

Informe

# “Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2025-

Septiembre 2025



# Objetivos del estudio

## Objetivo principal

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el primer semestre de 2025- 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 01 de Julio hasta el 13 de Agosto de 2025.

Estudio Implementado por:



## Encuestas Completas: 1.202 casos

Durante el período de terreno se realizaron:

- 97 locales de Iquique.
- 97 locales de Antofagasta.
- 156 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 151 locales Concepción y Talcahuano.
- 103 locales de Temuco.
- 96 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 y rubros:

TIPO DE NEGOCIO	RUBROS	N° CASOS	
Tienda por Departamento	Tiendas por Departamento, Supermercado y Farmacias	8	62
Supermercado		12	
Farmacia		41	
Compra y Venta de Automóviles	Estaciones de Servicio, Compra y Venta de Automóviles y Logística	36	82
Empresa de Logística		24	
Estación de Servicio		22	
Hotel	Hotel - Restaurantes	109	273
Restaurante		164	
Otro negocio por menor	Otros minoristas	785	785
<b>Total</b>		<b>1.202</b>	<b>1.202</b>

# 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

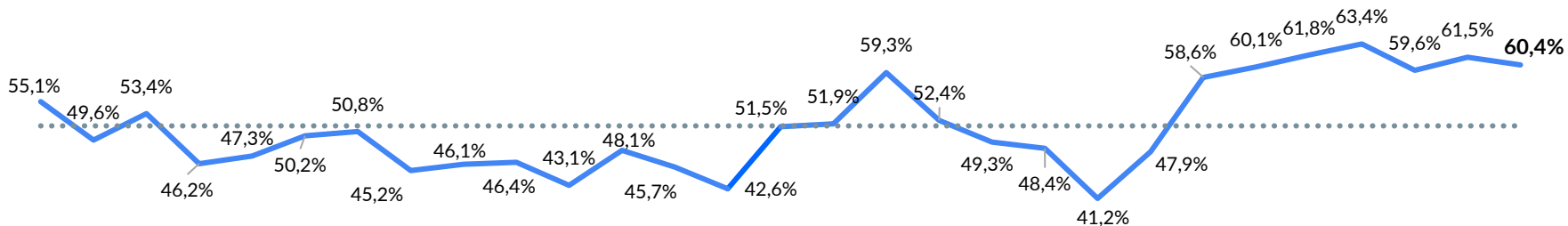
<b>A</b>	<b>ROBO DE MERCANCIA EN RUTA</b>	Robo de mercancías durante su transporte.
<b>B</b>	<b>HURTO</b>	Apropiación indebida de productos del local de venta, sin realizar uso de algún tipo de fuerza
<b>C</b>	<b>HURTO HORMIGA</b>	Hurto al interior del local comercial de menos de 22 mil pesos.
<b>D</b>	<b>ROBO CON VIOLENCIA E INTIMIDACIÓN</b>	Apropiación de algo , sin la voluntad de su dueño, con violencia, intimidación. Por ejemplo, asalto a mano armada (distinguir de saqueo).
<b>E</b>	<b>SAQUEO O ROBO CON FUERZA</b>	Delito que contribuye a la sustracción de todo o parte de bienes o mercadería de un establecimiento de comercio o industrial aplicando fuerza en las cosas para ingresar al lugar donde se encuentran los bienes. (distinguir de robo con violencia) Por ejemplo romper cerraduras, quebrar vidrios, etc, para entrar y robar, alunizaje.
<b>F</b>	<b>ROBO DE VEHICULO DE USO COMERCIAL</b>	Robo de vehículo de uso comercial en tránsito o desde el local.
<b>G</b>	<b>ROBO DE ACCESORIO DE VEHICULOS DE USO COMERCIAL</b>	Apropiación o perjuicio, al patrimonio del negocio. Cómo falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques, ciberataque o fraude digital, suplantación de identidad
<b>H</b>	<b>DELITO ECONÓMICO</b>	Apropiación o perjuicio al patrimonio del negocio, tales como: falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques.
<b>I</b>	<b>EXTORSIÓN O AMENAZA</b>	Obligar con violencia o intimidación, comprometer u otorgar una suma de dinero o bienes valuables en dinero. Ha sido extorsionado o amenazado por grupos delictivos organizados
<b>J</b>	<b>OTROS DAÑOS MATERIALES AL LOCAL</b>	Incendio, destrozo, rayado, etc.

# Victimización



# La tasa de victimización alcanzó un 60,4%, sin cambio significativo frente a la medición anterior y alcanzando una tasa promedio de 60,8% postpandemia

— Menciona "Sí" en algún delito      ..... Promedio (29 mediciones)



Promedio prepandemia: **49,2%**

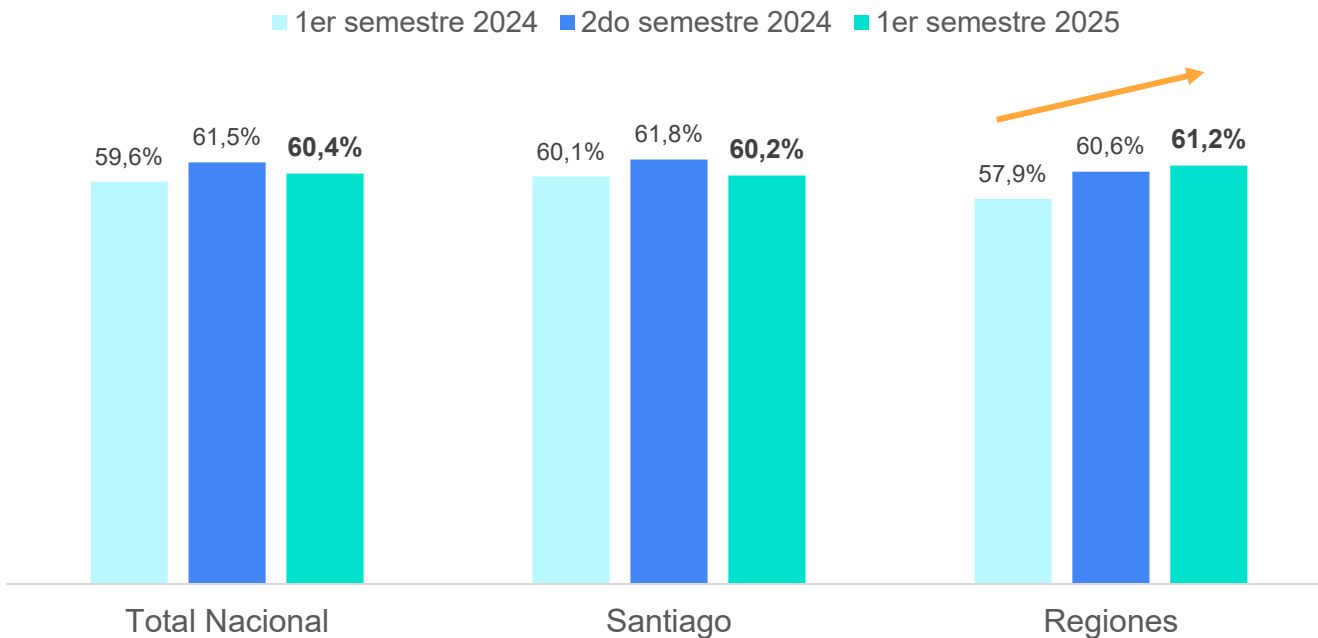
Promedio postpandemia: **60,8%**

**Promedio (29 mediciones): 51,6%**

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 2do sem 2024 1er sem 2025

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

## Se evidencia un aumento en la victimización en regiones mientras que RM se mantiene estable en niveles altos de delincuencia

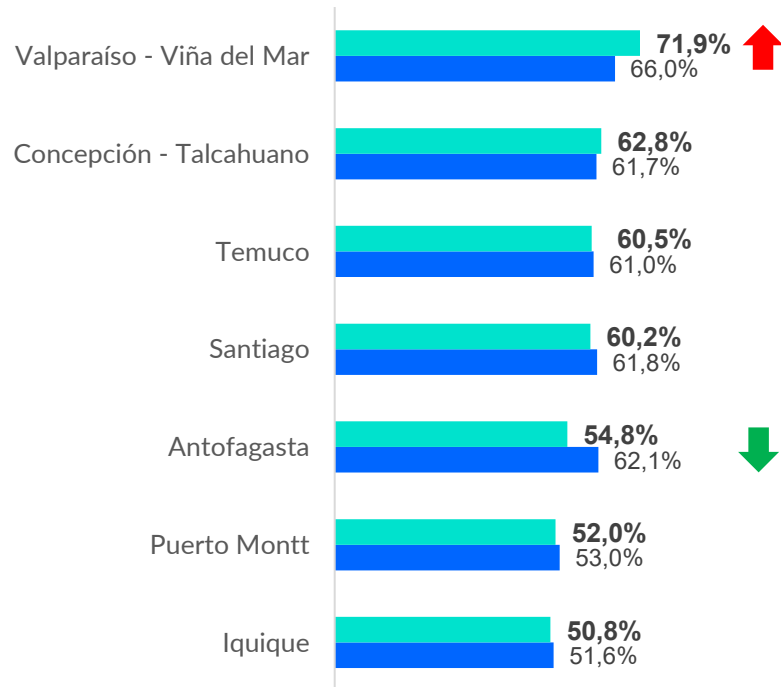


1er semestre 2024 = 1.208  
2do semestre 2024 = 1.202  
1er semestre 2025 = 1.202

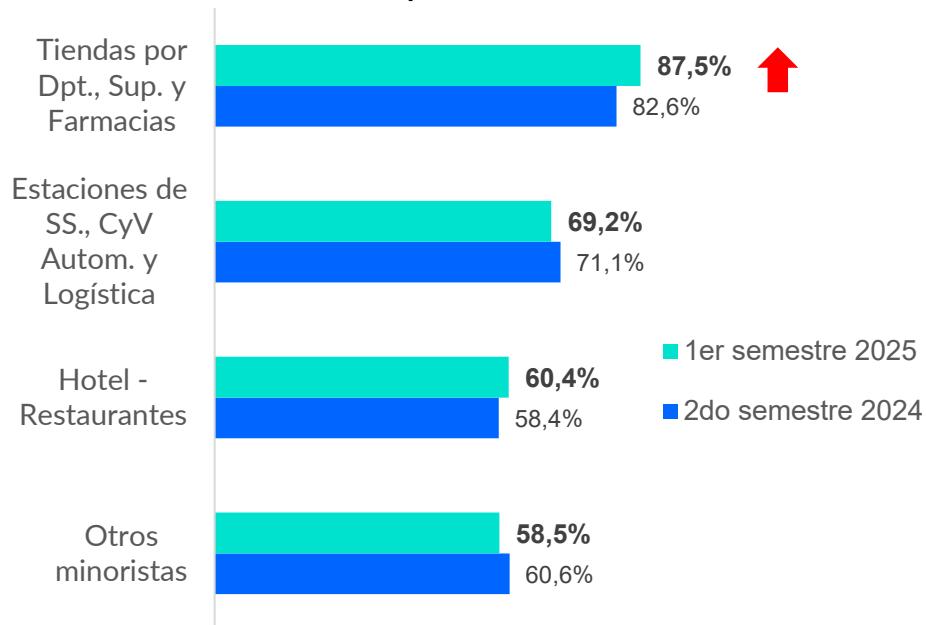
*¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?*

# Se registra un alza significativa en Valparaíso-Viña y baja en Antofagasta. Por rubro, aumenta la victimización de Tiendas por Dptos., Supermercados y Farmacias

## Victimización por Ciudad



## Victimización por Rubro



n segundo semestre 2024= 1.202 / n primer semestre 2025= 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 destacan con un mayor cambio pre y post pandemia, aumentando significativamente su tasa de victimización

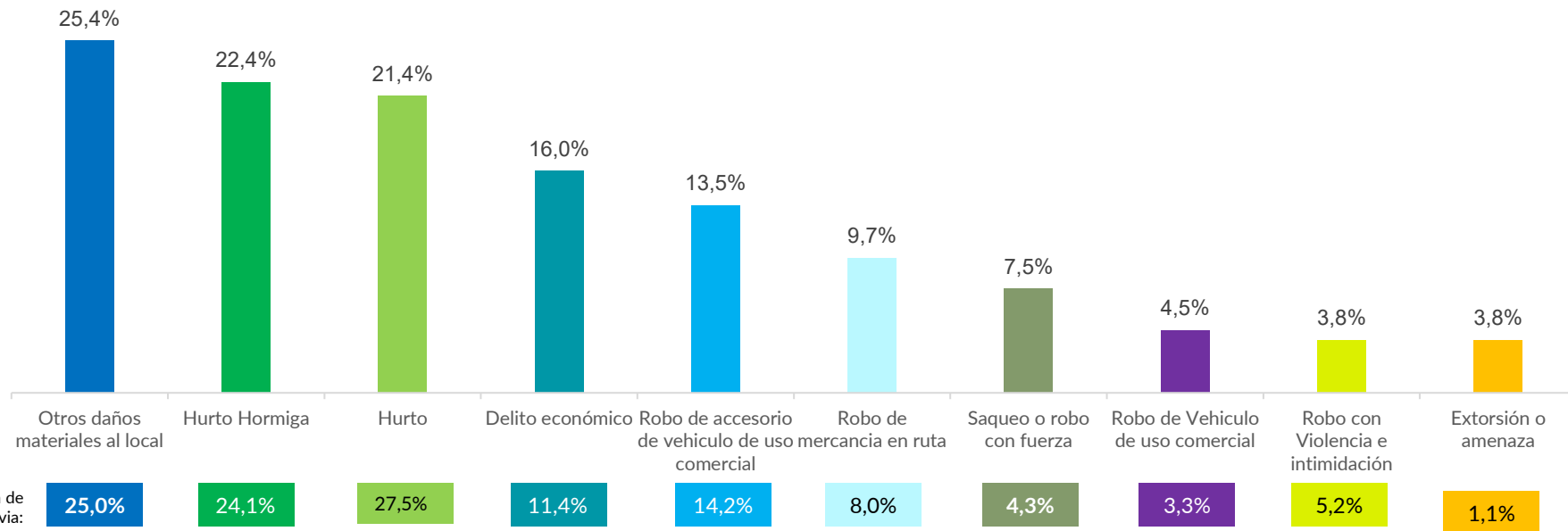
	Tasa de victimización promedio <i>pre pandemia</i>	Tasa de victimización promedio <i>post pandemia</i>	Crecimiento
Iquique	38,5%	56,7%	<b>47,27%</b>
Antofagasta	38,9%	55,2%	<b>41,90%</b>
Temuco	43,9%	49,2%	<b>12,07%</b>
Puerto Montt	47,3%	57,4%	<b>21,35%</b>
Concepción/ Talcahuano	52,0%	60,9%	<b>17,12%</b>
Valparaíso / Viña del Mar	56,4%	66,4%	<b>17,73%</b>
Santiago	54,6%	60,7%	<b>11,17%</b>

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

# Tipos de delitos y revictimización



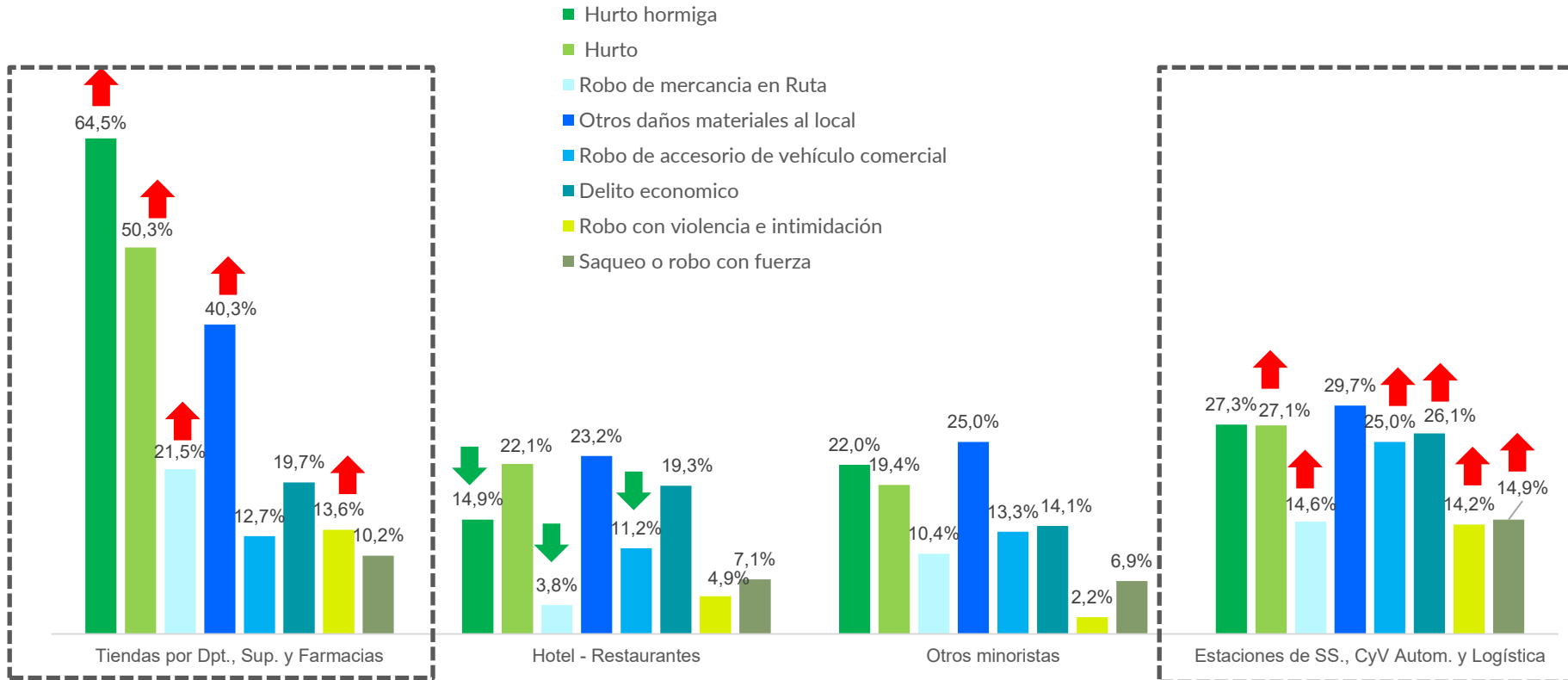
## Otros daños materiales al local, hurto hormiga y hurto son los delitos con mayor ocurrencia, destaca el aumento en delito económico y saqueo o robo con fuerza



n= 1.202

Entre ENERO y JUNIO de 2025, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

## Dos de los cuatro rubros estudiados registran mayores tasas de ocurrencia en la mayoría de los delitos



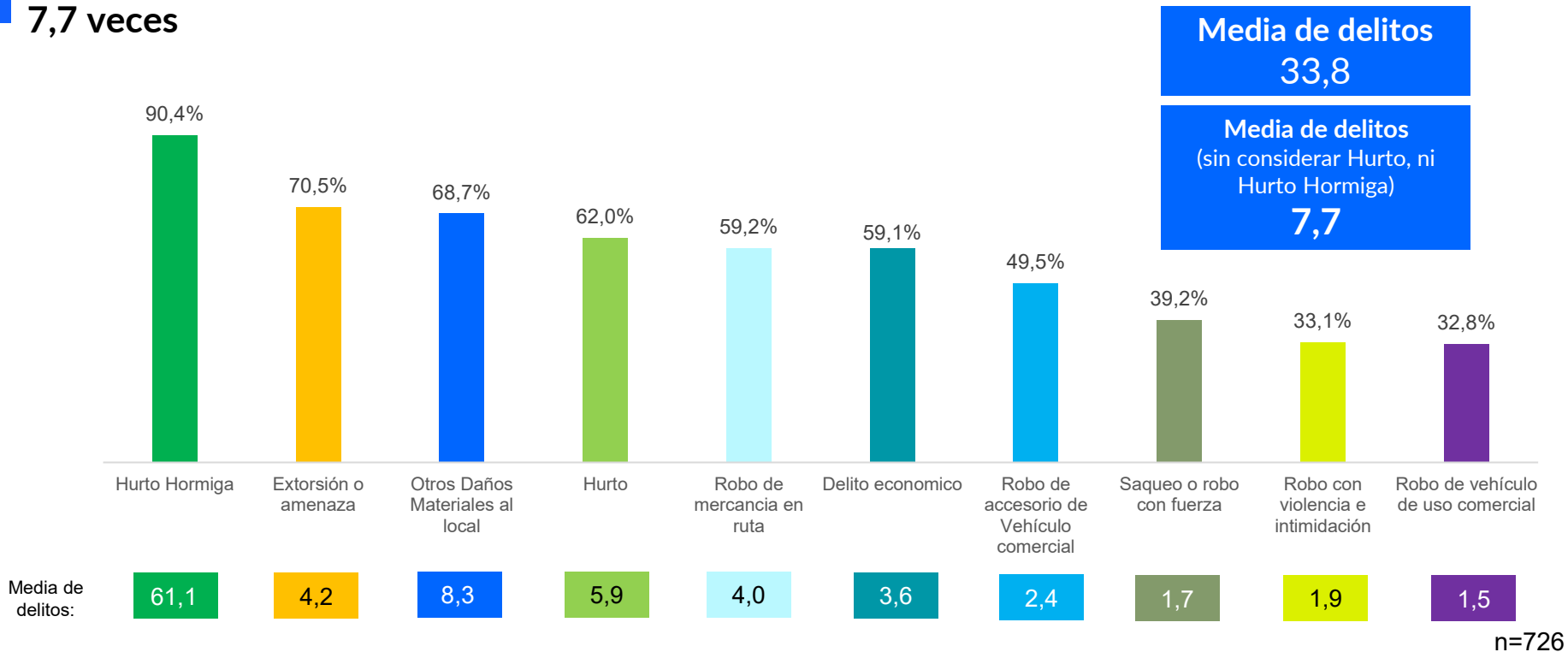
\* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 1.202

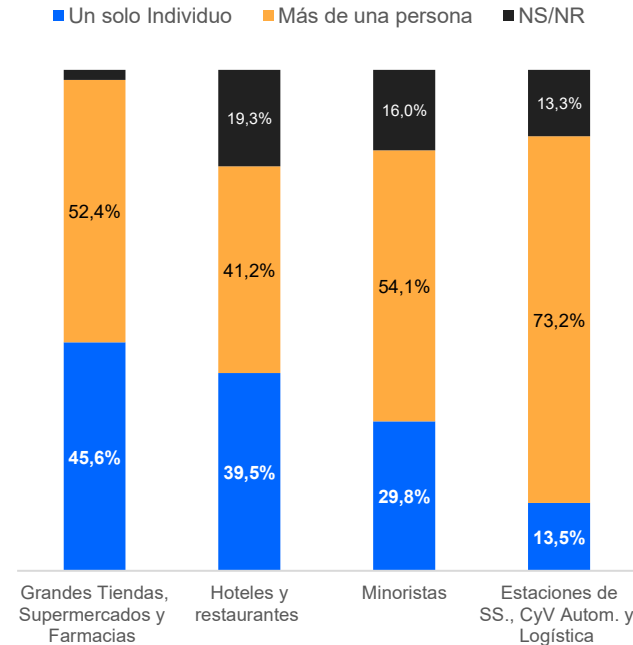
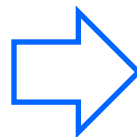
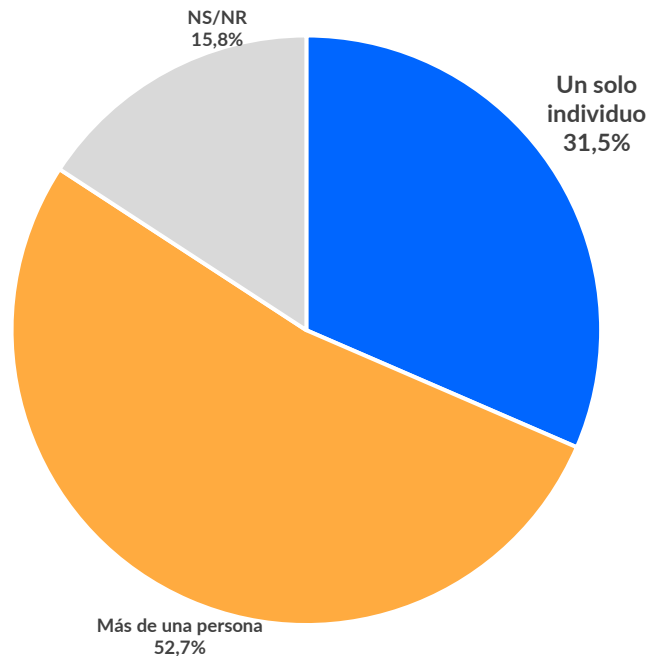
Entre ENERO y JUNIO de 2025, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

# Revictimización: fuerte incremento en la media de delitos, pasando de 14,8 a 33,8 veces y, al no considerar el hurto o hurto hormiga, de 3,3 a 7,7 veces



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

De aquellos victimizados, un 52,7% menciona que el delito fue cometido por más de una persona y un 31,5% menciona que fue un solo individuo



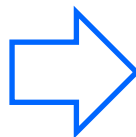
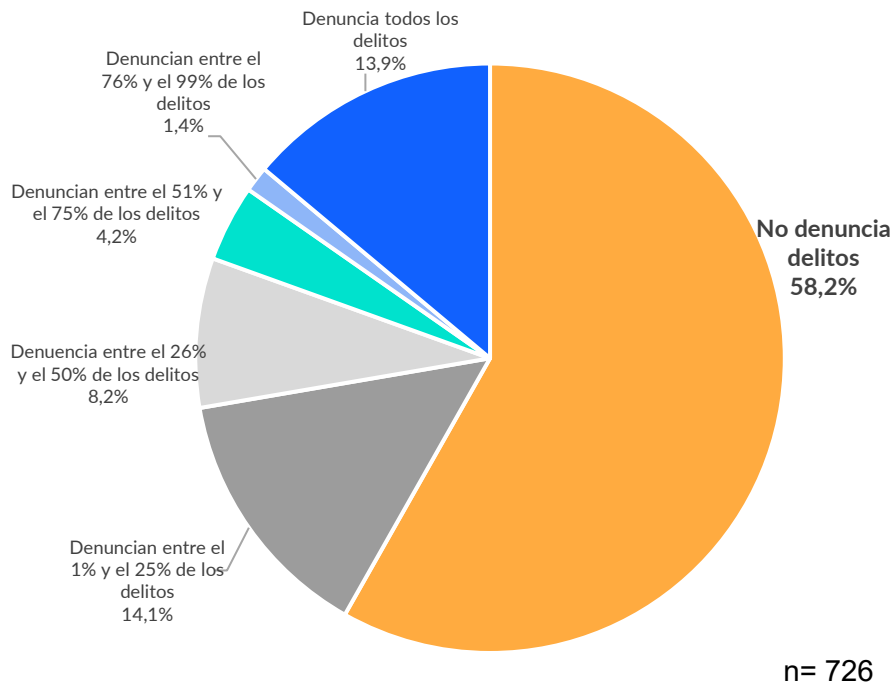
n= 726

¿El o los delitos de los cuales fue víctima su local, fueron cometidos por una sola persona actuando de modo individual o por más de un individuo/una banda?

# Denuncias



# Aumenta levemente el porcentaje que no denuncia, alcanzando un 58,2% y de aquellos que lo hacen un 78,4% no obtiene resultados, también levemente mayor que la medición anterior



El 78,4% (76,3% medición anterior) no obtuvo los resultados esperados, un 6,2% sí (17% medición pasada) y un 9,7% en parte

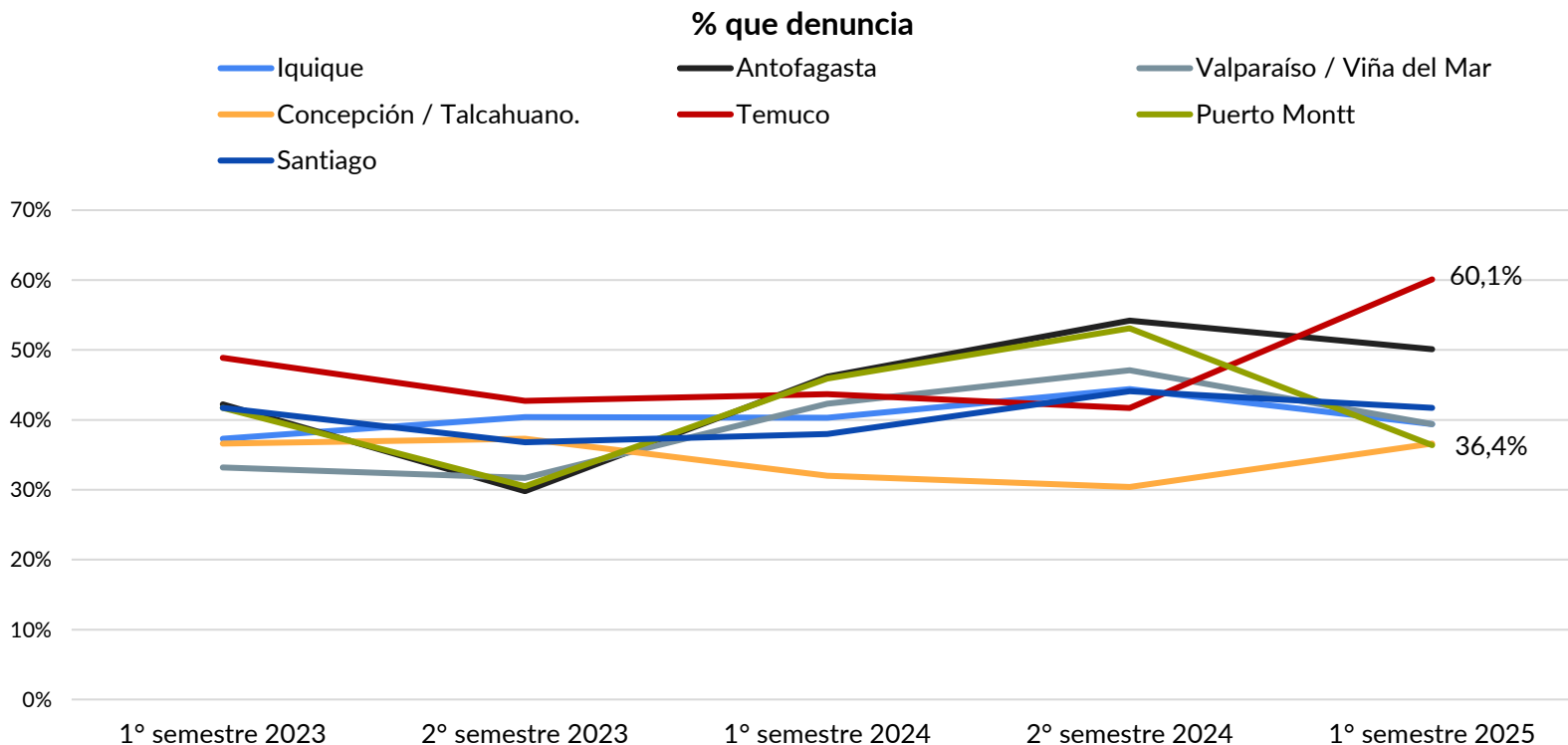
n= 304

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)

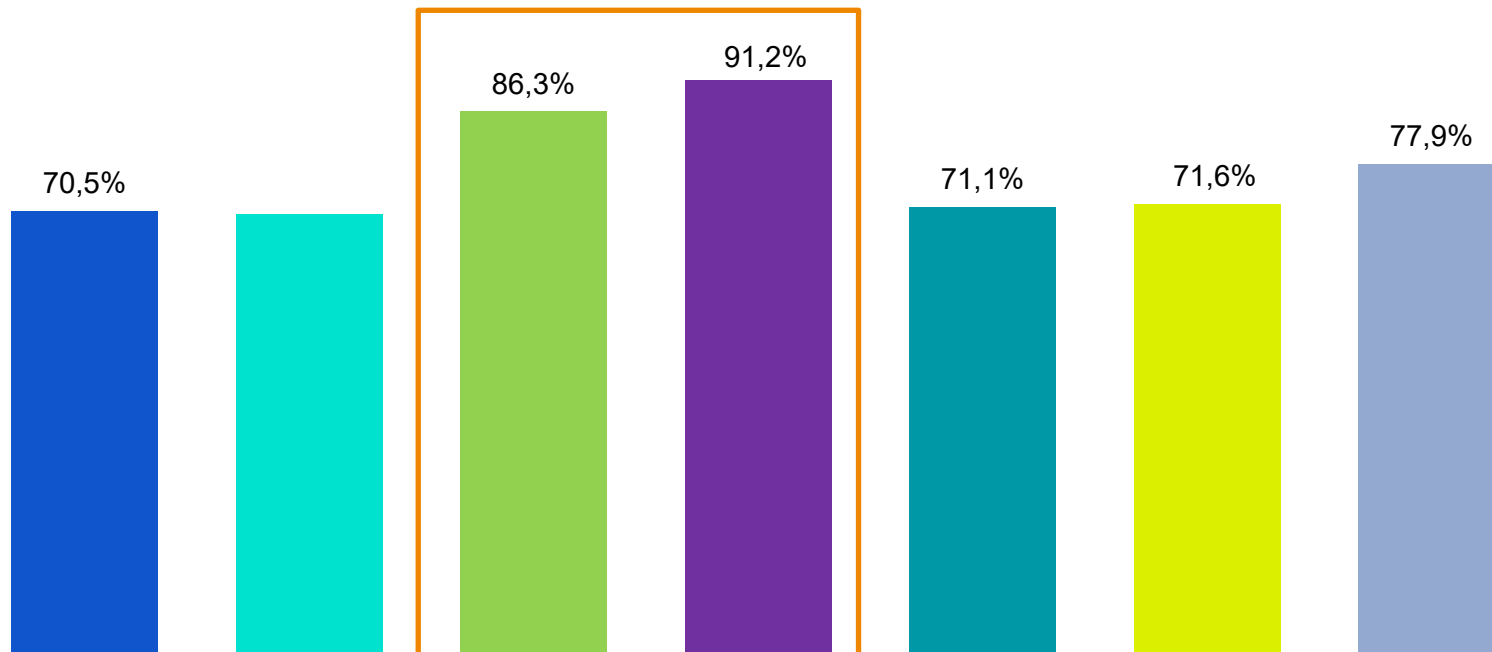
## Se ve un aumento en el porcentaje de denuncia en Temuco, mientras que Puerto Montt cae



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

## En Concepción/Talcahuano y Valparaíso/Viña existe un altísimo porcentaje de denunciantes que dicen NO obtener resultados frente a sus denuncias

Iquique Antofagasta Valparaíso / Viña del Mar Concepción / Talcahuano Temuco Puerto Montt Santiago



No, no obtuvo resultados esperados

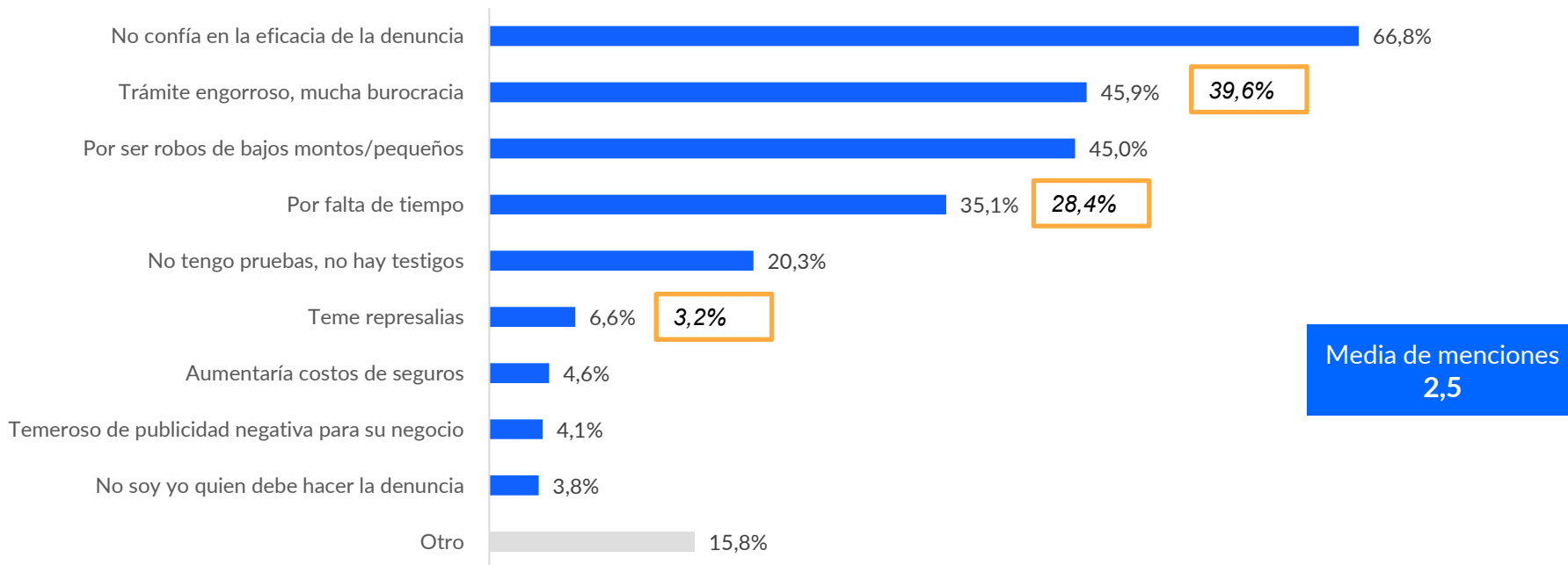
\* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 322

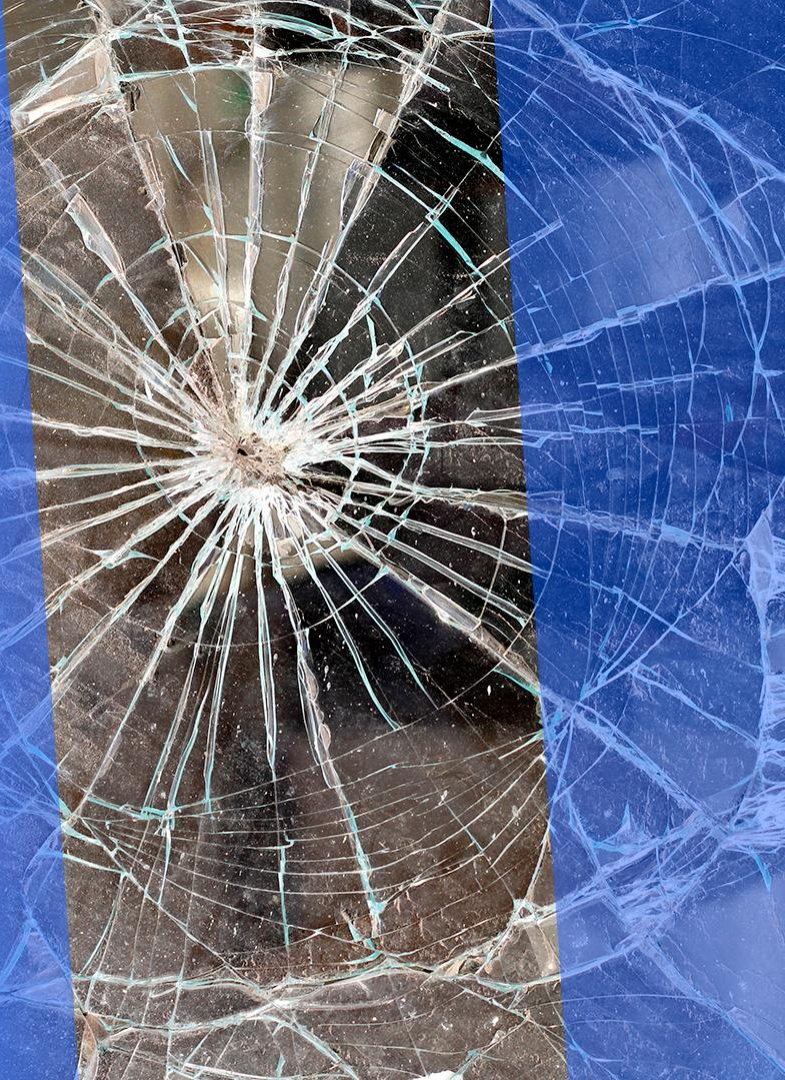
¿Diría usted que obtuvo los resultados esperaba o no obtuvo los resultados que esperaba? (Al denunciar)

## La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, seguido de que es considerado un trámite engorroso

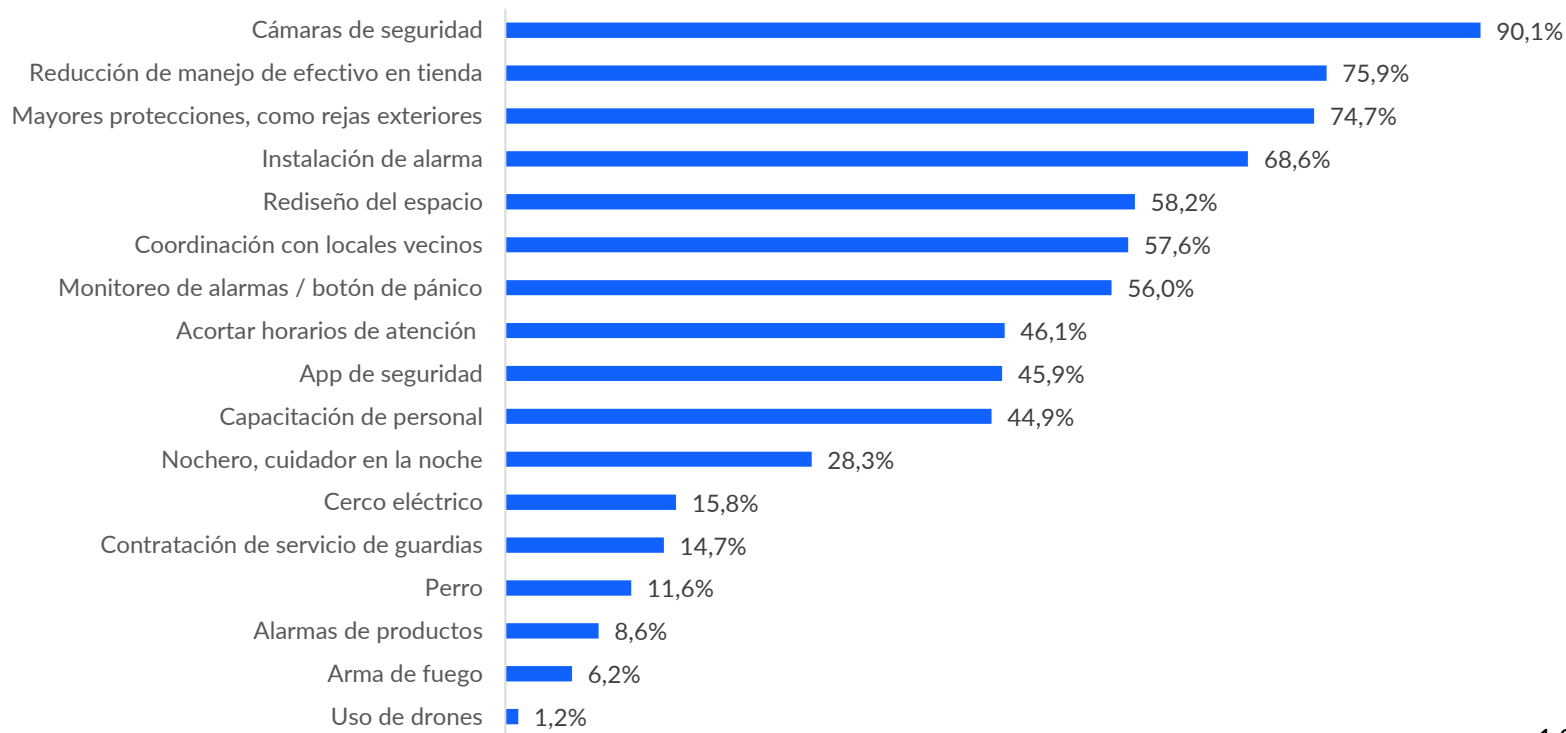


¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre ENERO y JUNIO de 2025? ¿Por alguna otra razón?

# Medidas de seguridad e implementación



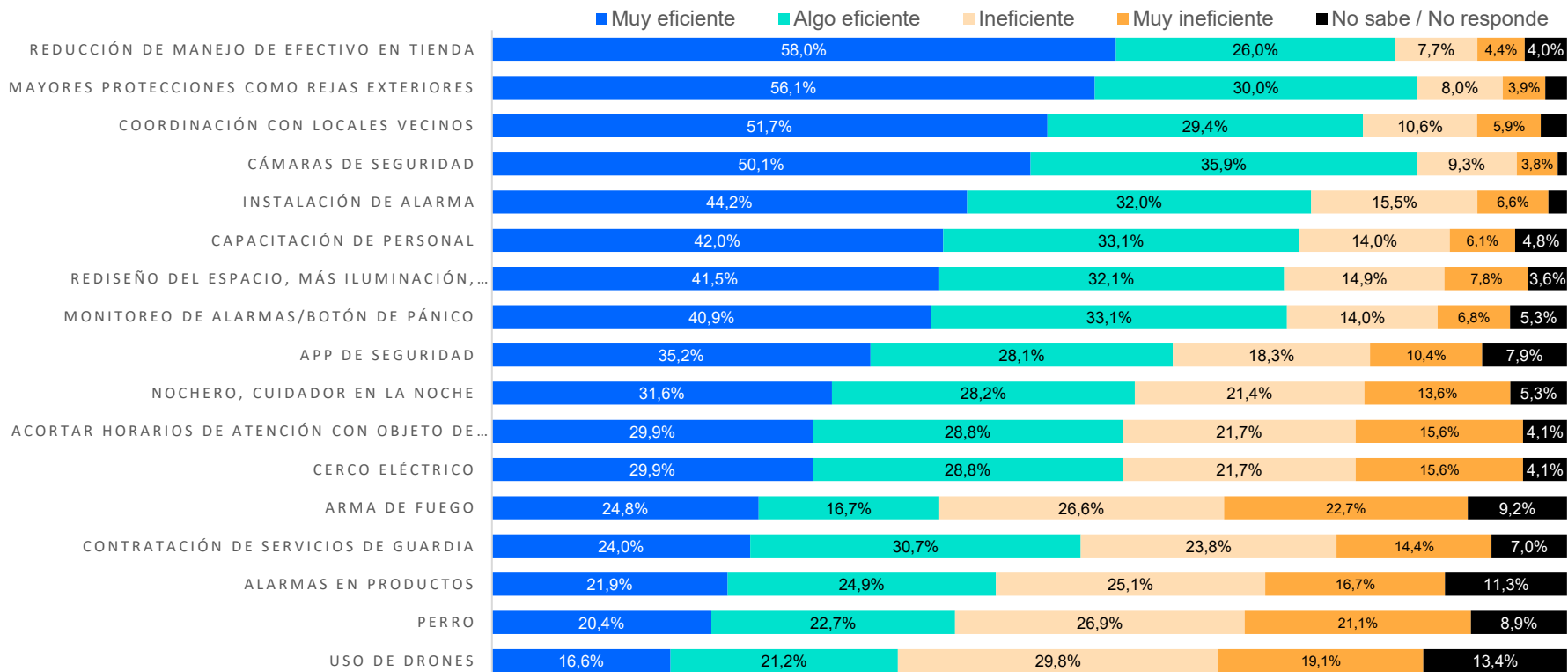
## Casi ocho medidas de seguridad tienen en promedio cada local, un 44% de los encuestados las aumentó en el segundo semestre de este año



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, cayendo eso sí su eficiencia percibida respecto a la medición anterior. Le siguen rejas exteriores, la coordinación con vecinos y las cámaras de seguridad



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 **72%** de los encuestados tiene gastos mensuales en seguridad, con una media y mediana que difiere según tipo de empresa, fluctuando el gasto por local según rubro

### Tiendas por Dpt., Sup. y Farmacias

- 8,03 medidas en promedio

Gasto promedio/mediana :  
**\$9.714.776 / \$1.506.000**

- Top 3 de medidas usadas:

1. *Mayores protecciones como rejas exteriores (85,1%)*
2. *Cámaras de seguridad (82,3%)*
3. *Instalación de alarma (81,5%)*

### Estaciones de SS., CyV Autom. y Logística

- 7,39 medidas en promedio

Gasto promedio/mediana :  
**\$1.134.923 / \$480.080**

- Top 3 de medidas usadas:

1. *Cámaras de seguridad (89,8%)*
2. *Mayores protecciones como rejas exteriores (73,2%)*
3. *Instalación de alarma (71,3%)*

n= 1.  
202

### Hotel - Restaurantes

- 6,86 Medidas en promedio

Gasto promedio/mediana :  
**\$459.808 / \$150.000**

- Top 3 de medidas usadas:

1. *Cámaras de seguridad (94,2%)*
2. *Reducción de efectivo en tienda(72,0%)*
3. *Mayores protecciones como rejas exteriores (72,0%)*

### Otros minoristas

- 7,07 Medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:  
**\$379.866 / \$118.000**

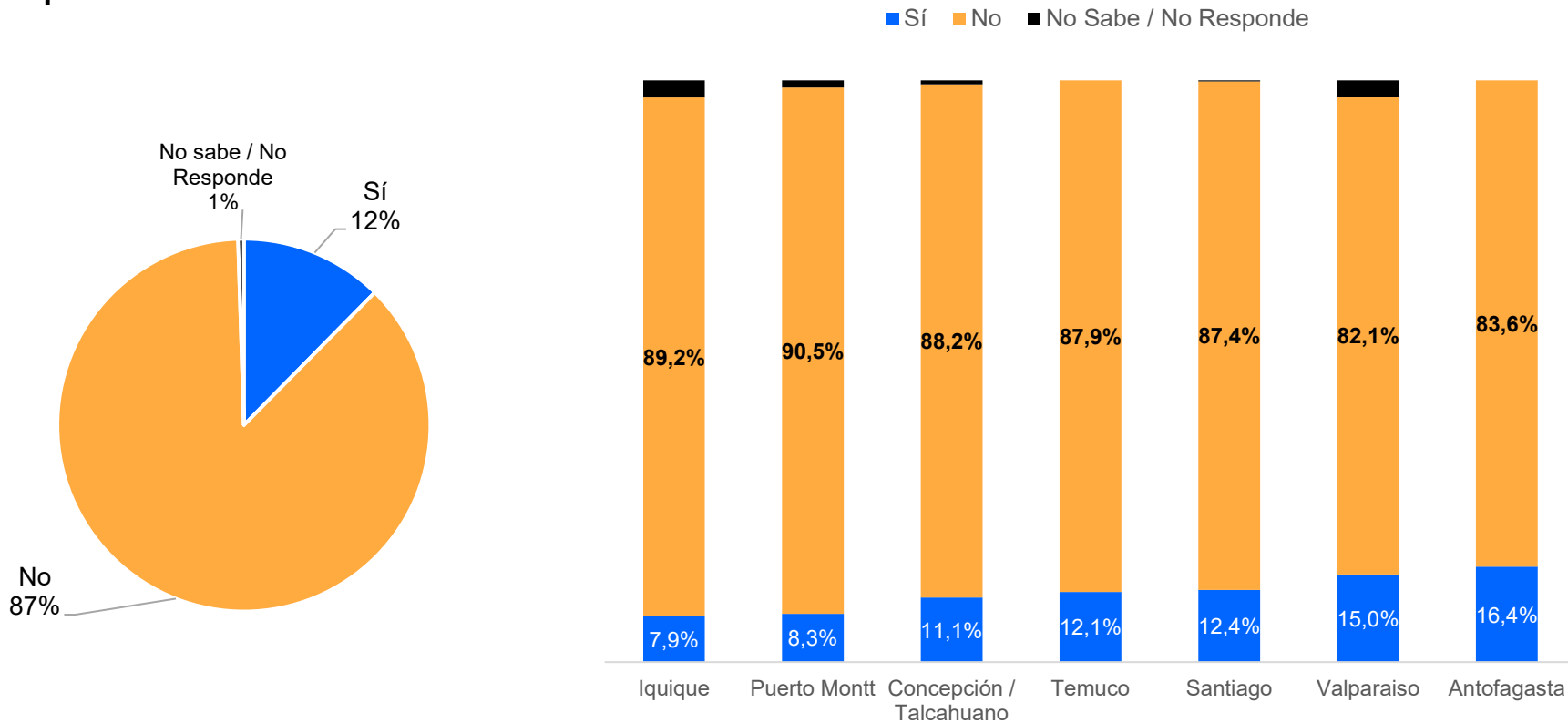
- Top 3 de medidas usadas:

1. *Cámaras de seguridad (89,4%)*
2. *Reducción de efectivo en tienda(77,7%)*
3. *Mayores protecciones como rejas exteriores (75,1%)*

**Durante el semestre que comprende ENERO y JUNIO del 2025**

**¿Cuánto fue el gasto promedio mensual de su local en medidas de seguridad?**

# A un 12% de los encuestados le han ofrecido servicios de seguridad por parte de empresas, o personas, que no cuentan con acreditación formal o cuyo origen le pareció sospechoso

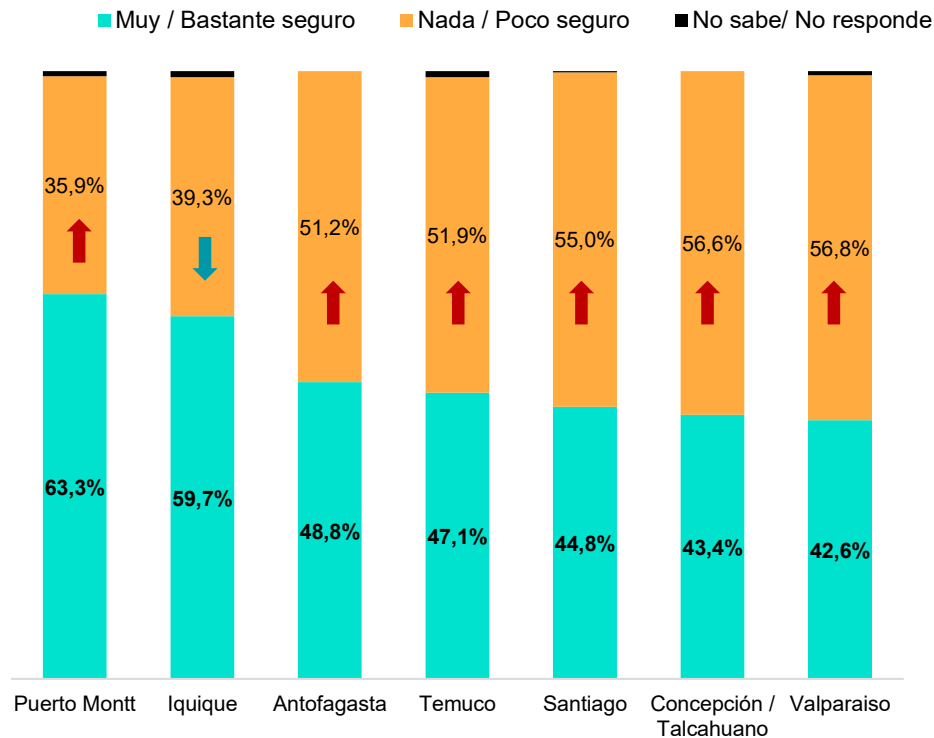
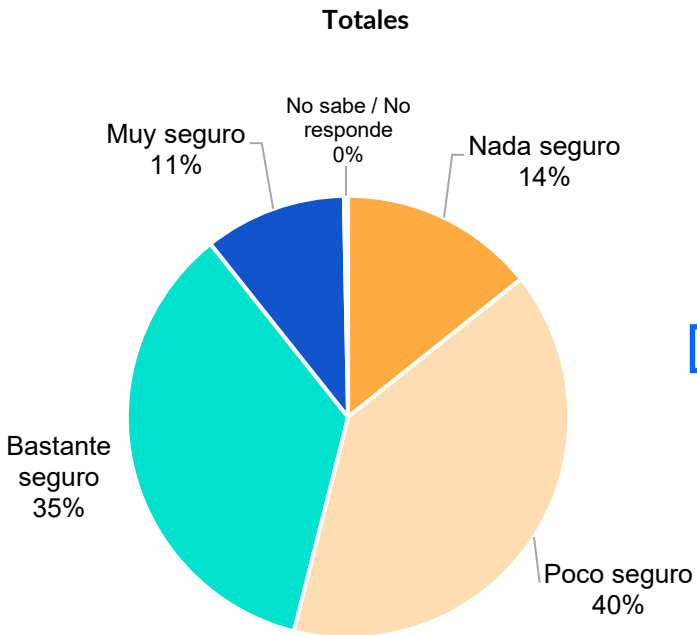


*Durante el último semestre, ¿le han ofrecido servicios de seguridad por parte de empresas o personas que no cuentan con acreditación formal o cuyo origen le pareció sospechoso?"*

# Inseguridad y violencia



Un 54% de los encuestados considera el barrio donde se ubica su negocio poco o nada seguro, con fuerte incremento en la percepción de inseguridad comparado con la medición anterior (47%)



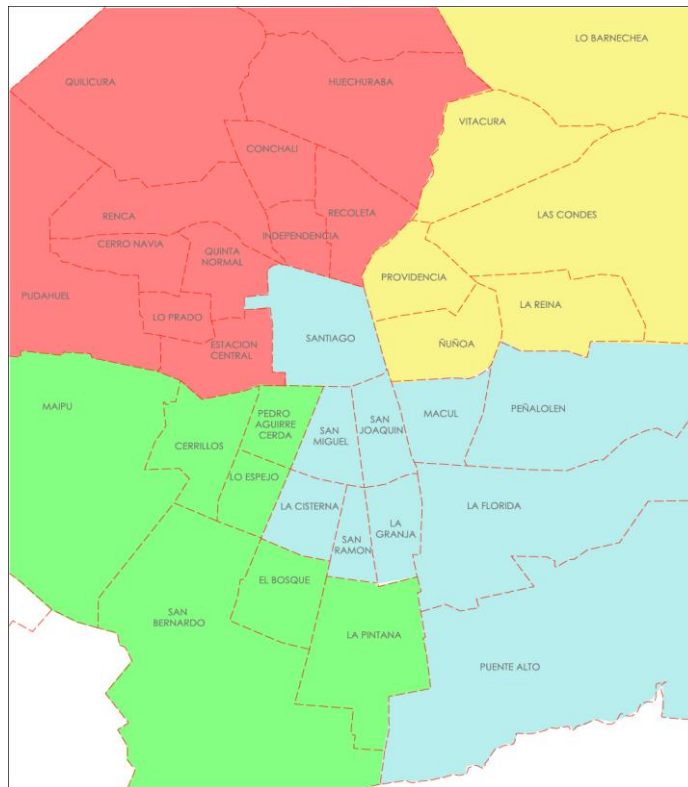
En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

n= 1.202

# Fuertes incrementos en la percepción de inseguridad de las zonas nor poniente y sur poniente de la capital

## Nor Poniente

	S2 - 2024	S1 - 2025
Nada / Poco	64,5%	77,4%
Muy / Bastante	34,4%	22,6%



## Nor Oriente

	S2 - 2024	S1 - 2025
Nada / Poco	14,4%	17,8%
Muy / Bastante	85,5%	82,2%

Nada seguro / Poco seguro  
 Muy seguro / Bastante seguro

## Sur Poniente

	S2 - 2024	S1 - 2025
Nada / Poco	52,9%	62,1%
Muy / Bastante	47,1%	36,3%

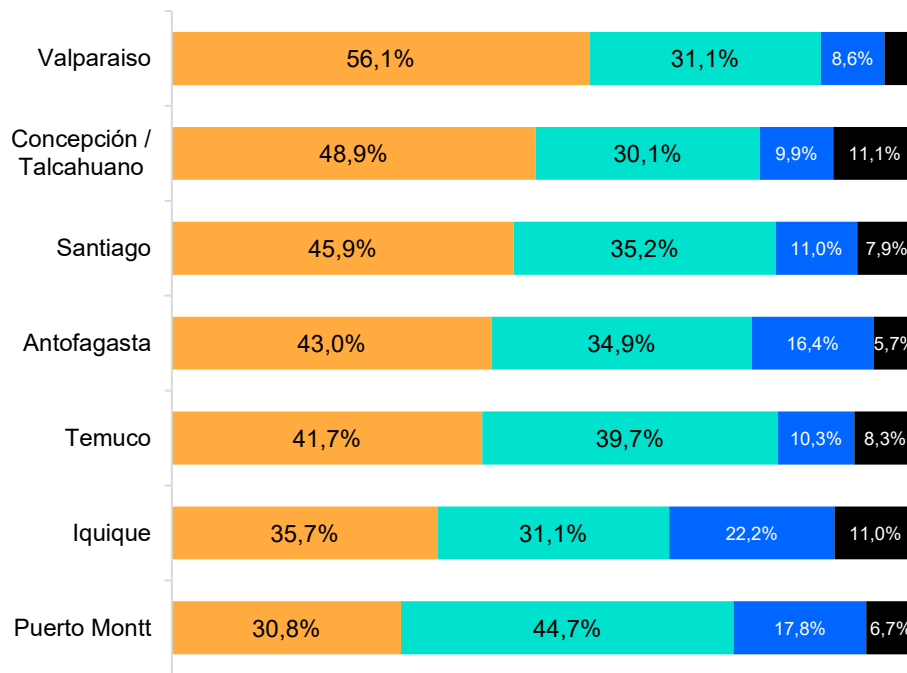
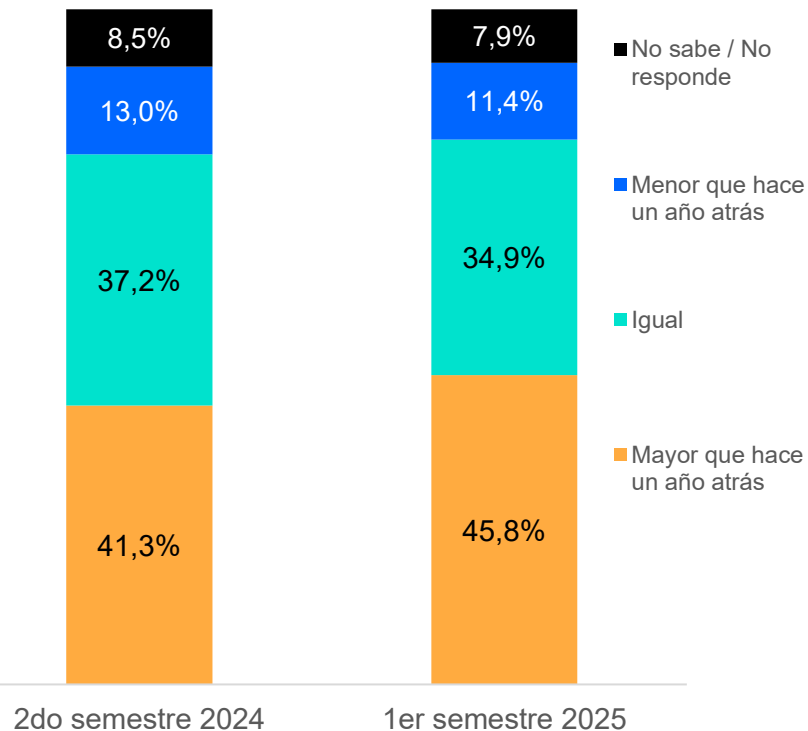
## Sur Oriente

	S2 - 2024	S1 - 2025
Nada / Poco	68,7%	67,7%
Muy / Bastante	30,2%	32,3%

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 **34,9%** menciona que es igual

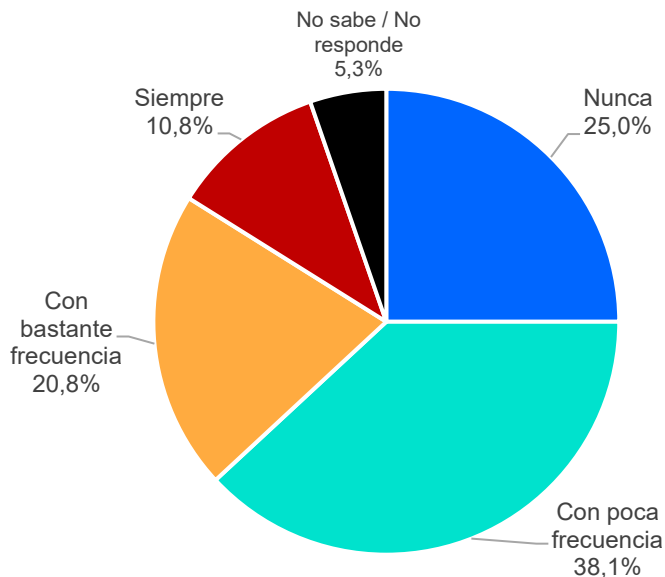


n= 1.202

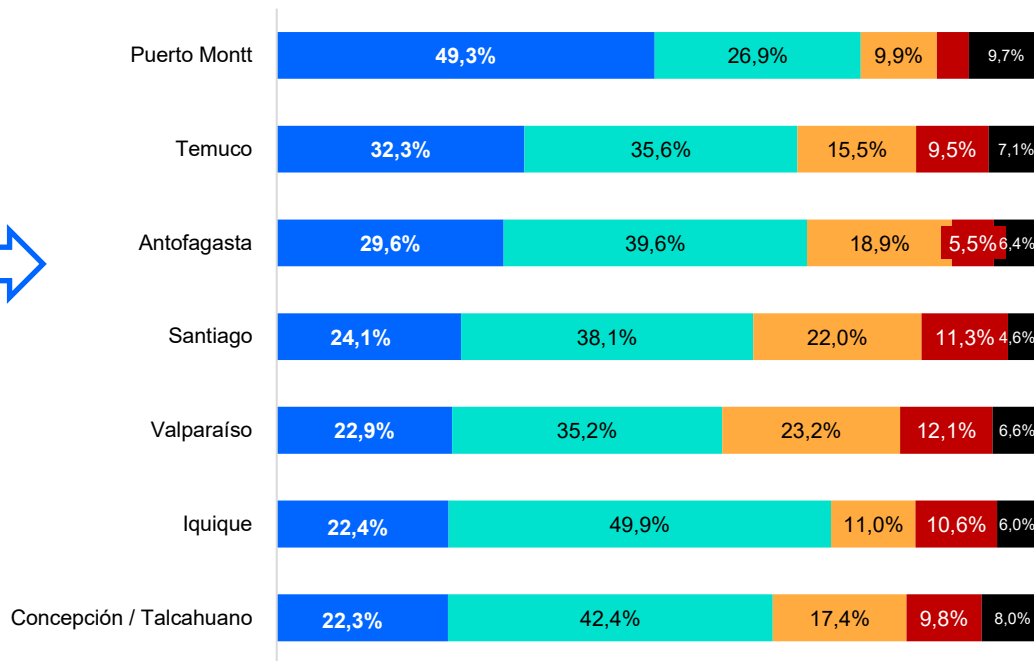
En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

# Un 31,6% 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

Totales



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



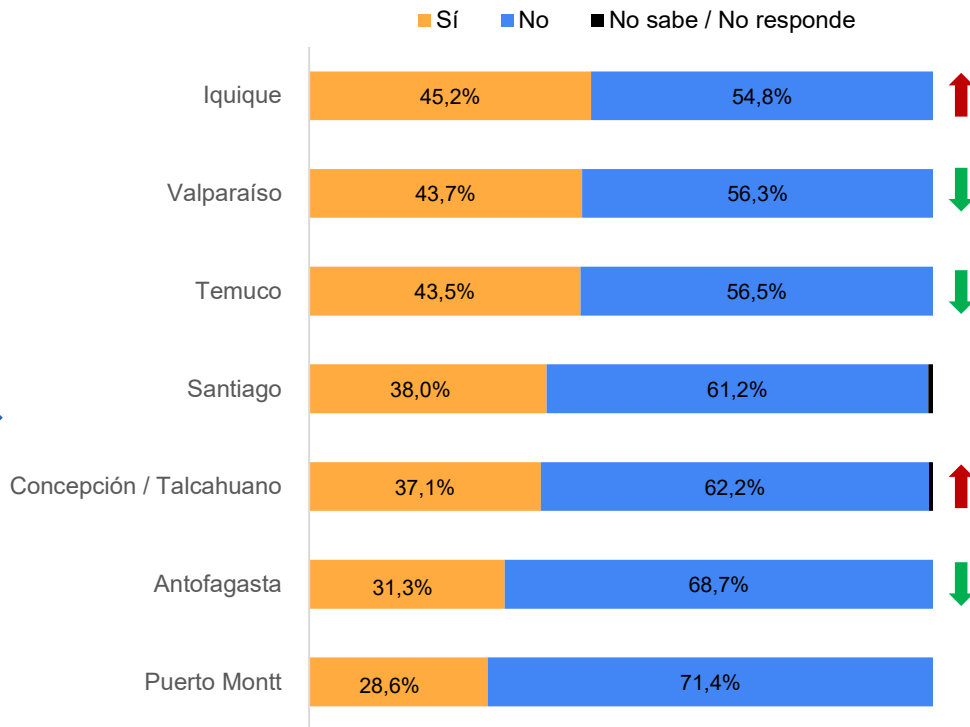
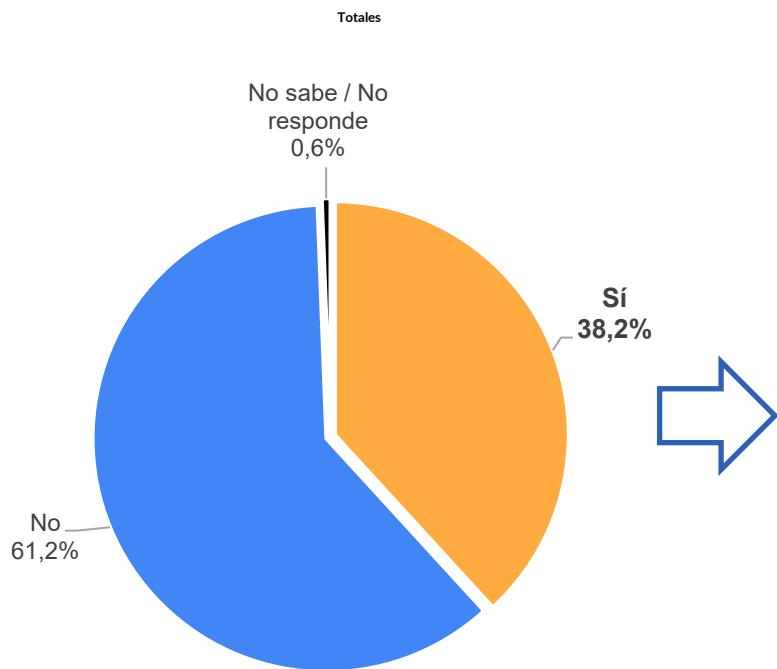
n= 1.202

*Pensando en el periodo entre ENERO y JUNIO de 2025 ¿con qué frecuencia, diría usted que, se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?*

# Comercio ilegal



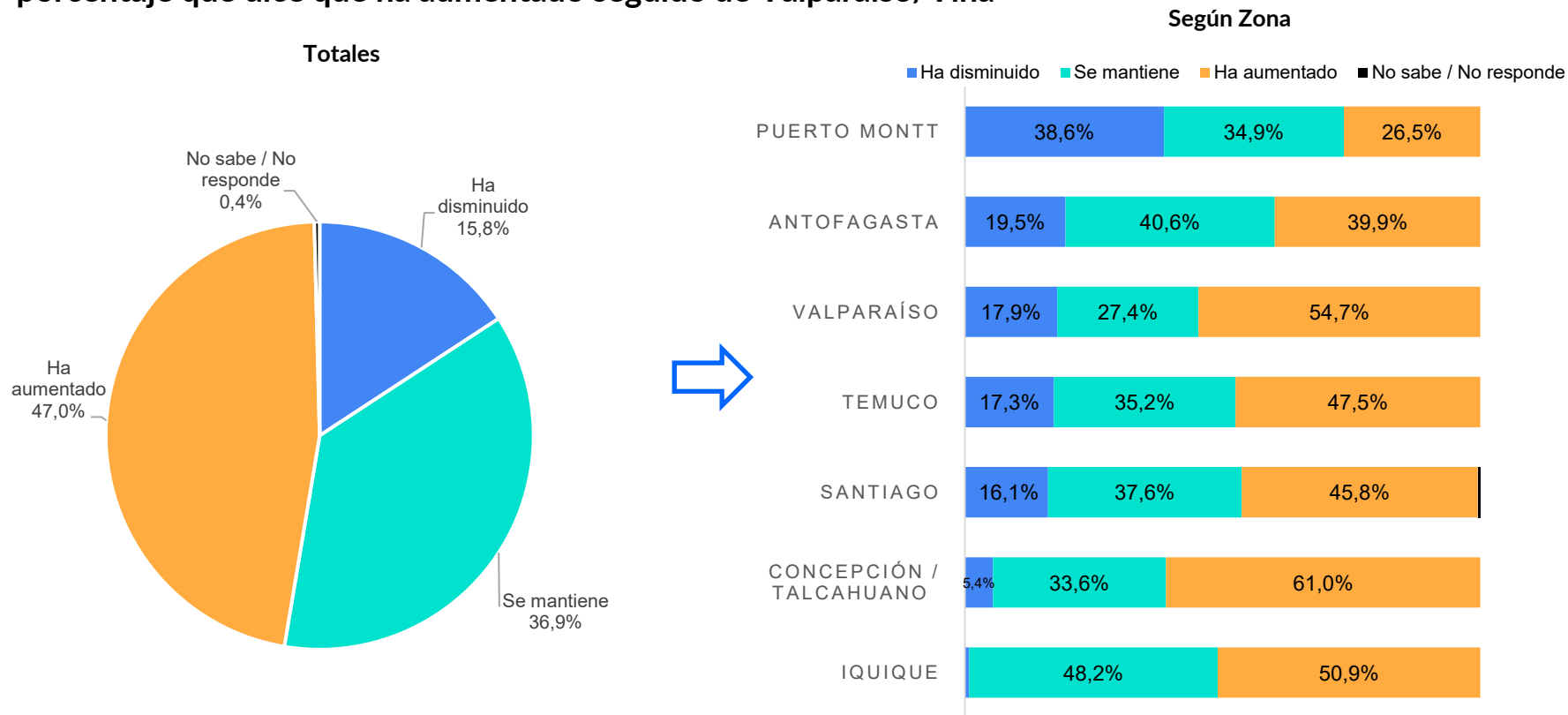
# 38,2% de los locatarios dice tener comercio ambulante ilegal en las afueras de su negocio, en línea con la medición anterior, destacando Iquique, Valparaíso/Viña y Temuco



n= 1.202

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

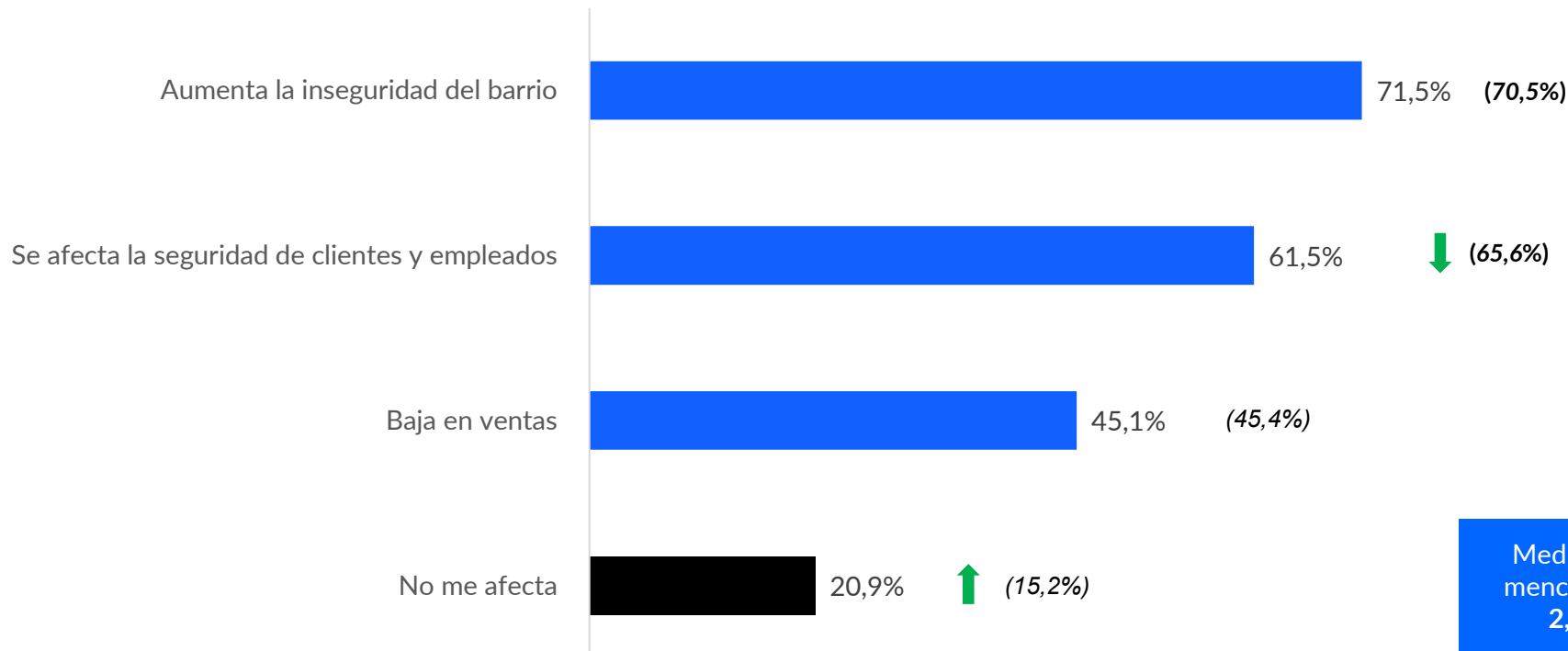
Un **47%** dice que el comercio ambulante ilegal ha aumentado y un **36,9%** dice que está igual. Destaca Concepción/Talcahuano con un mayor porcentaje que dice que ha aumentado seguido de Valparaíso/Viña



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

n= 463

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



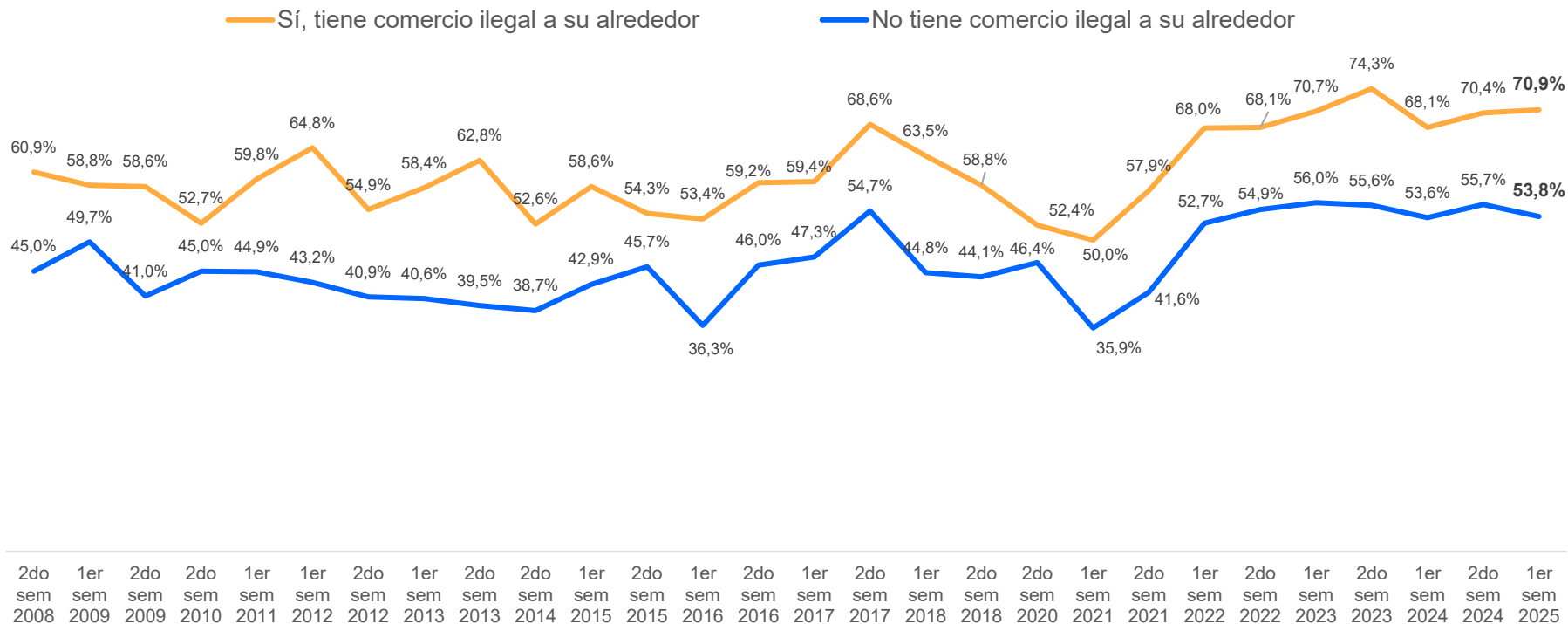
\* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

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

n= 463

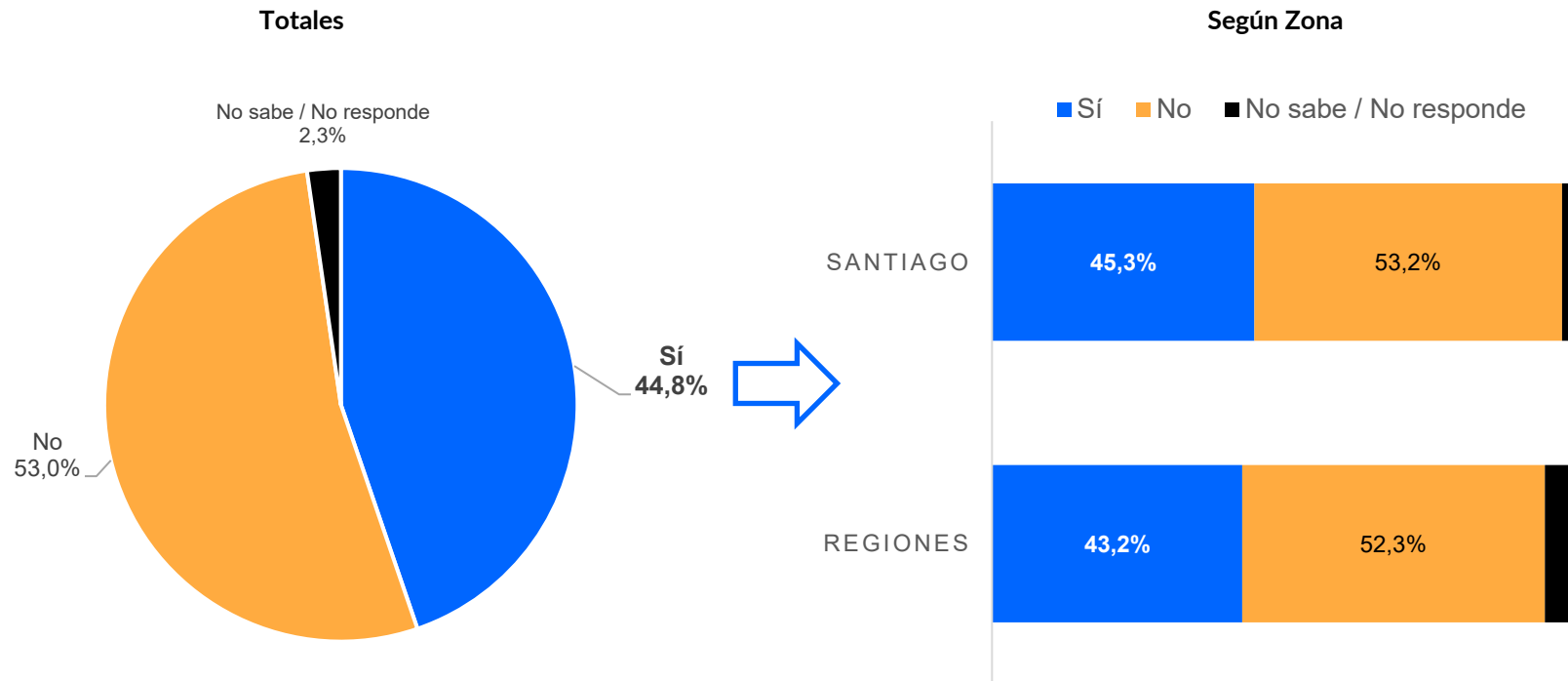
# La tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal afuera de sus locales es de **70,9%** versus **53,8%** para los que no tienen



\*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 **53%** de los locales con comercio ambulante afuera de sus negocios no ve fiscalización al respecto (antes era 48,2%)



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

n= 463

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



n= 209

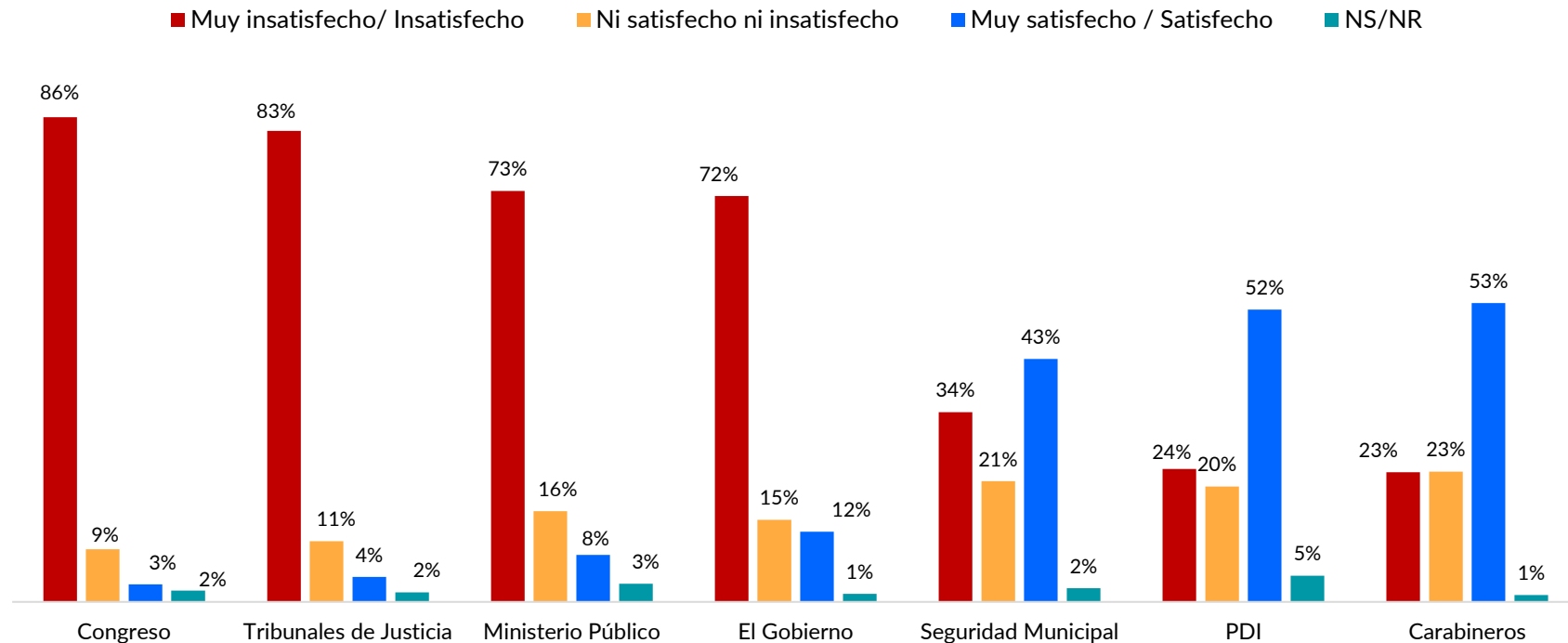
Se omite alternativa "Otros" para pregunta sobre quien ejerce control

**¿Quién ejerce este control? (Del comercio ilegal)**

# Satisfacción y expectativas



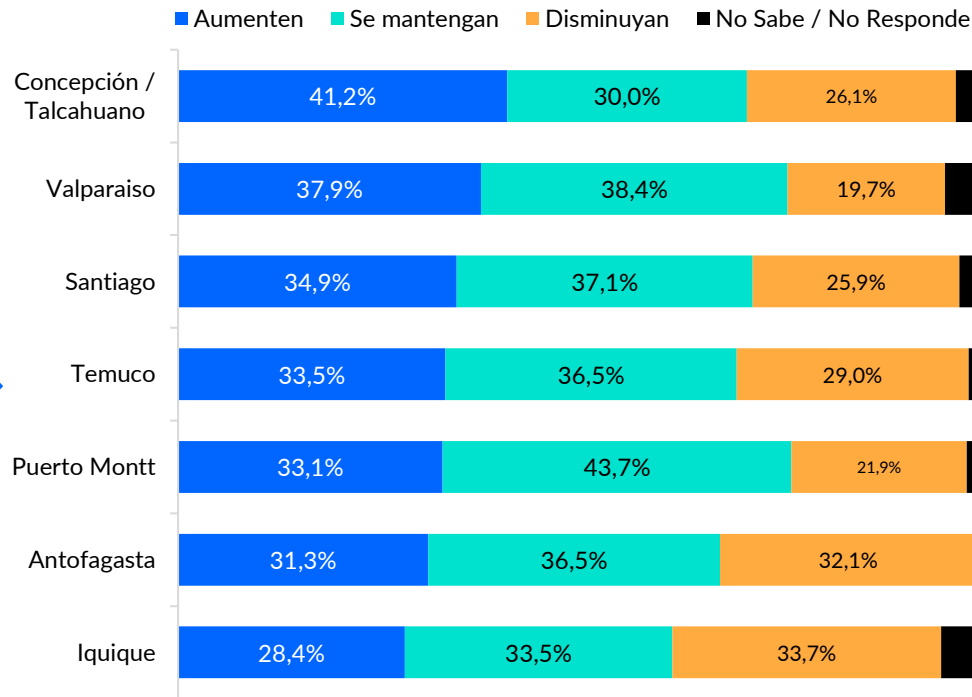
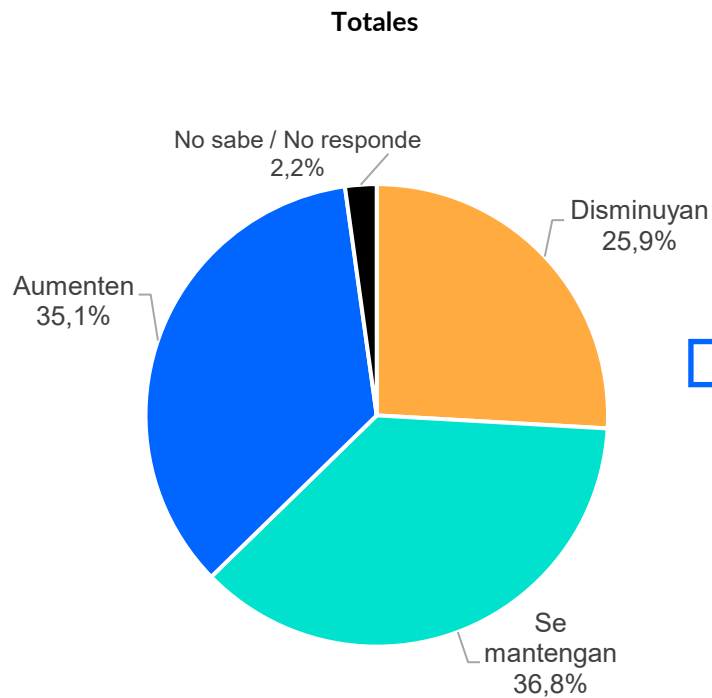
# Congreso, Tribunales de Justicia, Ministerio Público y Gobierno marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su rol para enfrentar la delincuencia, por su parte Carabineros y PDI marcan mayores niveles de satisfacción



¿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?

n= 1.202

**35,1%** espera que los niveles de delincuencia aumenten durante el segundo semestre de 2025 y **36%** no anticipa cambios, con menos optimismo en Concepción/Talcahuano y Valparaíso/Viña

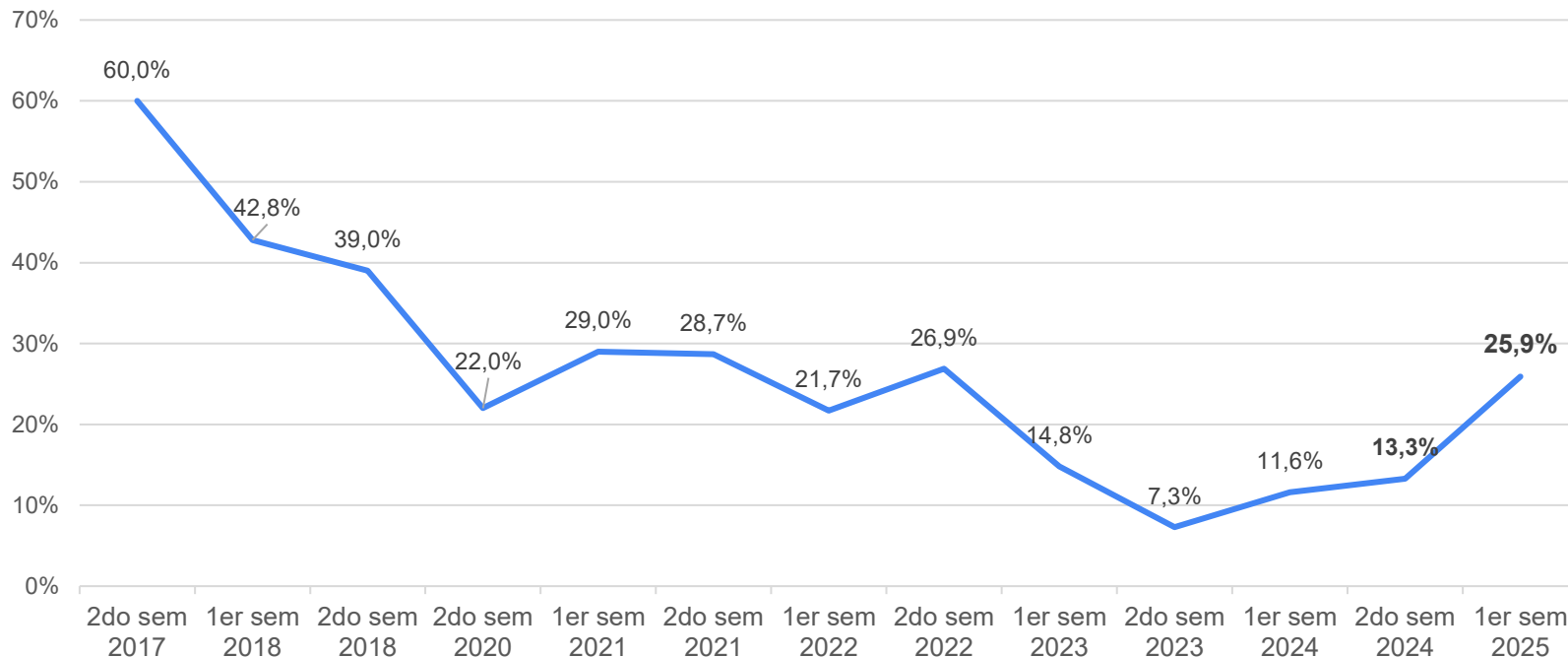


n= 1.202

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

## Un cuarto de los encuestados cree que la delincuencia caerá durante el segundo semestre de este año, dando cuenta de un mayor optimismo futuro que en mediciones previas

% 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 ... ?*

- *El indicador da cuenta que 6 de cada 10 locales entrevistados fueron víctima de algún delito el primer semestre de 2025.*
- *Preocupa el significativo aumento de la victimización en Valparaíso-Viña del Mar y mientras que Antofagasta cae. Por rubro, se registran alzas significativas en los niveles de victimización en Tiendas por Departamentos, Supermercados y Farmacias.*
- *Llama la atención el aumento en la revictimización, donde aquellos que son víctima de delitos lo son en su mayoría más de una vez, con una media de 33,8 veces, sin considerar el hurto y hurto hormiga, la media de delitos es 7,7 veces por local victimizado.*
- *Aumenta levemente el porcentaje que no denuncia, alcanzando un 58,2% y, de aquellos que lo hacen, un 78,4% no obtiene resultados, también levemente mayor que la medición anterior.*
- *Un 72% de los encuestados tiene gastos mensuales en seguridad, con una media que difiere según tipo de empresa.*
- *Se aprecia un fuerte incremento en la percepción de inseguridad de los barrio comparado con la medición anterior (54% versus 47%).*
- *Un 38,2% de los establecimientos reporta presencia de comercio ilegal en la cercanía de sus negocios y un 47% dice que ha aumentado.*

Informe

# “Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2025-

Agosto 2025

