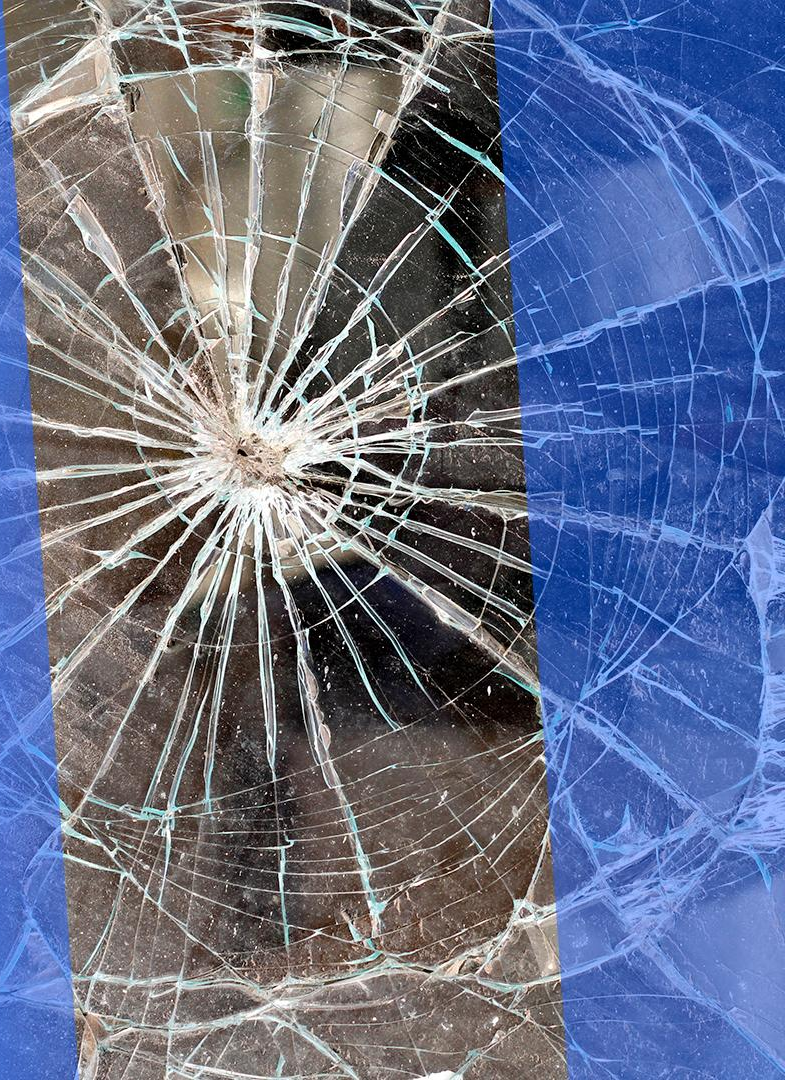


Informe

“Victimización del Comercio”

-Segundo Semestre 2024-

Abril 2025



Objetivos del estudio

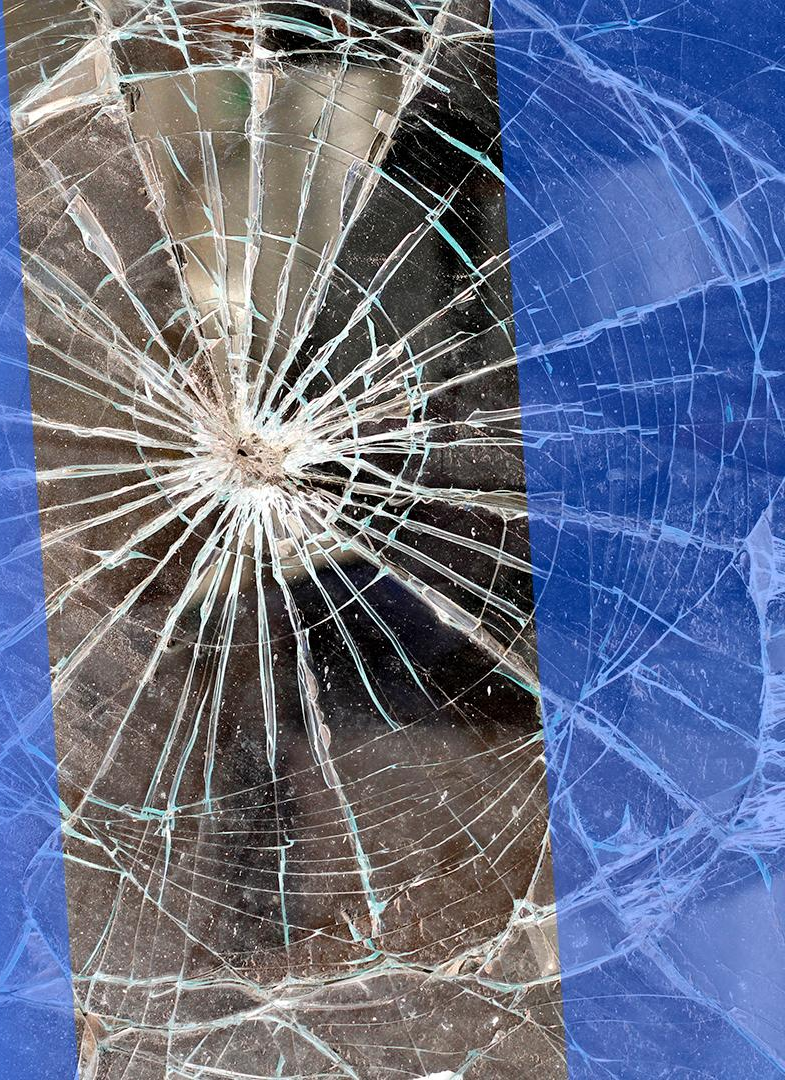
Objetivo principal

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el segundo semestre de 2024- 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.
- Evaluación de distintos organismos públicos ante su labor contra la delincuencia

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

Fechas Terreno

Desde el 09 de Enero hasta el 21 de Febrero de 2025.

Estudio Implementado por:



Encuestas Completas: 1.202 casos

Durante el período de terreno se realizaron:

- 99 locales de Iquique.
- 99 locales de Antofagasta.
- 152 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 152 locales Concepción y Talcahuano.
- 100 locales de Temuco.
- 100 locales de Puerto Montt.
- 500 locales del Gran Santiago.

Error Estadístico:

- +/- 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 y rubros:

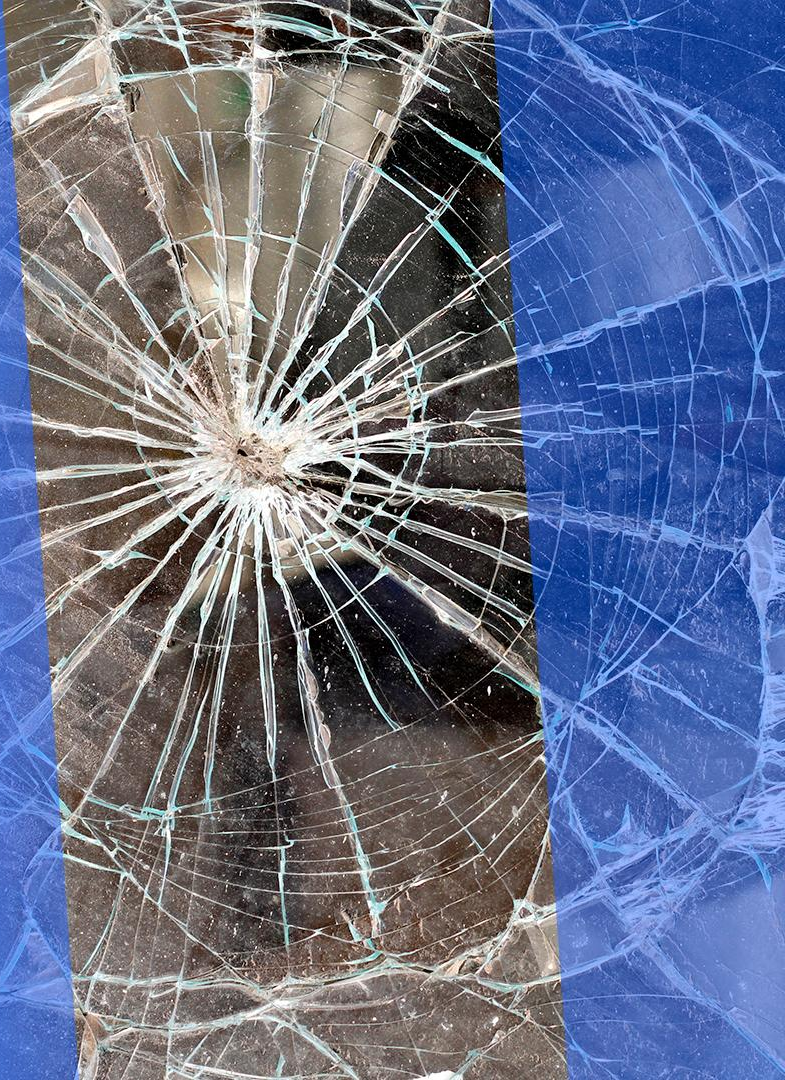
TIPO DE NEGOCIO	RUBROS	N° CASOS	
Tienda por Departamento	Tiendas por Departamento, Supermercado y Farmacias	20	74
Supermercado		24	
Farmacia		30	
Compra y Venta de Automóviles	Estaciones de SS., CyV Automóviles y Logística	32	80
Empresa de Logística		22	
Estación de Servicio		26	
Hotel	Hotel - Restaurantes	84	278
Restaurante		194	
Otro negocio por menor	Otros minoristas	770	770
Total		1.202	1.202

Metodología

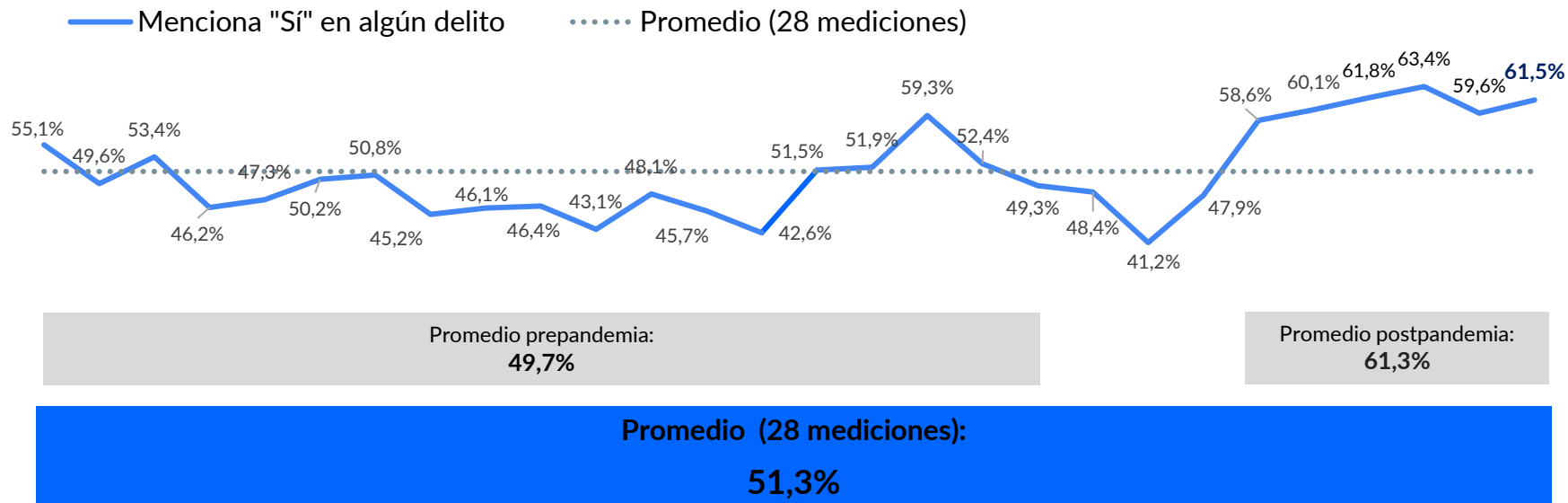
Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

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 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	EXTORSIÓN	Obligar con violencia o intimidación, comprometer u otorgar una suma de dinero o bienes valuables en dinero.
J	OTROS DAÑOS MATERIALES AL LOCAL	Incendio, destrozo, rayado, etc.

Victimización

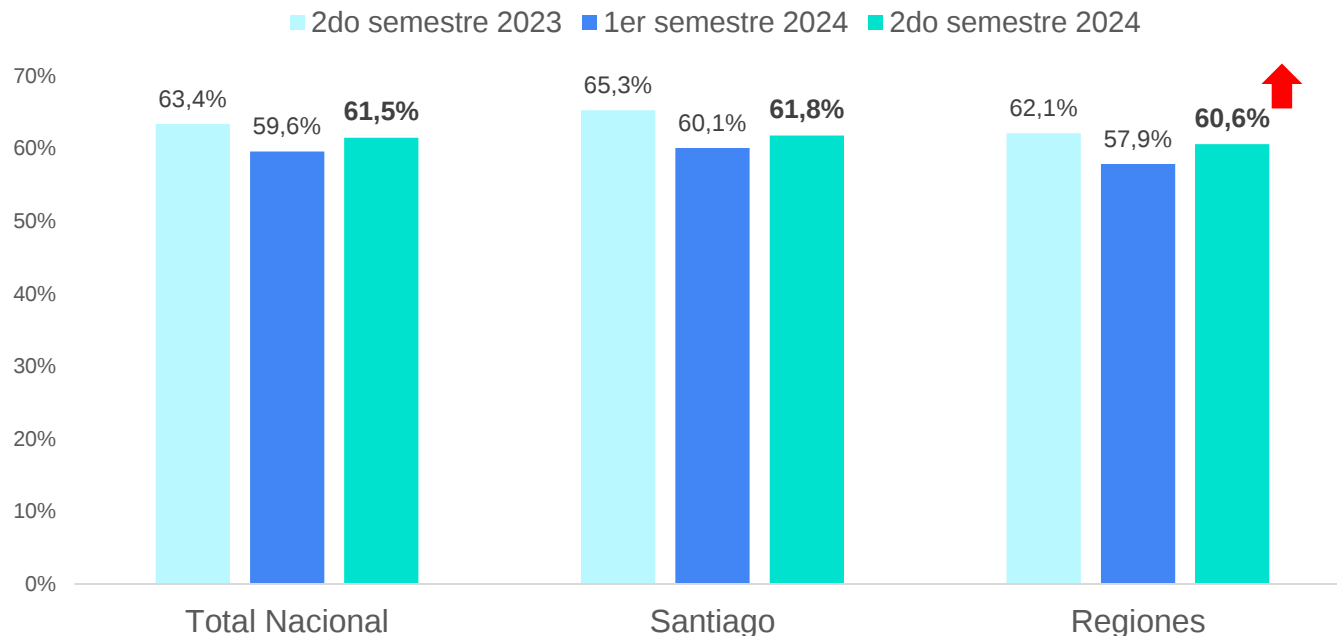


La tasa de victimización alcanzó un 61,5%, por sobre la medición anterior y alcanzando una tasa promedio de 61,3% postpandemia



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

Respecto a la medición anterior se ve un alza significativa en la tasa de victimización de regiones



* 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.

2do semestre 2023 = 1.203

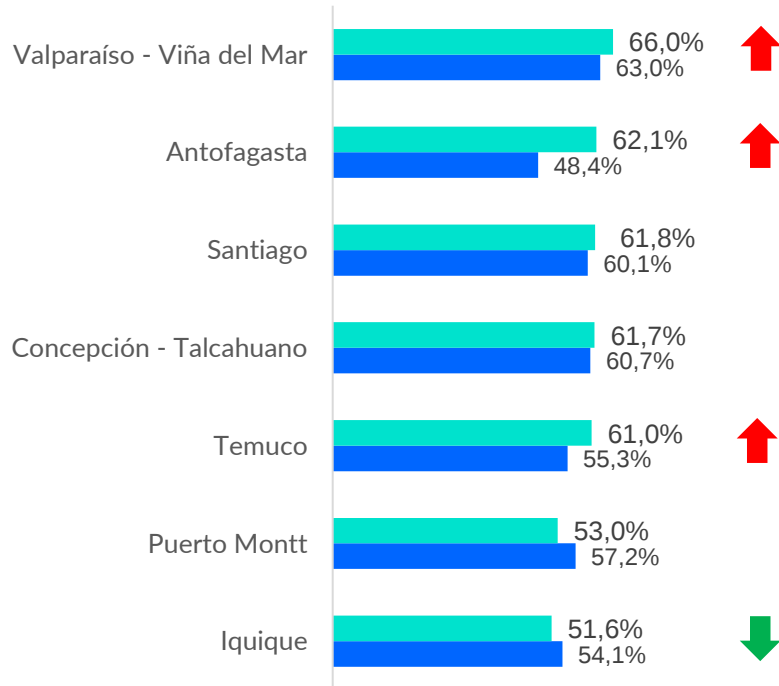
1er semestre 2024 = 1.208

2do semestre 2024 = 1.202

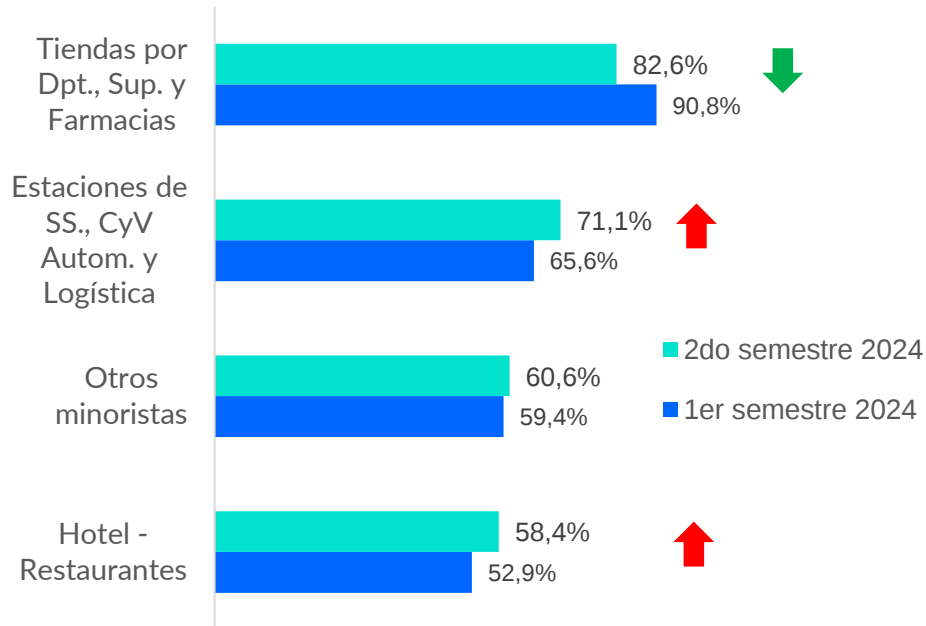
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Estas alzas se reflejan en Valparaíso/Viña, Antofagasta y Temuco

Victimización por Ciudad



Victimización por Rubro



n primer semestre 2024= 1.208 / n segundo semestre 2024= 1.202

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

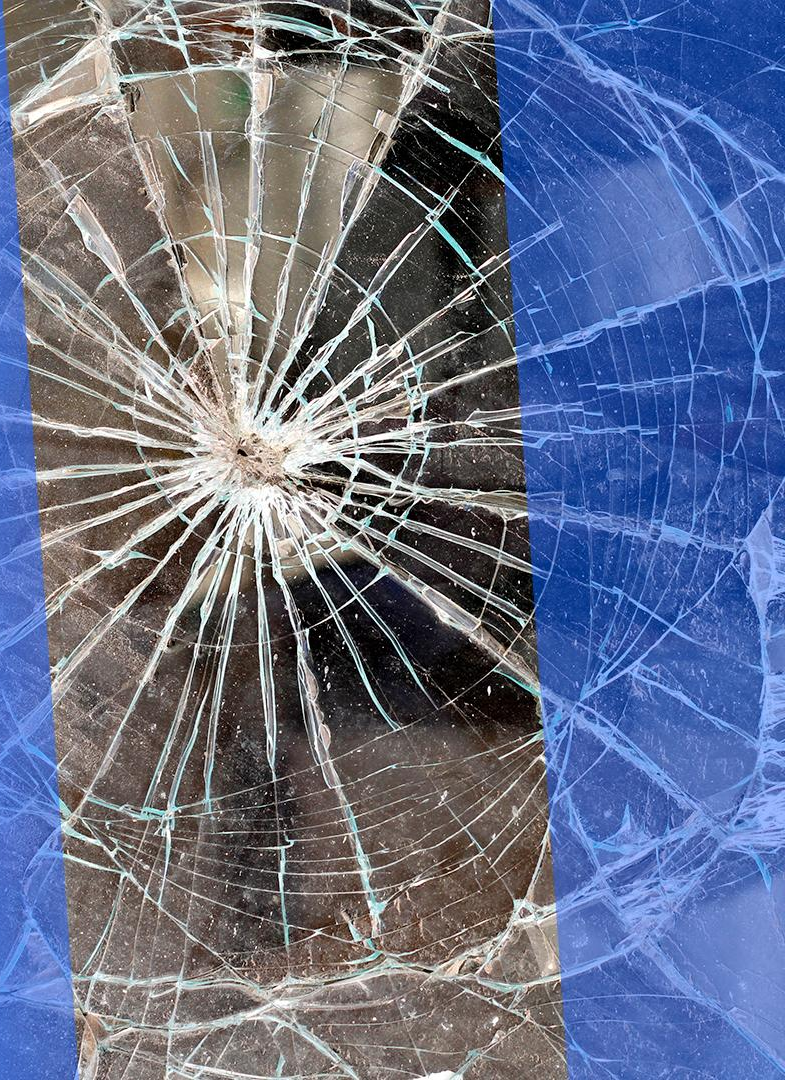
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Las ciudades del norte de Chile destacan con un fuerte cambio de escenario delictual post pandemia

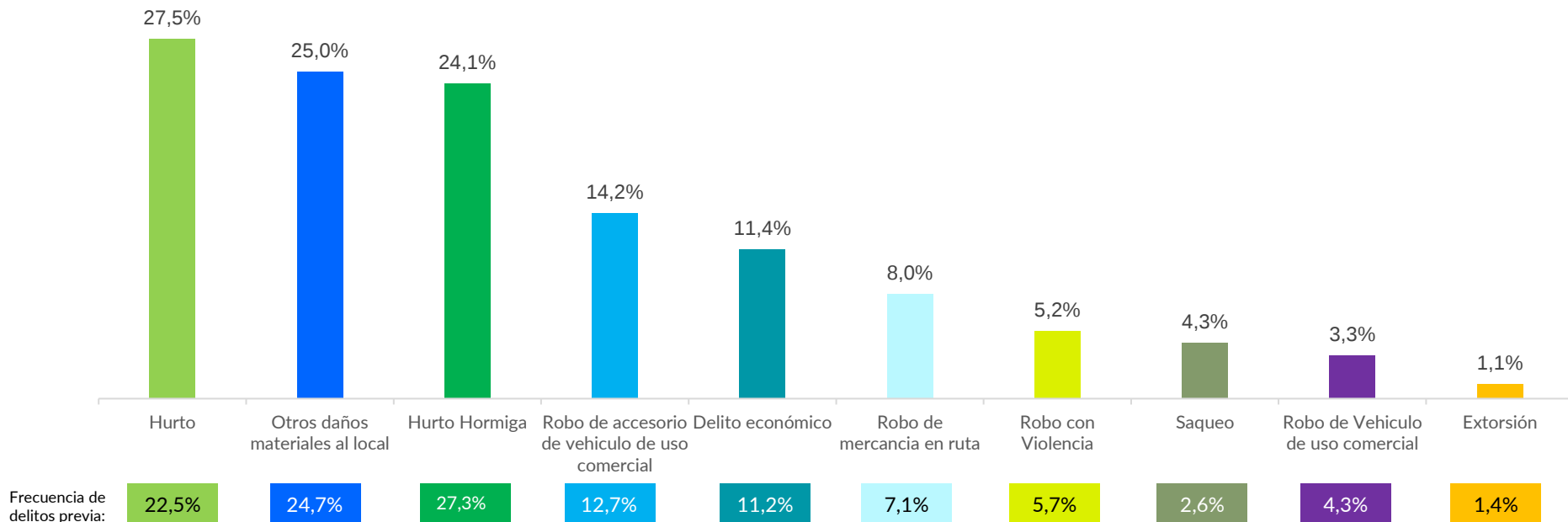
	Tasa de victimización promedio <i>pre pandemia</i>	Tasa de victimización promedio <i>post pandemia</i>	Crecimiento
Iquique	38,5%	57,8%	50%
Antofagasta	38,9%	56,6%	46%
Temuco	47,3%	63,6%	34%
Puerto Montt	43,9%	56,4%	28%
Concepción/ Talcahuano	52,0%	60,6%	17%
Valparaíso / Viña del Mar	56,4%	65,5%	16%
Santiago	54,6%	60,8%	11%

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

Tipos de delitos y revictimización



Hurto aumenta y es el delito más frecuente. Cerca de un cuarto de los encuestados dice haber sido víctima de daños materiales al local y hurto hormiga. Por su parte, un 5,2% fueron víctima de robo con violencia.

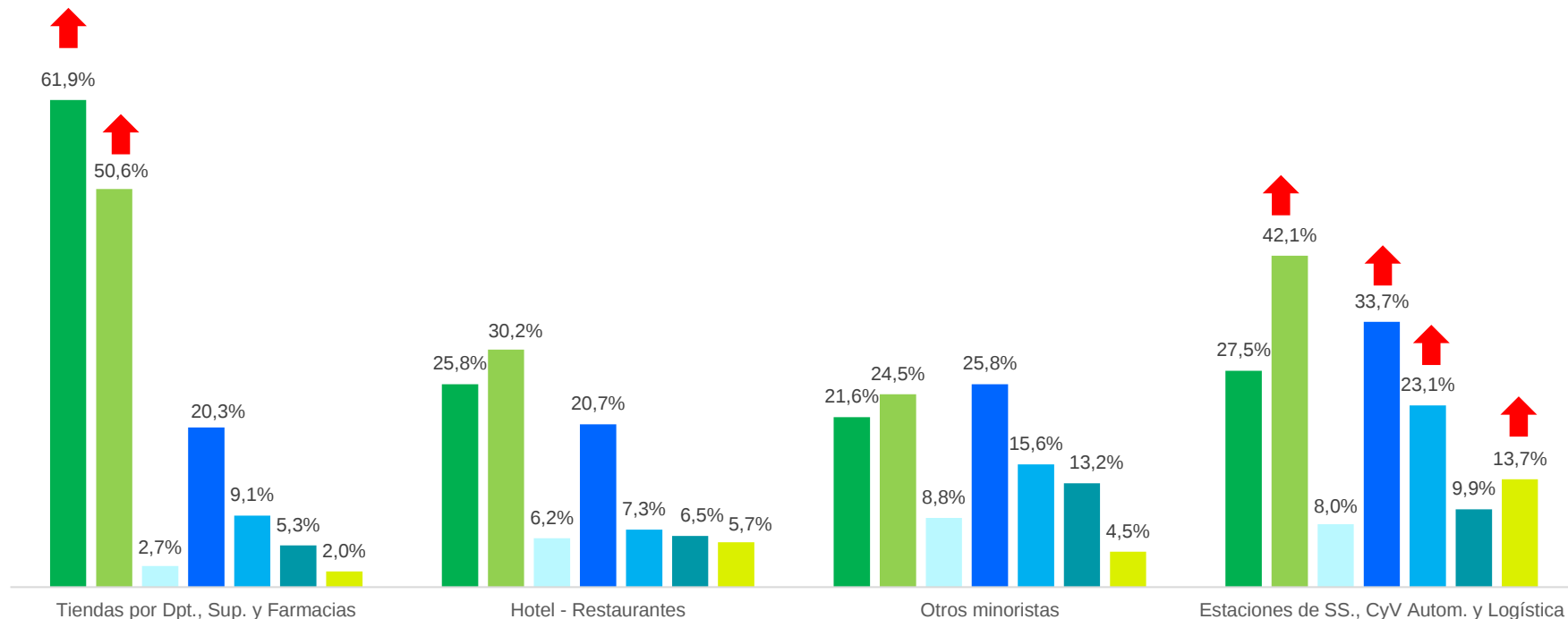


n= 1.202

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2024, ¿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 hurto hormiga y hurto mientras que, en Estaciones de SS, CyV Autom. y Logística, destaca otros daños materiales al local, robo de accesorio de vehículo comercial y robo con violencia

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



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

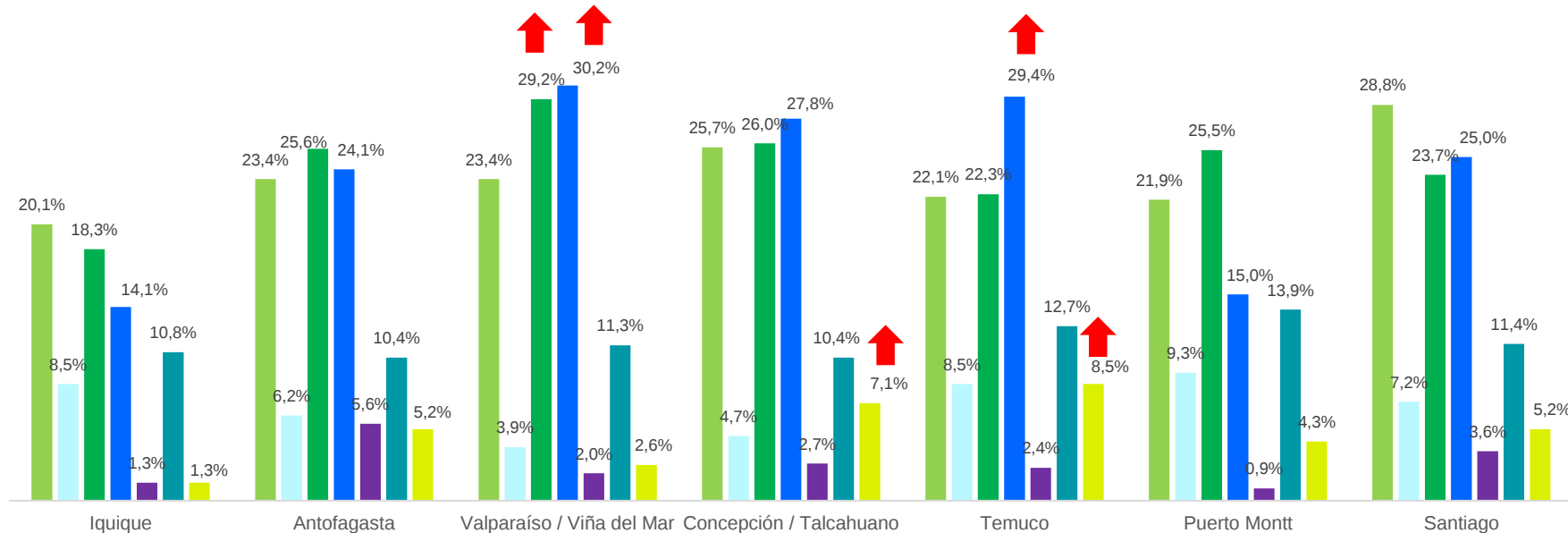
** Flechas en rojo indican un cambio negativo, mientras que los flechas en verde indican cambios positivos.

n = 1.202

Entre JULIO y DICIEMBRE de 2024, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Daños materiales al local continúan destacando en Viña/Valparaíso y Temuco, ciudad donde también destaca el robo con violencia

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



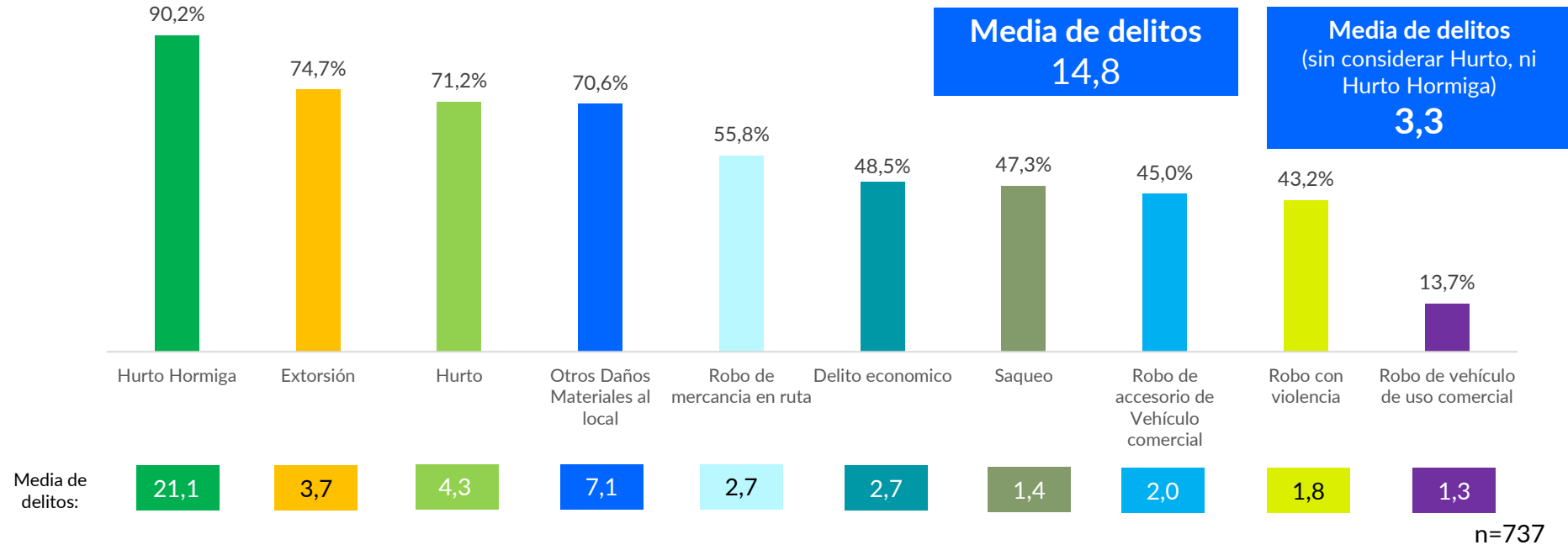
n = 1.202

* 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.

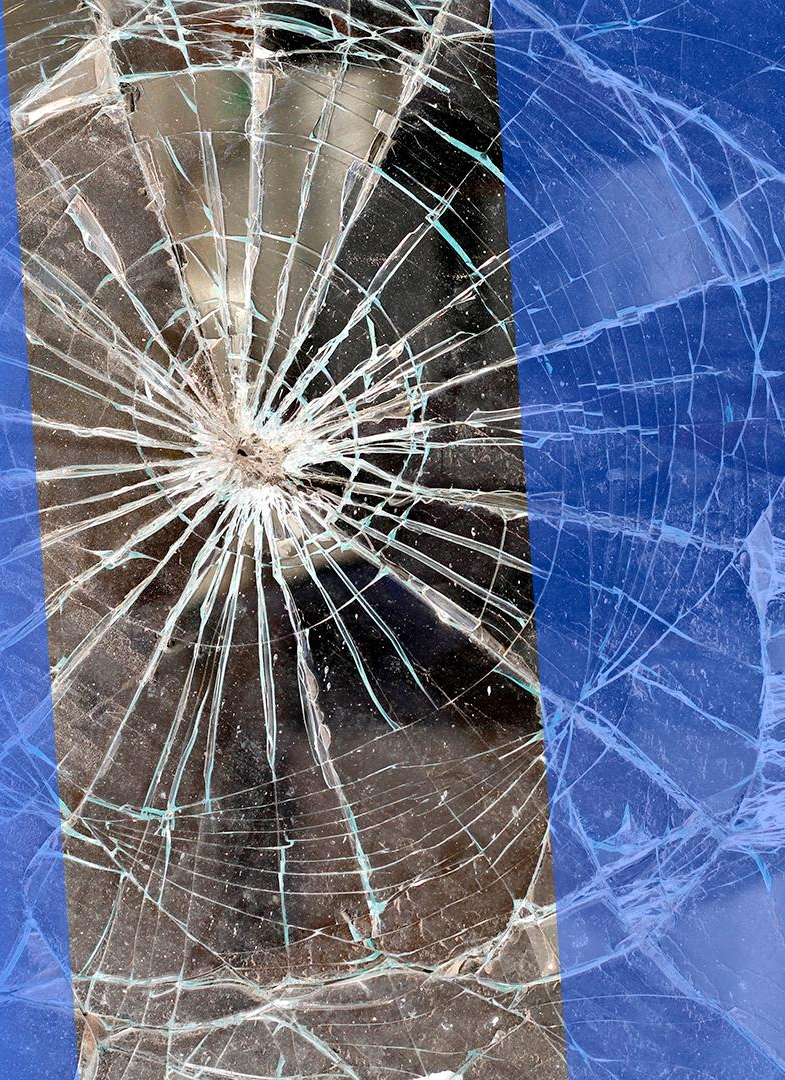
Entre JULIO y DICIEMBRE de 2024, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Un alto porcentaje de las víctimas de delito lo fueron en forma recurrente durante el semestre, destacando otros daños materiales al local y hurto.

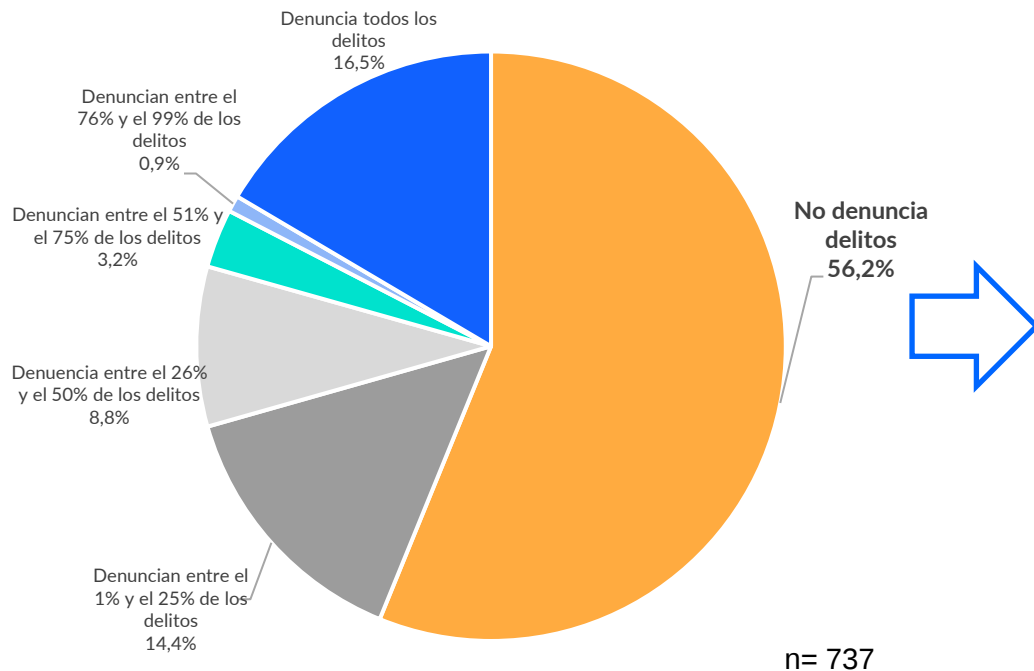


Si sufrió un delito, ¿en qué porcentaje lo sufrió más de una vez?

Denuncias



Se mantiene un bajo porcentaje de denuncia, un **56,2%** no denuncia nada y de aquellos que lo hacen un **76,3%** no obtiene resultados, **17%** sí, mayor que la medición anterior



El **76,3%** (82,1% medición anterior) no obtuvo los resultados esperados, un **17%** sí y un **4,1%** en parte

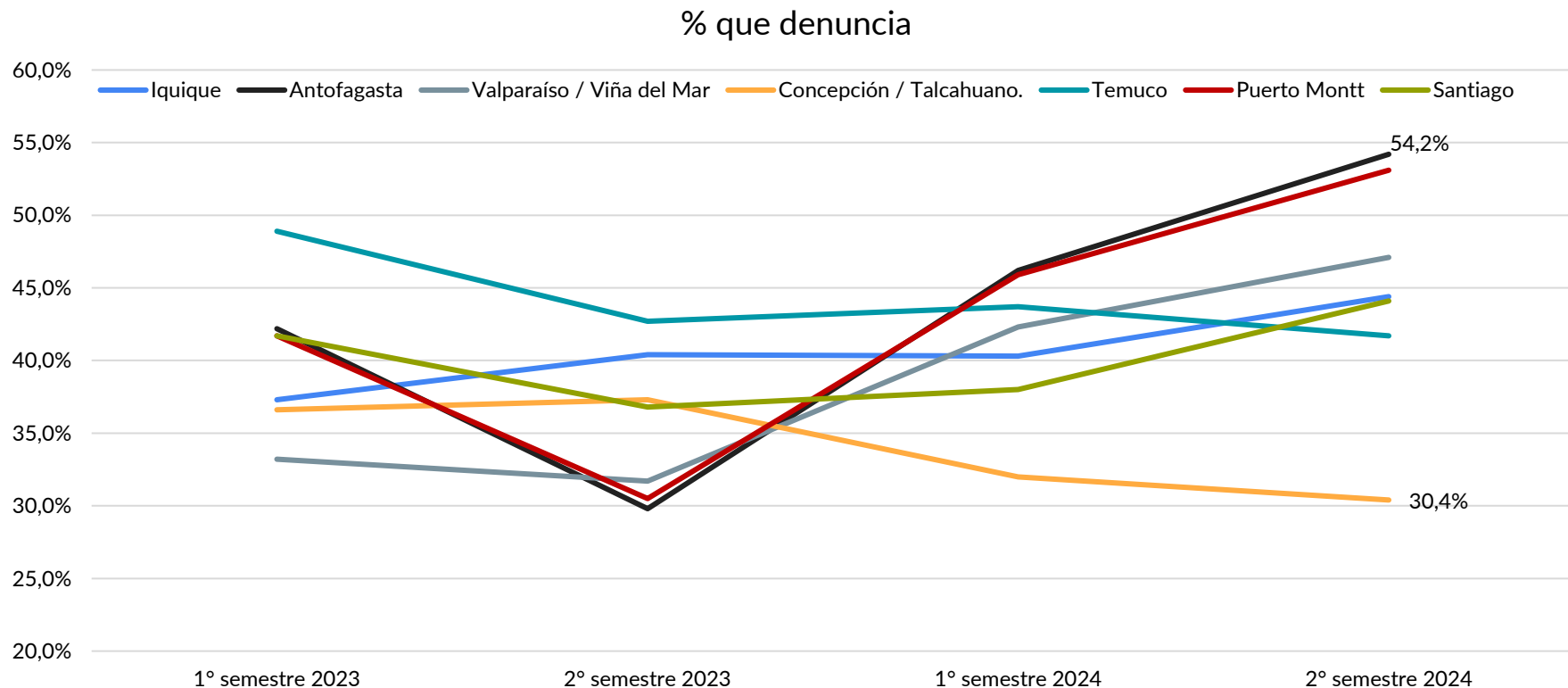
n= 322

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

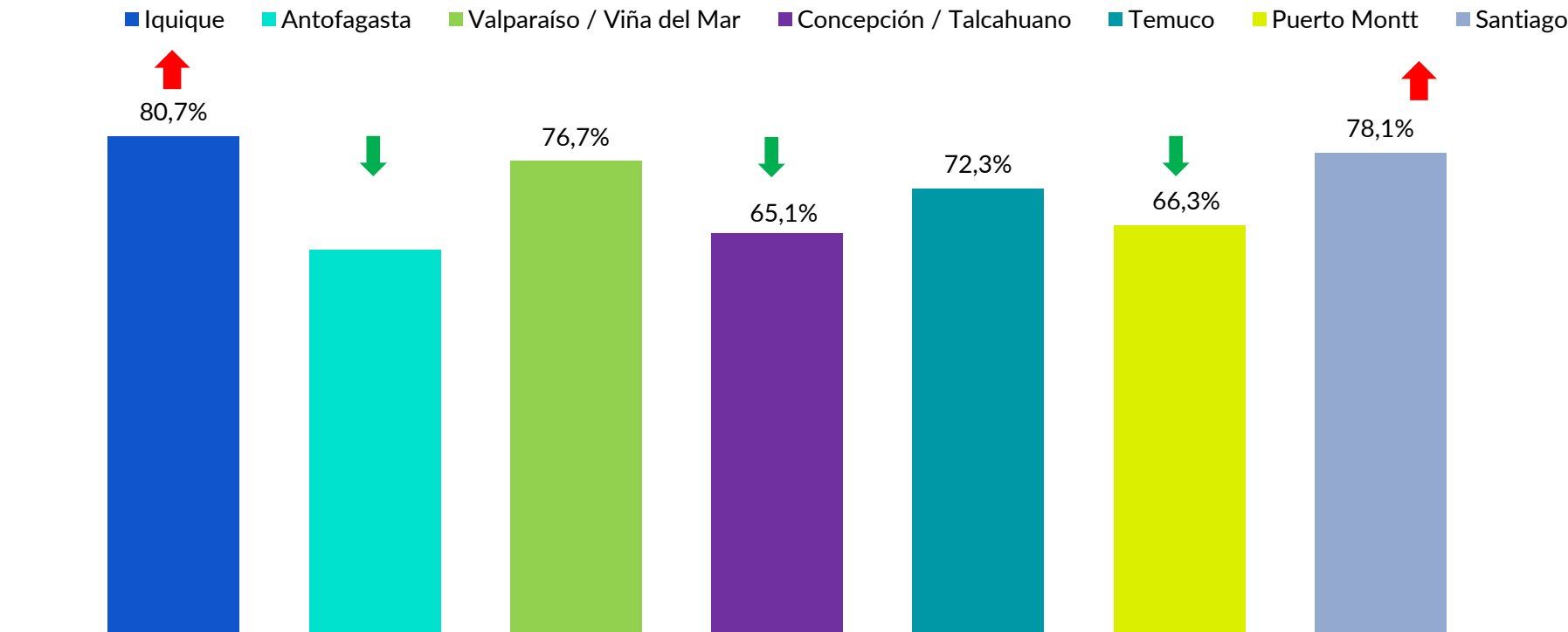
¿Cuántas veces hizo la denuncia? (Tasa de delitos que se denuncia)

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

Se ve un aumento en el porcentaje de denuncia en algunas ciudades destacando Antofagasta y Puerto Montt



Iquique y Santiago es donde más denunciantes dicen NO obtener resultados frente a sus denuncias



No, no obtuvo resultados esperados

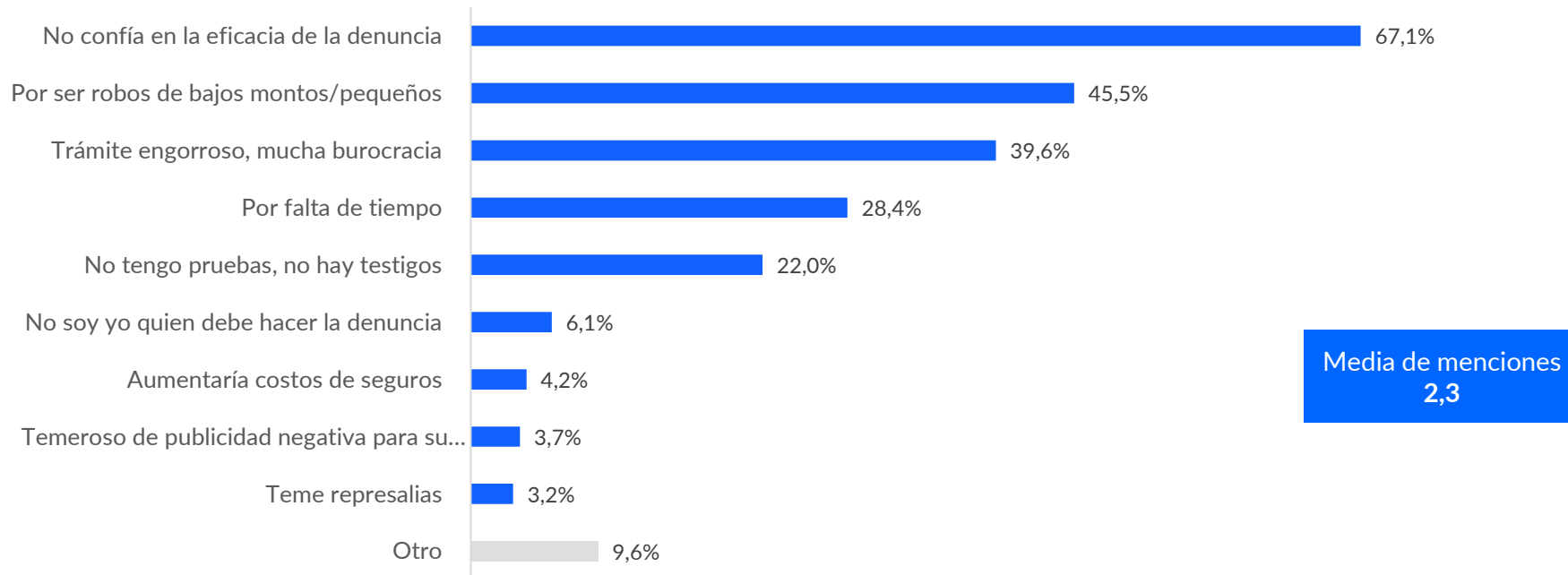
* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 322

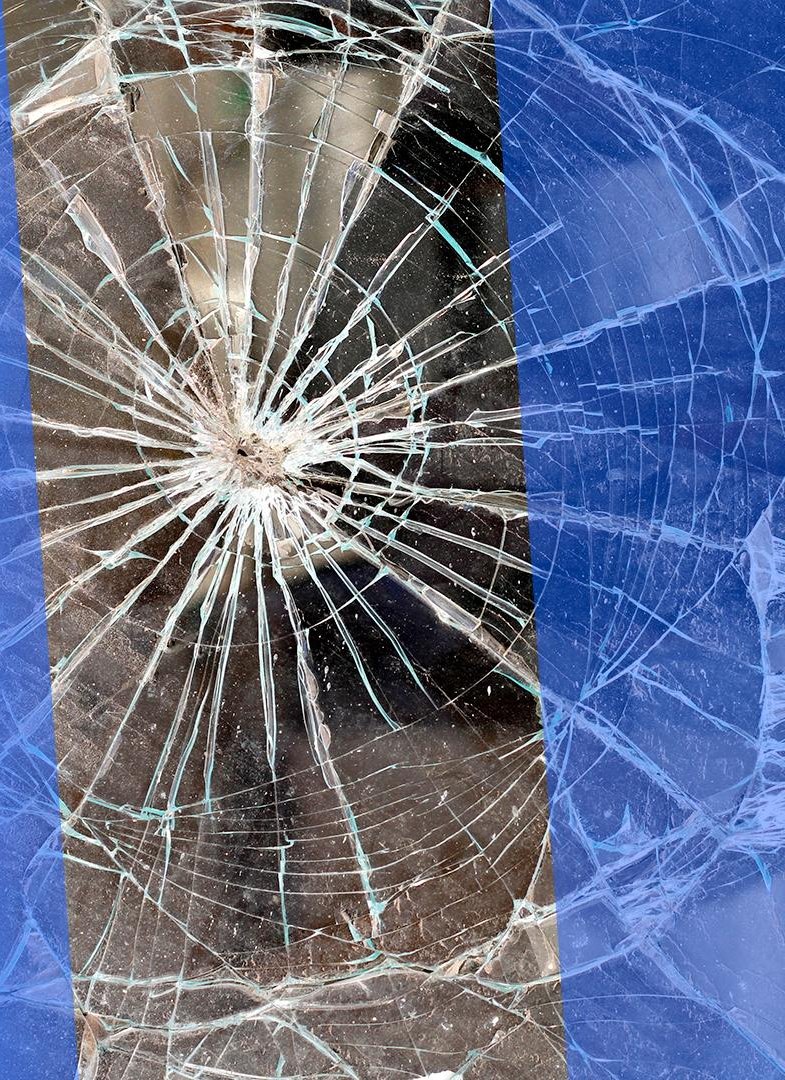
¿Diría usted que obtuvo los resultados esperaba o no obtuvo los resultados que esperaba? (Al denunciar)

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

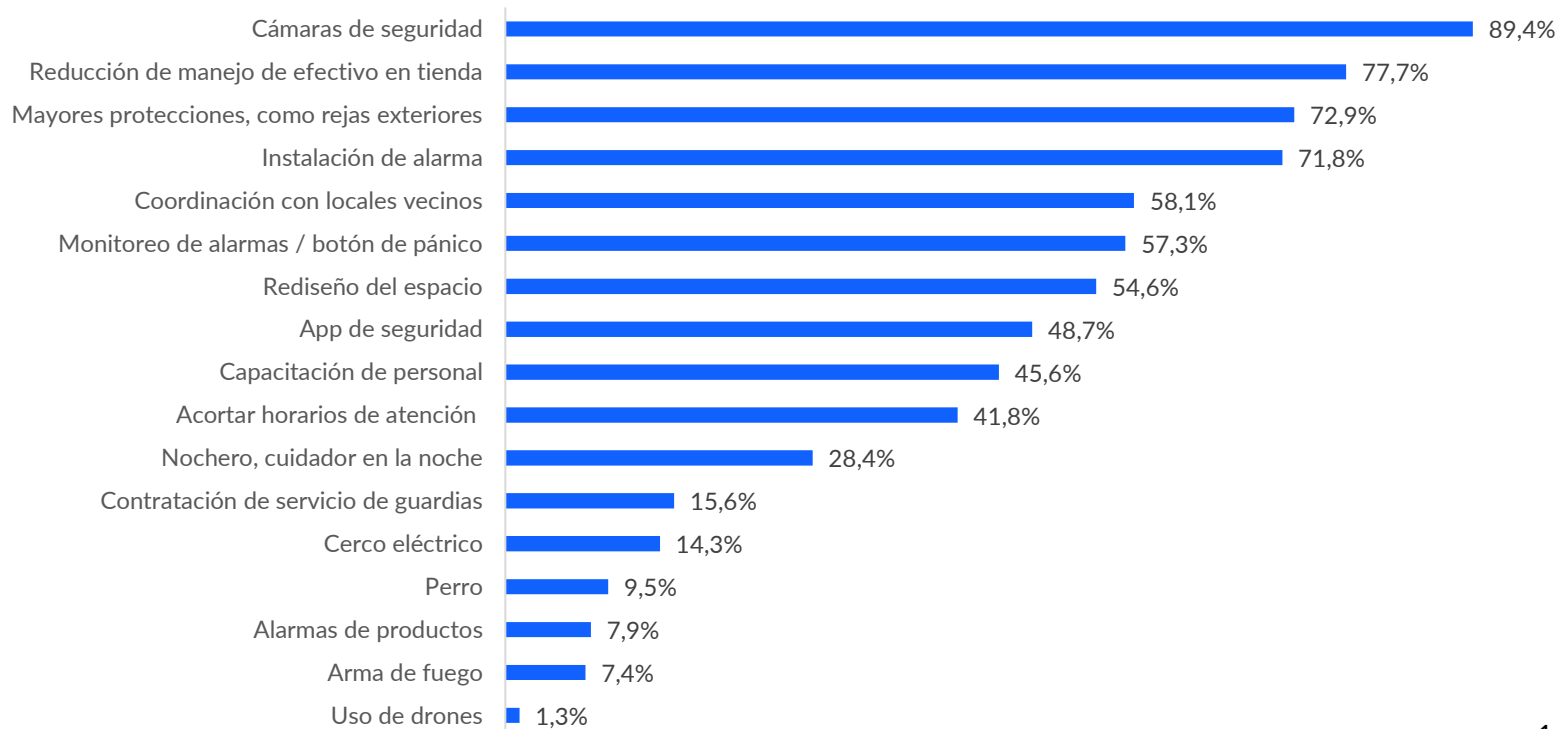


¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre JULIO y DICIEMBRE de 2024? ¿Por alguna otra razón?

Medidas de seguridad e implementación



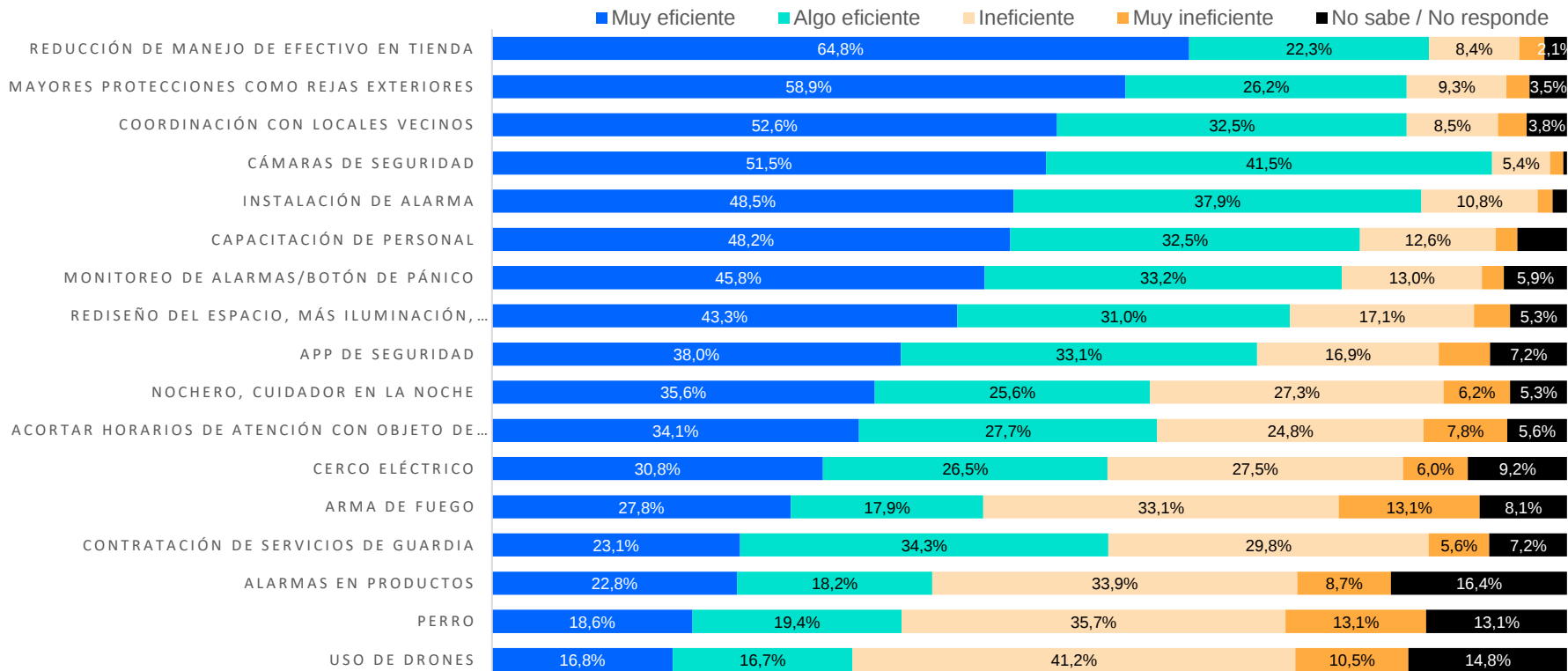
Casi ocho medidas de seguridad tienen en promedio cada local y un 46% de los encuestados las aumentó en el segundo semestre del año pasado



n= 1.202

¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

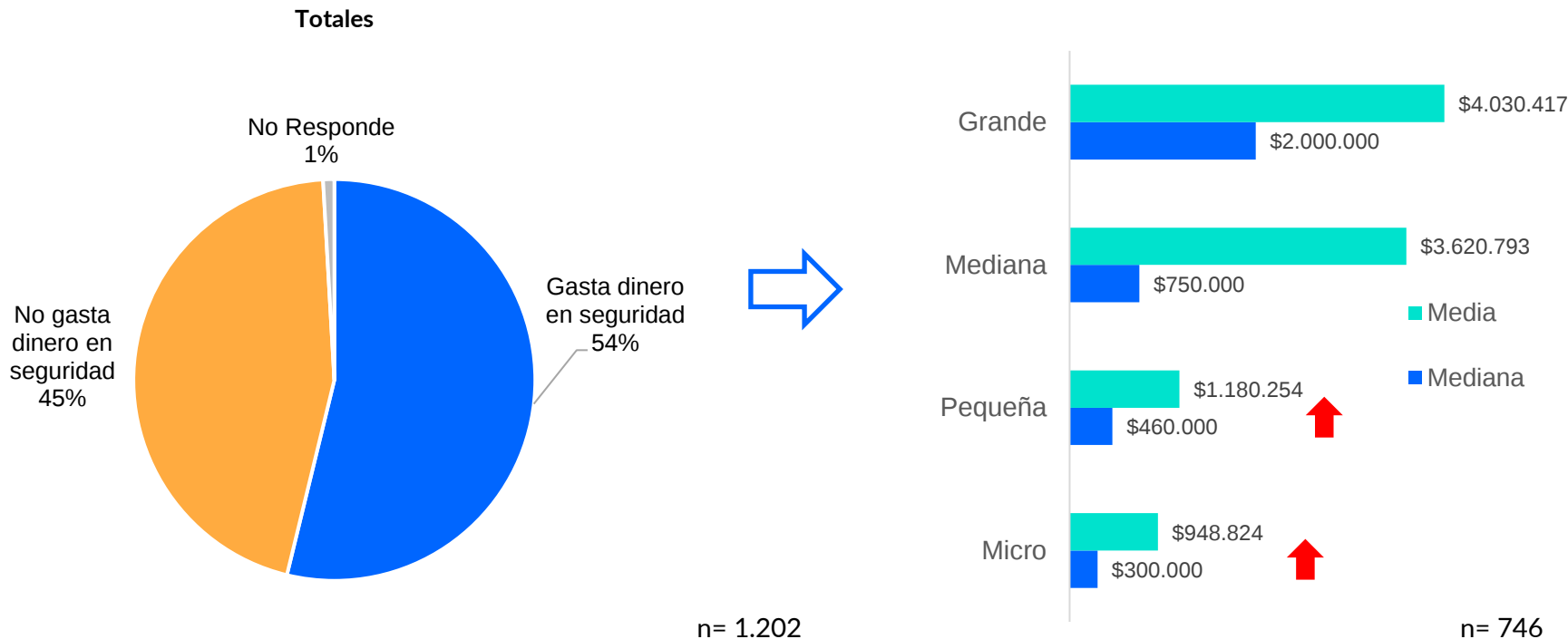
Reducir el efectivo continúa siendo la medida más eficiente para no ser asaltado, seguido de rejas exteriores y la coordinación con vecinos, que vuelve a subir respecto a períodos anteriores



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?

n= 1.202

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 **\$4,0** millones en las grandes hasta **\$948** mil en las micro, subiendo frente al periodo previo



Durante el semestre que comprende JULIO y DICIEMBRE del 2024
¿Cuánto fue el gasto promedio mensual de su local en medidas de seguridad?

Principales medidas de seguridad y gasto por local según rubro reflejan un aumento, sobre todo en Otros Minoristas.

Tiendas por Dpt., Sup. y Farmacias

- 8,22 medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:
\$3.554.467 (\$2.331.660)

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (99,1%)

2. Instalación de alarmas(88,8%)

3.Reducción de efectivo en tienda(77,3%)

Estaciones de SS., CyV Autom. y Logística

- 7,80 medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:
\$2.956.743 (\$1.172.769)

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (94,9%)

2. Instalación de alarmas(83,3%)

3. Monitoreo de alarmas/ Botón de Pánico(72,6%)

Hotel - restaurantes

- 7,15 Medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:
\$1.400.324 (\$970.652)

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (93,7%)

2. Reducción de efectivo en tienda(83,2%)

3. Mayores protecciones como rejas exteriores (69,9%)

Otros minoristas

- 7,01 Medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:
\$1.836.838 (\$631.942)

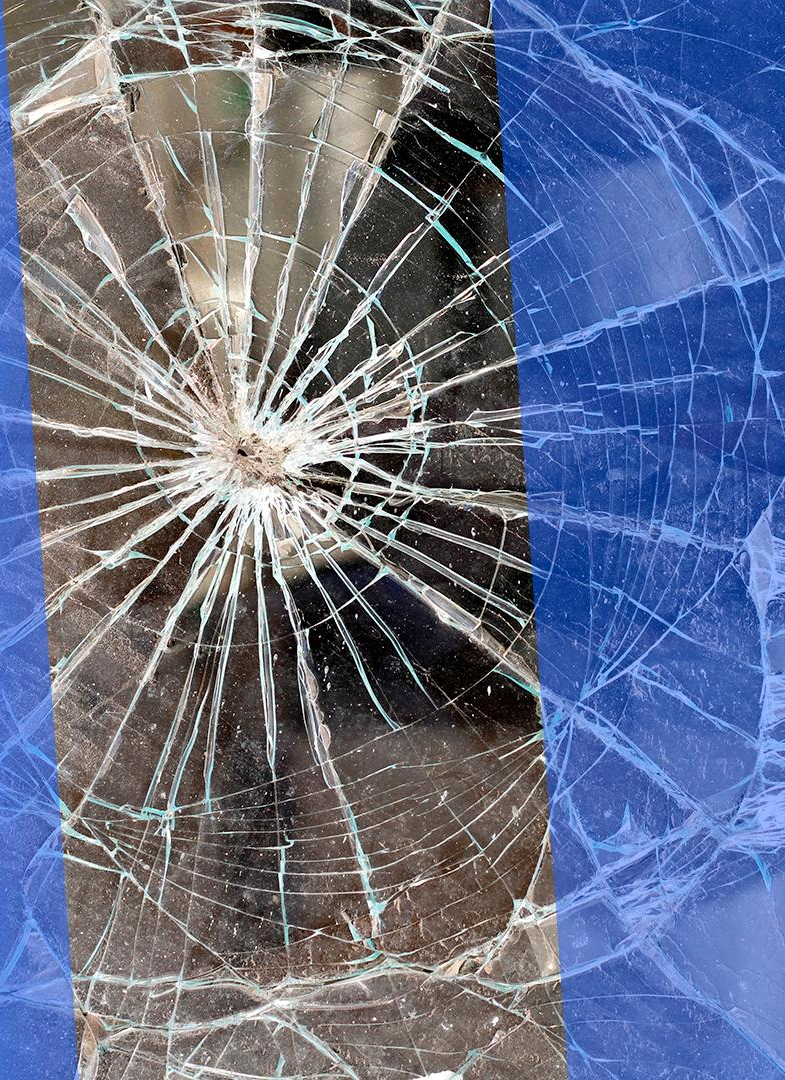
- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (87,2%)

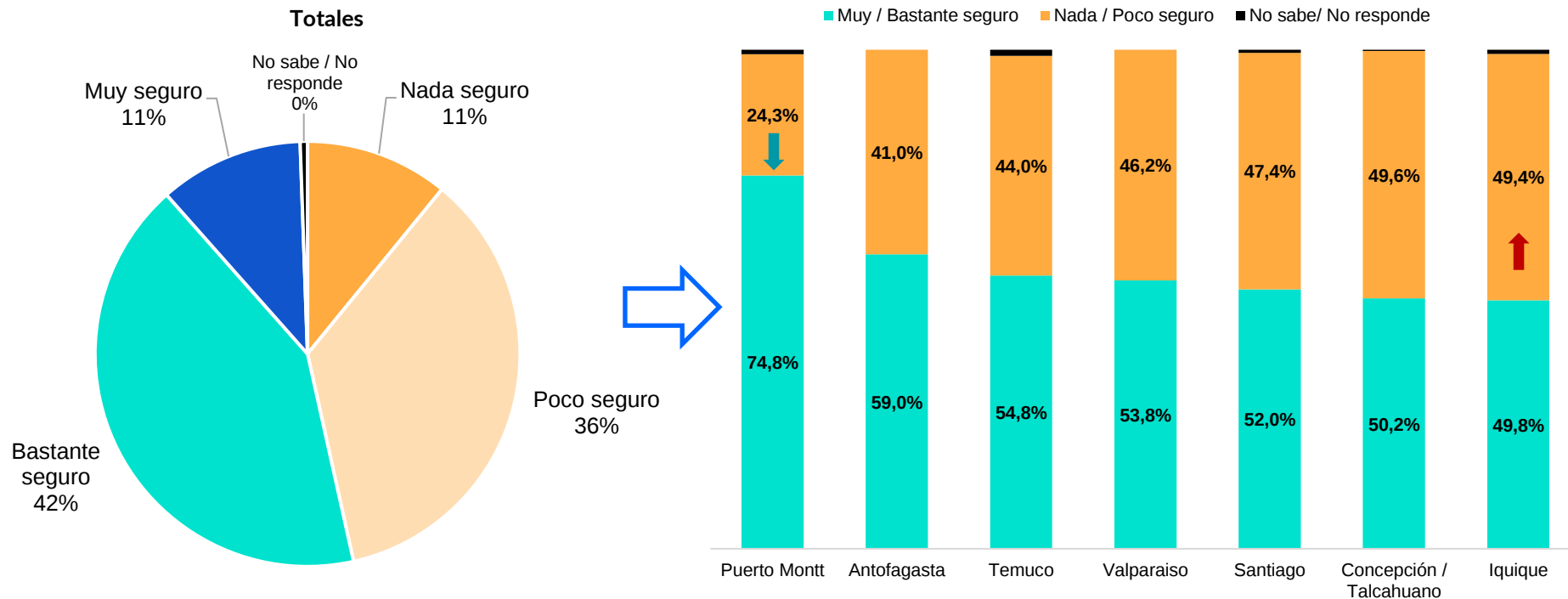
2. Reducción de efectivo en tienda(76,7%)

3. Mayores protecciones como rejas exteriores (75,1%)

Inseguridad y violencia



Un 47% de los encuestados considera el barrio donde se ubica su negocio poco o nada seguro, sin mejora frente al semestre anterior



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

n= 1.202

Zona suroriente es la con mayor precepción de inseguridad por parte de los locatarios junto con norponiente, por sobre lo marcado en el primer semestre

Nor Poniente

S1 - 2024 S2 - 2024

Nada / Poco

57,8%

64,5%

Muy / Bastante

41,2%

34,4%

Sur Poniente

S1 - 2024 S2 - 2024

Nada / Poco

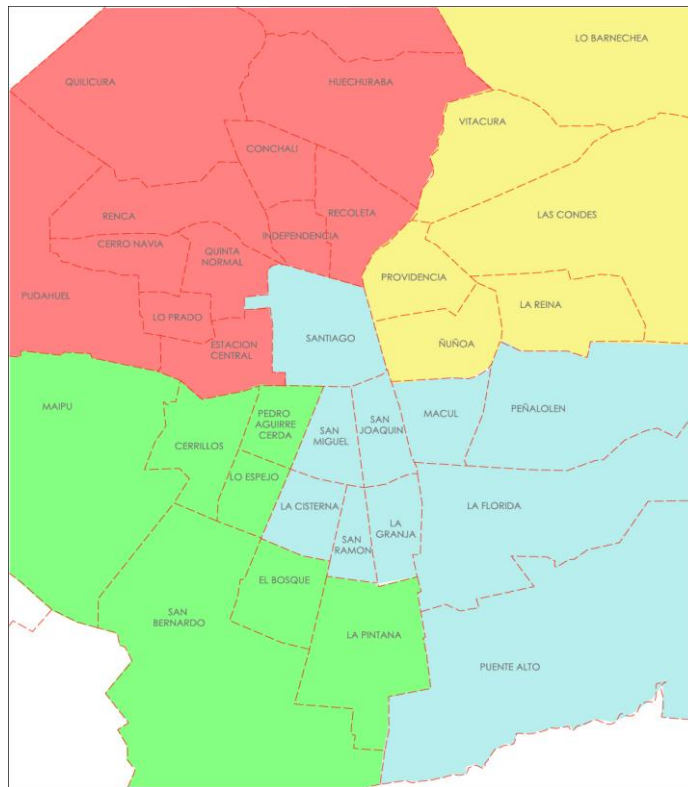
63,0%

52,9%

Muy / Bastante

35,7%

47,1%



Nor Oriente

S1 - 2024 S2 - 2024

Nada / Poco

28,0%

14,4%

Muy / Bastante

72,0%

85,5%

Nada seguro / Poco seguro

Muy seguro / Bastante seguro

Sur Oriente

S1 - 2024 S2 - 2024

Nada / Poco

63,0%

68,7%

Muy / Bastante

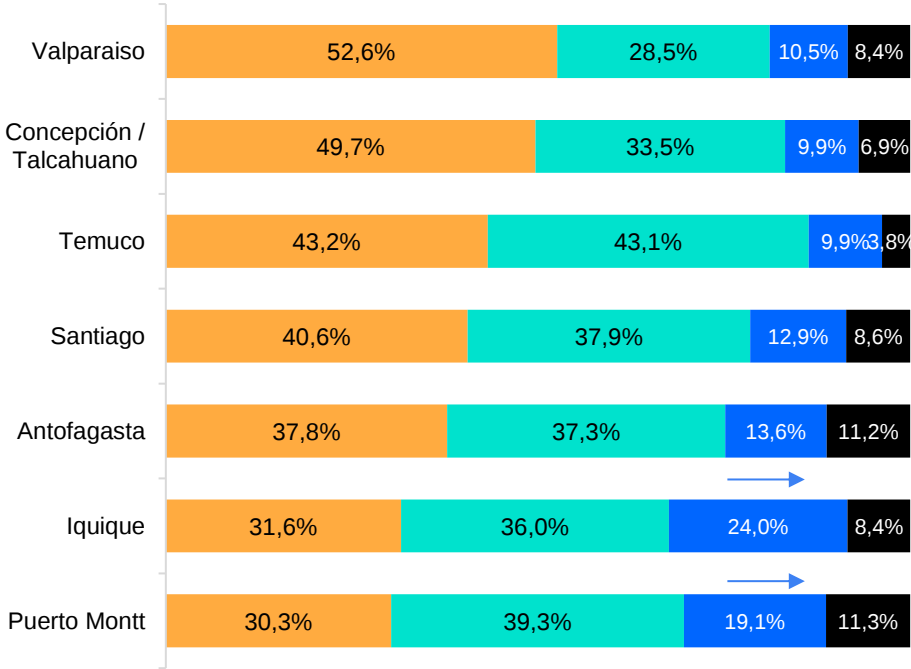
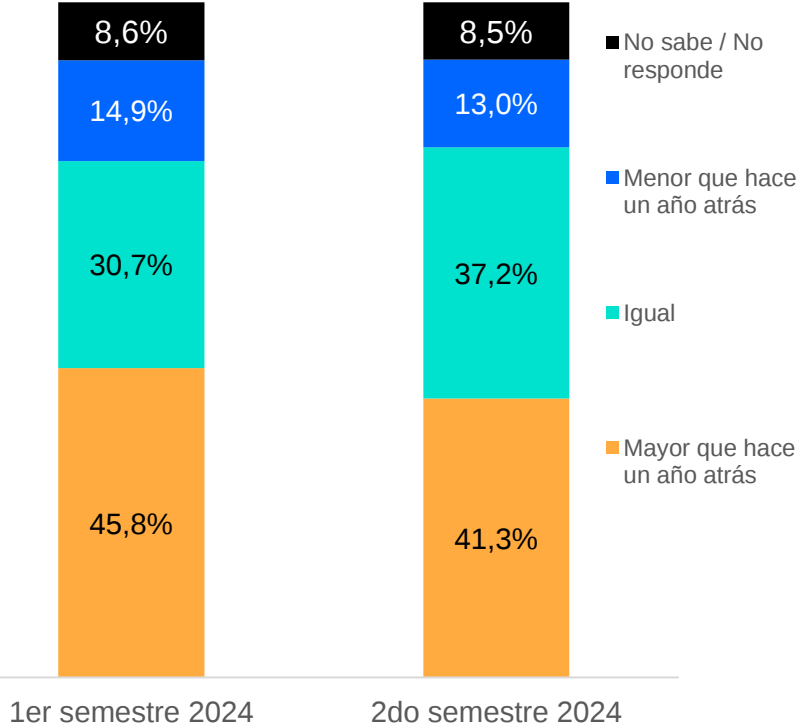
36,0%

40,2%

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

n= 500

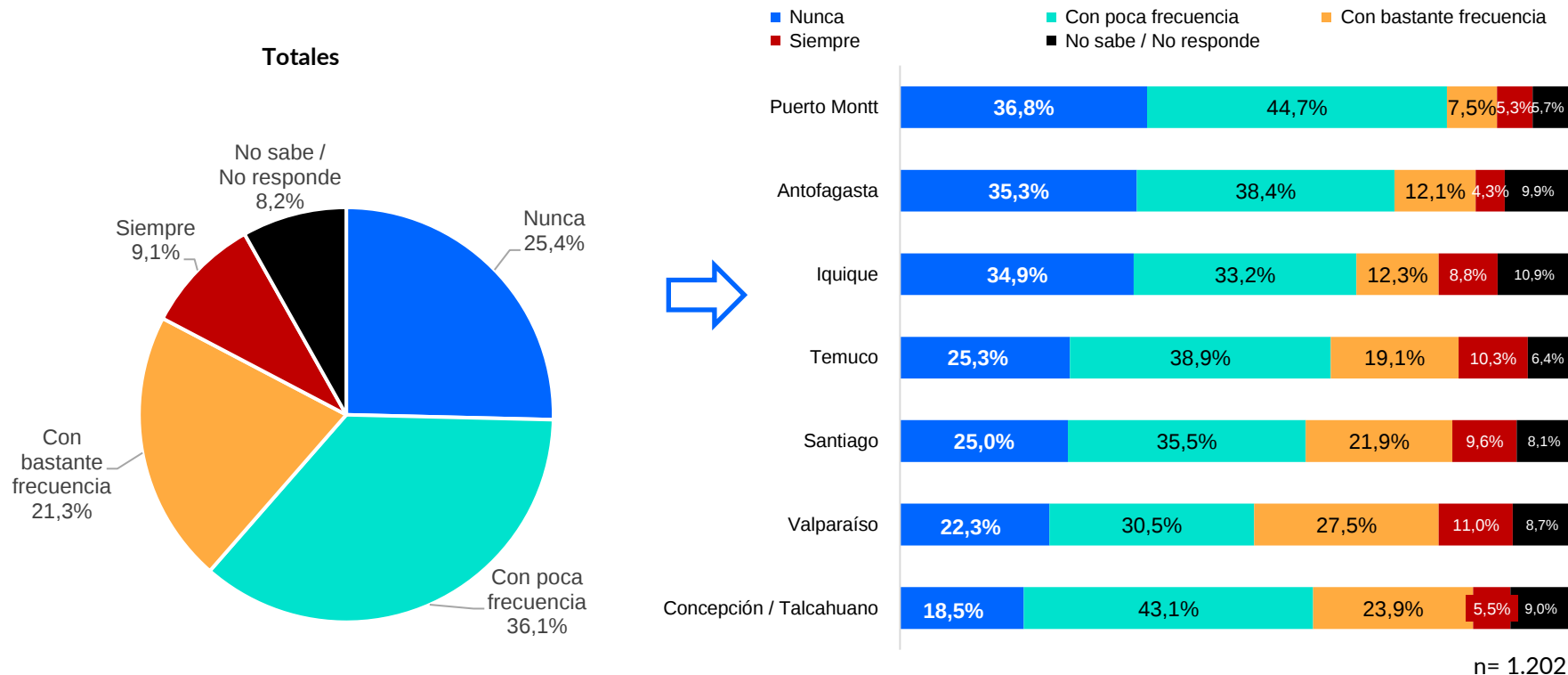
Respecto a la violencia con que atacan los delincuentes, un **41,3%** cree que es mayor que hace un año y un **37,2%** menciona que es igual



n= 1.202

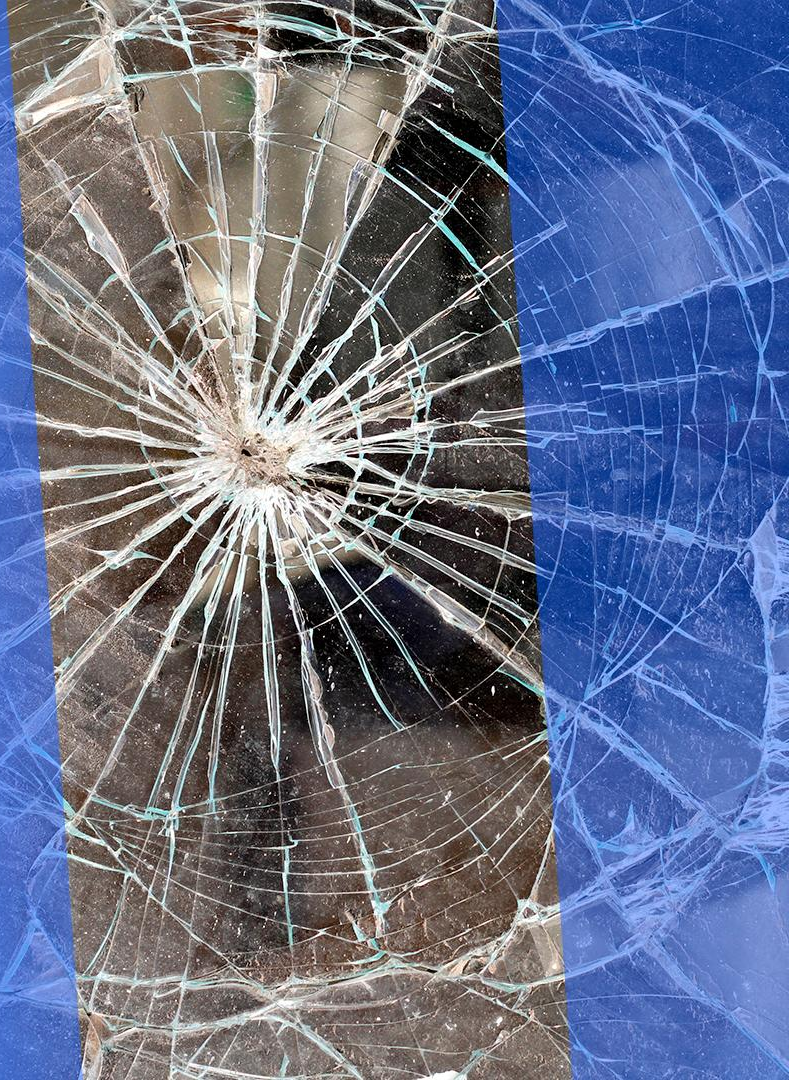
En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

Un **30,4%** de los encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios, bastante en línea con la medición anterior, destacando Valparaíso-Viña y Santiago

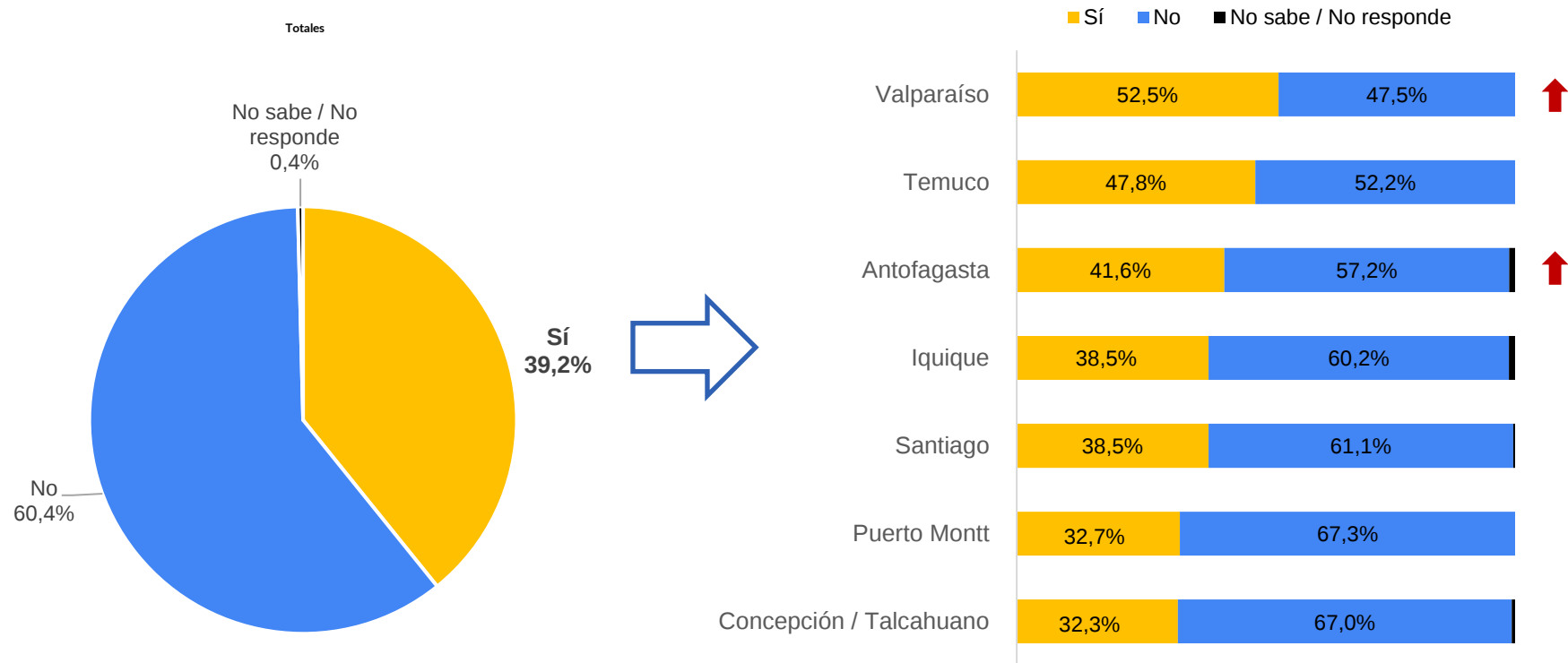


Pensando en el periodo entre JULIO y DICIEMBRE de 2024 ¿con qué frecuencia, diría usted que, se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?

Comercio ilegal



39,2% de los locatarios dice tener comercio ambulante ilegal en las afueras de su negocio, en línea con la medición anterior, destacando Valparaíso/Viña y Temuco

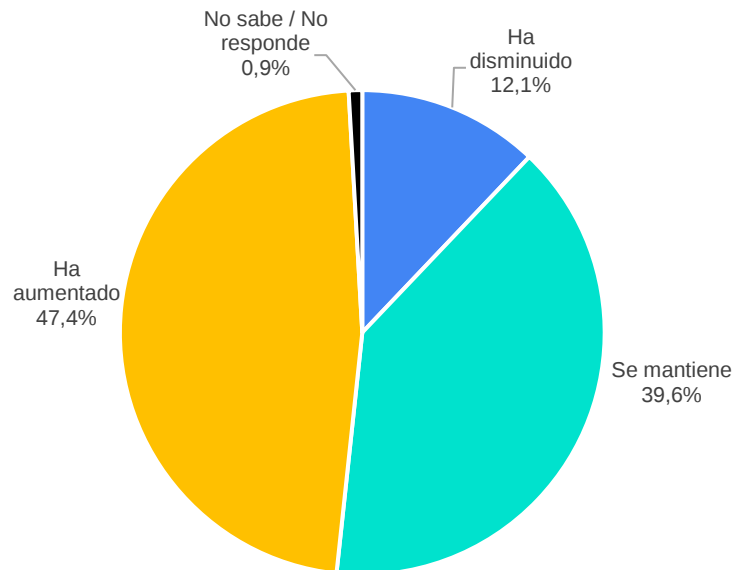


En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

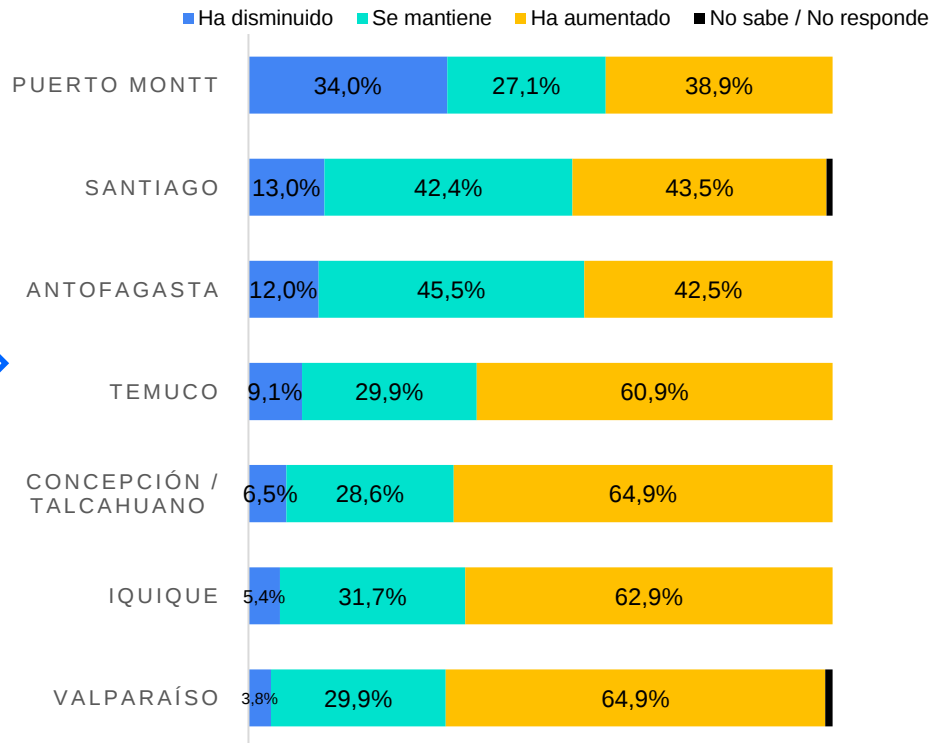
n= 1.202

Un **47,4%** dice que el comercio ambulante ilegal ha aumentado y un **39,6%** dice que está igual. Destaca Puerto Montt con un mayor porcentaje que dice que ha caído.

Totales



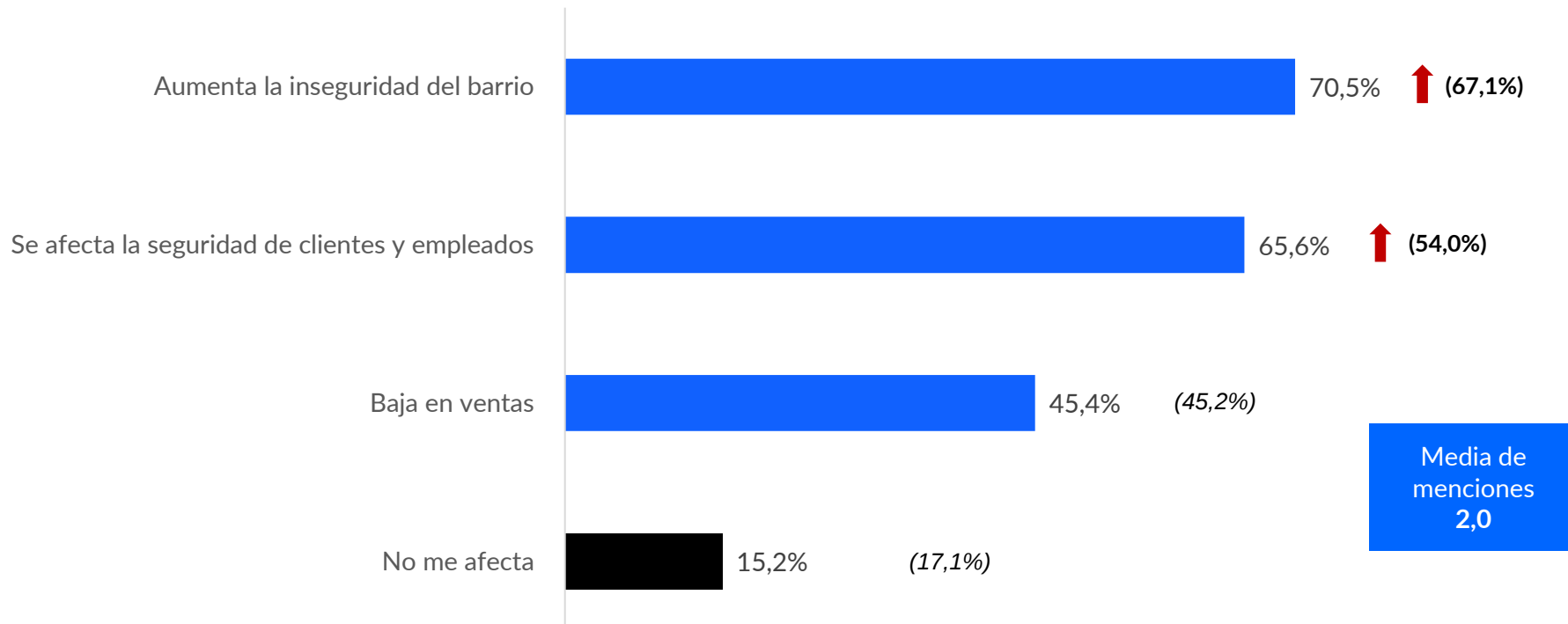
Según Zona



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

n= 482

El comercio ambulante ilegal continúa asociándose principalmente a temas de seguridad en la zona donde se ubica, con porcentajes que aumentan frente a la medición anterior



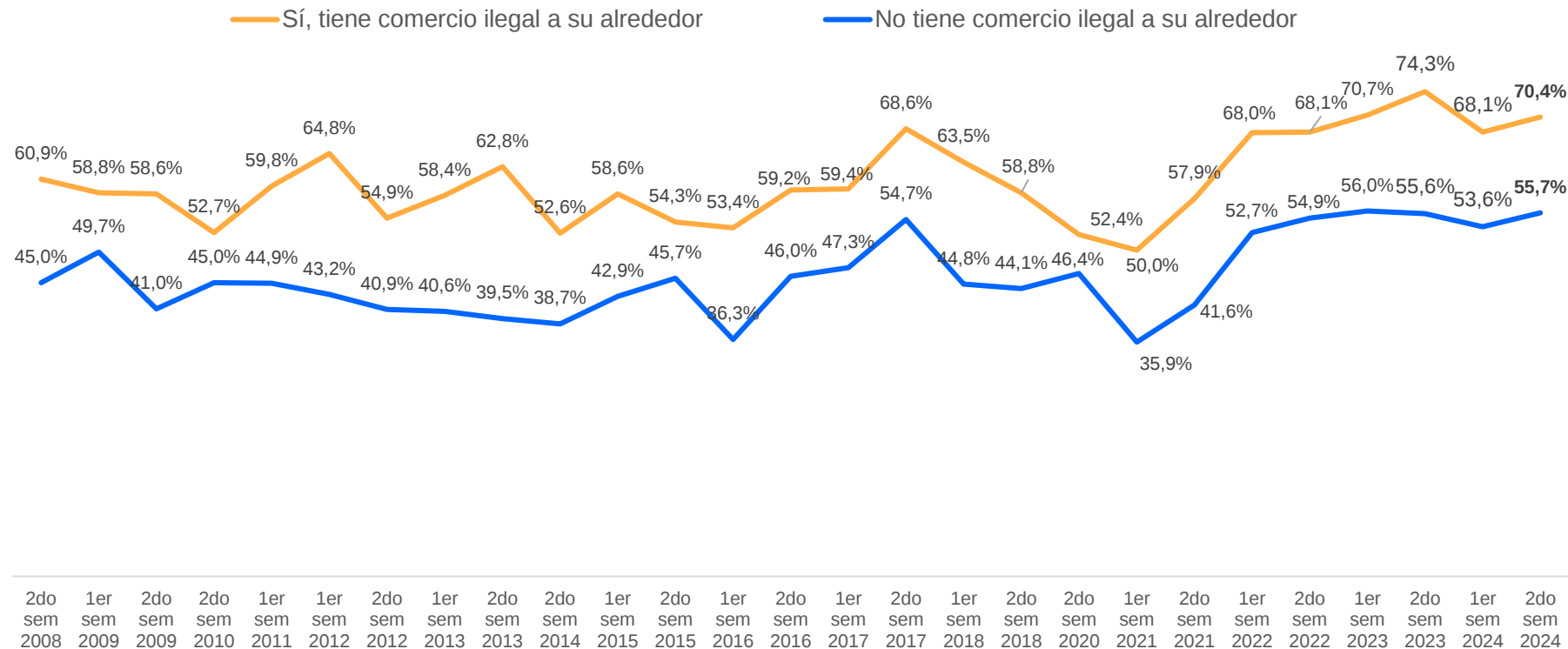
* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 482

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

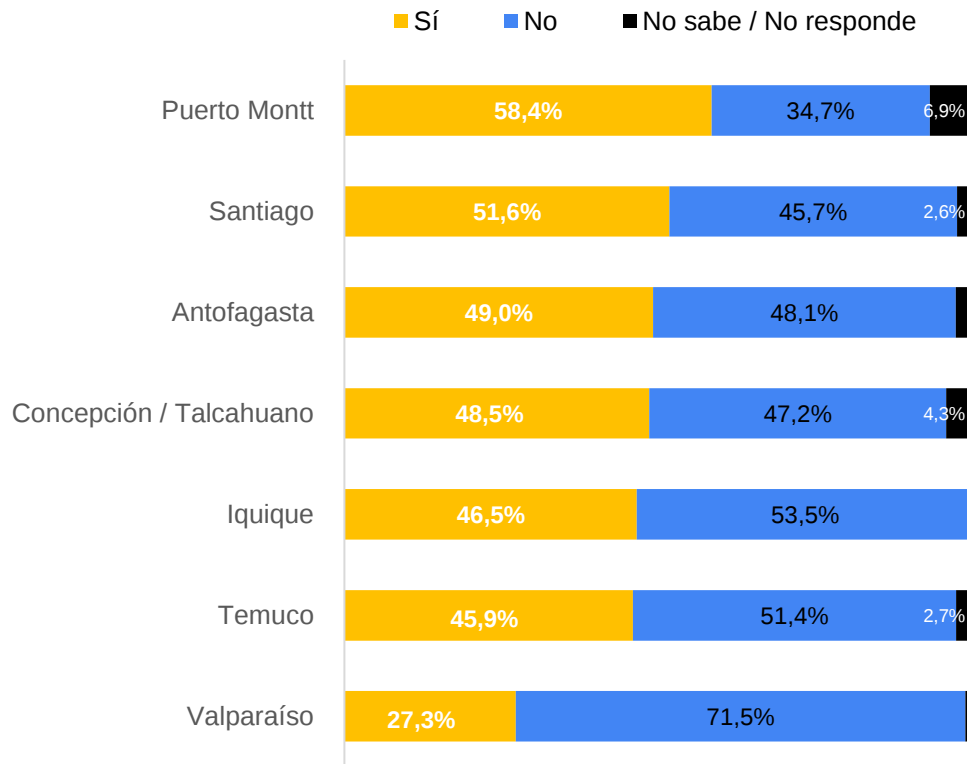
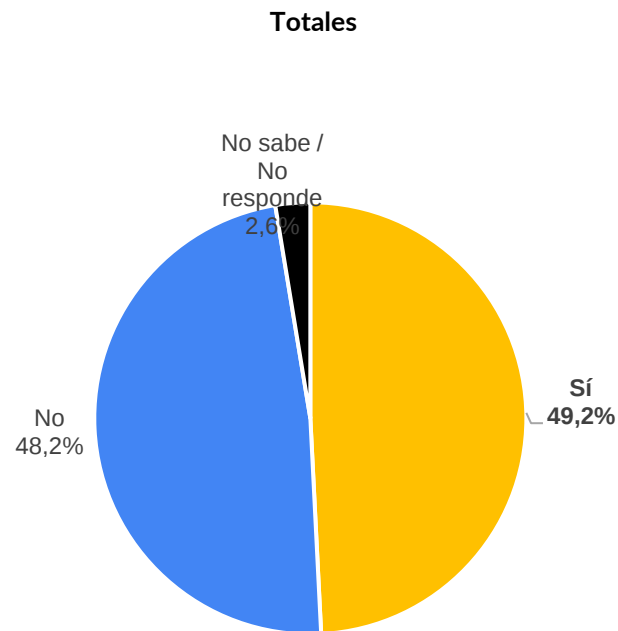
La tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal afuera de sus locales es de 70,4% versus 55,7% para lo que no tienen



"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 48,2% de los locales con comercio ambulante afuera de sus negocios no ve fiscalización al respecto (antes era 58%)



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

n= 482

Los locatarios mencionan a Carabineros y Seguridad Municipal como las entidades que más presencia tienen en cuanto al control de los ambulantes, en línea con la medición anterior

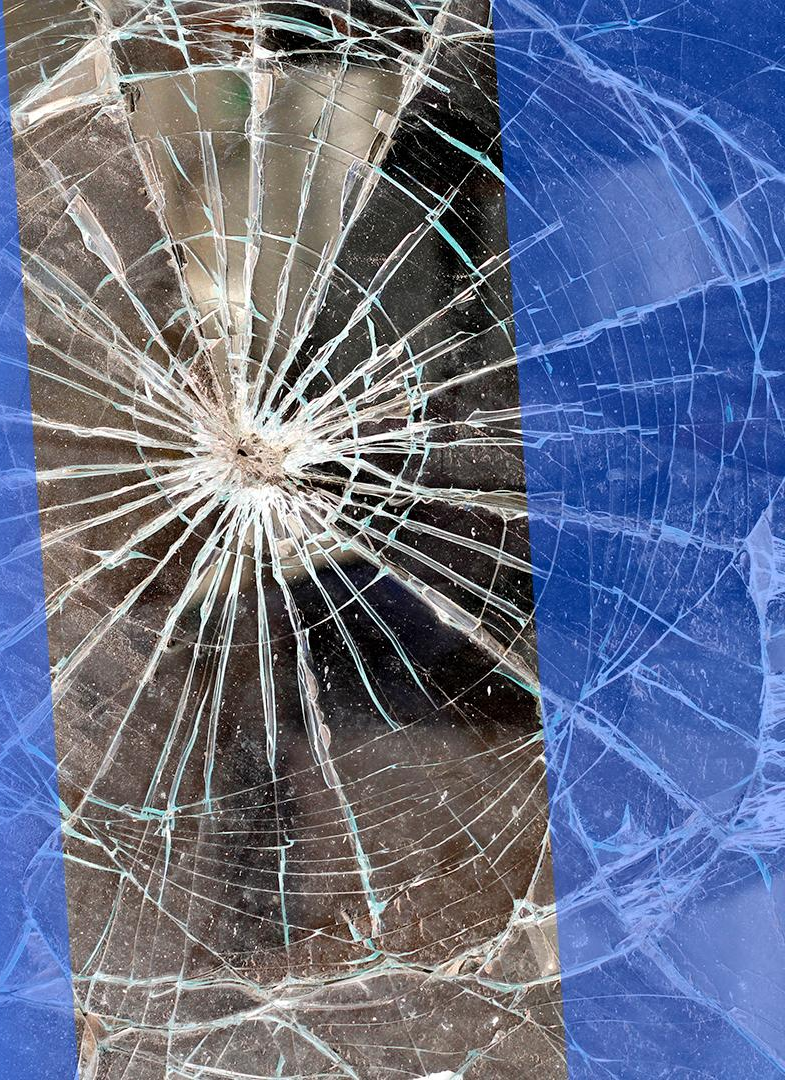


n= 223

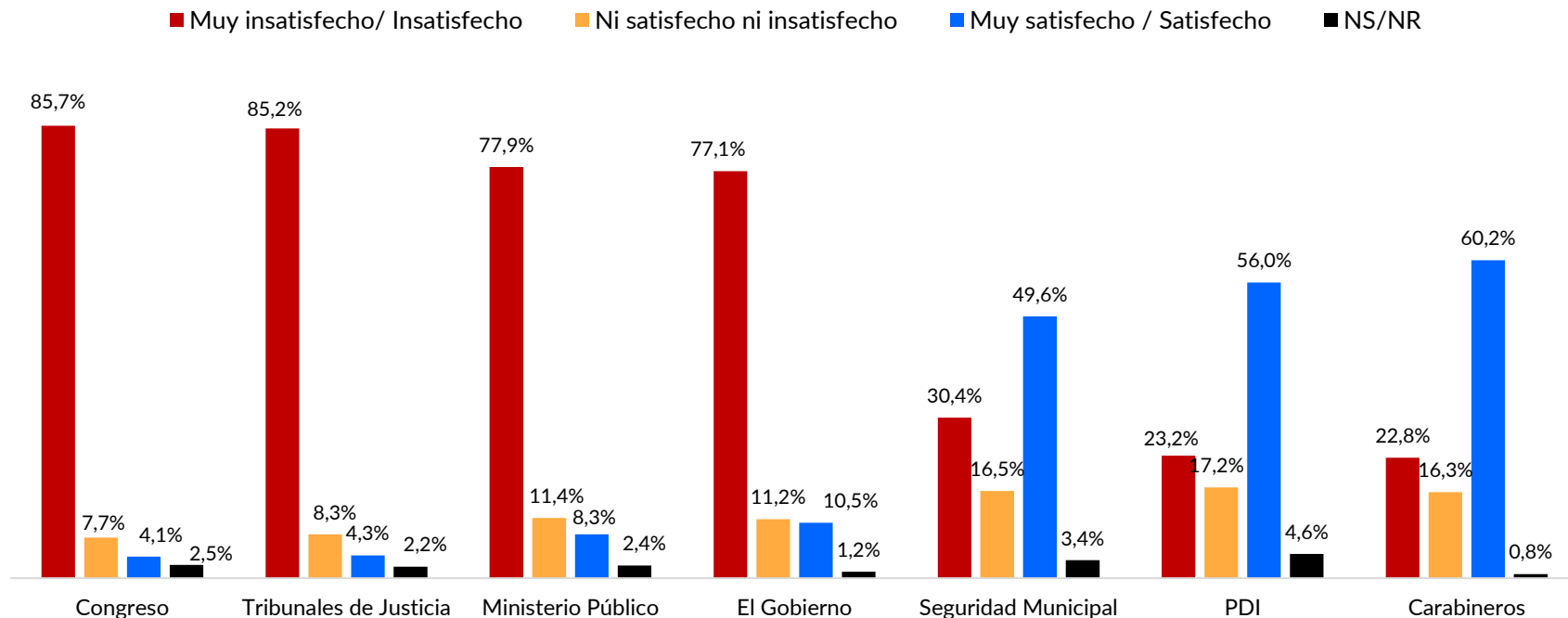
Se omite alternativa "Otros" para pregunta sobre quien ejerce control

¿Quién ejerce este control? (Del comercio ilegal)

Satisfacción y expectativas



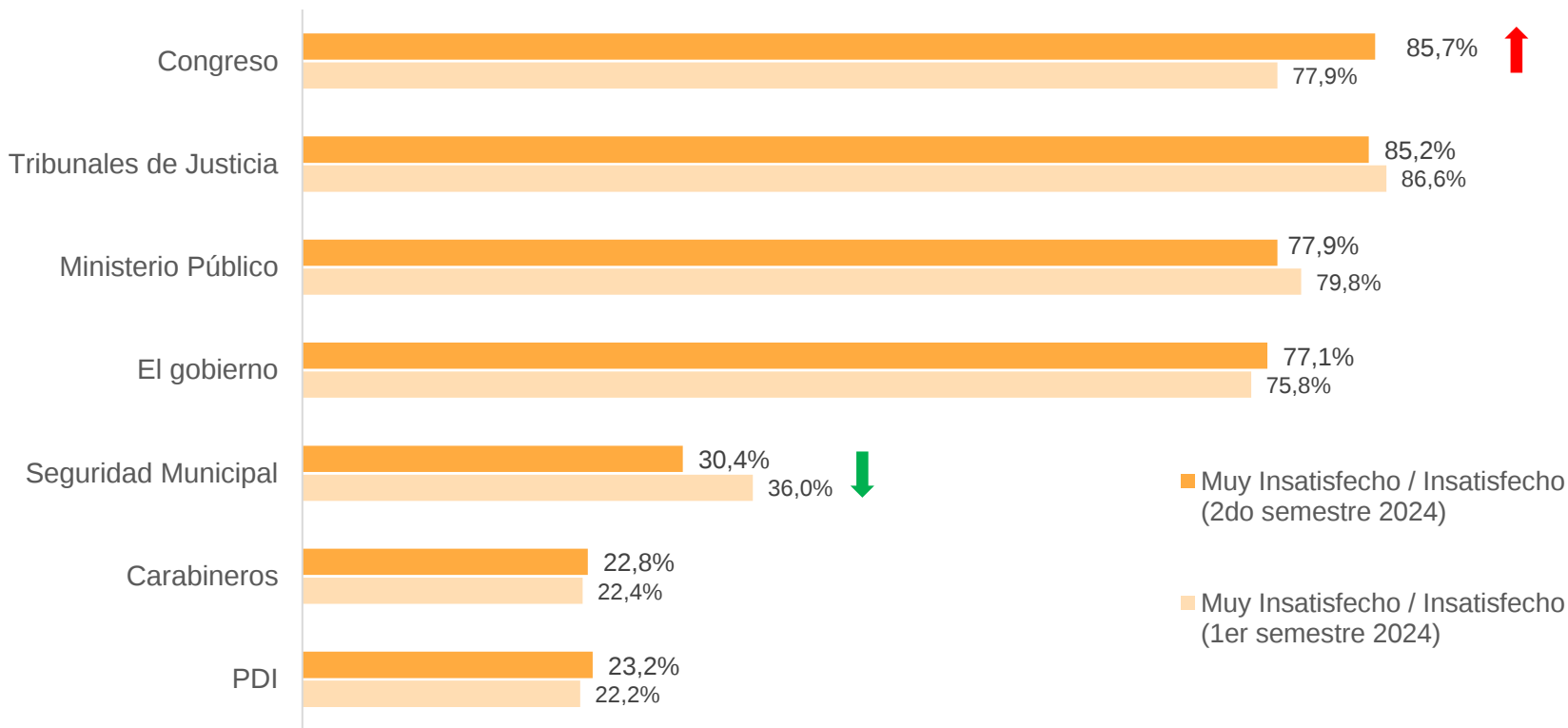
Congreso, Tribunales de Justicia, Ministerio Público y Gobierno marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su rol para enfrentar la delincuencia, por su parte PDI y Carabineros tienen mayores niveles de satisfacción



n= 1.202

¿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?

Aumenta la insatisfacción frente al Congreso y baja con respecto a la Seguridad Municipal



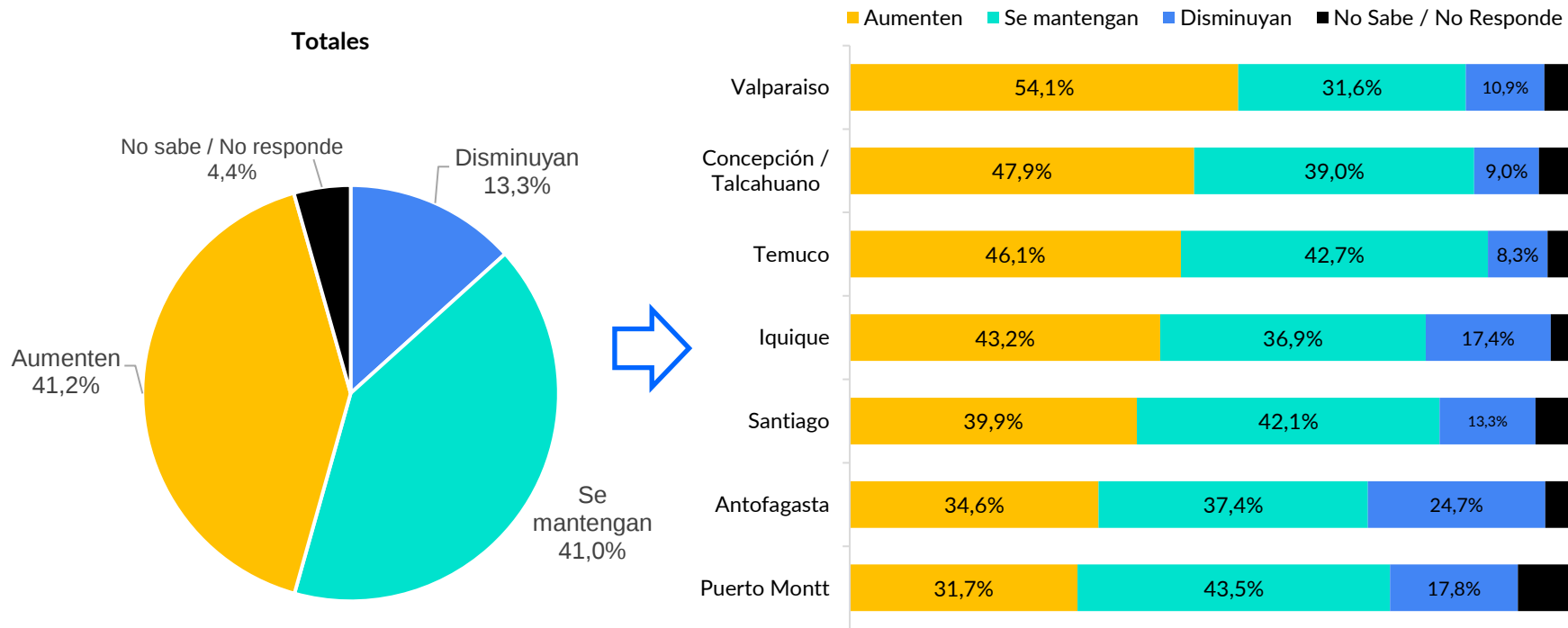
* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 1.202

¿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?

41,2% espera que los niveles de delincuencia aumenten durante el primer semestre de 2025 y solo un 13,3% espera mejoras

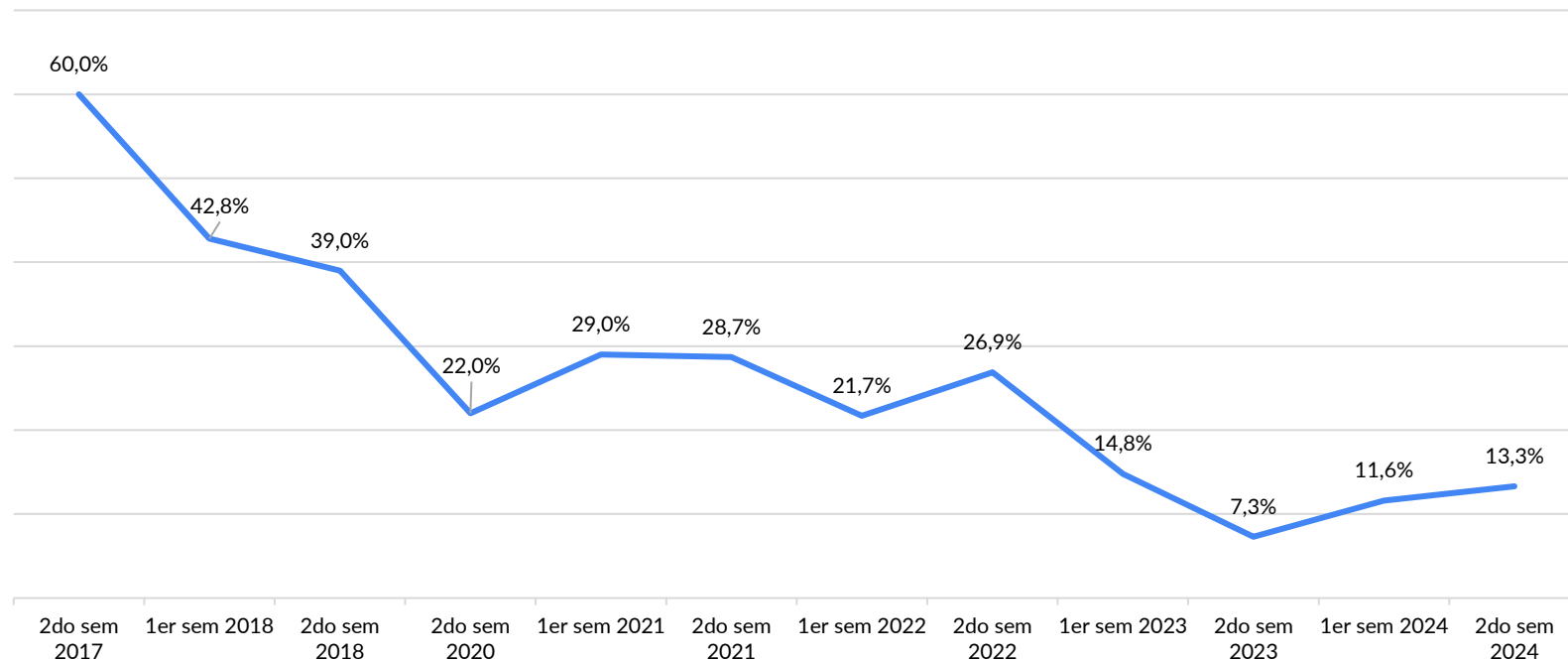


n= 1.202

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

Solo un 13,3% cree que la delincuencia caerá durante el primer semestre de este año, sin diferencia significativa frente al período anterior

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



n= 1.202

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

Principales Conclusiones

- El indicador da cuenta **que 6 de cada 10 locales entrevistados fueron víctima de algún delito el segundo semestre de 2024, subiendo frente a la medición anterior y por sobre los niveles prepandemia.**
- Preocupa el aumento de la victimización en Valparaíso-Viña del Mar, Antofagasta y Temuco y por rubro se evidencian alzas significativas en estaciones de servicios, compra y venta de automóviles y logística, junto con hoteles y restaurantes.
- A pesar del difícil escenario delictual **se mantienen altos niveles de no denuncia** (56,2%) y dentro de los que denuncian, un 76,3% no obtienen los resultados esperados.
- Más de ocho medidas de seguridad tiene en promedio cada local, donde se evidencia **un significativo aumento en el gasto en seguridad en todos los rubros.**
- Cerca de la mitad de los encuestados (47%) cree que el barrio donde está su negocio es poco o nada seguro, un 41,3% cree que la violencia ha aumentado y uno de cada tres encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado afuera de sus negocios, **no habiendo ninguna mejoría con respecto a la medición anterior.**
- 4 de cada 10 encuestados tiene comercio ambulante ilegal afuera de sus establecimientos, **aumentando su asociación con el incremento de la inseguridad del barrio y de los clientes.**

Informe

“Victimización del Comercio”

-Segundo Semestre 2024-

Marzo 2025

