

Informe

“Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2024-

Octubre 2024



Objetivos del estudio

Objetivo principal

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el primer semestre de 2024- y analizar comparativamente los resultados con información histórica.

Objetivos secundarios

- Conocer los principales actos delictivos que afectan al comercio y el nivel de revictimización.
- Determinar el nivel de denuncias y las razones más importantes que impiden informar los delitos.
- 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 22 de Julio hasta el 21 de Agosto de 2024.

Estudio Implementado por:



Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

Encuestas Completas: 1.208 casos

Durante el período de terreno se realizaron:

- 100 locales de Iquique.
- 100 locales de Antofagasta.
- 153 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 151 locales Concepción y Talcahuano.
- 101 locales de Temuco.
- 101 locales de Puerto Montt.
- 502 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	12	66
Supermercado		17	
Farmacia		37	
Compra y Venta de Automóviles	Estaciones de SS., CyV Automóviles y Logística	36	83
Empresa de Logística		26	
Estación de Servicio		21	
Hotel	Hotel - Restaurantes	90	264
Restaurante		174	
Otro negocio por menor	Otros minoristas	795	795
Total		1.208	1.208

Metodología

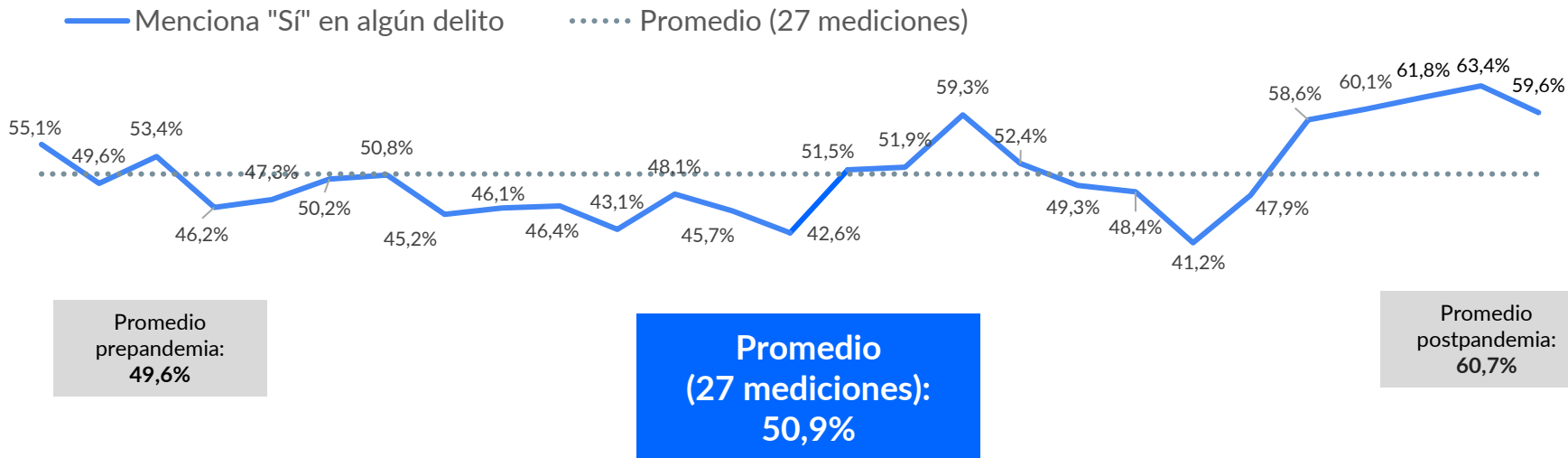
Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

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 59,6%, por debajo de la medición anterior, pero 10 pp. sobre el promedio prepandemia



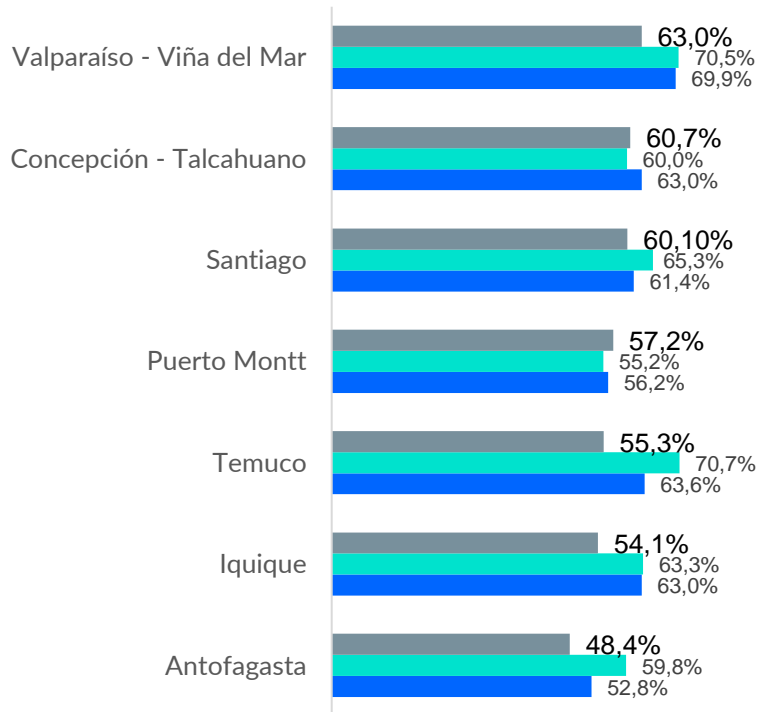
1er sem 2008 2do sem 2008 1er sem 2009 2do sem 2009 2do sem 2010 1er sem 2011 1er sem 2012 2do sem 2012 1er sem 2013 2do sem 2013 2do sem 2014 1er sem 2015 2do sem 2015 1er sem 2016 2do sem 2016 1er sem 2017 2do sem 2017 1er sem 2018 2do sem 2018 2do sem 2020 1er sem 2021 2do sem 2021 1er sem 2022 2do sem 2022 1er sem 2023 2do sem 2023 1er sem 2024

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

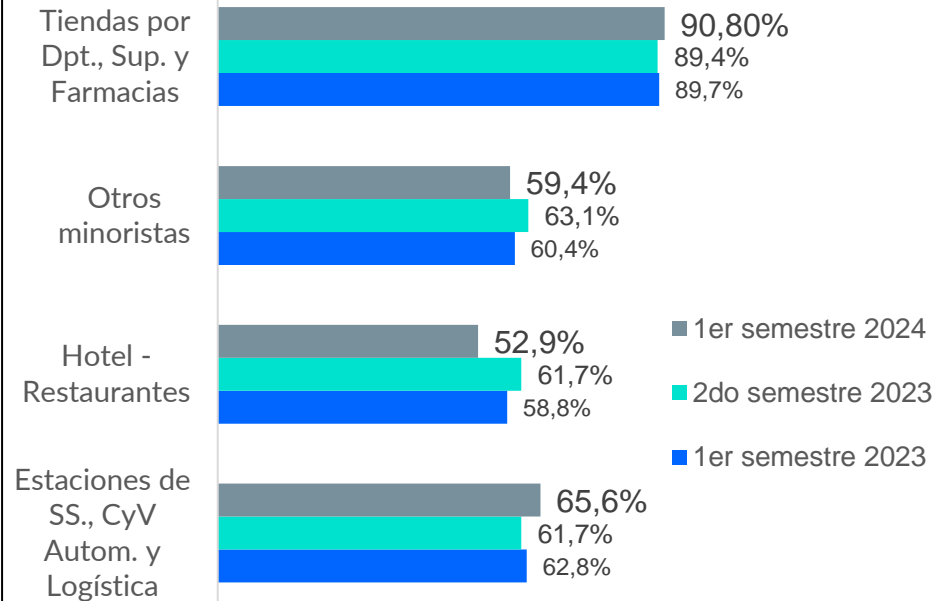
Valparaíso-Viña del Mar, Concepción y Santiago son las ciudades con mayores niveles de victimización, superando el 60%

Victimización por Ciudad

■ 1er semestre 2024 ■ 2do semestre 2023 ■ 1er semestre 2023



Victimización por Rubro



n primer semestre 2024= 1.208 / 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?

Iquique, Antofagasta y Temuco marcan las mayores diferencias pre y post pandemia con alzas sobre 40% en su tasa de victimización

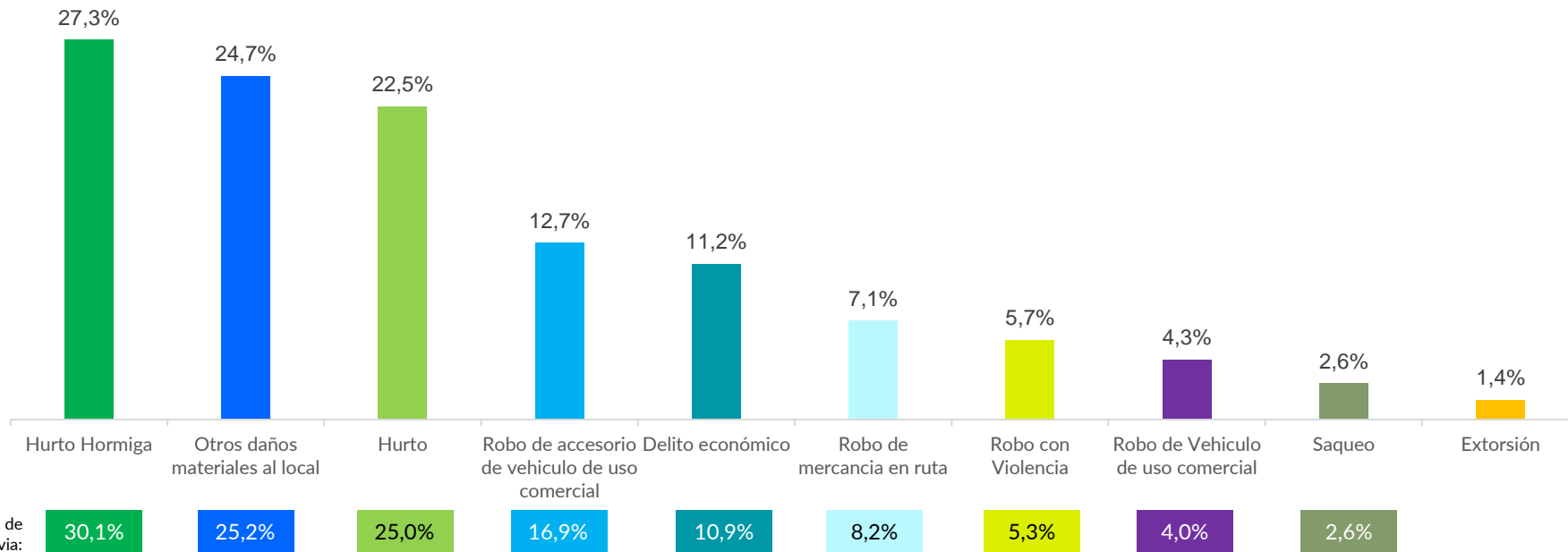
	<i>Tasa de victimización promedio pre pandemia</i>	<i>Tasa de victimización promedio post pandemia</i>	Crecimiento
Iquique	38,5%	59,1%	54%
Antofagasta	38,9%	55,5%	43%
Temuco	47,3%	64,0%	40%
Puerto Montt	43,9%	57,1%	30%
Concepción/ Talcahuano	52,0%	60,3%	16%
Valparaíso / Viña del Mar	56,4%	65,4%	16%
Santiago	54,6%	60,6%	11%

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

Tipos de delitos y revictimización



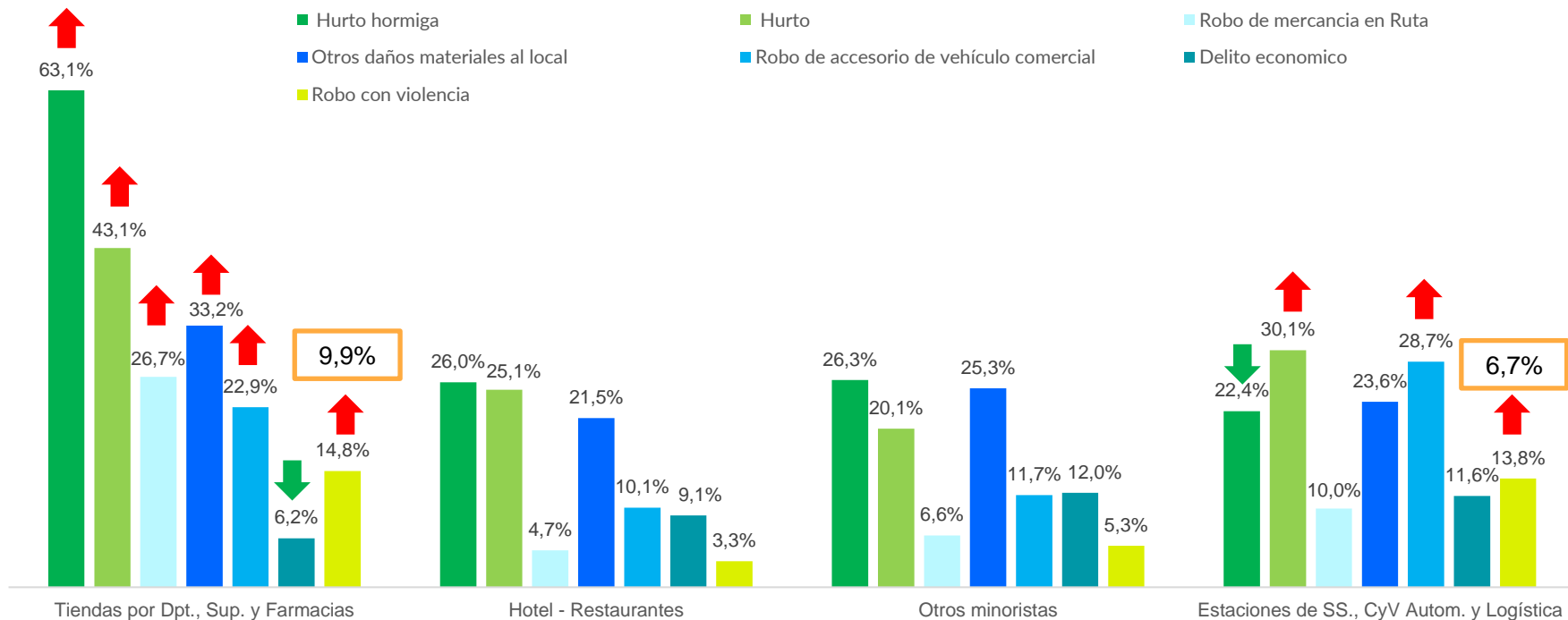
Hurto hormiga es el delito más frecuente y cerca de un cuarto de los encuestados dice haber sido víctima de daños materiales al local y hurto. Por su parte, un 5,7% fueron víctima de robo con violencia



n= 1.208

Entre ENERO y JUNIO 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 la mayoría de los delitos seguido por Estaciones de SS, CyV Autom. y Logística, con un fuerte incremento en el robo con violencia en ambos grupos



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

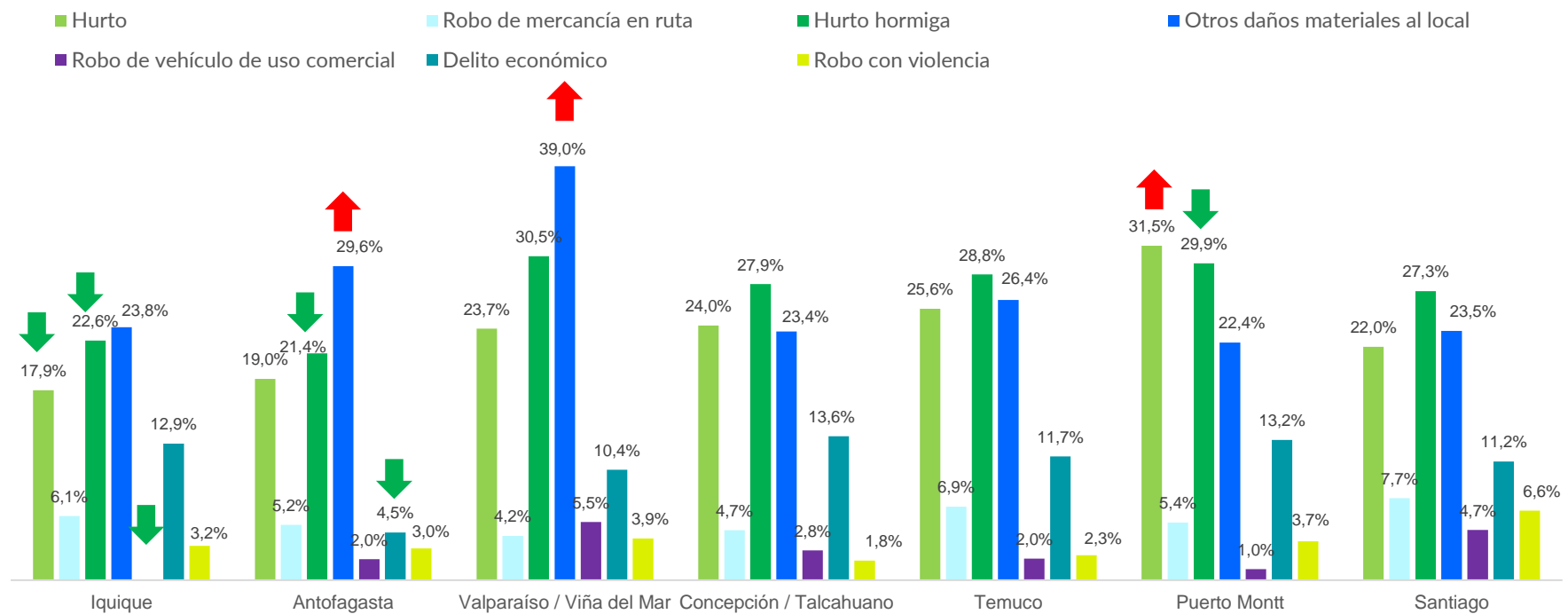
** Flechas en rojo indican un cambio negativo, mientras que los flechas en verde indican cambios positivos.

***Valores en cuadros naranjos representan resultados de la medición anterior.

n= 1.208

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

Daños materiales al local continúan destacando en Antofagasta y Viña/Valparaíso, mientras que en Puerto Montt sobresale el Hurto

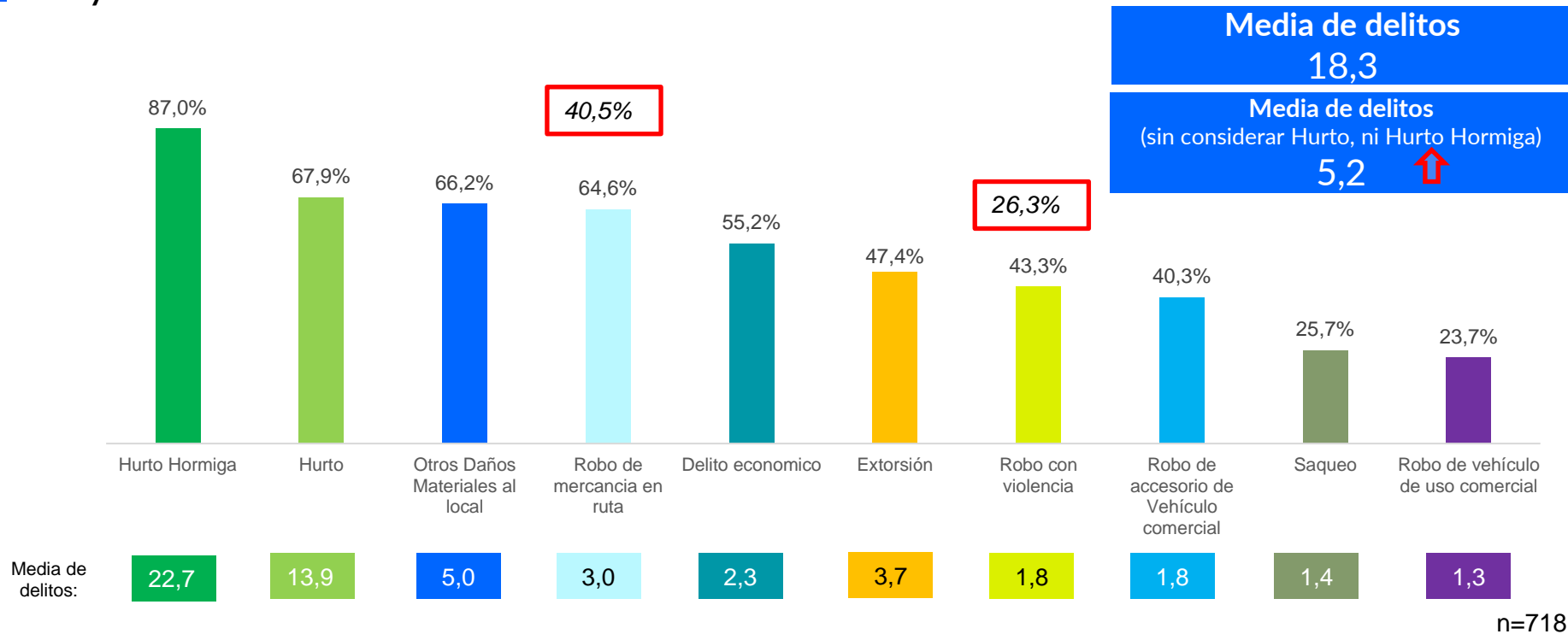


n= 1.208

* Valores marcados en flechas son diferencias entre ciudades estadísticamente significativos al 95% de confianza
 ** Flechas en rojo indican un cambio negativo, mientras que los flechas en verde indican cambios positivos.

Entre ENERO y JUNIO 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 un fuerte incremento en la revictimización del robo de mercancía en ruta y robo con violencia



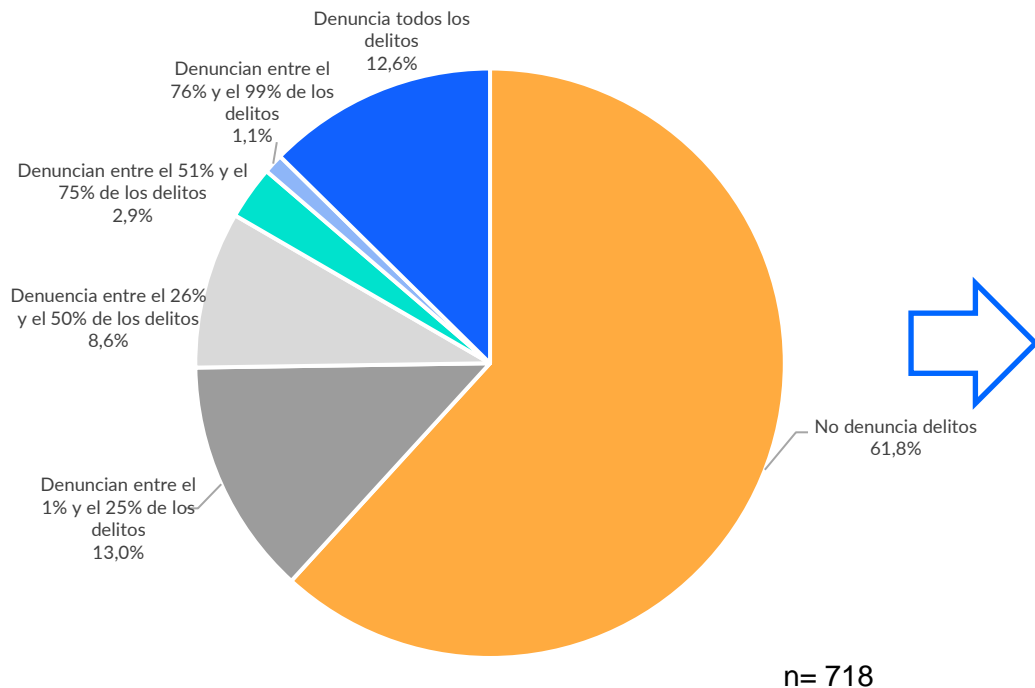
*Valores en cuadros rojos representan resultados de la medición anterior.

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

Denuncias



Se mantiene un bajo porcentaje de denuncia, un **61,8%** no denuncia nada y de aquellos que lo hacen un **82,1%** no obtiene resultados



El **82,1%** (77,6% el año anterior) no obtuvo los resultados esperados, un **11,1%** sí y un **4,3%** en parte

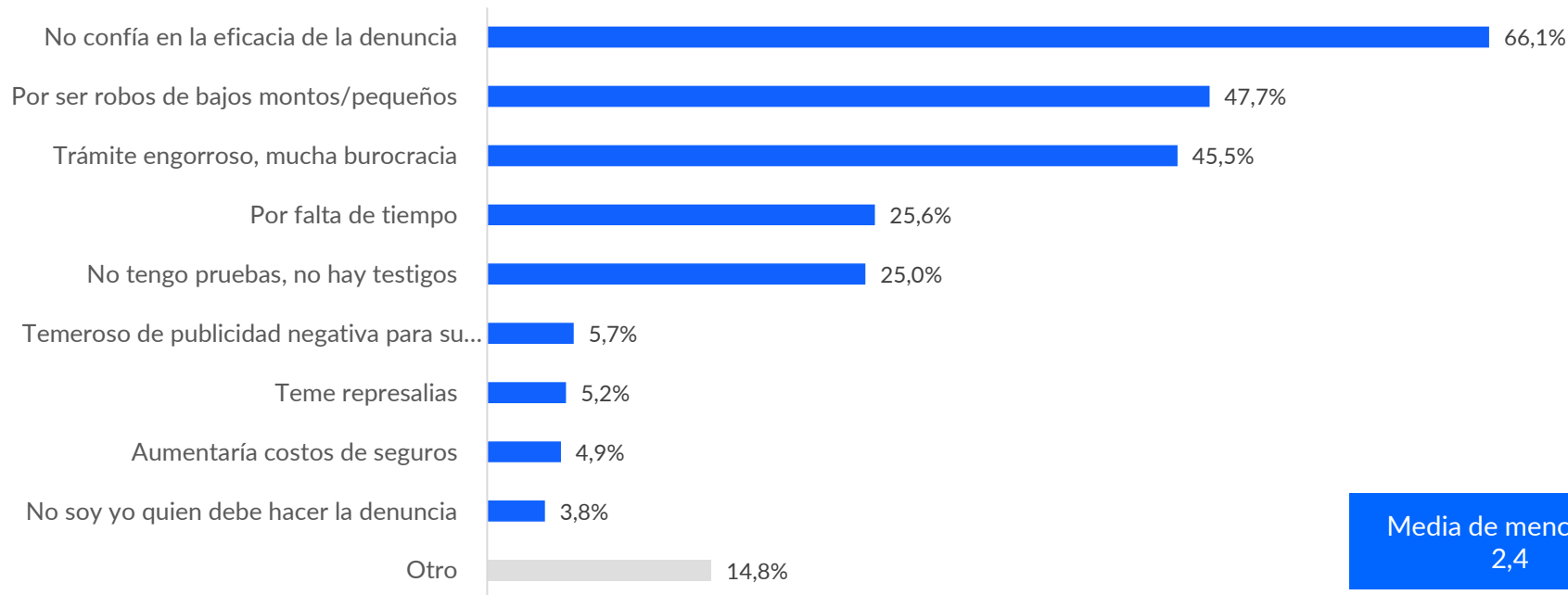
n= 285

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)

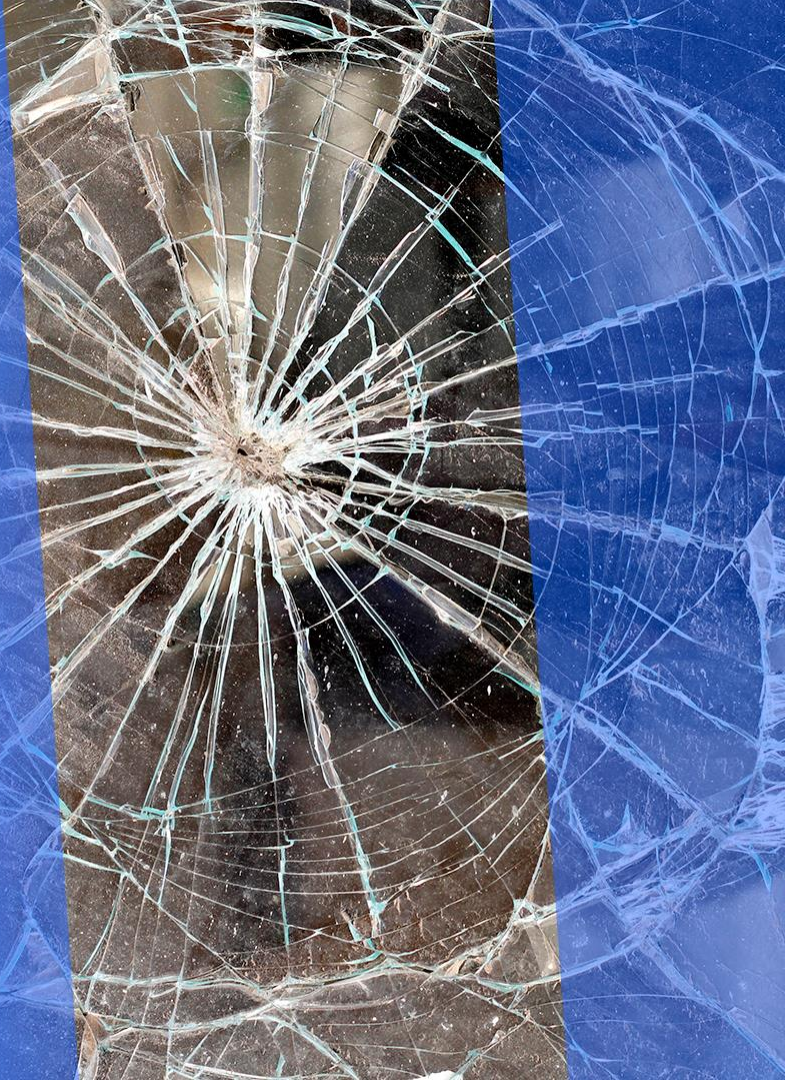
¿Diría usted que obtuvo los resultados que esperaba o no obtuvo los resultados que esperaba? (Al denunciar)

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

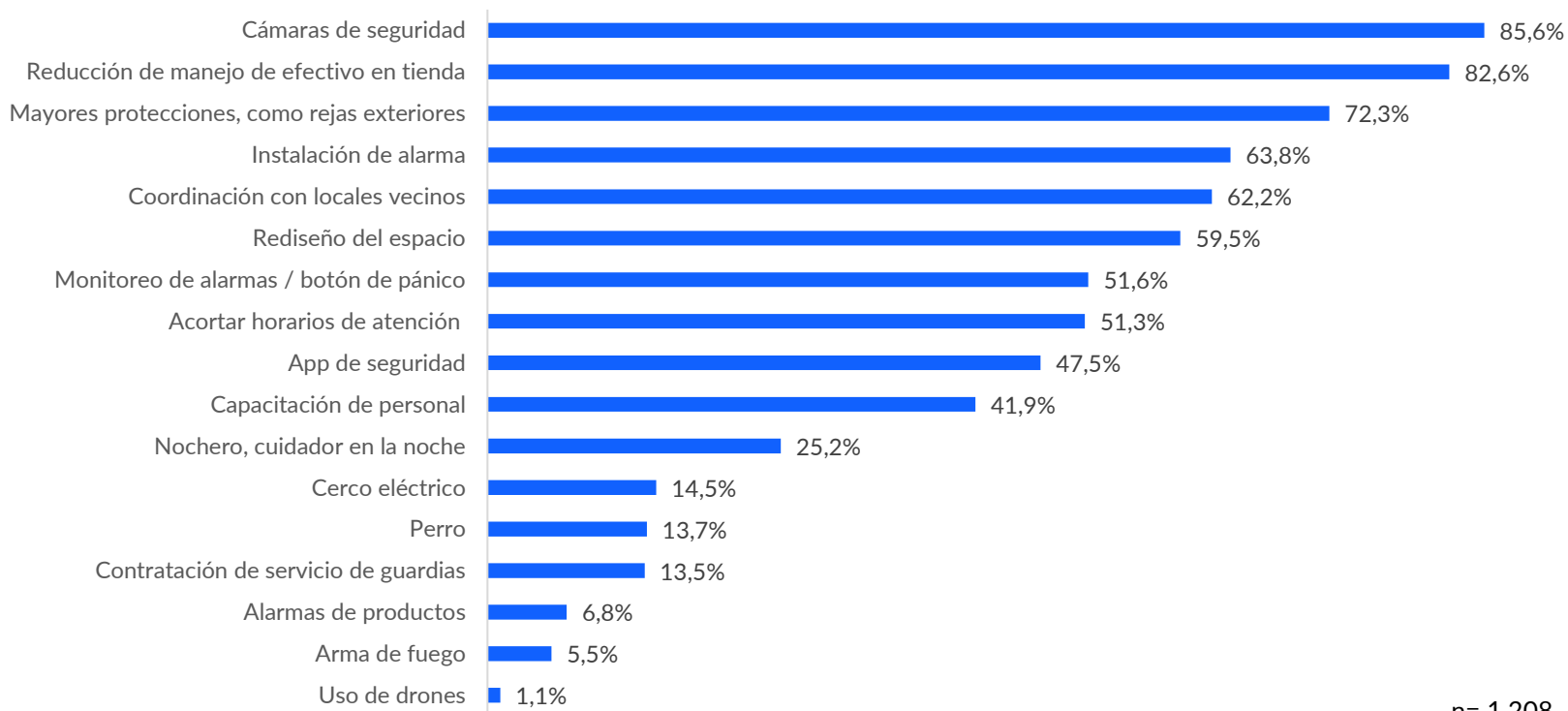


¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre ENERO y JUNIO de 2024? ¿Por alguna otra razón?

Medidas de seguridad y su implementación



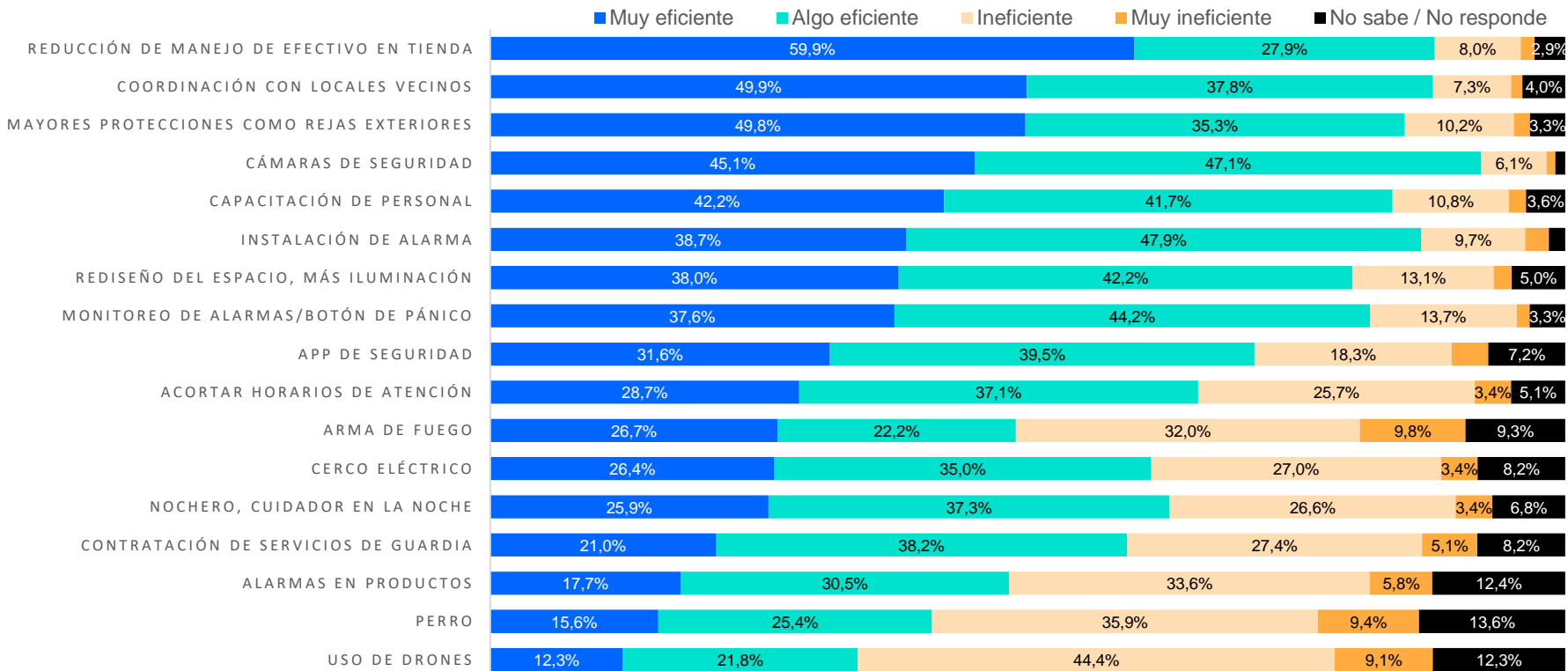
Más de siete medidas de seguridad tiene en promedio cada local y un 43% de los encuestados las aumentó en el primer semestre de este año



n= 1.208

¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

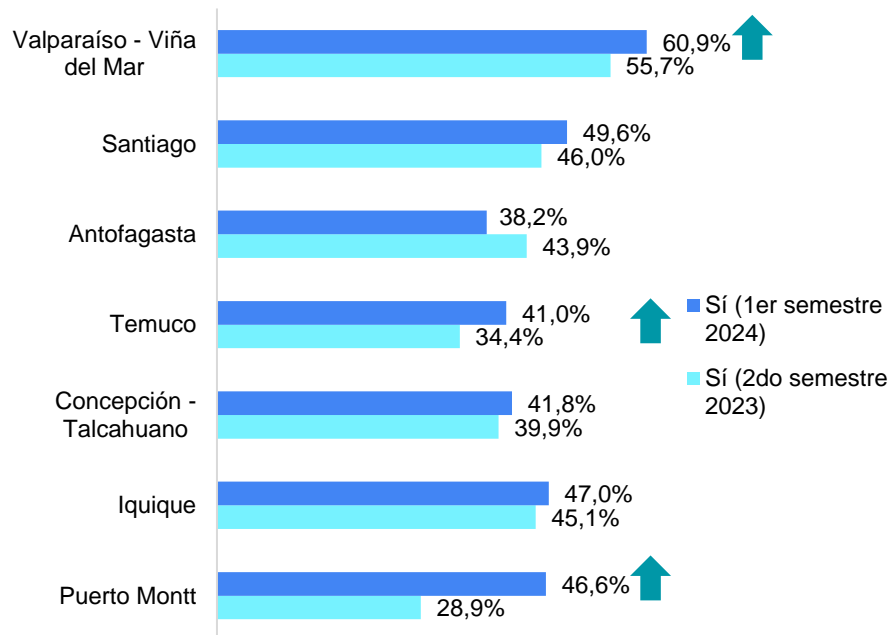
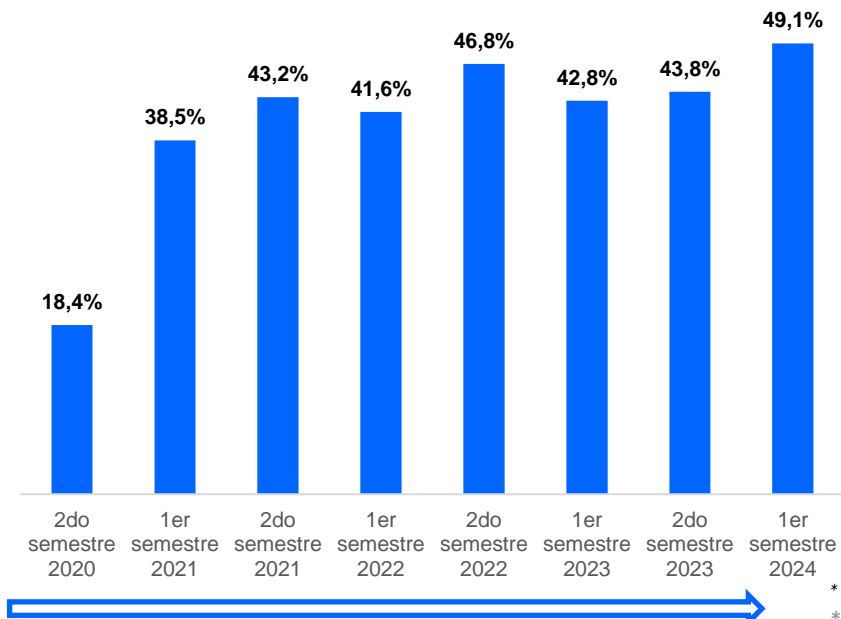
Reducir el efectivo ha pasado a ser la medida más eficiente para no ser asaltado, seguido de la coordinación con vecinos, medida que sube respecto a períodos anteriores



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= 1.208

Aumenta el porcentaje de locatarios que se agrupan vecinalmente contra la delincuencia, destacando Valparaíso-Viña del Mar, Temuco y Puerto Montt



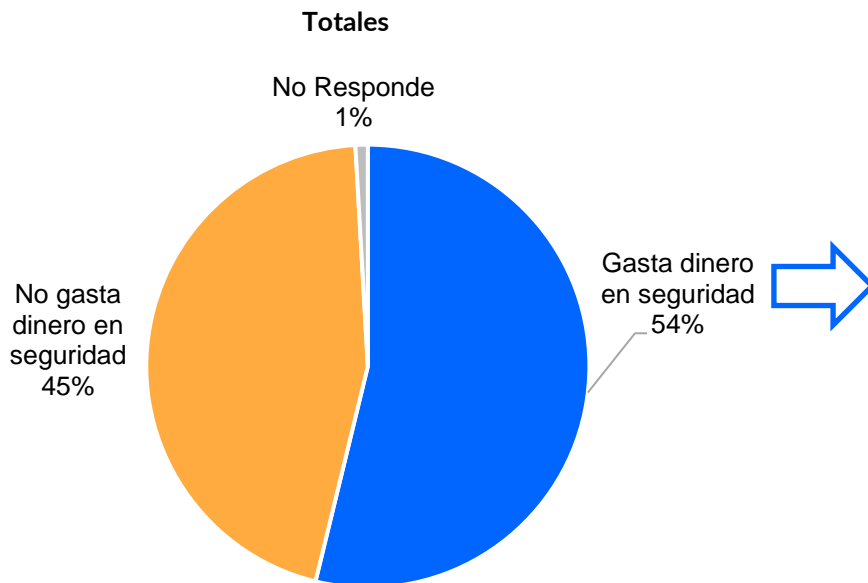
* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

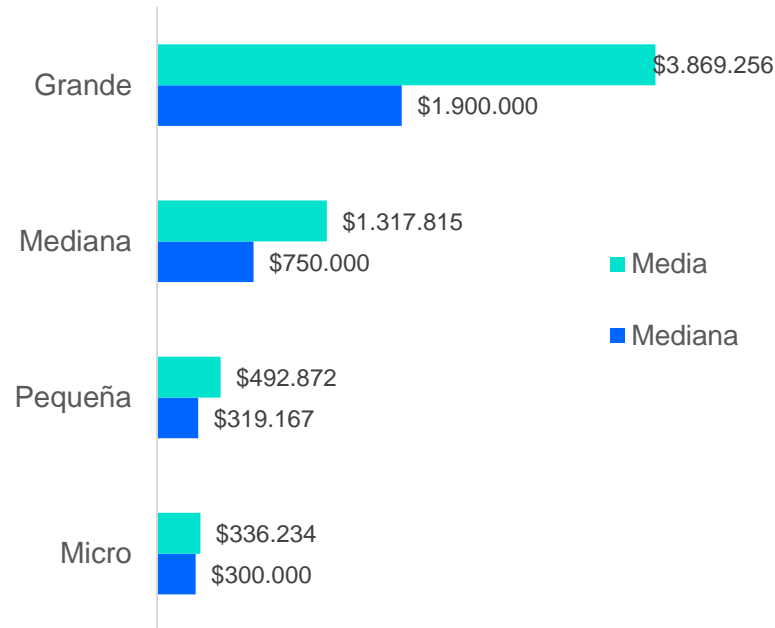
n= 1.208

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

Un **54%** de los encuestados tiene gastos fijos mensuales en seguridad, con una media que difiere según tamaño de empresa, fluctuando el gasto desde los **\$3,8 millones** por local en las grandes hasta **\$336 mil** en las micro



n= 1.208



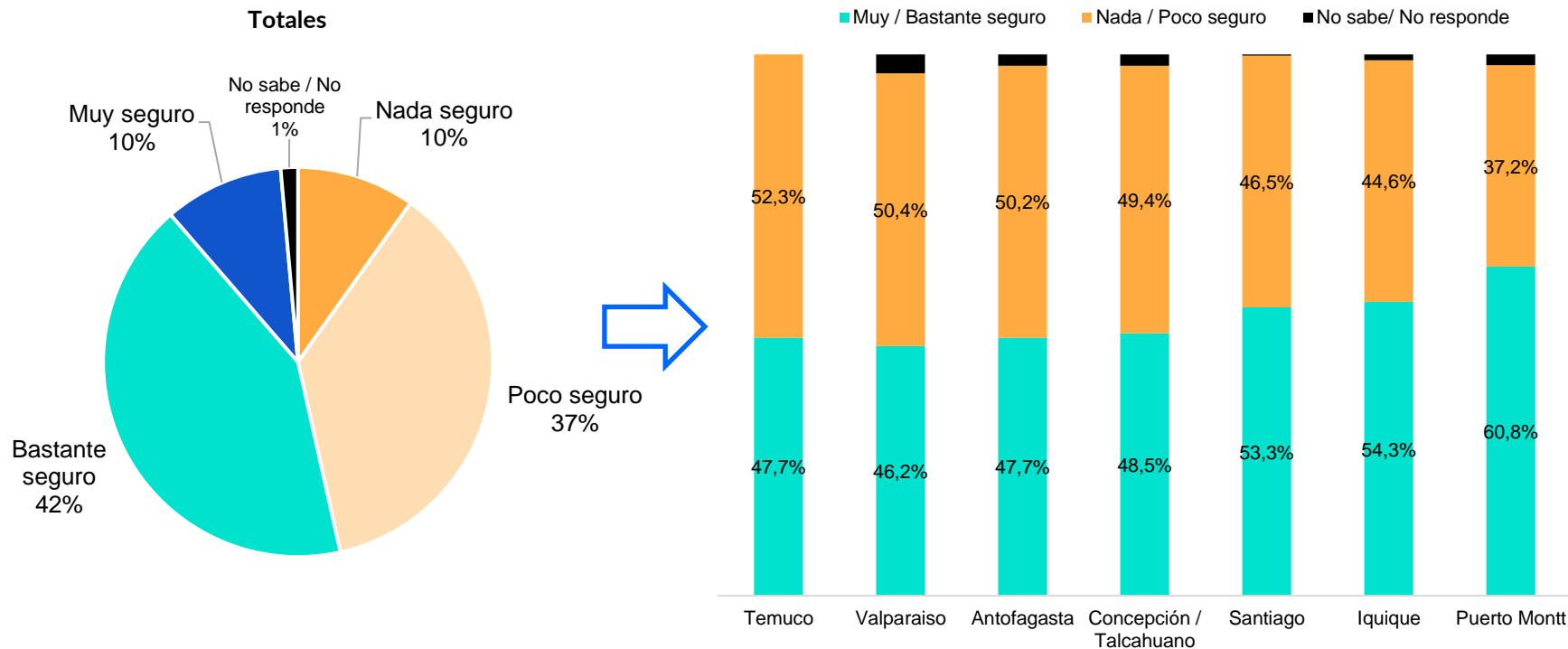
n= 559

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

Inseguridad y violencia



Un 47% de los encuestados considera el barrio donde se ubica su negocio poco o nada seguro, es decir, prácticamente uno de cada dos locatarios va a trabajar con temor



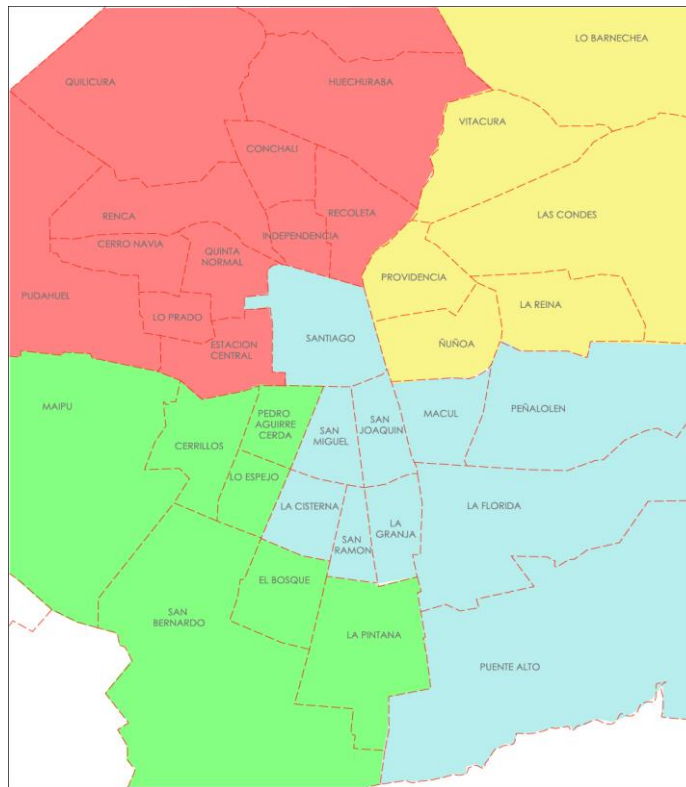
En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

n= 1.208

Zona suroriente es la con mayor precepción de inseguridad por parte de los locatarios mientras que el nororiente es la más segura

Nor Poniente

	S2 - 2023	S1 - 2024
Nada / Poco	57,8%	59,4%
Muy / Bastante	41,2%	40,6%



Nor Oriente

	S2 - 2023	S1 - 2024
Nada / Poco	28,0%	18,8%
Muy / Bastante	72,0%	80,6%

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

Sur Poniente

	S2 - 2023	S1 - 2024
Nada / Poco	63,0%	54,7%
Muy / Bastante	35,7%	45,3%

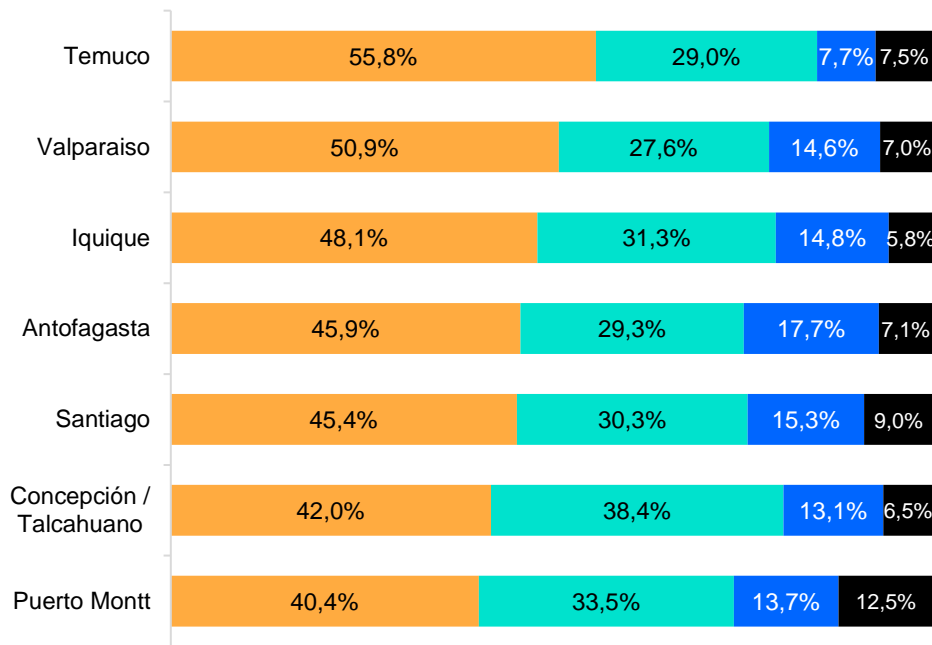
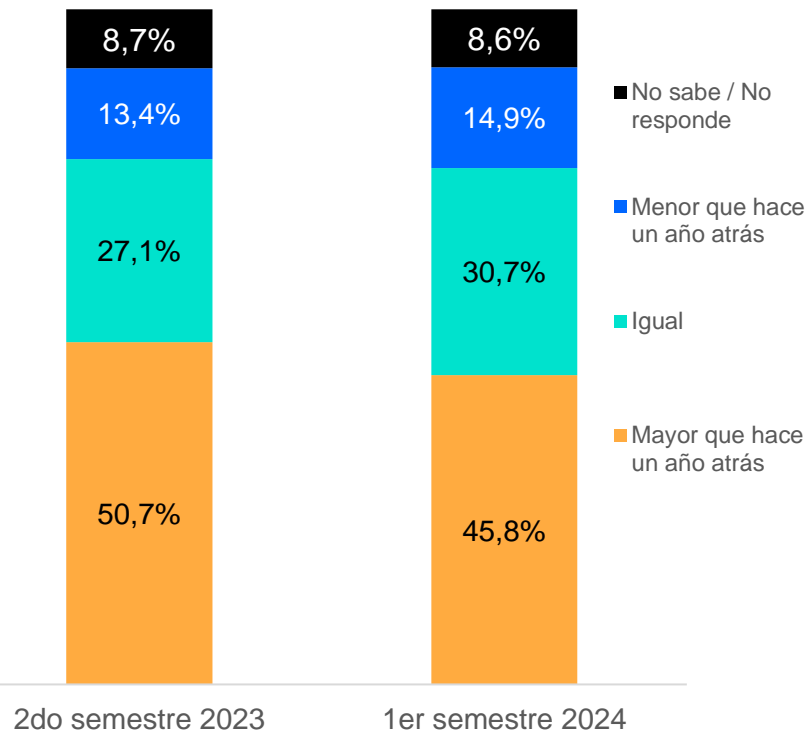
Sur Oriente

	S2 - 2023	S1 - 2024
Nada / Poco	63,0%	61,2%
Muy / Bastante	36,0%	38,8%

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 **45,8%** cree que es mayor que hace un año y un **30%** menciona que es igual



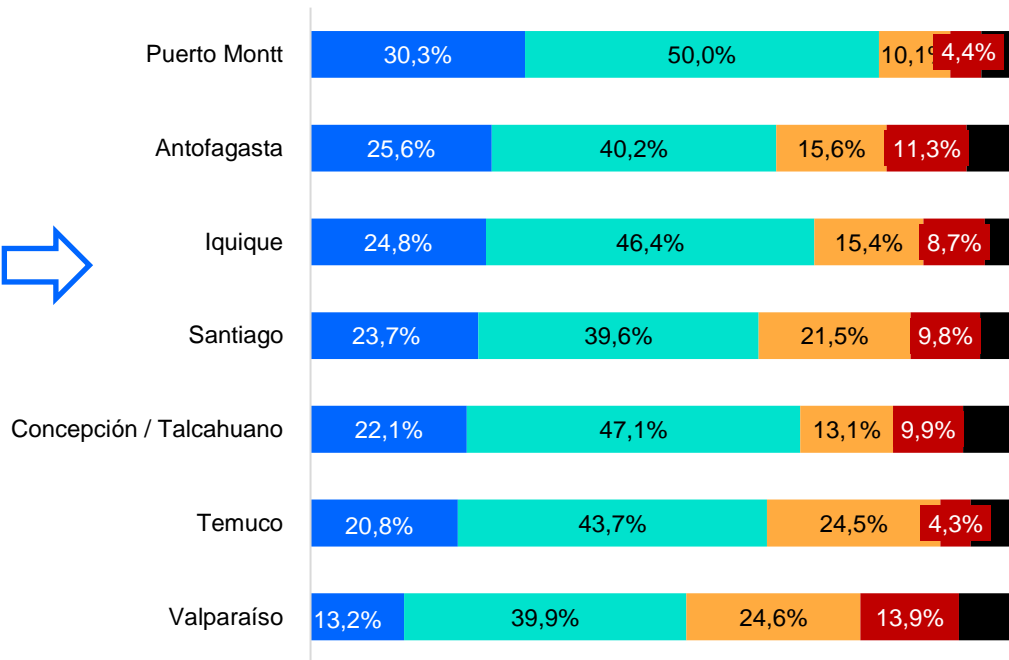
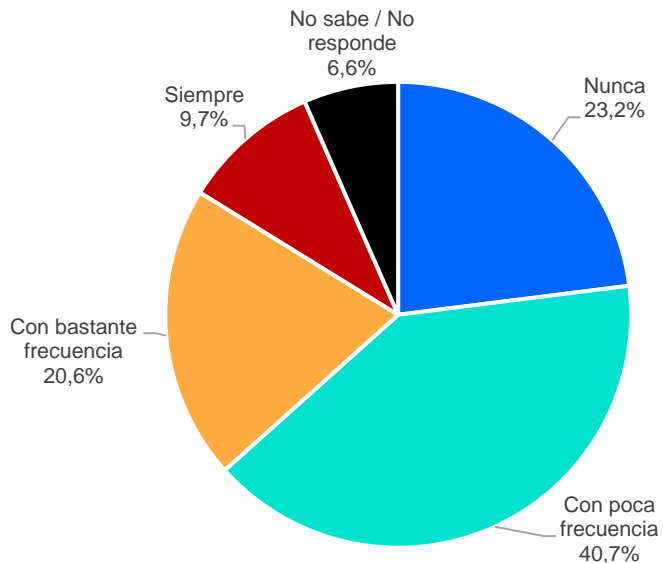
n= 1.208

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

Un 30,3% de los encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios, bastante en línea con la medición anterior, destacando Valparaíso-Viña del Mar y Santiago

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

Totales



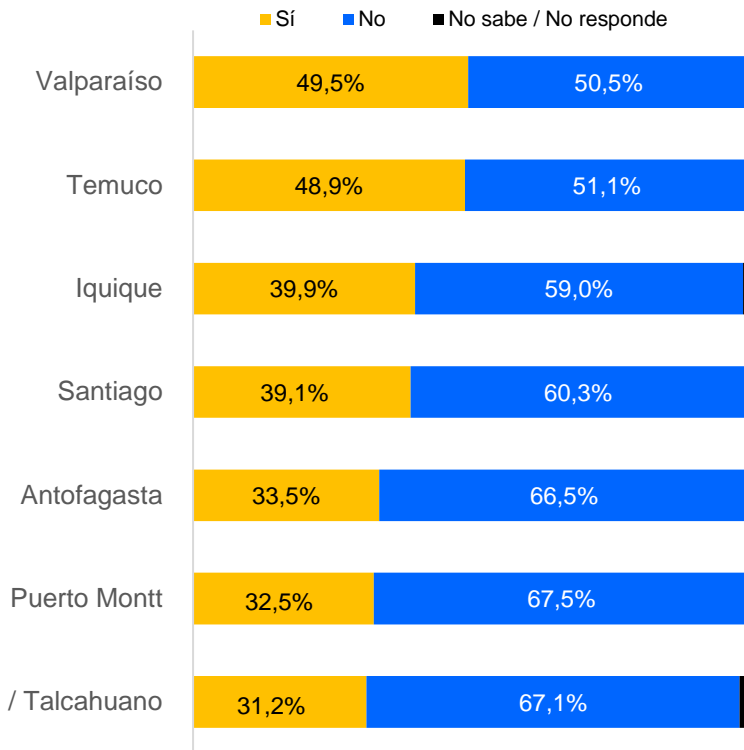
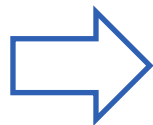
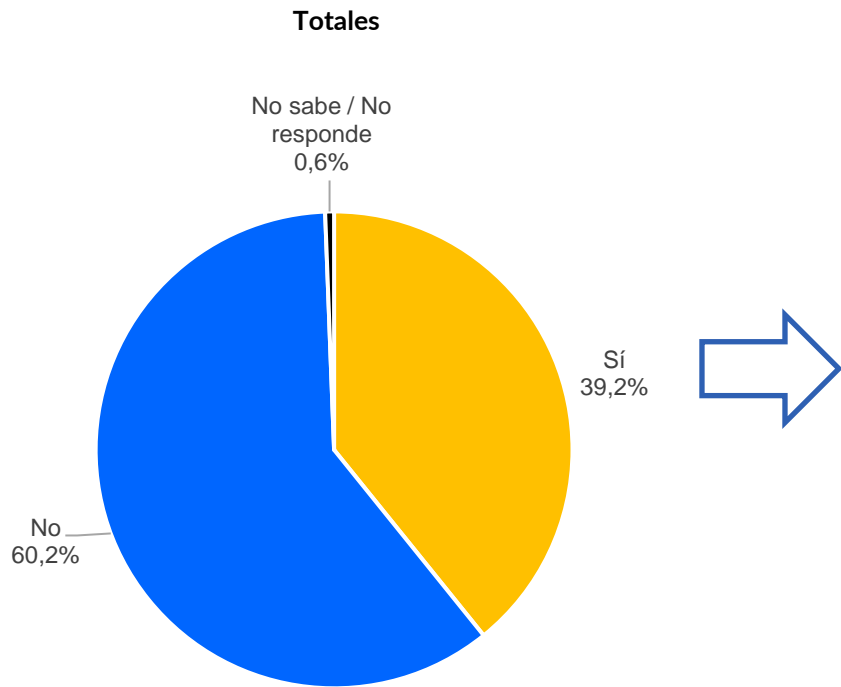
n= 1.208

Pensando en el periodo entre ENERO y JUNIO 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, destacando Valparaíso/Viña del Mar, Temuco, Iquique y Santiago

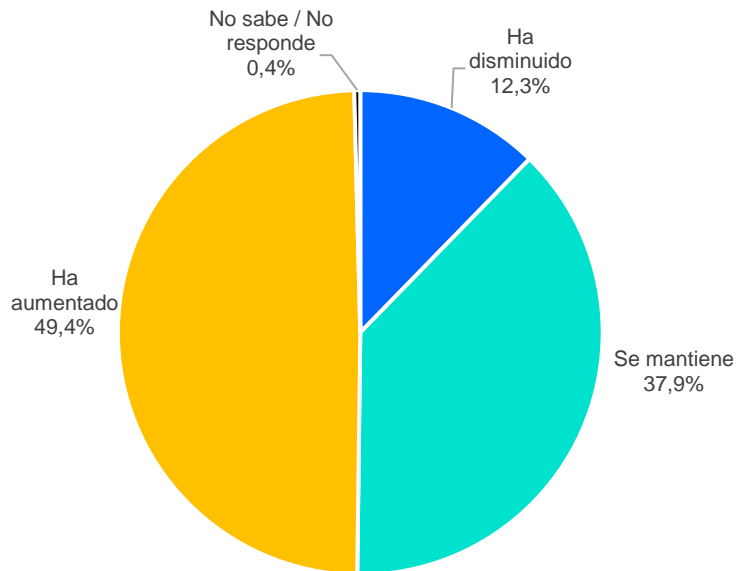


n= 1.208

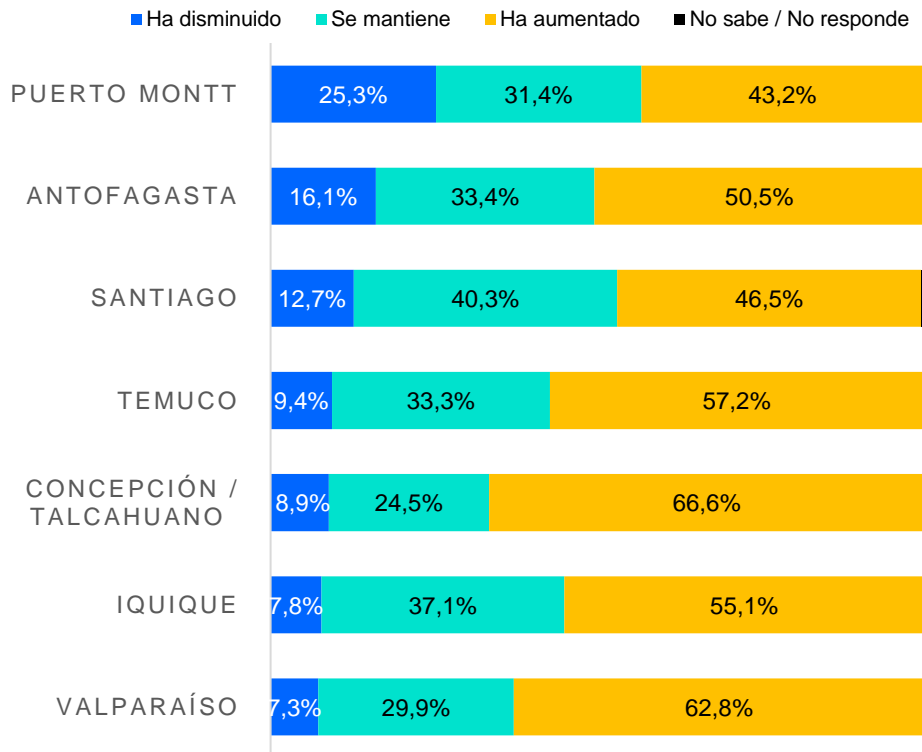
En los alrededores inmediatos a su Local/Negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

Un **49,4%** dice que el comercio ambulante ilegal ha aumentado y un **37,9%** dice que está igual

Totales



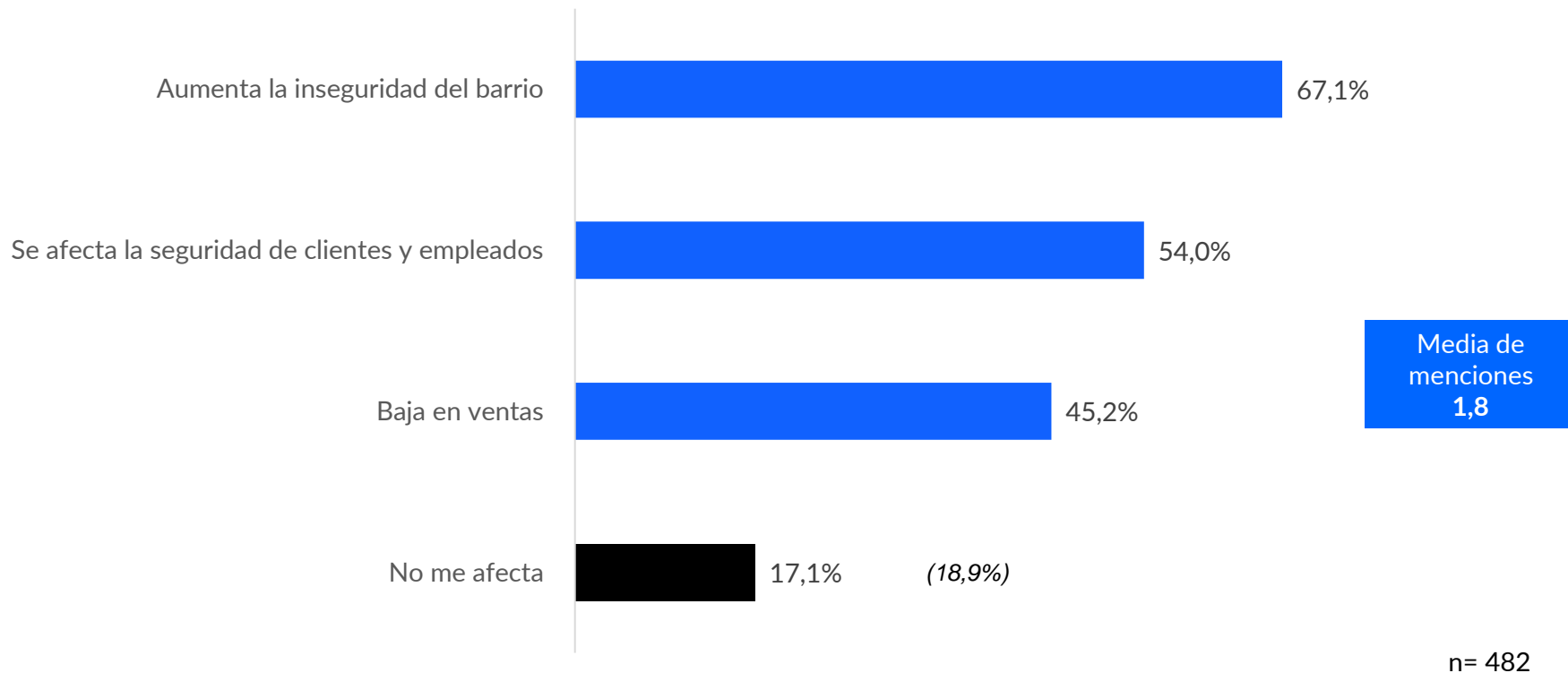
Según Zona



n= 482

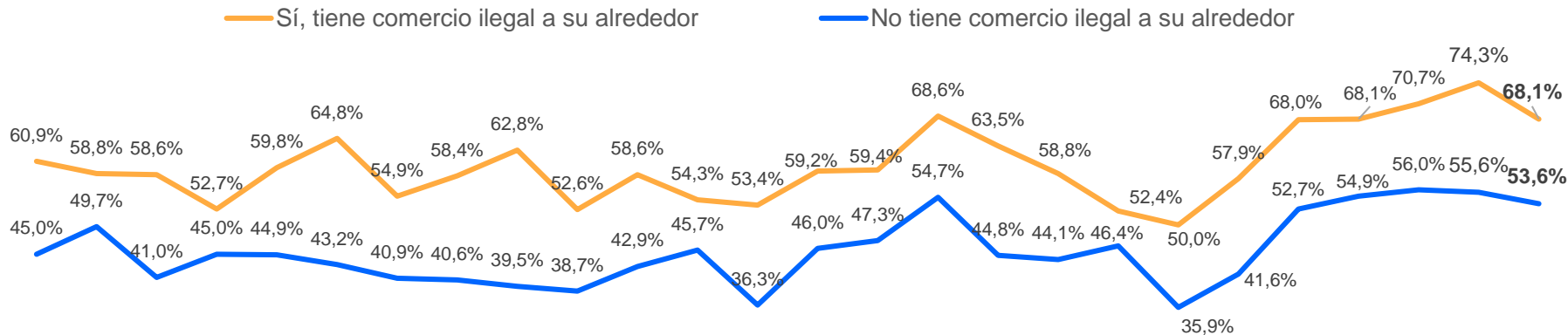
¿La presencia de comercio ambulante ilegal en su barrio...?

El comercio ambulante ilegal continúa asociándose principalmente a temas de seguridad en la zona donde se ubica



¿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 68,1% versus 53,6% para los que no 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	2do sem 2023	1er sem 2024
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

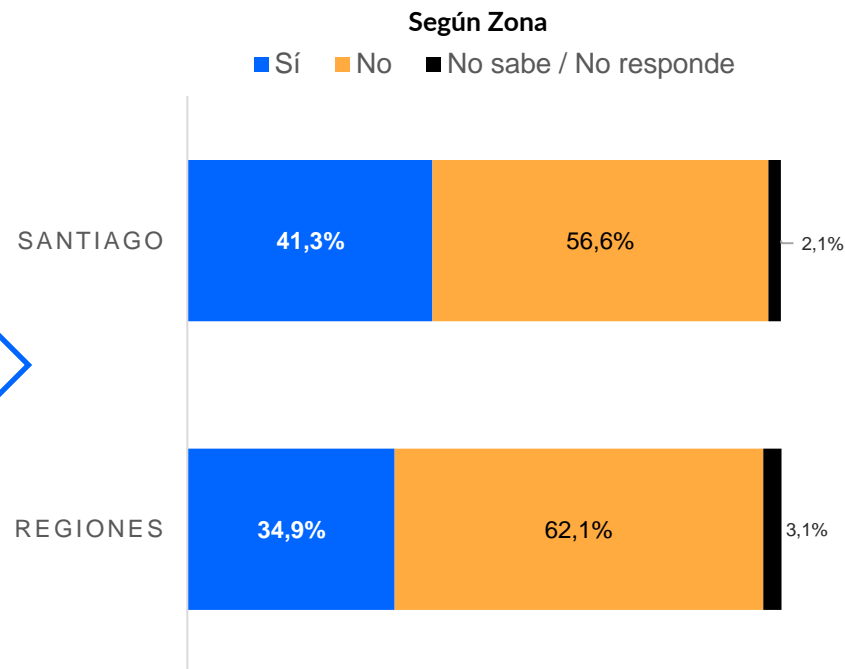
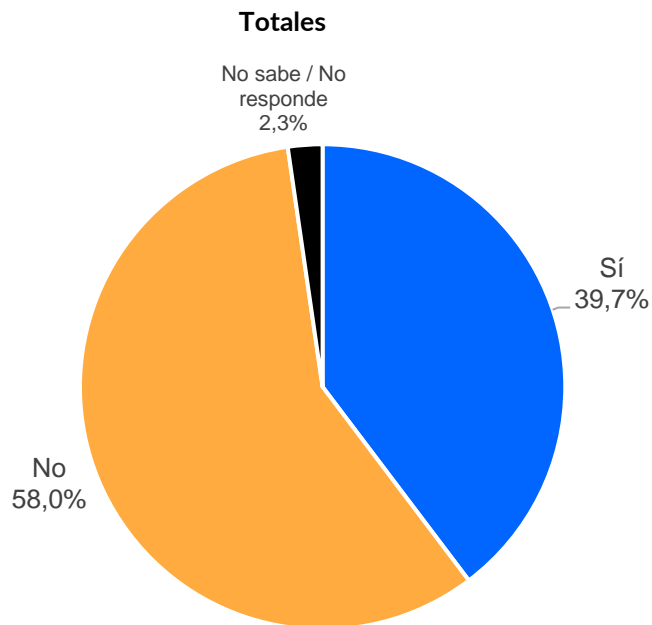
n:

6.041	611	603	604	604	609	605	605	605	1.214	1.203	1.200	1.203	1.200	1.201	1.202	1.200	1.222	855	1.162	1.229	1.214	1.204	1.210	1.203	1.208
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

*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 58% de los locales con comercio ambulante afuera de sus negocios no ve fiscalización de este fenómeno



¿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



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

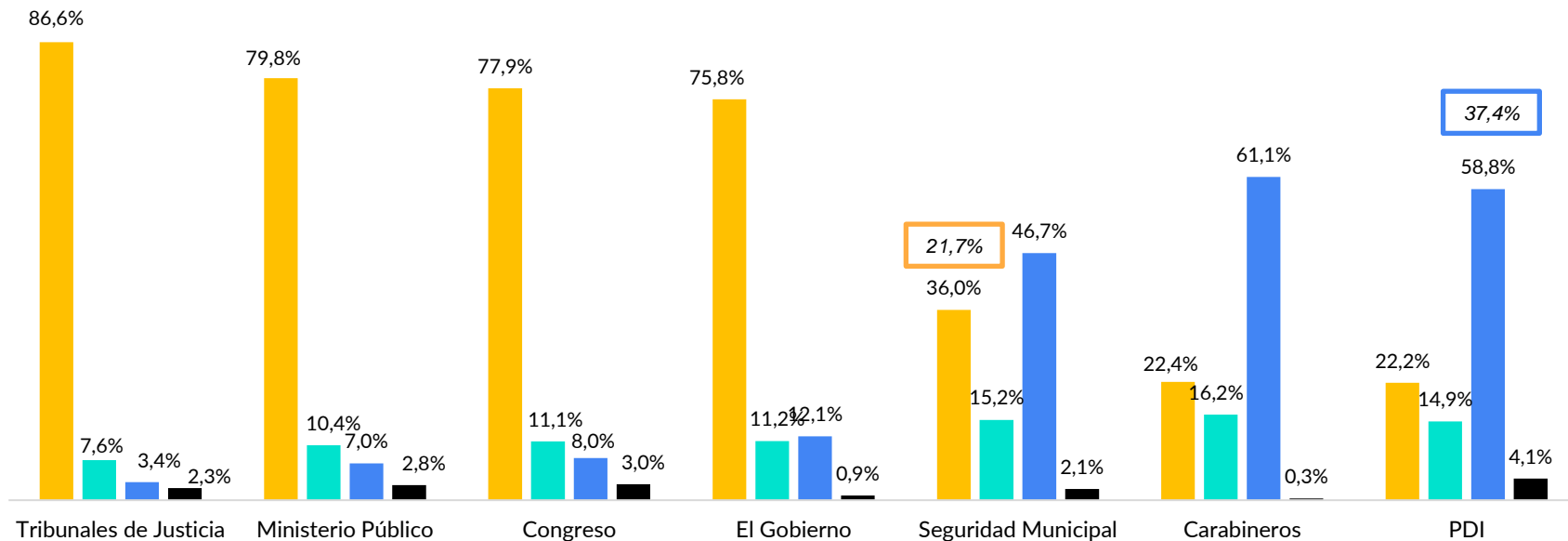
¿Quién ejerce este control? (Del comercio ilegal)

Satisfacción y expectativas



Tribunales de Justicia, Ministerio Público, Congreso y Gobierno marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su rol para enfrentar la delincuencia y destaca el aumento en la insatisfacción ante la seguridad municipal frente al período anterior

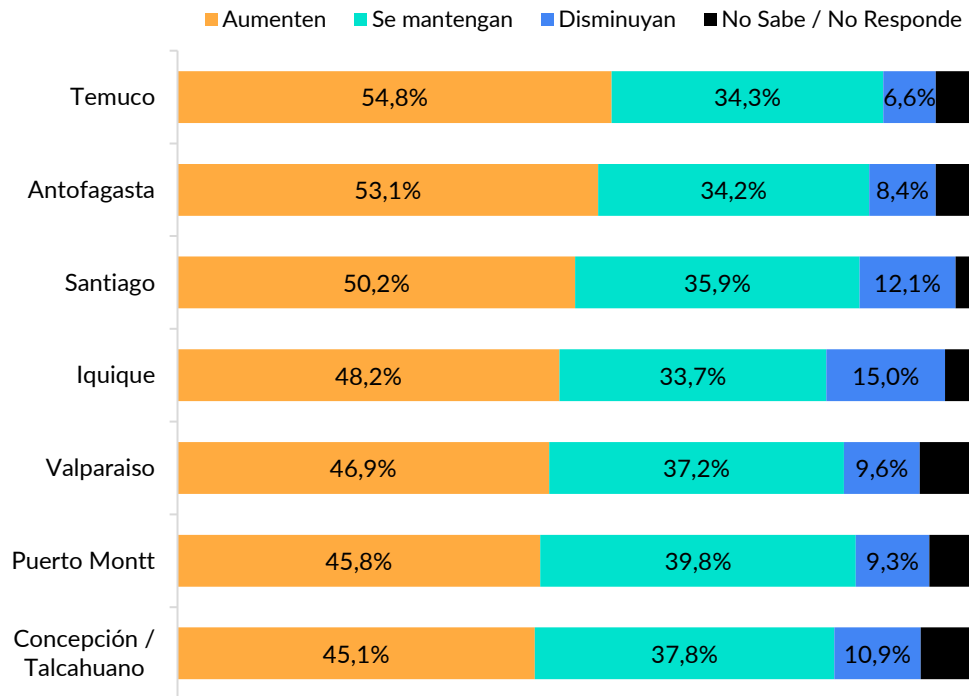
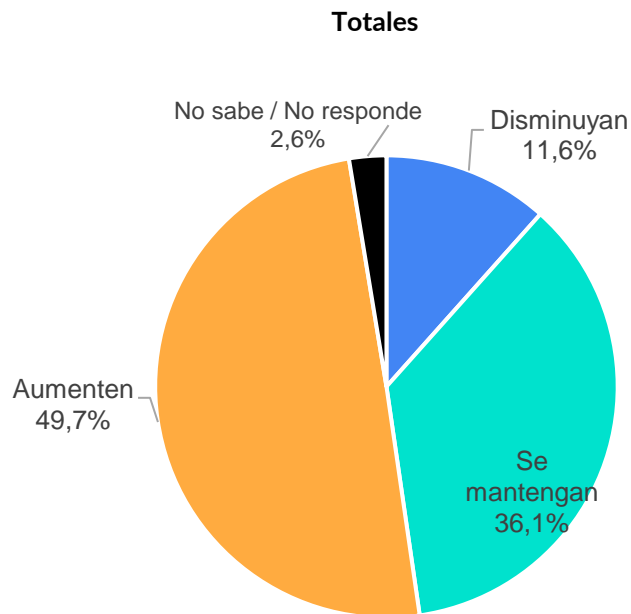
■ Muy insatisfecho/ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy satisfecho / Satisfecho ■ NS/NR



n= 1.208

¿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?

49,7% espera que los niveles de delincuencia aumenten durante el segundo semestre de 2024

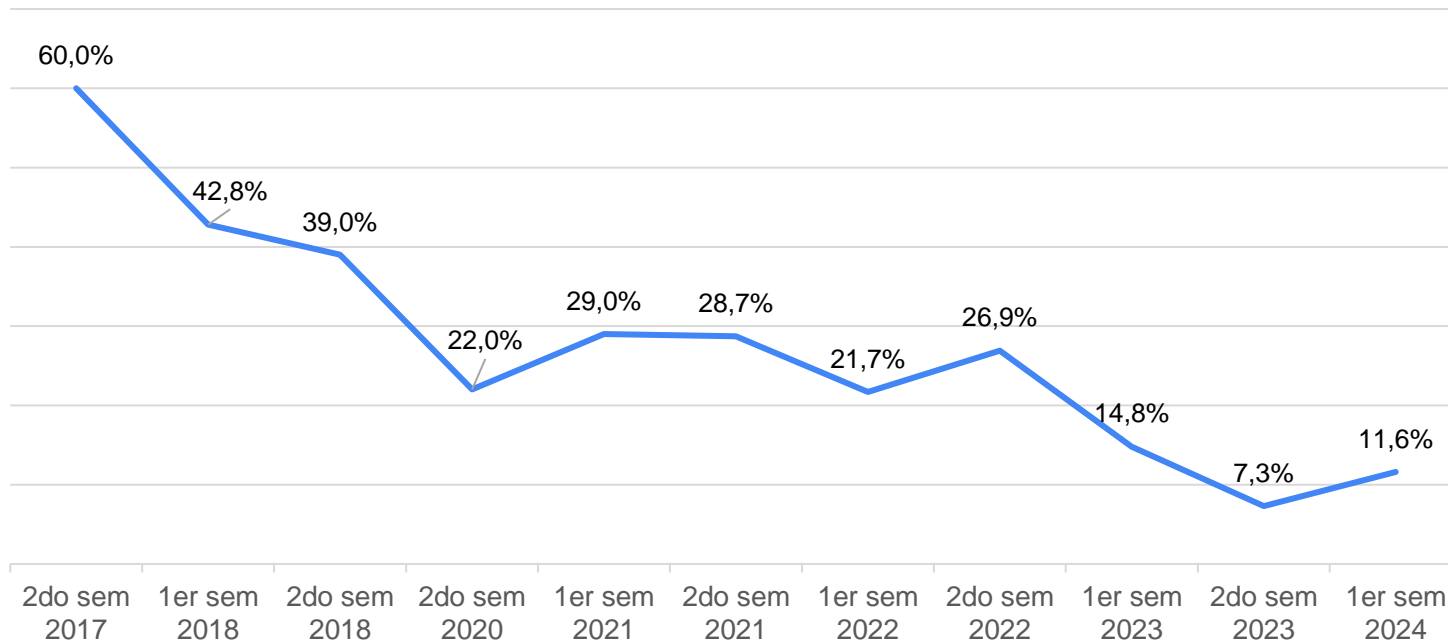


n= 1.208

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

Solo un 11,6% cree que la delincuencia caerá durante el segundo semestre, aumentando levemente sobre lo reportado en enero

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



n= 1.208

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 primer semestre de 2024, aún muy por sobre los niveles prepandemia.**
- Preocupa el **aumento de la revictimización en el robo con violencia y robo de mercancía en ruta.**
- Se mantienen **altos niveles de no denuncia (61,8%)** y dentro de los que denuncian un **82,1%** no obtienen los resultados esperados.
- Más de siete medidas de seguridad tiene en promedio cada local, donde se evidencia un **aumento en el número de medidas y en el gasto en seguridad por local en las grandes y medianas.** Destaca el alza en la organización con locales vecinos para enfrentar la delincuencia.
- Cerca de **la mitad de los encuestados (47%) cree que el barrio donde está su negocio es poco o nada seguro,** un **45,8%** cree que la violencia ha aumentado y uno de cada tres encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado afuera de sus negocios.
- **39,2%** tiene **comercio ambulante ilegal** afuera de sus establecimientos y dentro de estos la tasa de **victimización alcanza un 68,1%.**
- Alta insatisfacción hacia los organismos públicos a cargo de lidiar con la delincuencia, exceptuando Carabineros y PDI, además **un 49,7% cree que la delincuencia aumentará este semestre** y **36,1%** no espera mayores cambios.

Informe

“Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2024-