

Decimosegunda Encuesta
Victimización del comercio
Primer Semestre 2015



Cámara Nacional de Comercio Servicios y Turismo de Chile
27 octubre 2015

Objetivo General

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el primer semestre de 2015- y analizar comparativamente los resultados con información histórica.

Objetivos Específicos

- Conocer los principales actos delictivos o faltas que afectan al comercio y el nivel de re-victimización.
- Determinar el nivel de denuncias y las razones más importantes que impiden informar de los delitos o faltas.
- Indagar en las medidas de seguridad implementadas y en aquellas que presenten mayor interés de implementación.
- Conocer la incidencia del comercio ilegal en los niveles de victimización, señalando las áreas que presentan mayor nivel de afectación.

Metodología

- Tipo de estudio ➤ Cuantitativo - Descriptivo
- Grupo Objetivo ➤ Hombres y mujeres, dueños, administradores o encargados de los comercios, mayores de 20 años, ubicados en los principales centros urbanos del país.
- Técnica ➤ Encuesta, telefónica en base a un cuestionario standard, diseñado principalmente con preguntas cerradas, con una duración de 10 minutos en su aplicación.
- Muestra ➤ Se realizaron 1.203 entrevistas, segmentadas por ciudad de la siguiente forma:

MUESTRA NACIONAL	IQUIQUE	ANTOFAGA STA	VALPO-VIÑA	CONCEP-THNO	TEMUCO	PUERTO MONTT	GRAN SANTIAGO
1203	101	100	151	151	100	99	501

Margen de error ➤ +/- 2,8 % (Asumiendo varianza máxima y un intervalo de confianza 95%)

Distribución de la Muestra

TIPO DE NEGOCIO	Muestra	%
Minoristas	628	52,2
Tiendas por departamento	17	1,4
Supermercados	59	4,9
Farmacia	53	4,4
Hotel	99	8,2
Restaurante	253	21
Compraventa de automóviles	61	5,1
Estación de Servicio	23	1,9
Empresa de Logística	10	0,8

CIUDAD	Muestra	%
Santiago	501	41,6
Iquique	101	8,4
Antofagasta	100	8,3
Valparaiso - Viña del Mar	151	12,6
Concepción-Talcahuano	151	12,6
Temuco	100	8,3
Puerto Montt	99	8,2

AREAS DE SANTIAGO	Muestra	%
NOR-ORIENTE	99	19,8
NOR PONIENTE	131	26,1
SUR-ORIENTE	188	37,7
SUR PONIENTE	83	16,6

UBICACIÓN DEL NEGOCIO	Muestra	%
Centro Comercial	207	17,2
Barrio o comercio vecinal	279	23,2
Sector periférico o industrial	54	4,5
Calle principal	517	43
En su casa	144	12
Otro	2	0,2

TAMAÑO DEL NEGOCIO	Muestra	%
Micro	451	37,5
Pequeña	302	25,1
Mediana	261	21,7
Grande	188	15,6
No responde	1	0,1

CARGO DEL ENTREVISTADO	Muestra	%
Dueño - socio	502	41,7
Administrador	195	16,2
Encargado de local	489	40,6
Otro	17	1,4

Metodología

Trabajo de campo



Entre el 2 de Septiembre y el 5 de Octubre, 2015

Para facilitar el análisis, los datos fueron agrupados de la siguiente forma:

		N° CASOS
Tiendas por Departamento	RETAIL	129
Supermercados		
Farmacias		
Hoteles	HOTELES- RESTAURANTES	352
Restaurantes		
CV Automóviles	OTROS	94
Estaciones de servicio		
Empresas de Logística		
Otros Minoristas	MINORISTAS	628

Faltas o Delitos ocurridos en el primer semestre de 2015

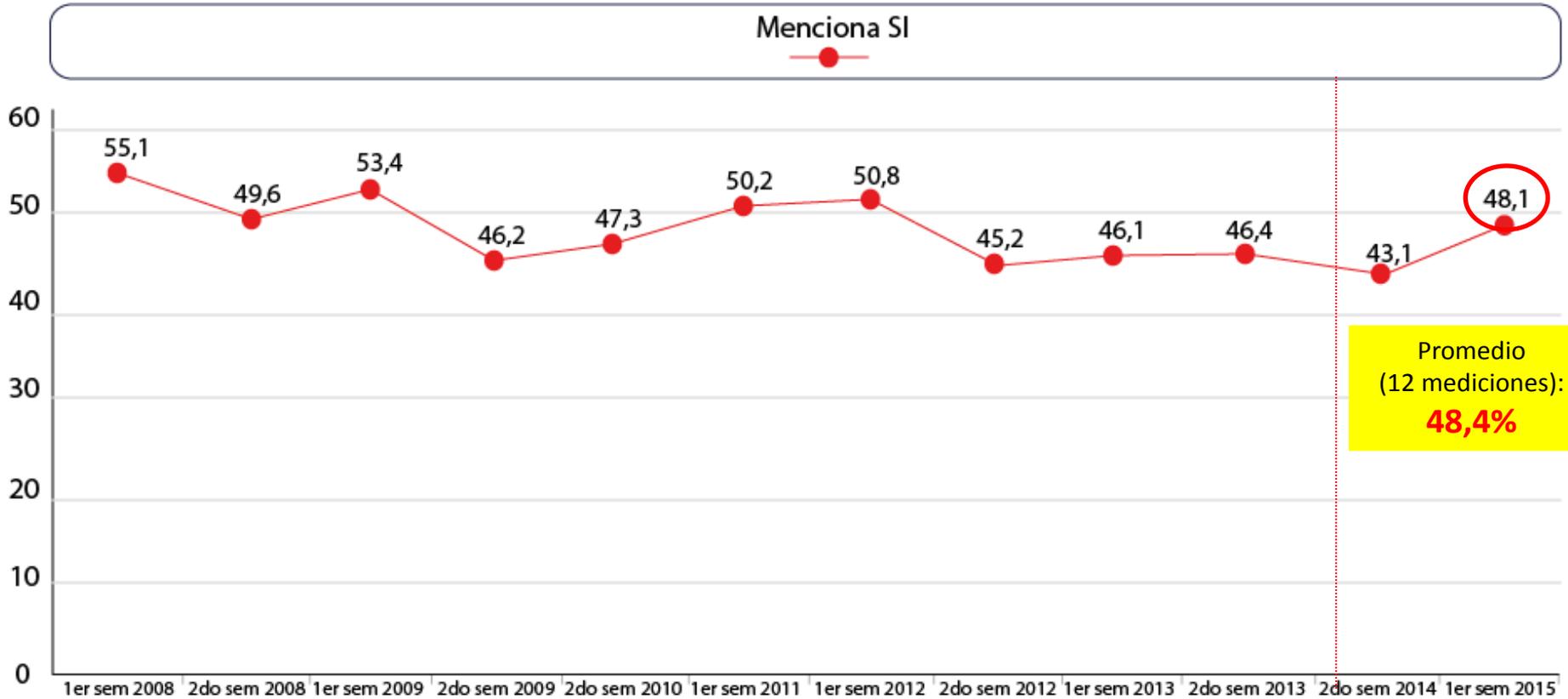
Descripción de faltas o delitos

- 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	HURTO	Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación en las personas o de la fuerza en las cosas, ello sin que la víctima se percate en el momento de la sustracción.
B	HURTO HORMIGA	Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, de cuantía inferior a media UTM.
C	ROBO CON VIOLENCIA	Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, usando violencia y/o intimidación en las personas y/o fuerza en las cosas (empleo efectivo de la fuerza física o provocar temor justificado al daño físico).
D	ROBO DE VEHICULO	Apropiación de un vehículo motorizado, sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia en las personas.
E	ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS	Apropiación de partes de un vehículo motorizado – tales como radio, parlantes, espejos, entre otros – sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia en las personas
F	DELITO ECONÓMICO	Aquellos que vulneran, ya sea por apropiación o perjuicio, el patrimonio de las personas, naturales o jurídicas, y/o atentan contra el orden público económico, entre ellos se cuentan la falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques, etc.
G	RAYADO NO AUTORIZADO	Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.

Victimización Histórica

% Declara haber sido víctima de algún delito o falta

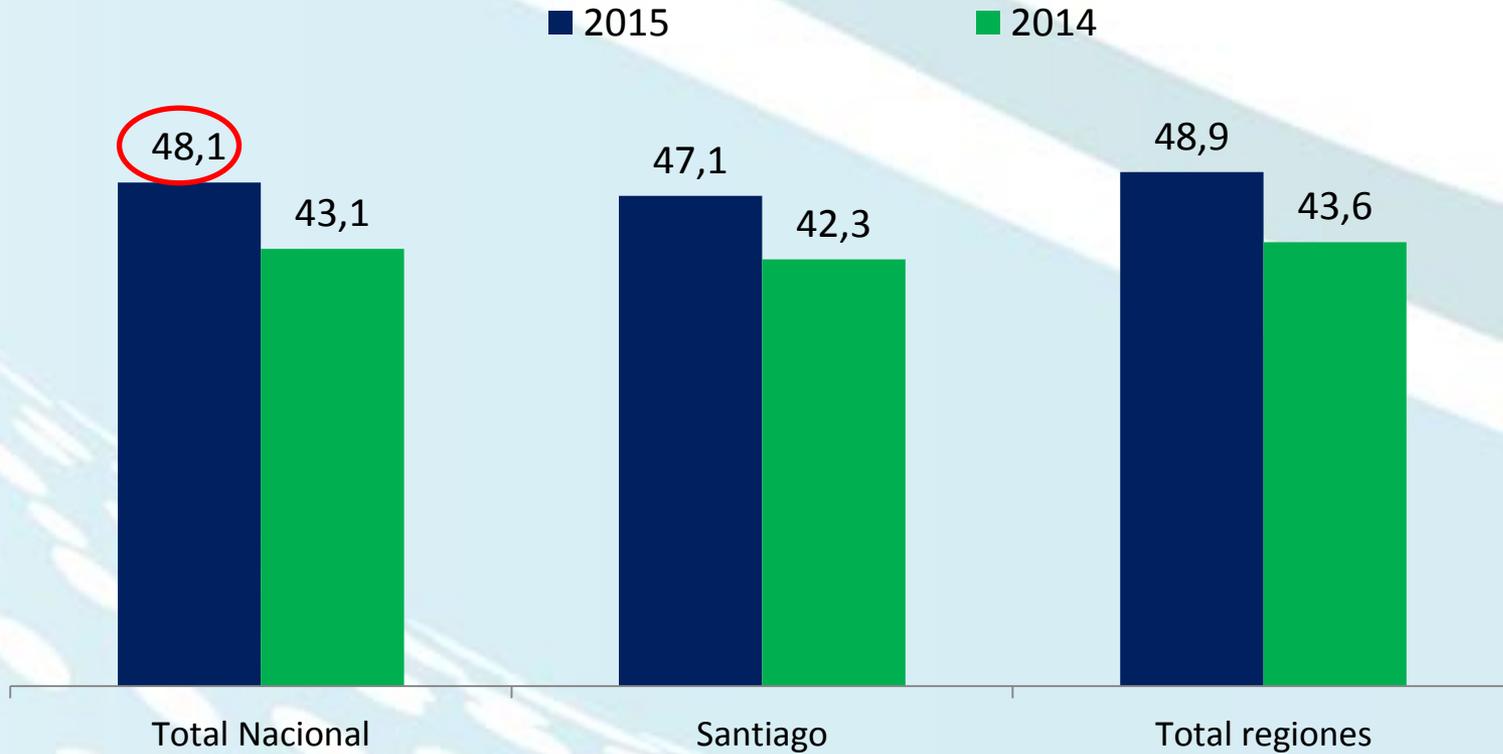


Bases (*) 601 604 611 603 604 604 609 605 609 605 1.214 1,203

¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2015?

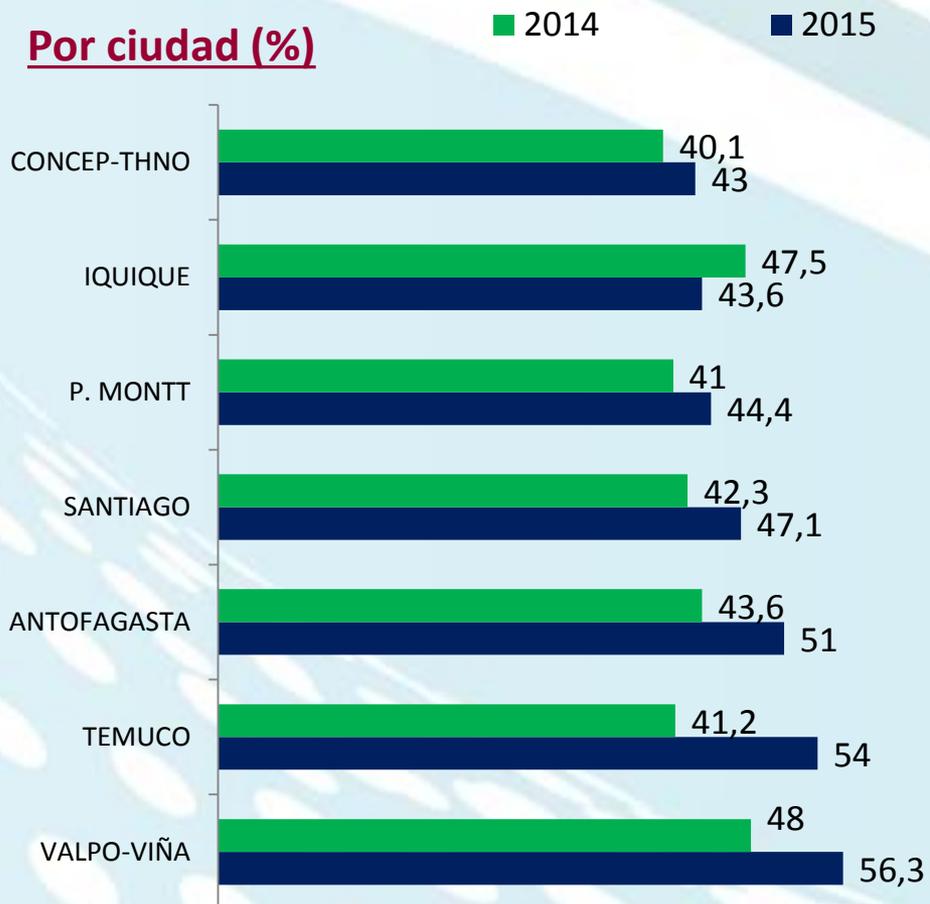
Nivel de Victimización actual vs 2014

Nacional
(%)

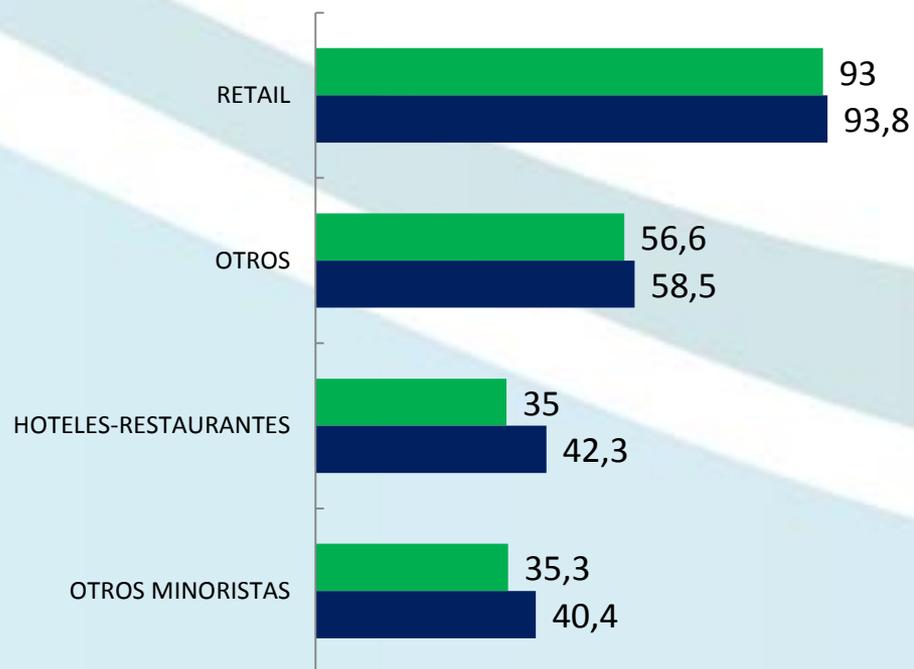


Nivel de Victimización actual vs 2014

Por ciudad (%)



Por rubro (%)

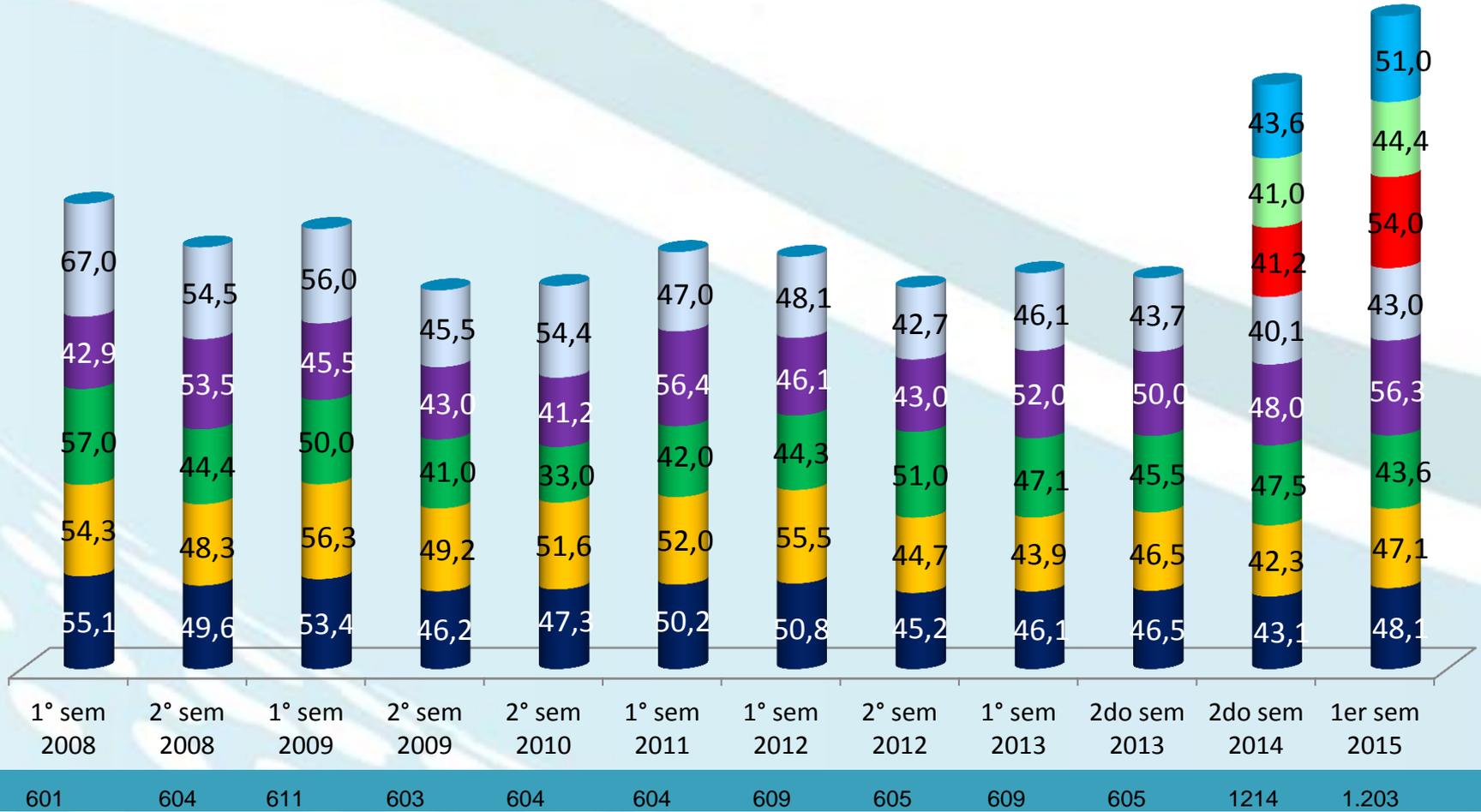


Base: Declaran haber sido víctima de algún delito o falta

Victimización Histórica por ciudad

% Declara haber sido víctima de algún delito o falta

■ TOTAL ■ Stgo ■ Iquique ■ Viña/ Valpo ■ Concep/Thno. ■ Temuco ■ Puerto Montt ■ Antofagasta



Bases (*) 601 604 611 603 604 604 609 605 609 605 1214 1.203

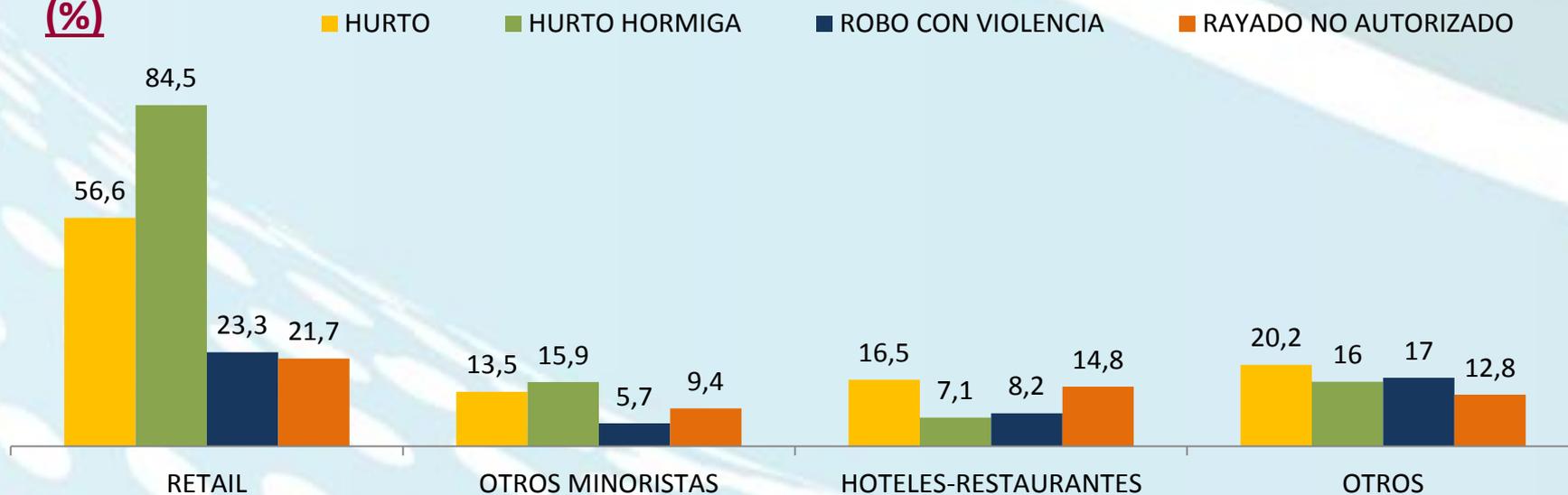
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2015?

Tipos de delitos o faltas

Base: Total entrevistados (1,203 casos)



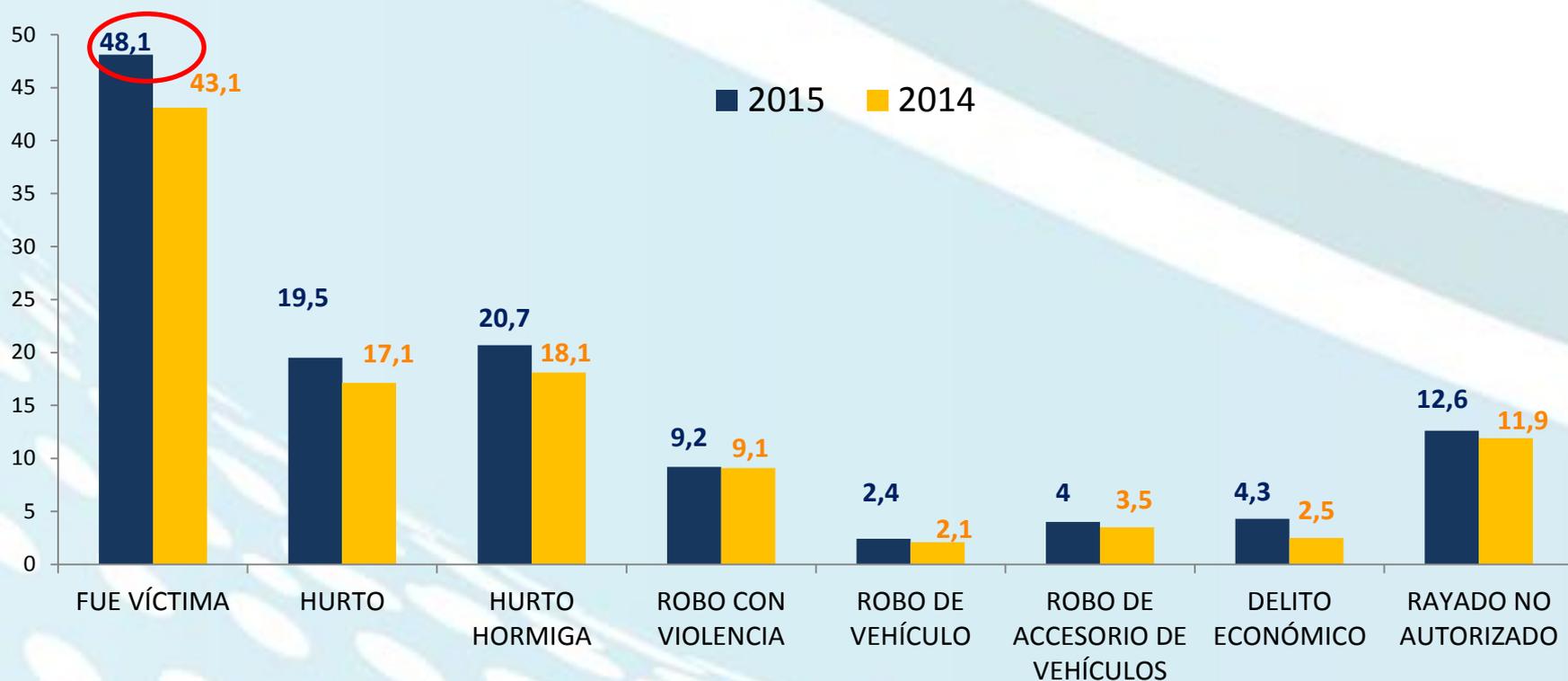
POR RUBRO (%)



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2015?

Tipos de delitos actual vs 2014

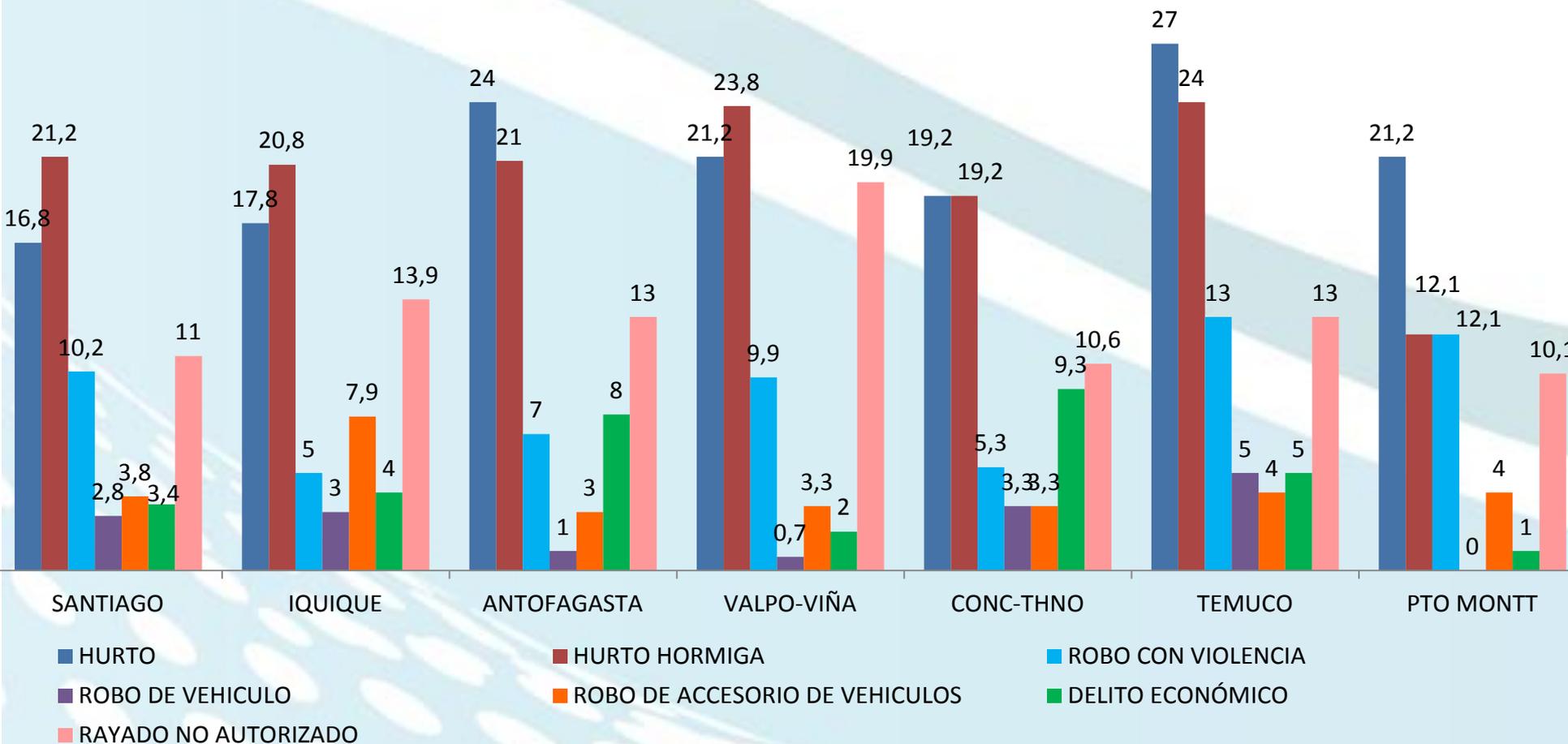
% Declara haber sido víctima de algún delito o falta



¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2015?

Tipos de delitos por ciudad

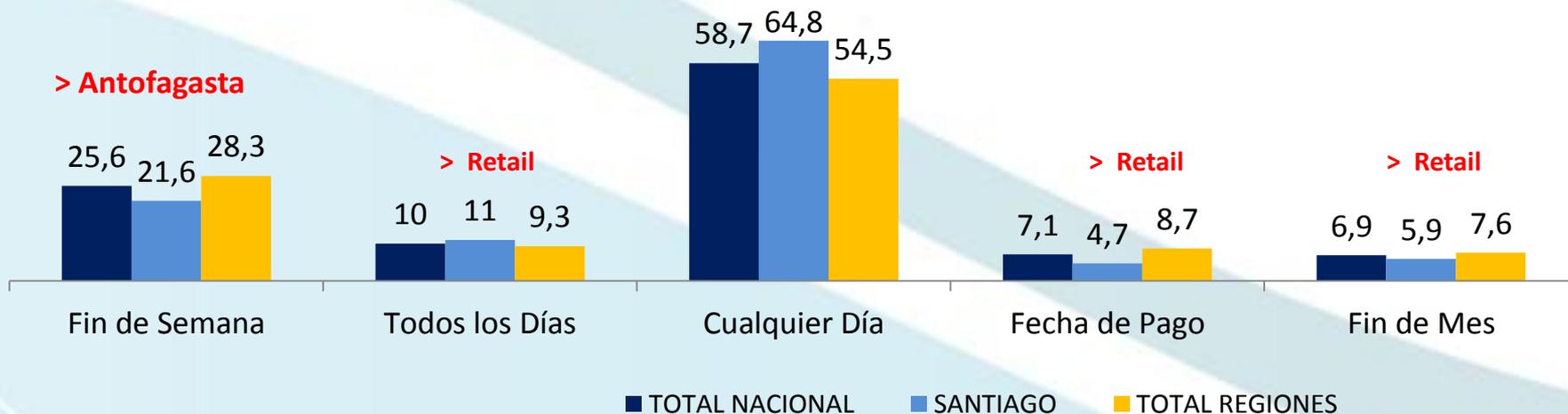
% Declara haber sido víctima de algún delito o falta



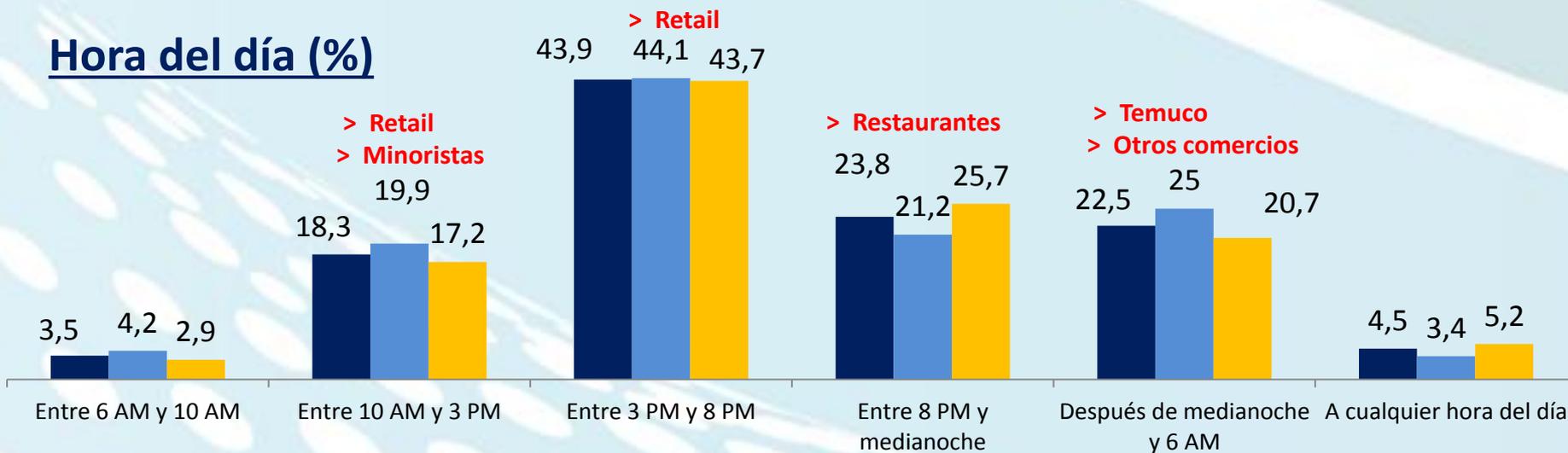
¿Su negocio fue víctima de alguna de las siguientes faltas o actos delictivos durante el 1er semestre de 2015?

Ocurrencia de los delitos

Período del mes (%)



Hora del día (%)



En qué periodo del mes / a qué hora, ocurrieron la mayor parte de las veces estos delitos o faltas)?

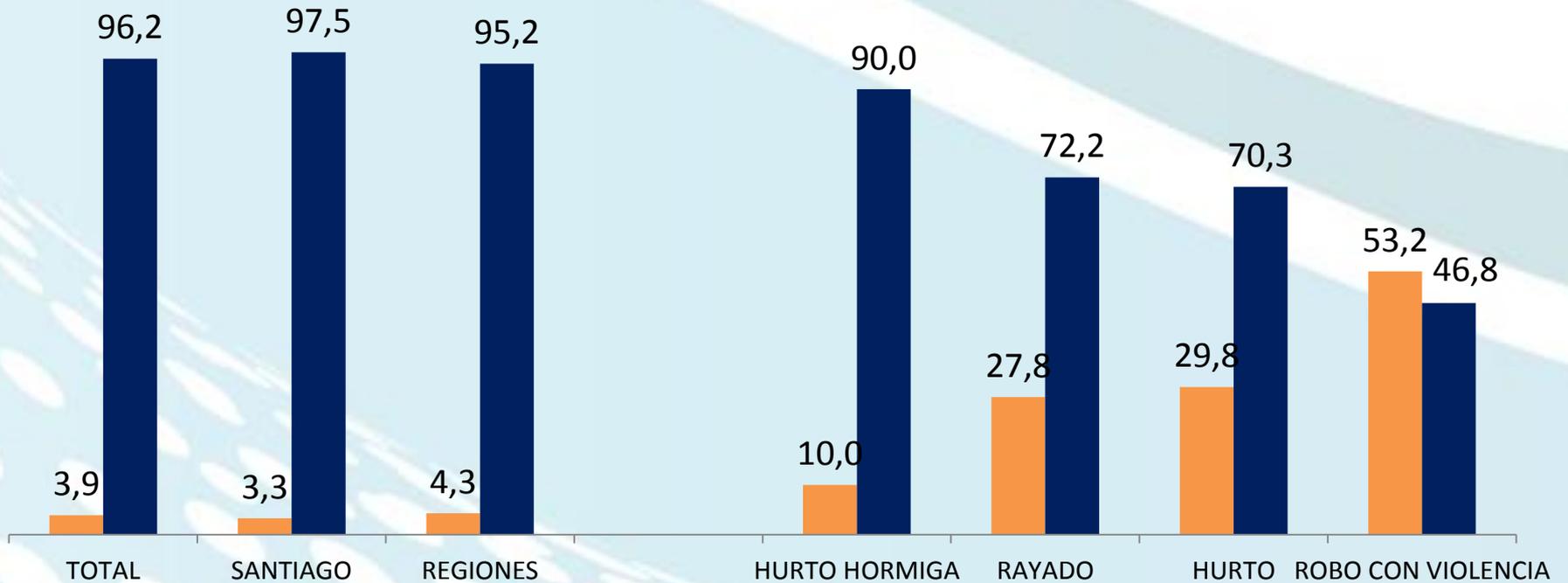
Re-victimización

Re-Victimización primer semestre 2015

Fueron víctima de algún delito o falta

NACIONAL
(%)

Una vez Más de 1 vez



¿Cuántas veces fue víctima de (CADA DELITO)?

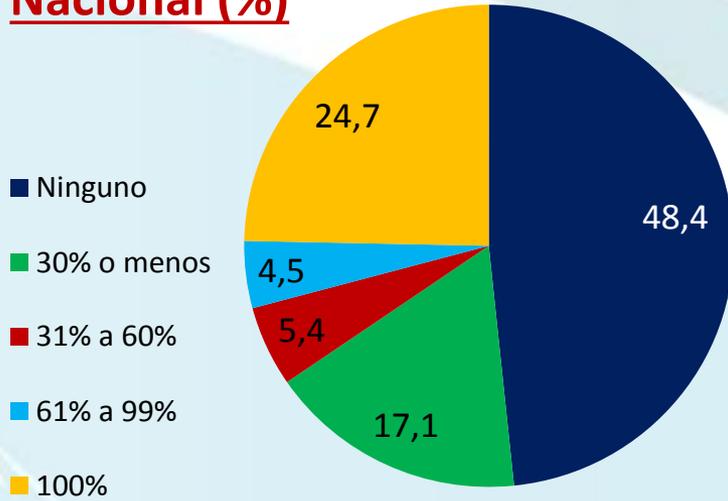
Denuncias

Delitos o faltas denunciados

Fueron víctima de algún delito o falta

Bases: 579 casos

Nacional (%)



- Cerca de la mitad de los entrevistados NO denuncia los delitos o faltas, condición que se acentúa en minoristas (63,8%)
- Por otra parte, 1 de cada 4 comerciantes denuncia la totalidad de los delitos, siendo mayor en el sector Restaurantes, Otros Comercios y el sector Retail.

Rubro (%)

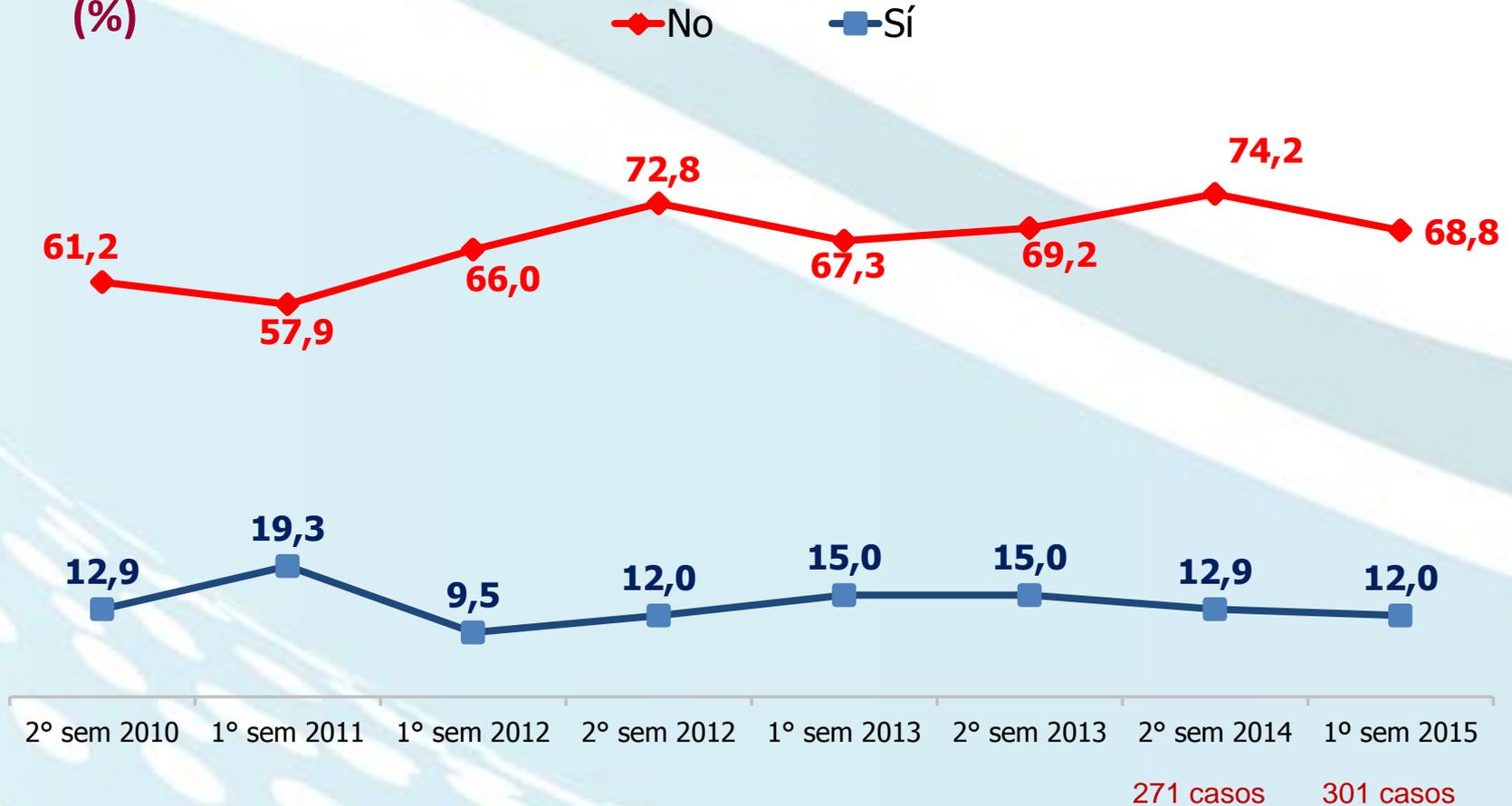


¿Aproximadamente qué porcentaje o proporción denunció?

¿Obtuvo los resultados que esperaba?

Fueron víctima de algún delito o falta y denunciaron al menos 1 vez

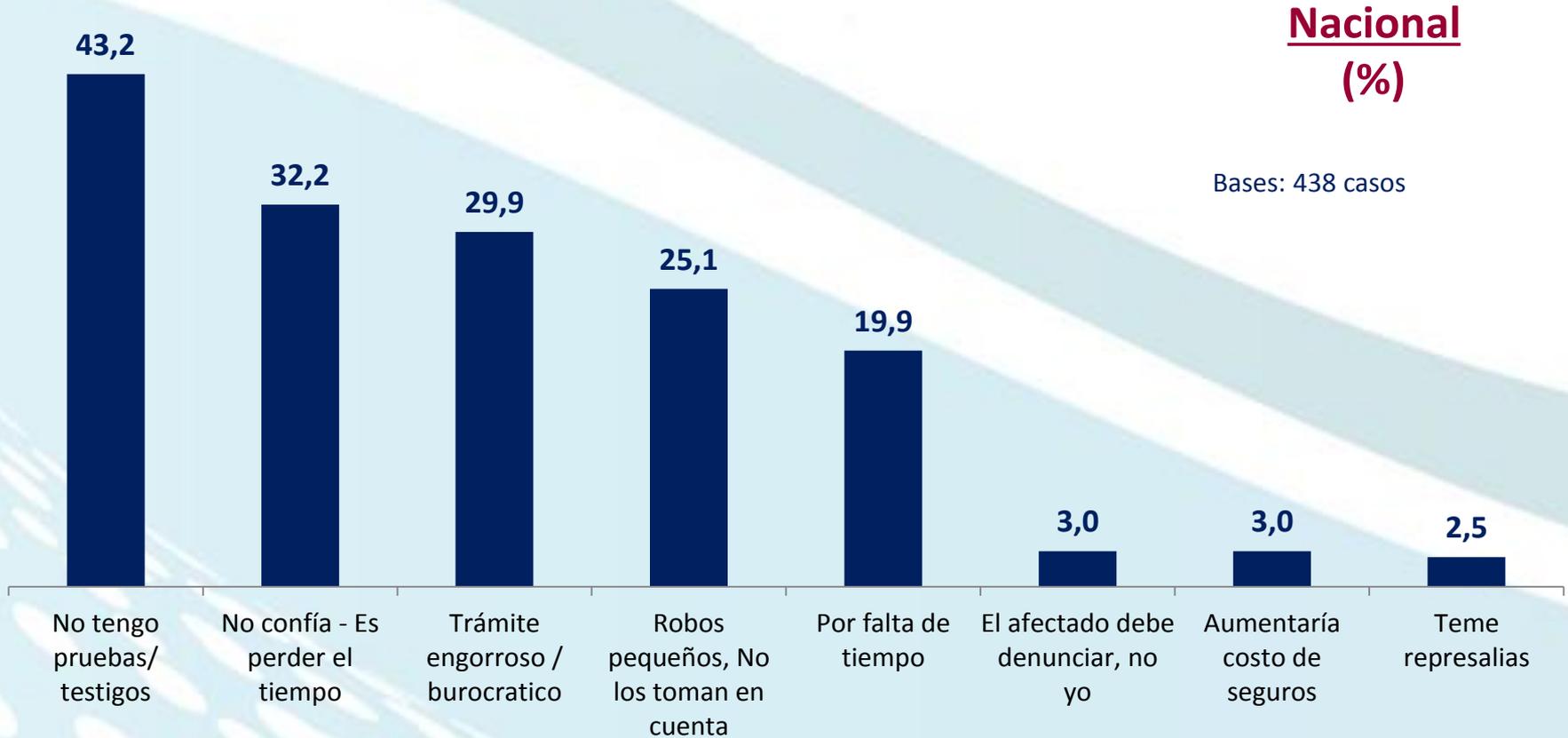
Nacional
(%)



En general, ¿diría Ud. que obtuvo los resultados que esperaba?

Barreras que impiden la denuncia

Fueron víctima de algún delito o falta y no denunciaron el 100% de ellos



¿Por qué razones no ha denunciado las faltas o delitos?

Medidas de seguridad

Medidas de seguridad y victimización primer semestre 2015

<u>Nacional</u> (%)	TIENE		NO TIENE Y PIENSA TENER	
	FUE VICTIMA	NO HA SIDO VICTIMA	FUE VICTIMA	NO HA SIDO VICTIMA
Contratación de servicio de guardias	26,5	11,1	2,6	1,8
Cámaras de seguridad	67,2	52,1	7,3	8,2
Instalación de alarmas	66,7	44,7	3,6	4,4
Alarmas en productos	16,1	3,5	2,1	0,8
Mayores protecciones como rejas exterior	58,2	56,4	2,9	2,3
Monitoreo de alarmas	43,5	27,1	1,4	2,4
Perro	11,6	14,8	3,5	1,4
Nochero, cuidador de noche	26,9	18,9	3,1	1
Arma de fuego	7,3	6,3	6,6	3,5
Bases	579	624	579	624

Promedio medidas de seguridad que coexisten	1er sem 2012	2do sem 2012	1er sem 2013	2do sem 2013	2do sem 2014	1er sem 2015
		3,8	3,3	3,2	3,5	2,72

Aumento de medidas de seguridad en primer semestre 2015

Nacional (%)

■ No ■ Sí



Por Ciudad (%)

Por Sector (%)

	SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGASTA	VALPO-VIÑA	CONCEP-THNO	TEMUCO	PTO. MONTT	RETAIL	MINORISTAS	HOTELES-RESTAURANTES	OTROS
SI	37,9	37,6	24	38,4	35,8	43	34,3	60,5	30,7	36,1	45,7
NO	62,1	62,4	76	61,6	64,2	57	65,7	39,5	69,3	63,9	54,3

¿Ha aumentado las medidas de seguridad en su negocio / local / empresa en el 1er semestre 2015?

Medidas implementadas en primer semestre 2015

¿Qué medidas ha implementado?

Nacional
(%)

Bases: 441 casos



Por Ciudad
(%)

Por Sector
(%)



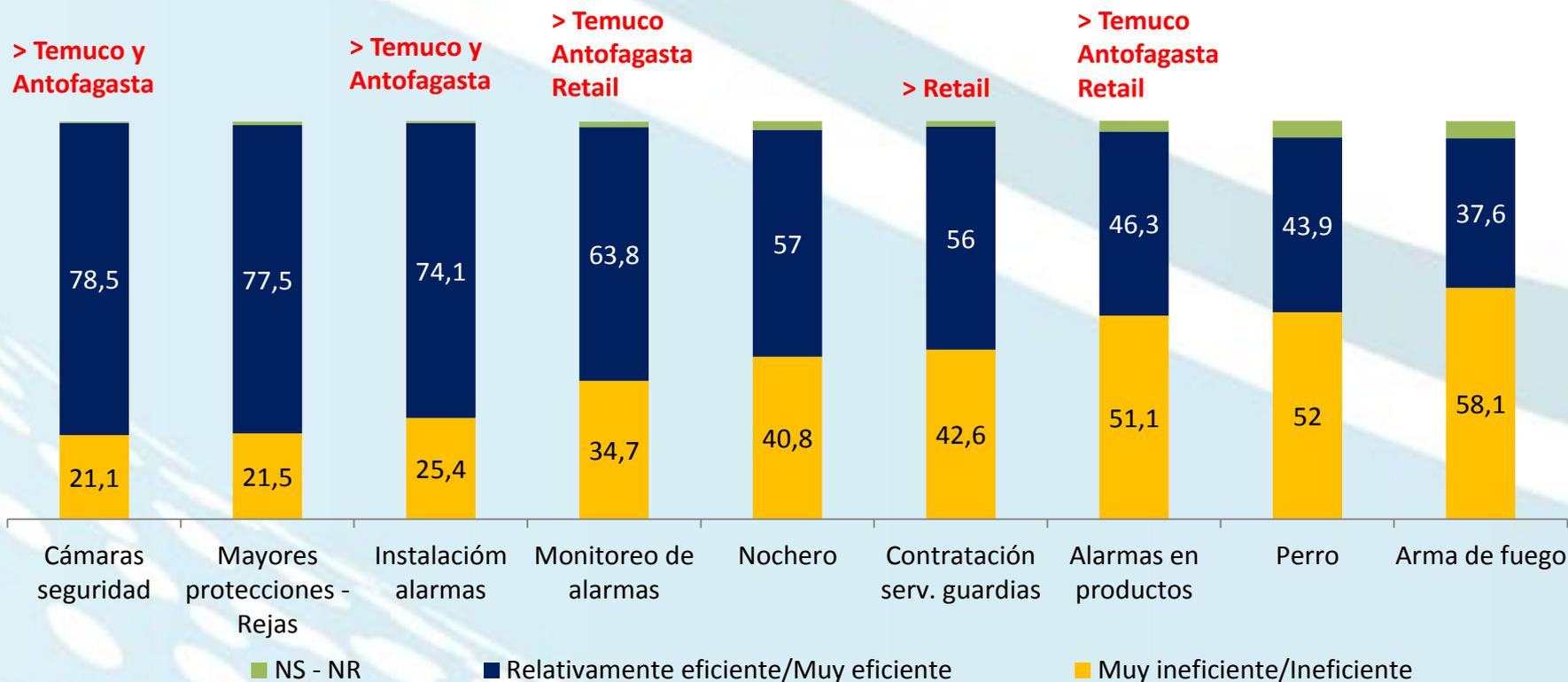
SANTIAGO	IQUIQUE	ANTOFAGASTA	VALPO-VIÑA	CONCEP-THNO	TEMUCO	PTO. MONTT	RETAIL	OTROS MINORISTAS	HOTELES-RESTAURANTES	OTROS
14,7	7,9	4,2	13,8	16,7	9,3	14,7	6,4	12,4	18,1	14

Percepción de eficiencia de las medidas de seguridad

Cámaras de seguridad, protecciones/rejas e instalación de alarmas, son las medidas de seguridad percibidas con mayor eficiencia.

Nacional
(%)

Bases: 1.203 casos



Armas de fuego es la medida que se visualiza con menor eficiencia.

Independiente si tiene o no las medidas que mencioné, dígame ¿que tan eficientes cree Ud. que es la ...para disminuir los delitos en el comercio? ¿Diría Ud que es ...?

Contratación de seguros y tipos

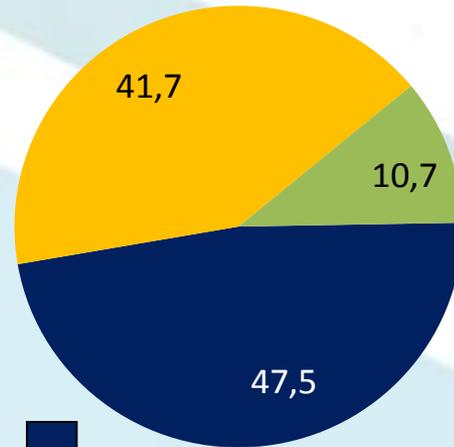
¿Tiene Uds. algún tipo de seguro para su negocio?

■ SI ■ NO ■ NO SABE

Nacional

%

Bases: 1.203 casos



> en:

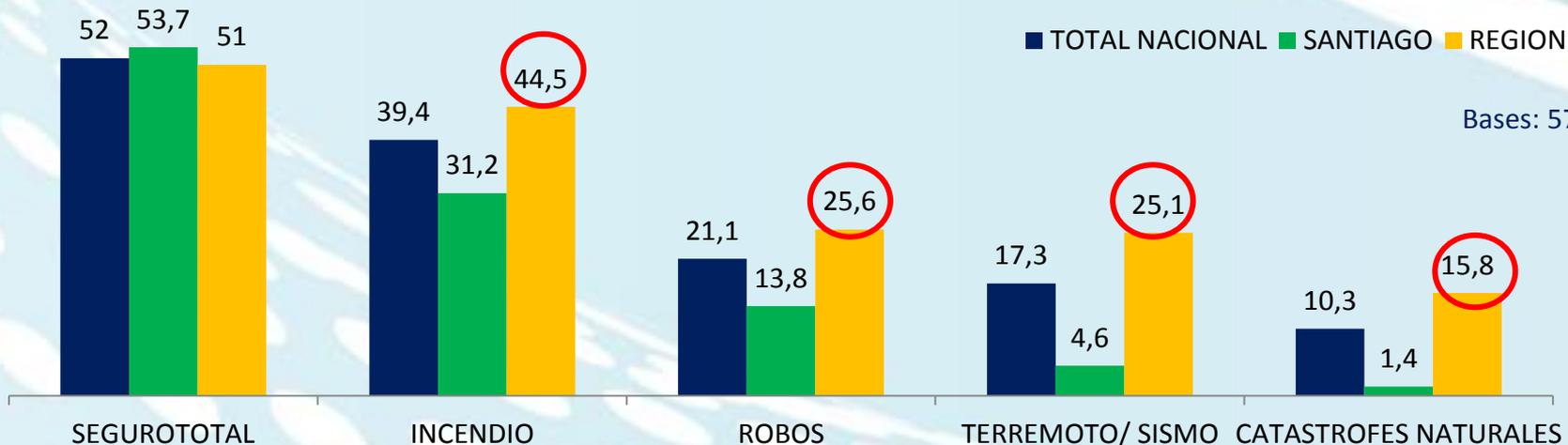
Retail	: 94,6%
Temuco	: 61,0%
Concepción	: 55,6%
Otros comercios	: 64,9%

Tipos de seguros

%

■ TOTAL NACIONAL ■ SANTIAGO ■ REGIONES

Bases: 572 casos



¿Qué tipo de seguro tiene para su negocio?

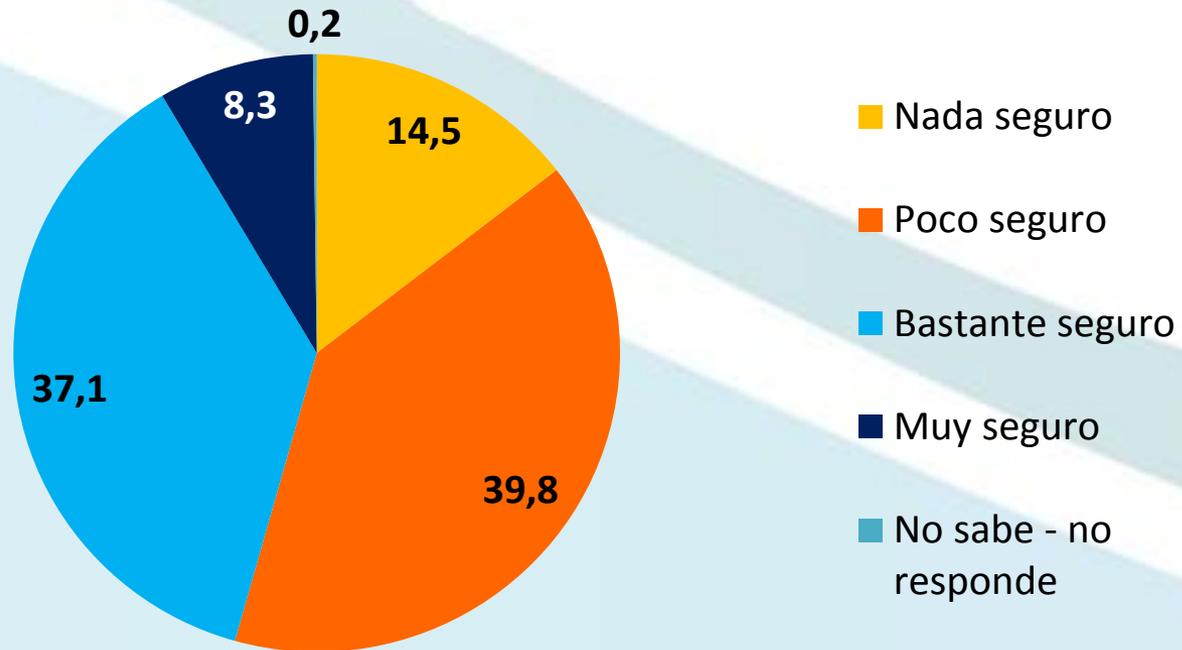
Violencia e inseguridad

Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

Nacional

%

Bases: 1.203 casos



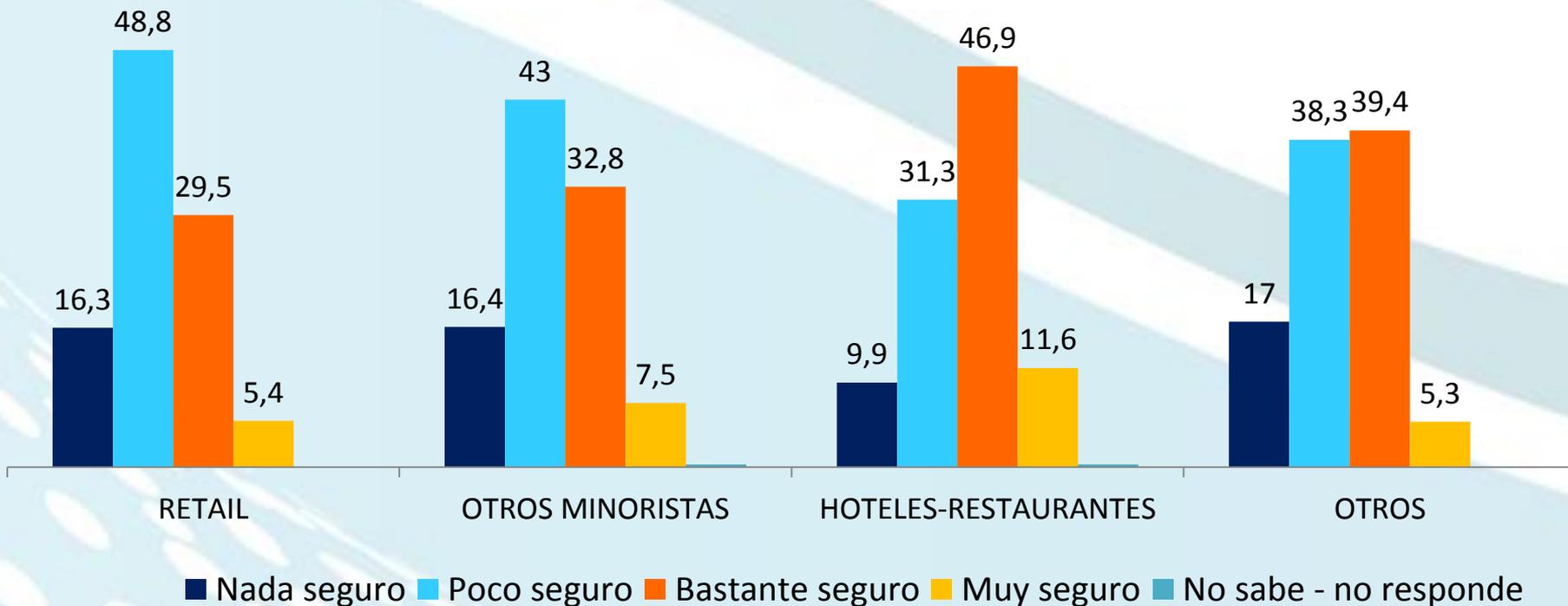
➤ La percepción de inseguridad de los barrios donde se emplazan los negocios se incrementó de 51,8% a 54,3% en los últimos 6 meses.

Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

Bases: 1.203 casos

Por Rubro

%



¿Qué tan seguro o inseguro es el barrio donde se ubica el negocio. Diría Ud. Que es

Percepción de seguridad del barrio donde se ubica el negocio

Area Geográfica Gran Santiago

%

Nor Poniente

El sector Nor-Oriente del Gran Santiago es percibido como más seguro

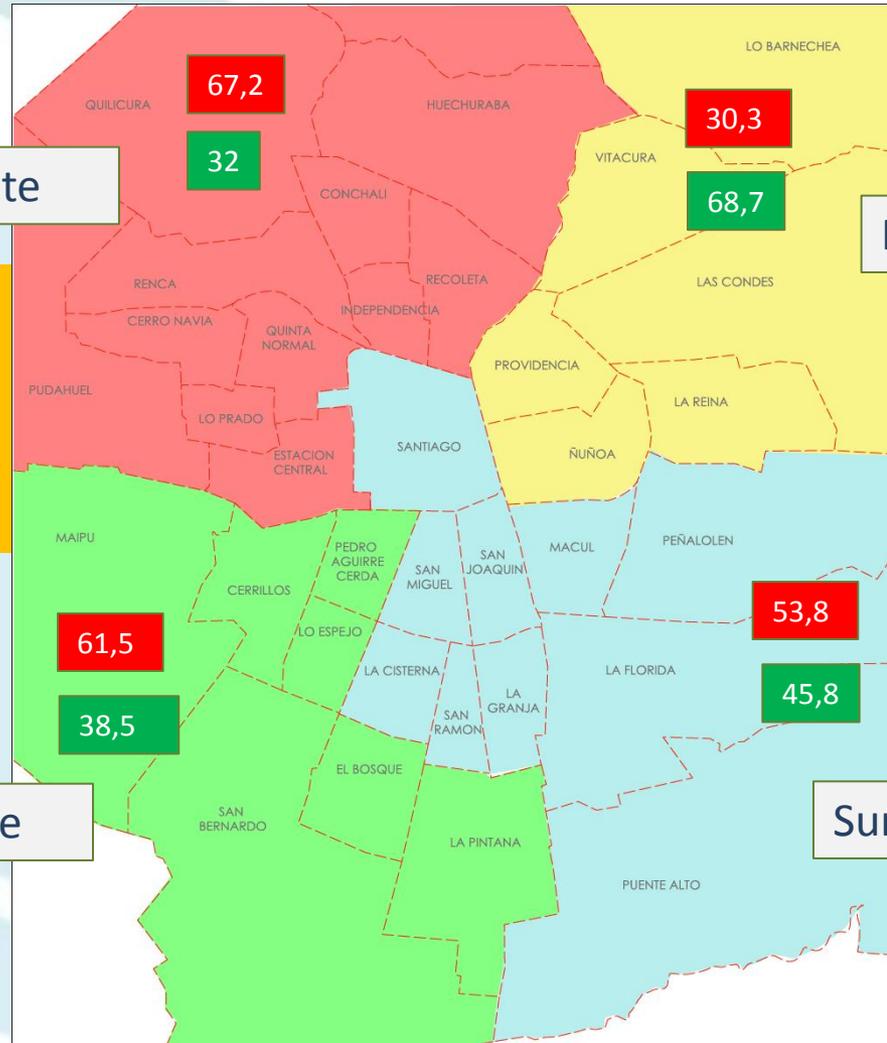
Nor Oriente

Al Nor y Sur-Poniente, se suma en esta medición el Sur-Oriente, como las percibidas con menor nivel de seguridad.

Sur Poniente

Sur Oriente

Bases: 501 casos



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

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes

El 91% de los comerciantes considera que la violencia de los delincuentes es mayor o igual que año atrás.

Nacional
%

■ No sabe
 ■ Menor que hace un año
 ■ Igual
 ■ Mayor que hace un año



¿La violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio es.....?

Percepción de violencia cuando atacan los delincuentes

Área Geográfica Gran Santiago

%

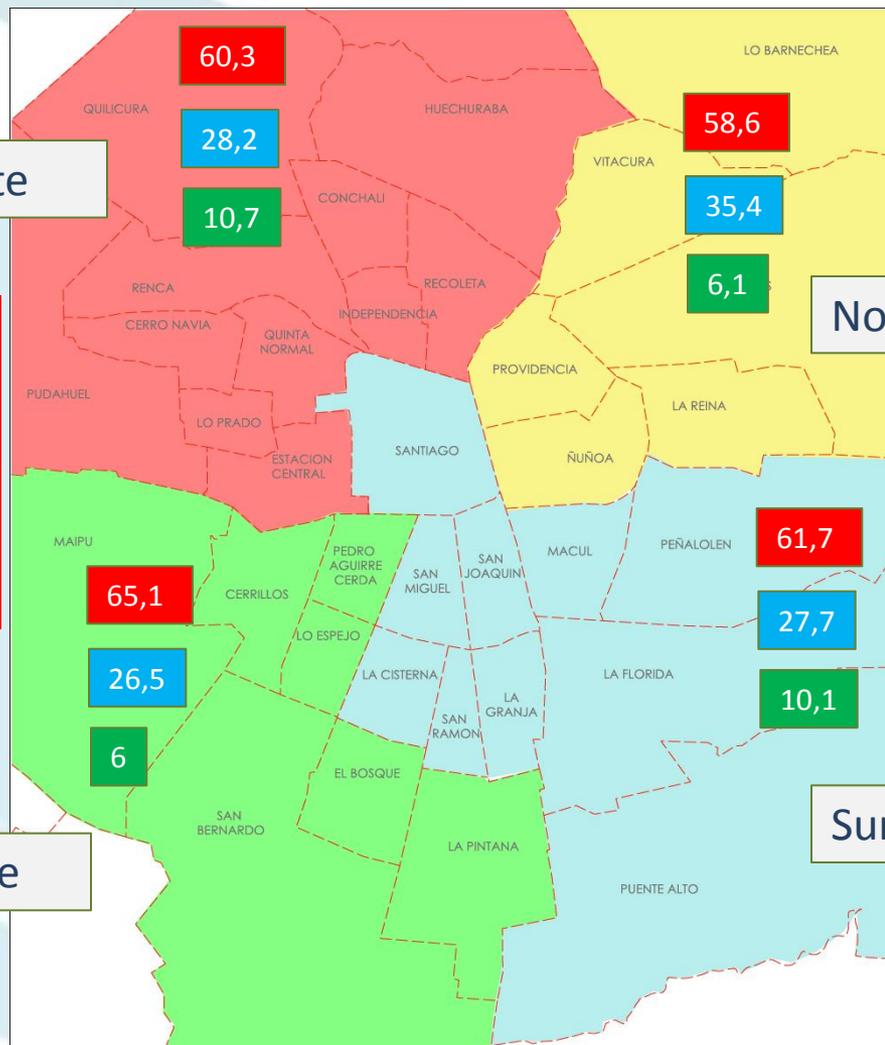
Nor Poniente

El actuar de los delincuentes sería mas violenta que hace un año en **TODO EL GRAN SANTIAGO**, mostrando un incremento significativo respecto de la medición anterior.

Sur Poniente

Nor Oriente

Sur Oriente



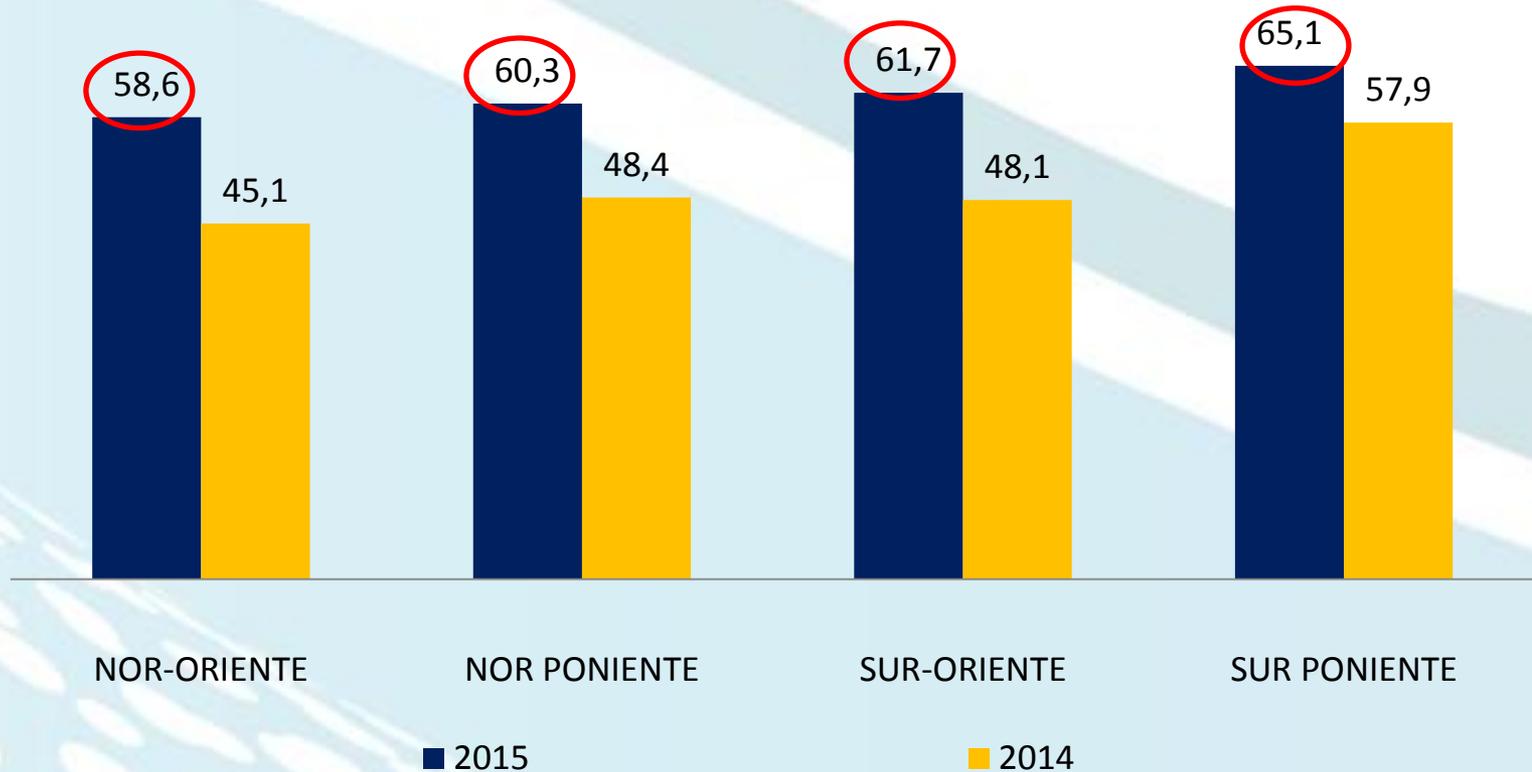
- Mayor que hace 1 año
- Igual
- Menor que hace 1 año

Bases: 501 casos

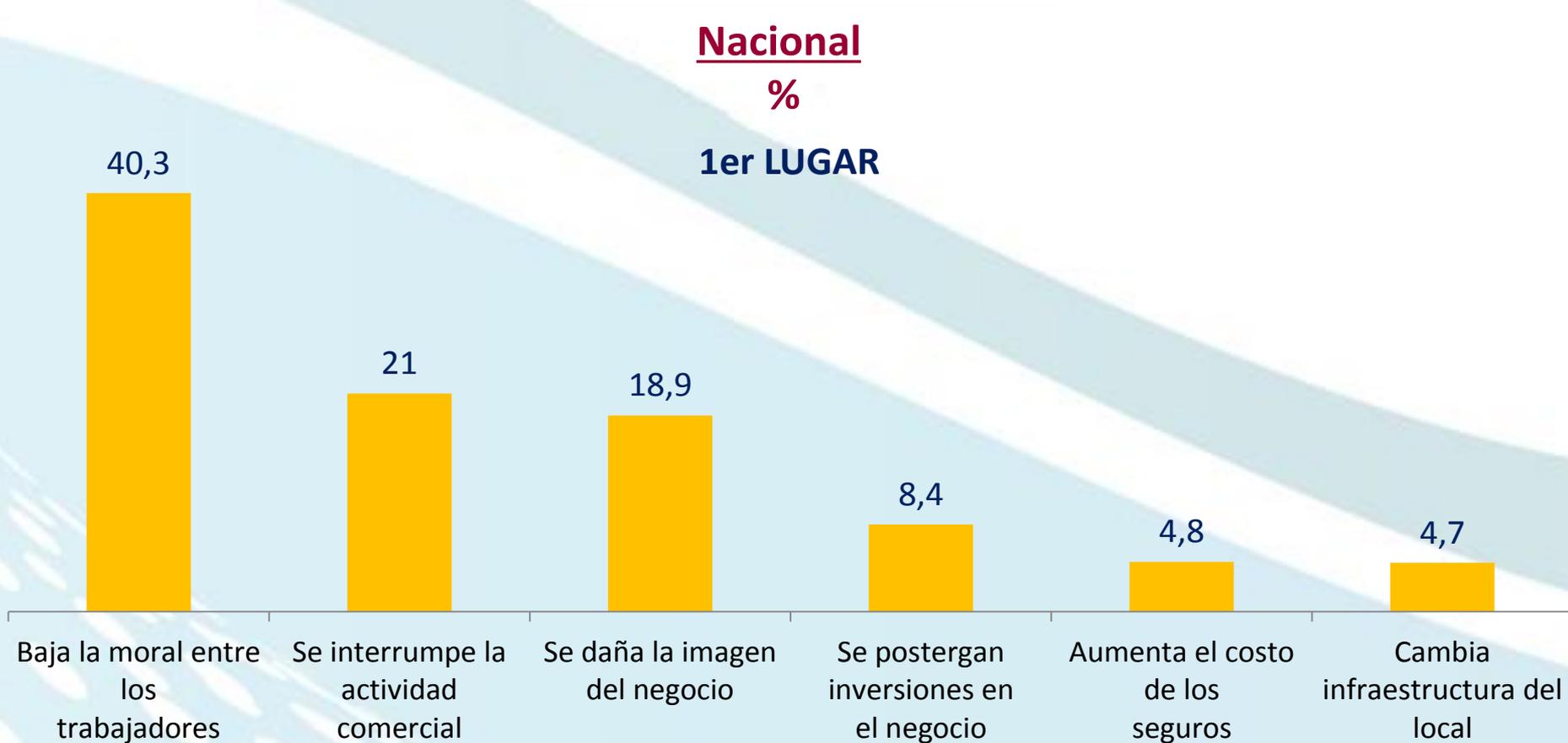
¿La violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio es....?

Percepción de violencia en el Gran Santiago

Mayor que un año atrás
%



Importancia de los efectos de delitos o faltas



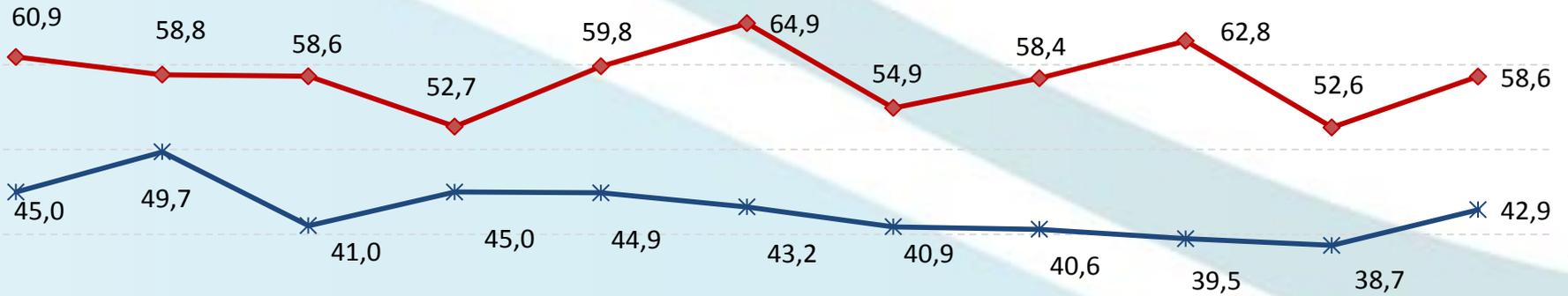
Bases: 1.203 casos

¿De los siguientes efectos de un delito o falta, cuál es el más importante para usted? Y en 2do lugar? Y en 3er lugar?

Comercio ilegal

Nacional
%

—◆— % SI tiene comercio ilegal a su alrededor —*— % NO tiene comercio ilegal a su alrededor



2° sem 2008 1° sem 2009 2° sem 2009 2° sem 2010 1° sem 2011 1° sem 2012 2° sem 2012 1° sem 2013 2° sem 2013 2° sem 2014 1° sem 2015

Base: Muestra Total

1.214 1.203

Principales Conclusiones

Visión General

- El nivel de **victimización del comercio** experimentó un incremento en el primer semestre 2015 a nivel nacional; aumentando de 43,1% a 48,1%, diferencia estadísticamente significativa.

- Ciudades que muestran un aumento en el nivel de victimización son:
 - Gran Santiago
 - Valparaíso-Viña del Mar
 - Temuco
 - Antofagasta

- En Minoristas y Restaurantes-Hoteles, la victimización también creció significativamente.

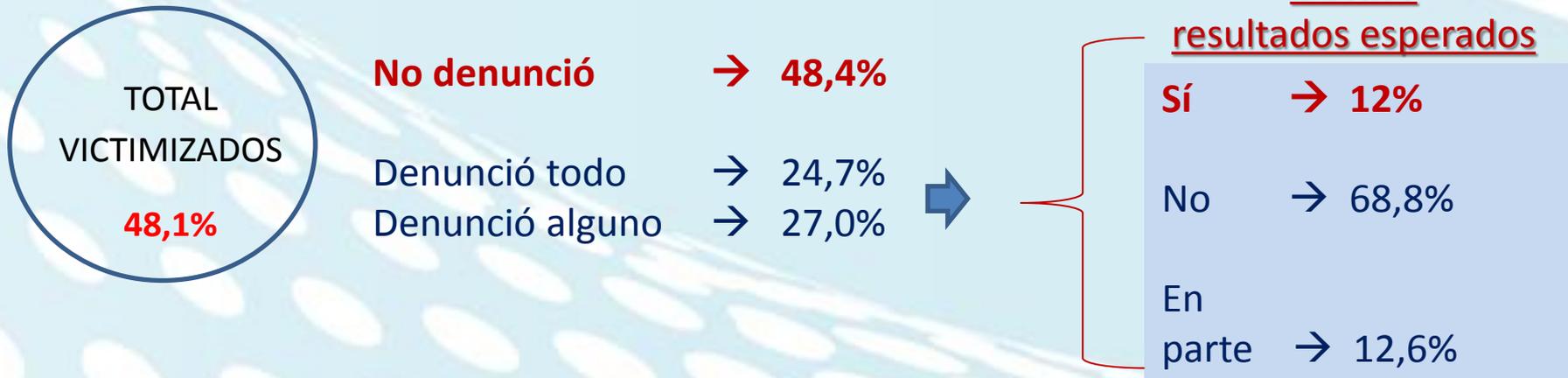
Faltas o Delitos / Re-Victimización

- Las faltas o delitos más recurrentes son:
 - Hurto Hormiga
 - Hurto
 - Rayados no autorizados
- El Hurto Hormiga es el delito que genera mayor nivel de **re-victimización**, 90%, condición que se acentúa en el sector Retail.
- Excluyendo el hurto hormiga, la re-victimización total es similar en las últimas dos mediciones; observándose un aumento en Hurtos.

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Total	49,9%	49,3%
Hurto	70,3%	64,7%
Robo con violencia	46,8%	56,4%

Denuncias y Barreras de denuncia

- Casi la mitad de los locatarios opta por no denunciar las faltas o delitos, especialmente los Minoristas.
- Las barreras principales que frenan las denuncias son:
 - No tener testigos o pruebas
 - Desconfianza en la eficiencia del trámite
 - Pérdida de tiempo.
- Unido a lo anterior, se advierte que experiencias previas con resultados desfavorables tendrían directa incidencia en la baja tasa de denuncia:
Sólo 1 de cada 10 comerciantes que hace alguna denuncia, declara que “obtuvo los resultados que esperaba”.



Medidas de seguridad y percepción de eficiencia

- Si bien las cifras de victimización han aumentado en los últimos 6 meses, las medidas de seguridad no seguirían la misma tendencia:

2014	→	41,5% aumentó las medidas de seguridad.
2015	→	36,7% aumentó las medidas de seguridad.

- En general, cámaras, alarmas y rejas exteriores son las principales medidas de seguridad implementadas. Consecuentemente, son percibidas por los comerciantes con mayor nivel de eficiencia.
- Estas mismas tres medidas son las más utilizadas por aquellos que han sido victimizados.
- Otro elemento que llama la atención es que los comerciantes están tomando fotografías de las personas que han delinquido en su negocios, condición que se repite en casi todas las ciudades en estudio.

Violencia e Inseguridad

- La mayor parte de los comerciantes (54,3%) percibe poco o nada seguro el barrio donde está emplazado su negocio, condición que se acentúa con la percepción de mayor violencia en el actuar de los delincuentes.
- Ambos indicadores darían cuenta del bajo nivel de seguridad en el comercio.



- A los sectores Nor y Sur Poniente de Santiago, se suma el Sur Oriente como área del Gran Santiago con menor nivel de seguridad.
- La percepción de la violencia de los delincuentes se ha extendido en **TODO** el Gran Santiago, siendo el Sur Poniente el área percibida con mayor violencia.

Comercio ambulante ilegal

- Un tercio de los locatarios declara que hay presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios.
- La tasa de victimización es mayor en aquellos con comercio ambulante en sus alrededores.

6 de cada 10 negocios con comercio ilegal cercano ha sido víctima de algún delito o falta.

Muchas Gracias!

