

Informe

“Victimización del Comercio”

-Segundo Semestre 2023-

Abril 2024



Objetivos del estudio

Objetivo principal

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el segundo semestre de 2023- 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 existentes y en aquellas que presenten mayor interés de implementación.
- Conocer la percepción de seguridad/inseguridad que tienen los establecimientos respecto de sus barrios y su satisfacción del manejo público frente a esta problemática.

Ficha Metodológica





Ficha

Universo del Estudio

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

Tipo de Encuesta

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

Fechas Terreno

Desde el 17 de Enero y hasta el 27 de Febrero de 2024.

Estudio Implementado por:



Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

Encuestas Completas: 1.203 casos

Durante el período de terreno se realizaron:

- 94 locales de Iquique.
- 97 locales de Antofagasta.
- 156 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 153 locales Concepción y Talcahuano.
- 102 locales de Temuco.
- 101 locales de Puerto Montt.
- 500 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	N° CASOS	
Tienda por Departamento	Tiendas por Departamento, Supermercado y Farmacias	7	38
Supermercado		10	
Farmacia		21	
Compra y Venta de Automóviles	Estaciones de SS., CyV Automóviles y Logística	30	89
Empresa de Logística		31	
Estación de Servicio		28	
Hotel	Hotel - Restaurantes	100	275
Restaurante		175	
Otro negocio por menor	Otros minoristas	801	801
Total		1.203	1.203

Metodología

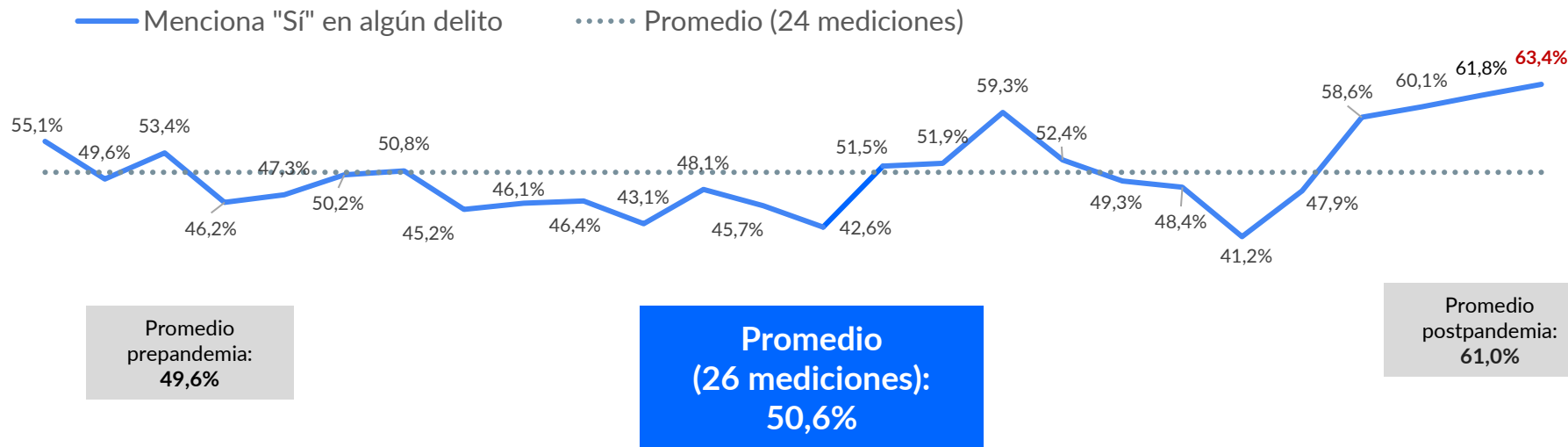
Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

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 dé 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 VEHÍCULO DE USO COMERCIAL	Robo de vehículo de uso comercial en tránsito o desde el local.
G	ROBO DE ACCESORIO DE VEHÍCULO 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, destrozo, rayado, etc.

Victimización



La tasa de victimización alcanzó un 63,4%, por encima de la medición anterior

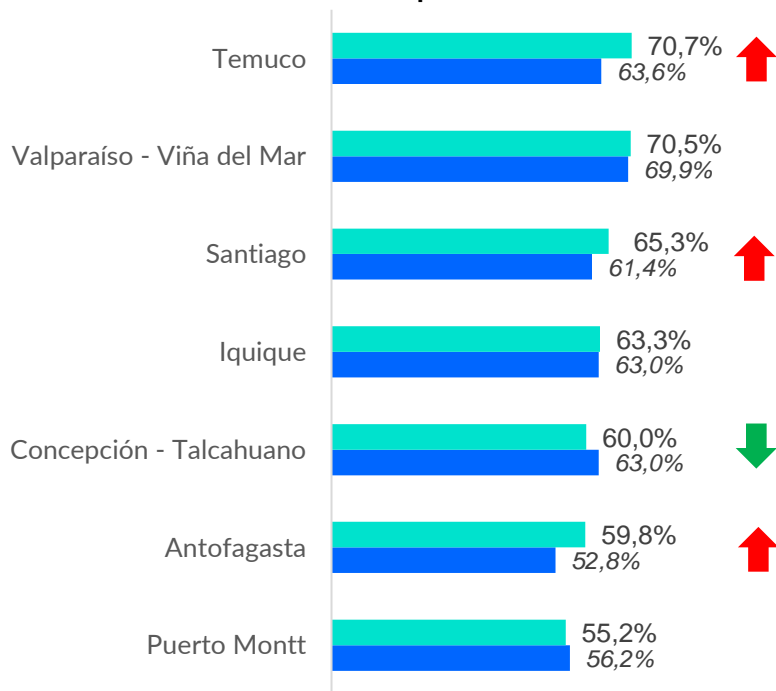


1er sem 2008	2do sem 2008	1er sem 2009	2do sem 2009	2do sem 2010	1er sem 2011	1er sem 2012	2do sem 2012	1er sem 2013	2do sem 2013	2do sem 2014	1er sem 2015	2do sem 2015	1er sem 2016	2do sem 2016	1er sem 2017	2do sem 2017	1er sem 2018	2do sem 2018	2do sem 2020	1er sem 2021	2do sem 2021	1er sem 2022	2do sem 2022	1er sem 2023	2do sem 2023
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	1.210	1.203

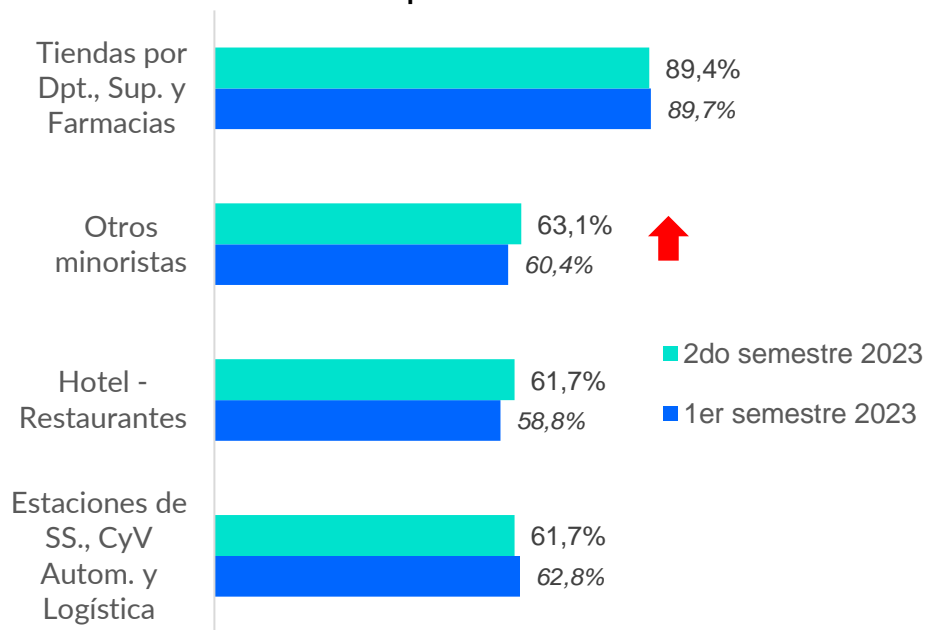
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Se evidencia un alza significativa en Temuco, Santiago y Antofagasta

Victimización por Ciudad



Victimización por Rubro



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

n segundo semestre 2023= 1.203 / n primer semestre 2023= 1.210

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

Se acentúa aún más el cambio en los niveles de victimización pre y post pandemia

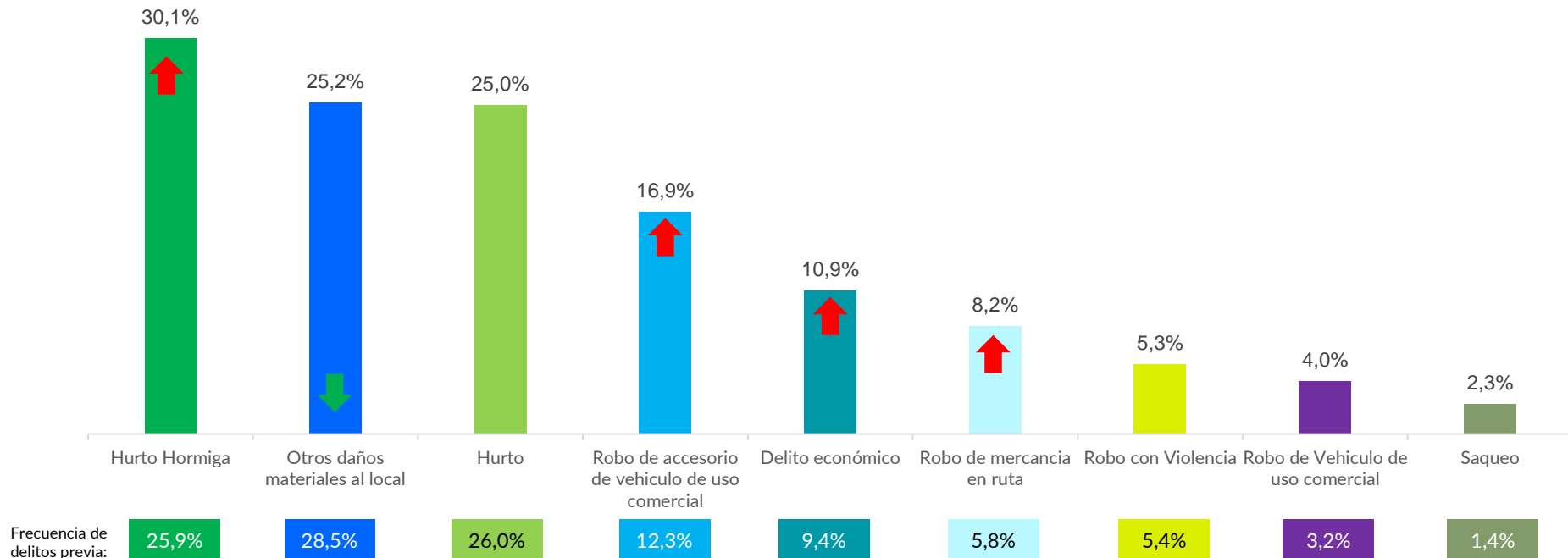
	<i>Tasa de victimización promedio pre pandemia</i>	<i>Tasa de victimización promedio post pandemia</i>	Crecimiento
Iquique	38,5%	60,3%	57%
Antofagasta	38,9%	57,3%	47%
Temuco	47,3%	66,3%	40%
Puerto Montt	43,9%	57,1%	30%
Concepción/ Talcahuano	52,0%	60,2%	16%
Valparaíso / Viña del Mar	56,4%	66,0%	17%
Santiago	54,6%	60,%	11%

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

Tipos de delitos y revictimización



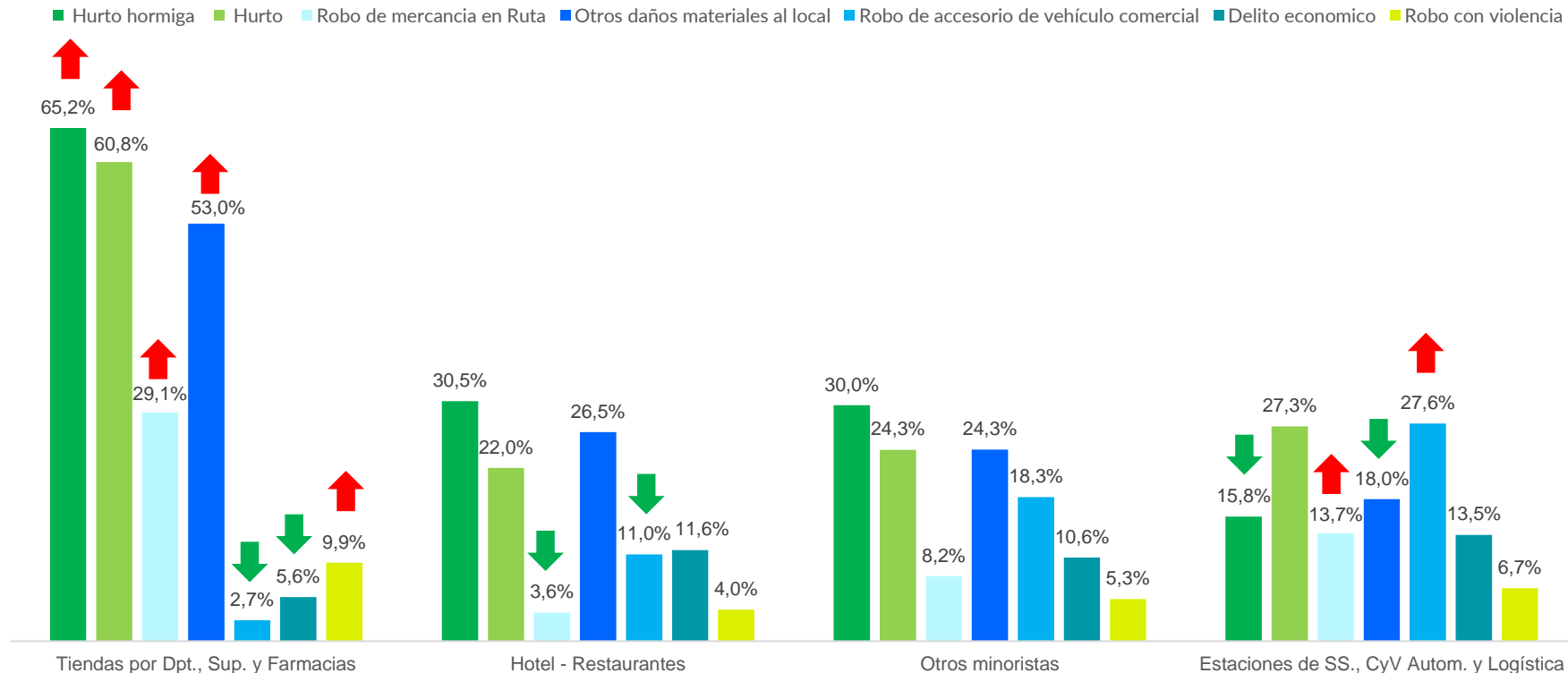
Hurto hormiga es el delito más frecuente y más de un cuarto de los encuestados dicen haber sido víctimas de daños materiales al local y hurto.



n= 1.203

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2023, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

En Grandes Tiendas, Supermercados y Farmacias destaca la ocurrencia de la mayoría de los delitos



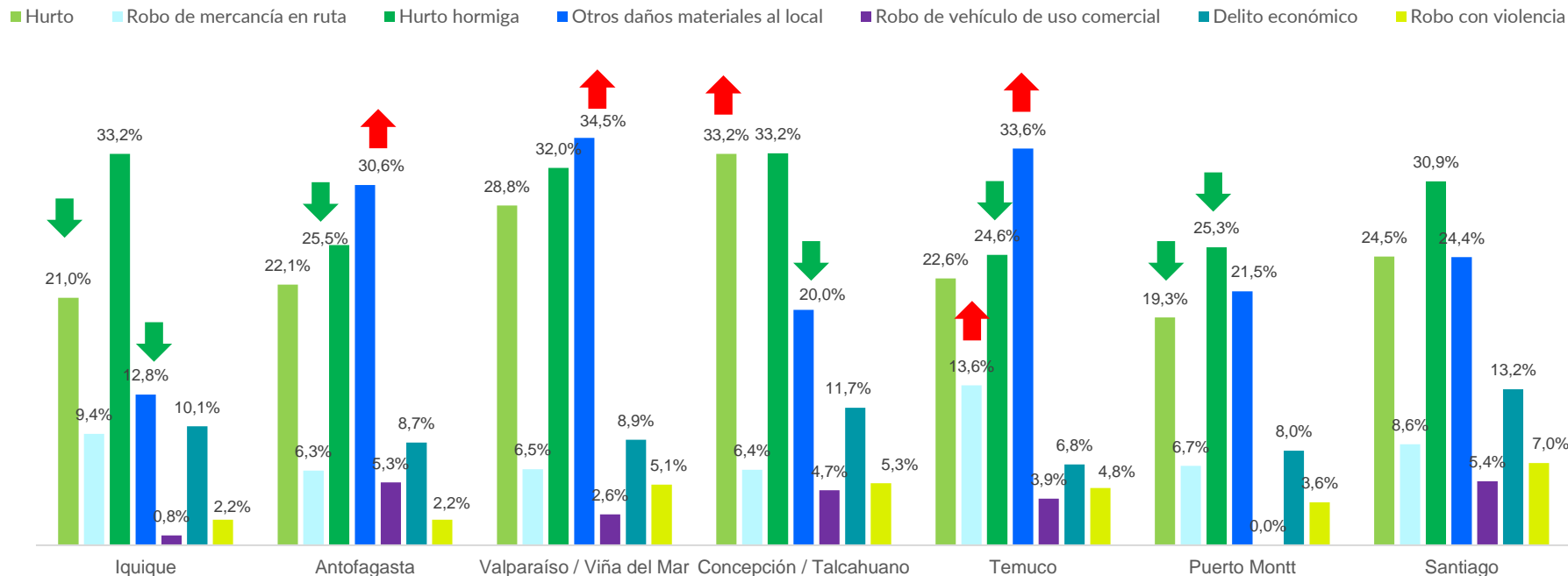
* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

** Flechas en rojo indican un cambio negativo, mientras que los flechas en verde indican cambios positivos.

n = 1.210

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2023, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Daños materiales al local destaca en Antofagasta, Viña/Valpo, Concepción y Temuco.



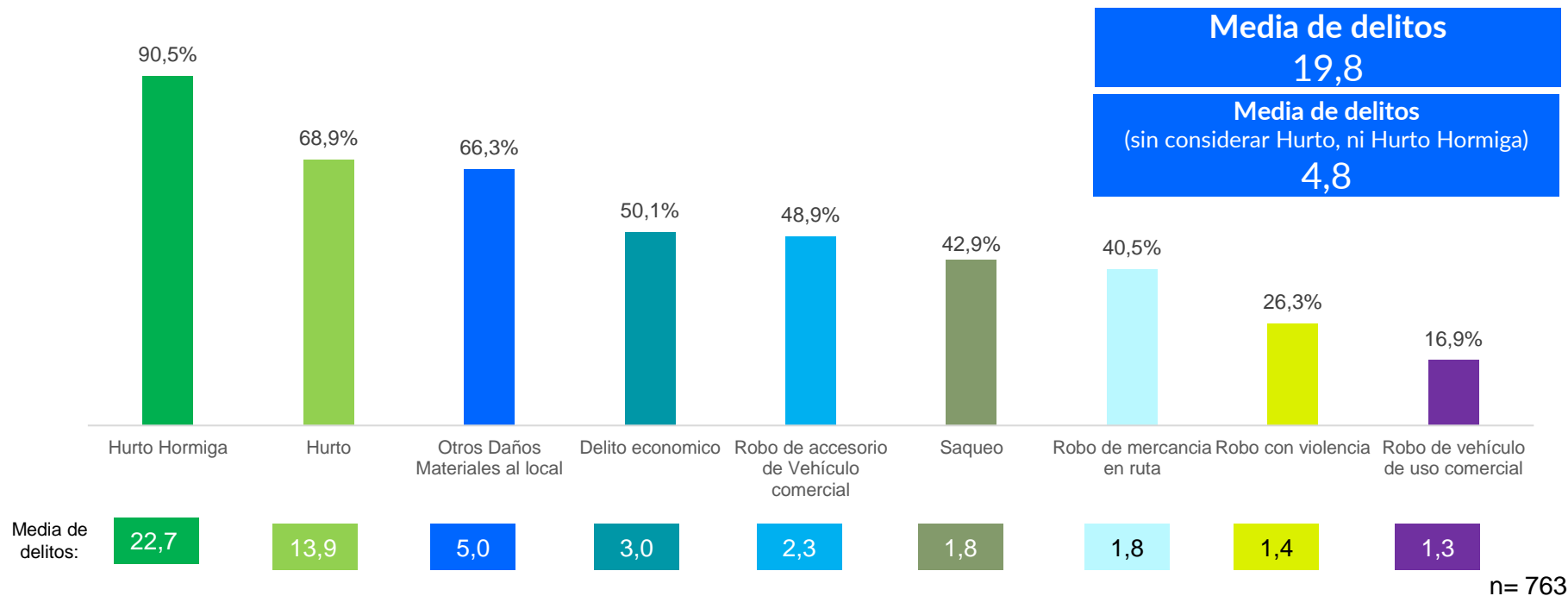
n= 1.203

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

** Flechas en rojo indican un cambio negativo, mientras que los flechas en verde indican cambios positivos.

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2023, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Un alto porcentaje de las víctimas de delito lo son en forma recurrente durante el semestre

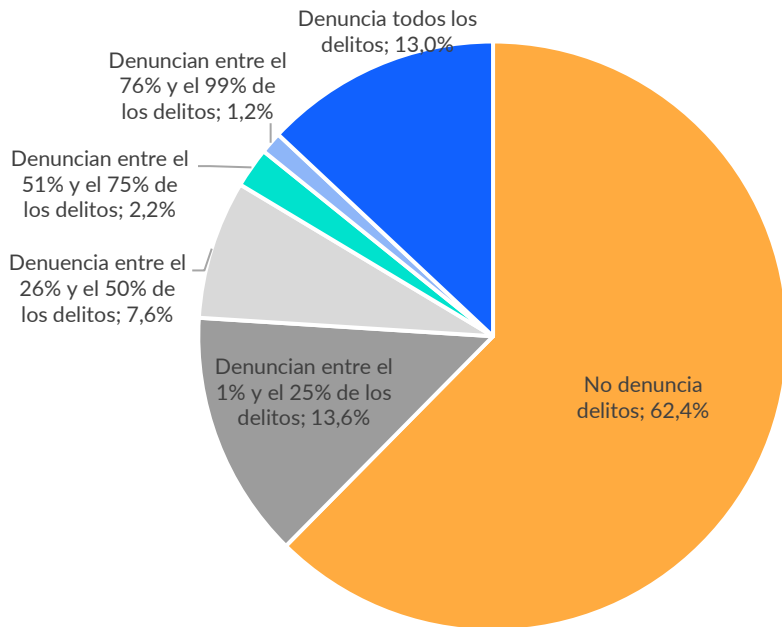


Si sufrió un delito, ¿en qué porcentaje lo sufrió más de una vez?

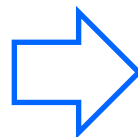
Denuncias



Bajo porcentaje de denuncia, un 62,4% no denuncia nada y de aquellos que lo hacen un 81,4% no obtienen resultados



n= 763



El 81,4% no obtuvo los resultados esperados, un 11,8% sí y un 4,2% en parte

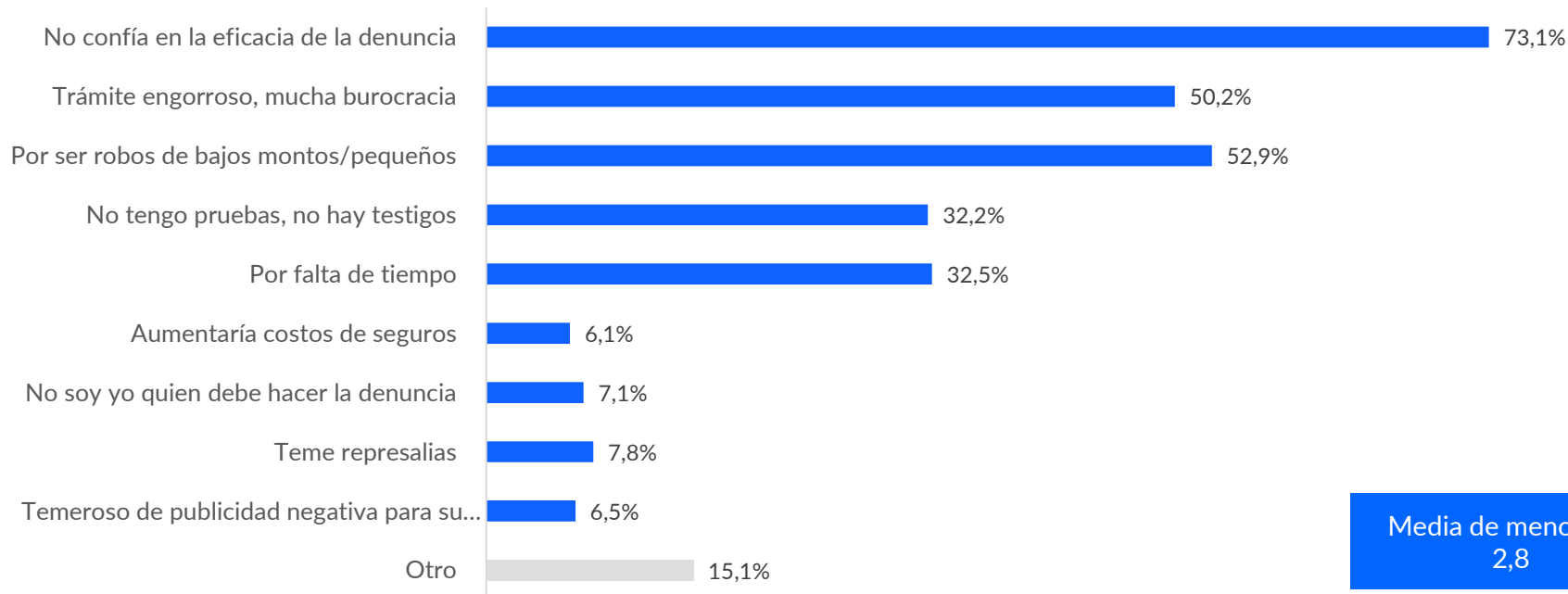
n= 287

Porcentajes de no denuncia son muy altos, por lo general se repiten a lo largo del resto de las aperturas

¿Cuántas veces hizo la denuncia? (Tasa de delitos que se denuncia)

¿Diría usted que obtuvo los resultados esperaba o no obtuvo los resultados que esperaba? (Al denunciar)

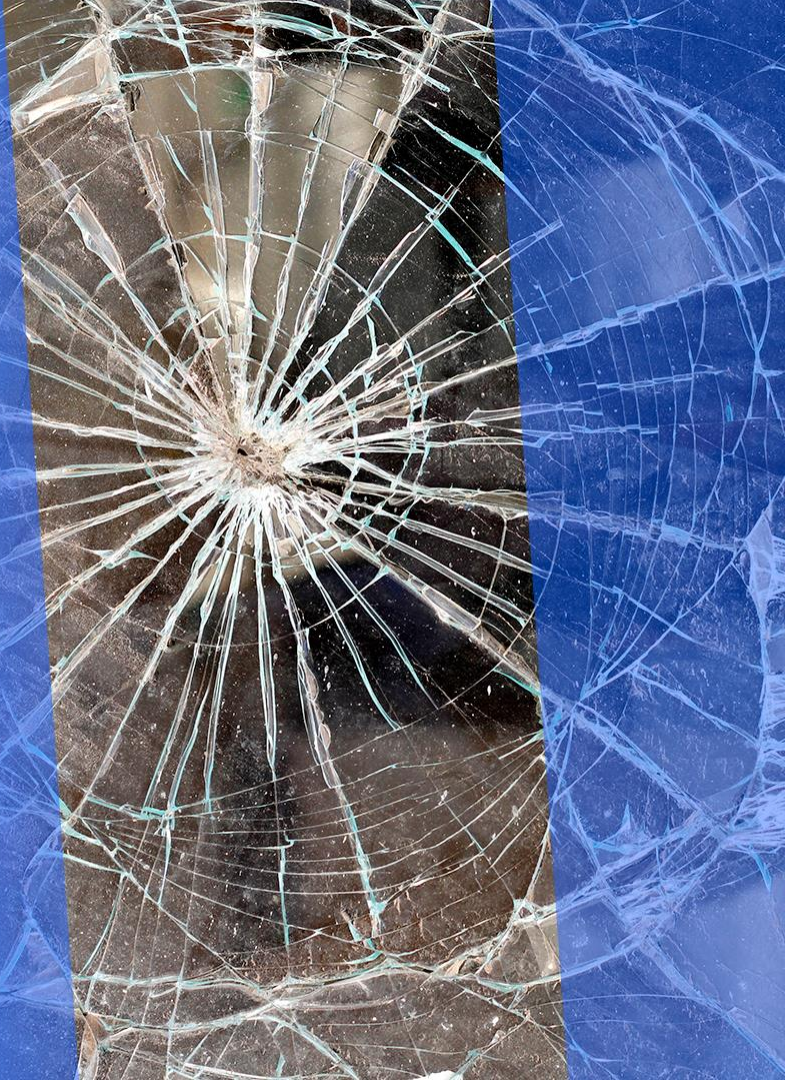
La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, la cual ha ido aumentando en el tiempo, seguido de que es considerado un trámite engorroso



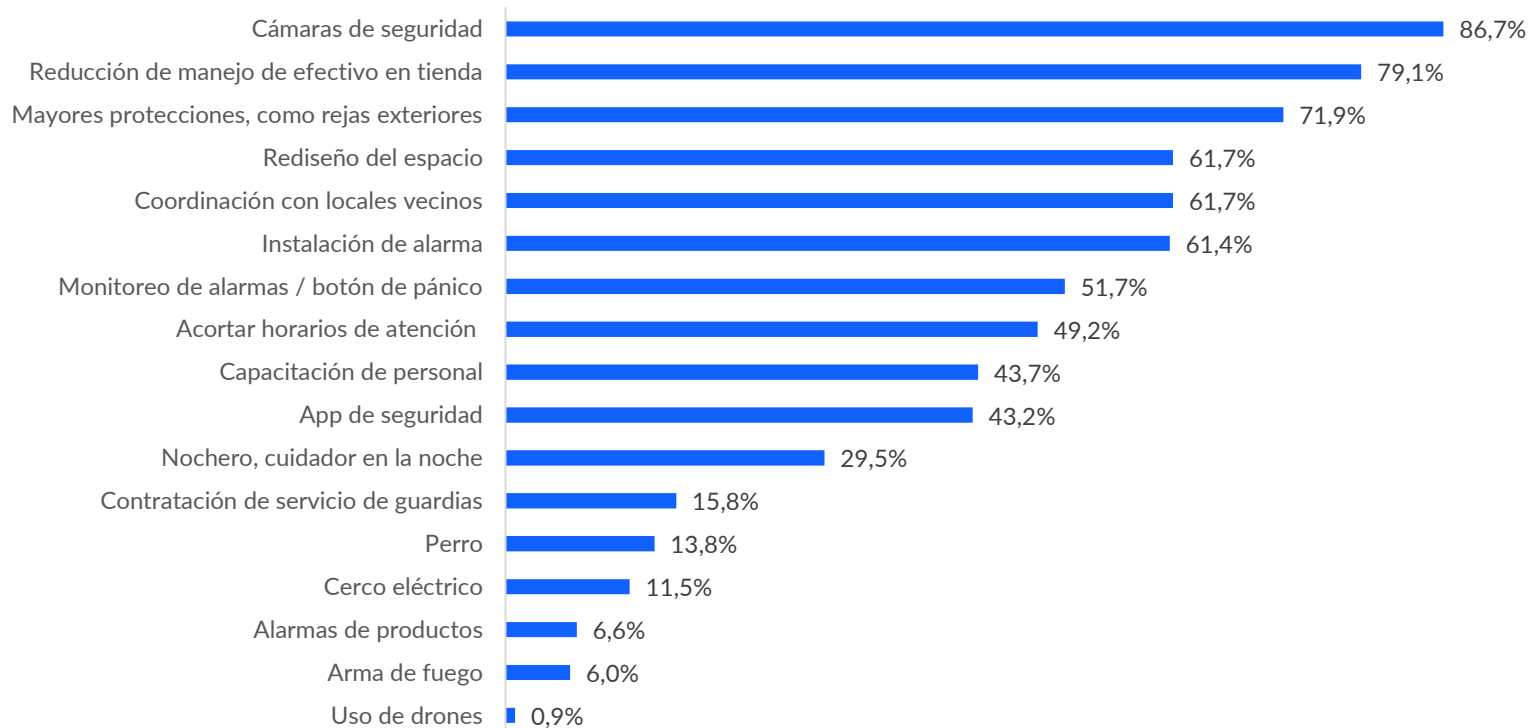
Media de menciones
2,8

¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre JULIO y DICIEMBRE de 2023? ¿Por alguna otra razón?

Medidas de seguridad e implementación



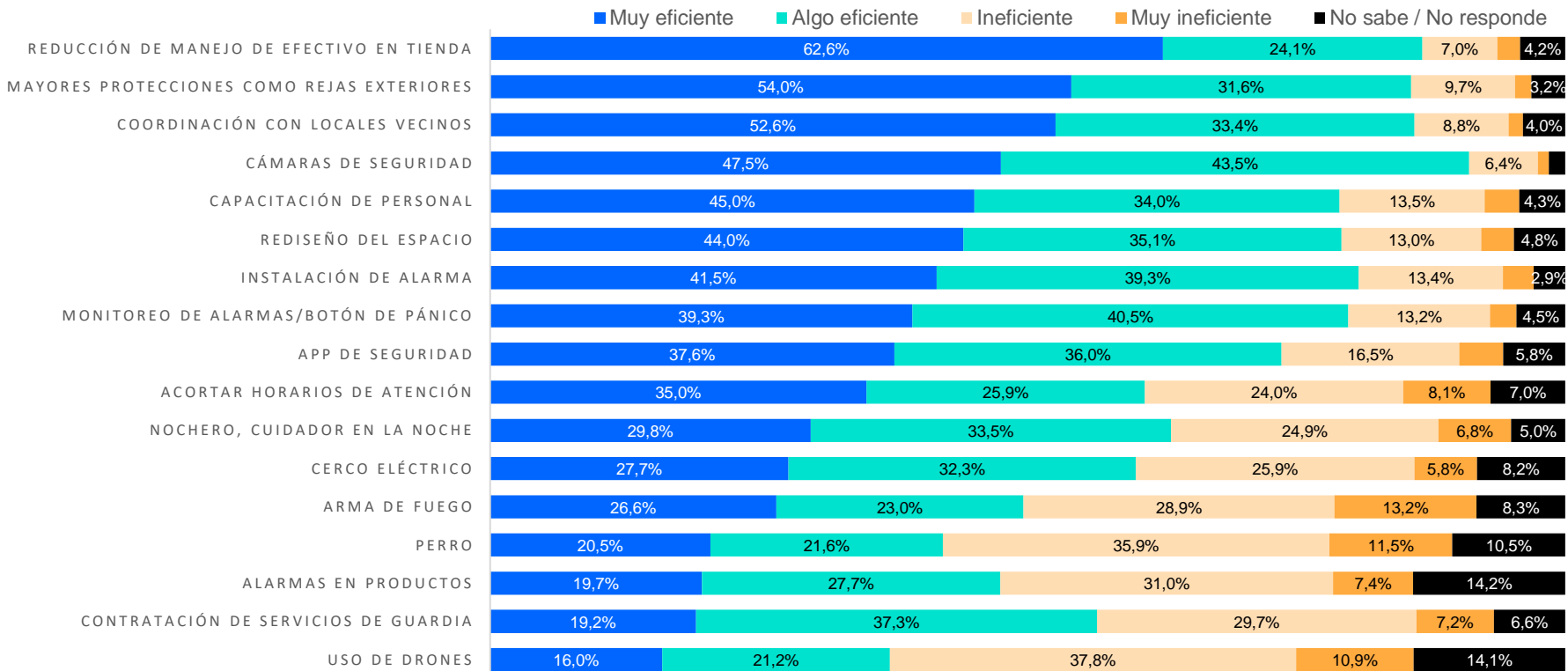
Más de seis medidas de seguridad tiene en promedio cada local y un 46% de los encuestados las aumentó en el segundo semestre del año pasado



n= 1.203

¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

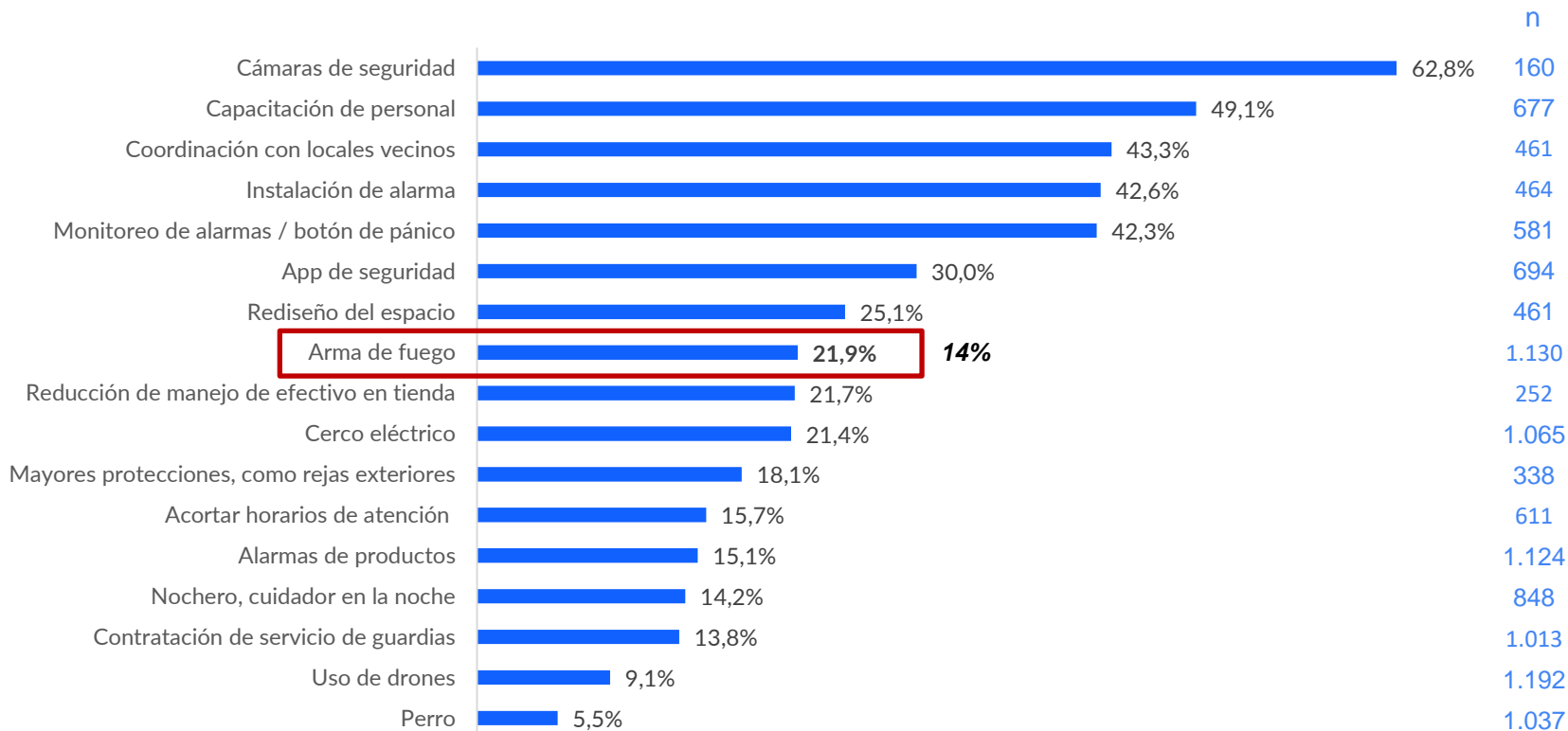
Reducir el efectivo ha pasado a ser la medida más eficiente para no ser asaltado, seguido de la instalación de rejas y coordinación con vecinos. Cae el uso de alarmas



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

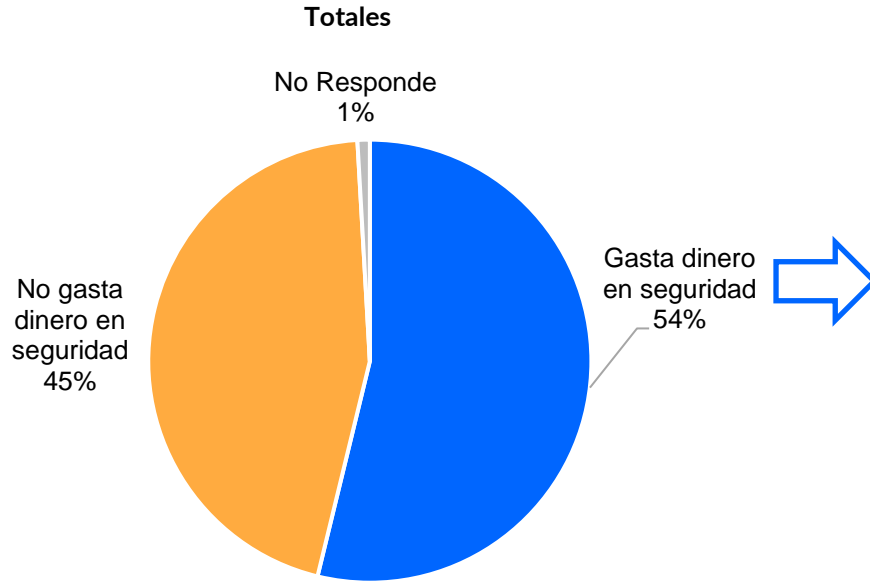
n= 1.203

Deseabilidad de medidas no implementadas

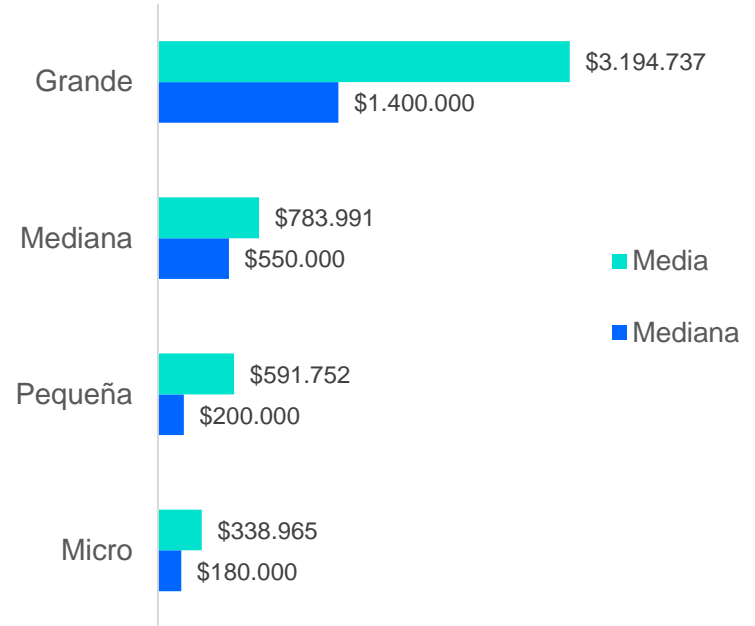


Si no ha implementado la medida ¿Planea o no implementarla a futuro?

Un **54%** de los encuestados tiene gastos fijos mensuales en seguridad, con una media que difiere según tamaño de empresa, fluctuando el gasto por local desde los **\$3,2 millones** en las grandes hasta **\$340 mil** en las micro



n= 1.203



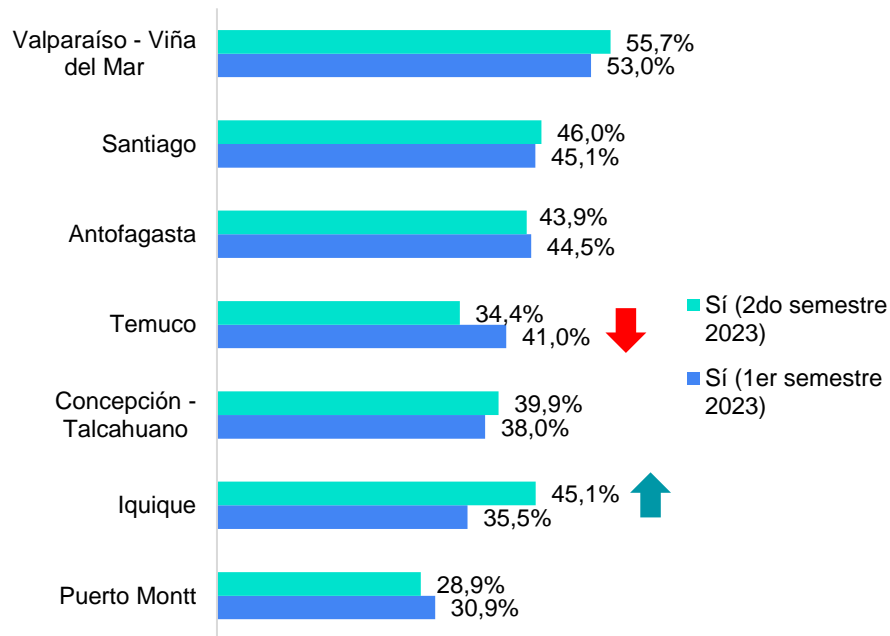
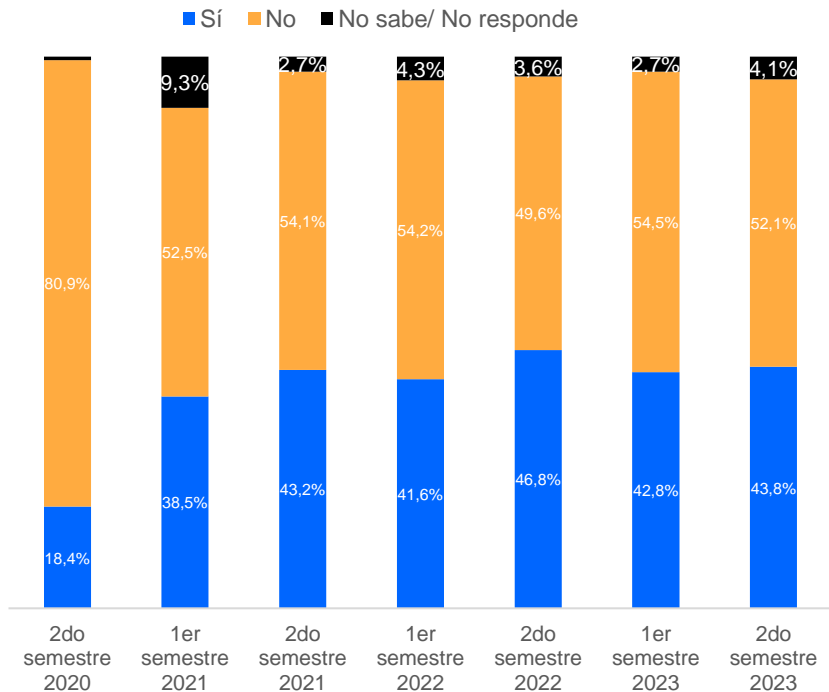
n= 645

*Durante el semestre que comprende JULIO y DICIEMBRE del 2023
¿Cuánto fue el gasto promedio mensual de su local en medidas de seguridad?*

Principales medidas de seguridad y gasto por local según rubro

Tiendas por Dpt., Sup. y Farmacias	Estaciones de SS., CyV Autom. y Logística	Hotel - restaurantes	Otros minoristas
<ul style="list-style-type: none">• 6,68 Medidas en promedio <p>Mediana por local: \$1.927.391</p> <ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none">1. <i>Cámaras de seguridad</i> (97,3%)2. <i>Reducción de efectivo en tienda</i>(86,7%)3. <i>Mayores protecciones como rejas exteriores</i>(86,5%)	<ul style="list-style-type: none">• 6,22 Medidas en promedio <p>Gasto promedio en medidas: \$1.089.245</p> <ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none">1. <i>Cámaras de seguridad</i> (94,6%)2. <i>Instalación de alarmas</i>(78,8%)3. <i>Reducción de efectivo en tienda</i>(74,6%)	<ul style="list-style-type: none">• 5,29 Medidas en promedio <p>Gasto promedio en medidas: \$948.372</p> <ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none">1. <i>Cámaras de seguridad</i> (92,9%)2. <i>Reducción de efectivo en tienda</i>(79,8%)3. <i>Mayores protecciones como rejas exteriores</i> (67,1%)	<ul style="list-style-type: none">• 5,67 Medidas en promedio <p>Gasto promedio en medidas: \$658.766</p> <ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas: <ol style="list-style-type: none">1. <i>Mayores protecciones como rejas exteriores</i> (84,4%)2. <i>Cámaras de seguridad</i> (83,7%)3. <i>Reducción de efectivo en tienda</i>(70,7%)

Se mantiene estable el porcentaje de locatarios que se agrupan vecinalmente contra la delincuencia



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

** Flechas en rojo indican un cambio negativo, mientras que los flechas en verde indican cambios positivos.

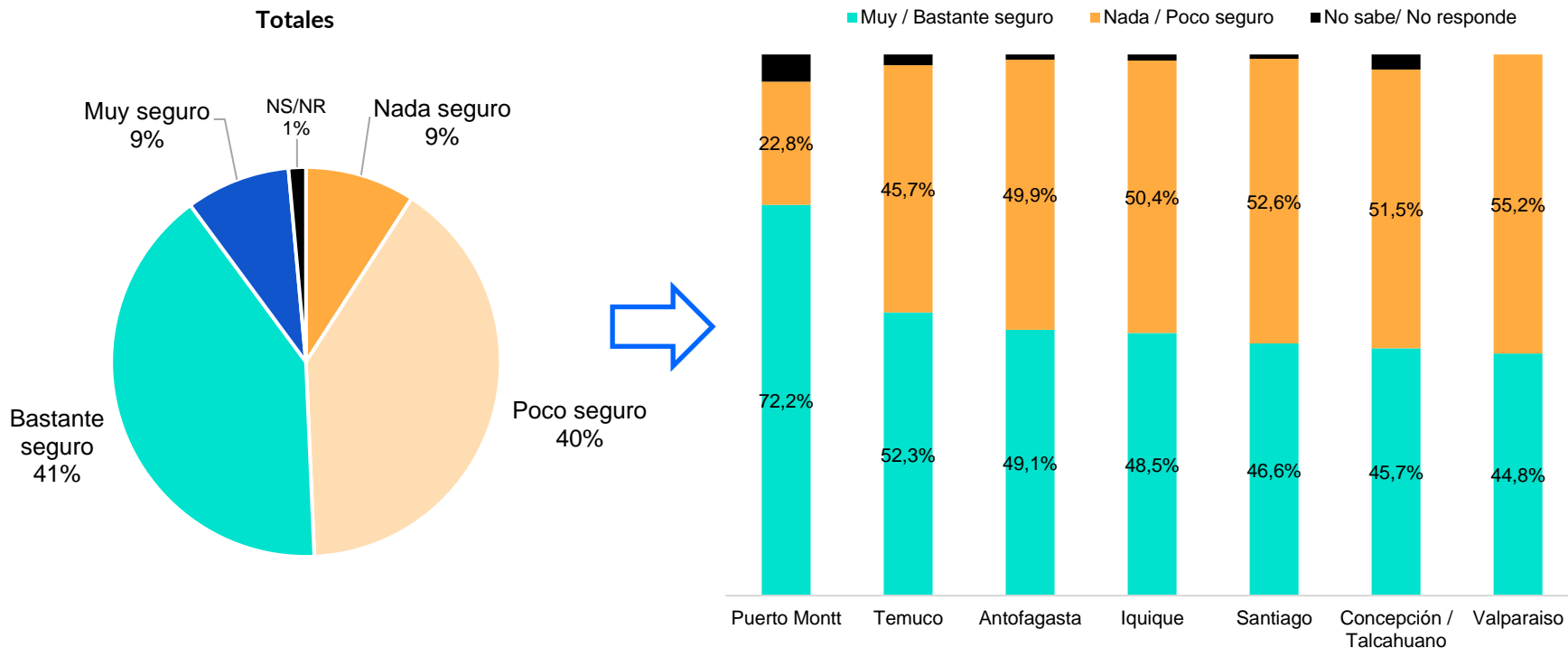
n= 1.203

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

Inseguridad y violencia



Un 49% cree que el barrio donde se ubica su negocio es poco o nada seguro



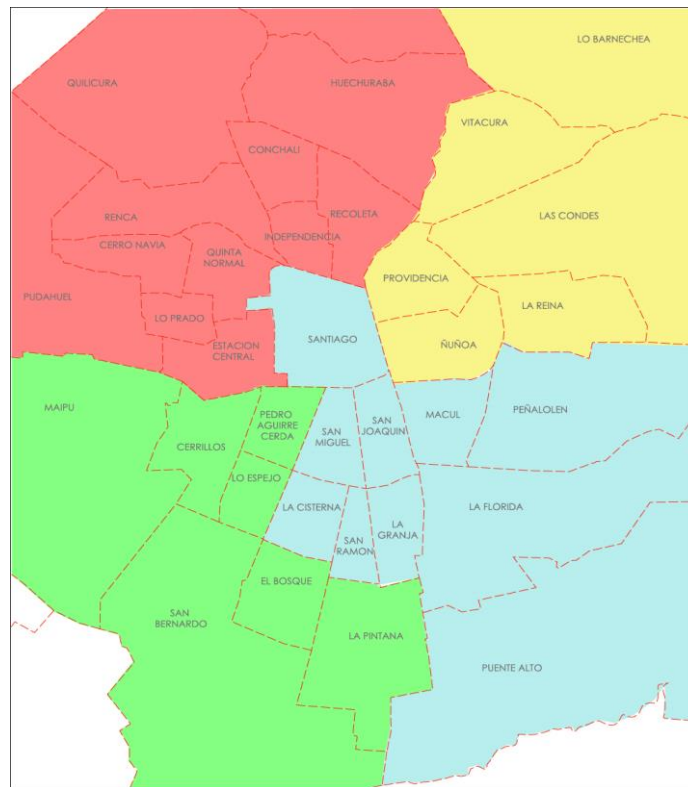
En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

n= 1.203

Zona suroriente y surponiente concentran mayores niveles de inseguridad versus nororiente con mayor percepción de seguridad

Nor Poniente

	S1 - 2023	S2 - 2023
Nada / Poco	63,8%	57,8%
Muy / Bastante	34,8%	41,2%



Nor Oriente

	S1 - 2023	S2 - 2023
Nada / Poco	23,5%	28,0%
Muy / Bastante	76,5%	72,0%

Nada seguro / Poco seguro
 Muy seguro / Bastante seguro

Sur Poniente

	S1 - 2023	S2 - 2023
Nada / Poco	51,9%	63,0%
Muy / Bastante	48,1%	35,7%

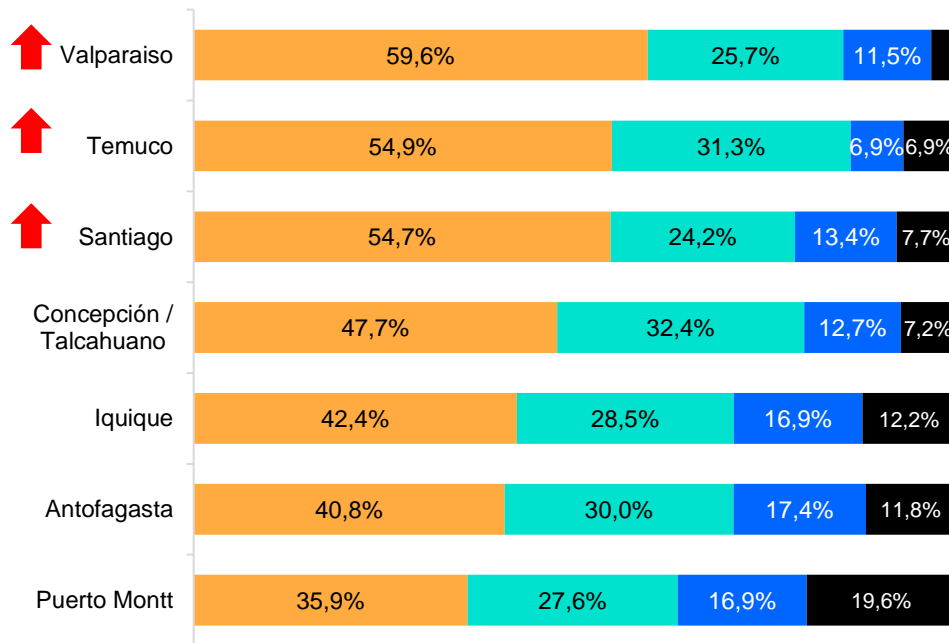
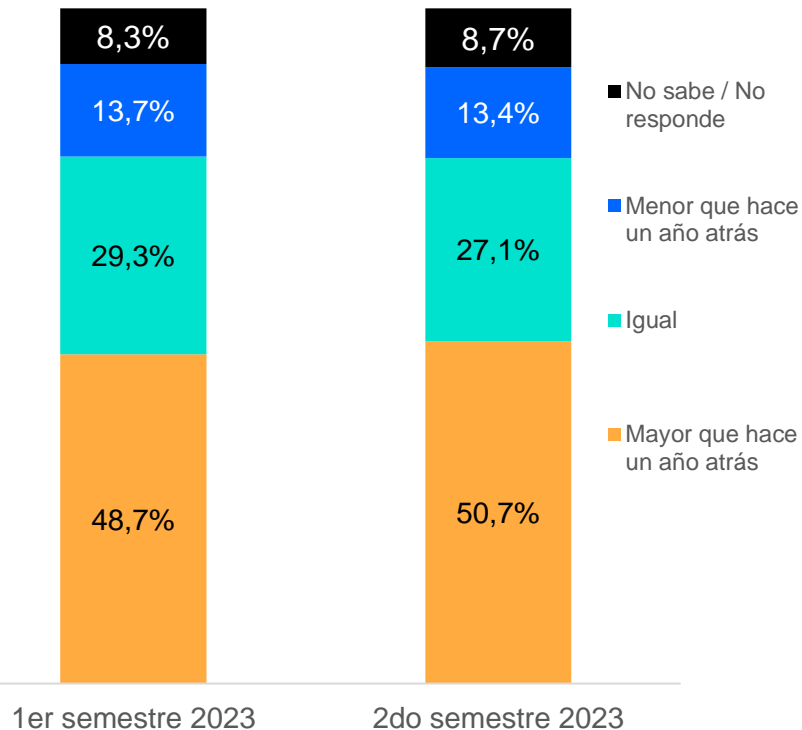
Sur Oriente

	S1 - 2023	S2 - 2023
Nada / Poco	72,1%	63,0%
Muy / Bastante	27,7%	36,0%

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

n= 502

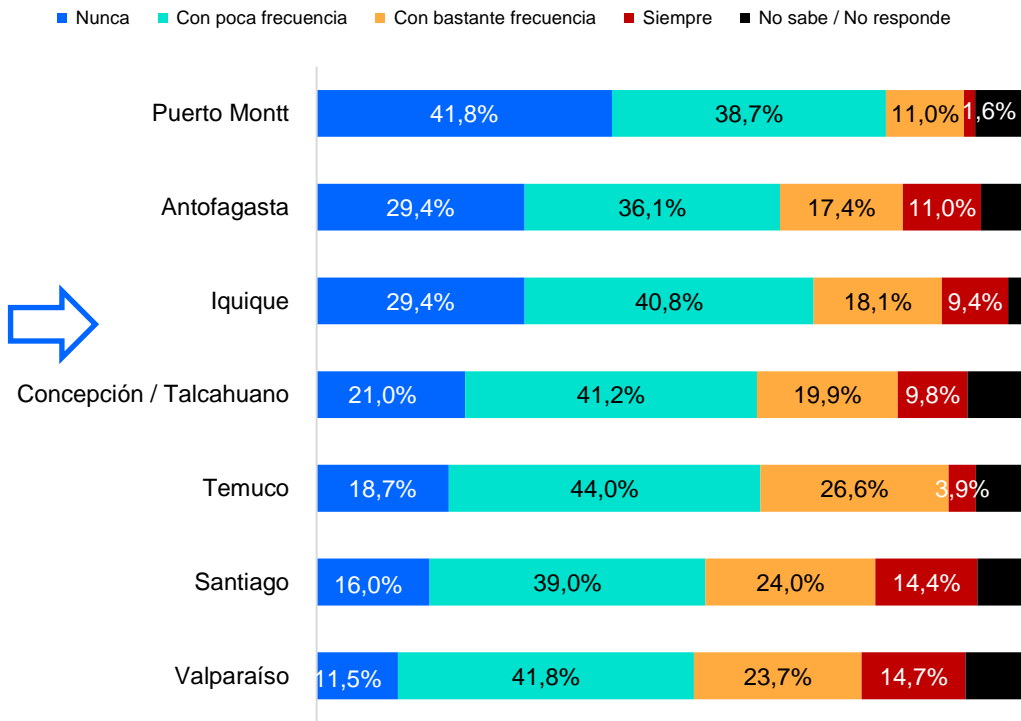
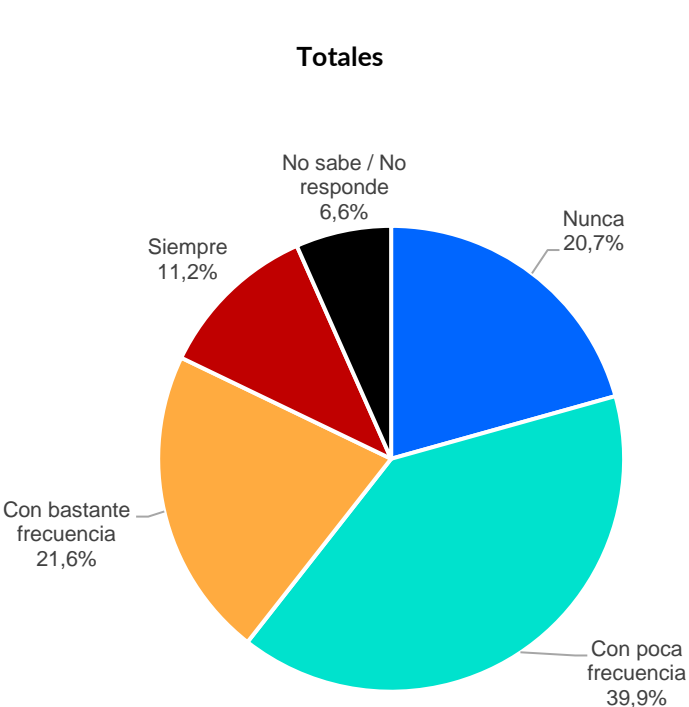
Respecto a la violencia con que atacan los delincuentes, un **50,7%** cree que es mayor que hace un año y un **27%** menciona que es igual



n= 1.203

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

Un 32,8% de los encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios bastante en línea con la medición anterior



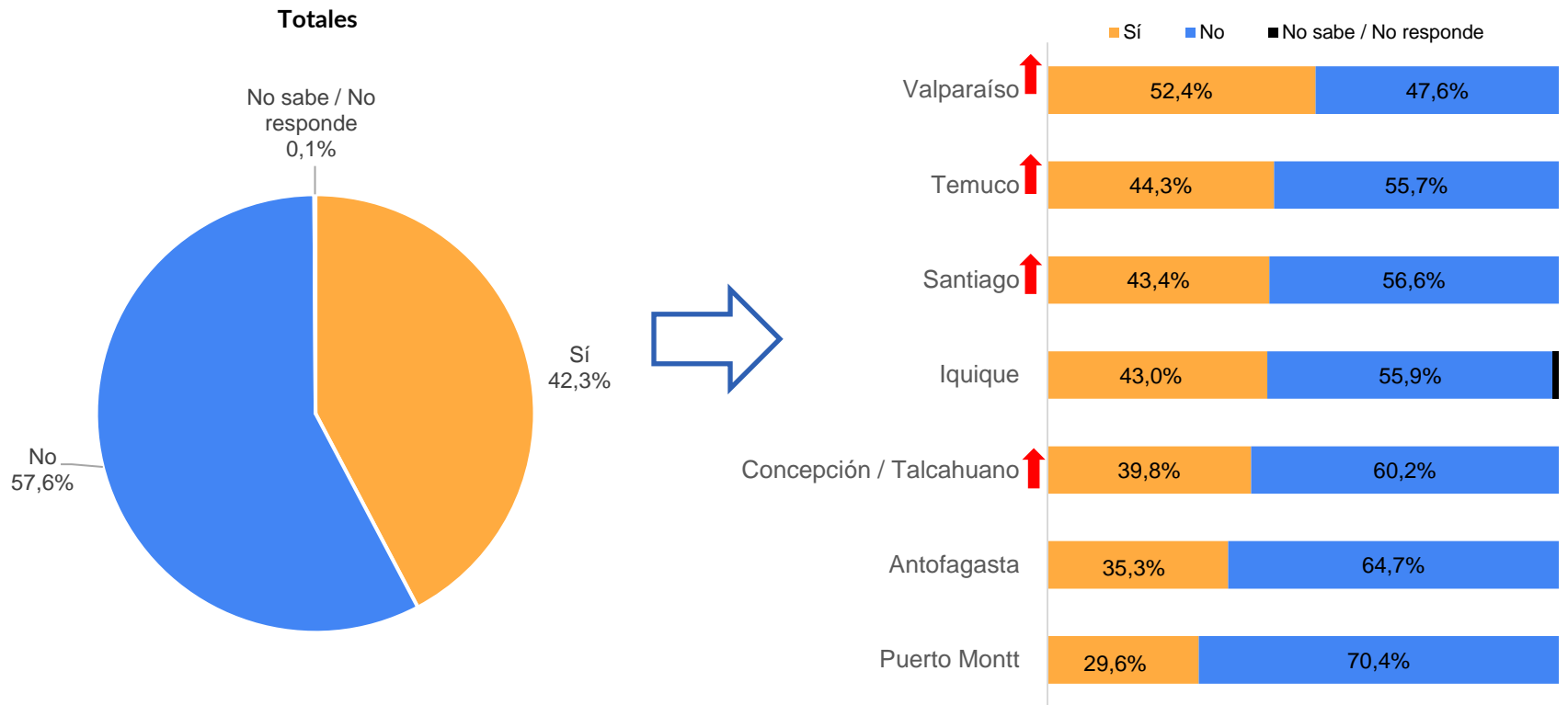
n= 1.203

Pensando en el periodo entre JULIO y DICIEMBRE de 2023 ¿con qué frecuencia, diría usted que, se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?

Comercio ilegal



42,3% de los locatarios dice tener comercio ambulante ilegal en las afueras de su negocio destacando Valparaíso/Viña e Iquique

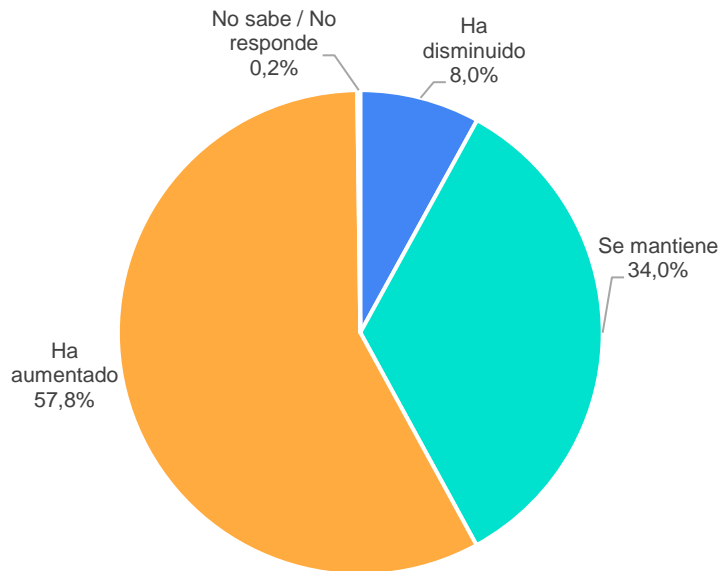


n= 1.203

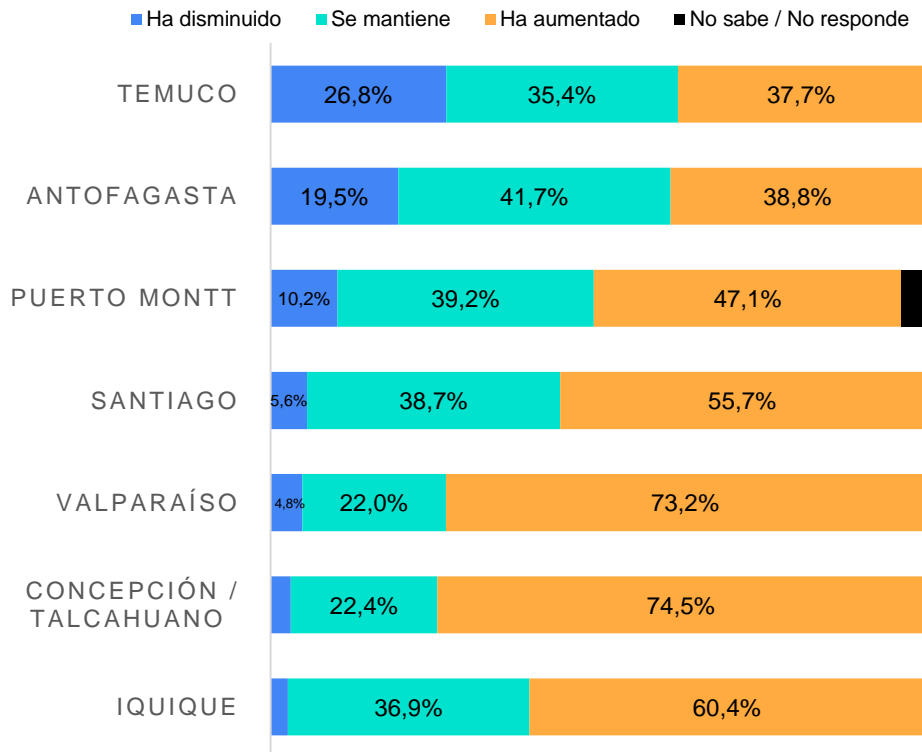
En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

Un **57,8%** dice que el comercio ambulante ilegal ha aumentado y un **34%** dice que está igual

Totales



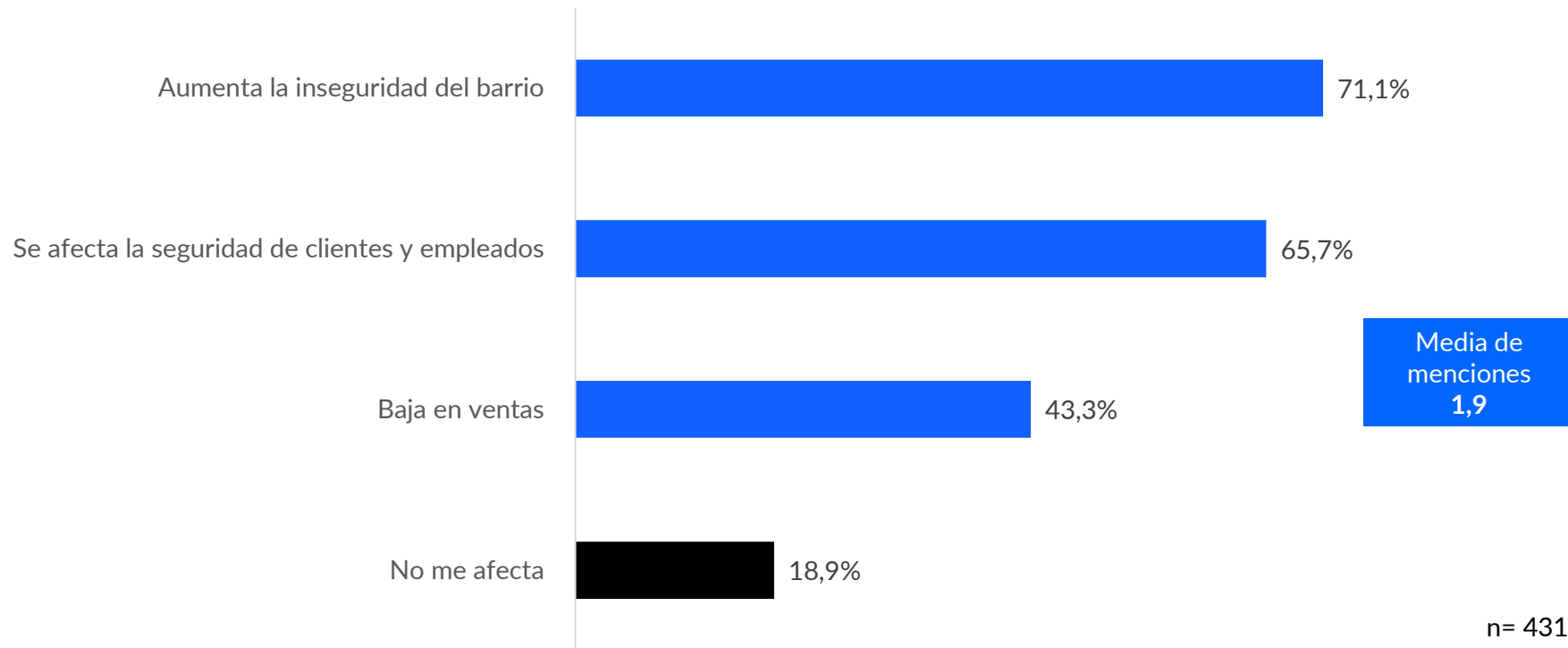
Según Zona



n= 509

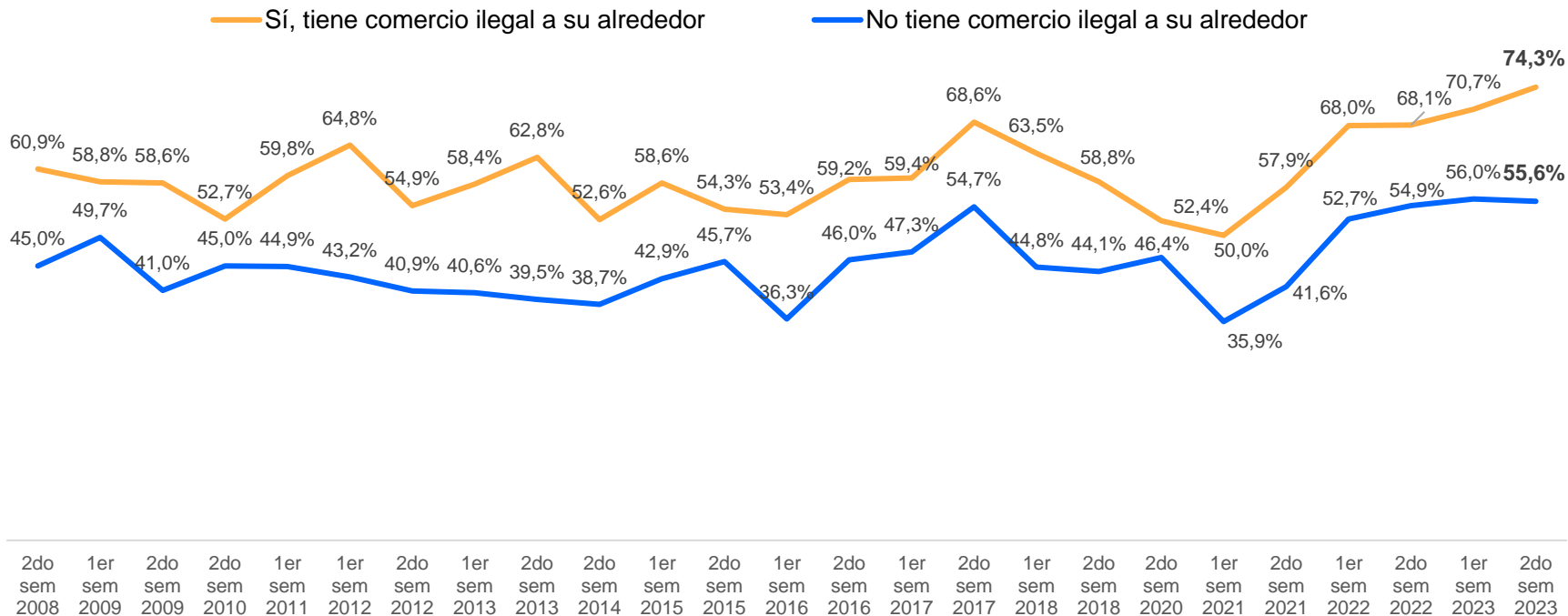
¿La presencia de comercio ambulante ilegal en su barrio...?

El comercio ambulante ilegal se asocia principalmente a temas de seguridad



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

La tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal afuera de sus locales es de 74,3%



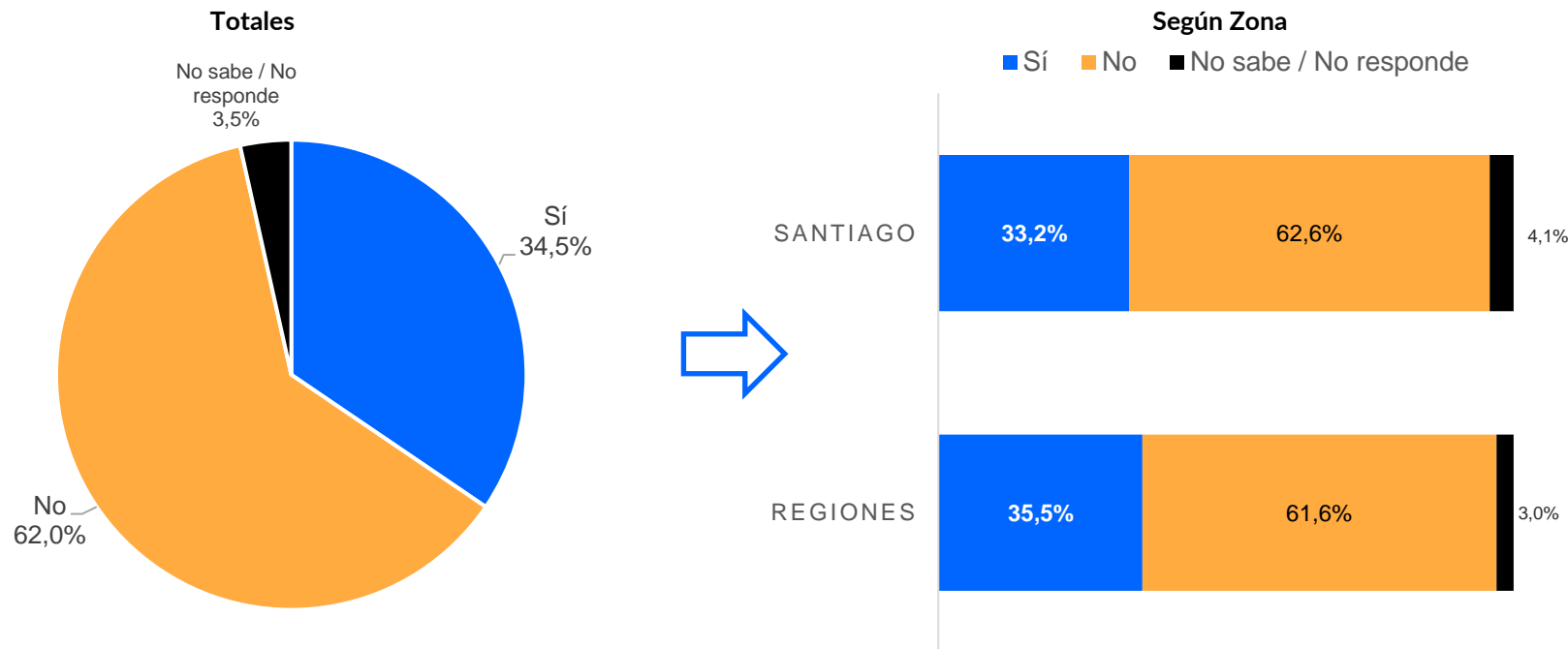
n:

6.041	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	1.210	1.203
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------

*Nota: No corresponde sumar los porcentajes de cada medición, pues el resultado expresado en cada punto de la medición expresa la victimización de dos segmentos distintos: Si el local tiene comercio ilegal a su alrededor y Locales que no tienen comercio ilegal a su alrededor.

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

Un 62% de los locales con comercio ambulante afuera de sus negocios no ve fiscalización al respecto



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

n= 509

Los locatarios mencionan a Carabineros y Seguridad Municipal como las entidades que más presencia tienen en cuanto al control de los ambulantes



n= 175

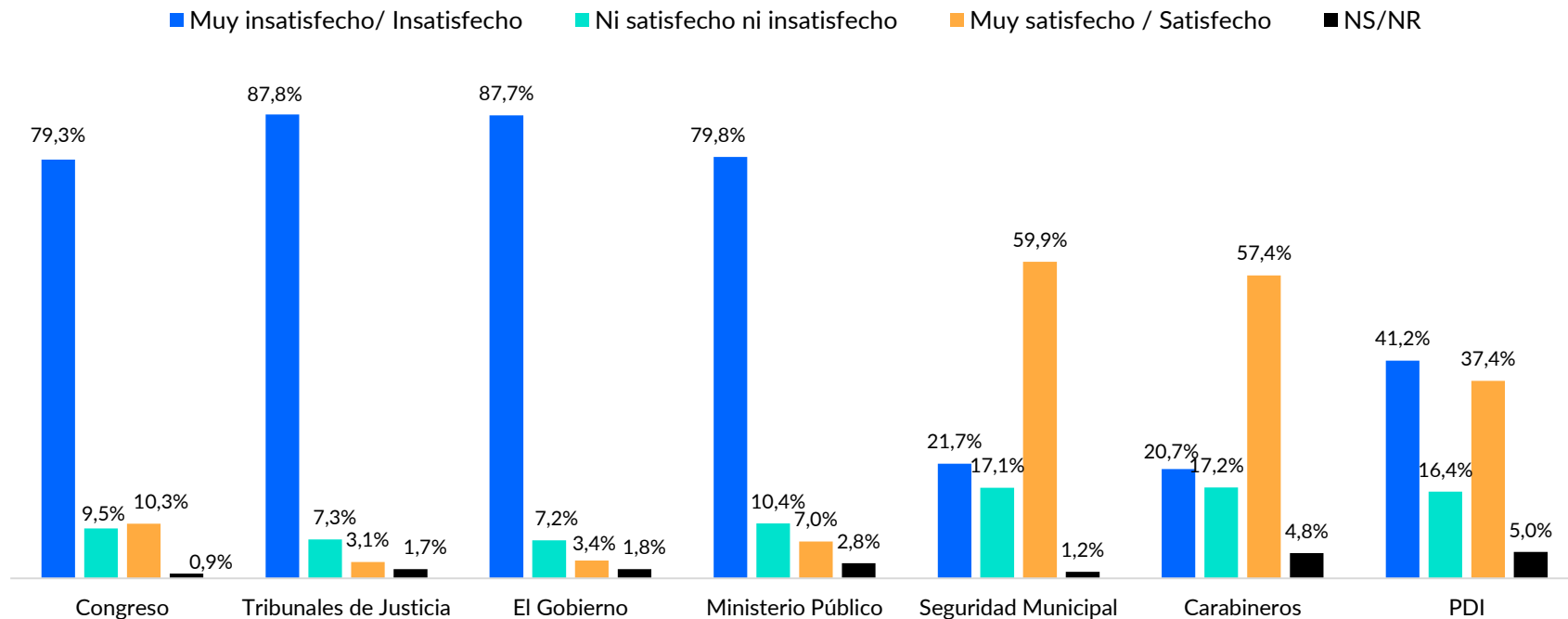
Se omite alternativa "Otros" para pregunta sobre quien ejerce control

¿Quién ejerce este control? (Del comercio ilegal)

Satisfacción y expectativas



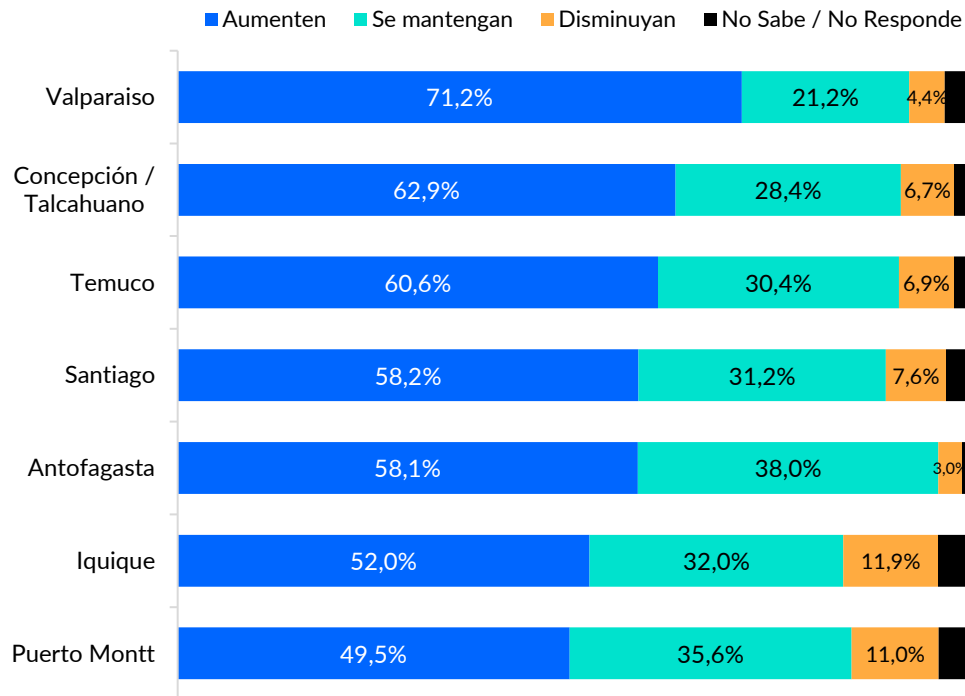
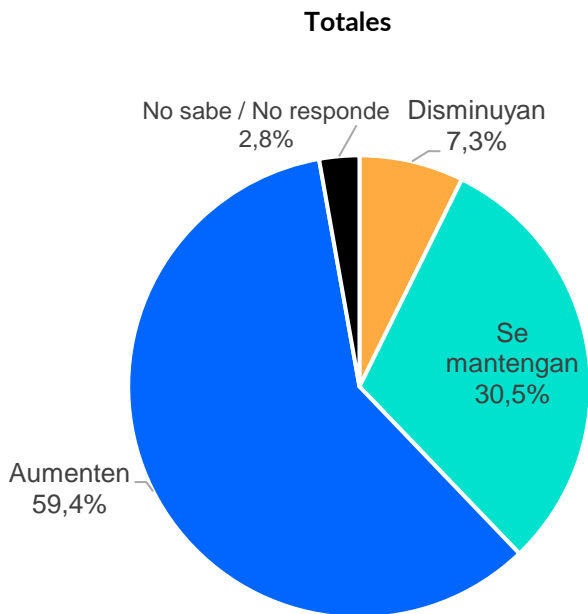
Gobierno, Tribunales de Justicia, Ministerio Público y Congreso marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su para enfrentar la delincuencia



n= 1.203

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

59,4% espera que los niveles de delincuencia aumenten durante el primer semestre de 2024

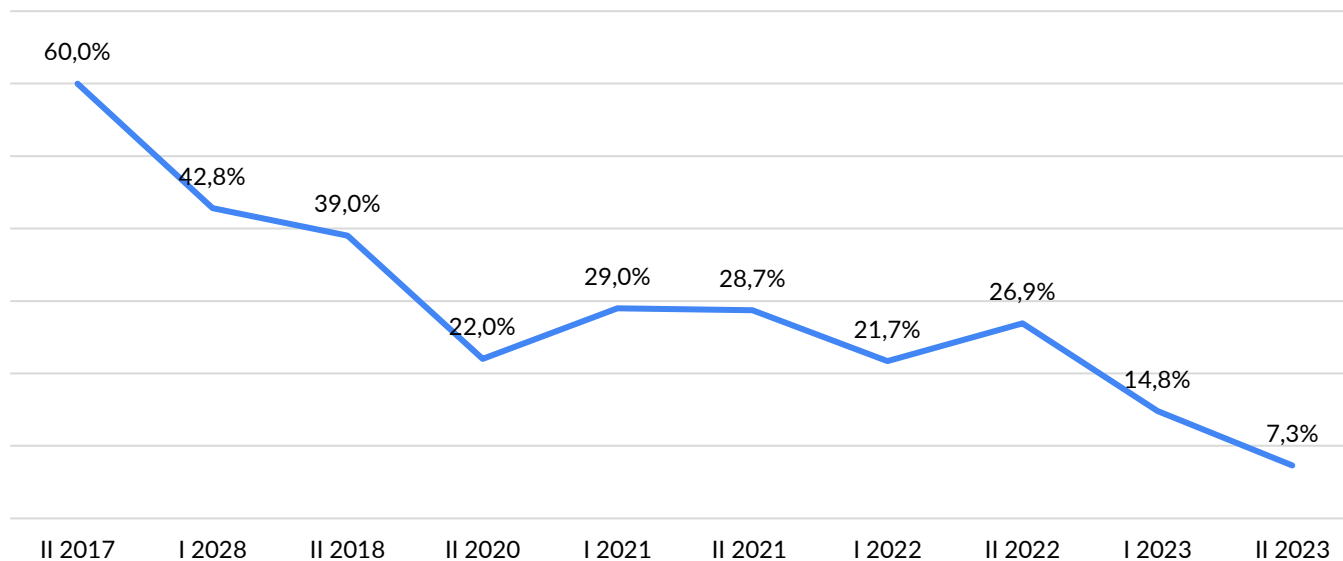


n= 1.203

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

Constante caída en el porcentaje de encuestados que ven una mejora hacia adelante

% entrevistados que creen que la delincuencia caerá en los próximos seis meses



n= 1.203

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

Principales Conclusiones

- Se evidencian **alzas significativas en la victimización de las ciudades de Santiago, Antofagasta y Temuco.**
- Se mantienen **altos niveles de no denuncia (60,1%)** y dentro de los que denuncian aumenta significativamente el porcentaje de aquellos que no obtienen los resultados esperados (81,4%).
- Más de seis medidas de seguridad tiene en promedio cada local, donde un 46% de los encuestados las aumentó en el segundo semestre del año pasado y crece el interés por armarse.
- Cerca de la mitad de los encuestados (49%) cree que el barrio donde está su negocio es poco o nada seguro, un 50,7% cree que la violencia ha aumentado y **uno de cada tres encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado afuera de sus negocios.**
- 42,3% tiene **comercio ambulante ilegal** afuera de sus establecimientos y dentro de estos la tasa de **victimización alcanza un 74,3%.**
- Alta insatisfacción hacia los organismos públicos a cargo de lidiar con la delincuencia, exceptuando Carabineros y Seguridad Municipal, además **un 59,4% cree que la delincuencia aumentará este semestre** y 30,5% no espera mayores cambios.

Informe

“Victimización del Comercio”

-Segundo Semestre 2023-