

Informe

“Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2022-

Septiembre 2022

Índice

- I. Antecedentes
- II. Ficha Metodológica
- III. Victimización
- IV. Tipo de delitos y revictimización
- V. Denuncias
- VI. Medidas de seguridad
- VII. Inseguridad y violencia
- VIII. Organización vecinal
- IX. Comercio ilegal
- X. Satisfacción y expectativas
- XI. Conclusiones

Antecedentes

Objetivos del estudio

- **Objetivo principal**
- **Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el primer semestre de 2022- y analizar comparativamente los resultados con información histórica.**
- **Objetivos secundarios**
 - *Conocer los principales actos delictivos o faltas que afectan al comercio y el nivel de revictimización.*
 - *Determinar el nivel de denuncias y las razones más importantes que impiden informar los delitos o faltas.*
 - *Indagar en las medidas de seguridad implementadas y en aquellas que presenten mayor interés de implementación.*
 - *Conocer la percepción de seguridad/inseguridad que tienen los establecimientos respecto a sus barrios y su satisfacción respecto al manejo público frente a esta problemática.*

Ficha Metodológica

Ficha



- **Universo del Estudio**

Locales de los rubros: Comercio, Hoteles y Restaurantes, ubicados en los principales centros urbanos del país.

- **Tipo de Encuesta**

Encuesta telefónica y presencial aplicada a hombres y mujeres dueños/as, administradores o encargados de los comercios ubicados en los principales centros urbanos del país.

- **Fechas Terreno**

Desde el 13 de Julio y hasta el de 2 de Septiembre.

- **Estudio Implementado por:**

Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

- **Encuestas Completas: 1.214 casos**

Durante el período de terreno se realizaron:

- 102 locales de Iquique.
 - 101 locales de Antofagasta.
 - 154 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
 - 151 locales Concepción y Talcahuano.
 - 100 locales de Temuco.
 - 101 locales de Puerto Montt.
 - 505 locales del Gran Santiago.
-

- **Error Muestral:**

- +/- 3,9% al 99% de confianza.
- **+/- 2,7% al 95% de confianza.**
- +/- 2,4% al 90% de confianza.

Metodología

Los resultados serán presentados ocupando la siguiente segmentación de tipo de negocios:

TIPO DE NEGOCIO	RUBROS	N° CASOS	
Tienda por Departamento	RETAIL	10	43
Supermercado		11	
Farmacia		22	
Compra y Venta de Automóviles	OTROS	52	105
Empresa de Logística		25	
Estación de Servicio		28	
Hotel	HOTELES - RESTAURANTES	108	309
Restaurante		201	
Otro negocio por menor	MINORISTAS	757	757
Total		1.214	1.214

Metodología

Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

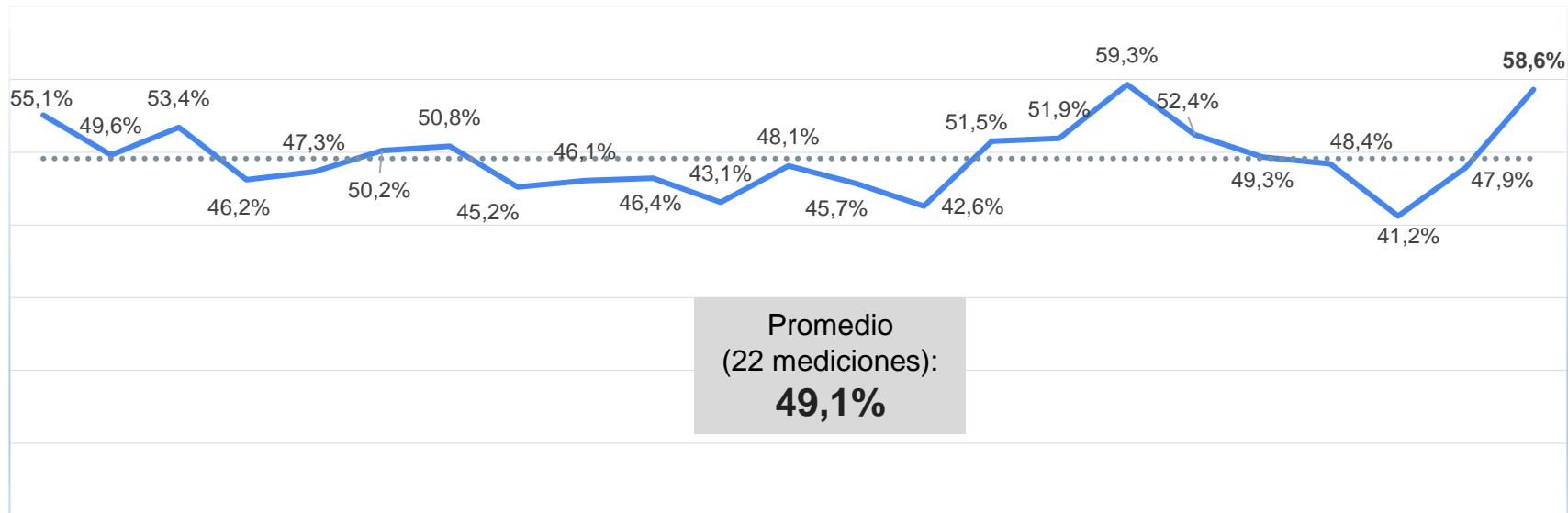
A	ROBO DE MERCANCIA EN RUTA	Robo de mercancías durante su transporte
B	HURTO	Sacar algo sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación o fuerza, es decir sin que la persona se de cuenta.
C	HURTO HORMIGA	Hurto al interior del local comercial, de menos de 22 mil pesos.
D	ROBO CON VIOLENCIA	Apropiación de algo , sin la voluntad de su dueño, con violencia, intimidación y/o fuerza en las cosas. Por ejemplo, asalto.
E	SAQUEO	Delito que contribuye a la sustracción o destrucción de todo o la mayor parte de aquello que había o se guardaba en algún establecimiento de comercio o industrial o del propio establecimiento
F	ROBO DE VEHICULO DE USO COMERCIAL	Robo de vehículo de uso comercial, en tránsito o desde el local.
G	ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS DE USO COMERCIAL	Robo de partes de un vehículo de uso comercial (radio, parlantes, espejos, entre otros).
H	DELITO ECONÓMICO	Apropiación o perjuicio al patrimonio del negocio, tales como: falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques.
I	OTROS DAÑOS MATERIALES AL LOCAL	Incendio, destrozos, rayados, etc.

Victimización

Fuerte incremento en la tasa de victimización durante el primer semestre de este año alcanzando un 58,6% de los encuestados

¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

— Menciona "Sí" en algún delito ····· Promedio (22 mediciones)



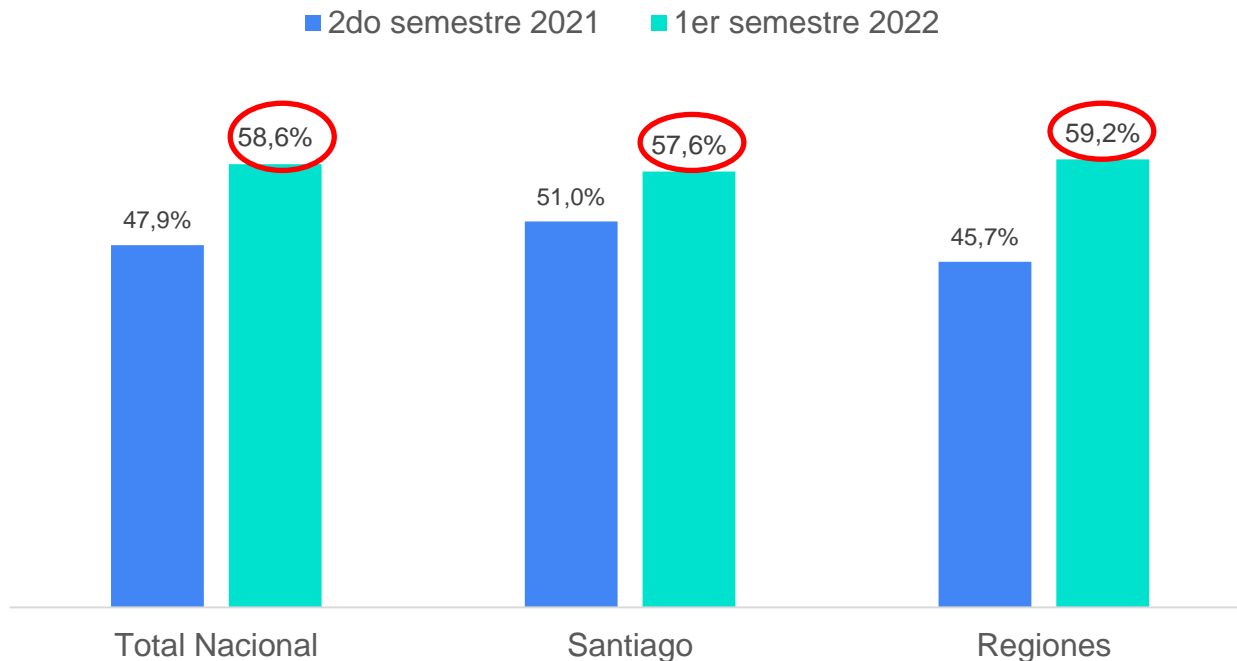
Promedio
(22 mediciones):
49,1%

n:

601	604	611	603	604	604	609	605	609	605	1.214	1.203	1.200	1.203	1.200	1.201	1.202	1.200	1.222	885	1.162	1.229	1.214
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------

Se ve un alza significativa de la victimización tanto a nivel país como en el Gran Santiago y en las regiones, con un fuerte aumento de 13,5 pp en regiones

¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?*

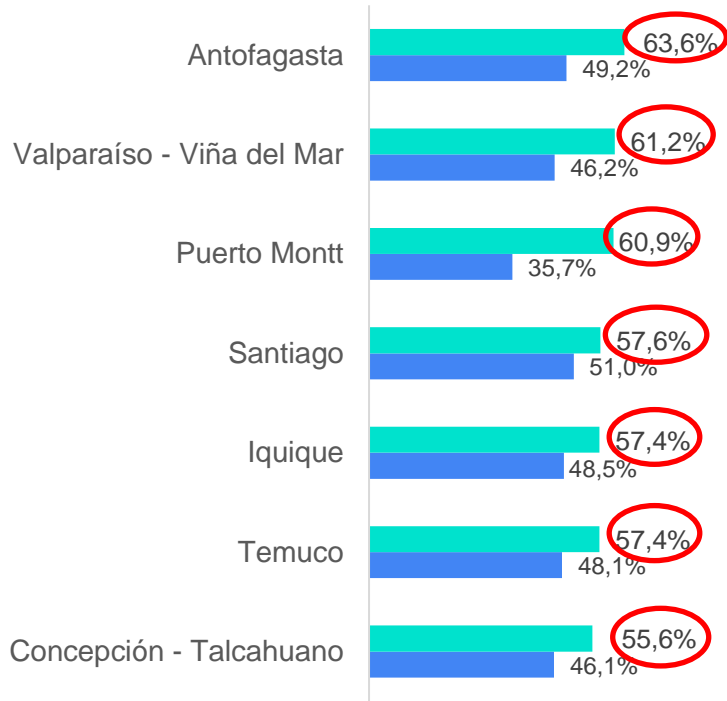


* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

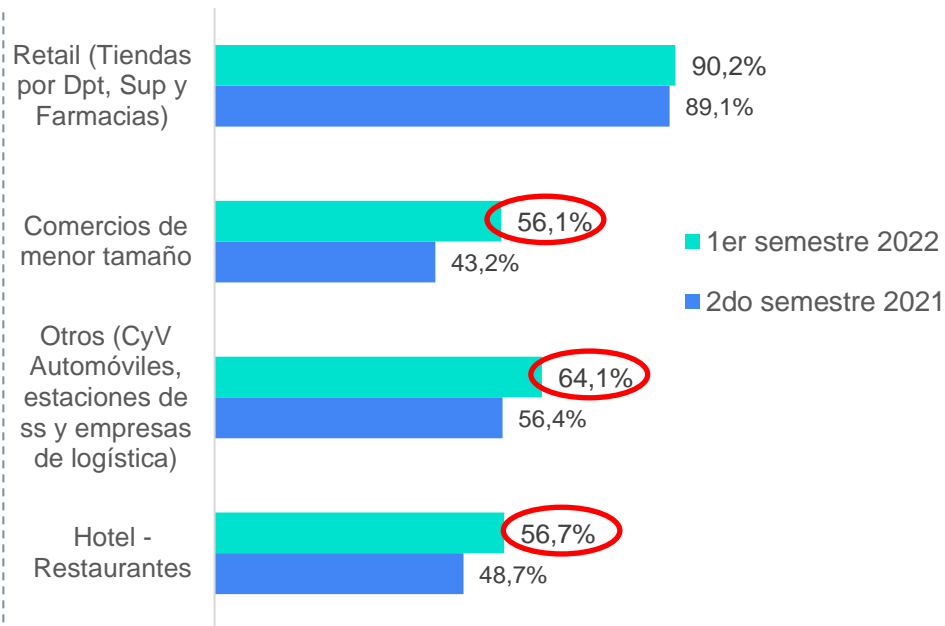
n segundo semestre 2021= 1.229 / n primer semestre 2022= 1.214

Todas las ciudades encuestadas evidencian alzas significativas en su nivel de victimización y, según rubro, solo retail se mantiene en línea con los niveles previos

Victimización por Ciudad



Victimización por Rubro



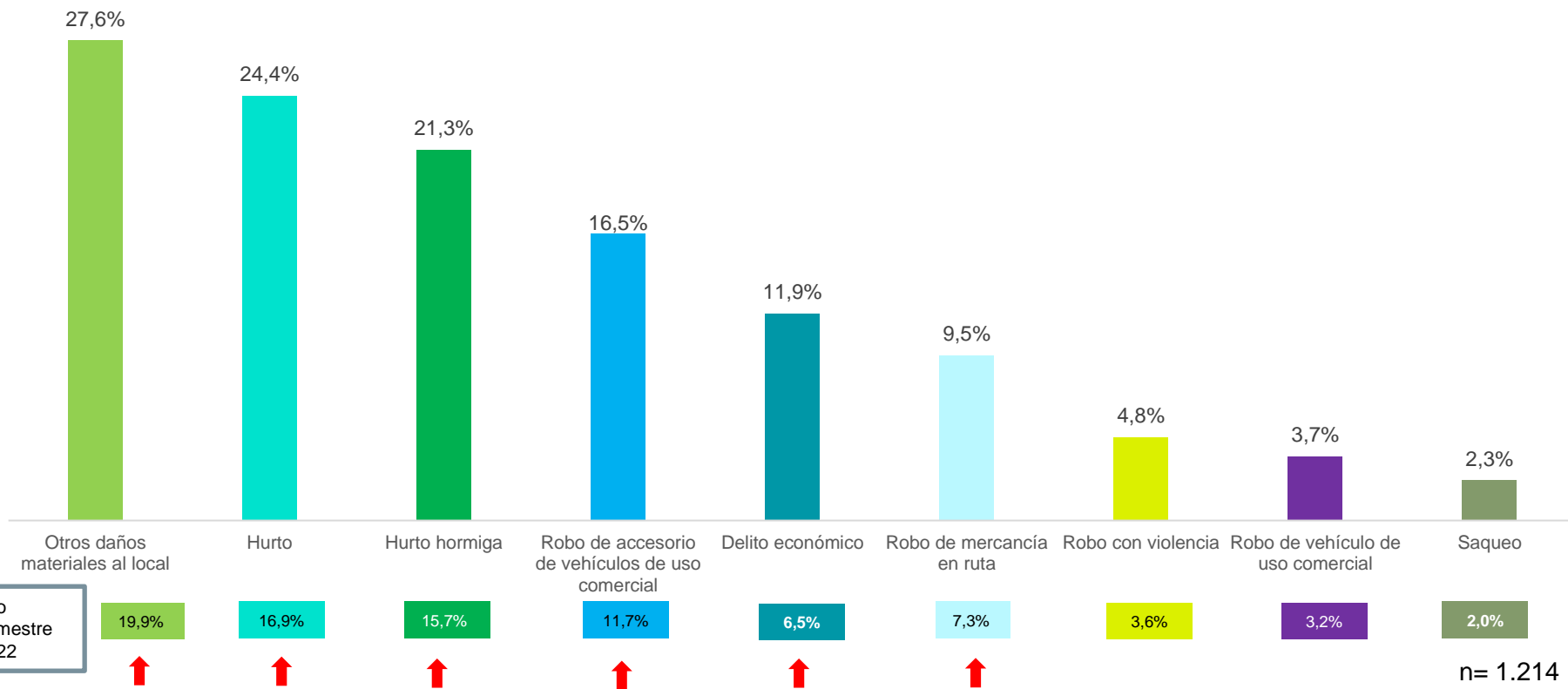
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

Tipos de delitos y revictimización

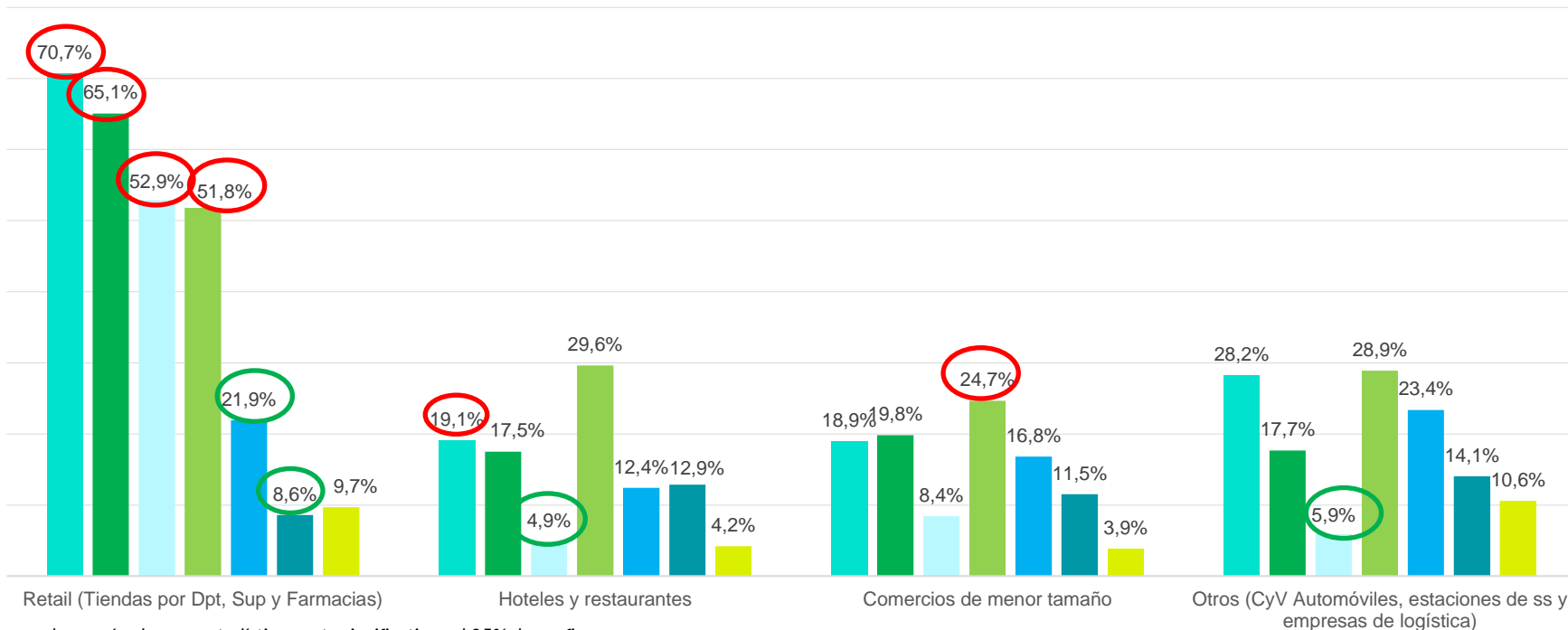
6 de los 9 delitos tipificados aumentan significativamente su ocurrencia, destacando que un 27,6% de locales fueron víctima de daños materiales al local

Entre ENERO y JUNIO de 2022, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?



El retail es claramente el más victimizado en hurto y hurto hormiga, destaca también el robo de mercancía en ruta sobre los otros rubros (52,9%). Los daños materiales al local destacan tanto en el retail como en otros comercios al por menor

■ Hurto ■ Hurto Hormiga ■ Robo de mercancía en Ruta ■ Otros daños materiales al local ■ Robo de accesorio de vehículo comercial ■ Delito económico ■ Robo con violencia



* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

** Círculos en rojo indican un cambio negativo, mientras que los círculos en verde indican cambios positivos.

Entre ENERO y JUNIO de 2022, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

n= 1.214

Según ciudad resaltan en Valparaíso/Viña, Concepción/Talcahuano y Santiago los “otros daños materiales local”; el hurto destaca en Puerto Montt y Antofagasta y robo con violencia en Iquique, Concepción/Talcahuano y Temuco

■ Hurto ■ Robo de mercancía en ruta ■ Hurto hormiga ■ Otros daños materiales al local ■ Robo de vehículo de uso comercial ■ Delito económico ■ Robo con violencia



* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

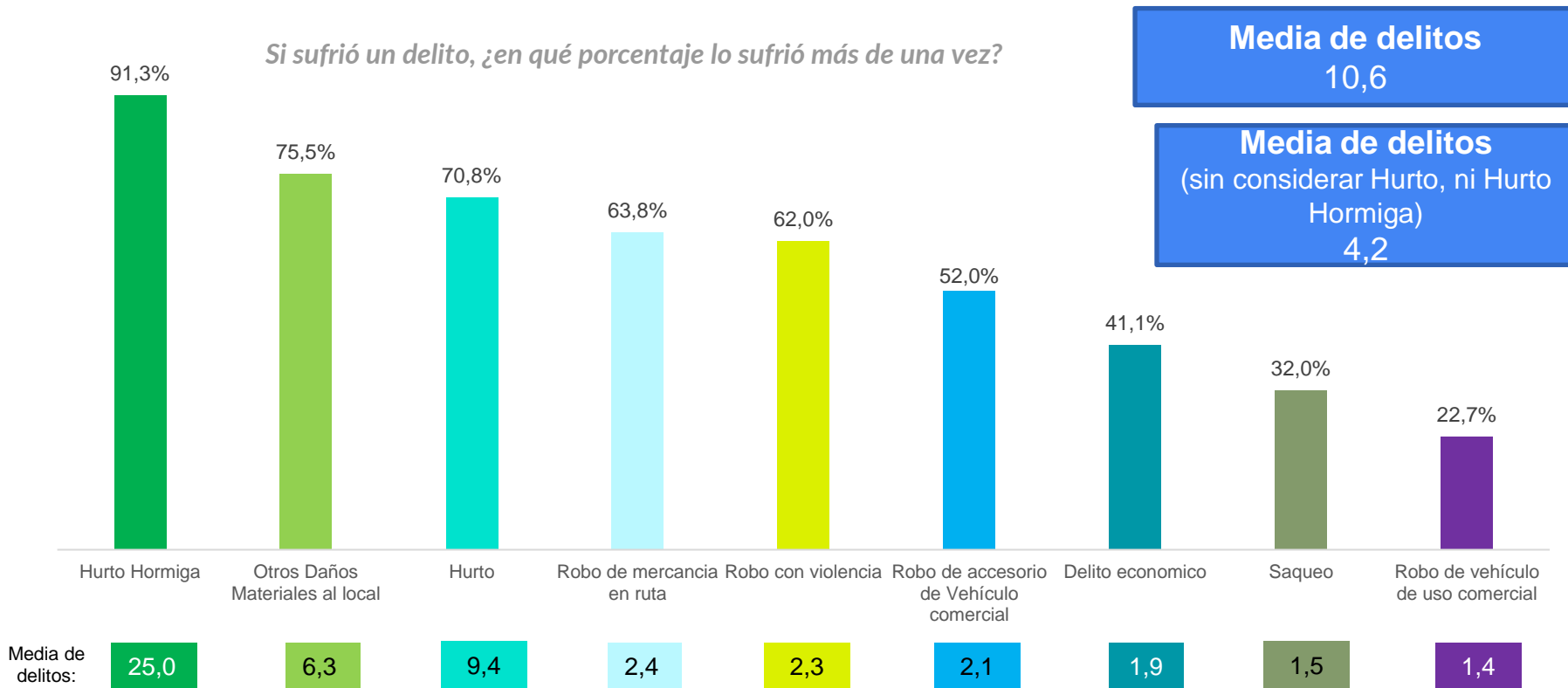
** Círculos en rojo indican un cambio negativo, mientras que los círculos en verde indican cambios positivos.

n= 1.214

Entre ENERO y JUNIO de 2022, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

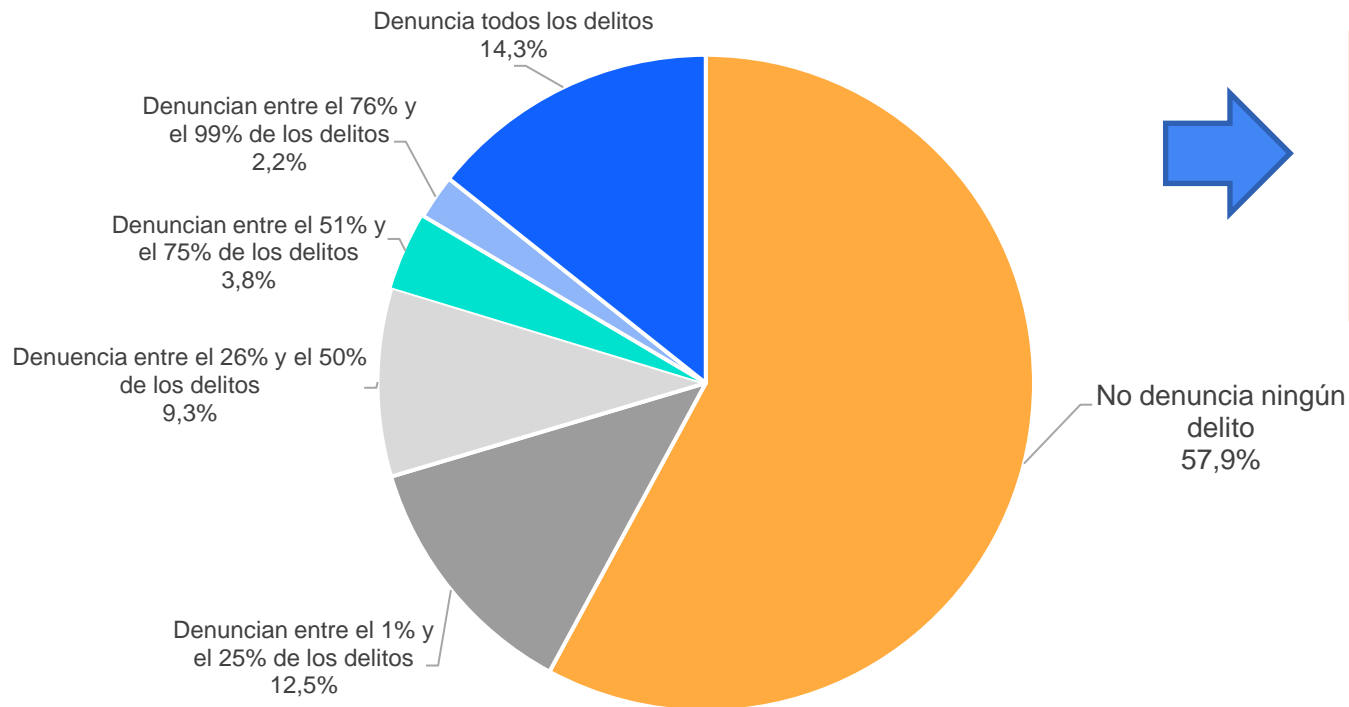
Aquellos que han sido víctima de delitos lo han sido en general más de una vez, con una media de 10,6 veces y de 4,2 veces si se omite el hurto hormiga

Si sufrió un delito, ¿en qué porcentaje lo sufrió más de una vez?



Denuncias

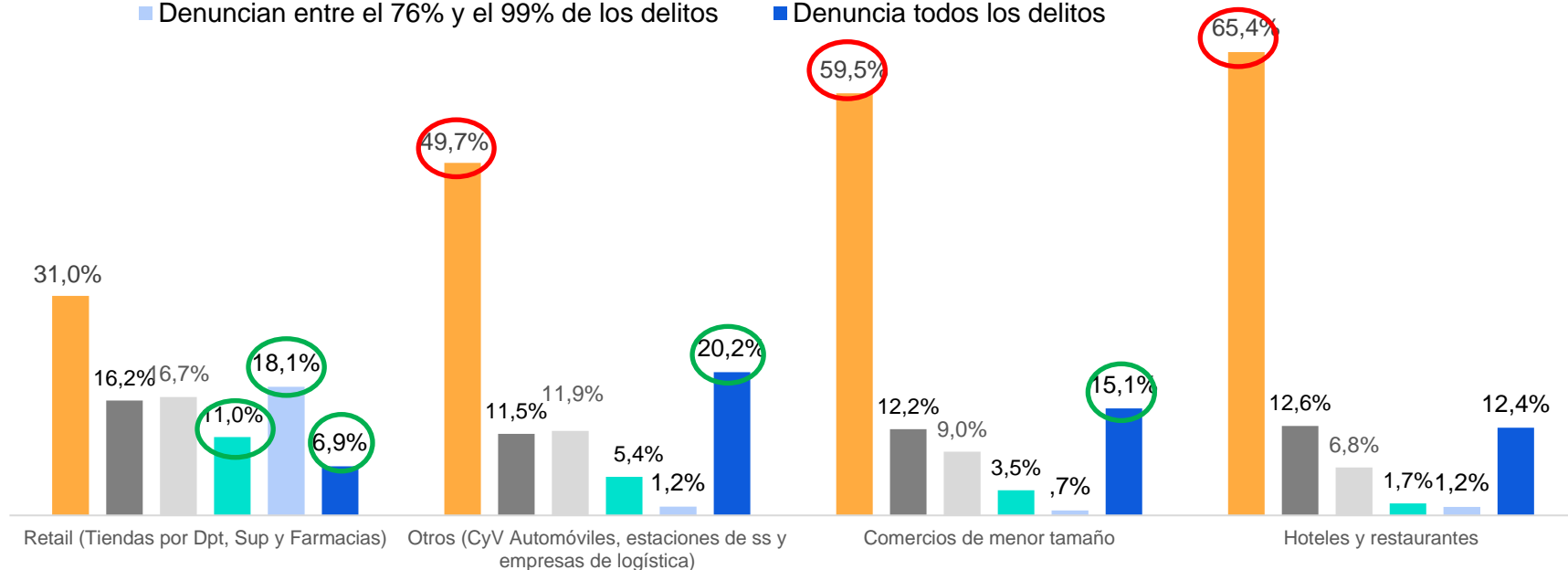
Un 58% de los victimizados no denunció nada y de aquellos que denunciaron solo un 14,3% obtuvo los resultados esperados



El 71,6% no obtuvo los resultados esperados, un 14,3% sí y un 6,8% en parte

Según rubro se ve una mayor tasa de denuncia en el retail versus los otros. Destaca Hoteles y Restaurantes, donde un 65,4% no denunció nada

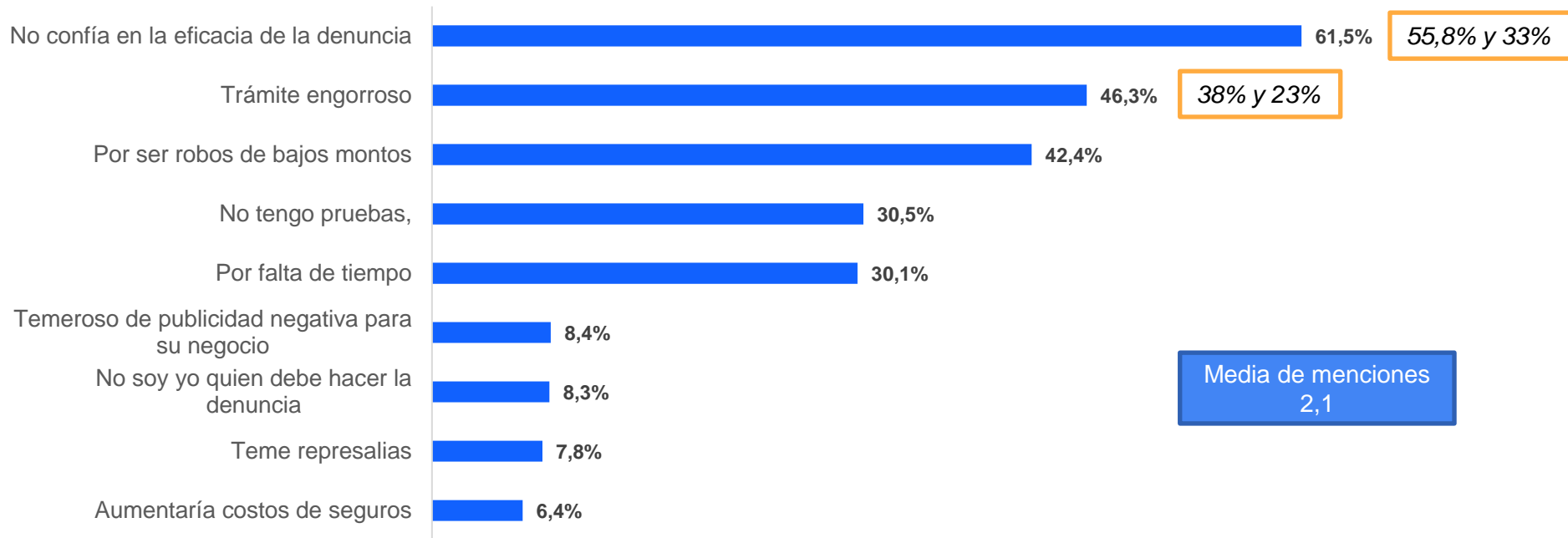
- No denuncia ningún delito
- Denuncian entre el 1% y el 25% de los delitos
- Denuncia entre el 26% y el 50% de los delitos
- Denuncian entre el 51% y el 75% de los delitos
- Denuncian entre el 76% y el 99% de los delitos
- Denuncia todos los delitos



* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

** Círculos en rojo indican un cambio negativo, mientras que los círculos en verde indican cambios positivos.

La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, la cual ha ido aumentando en el tiempo, seguido de ser considerado un trámite engorroso



¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre ENERO y JUNIO de 2022? ¿Por alguna otra razón?

Medidas de seguridad e implementación

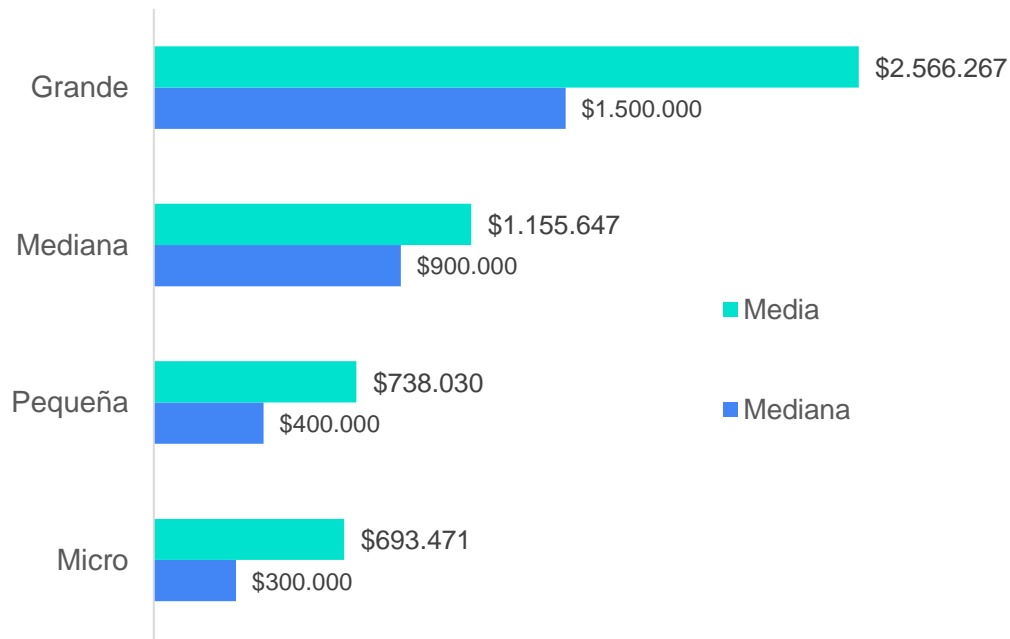
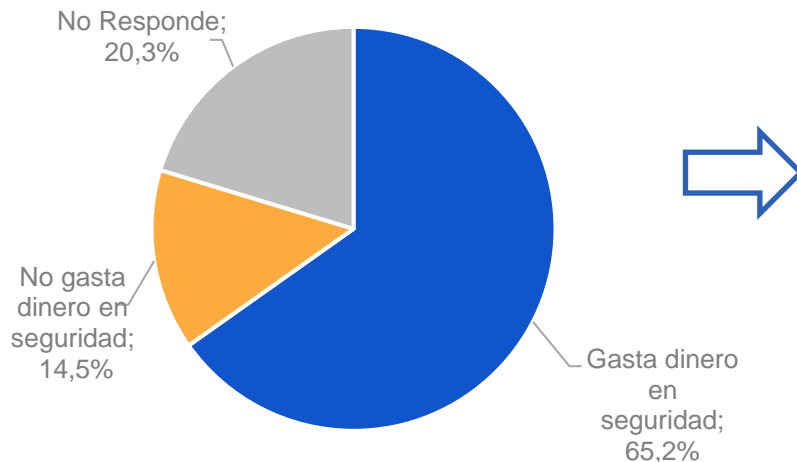
Más de seis medidas de seguridad tienen en promedio cada local y un 51,2% de los encuestados aumentó estas medidas en el primer semestre del año



¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

n= 1.214

Un 65,2% de los encuestados tiene gastos fijos mensuales en seguridad, con una mediana mensual que difiere según tamaño de empresa, fluctuando desde un millón y medio en las grandes hasta 300 mil en las micro



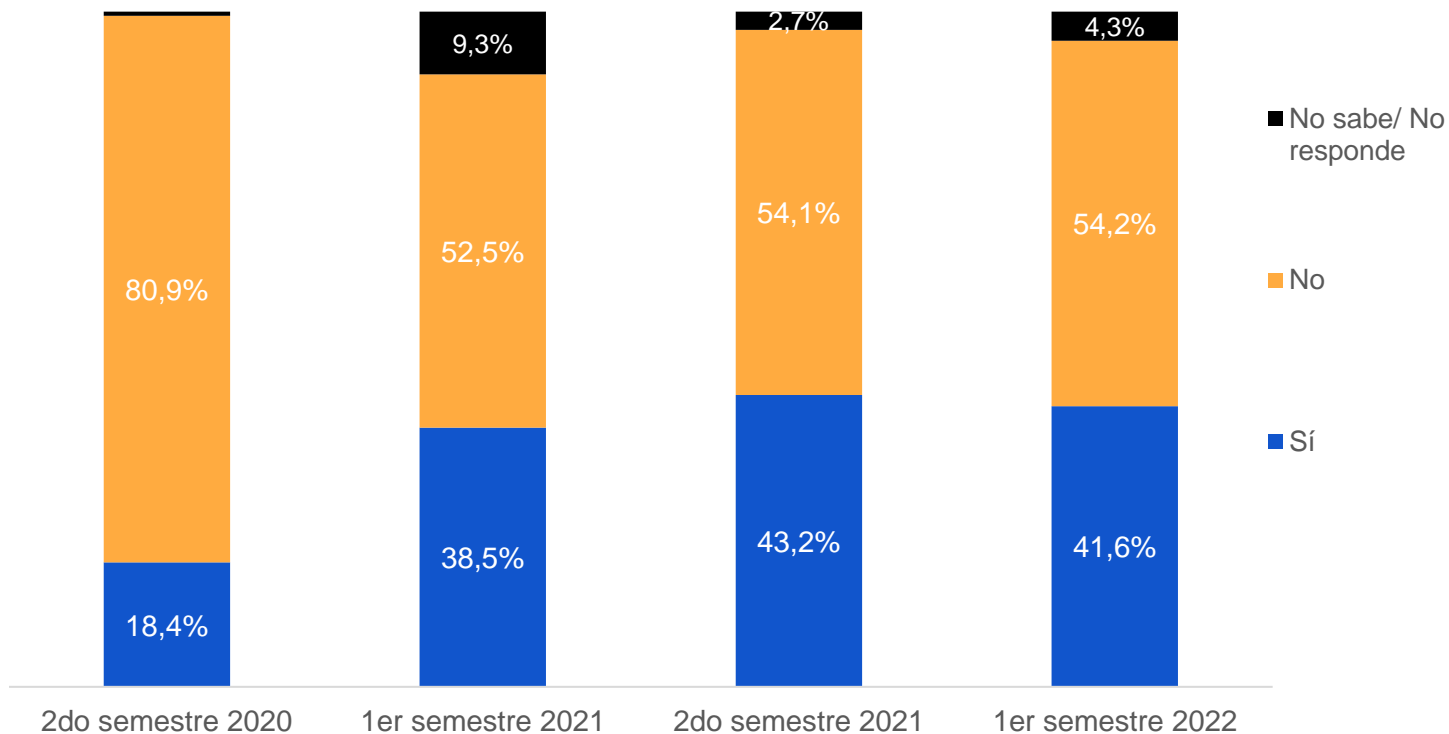
n= 1.214

Durante el semestre que comprende ENERO y JUNIO del 2022 ¿Cuánto fue el gasto promedio mensual de su local en medidas de seguridad?

En general conviven 7 medidas de seguridad, donde el gasto medio y promedio mensual va variando según rubro

Retail (Tiendas por Dpt, Sup y Farmacias)	Otros (CyV Automóviles, estaciones de ss y empresas de logística)	Hotel - restaurantes	Comercios de menor tamaño
<ul style="list-style-type: none">• 7,8 Medidas en promedio• Gasto medio \$1.300.000• Gasto promedio \$2.244.464• Top 3 de medidas usadas:<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (93,6%)2. Mayores protecciones como rejas exteriores (87,4%)3. Instalación de Alarma (80,4%)	<ul style="list-style-type: none">• 7,4 Medidas en promedio• Gasto medio \$650.000• Gasto promedio \$1.372.557• Top 3 de medidas usadas:<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (82,8%)2. Reducción de efectivo en tienda (77,2%)3. Mayores protecciones como rejas exteriores (71,6%)	<ul style="list-style-type: none">• 6,7 Medidas en promedio• Gasto medio en medidas: \$500.000• Gasto promedio \$1.278.131• Top 3 de medidas usadas:<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (79,8%)2. Reducción de efectivo en tienda (77,8%)3. Mayores protecciones como rejas exteriores (69,9%)	<ul style="list-style-type: none">• 7,2 Medidas en promedio• Gasto medio en medidas: \$300.000• Gasto promedio \$911.661• Top 3 de medidas usadas:<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (80,3%)2. Reducción de efectivo en tienda (75,4%)3. Mayores protecciones como rejas exteriores (73,8%)

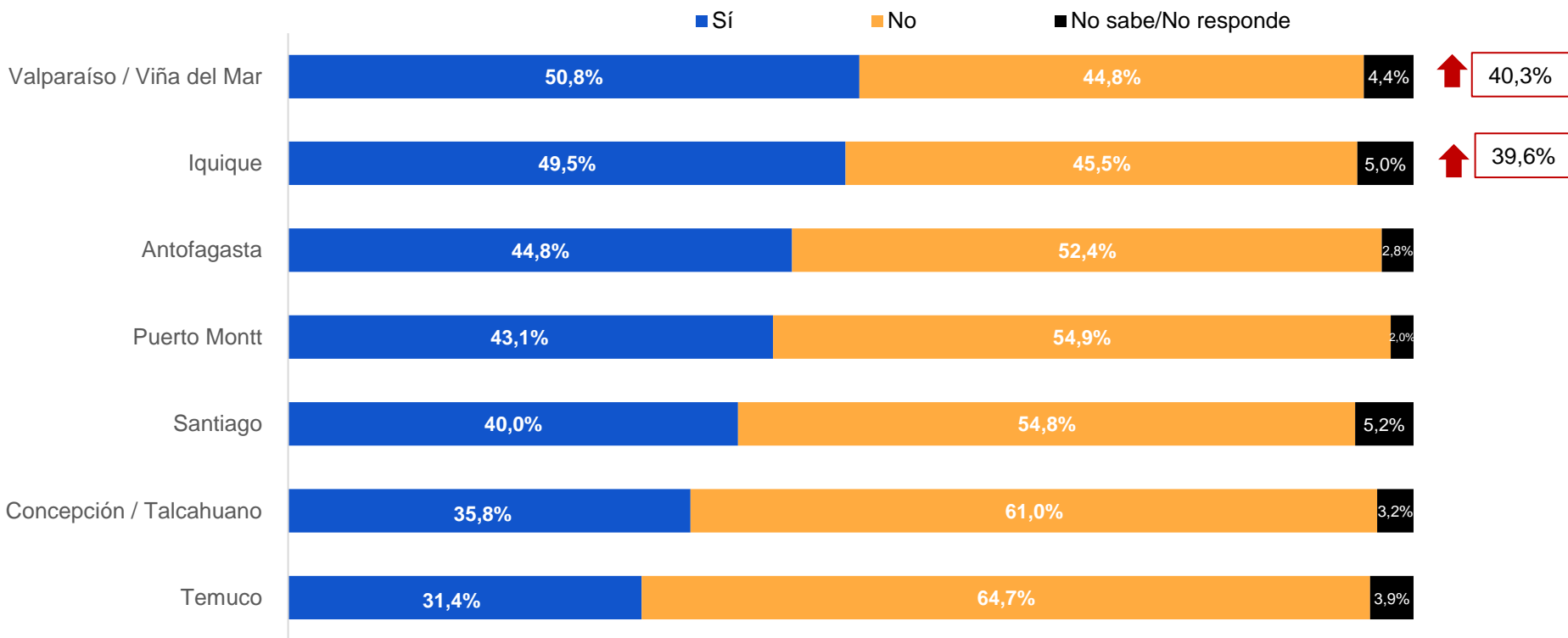
Se mantiene el porcentaje de locatarios que se agrupan vecinalmente contra la delincuencia, estando eso sí, muy por encima de lo registrado en 2020



n= 1.214

¿En el barrio donde se encuentra su establecimiento se han organizado para enfrentar la delincuencia?

Sobre un tercio de los encuestados de cada ciudad se organizan vecinalmente llegando al 50% en Valparaíso/Viña e Iquique, subiendo ambas frente al período anterior

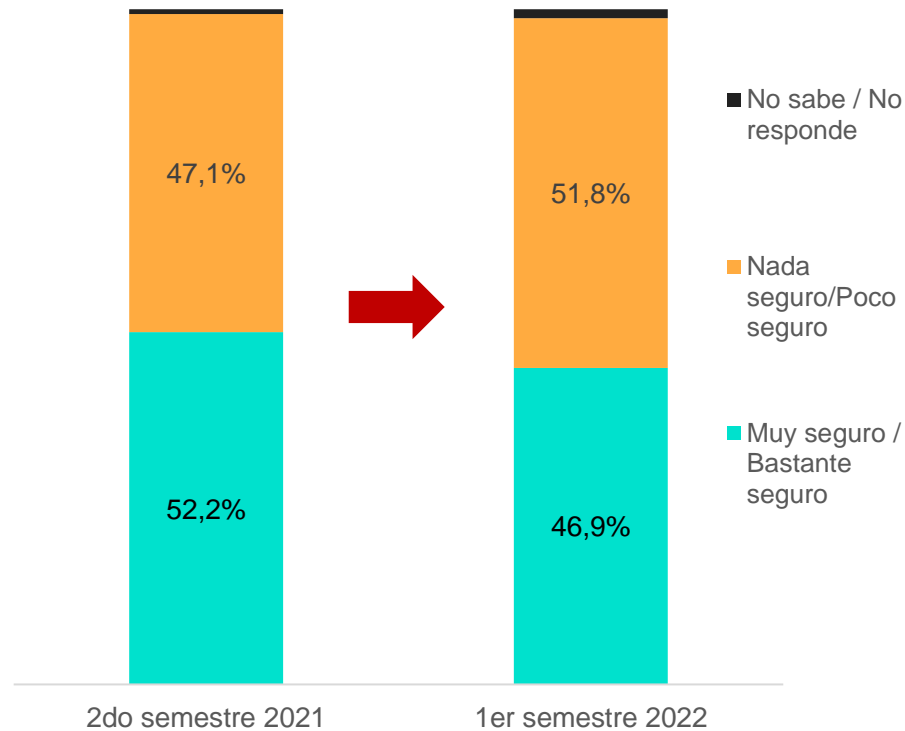
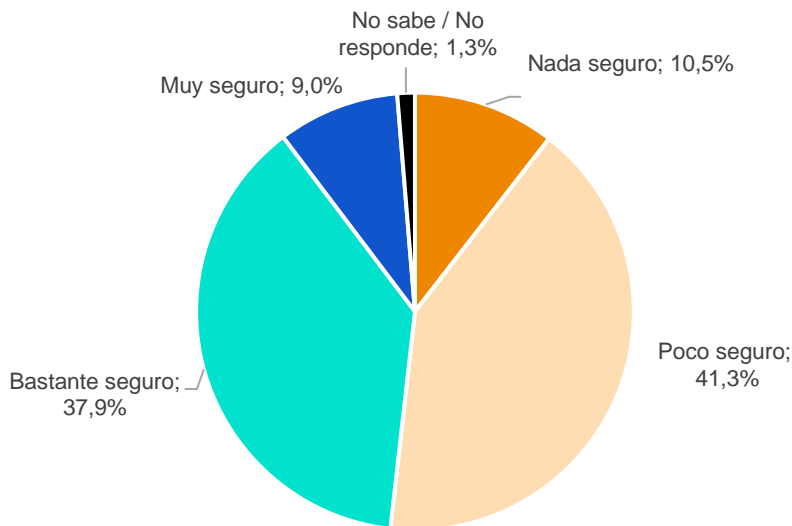


¿En el barrio donde se encuentra su establecimiento se han organizado para enfrentar la delincuencia?

n= 1.214

Inseguridad y violencia

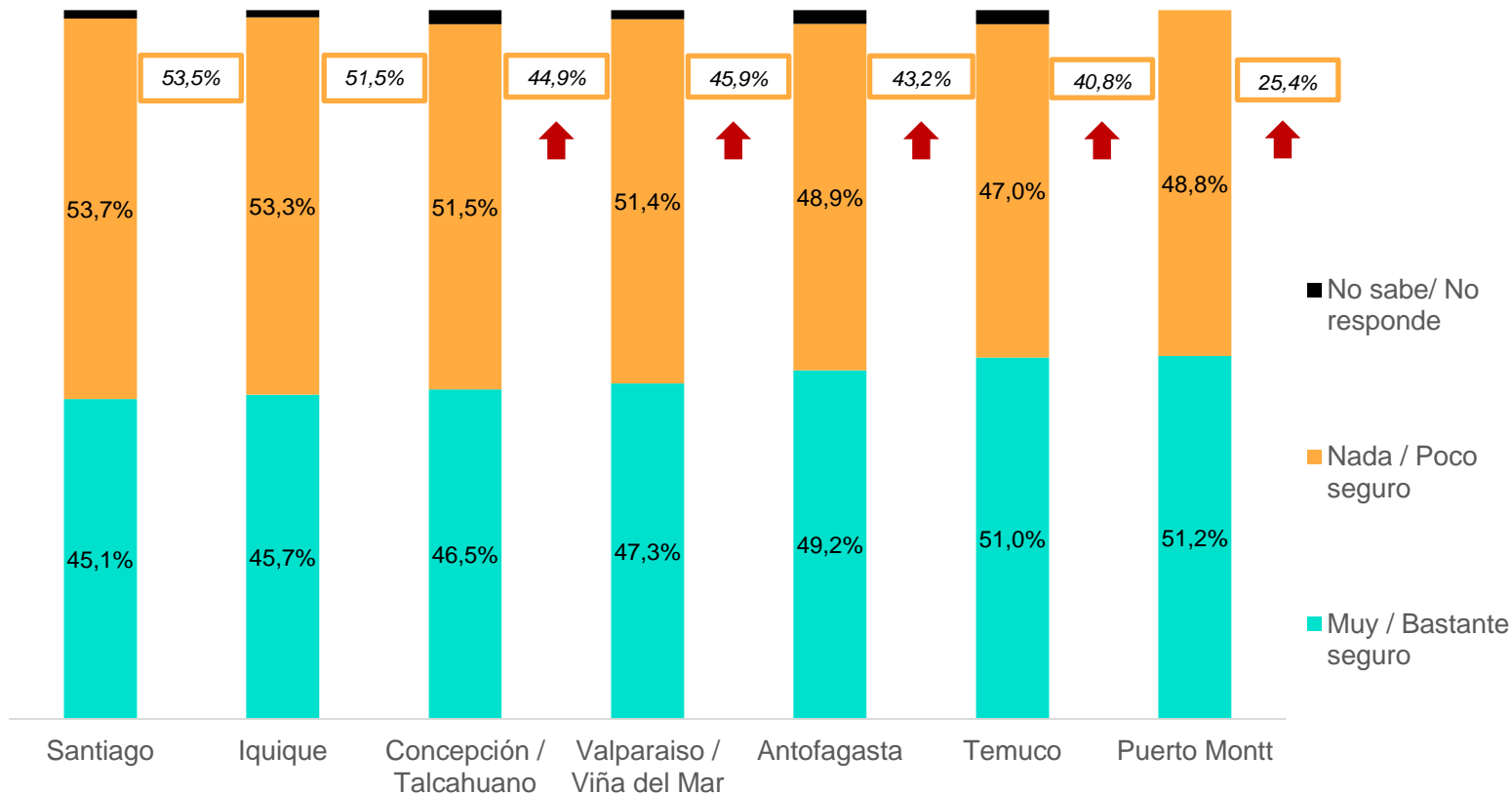
Un 51,8% de los establecimientos considera que el barrio en el que se ubica su negocio es poco o nada seguro, donde un 10,5% menciona “nada seguro”, resultado que está por sobre lo reportado el período anterior



n= 1.214

En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

Todas las ciudades evidencian aumentos en cuanto a la percepción de inseguridad de los barrios, con alzas significativas en 5 de las 7 ciudades en estudio



n= 1.214

En su opinión, qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

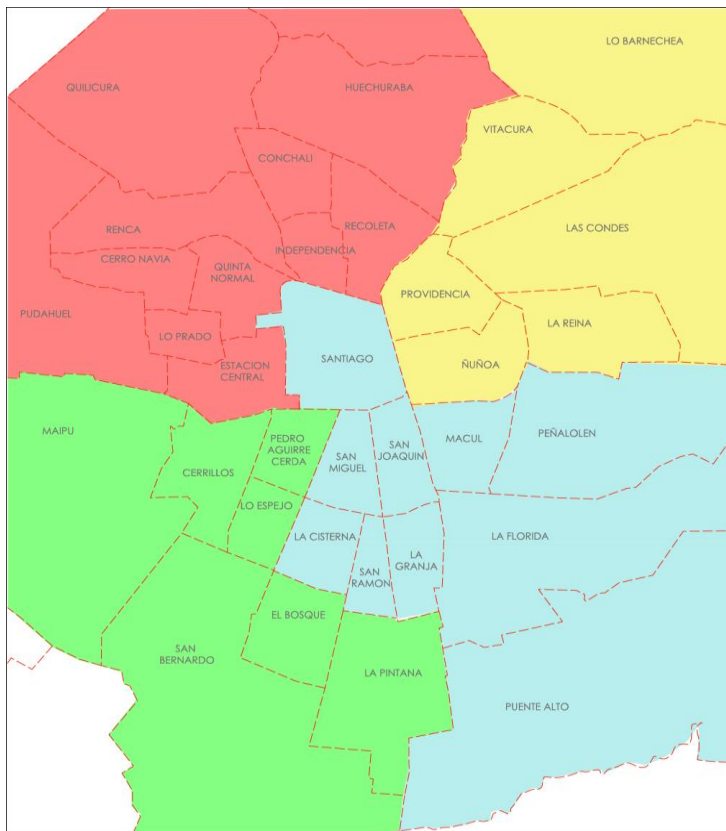
Cae la percepción de inseguridad en la zona sur poniente mientras que los demás sectores se mantienen relativamente en línea con el resultado anterior, siendo la zona nororiental la percibida como más segura

Nor Poniente

	S2 - 2021	S1 - 2022
Nada / Poco	63,4%	64,1%
Muy / Bastante	35,4%	33,2%

Sur Poniente

	S2 - 2021	S1 - 2022
Nada / Poco	77,1%	50,8%
Muy / Bastante	22,8%	46,3%



Nor Oriente

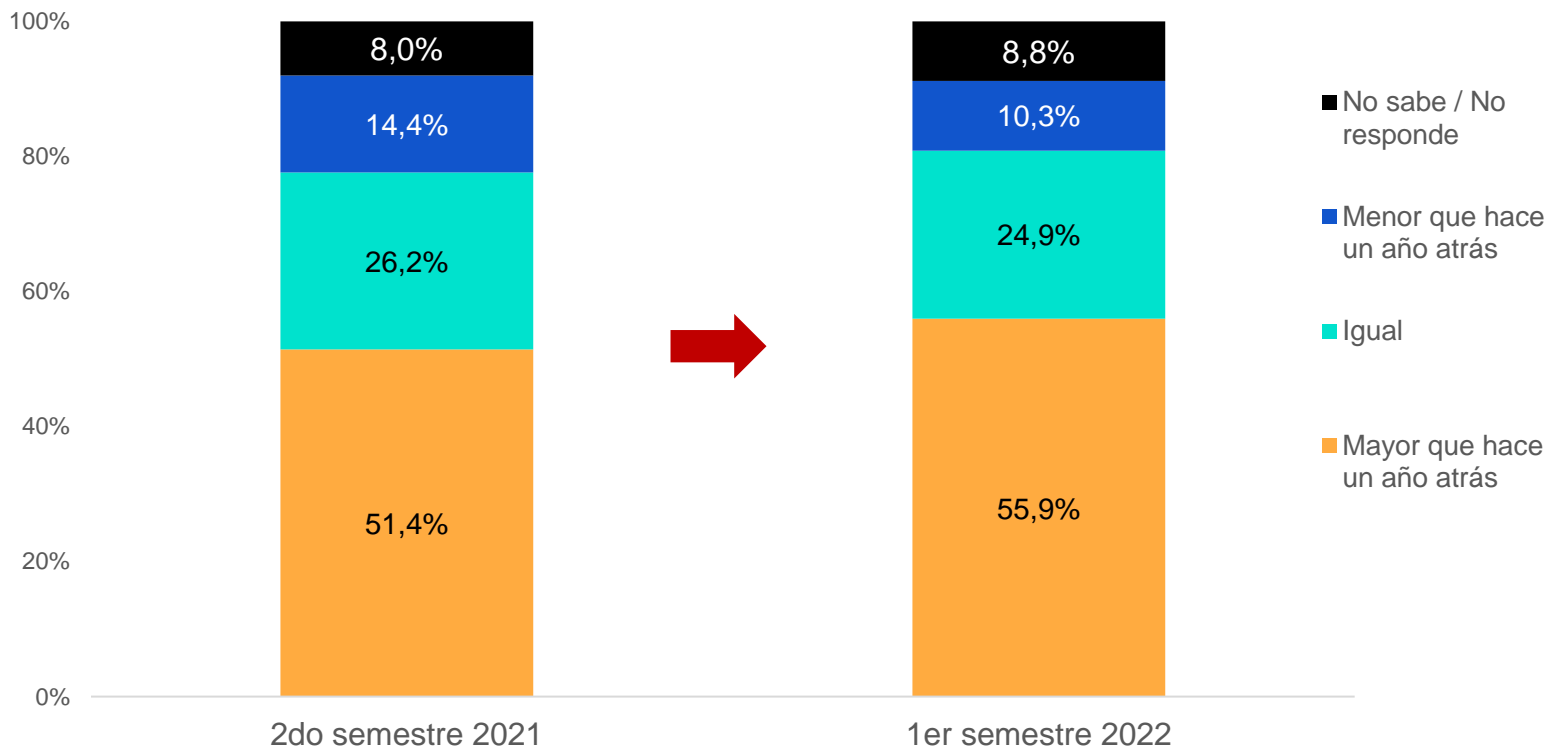
	S2 - 2021	S1 - 2022
Nada / Poco	31,5%	31,0%
Muy / Bastante	68,5%	69,0%

Nada seguro / Poco seguro
 Muy seguro / Bastante seguro

Sur Oriente

	S2 - 2021	S1 - 2022
Nada / Poco	71,7%	70,9%
Muy / Bastante	28,3%	28,1%

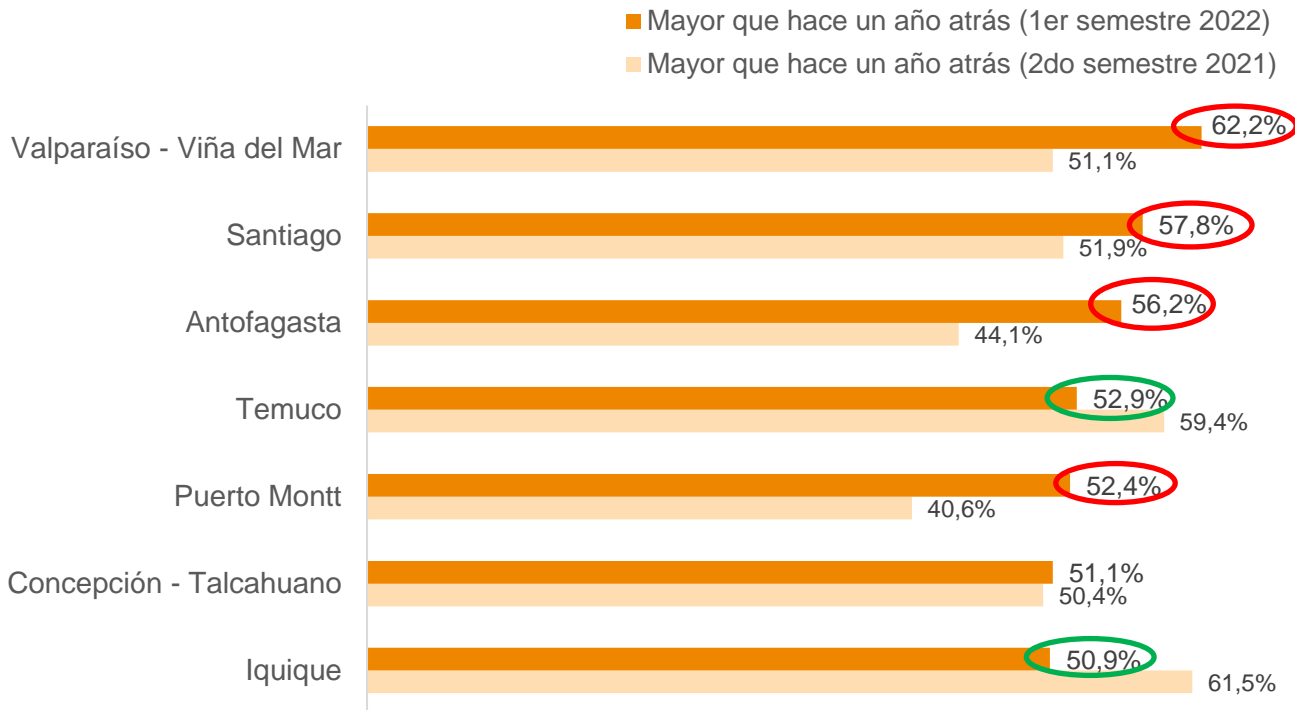
Un 56% de los encuestado estima que la violencia con que atacan los delincuentes es mayor que hace un año y un 25% no ve variación



n= 1.214

En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

En cuatro de las seis ciudades se ven aumentos significativos en la mayor percepción de violencia, mientras que en Temuco e Iquique se ven bajas



* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

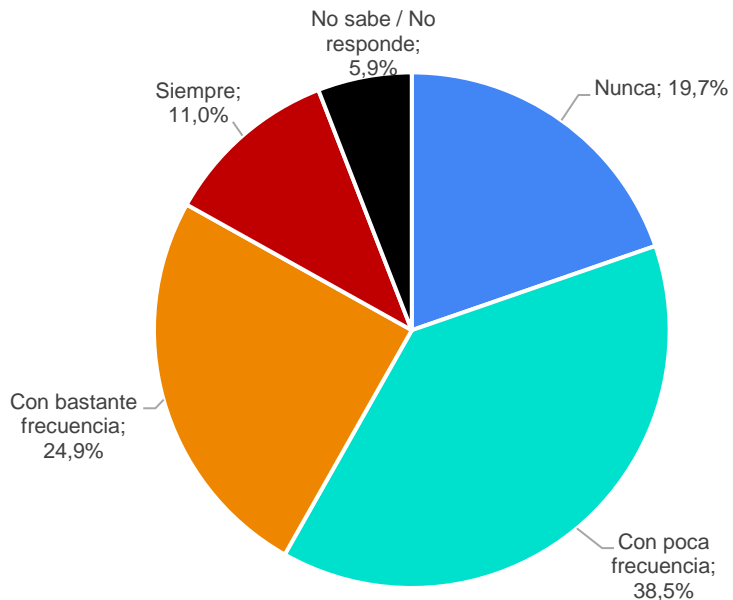
** Círculos en rojo indican un cambio negativo, mientras que los círculos en verde indican cambios positivos.

n= 1.214

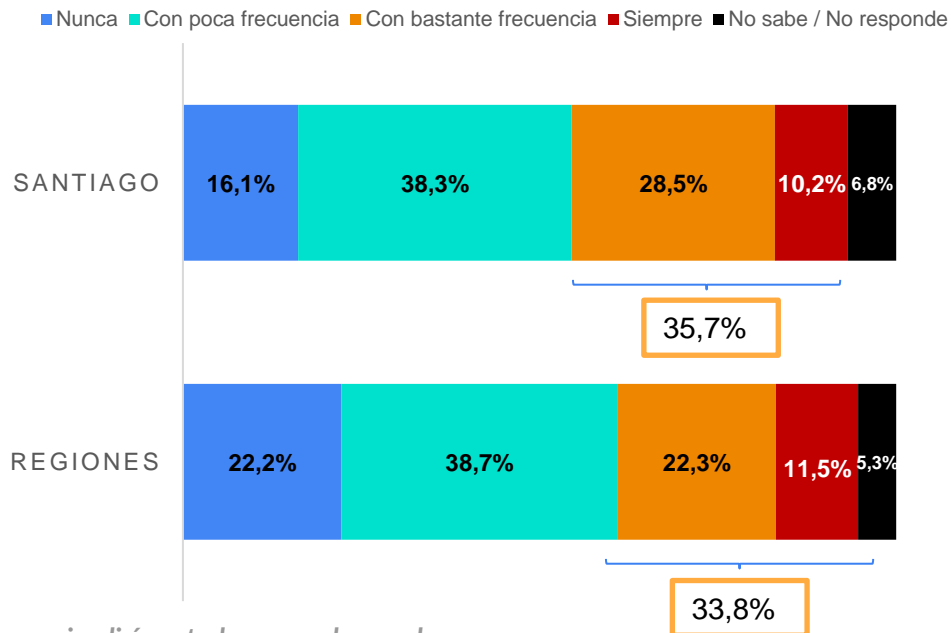
En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

Un 35,9% de los encuestados perciben alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios en línea con la medición anterior

Totales



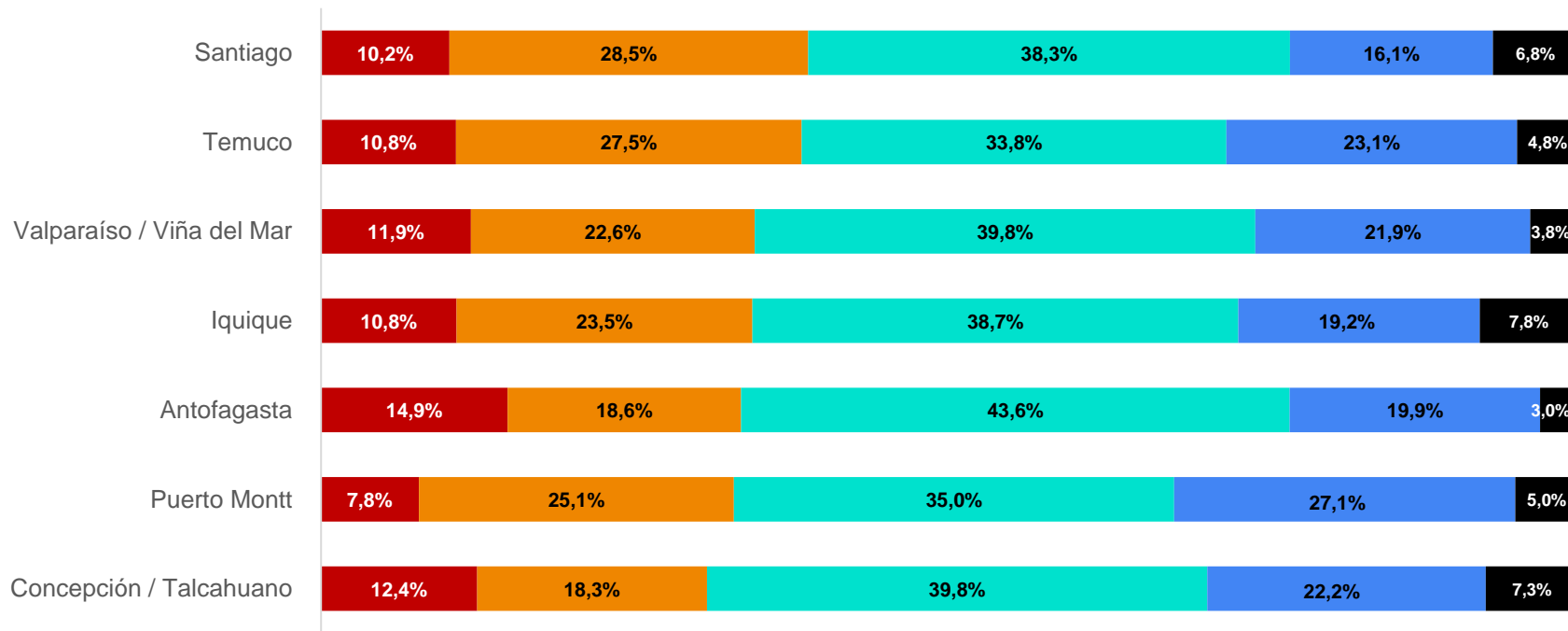
Según Zona



Pensando en el periodo entre ENERO y ENERO y JUNIO de 2022 ¿con qué frecuencia, diría usted que, se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?

Santiago y Temuco son las ciudades que más destacan, donde un 39% y un 38% percibe siempre o con alta frecuencia crimen organizado en sus barrios

■ Siempre ■ Con bastante frecuencia ■ Con poca frecuencia ■ Nunca ■ No sabe / No responde

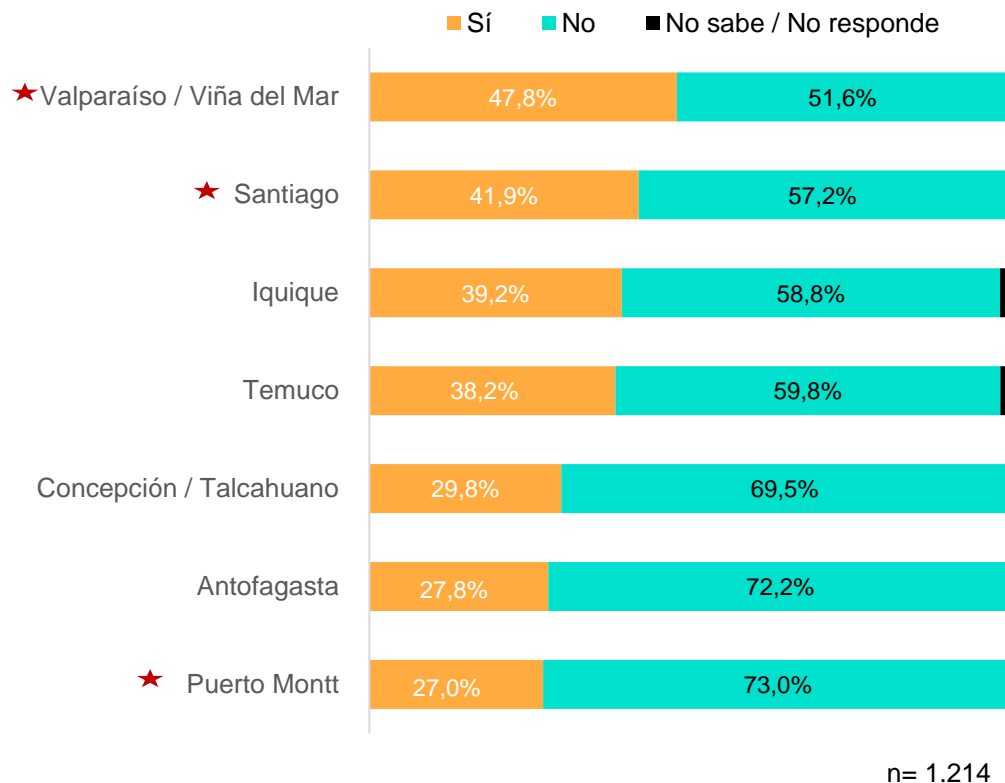


Pensando en el periodo entre ENERO y JUNIO de 2022 ¿con qué frecuencia, diría usted que, se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?

n= 1.214

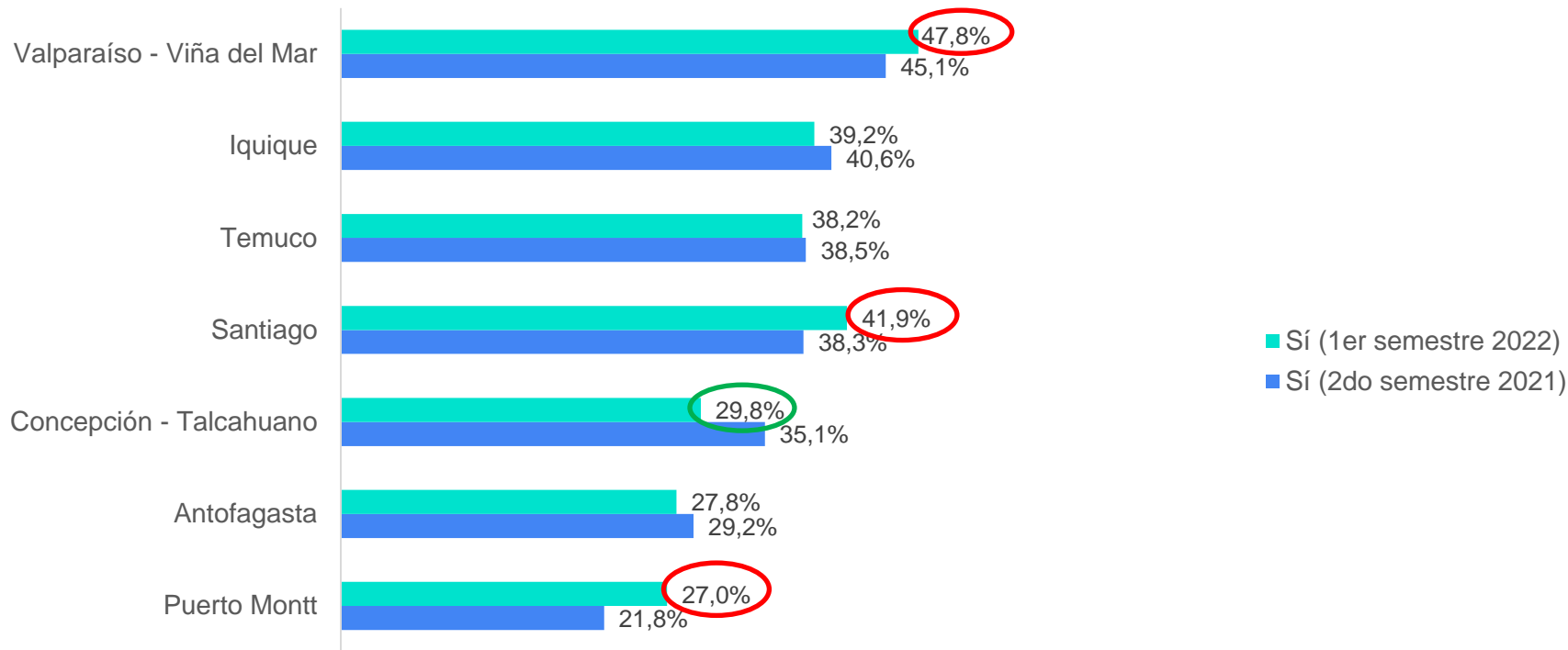
Comercio ilegal

Casi un 40% de los locatarios percibe comercio ambulante ilegal en los alrededores de su local, destacando Valparaíso / Viña y Santiago por sobre el promedio nacional



En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

Se ven alzas significativas en Valparaíso / Viña, Santiago y Puerto Montt, mientras que Concepción/Talcahuano refleja una caída



En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

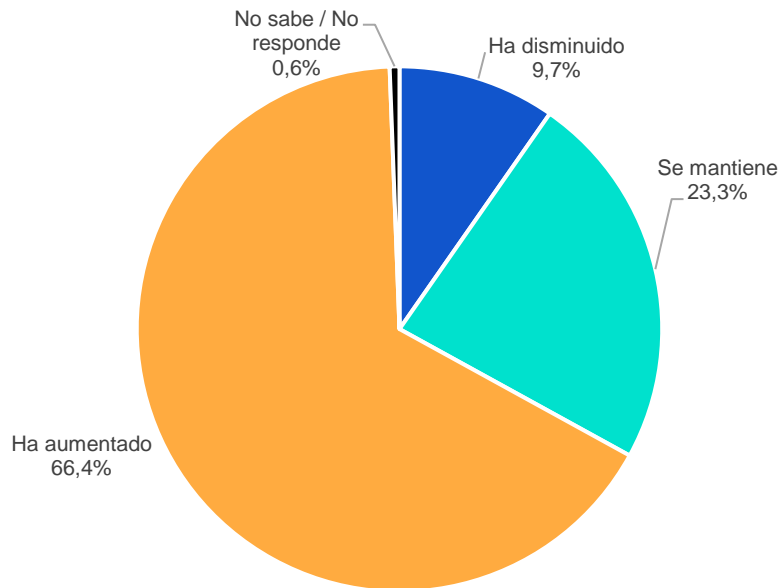
* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

** Círculos en rojo indican un cambio negativo, mientras que los círculos en verde indican cambios positivos.

n= 1.214

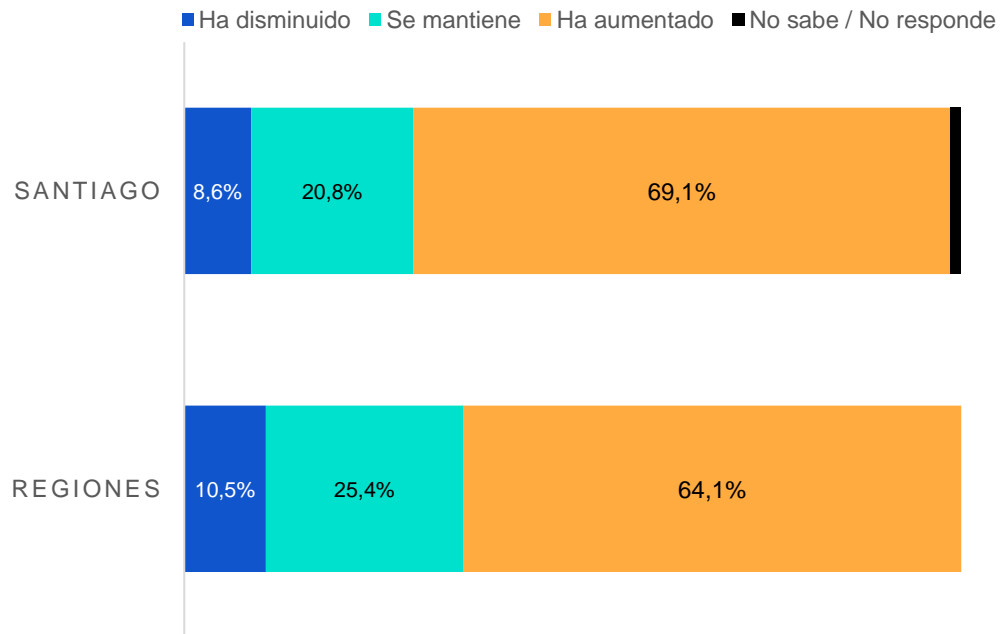
Se ve un fuerte aumento en la presencia del comercio ambulante ilegal afuera de los locales, donde en el caso del Gran Santiago un 70% de los encuestados que tienen este fenómeno en las afueras de su negocio, dice que ha aumentado

Totales



n= 463

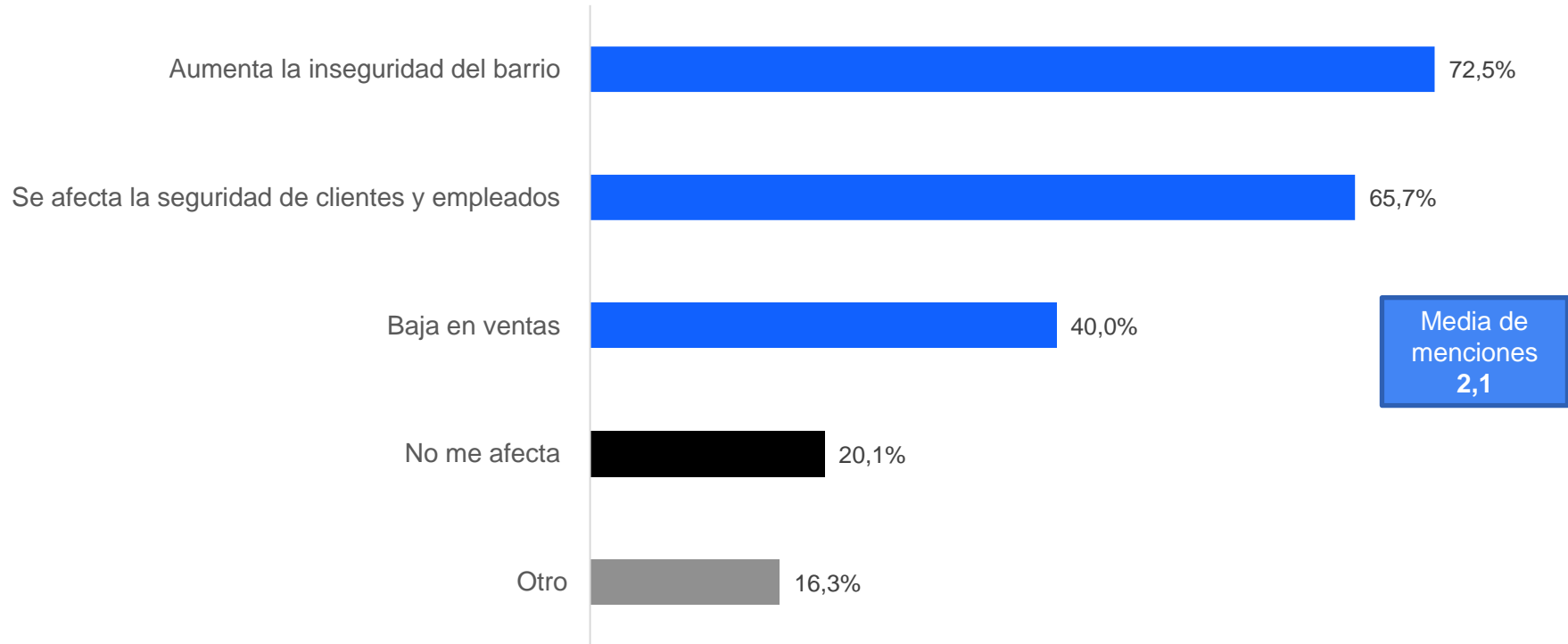
Según Zona



n= 463

¿La presencia de comercio ambulante ilegal en su barrio...?

Temas relacionados a seguridad del barrio, tanto de clientes como de empleados son los más mencionados frente a la problemática del comercio ambulante ilegal

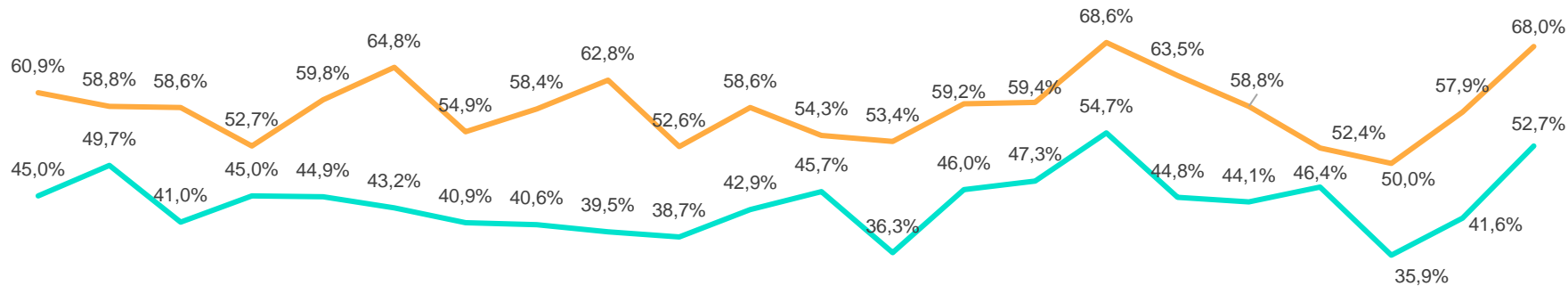


n= 463

¿Qué efectos tiene el comercio ambulante ilegal para su negocio?

De esta manera se evidencia que históricamente la tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal afuera de sus locales es mayor a la de aquellos sin esta presencia

— Sí, tiene comercio ilegal a su alrededor — No tiene comercio ilegal a su alrededor



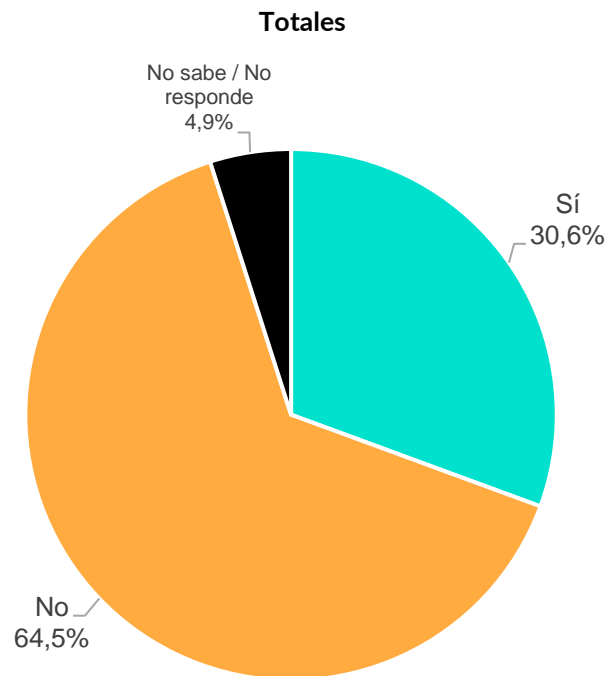
% de locales victimizados a nivel histórico, según presencia de comercio ilegal

2do sem 2008	1er sem 2009	2do sem 2009	2do sem 2010	1er sem 2011	1er sem 2012	2do sem 2012	1er sem 2013	2do sem 2013	2do sem 2014	1er sem 2015	2do sem 2015	1er sem 2016	2do sem 2016	1er sem 2017	2do sem 2017	1er sem 2018	2do sem 2018	2do sem 2020	1er sem 2021	2do sem 2021	1er sem 2022
604	611	603	604	604	609	605	609	605	1.214	1.203	1.200	1.203	1.200	1.201	1.202	1.200	1.222	885	1.162	1.229	1.214

n:

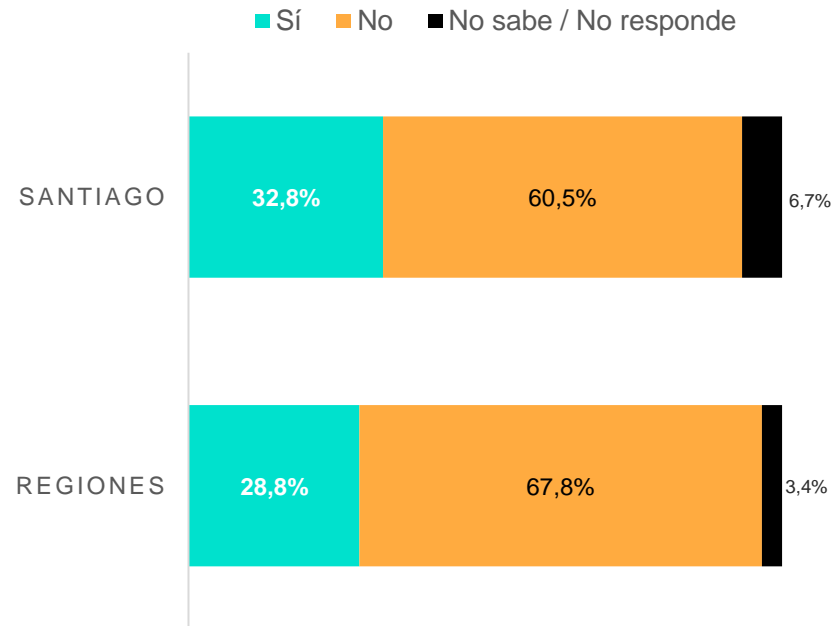
604	611	603	604	604	609	605	609	605	1.214	1.203	1.200	1.203	1.200	1.201	1.202	1.200	1.222	885	1.162	1.229	1.214
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------

En general no se ve mayor control hacia esta problemática, siendo más crítico aún en regiones



n= 463

Según Zona

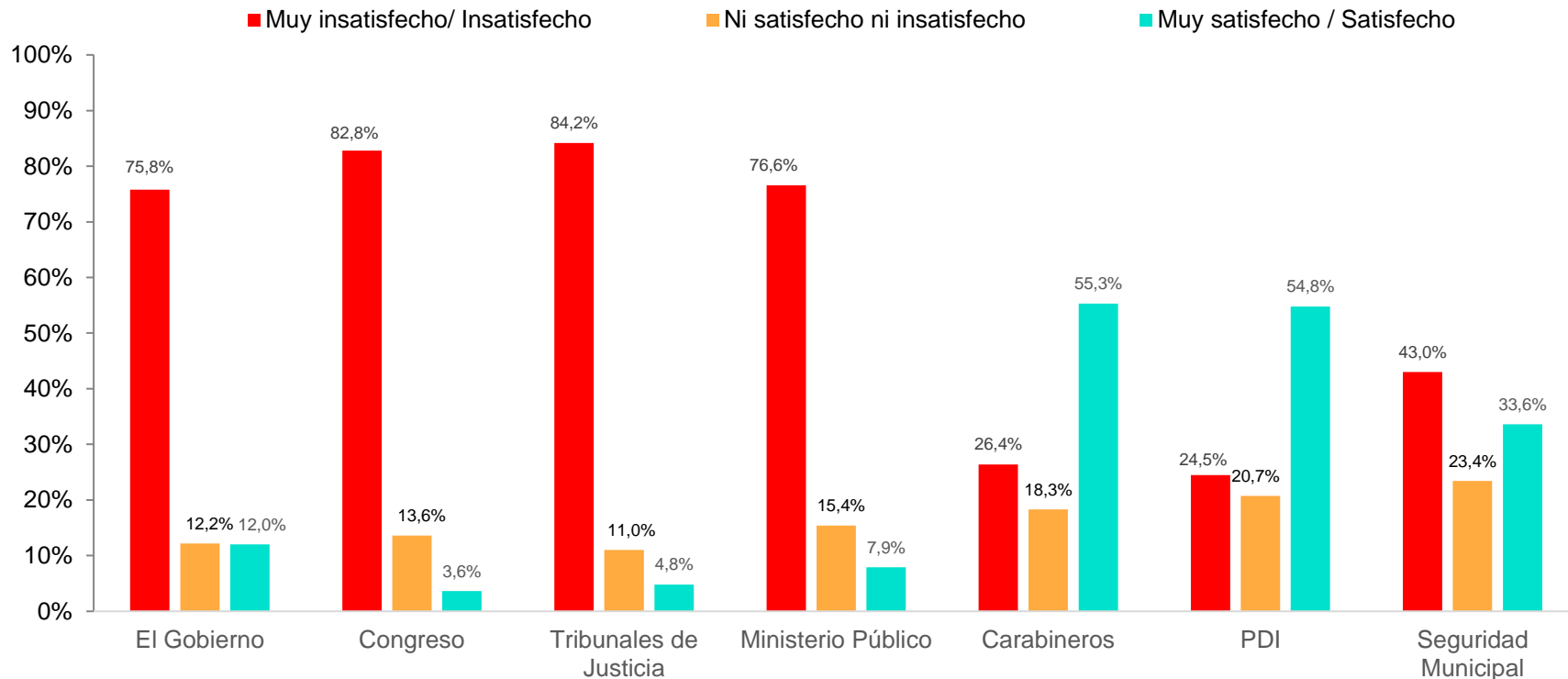


n= 463

¿Existe algún control al comercio ambulante ilegal que existe en las cercanías de su negocio?

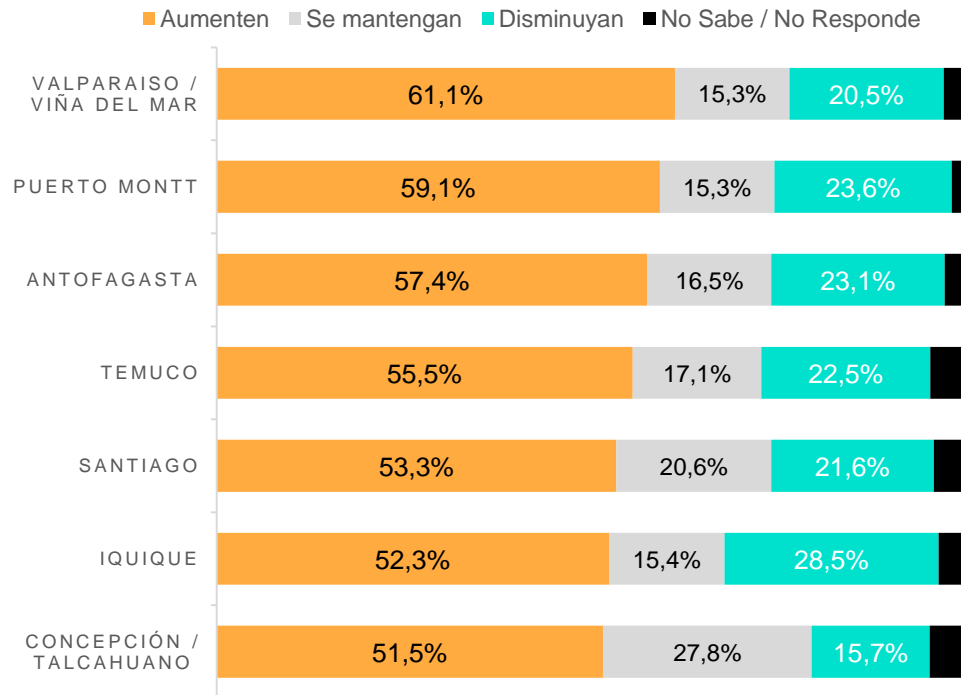
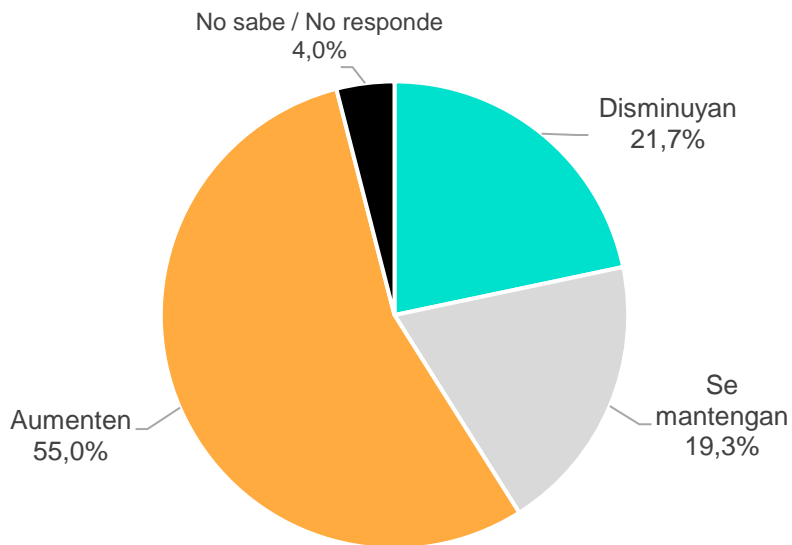
Satisfacción y expectativas

Se ven altos niveles de insatisfacción con los Tribunales de Justicia, el Congreso, el Ministerio Público y el Gobierno frente al tema de la delincuencia, mientras que la satisfacción es mayor ante la labor de Carabineros y PDI



¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está Ud. con la forma como... (MENCIONAR ENTIDAD) enfrenta la delincuencia que sufre el comercio, los servicios y el turismo?

El 55% de los encuestados cree que la delincuencia aumentará durante este segundo semestre de 2022 y en cada ciudad menos de un tercio cree que vaya a disminuir



n= 1.214

En el segundo semestre de este año, ¿usted espera que los niveles de delincuencia en su sector ... ?

Principales Conclusiones

- *Los índices de victimización evidenciaron alzas a nivel nacional y en todas las ciudades estudiadas*
- *6 de los 9 delitos tipificados aumentan significativamente su ocurrencia aumentando también la revictimización.*
- *Aumenta la percepción de inseguridad, donde un 51,8% de los establecimientos considera que el barrio en el que se ubica su negocio es poco o nada seguro, donde un 10,5% menciona “nada seguro”.*
- *Casi un 40% de los locatarios percibe comercio ambulante ilegal en los alrededores de sus locales y un 66,4% menciona que este ha aumentado, destacando Valparaíso/Viña y Santiago por sobre el promedio nacional.*
- *El 55% de los encuestados cree que la delincuencia aumentará durante este segundo semestre de 2022 y en cada ciudad menos de un tercio cree que vaya a disminuir.*
- *Un 65,2% de los encuestados tiene gastos fijos mensuales en seguridad, con una mediana mensual que difiere según tamaño de empresa, fluctuando desde un millón y medio en las grandes hasta 300 mil en las micro.*

Muchas gracias
Informe

“Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2022-