

# Informe

## ***“Victimización del Comercio”***

*-Segundo Semestre 2022-*

Mayo 2023

# Antecedentes

# Objetivos del estudio

## Objetivo principal

- ❑ **Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el segundo 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 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 16 de Enero y hasta el 3 de Marzo de 2023.

---

- **Estudio Implementado por:**

**Ekhos**  
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

- **Encuestas Completas: 1.204 casos**

Durante el período de terreno se realizaron:.

- 97 locales de Iquique.
  - 99 locales de Antofagasta.
  - 155 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
  - 151 locales Concepción y Talcahuano.
  - 97 locales de Temuco.
  - 100 locales de Puerto Montt.
  - 503 locales del Gran Santiago.
- 

- **Error Muestral:**

- +/- 3,7% al 99% de confianza.
- **+/- 2,8% 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
Tienda por Departamento	RETAIL
Supermercado	
Farmacia	
Compra y Venta de Automóviles	OTROS
Empresa de Logística	
Estación de Servicio	
Hotel	HOTELES -RESTAURANTES
Restaurante	
Otro negocio por menor	OTROS MINORISTAS
<b>Total</b>	

# Metodología

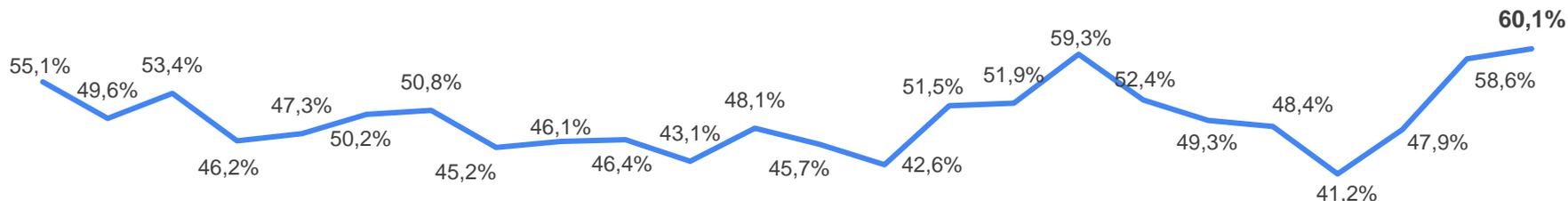
Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

<b>A</b>	<b>ROBO DE MERCANCIA EN RUTA</b>	Robo de mercancías durante su transporte
<b>B</b>	<b>HURTO</b>	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.
<b>C</b>	<b>HURTO HORMIGA</b>	Hurto al interior del local comercial, de menos de 22 mil pesos.
<b>D</b>	<b>ROBO CON VIOLENCIA</b>	Apropiación de algo , sin la voluntad de su dueño, con violencia, intimidación y/o fuerza en las cosas. Por ejemplo, asalto.
<b>E</b>	<b>SAQUEO</b>	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
<b>F</b>	<b>ROBO DE VEHICULO DE USO COMERCIAL</b>	Robo de vehículo de uso comercial, en tránsito o desde el local.
<b>G</b>	<b>ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS DE USO COMERCIAL</b>	Robo de partes de un vehículo de uso comercial (radio, parlantes, espejos, entre otros).
<b>H</b>	<b>DELITO ECONÓMICO</b>	Apropiación o perjuicio al patrimonio del negocio, tales como: falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques.
<b>I</b>	<b>OTROS DAÑOS MATERIALES AL LOCAL</b>	Incendio, destrozo, rayado, etc.

# Victimización

# La tasa de victimización sube nuevamente y alcanza su mayor nivel en la historia del indicador

— Menciona "Sí" en algún delito



Promedio  
prepandemia:  
**49,6%**

**+20%**

Promedio  
postpandemia:  
**59,4%**

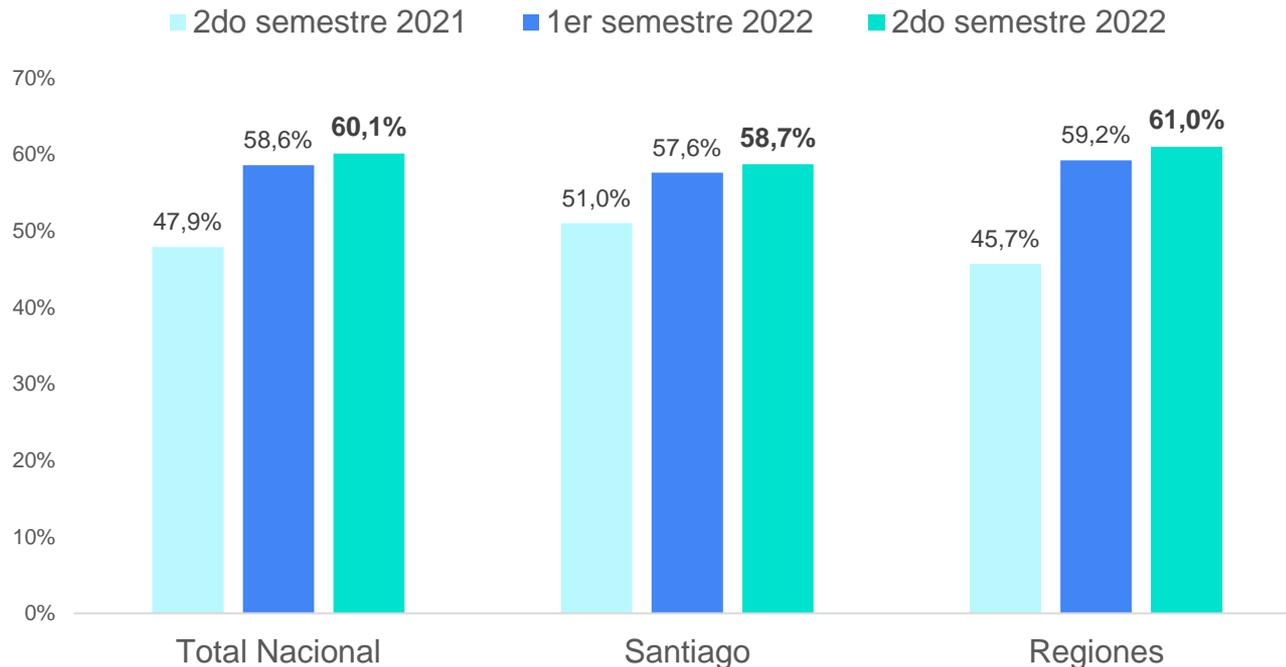
1er sem 2008	2do sem 2008	1er sem 2009	2do sem 2009	2do sem 2010	1er sem 2011	1er sem 2012	2do sem 2012	1er sem 2013	2do sem 2013	2do sem 2014	1er sem 2015	2do sem 2015	1er sem 2016	2do sem 2016	1er sem 2017	2do sem 2017	1er sem 2018	2do sem 2018	2do sem 2020	1er sem 2021	2do sem 2021	1er sem 2022	2do sem 2022
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

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	1.204
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------	-------

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

# Se ve un alza significativa de la victimización tanto a nivel país como en el Gran Santiago al comparar con igual período de 2021



n

2do semestre 2021 = 1.229

1er semestre 2022 = 1.214

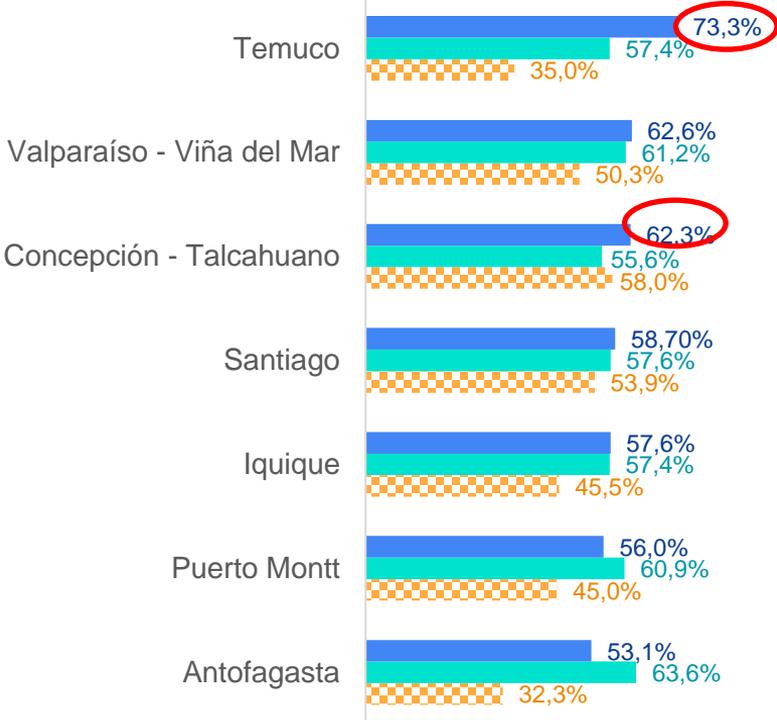
2do semestre 2022 = 1.204

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

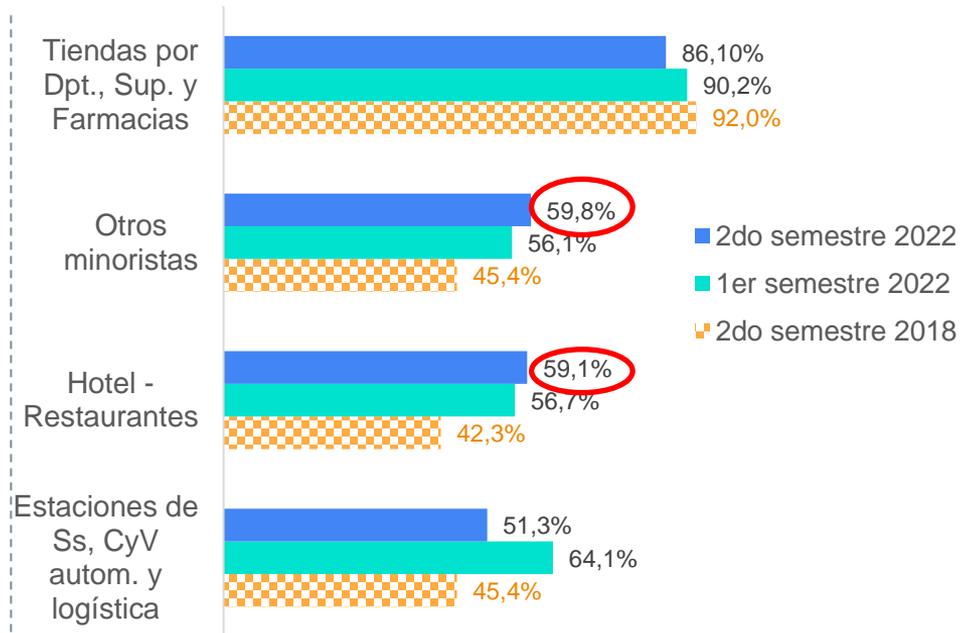
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?\*

# Temuco y Concepción-Talcahuano marcan alzas significativas y por rubro la situación empeora para Otros Minoristas y Hoteles/Restaurantes

**Victimización por Ciudad**



**Victimización por Rubro**



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

n segundo semestre 2018=1.222 / n primer semestre 2022= 1.214 / n segundo semestre 2022= 1.204

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

# Se ve un incremento en los promedios de victimización pre y postpandemia, destacando sobre todo las ciudades del norte con un alza de 50%

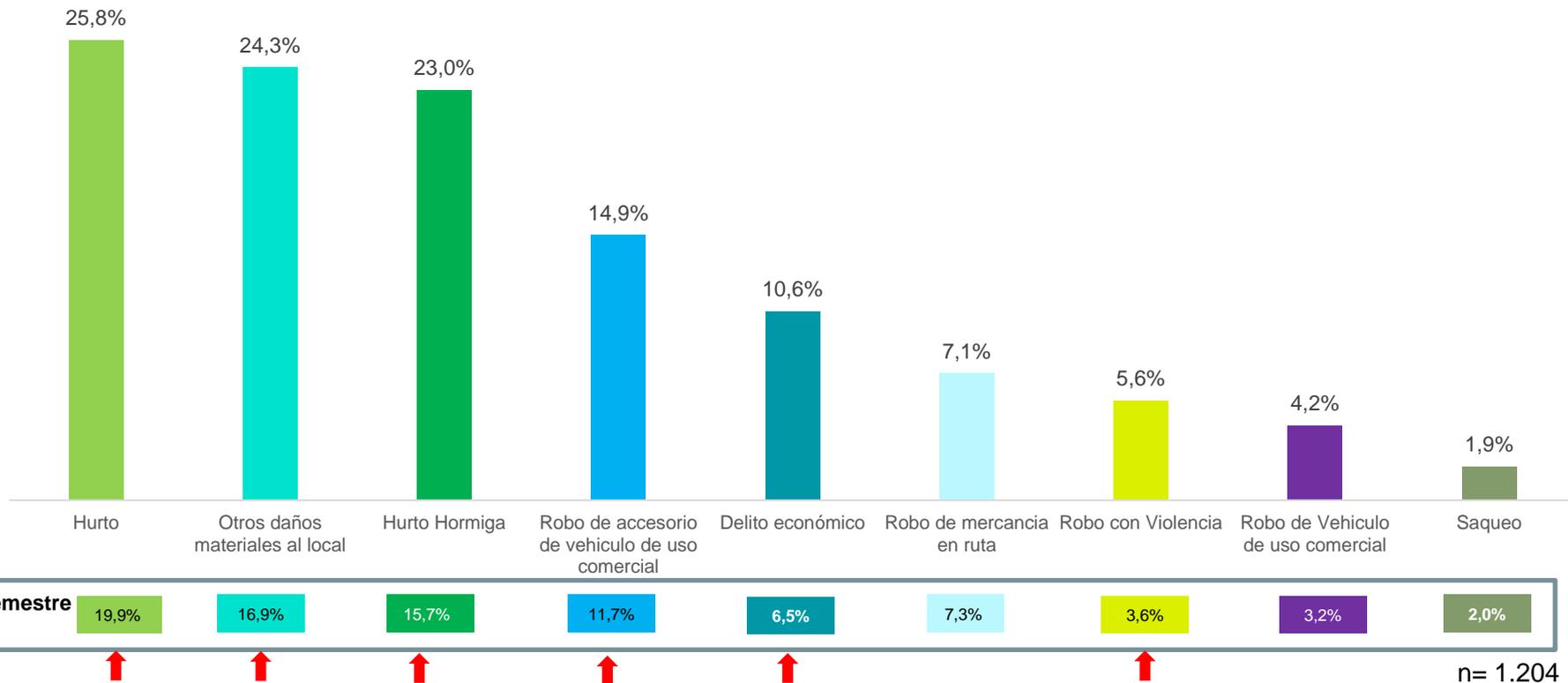
	Tasa de victimización promedio prepandemia	Tasa de victimización promedio postpandemia	Crecimiento
Antofagasta	38,9%	58,4%	50%
Iquique	38,5%	57,5%	50%
Temuco	47,3%	65,4%	38%
Puerto Montt	43,9%	58,5%	33%
Concepción/ Talcahuano	52,0%	59,0%	13%
Valparaíso / Viña del Mar	56,4%	61,8%	9%
Santiago	54,6%	58,2%	6%

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

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

# Tipos de delitos y revictimización

# Alta ocurrencia en los distintos tipos de delitos, destacando el hurto y otros daños materiales al local y al comparar con igual período de 2021 se ve un alza significativa en la mayoría

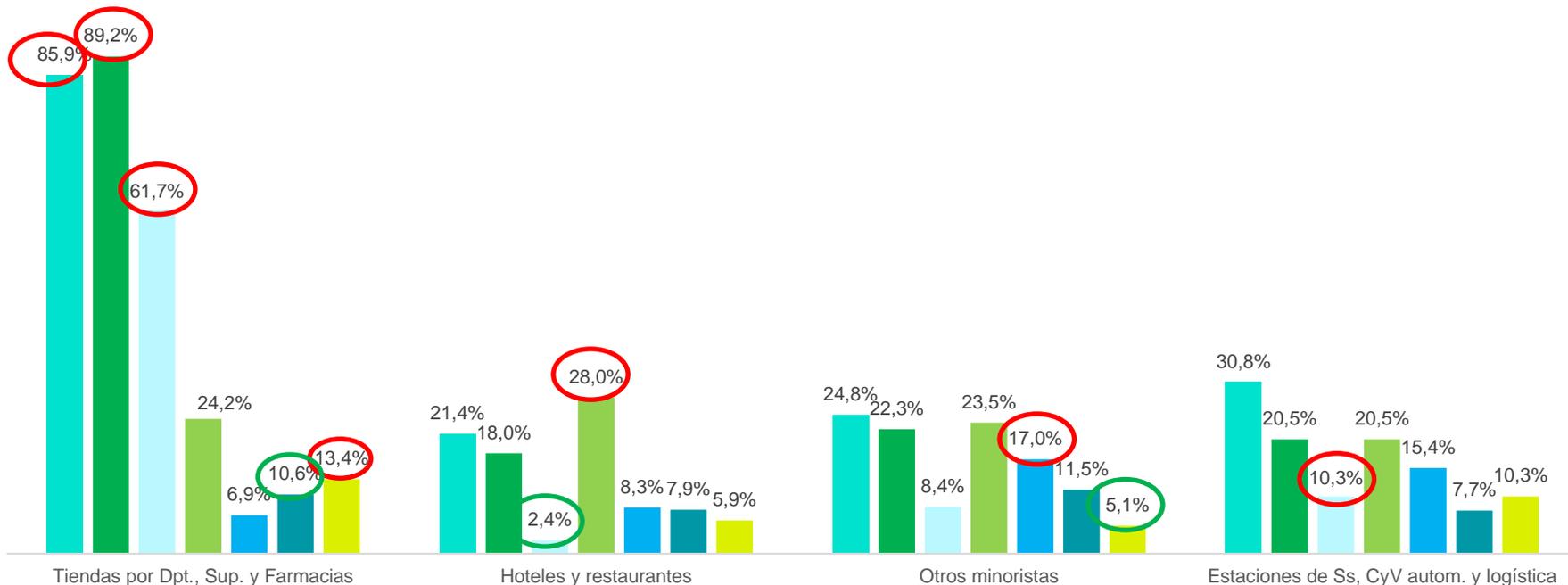


n= 1.204

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2022. ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

# Hurto, hurto hormiga, robo de mercancía en ruta y el robo con violencia destacan en el Retail y otros daños materiales afecta más fuertemente a Hoteles y Restaurantes

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



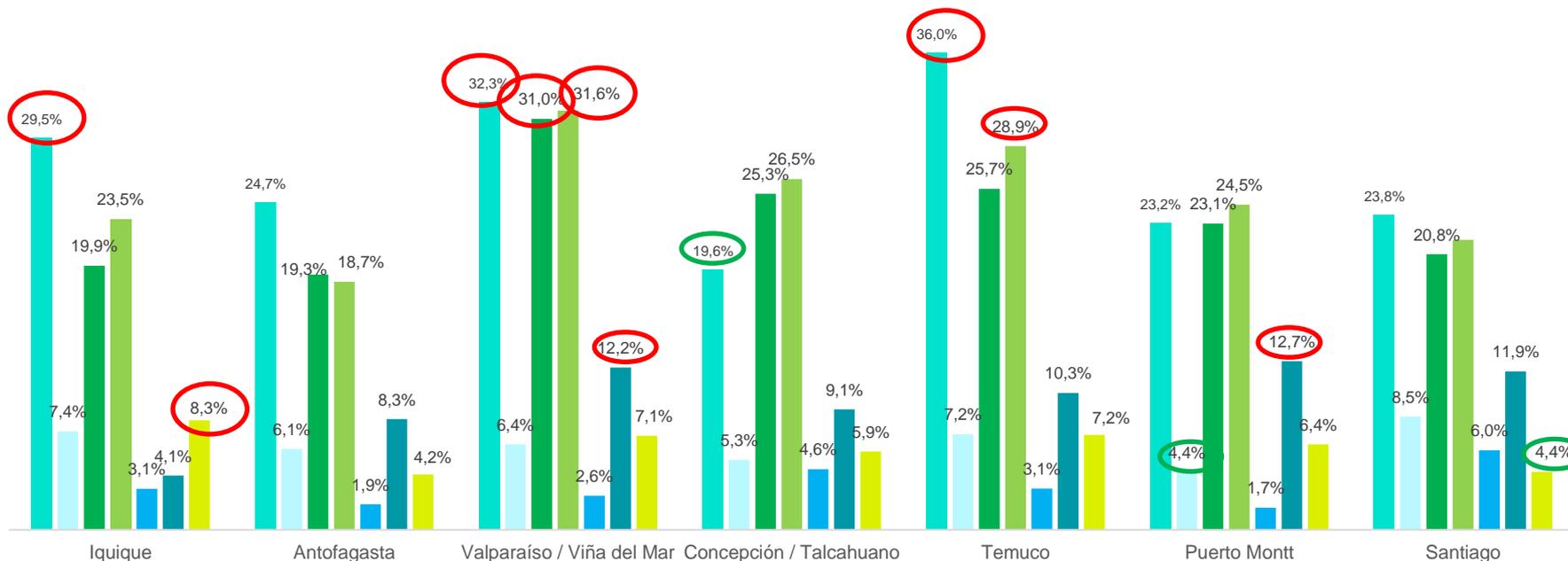
\* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n = 1.204

# En Valparaíso/Viña la ocurrencia de varios delitos es significativamente mayor que en otras ciudades y el robo con violencia destaca en Iquique

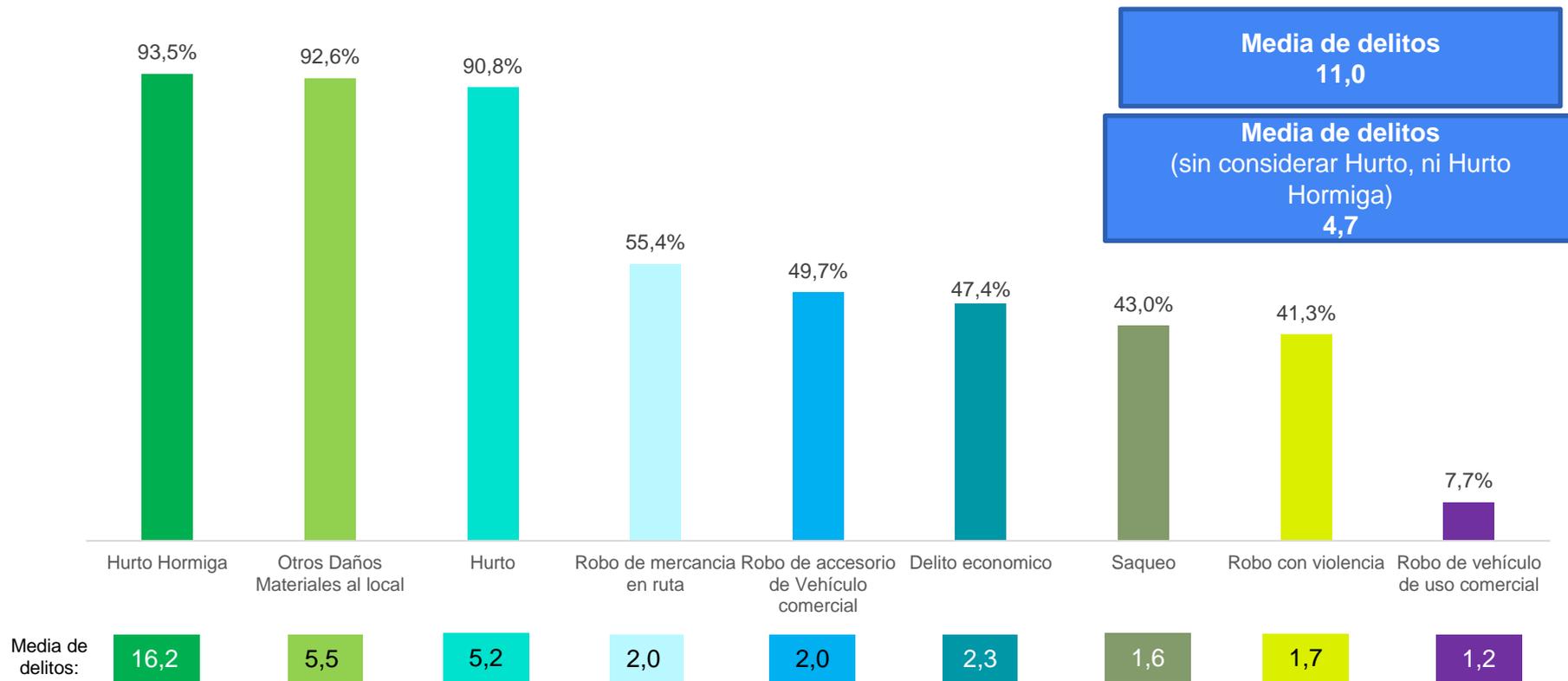
■ Hurto ■ Robo de mercancía en ruta ■ Hurto hormiga ■ Otros daños materiales al local ■ Robo de vehículo de uso comercial ■ Delito económico ■ Robo con violencia



\* 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.

# Aquellos que han sido víctima de delitos lo han sido en general más de una vez, con una media de 11 veces y de 4,7 veces si se omite el hurto hormiga

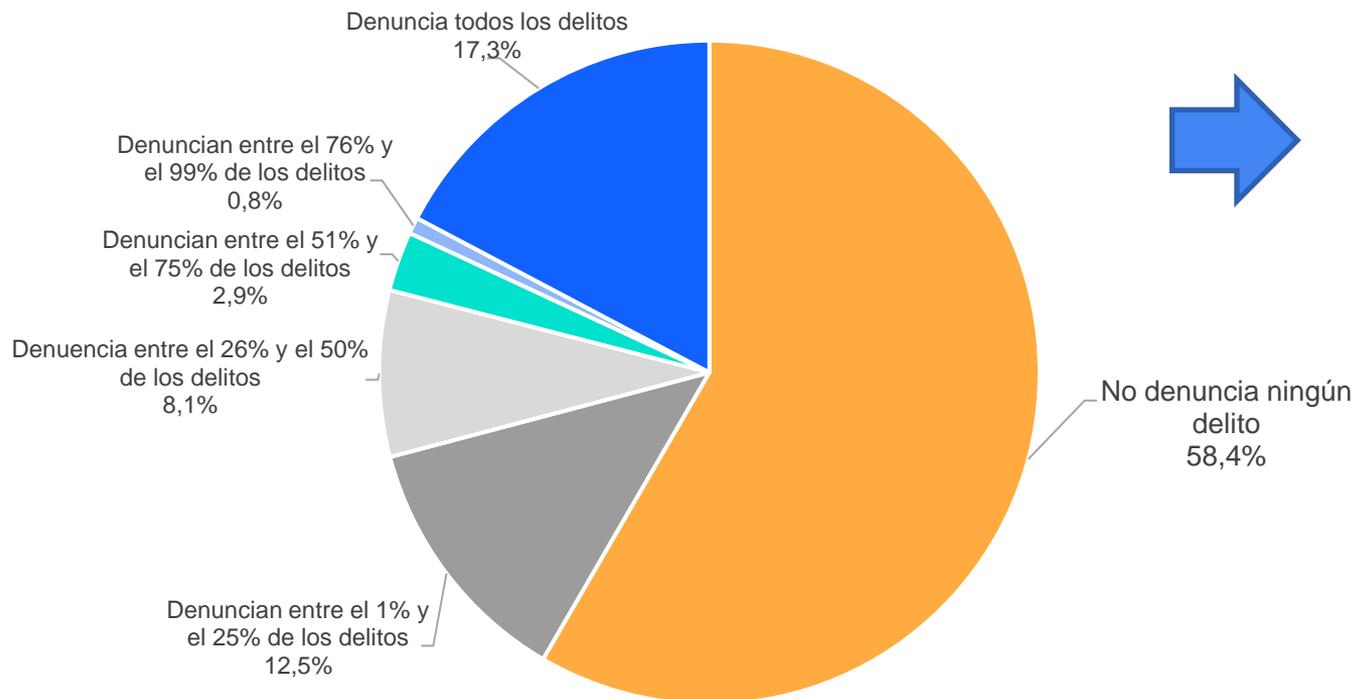


Si sufrió un delito, ¿en que porcentaje lo sufrió más de una vez?

n= 723

# Denuncias

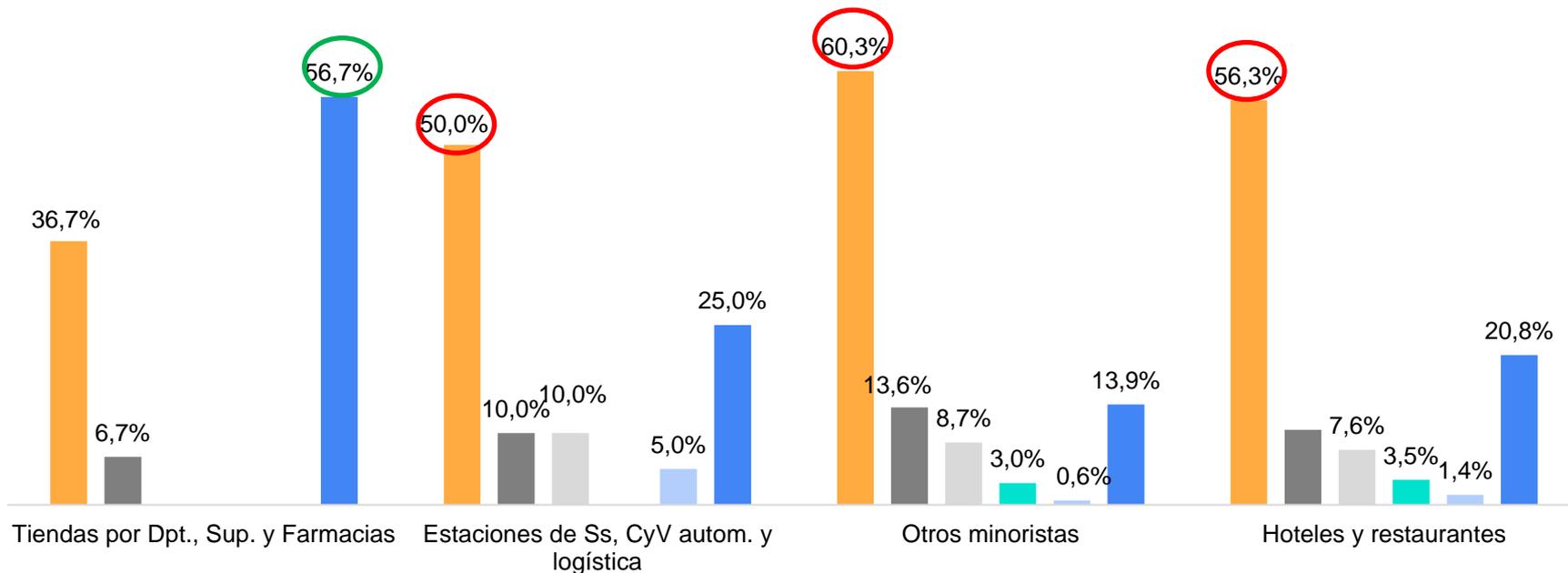
# Un 58,4% de los victimizados no denunció nada y de aquellos que denunciaron solo un 12,2% obtuvo los resultados esperados



El 78,1% no obtuvo los resultados esperados, un 12,2% sí y un 9,4% en parte

# Según rubro se ve una mayor tasa de denuncia en el Retail versus los otros que evidencian una alta tasa de no denuncia

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

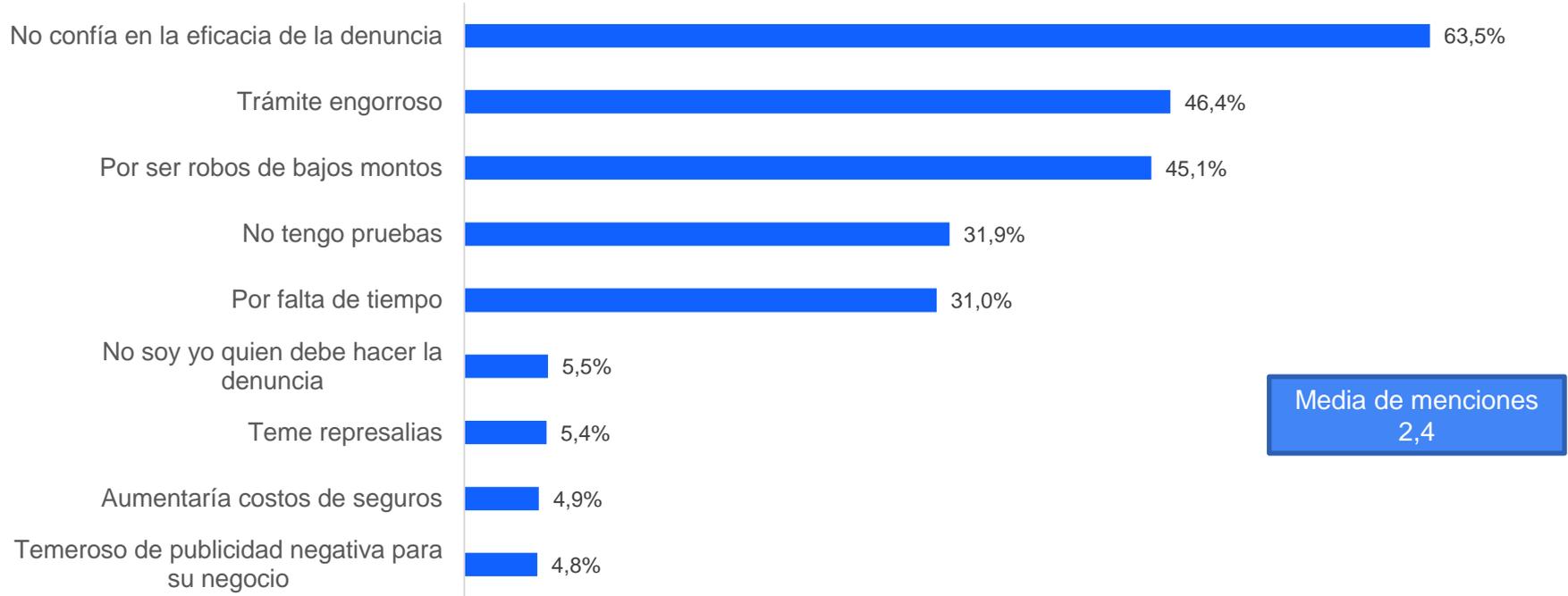


## Total de denuncias

\* 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.

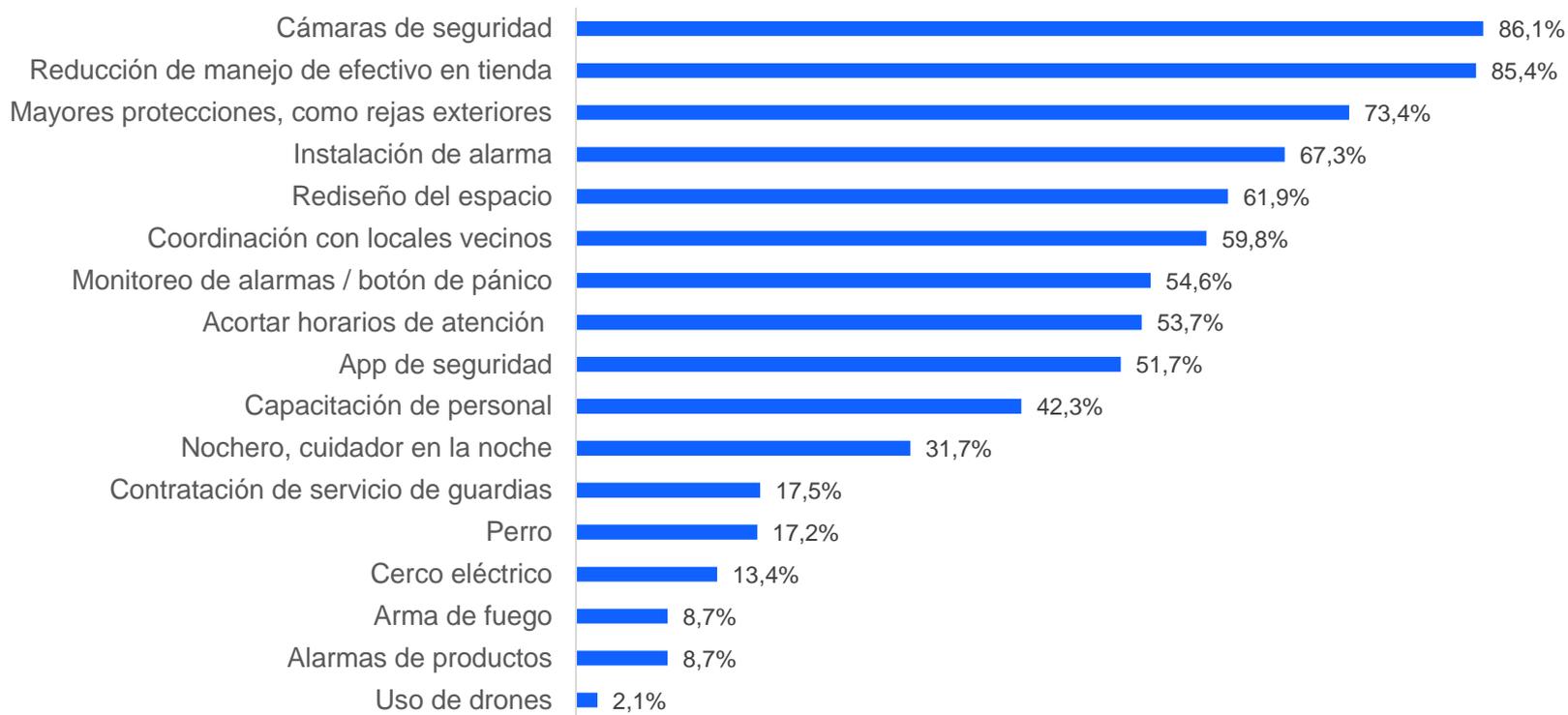
# La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, la cual ha ido aumentando en el tiempo, seguido de que es considerado un trámite engorroso



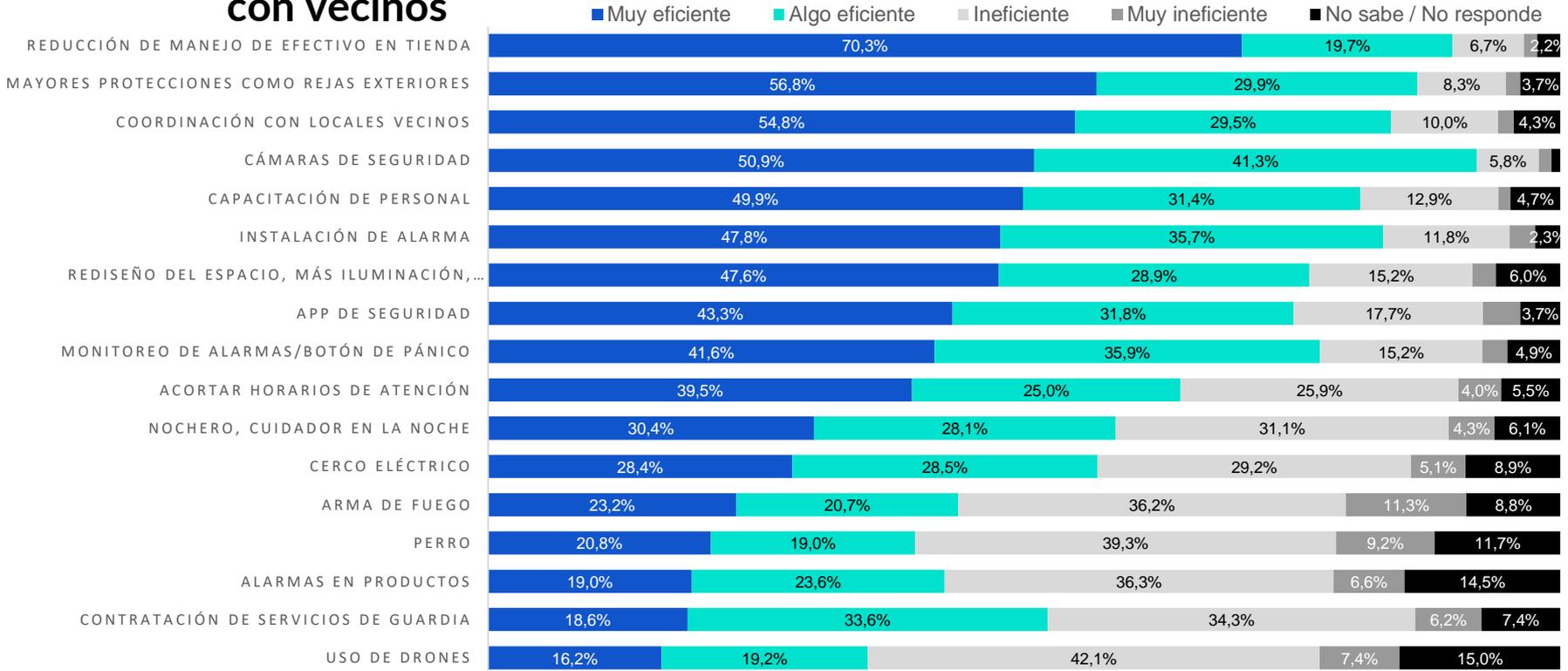
¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre JULIO y DICIEMBRE de 2022? ¿Por alguna otra razón?

# Medidas de seguridad e implementación

# Más de siete medidas de seguridad tiene en promedio cada local y un 53,8% de los encuestados aumentó estas medidas en el segundo semestre del año pasado

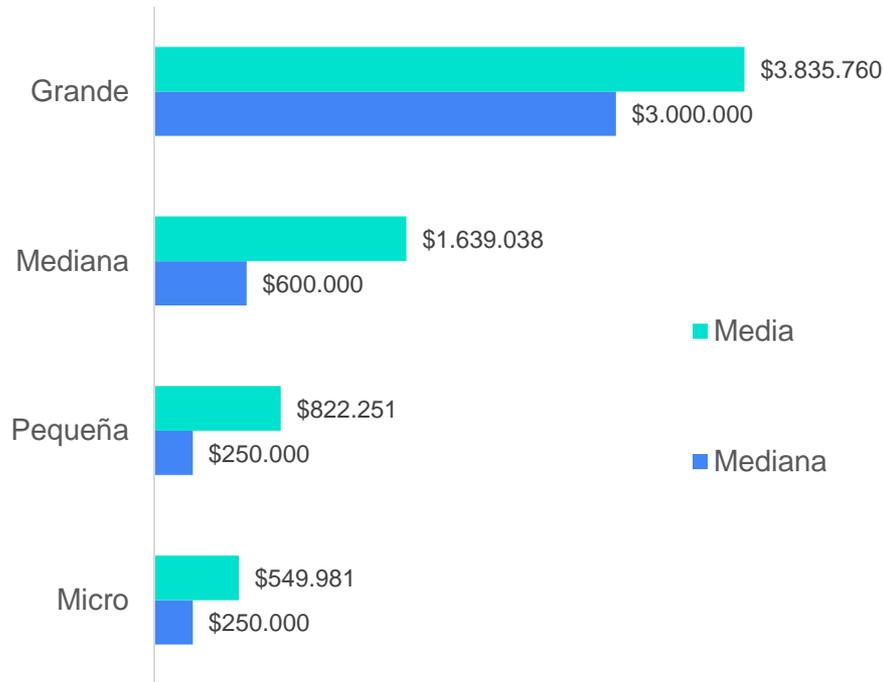
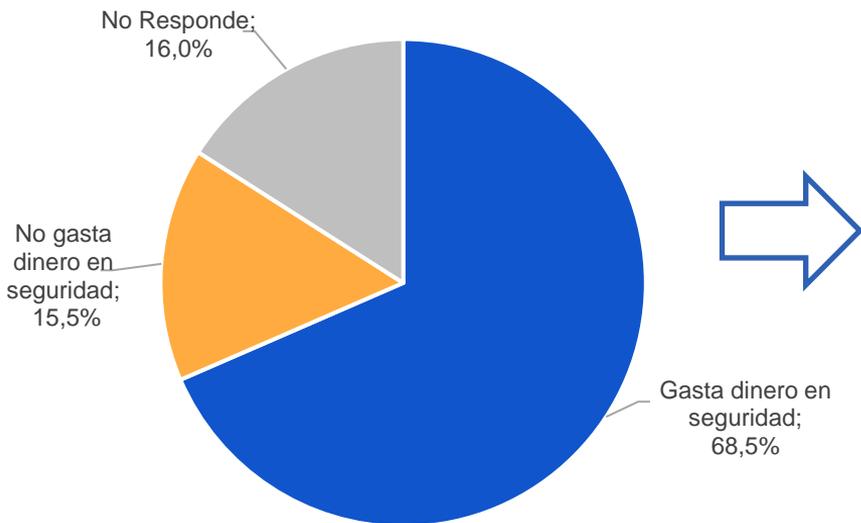


# Reducir el efectivo ha pasado a ser la medida más eficiente para no ser asaltado, seguido de la instalación de rejas y coordinación con vecinos



Independiente si tiene o no las medidas que mencioné, dígame ¿qué tan eficientes cree usted que es la...  
(LEER CADA MEDIDA) para disminuir los delitos en su establecimiento?

# Un 68,5% de los encuestados tiene gastos fijos mensuales en seguridad, con una mediana mensual que difiere según tamaño de empresa, fluctuando desde los tres millones en las grandes hasta 250 mil en las micro



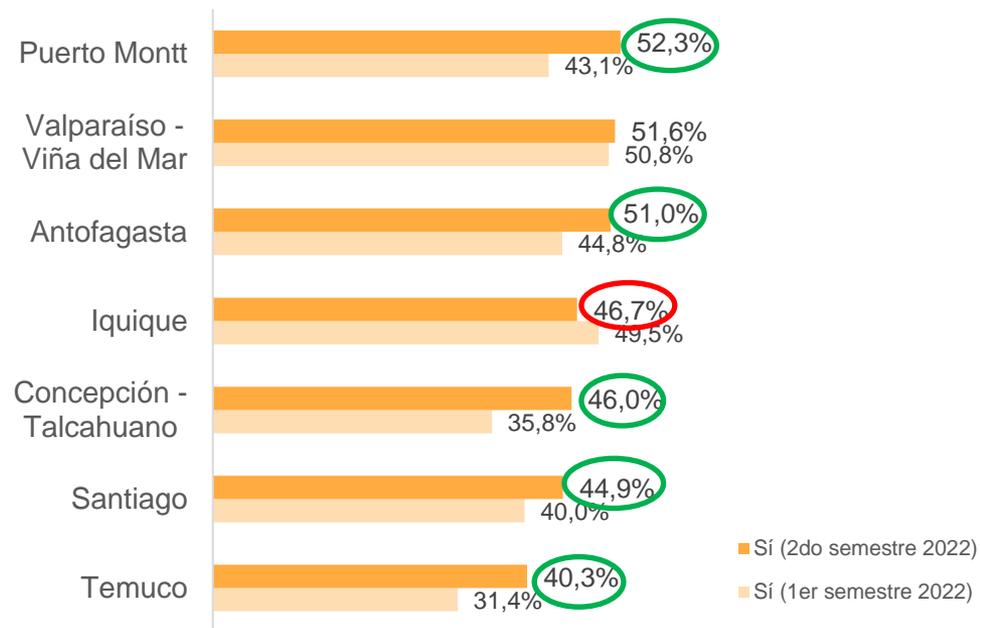
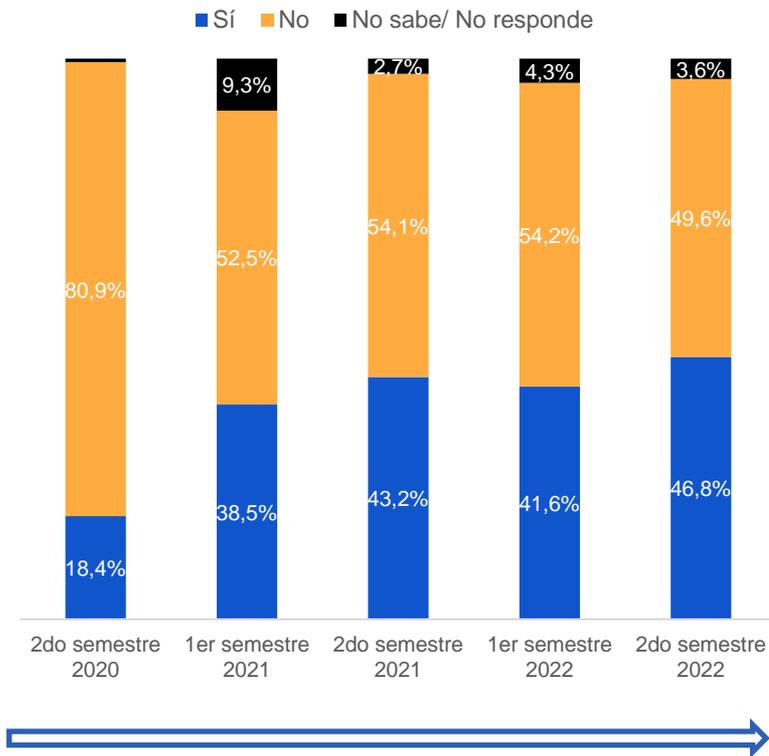
Durante el semestre que comprende JULIO Y DICIEMBRE del 2022  
 ¿Cuánto fue el gasto promedio mensual de su local en medidas de seguridad?

n= 1.204

# Las principales medidas se repiten en los distintos rubros, pero con un gasto que difiere entre ellos

Tiendas por Dpt., Sup. y Farmacias	Estaciones de Ss, CyV autom. y logística	Hotel - restaurantes	Otros minoristas
<ul style="list-style-type: none"><li>• 7,92 Medidas en promedio</li><li>• Mediana \$2.000.000</li><li>• Top 3 de medidas usadas:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 7,52 Medidas en promedio</li><li>• Mediana \$1.000.000</li><li>• Top 3 de medidas usadas:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 7,48 Medidas en promedio</li><li>• Mediana \$500.000</li><li>• Top 3 de medidas usadas:</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 7,45 Medidas en promedio</li><li>• Mediana \$270.000</li><li>• Top 3 de medidas usadas:</li></ul>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cámaras de seguridad (89,2%)</li><li>2. Reducción de efectivo en tienda(85,7%)</li><li>3. Instalación de Alarma(75,3%)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cámaras de seguridad (97,0%)</li><li>2. Reducción de efectivo en tienda(78,8%)</li><li>3. Instalación de alarmas(75,8%)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cámaras de seguridad (91,7%)</li><li>2. Reducción de efectivo en tienda(88,1%)</li><li>3. Mayores protecciones como rejas exteriores (74,8%)</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cámaras de seguridad (90,0%)</li><li>2. Reducción de efectivo en tienda(88,1%)</li><li>3. Instalación de alarmas(75,8%)</li></ol>

# Crece el porcentaje de locatarios que se agrupan vecinalmente contra la delincuencia, muy por encima de lo registrado en 2020

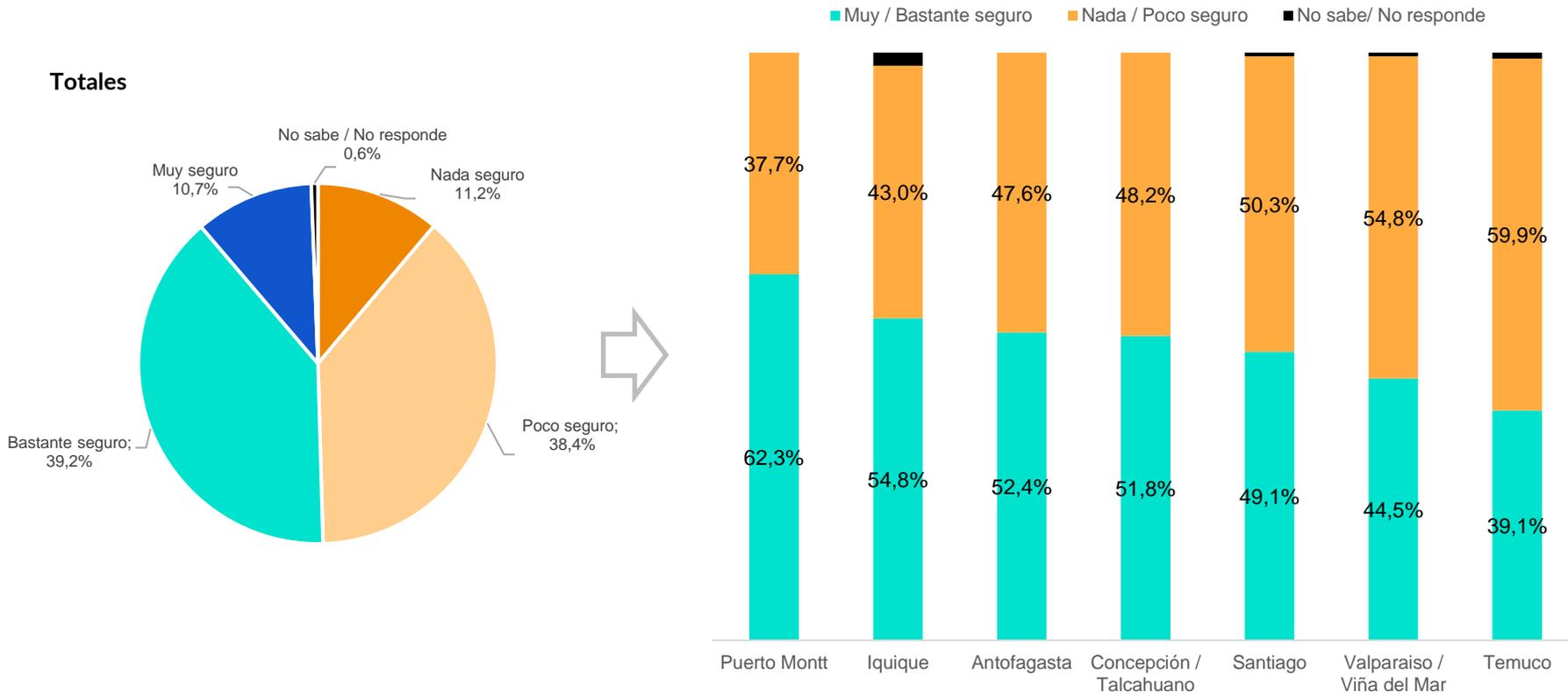


n= 1.214

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

# Inseguridad y violencia

# La mitad de los establecimientos considera que el barrio en el que se ubica su negocio es poco o nada seguro



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

n= 1.204

# Evaluación de la seguridad del barrio en Santiago según zona

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

## Nor Poniente

S1 - 2022

S2 - 2022

Nada / Poco

64,1%

68,7%

Muy / Bastante

33,2%

31,3%

## Nor Oriente

S1 - 2022

S2 - 2022

Nada / Poco

31,0%

18,7%

Muy / Bastante

69,0%

79,9%

## Sur Poniente

S1 - 2022

S2 - 2022

Nada / Poco

50,8%

51,0%

Muy / Bastante

46,3%

47,2%

## Sur Oriente

S1 - 2022

S2 - 2022

Nada / Poco

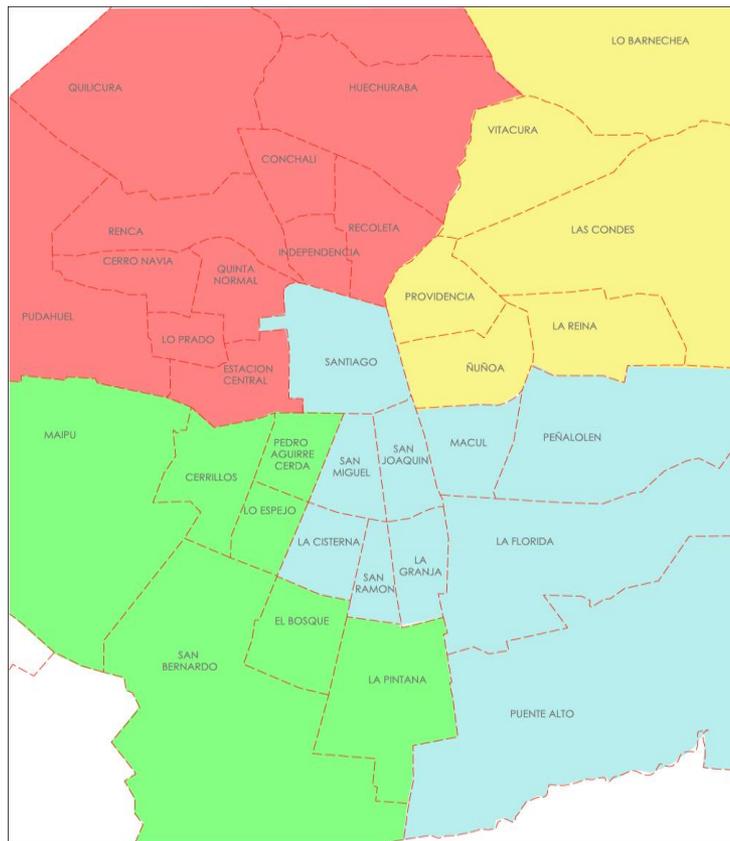
70,9%

64,6%

Muy / Bastante

28,1%

35,4%



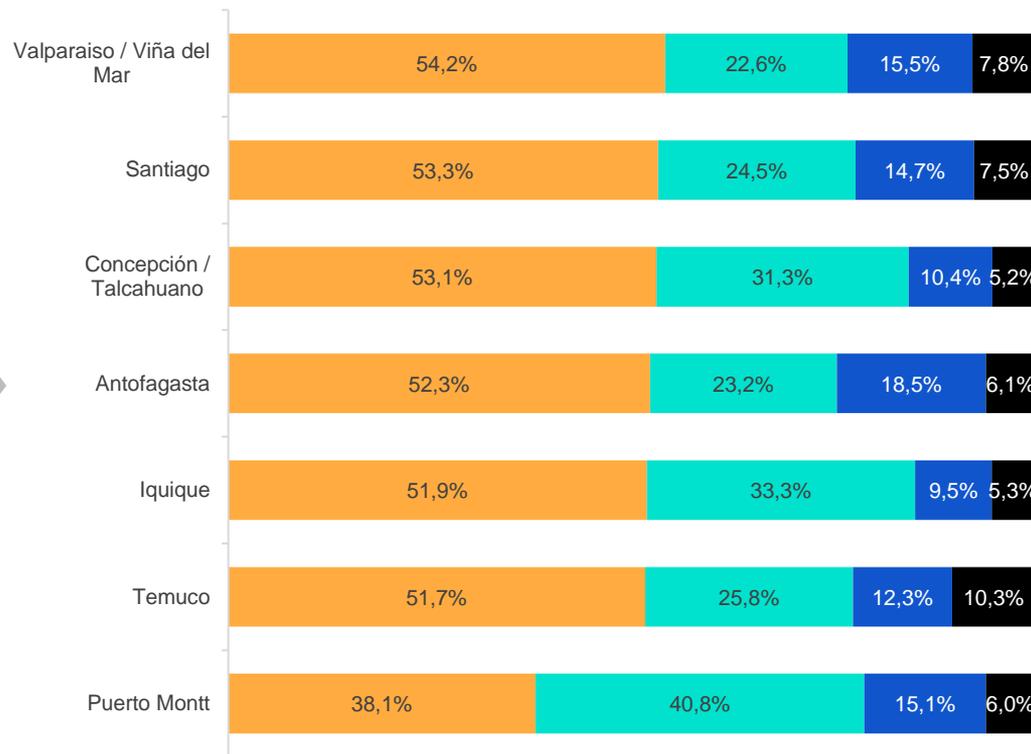
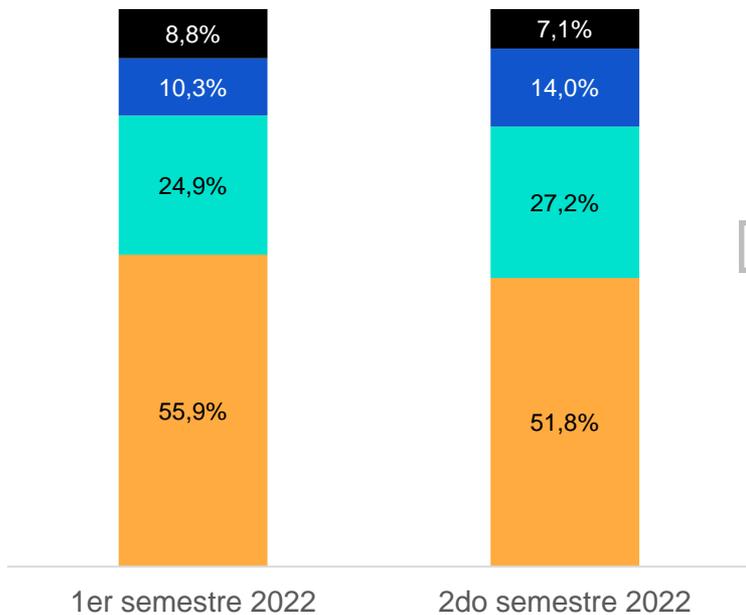
Nada seguro / Poco seguro

Muy seguro / Bastante seguro

# Un 52% de los encuestados estima que la violencia con que atacan los delincuentes es mayor que hace un año y un 27% menciona que se ha mantenido igual

**Totales**

- Mayor que hace un año atrás
- Igual
- Menor que hace un año atrás
- No sabe / No responde

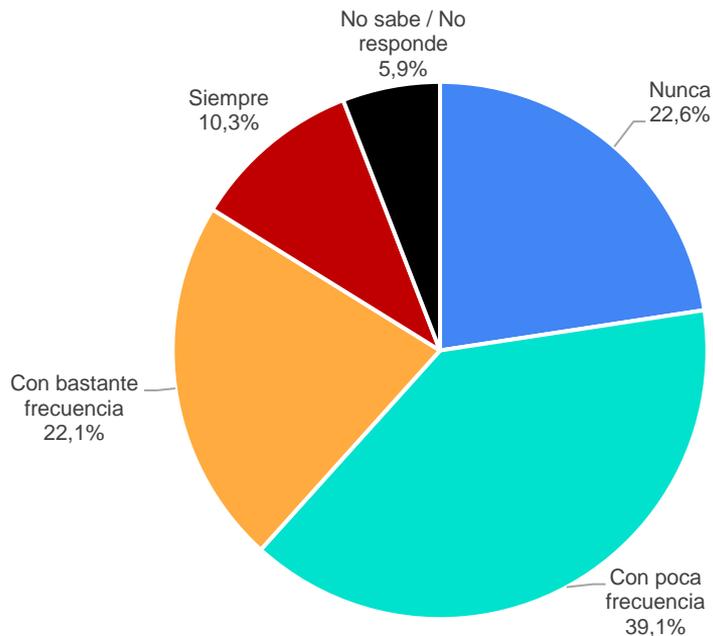


n= 1.204

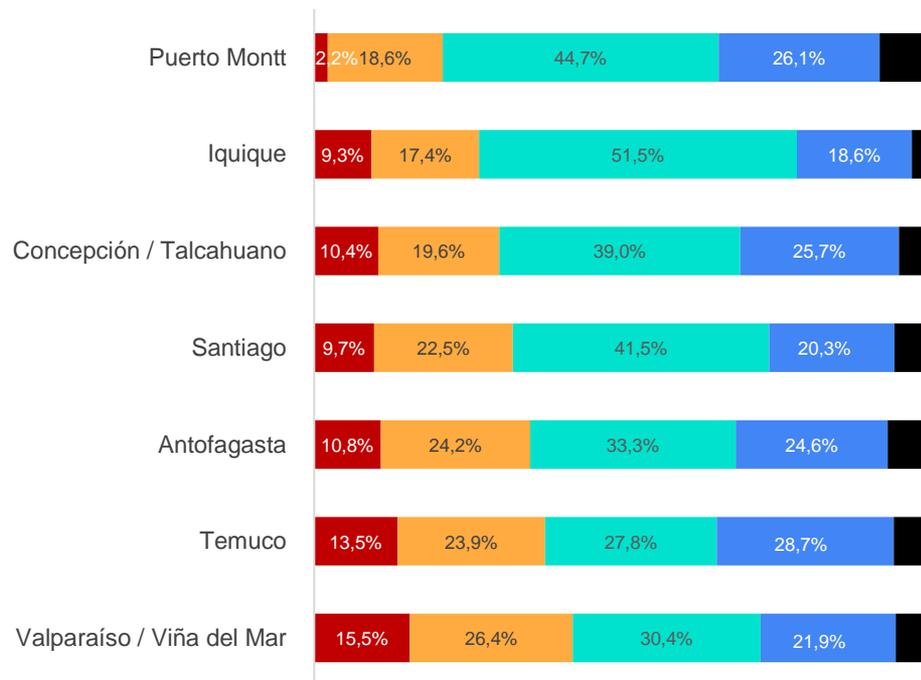
En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

# Un 32,4% de los encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios en línea con la medición anterior

Totales



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



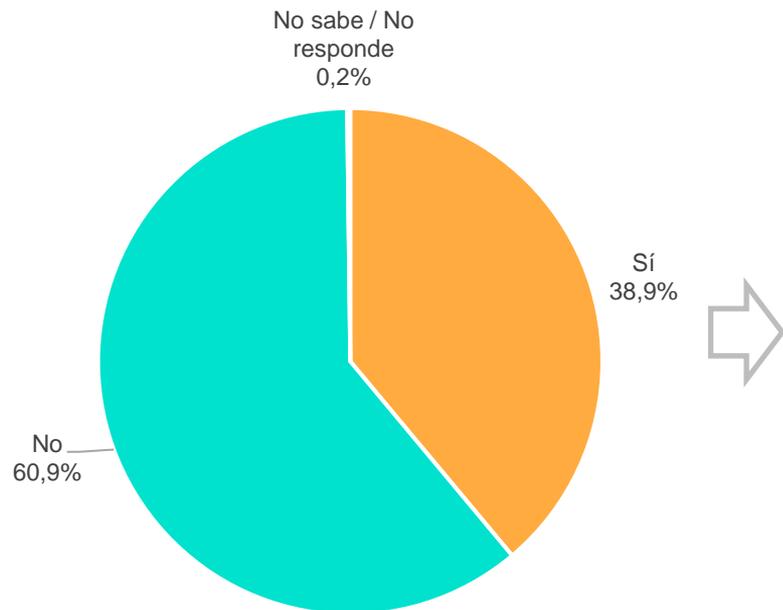
n= 1.204

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

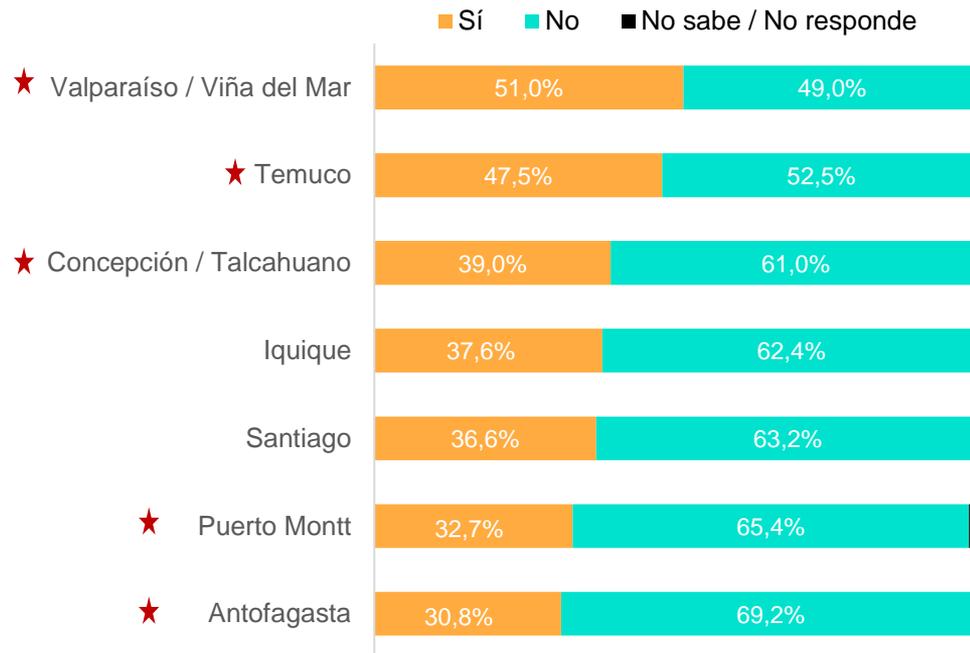
n= 1.204

# Comercio ilegal

# 4 de cada 10 locatarios percibe comercio ambulante ilegal en los alrededores de su local, destacando Valparaíso / Viña y Temuco por sobre el promedio nacional

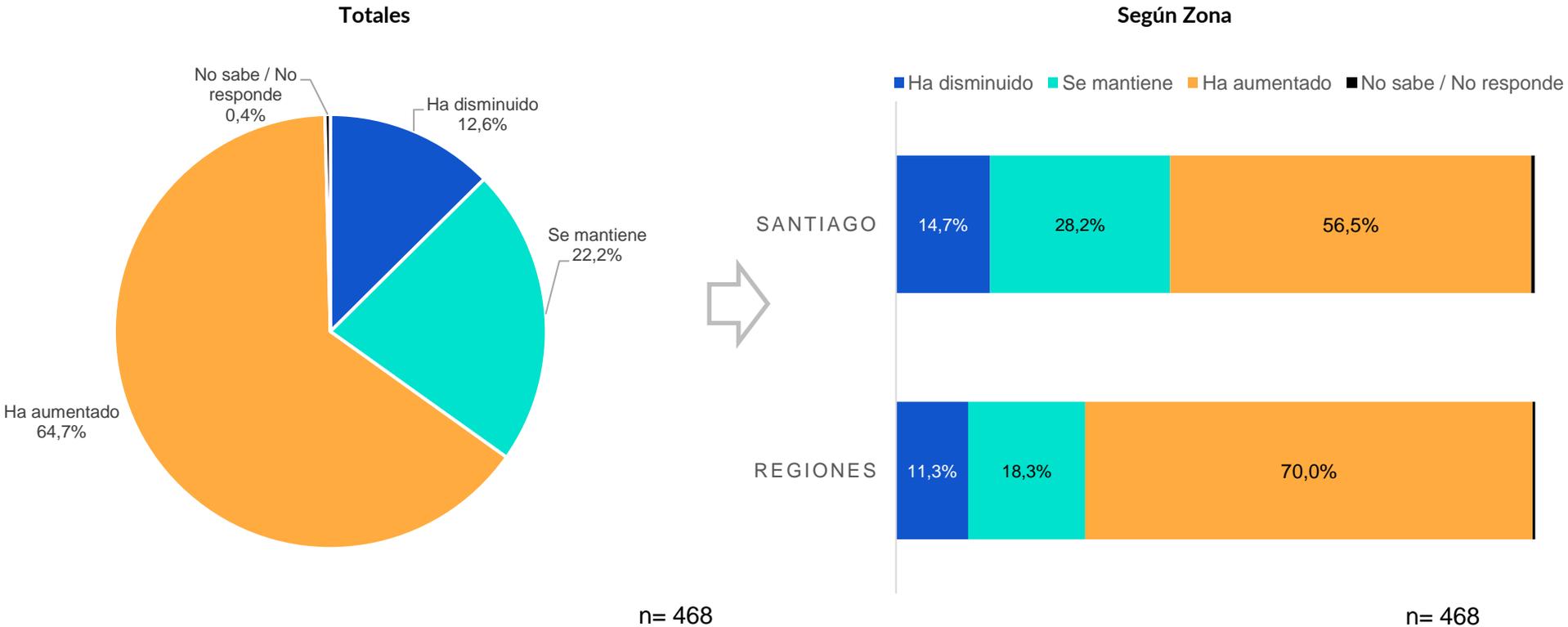


n= 1.204

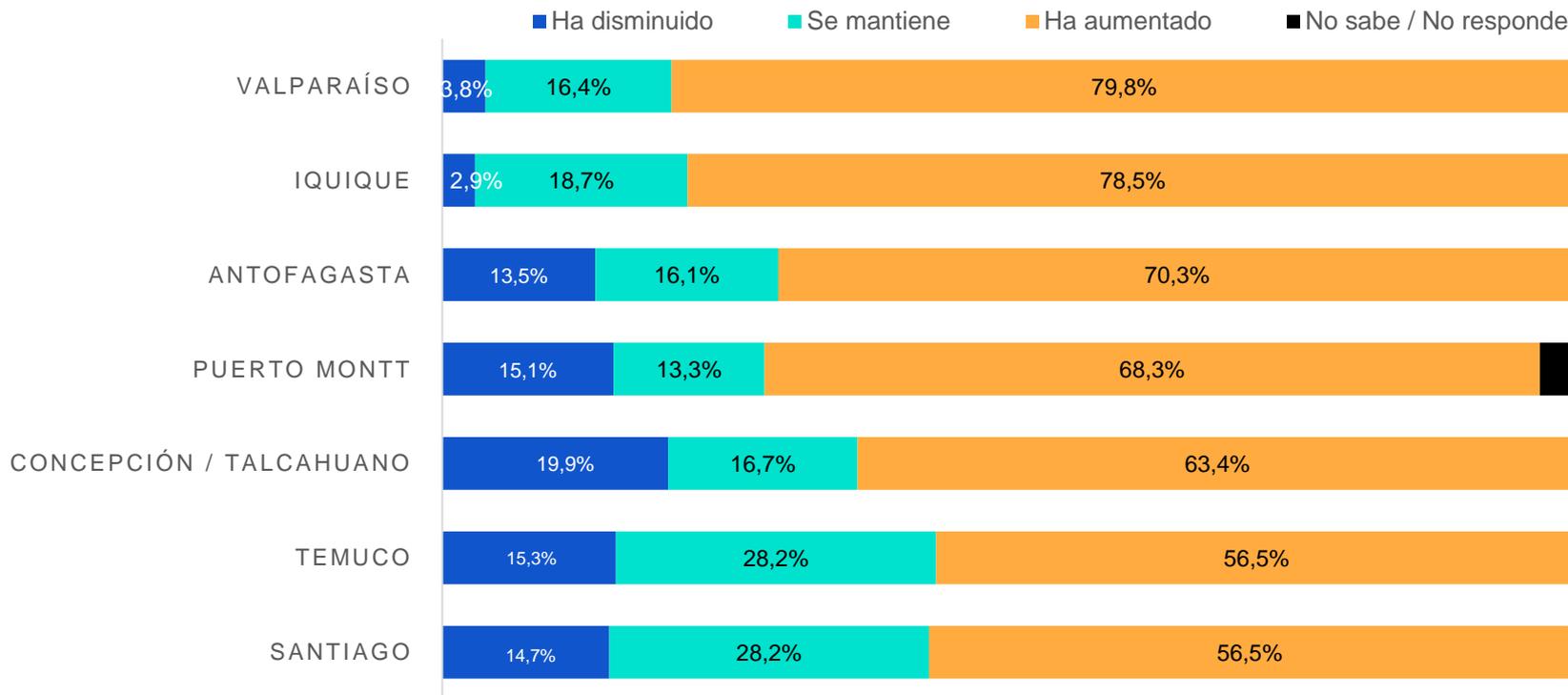


n= 1.204

# Se ve un fuerte aumento en la presencia del comercio ambulante ilegal afuera de los locales, sobre todo en regiones



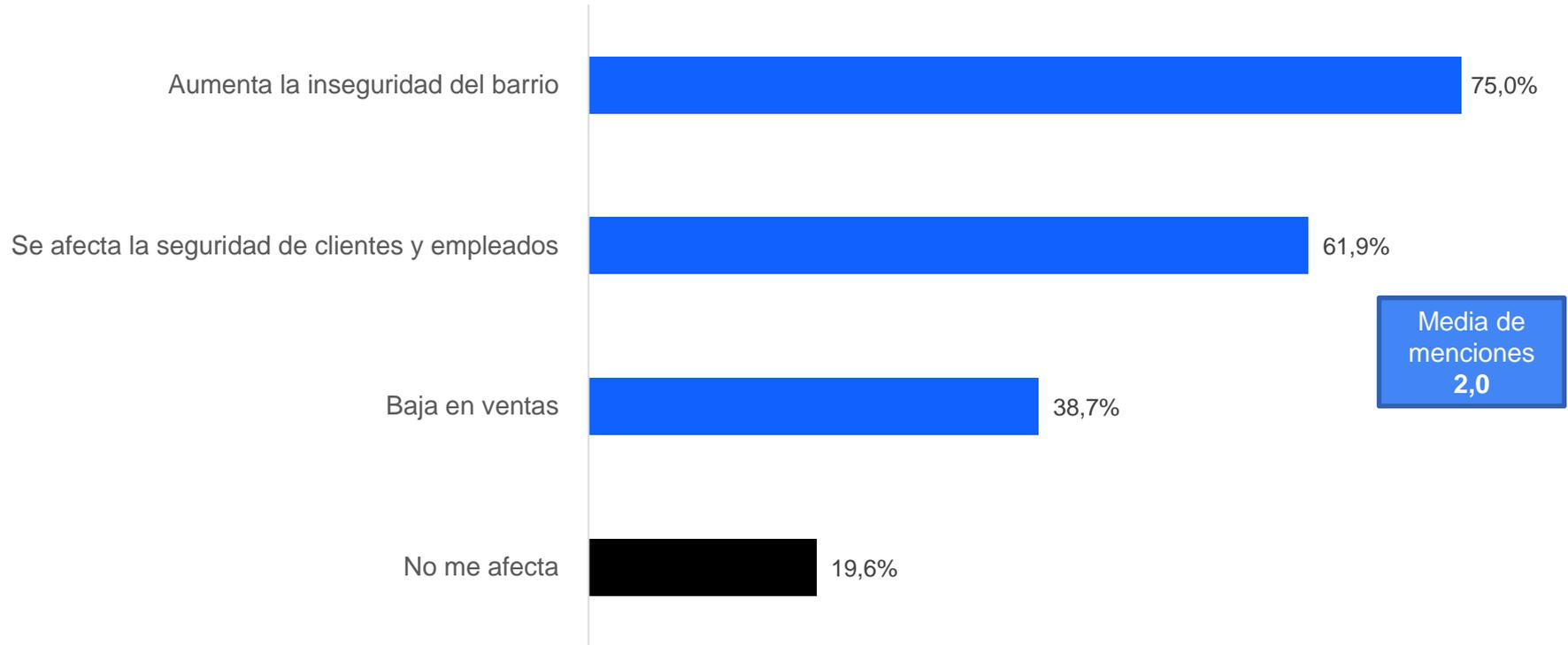
# Destaca el fuerte aumento en la presencia de comercio ambulante en todas las ciudades estudiadas



n= 468

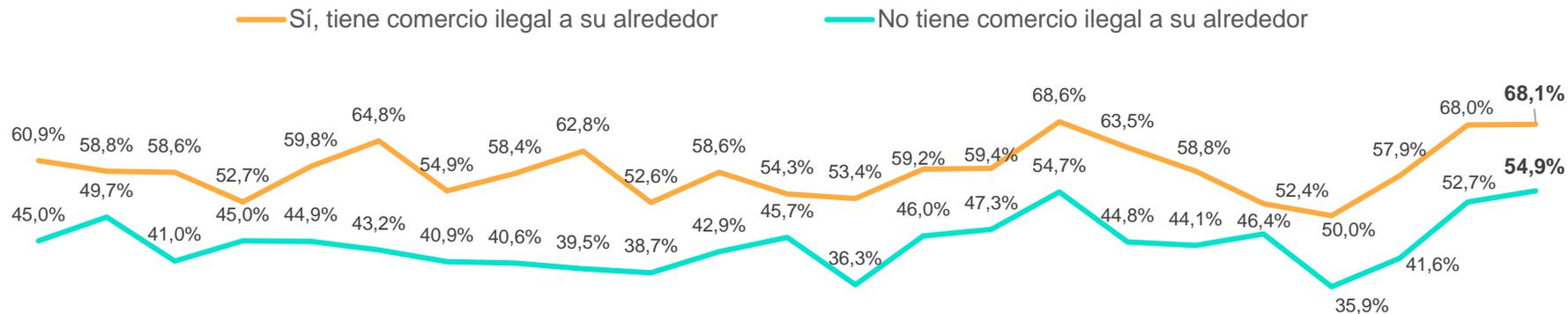
¿La presencia de comercio ambulante ilegal en su barrio...?

# Lo que más preocupa frente al comercio ambulante ilegal es su relación con la inseguridad



n= 468

# Históricamente la tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal afuera de sus locales es mayor a la de aquellos que no lo tienen

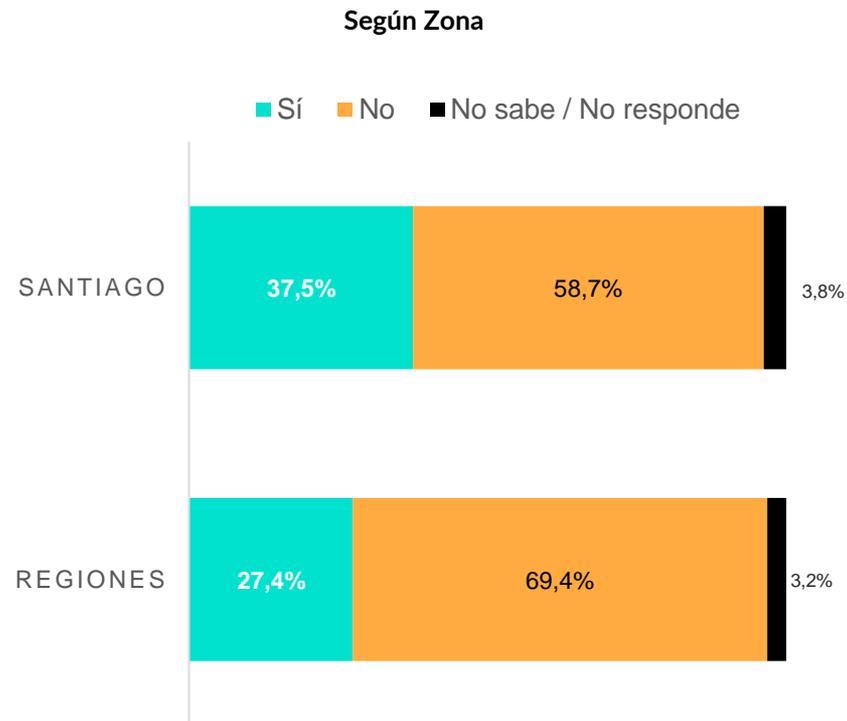
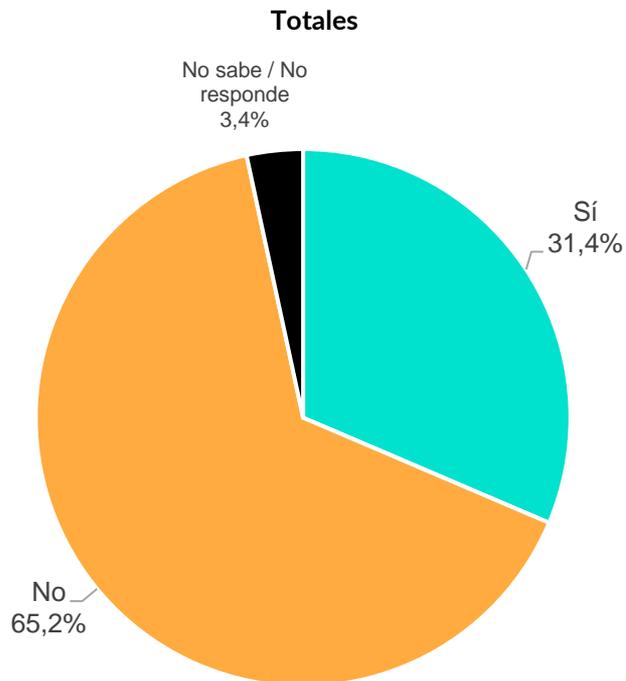


n:

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	2do 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	1.204

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

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



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

n= 468

n= 468

# Carabineros y Seguridad Municipal son las entidades que más ven los locatarios en cuanto al control de los ambulantes

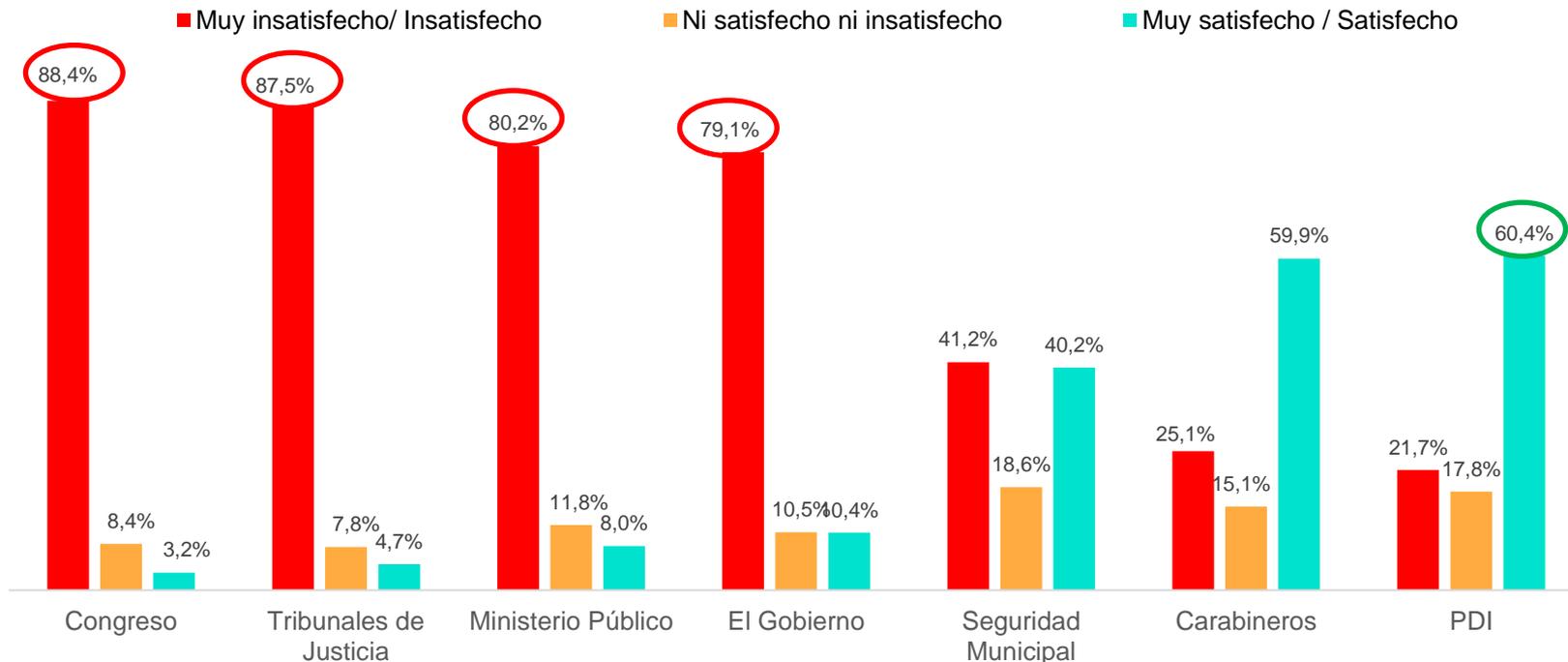


n= 147

¿Quién ejerce este control? (Del comercio ilegal)

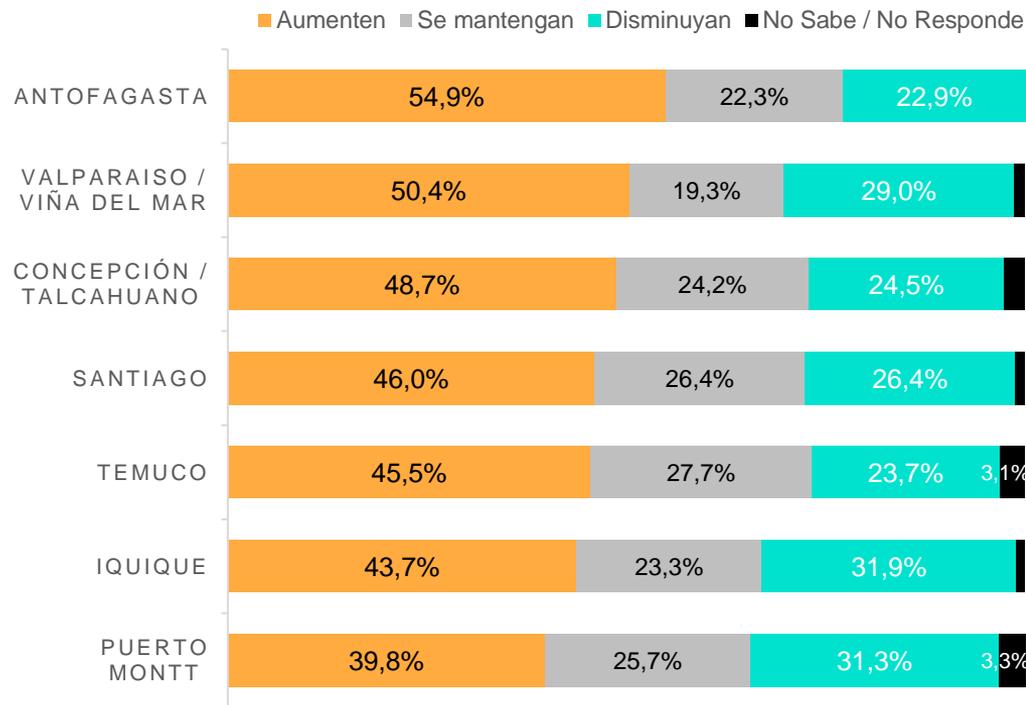
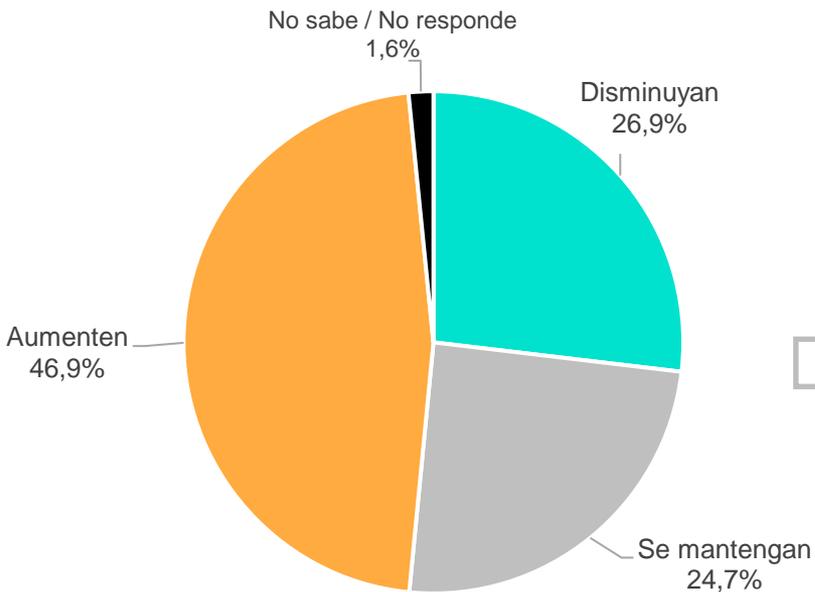
# Satisfacción y expectativas

# Congreso, Tribunales de Justicia, Ministerio Público y Gobierno, marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su actuar contra la delincuencia



¿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 47% de los encuestados cree que los niveles de delincuencia aumentarán durante este primer semestre de 2023



n= 1.204

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

# Principales Conclusiones

- *Al separar los promedios de victimización pre y postpandemia se ve un alza de 20% en los niveles de victimización, con incrementos de 50% en la zona norte, dando cuenta de un fuerte cambio en la realidad delictual que enfrentan los locatarios de los sectores encuestados.*
- *Temuco es la ciudad más afectada dentro de las estudiadas, alcanzando una tasa de victimización de 73,3%, muy por sobre el promedio nacional y subiendo 15,9 puntos porcentuales frente a la medición anterior.*
- *La mitad de los establecimientos considera que el barrio en el que se ubica su negocio es poco o nada seguro, un 51,8% percibe mayores niveles de violencia que hace un año atrás y un tercio de los encuestados percibe la presencia de bandas de crimen organizado en los barrios donde se ubican.*
- *Un 38,9% de los locatarios percibe comercio ambulante ilegal en los alrededores de sus locales y un 64,7% menciona que este ha aumentado, mencionando entre sus principales efectos que atenta contra la seguridad del barrio, empleados y clientes.*

# Informe

## ***“Victimización del Comercio”***

### ***-Segundo Semestre 2022-***

Marzo 2023

