

Informe

“Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2023-

Octubre 2023



Objetivos del estudio

Objetivo principal

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el primer 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 hombres y mujeres dueños/as, administradores o encargados de los comercios ubicados en los principales centros urbanos del país.

Fechas Terreno

Desde el 18 de Julio y hasta el 5 de Septiembre de 2023.

Estudio Implementado por:



Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

Encuestas Completas: 1.210 casos

Durante el período de terreno se realizaron:

- 99 locales de Iquique.
- 97 locales de Antofagasta.
- 157 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 156 locales Concepción y Talcahuano.
- 103 locales de Temuco.
- 102 locales de Puerto Montt.
- 496 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 Dpt., Sup. y Farmacias	15	67
Supermercado		18	
Farmacia		34	
Compra y Venta de Automóviles	Estaciones de SS., CyV Autom. y Logística	23	74
Empresa de Logística		24	
Estación de Servicio		27	
Hotel	Hotel - Restaurantes	105	268
Restaurante		163	
Otro negocio por menor	Otros minoristas	801	801
Total		1.210	1.210

Metodología

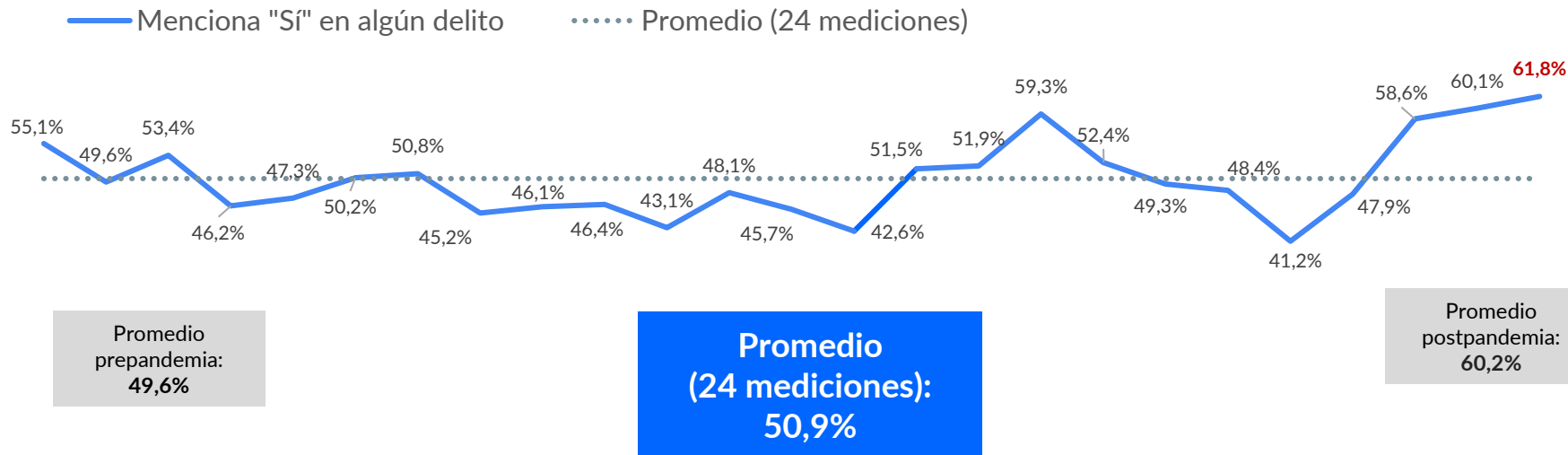
Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

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	OTROS DAÑOS MATERIALES AL LOCAL	Incendio, destrozo, rayado, etc.

Victimización



La tasa de victimización sube nuevamente y alcanza un nuevo peak en la historia del indicador



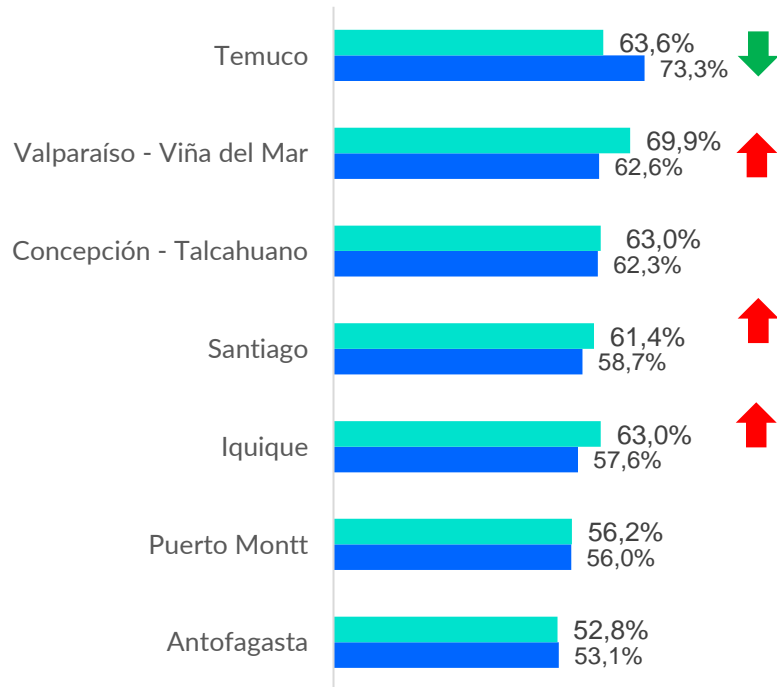
1er sem 2008	2do sem 2008	1er sem 2009	2do sem 2009	2do sem 2010	1er sem 2011	1er sem 2012	2do sem 2012	1er sem 2013	2do sem 2013	2do sem 2014	1er sem 2015	2do sem 2015	1er sem 2016	2do sem 2016	1er sem 2017	2do sem 2017	1er sem 2018	2do sem 2018	2do sem 2020	1er sem 2021	2do sem 2021	1er sem 2022	2do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

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	1.210
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------	-------	-------

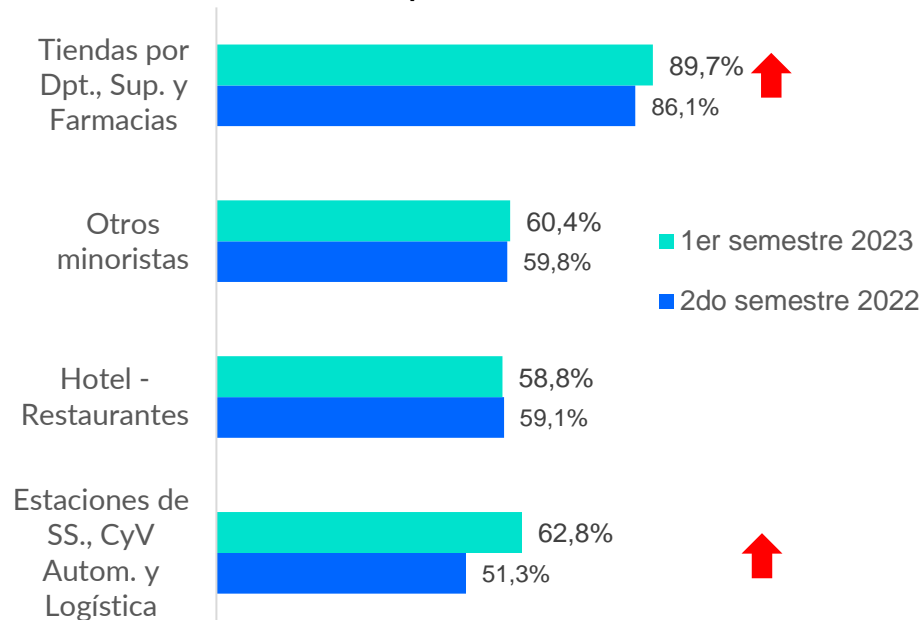
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Valparaíso/Viña, Santiago e Iquique marcan alzas significativas y por rubro la situación empeora para Tiendas por Dpto., Supermercados y Farmacias junto con Estaciones de SS., CyV de Automóviles y Logística

Victimización por Ciudad



Victimización por Rubro



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

n segundo semestre 2022= 1.204 / n primer semestre 2023= 1.210

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

Se ve un fuerte cambio en los niveles de victimización postpandemia destacando sobre todo las ciudades del norte

	<i>Tasa de victimización promedio prepandemia</i>	<i>Tasa de victimización promedio postpandemia</i>	Crecimiento
Iquique	38,50%	59,33%	54%
Antofagasta	38,90%	56,50%	45%
Temuco	47,30%	64,67%	37%
Puerto Montt	43,90%	57,70%	31%
Concepción/ Talcahuano	52,00%	60,30%	16%
Valparaíso / Viña del Mar	56,40%	64,47%	14%
Santiago	54,60%	59,23%	8%

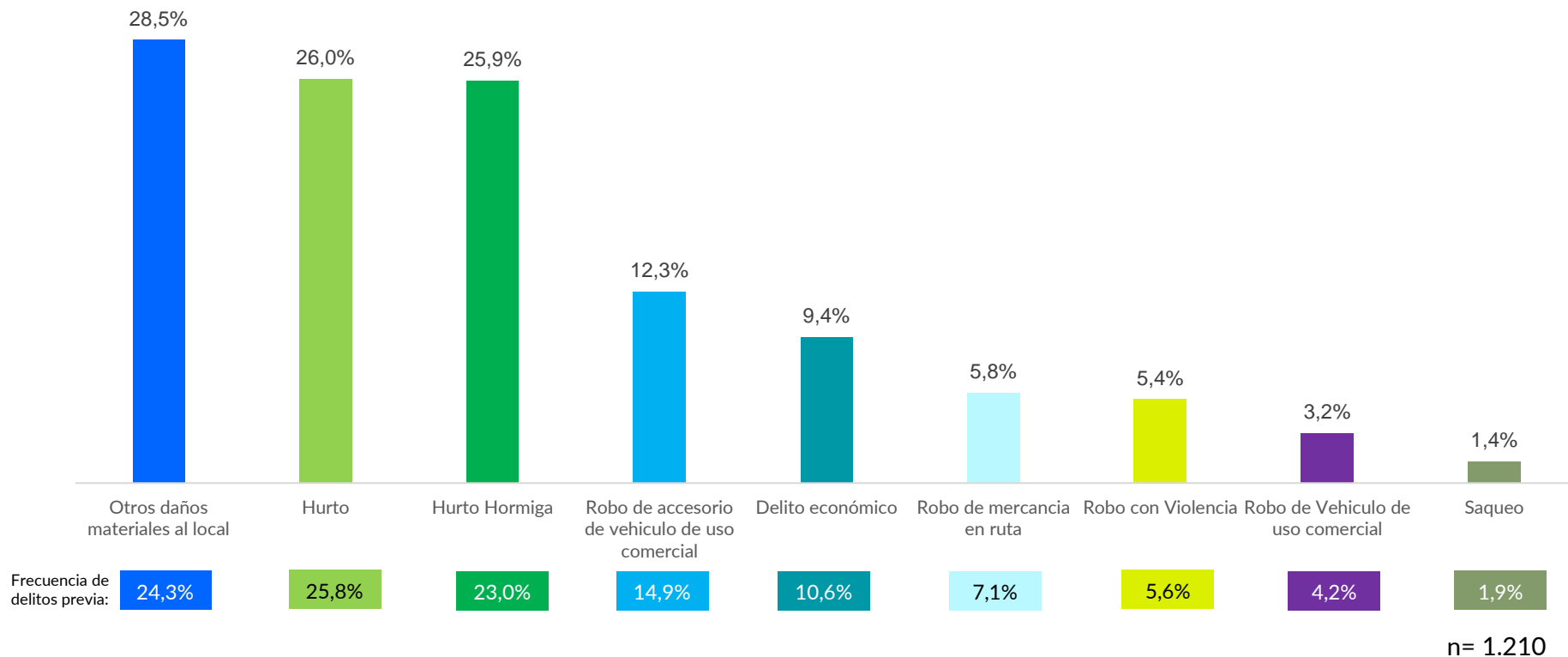
* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

Tipos de delitos y revictimización

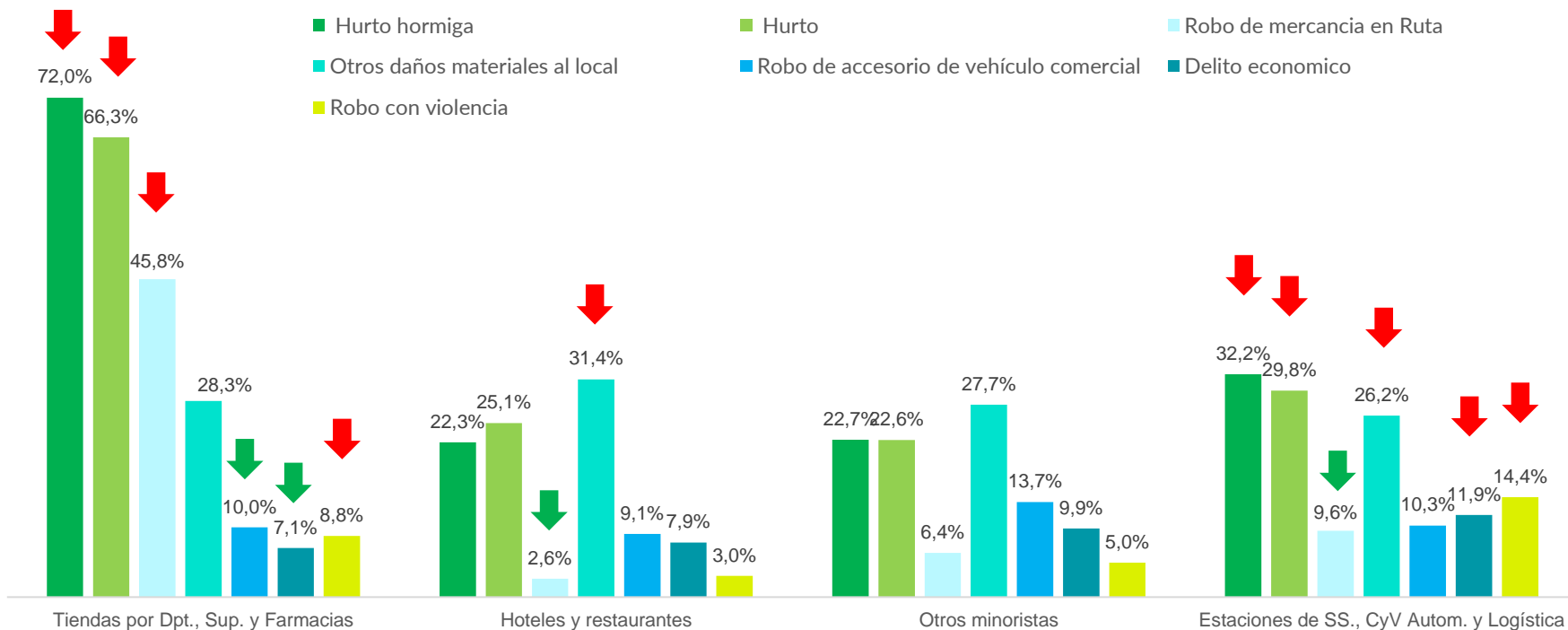


Se ve una alta ocurrencia en los distintos tipos de delitos destacando otros daños materiales al local y hurto



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

Grandes Tiendas, Supermercados y Farmacias, junto a Estaciones de SS, CyV de Automóviles y Logística, tienen mayores porcentajes de victimización en la mayoría de los delitos



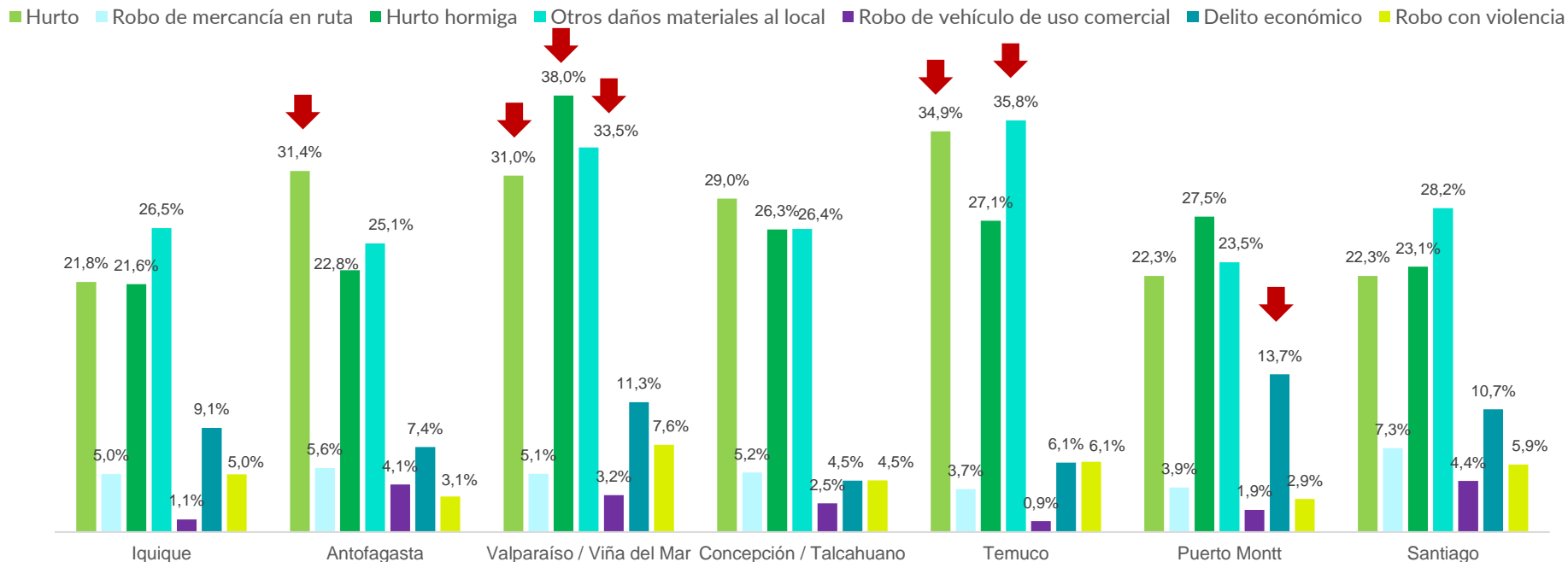
* Valores marcados en círculos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 1.210

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

Valparaíso/Viña sobresale del promedio en varios delitos



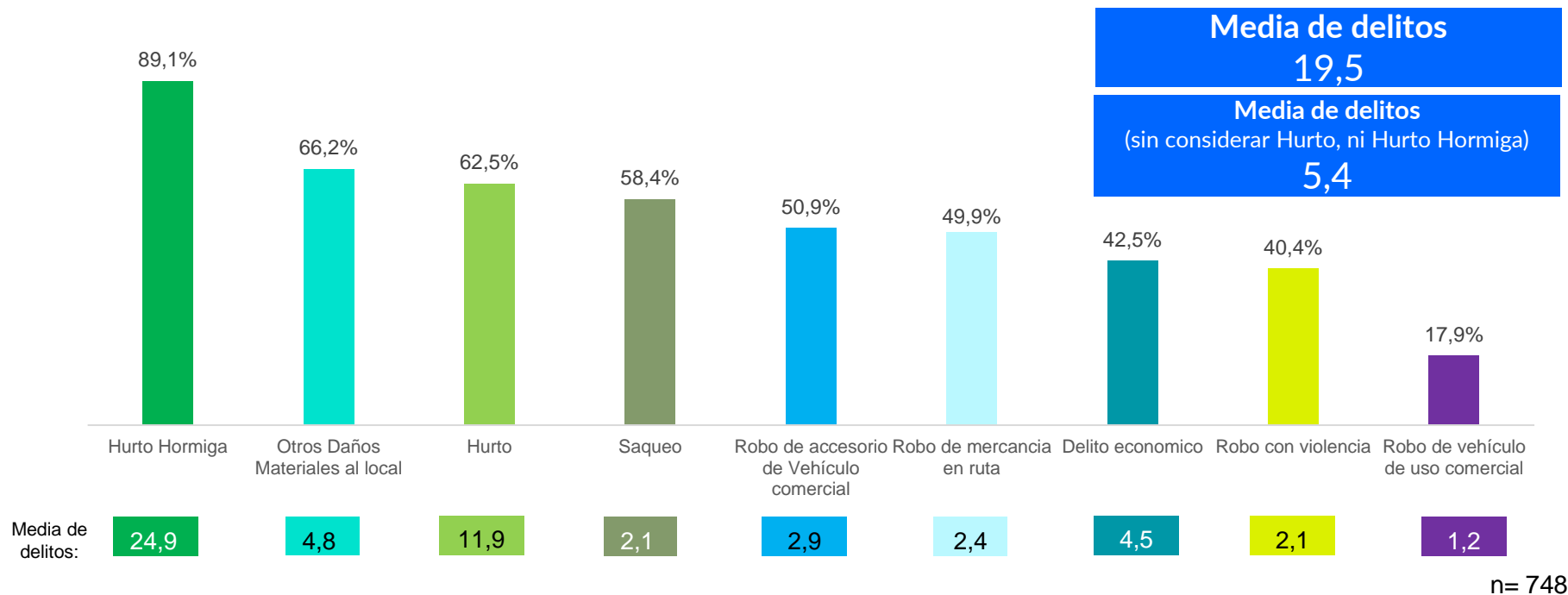
n= 1.210

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

Aquellos que fueron víctimas de delitos lo han sido en general más de una vez, con una media de **19,5** veces (11 en medición anterior) y de **5,4** veces si se omite el hurto hormiga

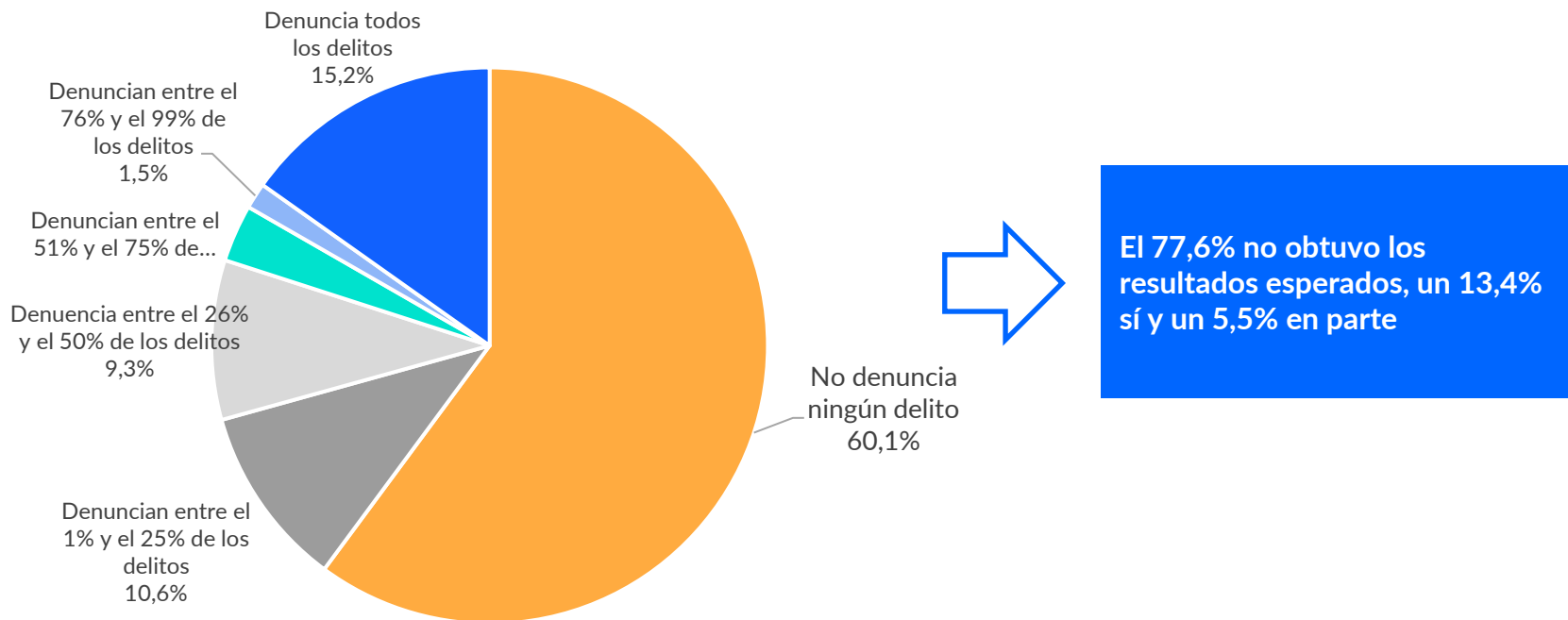


Si sufrió un delito, ¿en qué porcentaje lo sufrió más de una vez?

Denuncias



Bajo porcentaje de denuncia, un 60,1% no denuncia nada y de aquellos que lo hacen un 78% no obtiene resultados



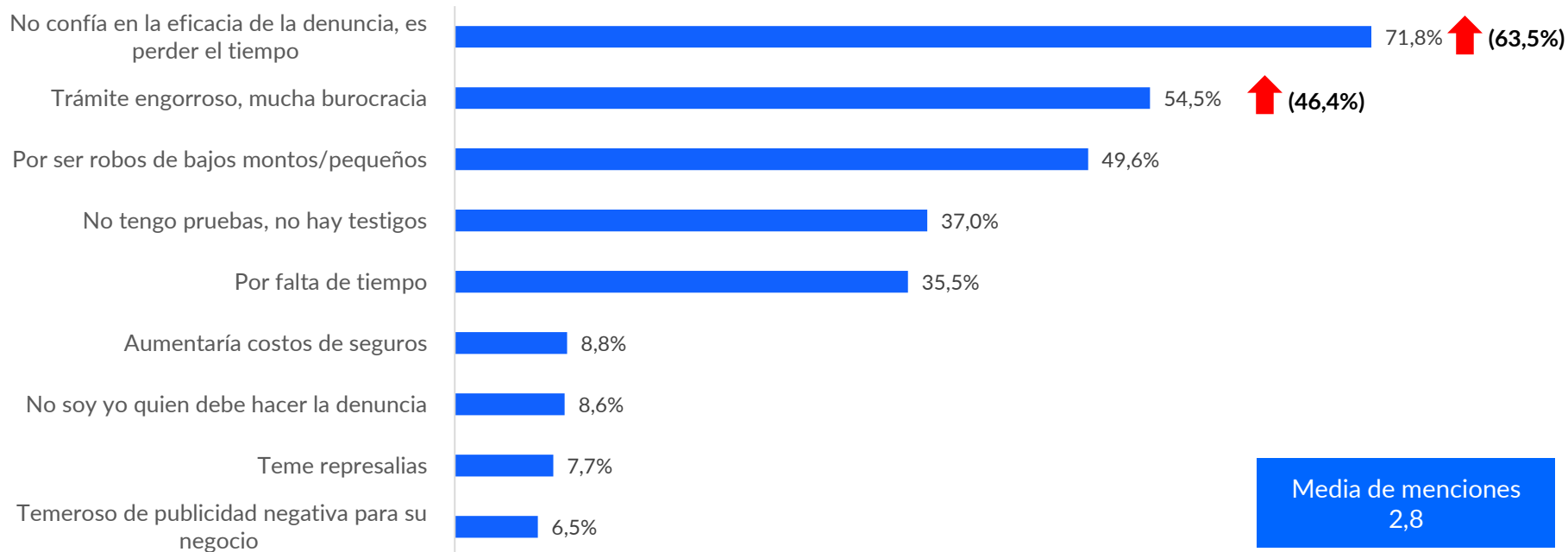
El 77,6% no obtuvo los resultados esperados, un 13,4% sí y un 5,5% en parte

n= 748

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)

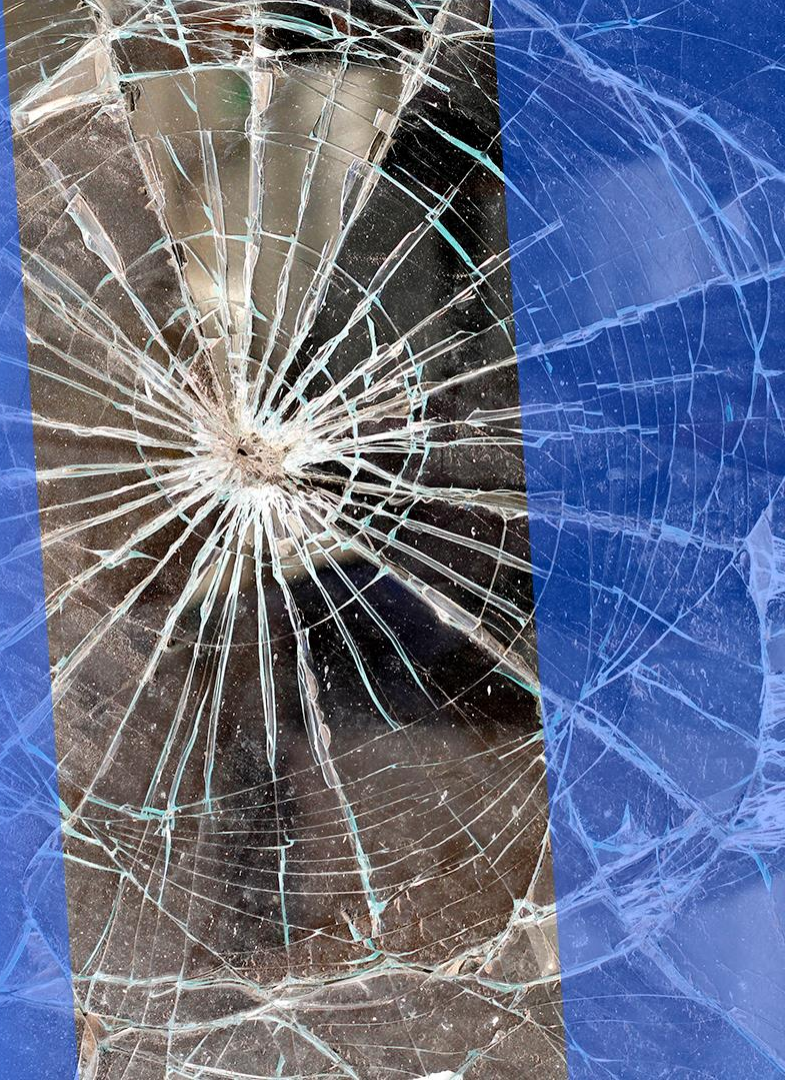
La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, la cual ha ido aumentando en el tiempo, seguido de que es considerado un trámite engorroso



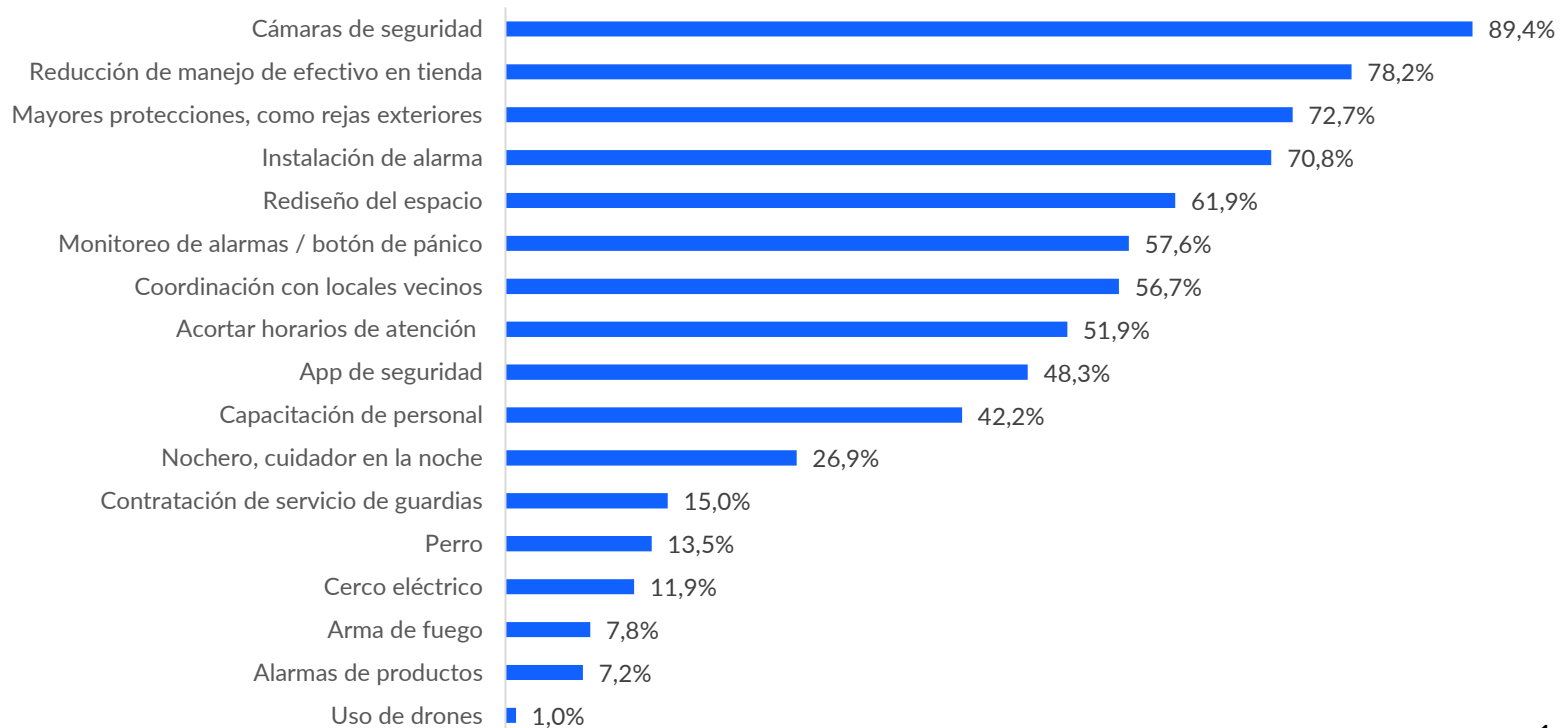
n= 634

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

Medidas de seguridad e implementación



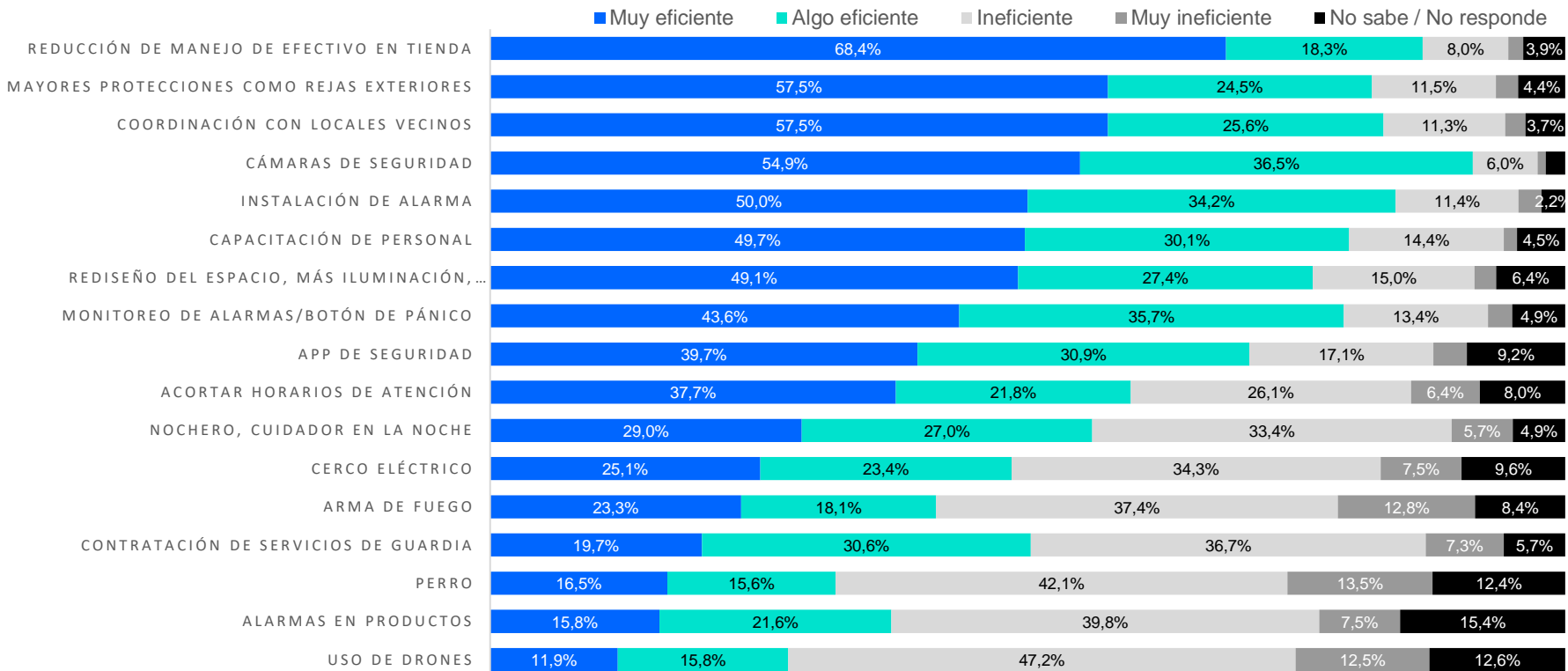
Más de siete medidas de seguridad tiene en promedio cada local y un **46,1%** de los encuestados las aumentó en el segundo semestre del año pasado



n= 1.210

¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

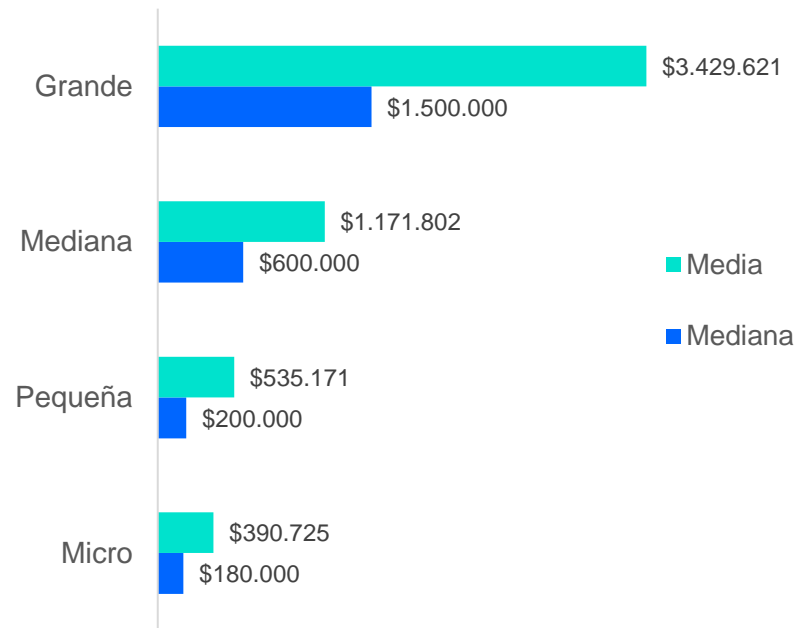
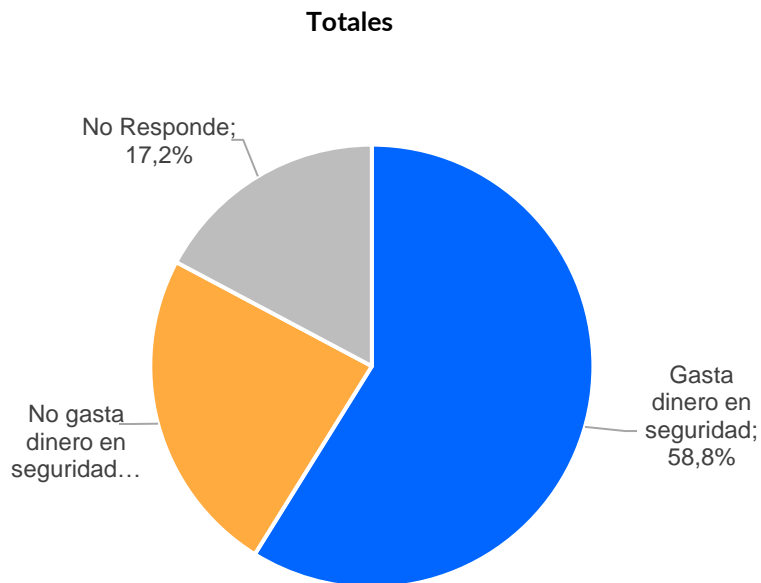
Reducir el efectivo ha pasado a ser la medida más eficiente para no ser asaltado, seguido de la instalación de rejas y coordinación con vecinos



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= 1.210

Un **58,8%** de los encuestados tiene gastos fijos mensuales en seguridad, con una media que difiere según tamaño de empresa, fluctuando desde los **\$3,4 millones** en las grandes hasta **\$390 mil** en las micro



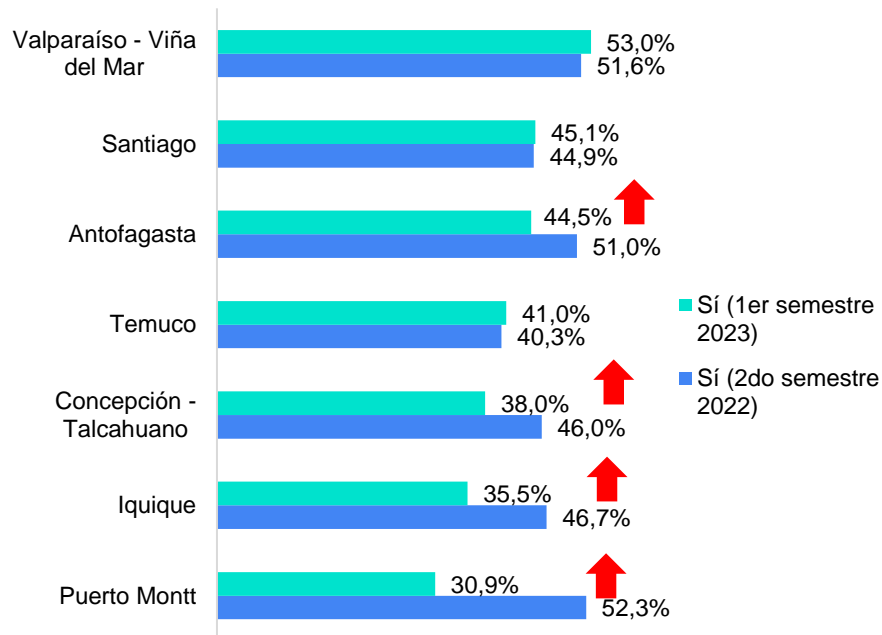
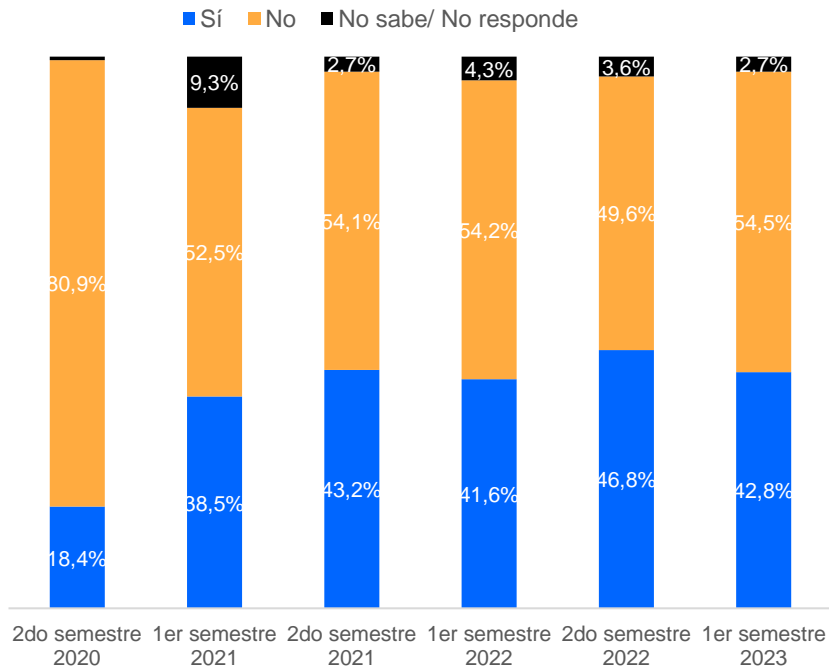
n= 712

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

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">• 7,82 Medidas en promedio	<ul style="list-style-type: none">• 7,70 Medidas en promedio	<ul style="list-style-type: none">• 7,29 Medidas en promedio	<ul style="list-style-type: none">• 7,70 Medidas en promedio
Gasto promedio en medidas: \$2.593.098	Gasto promedio en medidas: \$1.152.724	Gasto promedio en medidas: \$1.037.517	Gasto promedio en medidas: \$718.894
<ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas:	<ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas:	<ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas:	<ul style="list-style-type: none">• Top 3 de medidas usadas:
<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (90,5%)2. Instalación de Alarma(86,9%)3.Reducción de efectivo en tienda(81,5%)	<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (94,6%)2. Instalación de alarmas(78,8%)3. Reducción de efectivo en tienda(74,6%)	<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (92,9%)2. Reducción de efectivo en tienda(79,8%)3. Mayores protecciones como rejas exteriores (67,1%)	<ol style="list-style-type: none">1. Cámaras de seguridad (87,6%)2. Reducción de efectivo en tienda(77,8%)3. Mayores protecciones como rejas exteriores (74,3%)

Cae levemente el porcentaje de locatarios que se agrupan vecinalmente contra la delincuencia, pero se mantiene muy por encima de lo registrado en 2020



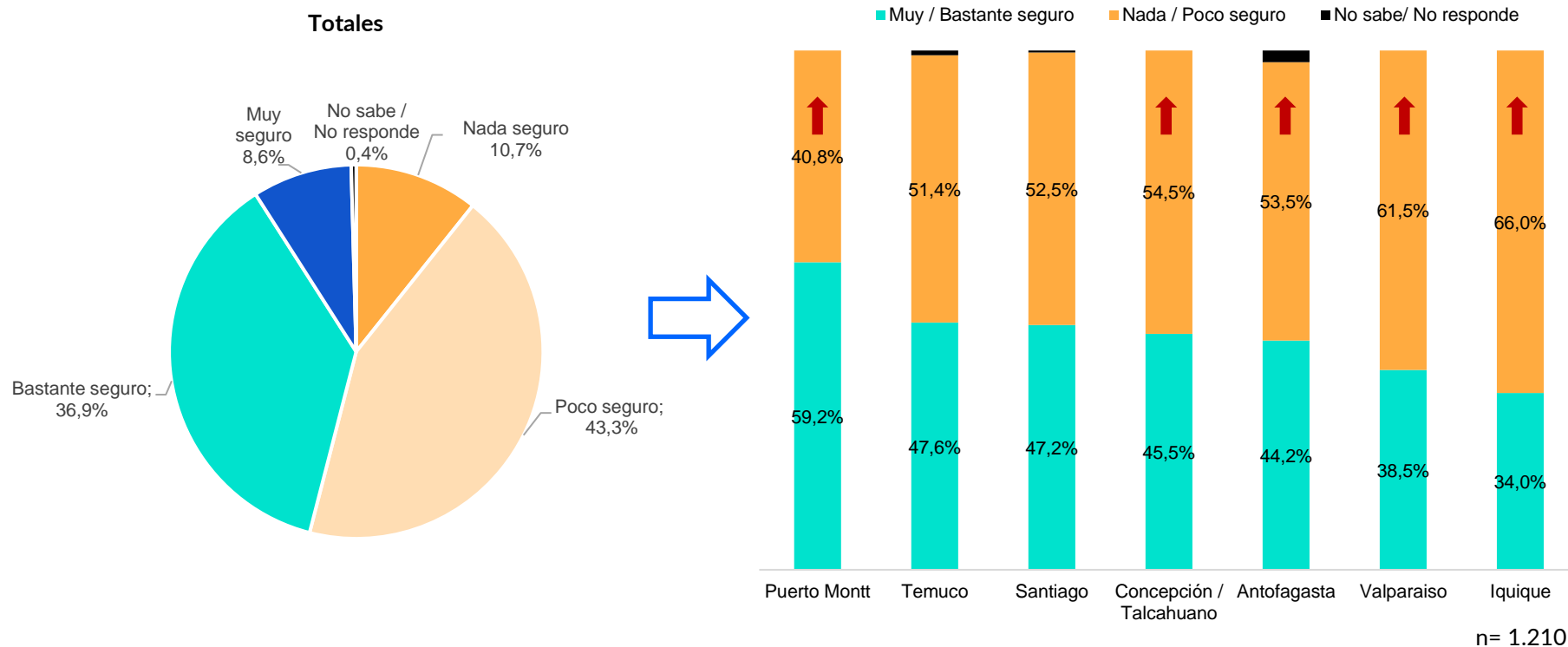
n= 1.214

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

Inseguridad y violencia



54% de los establecimientos considera que el barrio en el que se ubica su negocio es poco o nada seguro, subiendo significativamente frente a la medición anterior (49,5%)

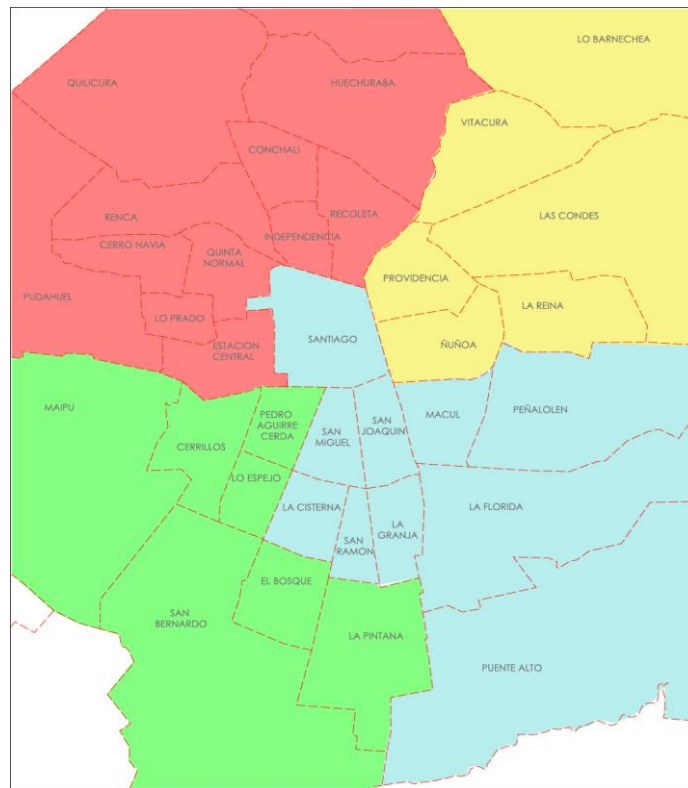


En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

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

Nor Poniente

	S2 - 2022	S1 - 2023
Nada / Poco	68,7%	63,8%
Muy / Bastante	31,3%	34,8%



Nor Oriente

	S2 - 2022	S1 - 2023
Nada / Poco	18,7%	23,5%
Muy / Bastante	79,9%	76,5%

■ Nada seguro / Poco seguro
 ■ Muy seguro / Bastante seguro

Sur Poniente

	S2 - 2022	S1 - 2023
Nada / Poco	51,0%	51,9%
Muy / Bastante	47,2%	48,1%

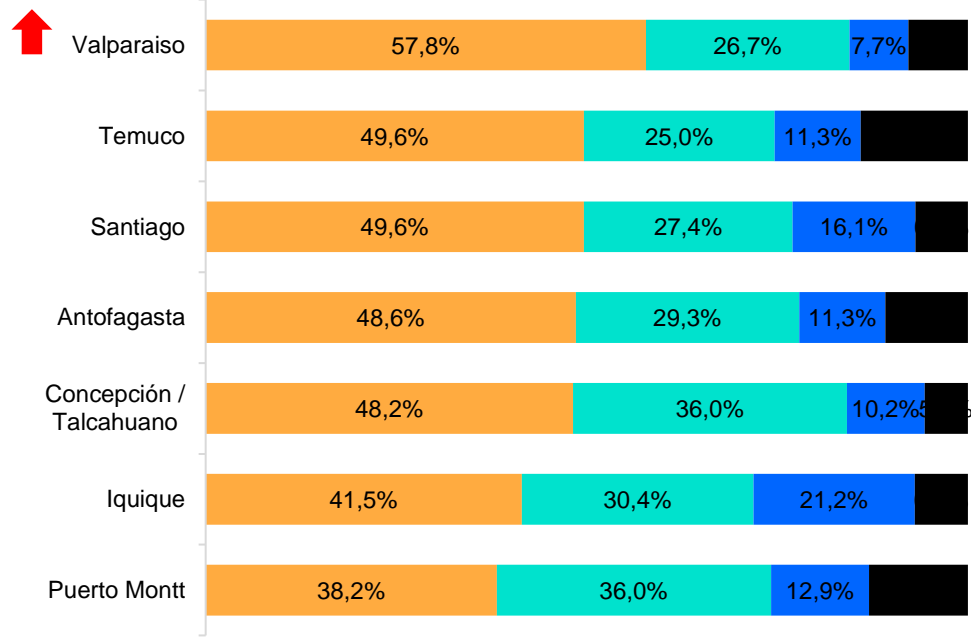
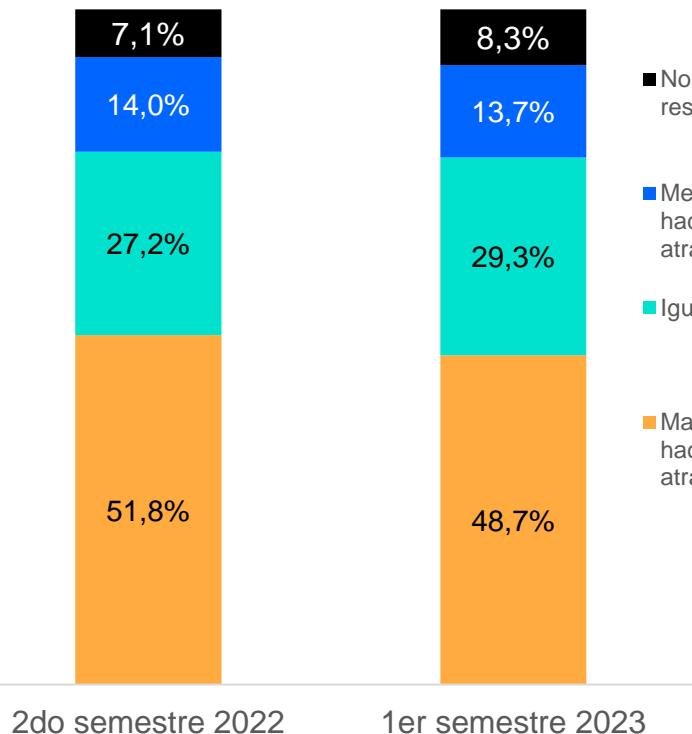
Sur Oriente

	S2 - 2022	S1 - 2023
Nada / Poco	64,6%	72,1%
Muy / Bastante	35,4%	27,7%

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

n= 496

Respecto a la violencia con que atacan los delincuentes, un **48,7%** cree que es mayor que hace un año y un **29,3%** menciona que es igual

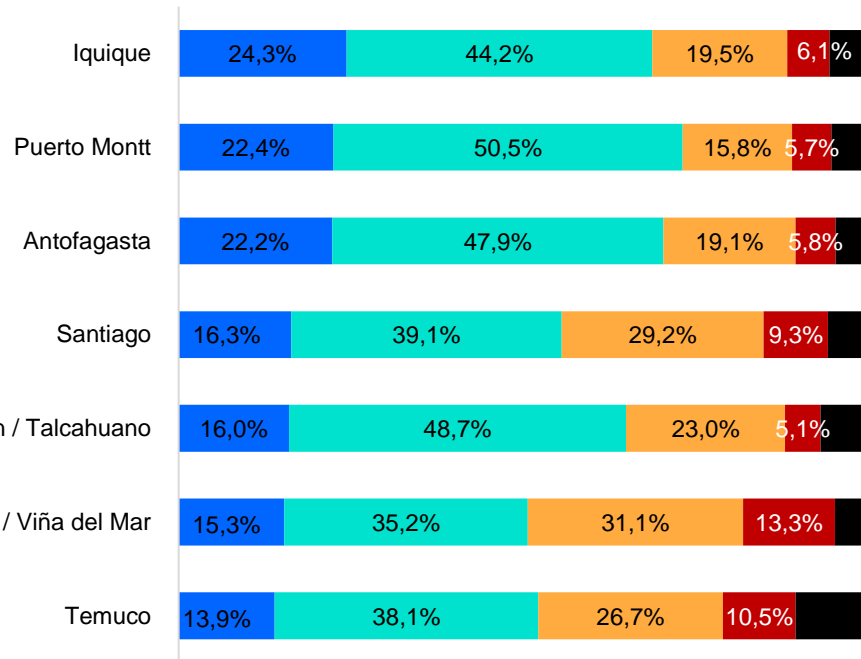
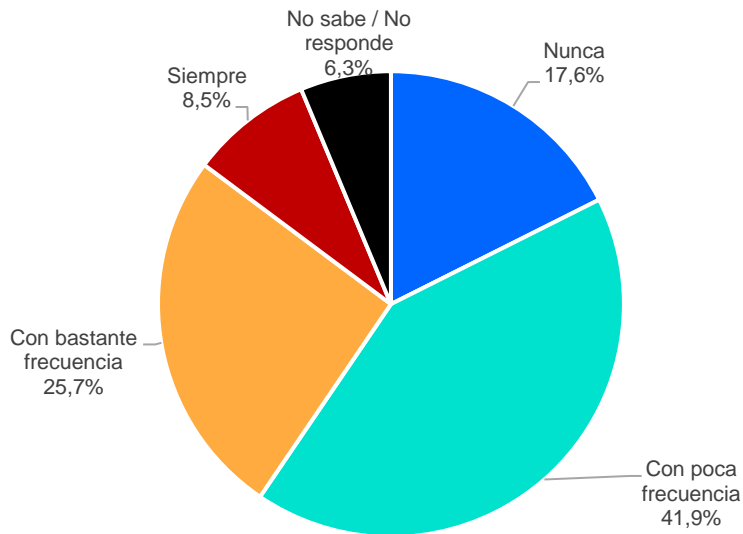


n= 1.210

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

Un **34,2%** de los encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios levemente mayor a la medición anterior (**32,4%**)

Totales



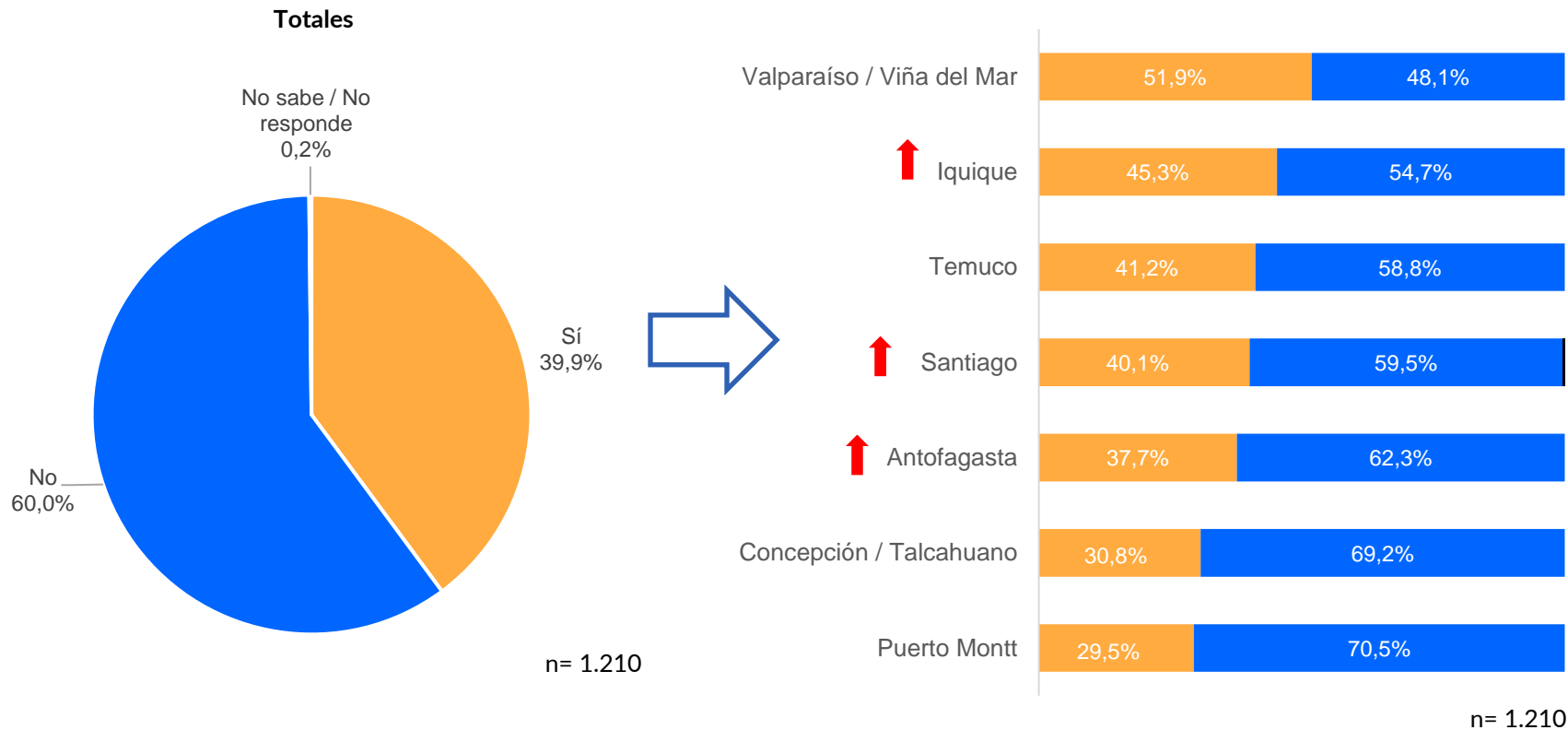
n= 1.210

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

Comercio ilegal

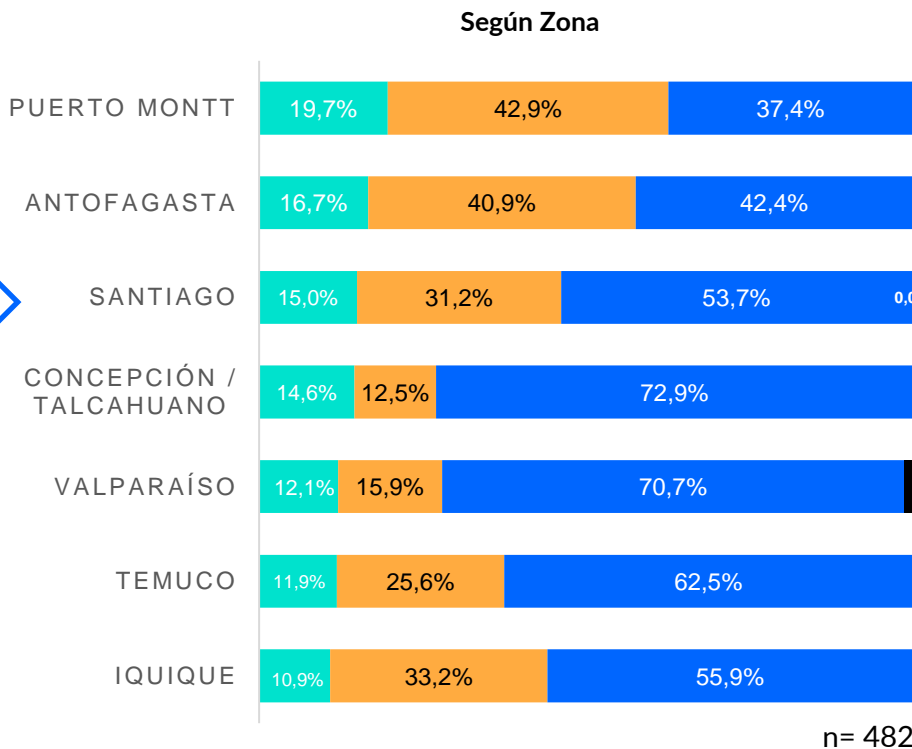
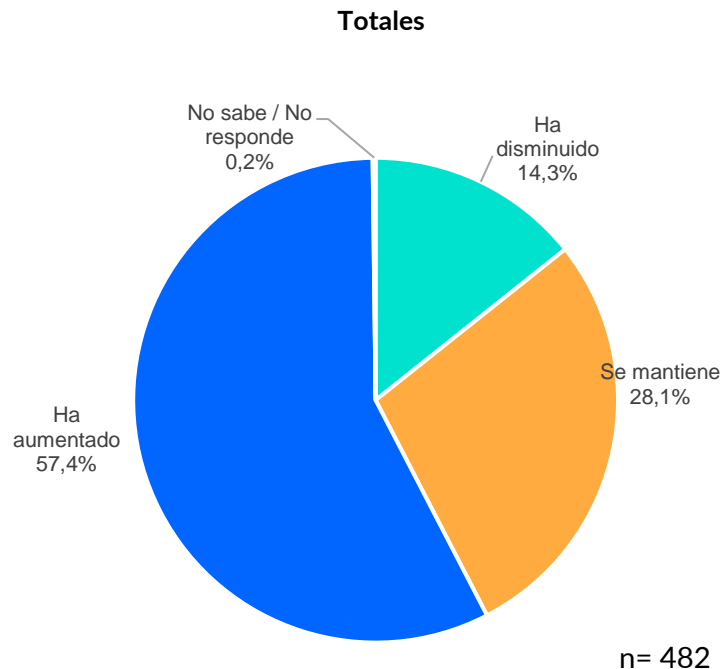


40% de los locatarios dice tener comercio ambulante ilegal en las afueras de su negocio destacando Valparaíso/Viña e Iquique



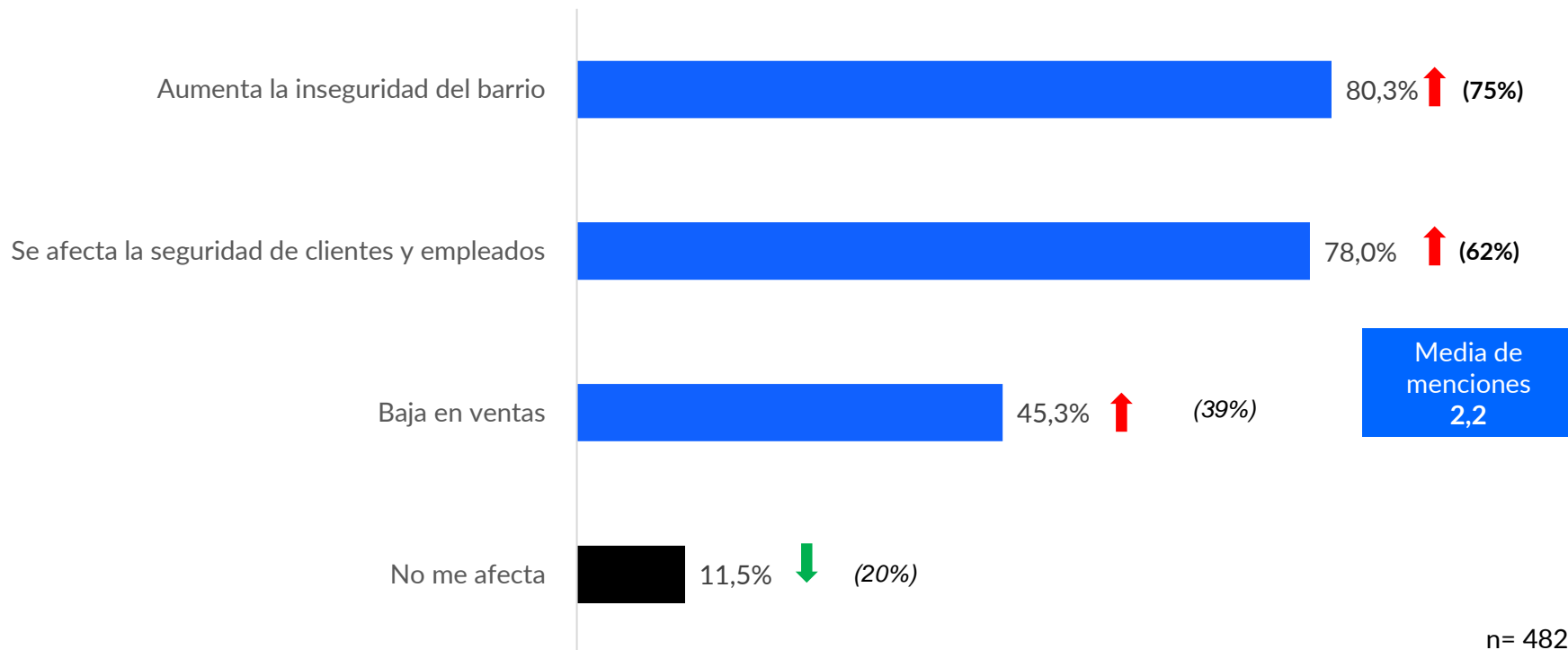
En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

Un 57,4% dice que el comercio ambulante ilegal ha aumentado destacando Valparaíso/Viña y Concepción/Talcahuano



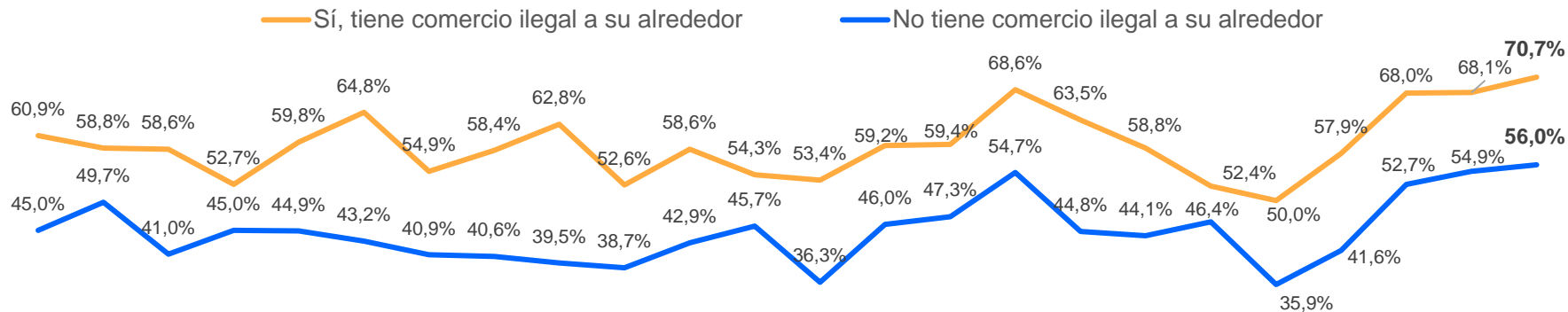
¿La presencia de comercio ambulante ilegal en su barrio...?

Aumentan las respuestas que relacionan al comercio ambulante ilegal con problemas de inseguridad tanto del barrio como de clientes y empleados



¿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 mayor a la de aquellos que no lo tienen



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
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

n:

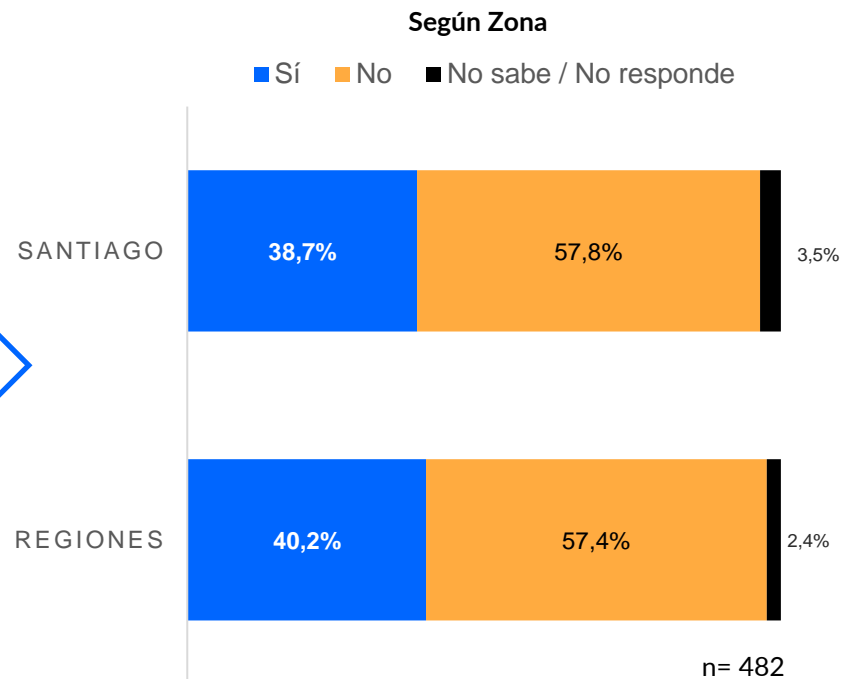
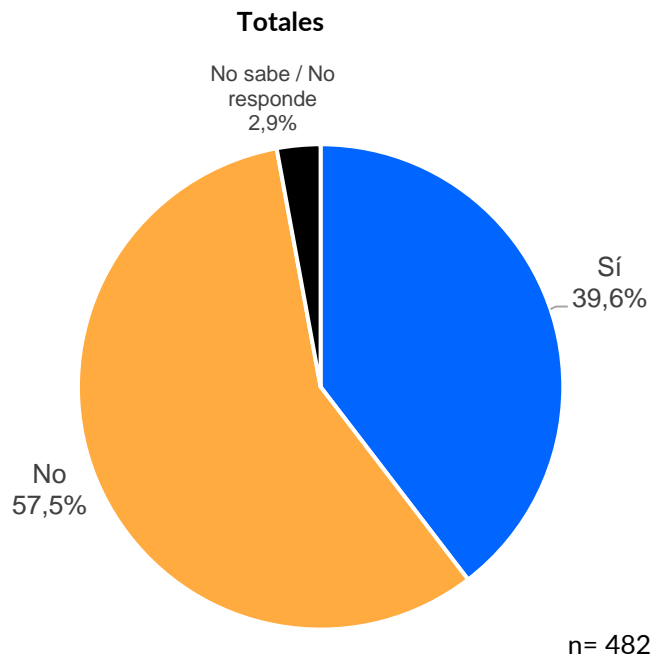
6041.	611	603	604	604	609	605	609	605	1.214	1.203	1.200	1.203	1.200	1.201	1.202	1.200	1.222	885	1.162	1.229	1.214	1.204	1.210
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------	-------	-------

*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 57,5% 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?

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



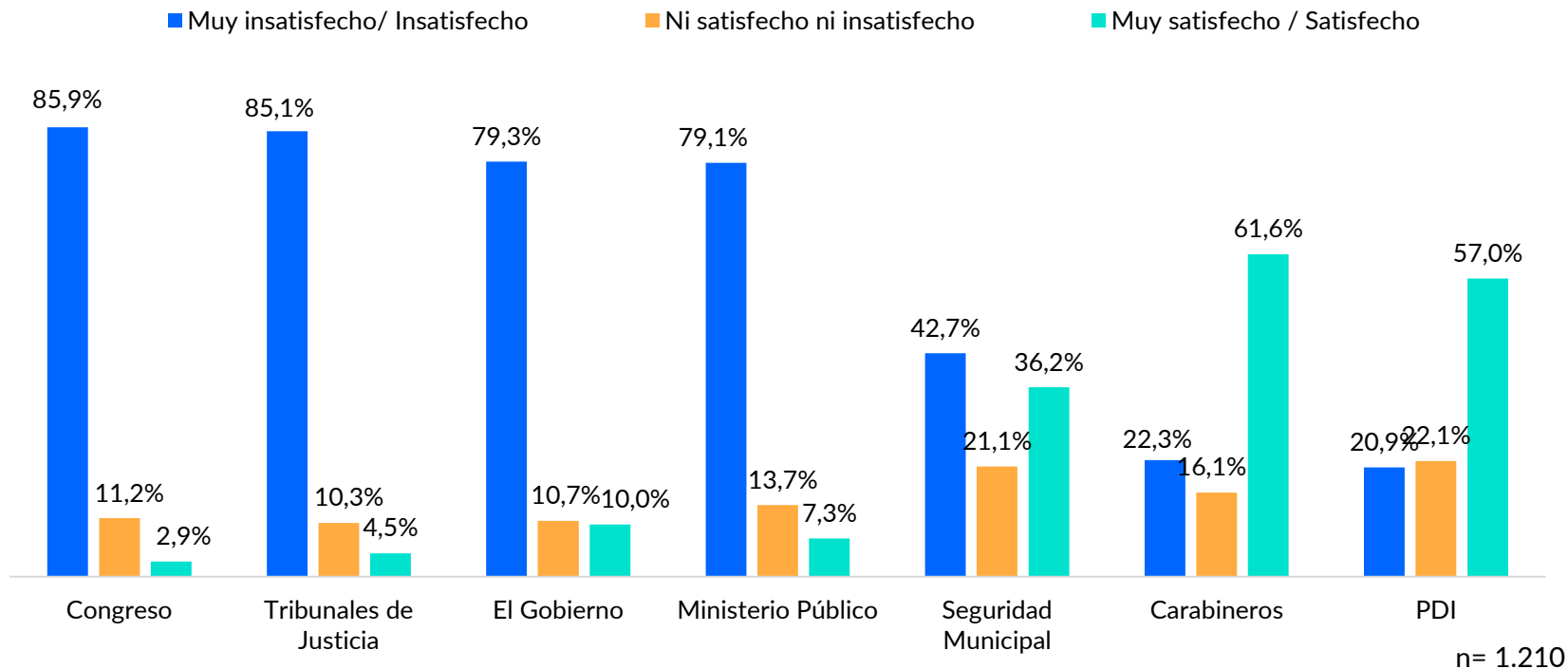
** Se omite alternativa "Otros" para pregunta sobre quien ejerce control

¿Quién ejerce este control? (Del comercio ilegal)

Satisfacción y expectativas

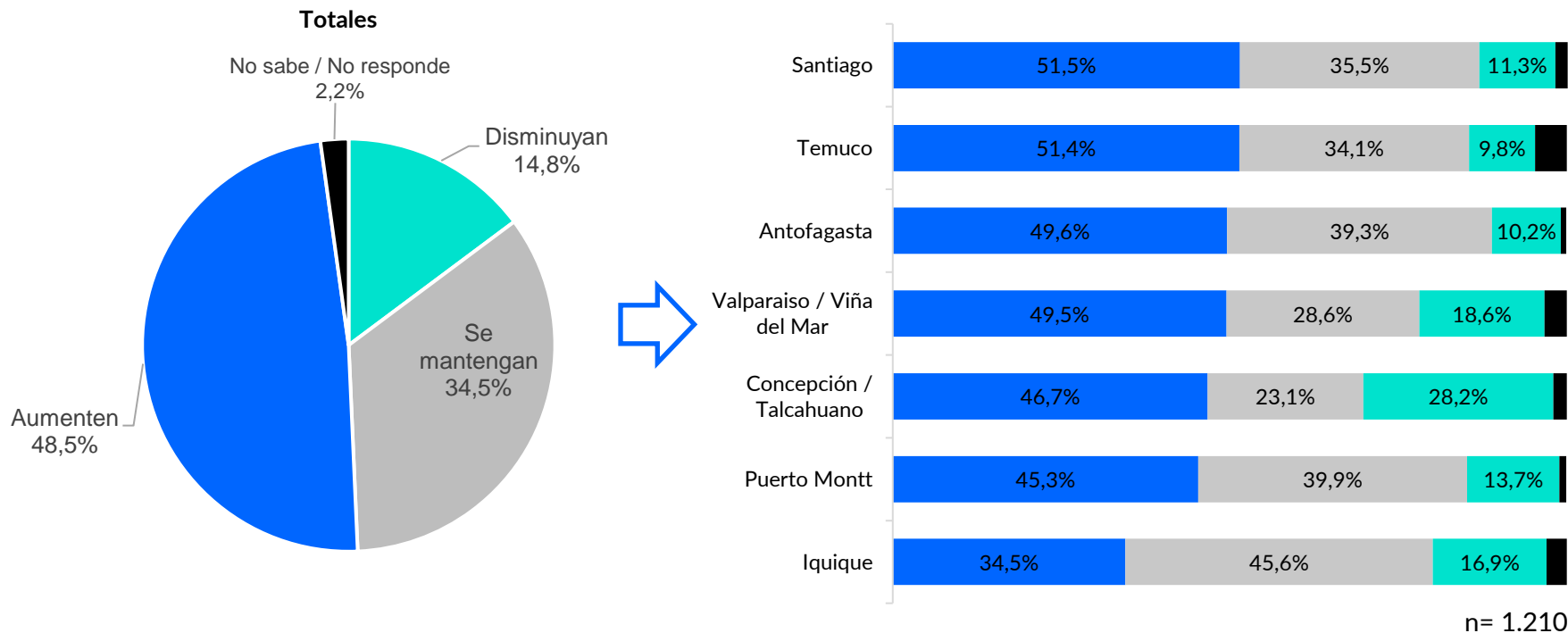


Congreso, Tribunales de Justicia, Gobierno y Ministerio Público marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su actuar contra la delincuencia



¿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?

48,5% espera que los niveles de delincuencia aumenten durante el segundo semestre de 2023



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

Principales Conclusiones

- Los resultados vuelven a dar cuenta de un nuevo récord en la tasa de victimización desde que se creó el indicador, alcanzando un **61,8%**.
- Se acentúa aún más la diferencia pre y post pandemia, dando cuenta de un difícil escenario actual.
- Valparaíso/Viña es la zona más afectada dentro de las ciudades estudiadas, alcanzando una tasa de victimización de **69,9%**.
- Se mantienen altos niveles de no denuncia (**60,1%**), aumentando la desconfianza y la sensación de alta burocracia del sistema.
- Más de la mitad de los encuestados cree que el barrio donde está su negocio es poco o nada seguro, cerca de un **50%** cree que la violencia ha aumentado y uno de cada tres encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado afuera de sus negocios.
- **40%** tiene comercio ambulante ilegal afuera de sus establecimientos y aumenta la relación de este con la inseguridad del entorno.
- Bajísima satisfacción frente a cómo los distintos organismos del Estado han enfrentado la delincuencia, exceptuando Carabineros y PDI.

Informe

“Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2023-

Octubre 2023