

Tercera Medición

Victimización del Comercio

Cámara Nacional de Comercio

Proyecto N° 1703/2007

Septiembre 2009



Objetivos y Metodología

Objetivo y Metodología

3

Objetivo General

- Determinar y cuantificar los delitos y/o faltas que afectaron al comercio en el primer semestre del año 2009 y comparar con los resultados obtenidos en las mediciones del 2008.

Tipo de Estudio

- Estudio de carácter cuantitativo, con entrevistas telefónicas.

Población Objetivo

- Dueños o encargados en el comercio.
- Tipo de comercio: Comercio (Tiendas por departamento, Supermercados, Farmacias, Compra y Venta de automóviles, Estaciones de servicio, Otros negocios al por menor), Turismo (Hoteles, Restaurantes), Servicios (Empresas de logística).
- De las ciudades: Iquique, Valparaíso/ Viña del Mar, Concepción y Santiago.

Metodología

4

Muestra:

- La muestra fue de 601 casos, distribuidos como se detalla a continuación:

		muestra	porcentaje
Tipo de Negocio	Tienda por departamento	10	1.7%
	Supermercado	34	5.7%
	Farmacia	24	4.0%
	Compra y venta de automóviles	24	4.0%
	Otro negocio al por menor	315	52.4%
	Estación de servicio	12	2.0%
	Hotel	47	7.8%
	Restaurante	129	21.5%
	Empresa de logística	6	1.0%
	Ciudad	Santiago	300
Iquique		100	16.6%
Viña del Mar/ Valparaíso		101	16.8%
Concepción		100	16.6%

		muestra	porcentaje
Ubicación Negocio	Centro comercial / Mall	146	24.3%
	Barrio o comercio vecinal	109	18.1%
	Sector periférico o industrial	29	4.8%
	Calle principal	279	46.4%
	En su casa	20	3.3%
	Otro	14	2.3%
	No responde	4	0.7%
Tamaño Negocio	Micro	178	29.6%
	Pequeña	142	23.6%
	Mediana	56	9.3%
	Grande	28	4.7%
No sabe	197	32.8%	
Cargo	Dueño - Socio	198	32.9%
	Administrador - Encargado del local	403	67.1%

Metodología

5

- El terreno se realizó entre Julio y Agosto del 2009.
- Estudio no ponderado, dado que la muestra se distribuyó proporcional al universo obtenido en la base de datos.
- Para el análisis, los tipos de negocio se agruparon de la siguiente manera:

Tiendas por Departamento	RETAIL	68
Supermercados		
Farmacias		
Otros Negocios al por menor	OTROS NEGOCIOS AL POR MENOR	315
Hoteles	HOTELES/ RESTAURANTES	176
Restaurantes		
Compra y Vta de Automóviles	OTROS	42
Estaciones de Servicio		
Empresas de Logística		

- * Otros negocios al por menor son principalmente botillerías, almacenes/ minimarkets, zapaterías, tiendas de vestuario, entre otras.

Resultados

1. Actos delictivos y/o faltas ocurridos en 1er semestre del 2009

1° semestre del 2008 - Previo a la entrevista se leyeron las siguientes definiciones de Actos Delictivos

8

Hurto: Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia o intimidación en las personas.

Robo con Violencia: Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, usando violencia y/o intimidación en las personas (empleo efectivo de la fuerza física o el crear temor al daño físico).

Robo con Fuerza en las Cosas: Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, usando fuerza sobre las cosas.

Delito Económico: Falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques, etc.

Otro Tipo de Delitos: Robo o daño de autos estacionados de clientes, graffiti, lesiones a personas pero sin robo, otro tipo de delitos.

2° semestre 2008 y 1° semestre del 2009. Al mismo tiempo de la entrevistas se iban leyendo las siguientes definiciones de Actos Delictivos

9

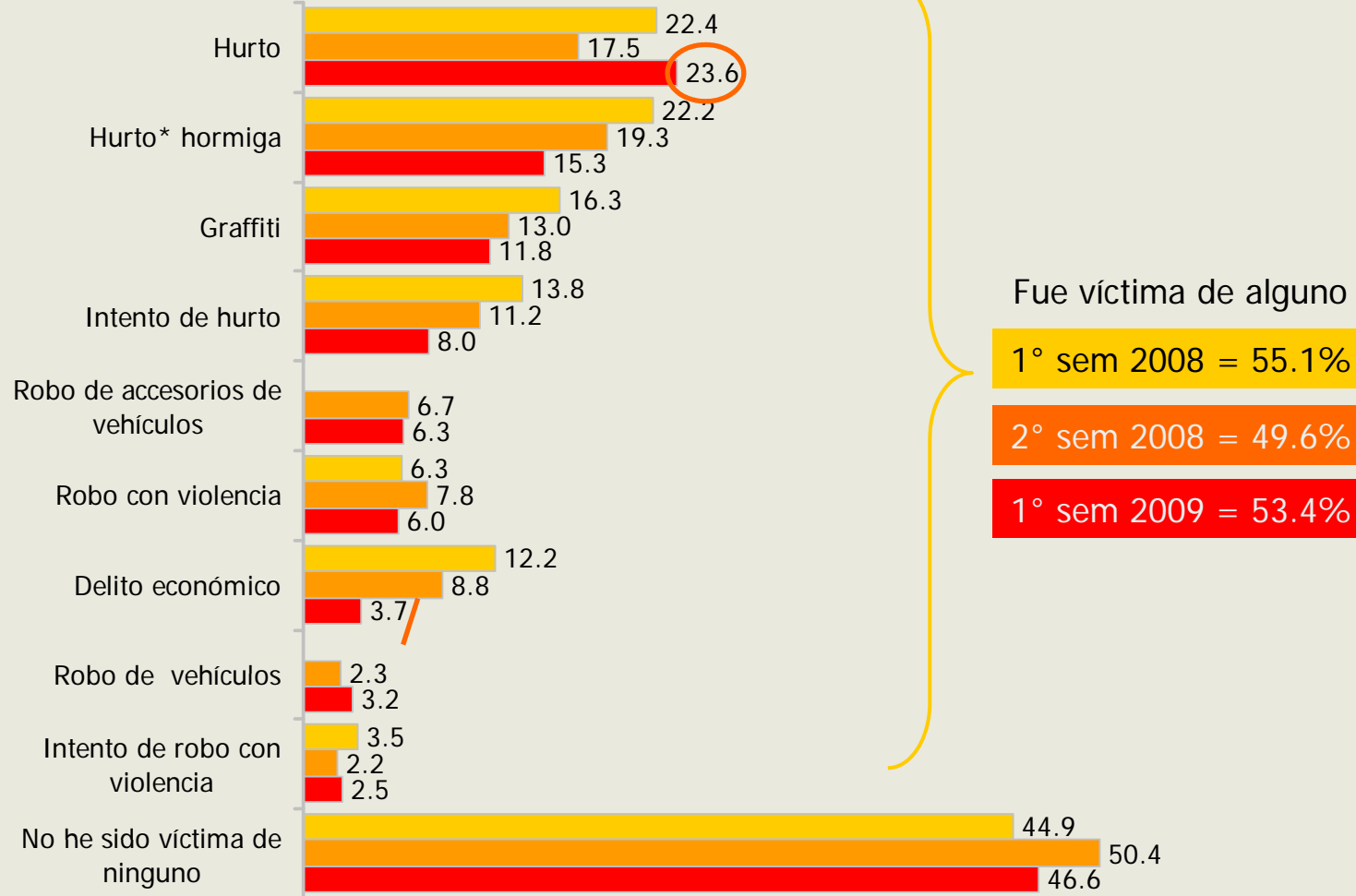
1. **Hurto**: Apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia, intimidación en las personas o de la fuerza en las cosas, ello sin que la víctima se percate en el momento de la sustracción.
2. **Hurto Hormiga**: Hurto que ocurre al interior de los locales comerciales, de cuantía inferior a media UTM.
3. **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).
4. **Robo de Vehículos**: Apropiación de un vehículo motorizado, sin la voluntad de su dueño. Este puede producirse con o sin violencia en las personas.
5. **Robo de Accesorio de Vehículos**: 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.
6. **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.
7. **Graffiti**: Dibujo, escritura y/o pintura materializados sobre una superficie sin la autorización correspondiente.
8. **Intento de Hurto**: Intento de apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, sin hacer uso de la violencia o intimidación en las personas.
9. **Intento de robo con violencia**: Intento de apropiación de una cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño usando violencia y/o intimidación en las personas.

EVOLUCIÓN: ¿Su negocio fue víctima de alguno de estos actos delictivos y/o faltas?

Total muestra de cada medición= 608, 601 y 601 casos.

10

% Menciona SI a cada definición

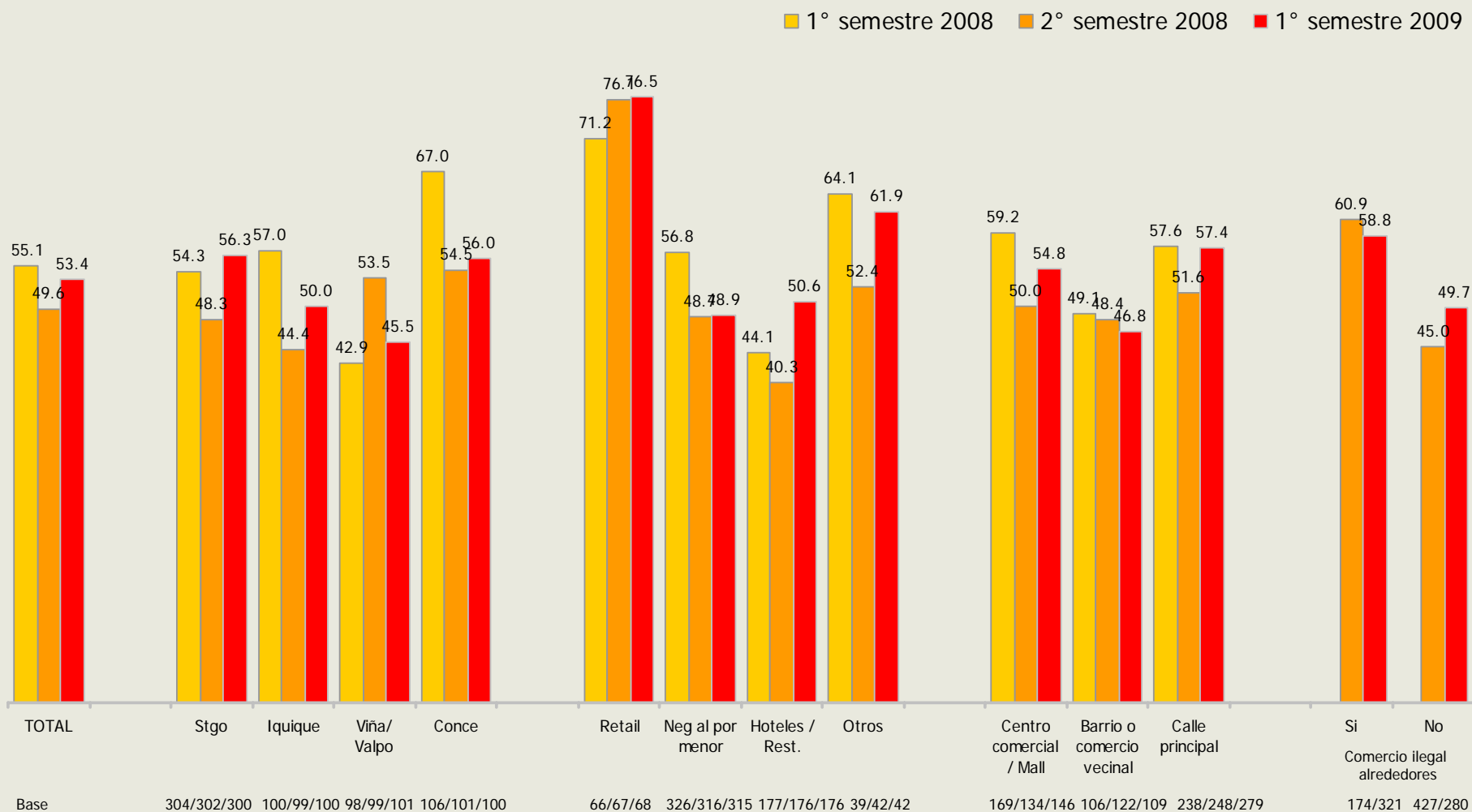


*1° semestre 2008 = Robo hormiga

EVOLUCIÓN PERFIL: % ha sido víctima de algún acto delictivo y/o falta

Total muestra de cada medición= 608, 601 y 601 casos.

11



EVOLUCIÓN: ¿Su negocio fue víctima de alguno de estos actos delictivos y/o faltas?

Principales actos delictivos.

Total muestra por tipo de negocio por año

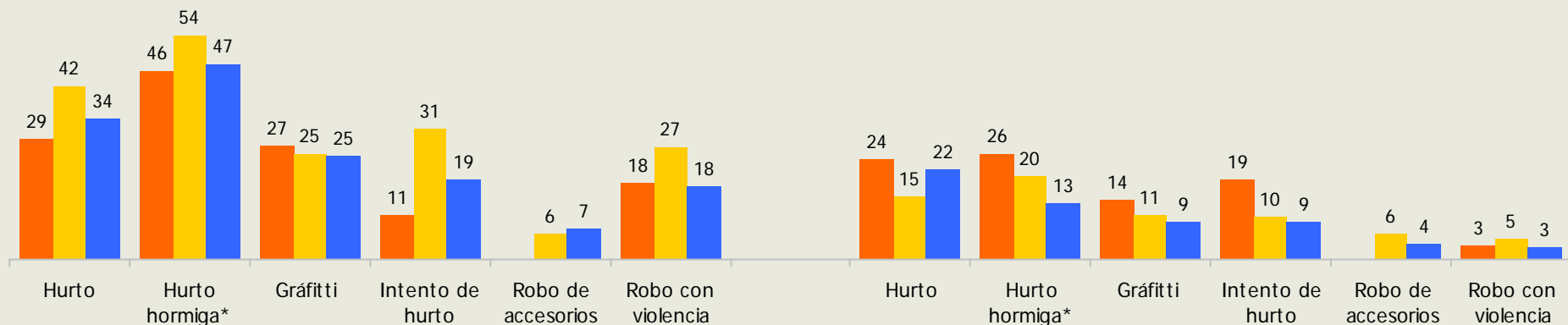
12

% Menciona SI - Por tipo de negocio

1° sem 2008 2° sem 2008 1° sem 2009

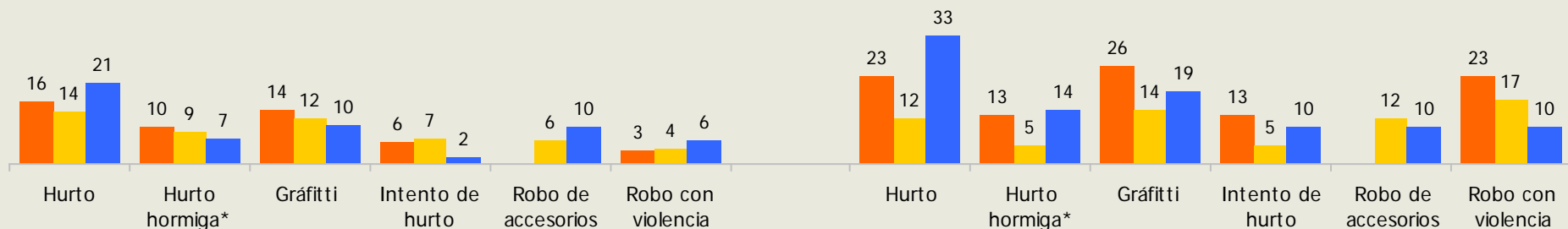
Retail

Negocios al por menor



Hoteles / Restaurantes

Otros negocios



*1° semestre 2008 = Robo hormiga

¿Su negocio fue víctima de alguno de estos actos delictivos y/o faltas durante el 1° semestre de 2009?

Principales actos delictivos.

Total muestra por ciudad

13

% Menciona SI - Por ciudad

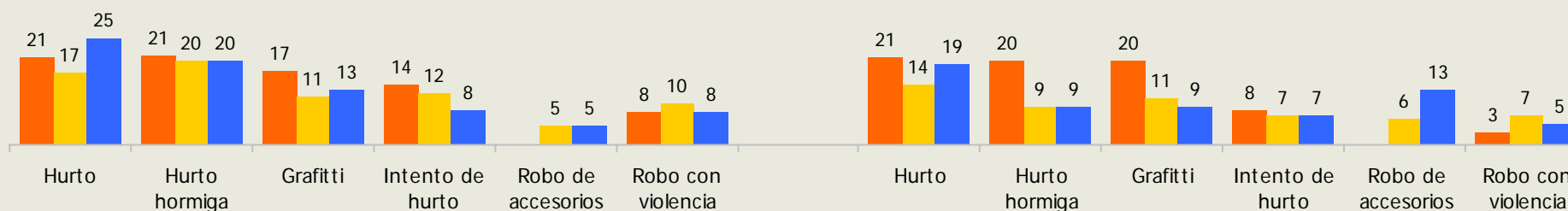
1° sem 2008

2° sem 2008

1° sem 2009

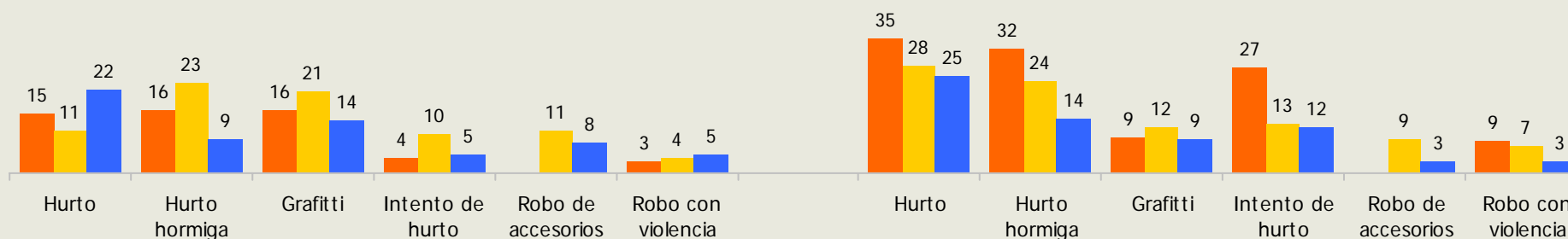
Santiago

Iquique



Viña / Valpo

Concepción



*1° semestre 2008 = Robo hormiga

¿Su negocio fue víctima de alguno de estos actos delictivos y/o faltas durante el 1° semestre de 2009?

Principales actos delictivos.

Total muestra por ubicación

14

% Menciona SI - Por ubicación

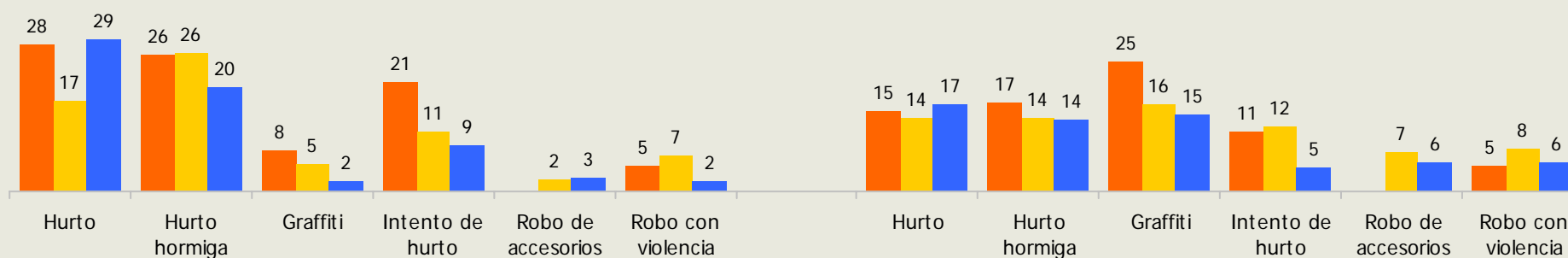
1° semestre 2008

2° semestre 2008

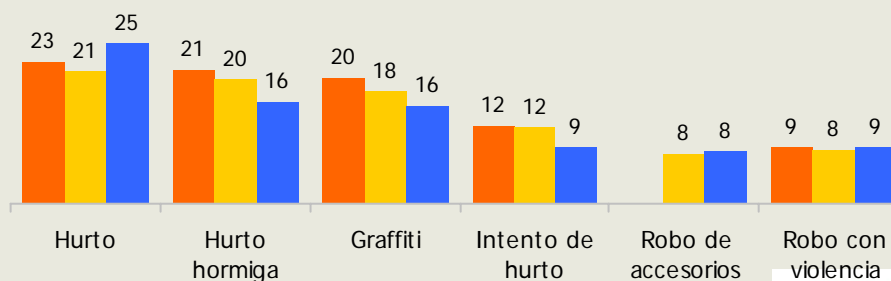
1° semestre 2009

Centro Comercial o Mall

Barrio o Comercio vecinal



Calle Principal



*1° semestre 2008 = Robo hormiga

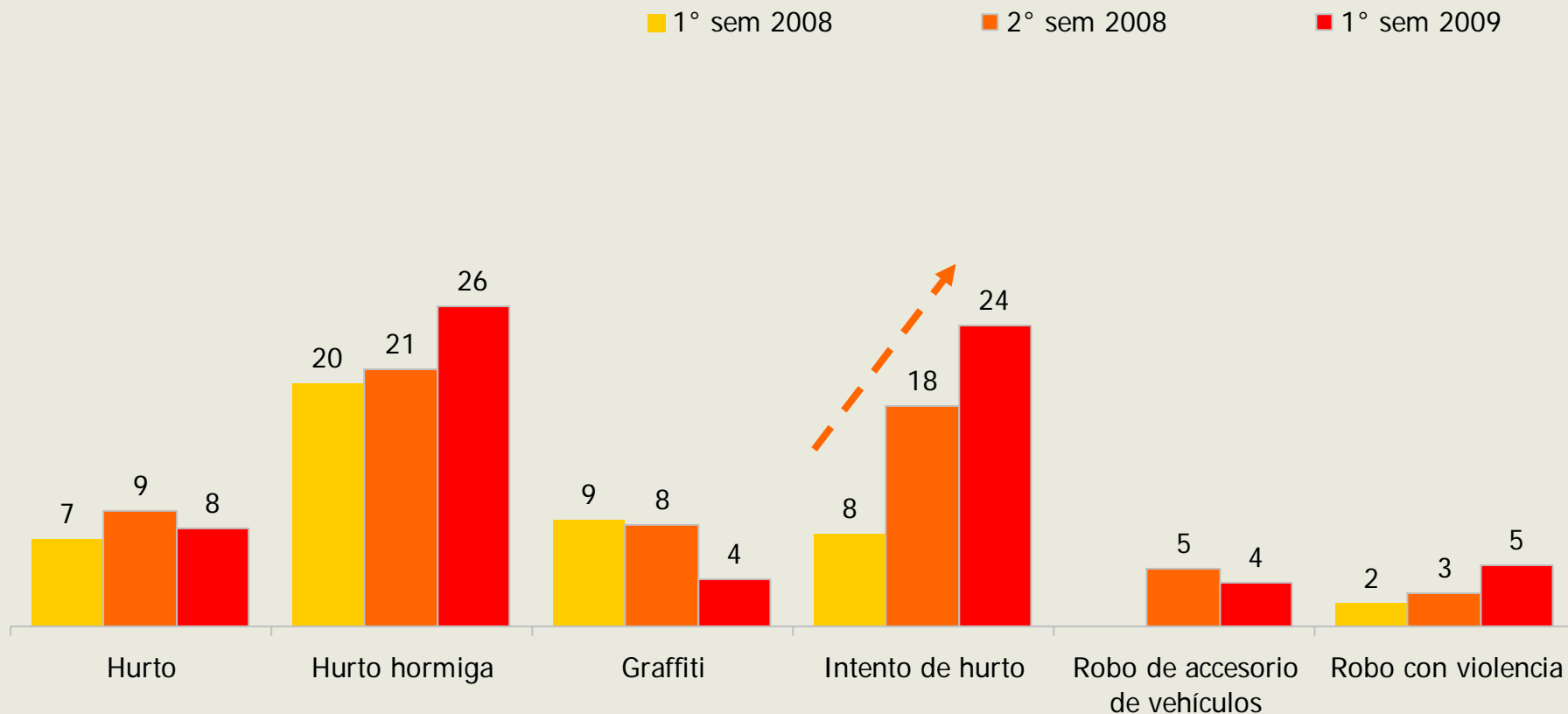
¿Cuántas veces fue víctima de estos actos delictivos y/o faltas?

Comparación promedios

Base: quienes fueron víctima de cada delito y/o falta

15

Cantidad de veces promedio



*1° semestre 2008 = Robo hormiga

RESUMEN: Delitos y/o faltas

Promedios

16

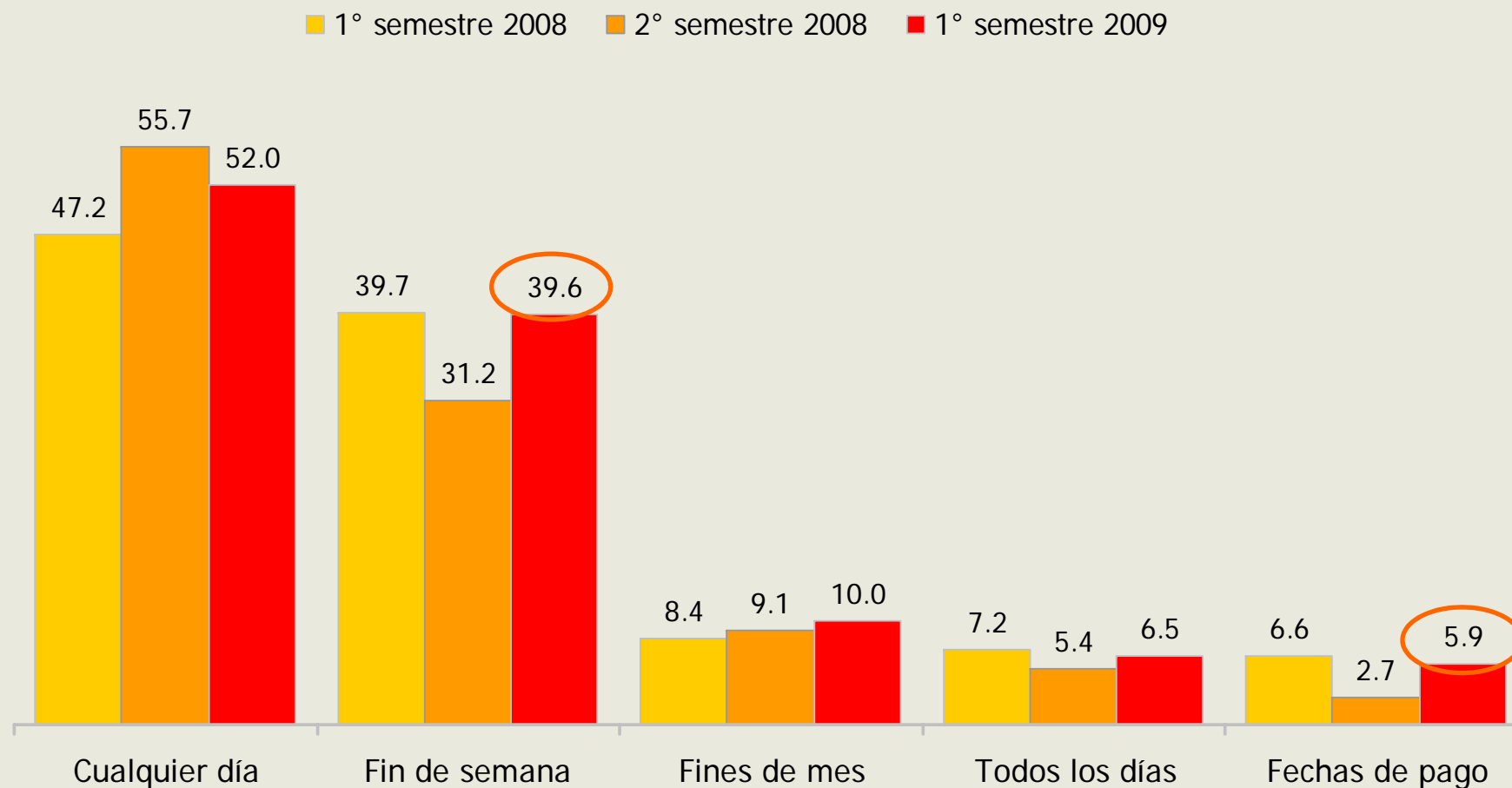
Actos delictivos	Fue víctima	Veces	Cantidad ponderada		Monto estimado
Hurto	23.6	8	186.4	21.3%	\$ 738,750
Hurto hormiga	15.3	26	395.4	45.2%	\$ 552,429
Graffiti	11.8	4	45.6	5.2%	\$ 187,904
Intento de hurto	8.0	24	194.6	22.3%	\$ 595,190
Robo de accesorios de vehículos	6.3	4	22.5	2.6%	\$ 732,344
Robo con violencia	6.0	5	29.5	3.4%	\$ 878,103

¿En qué período del mes ocurrieron generalmente?

Alternativas dadas.

Base: quienes fueron víctima de algún delito y/o falta cada medición= 335 casos (55.1%), 298 casos (49.6%), 321 (53.4%)

17

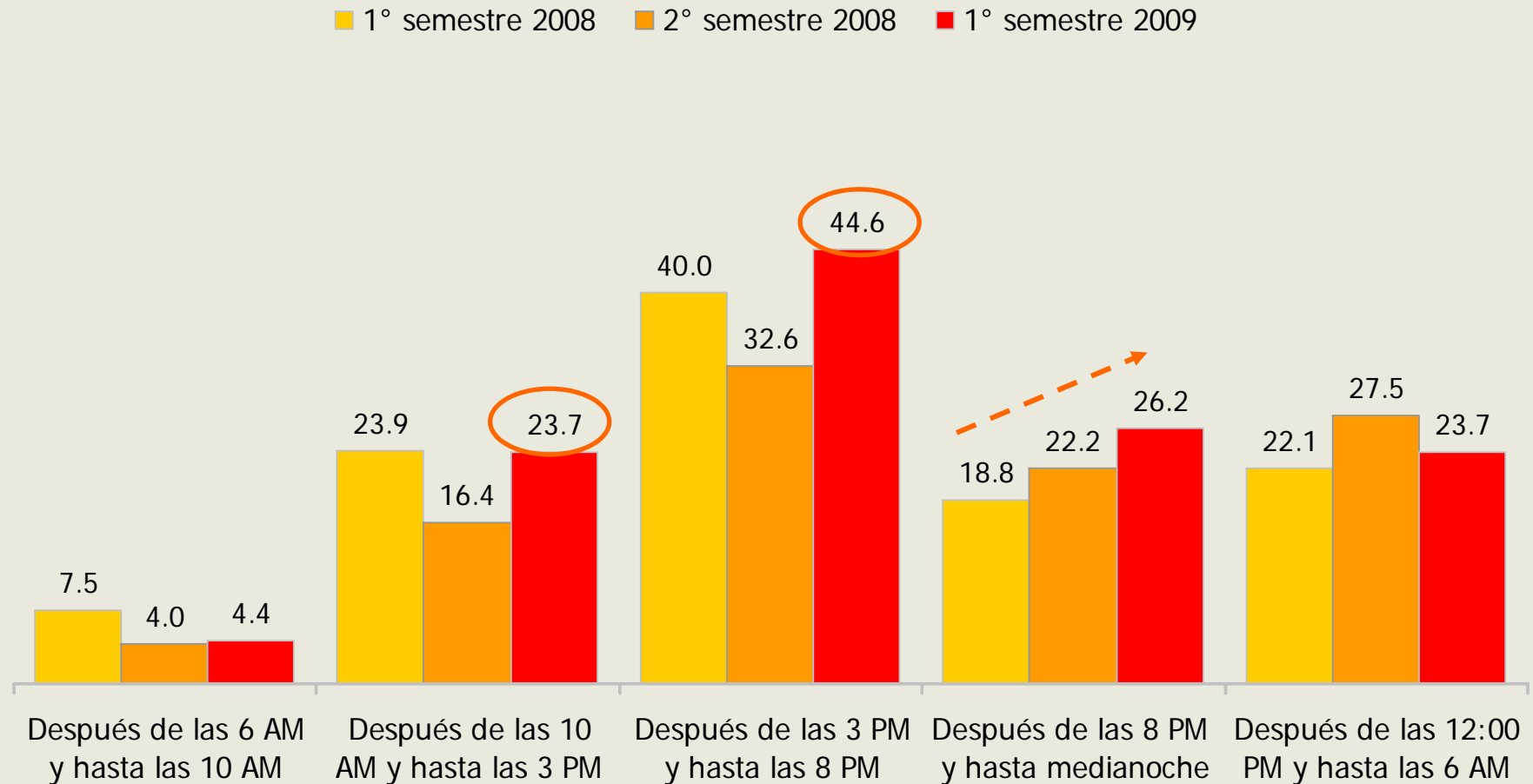


¿A qué hora han ocurrido principalmente los incidentes?

Alternativas dadas.

Base: quienes fueron víctima de algún delito y/o falta cada medición= 335 casos (55.1%), 298 casos (49.6%), 321 (53.4%)

18



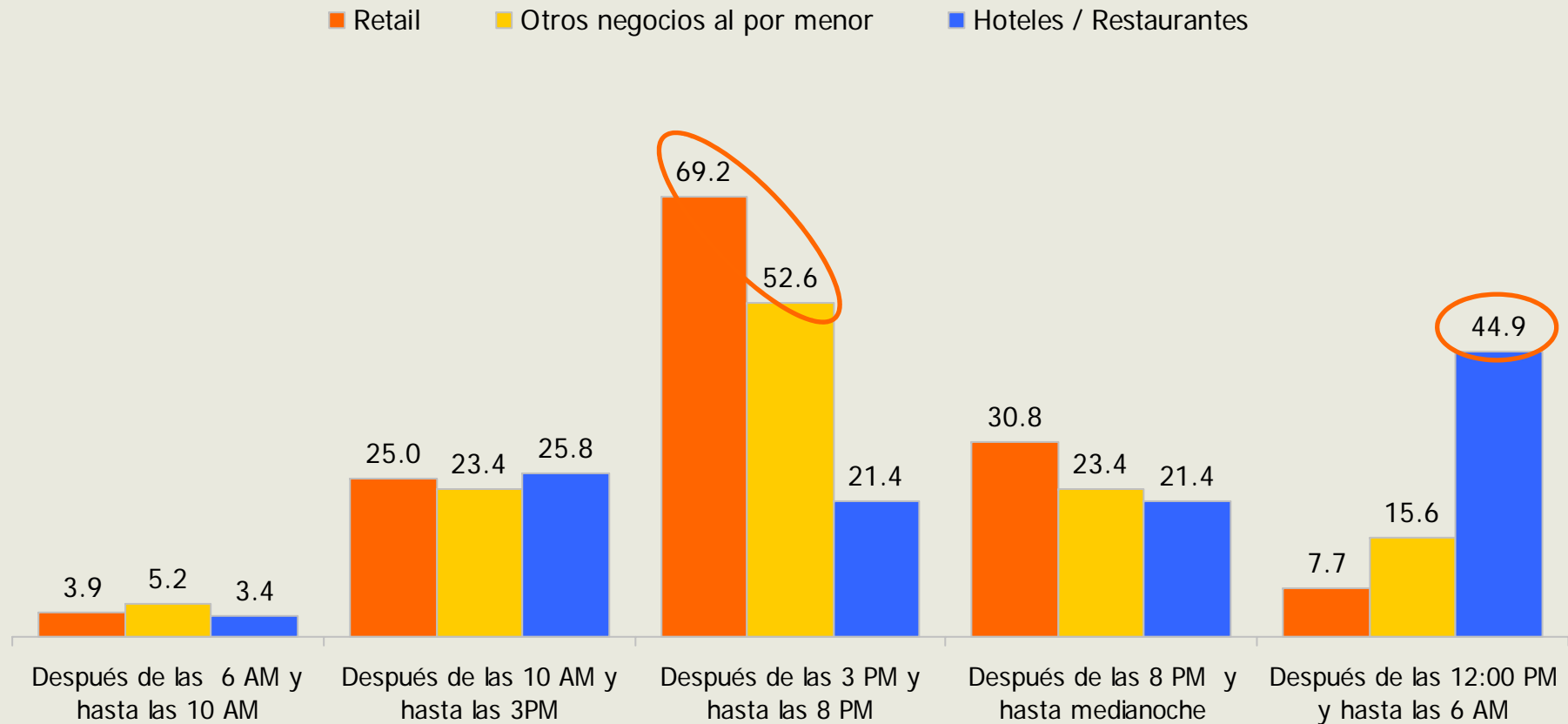
¿A qué hora han ocurrido principalmente los incidentes?

Alternativas dadas / Por tipo de negocio

Base: quienes fueron víctima de algún delito y/o falta (Retail: 52 casos, Otros negocios: 154, Hoteles/Rest: 89)

19

Por tipo de negocio

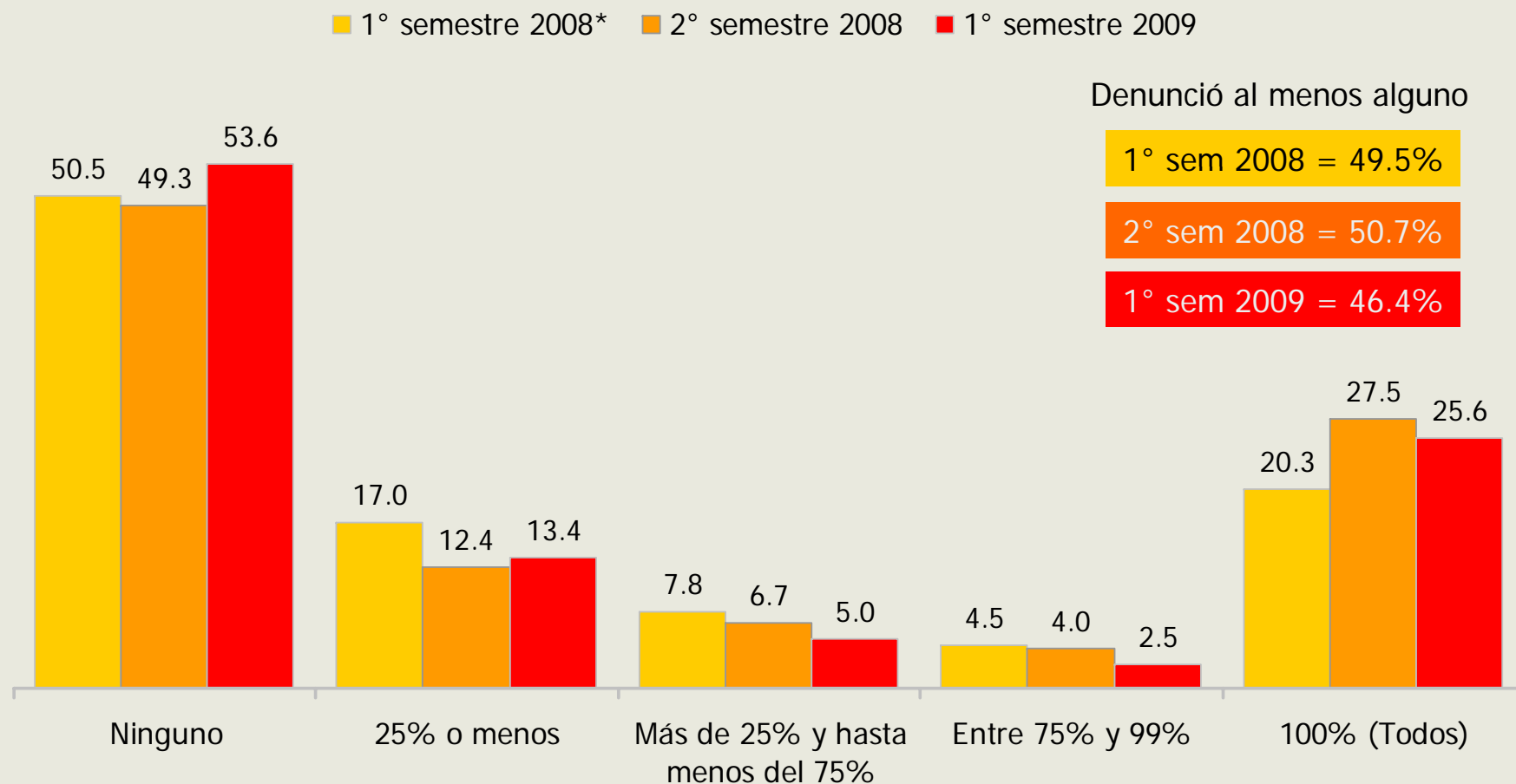


¿Qué proporción de los delitos y/o faltas sufridas ha denunciado?

Alternativas dadas

Base: quienes fueron víctima de algún delito y/o falta cada medición= 335 casos (55.1%), 298 casos (49.6%), 321 (53.4%)

20



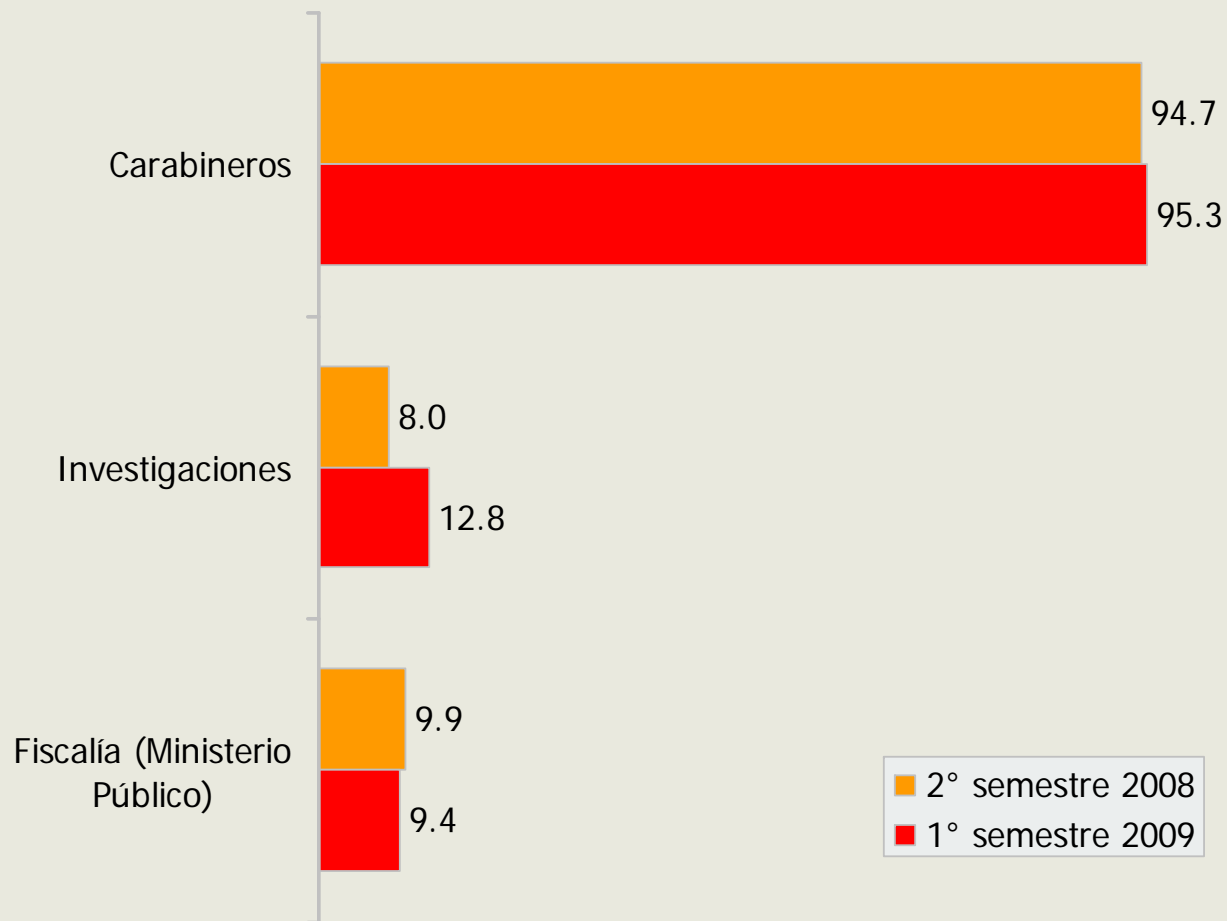
* En 1° sem se preguntó específicamente denuncia a Carabineros

¿Dónde realizó la Denuncia?

Alternativas dadas.

Base: quienes han denunciado alguno de los delitos y/o faltas en cada medición = 151 y 149 casos

21

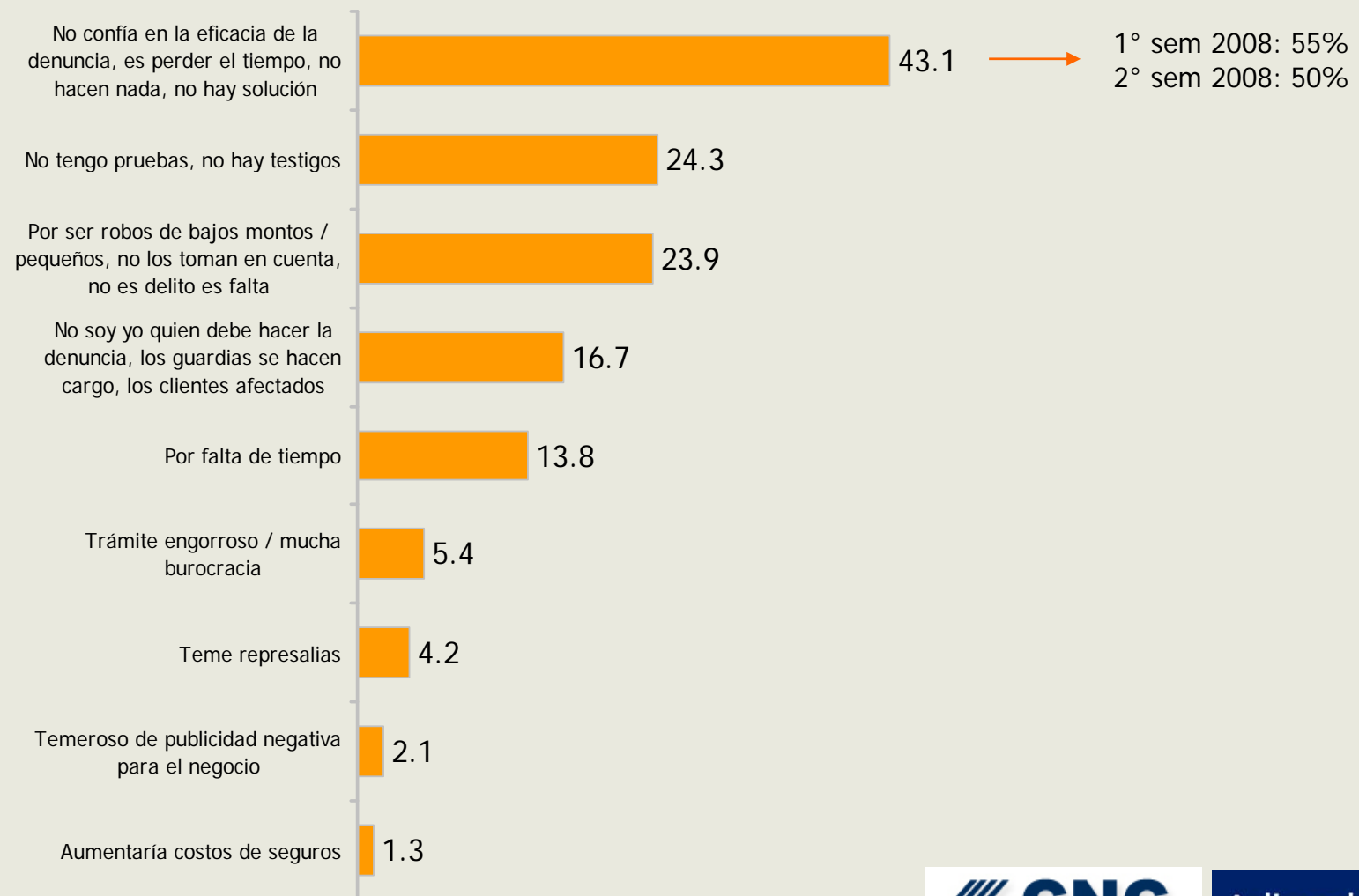


¿Por qué no ha denunciado todos los delitos y/o faltas?

Alternativas dadas.

Base: quienes no han denunciado todos los delitos y/o faltas= 239 casos

22



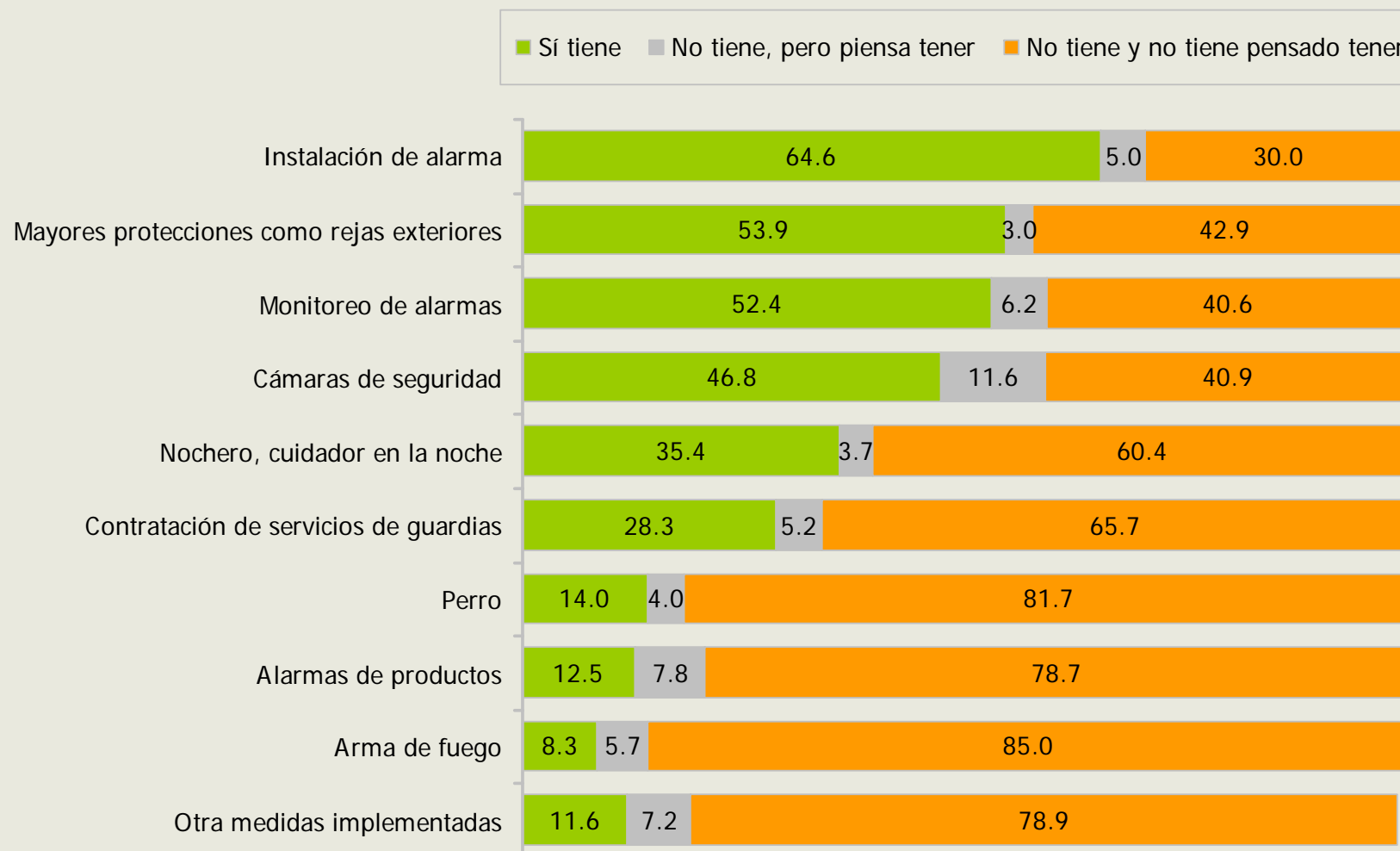
* Se modificaron las opciones de respuesta

Posesión de medidas de seguridad en el negocio

Alternativas dadas.

Total muestra= 601 casos

23



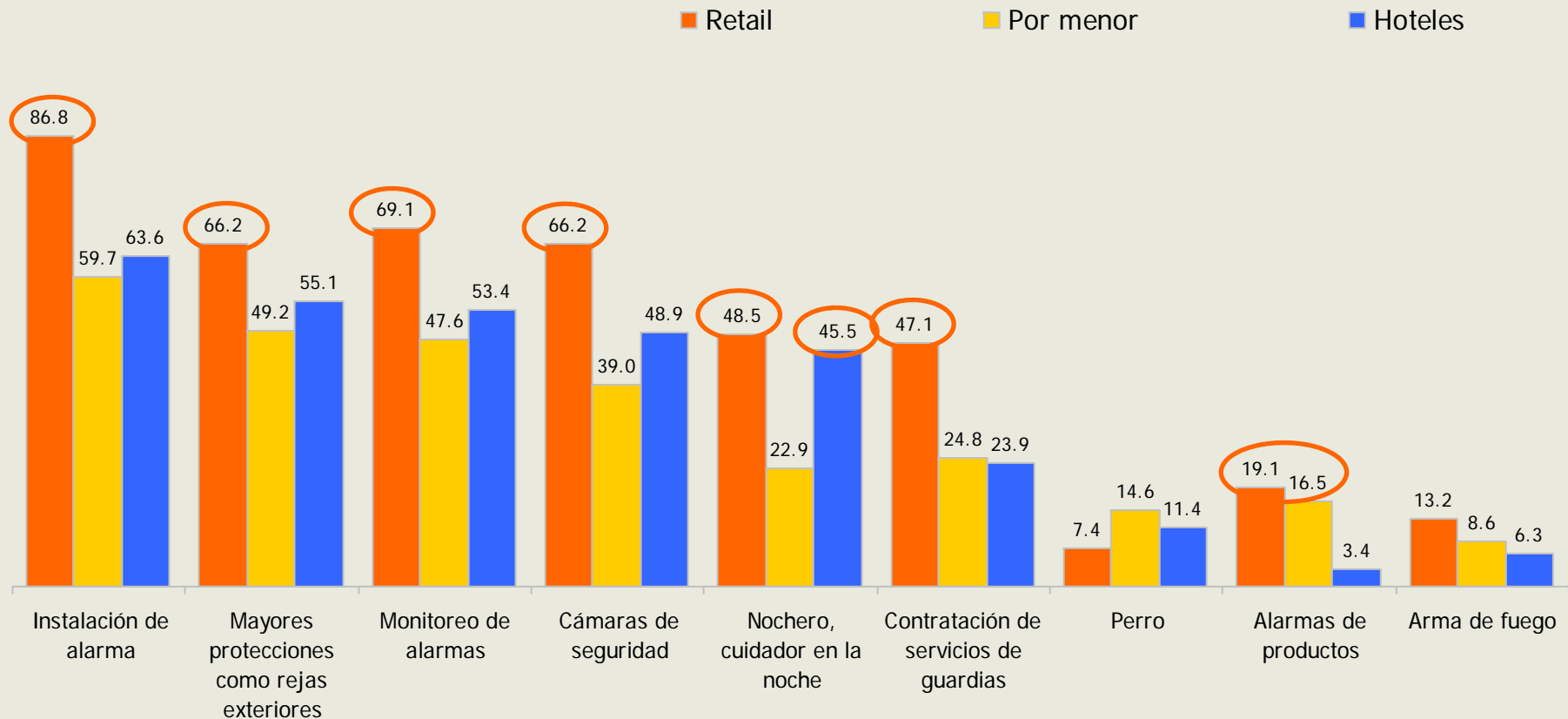
Posesión de medidas de seguridad en el negocio

% SI tiene / Alternativas dadas.

Base: según tipo de negocio

24

Por tipo de negocio

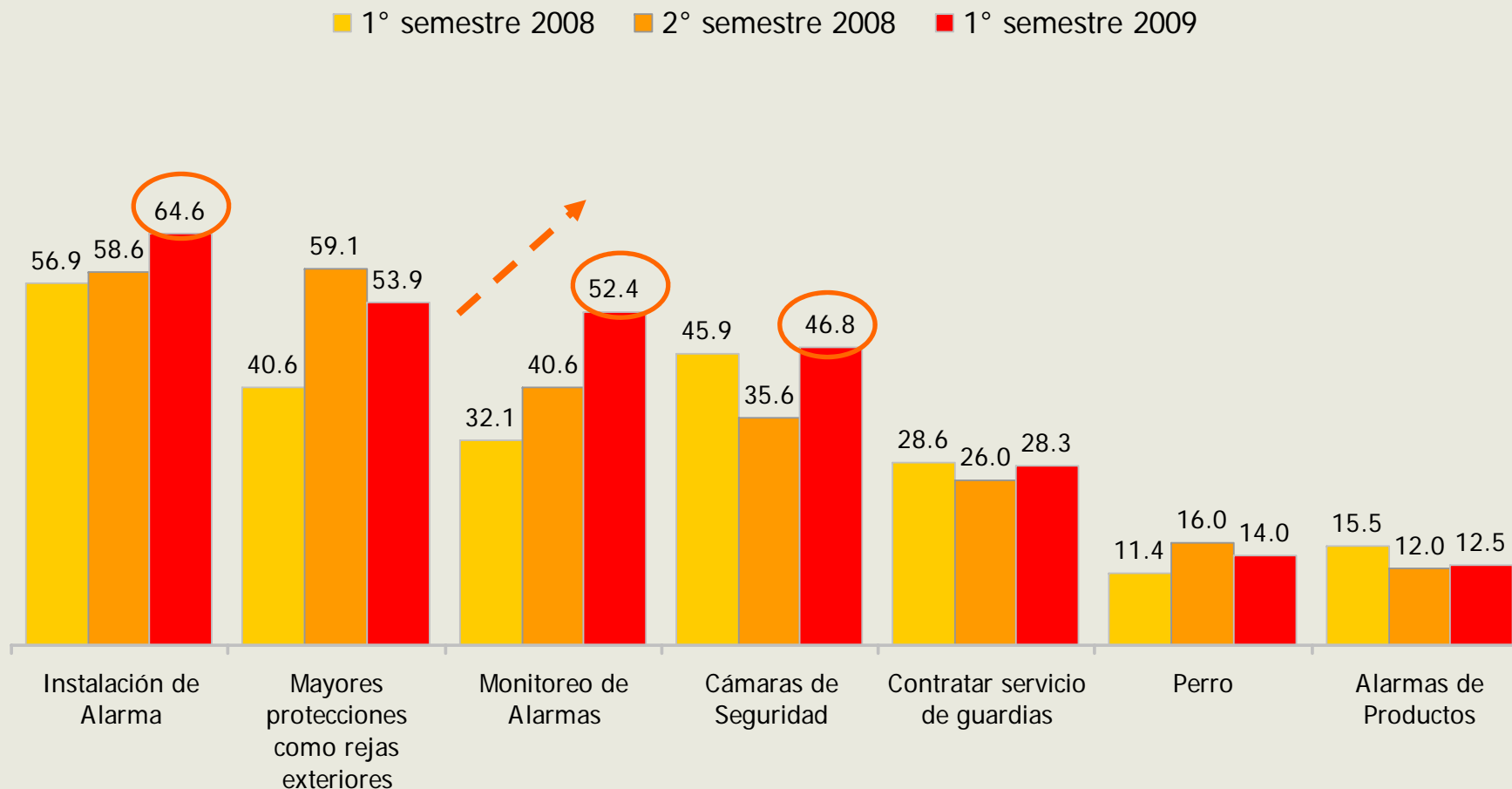


EVOLUCIÓN: Posesión de medidas de seguridad en el negocio

% si tiene/ Alternativas dadas.

Total muestra de cada medición= 608, 601 y 601 casos.

25

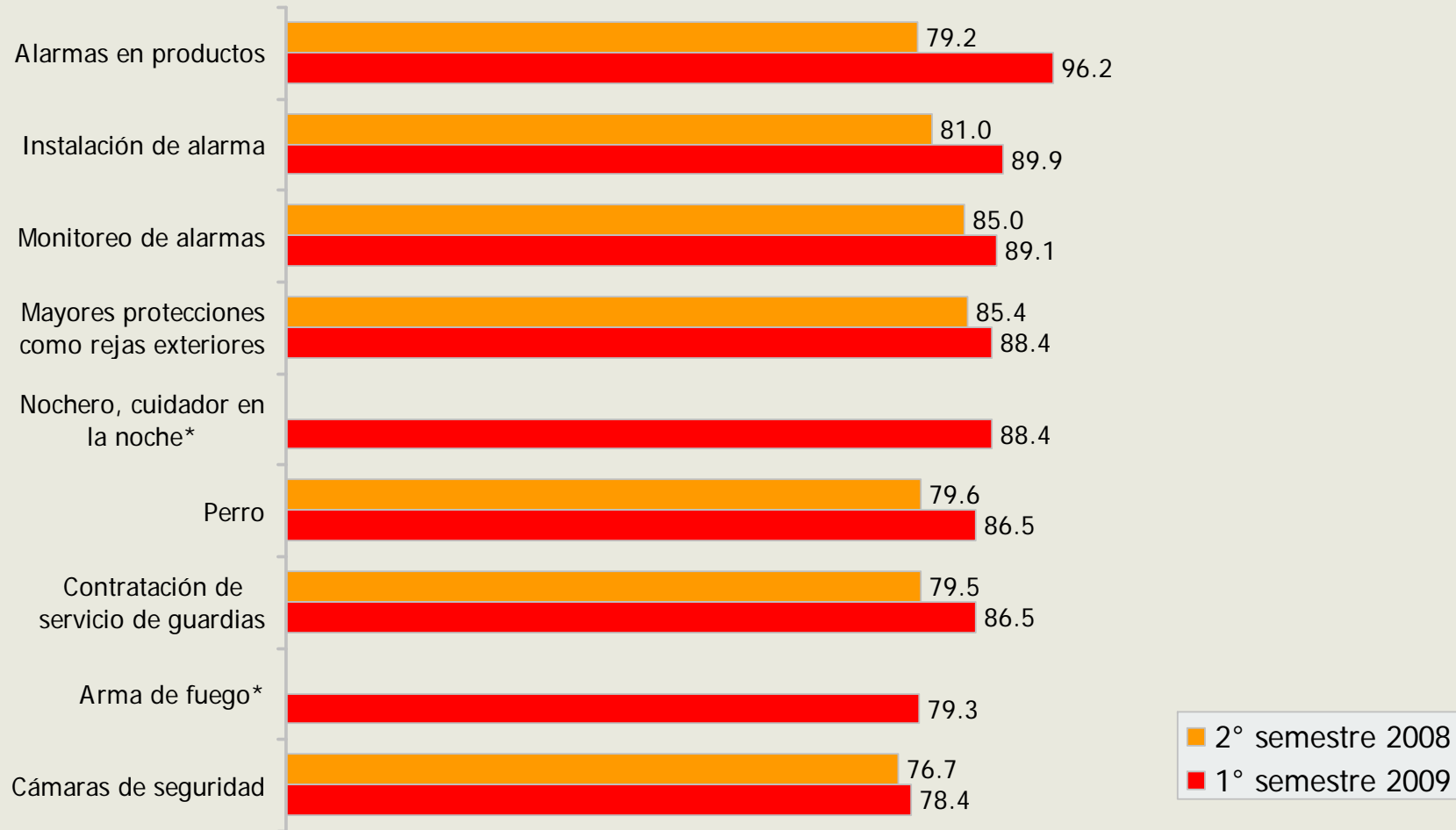


Nota: Se modificó pregunta en 1° semestre 2009

% Que tenía esta medida antes de que ocurrieran los delitos

Base: ha sido víctima de delitos/ faltas y tiene cada sistema de protección

26



* Medidas incluidas en el 1° semestre 2009

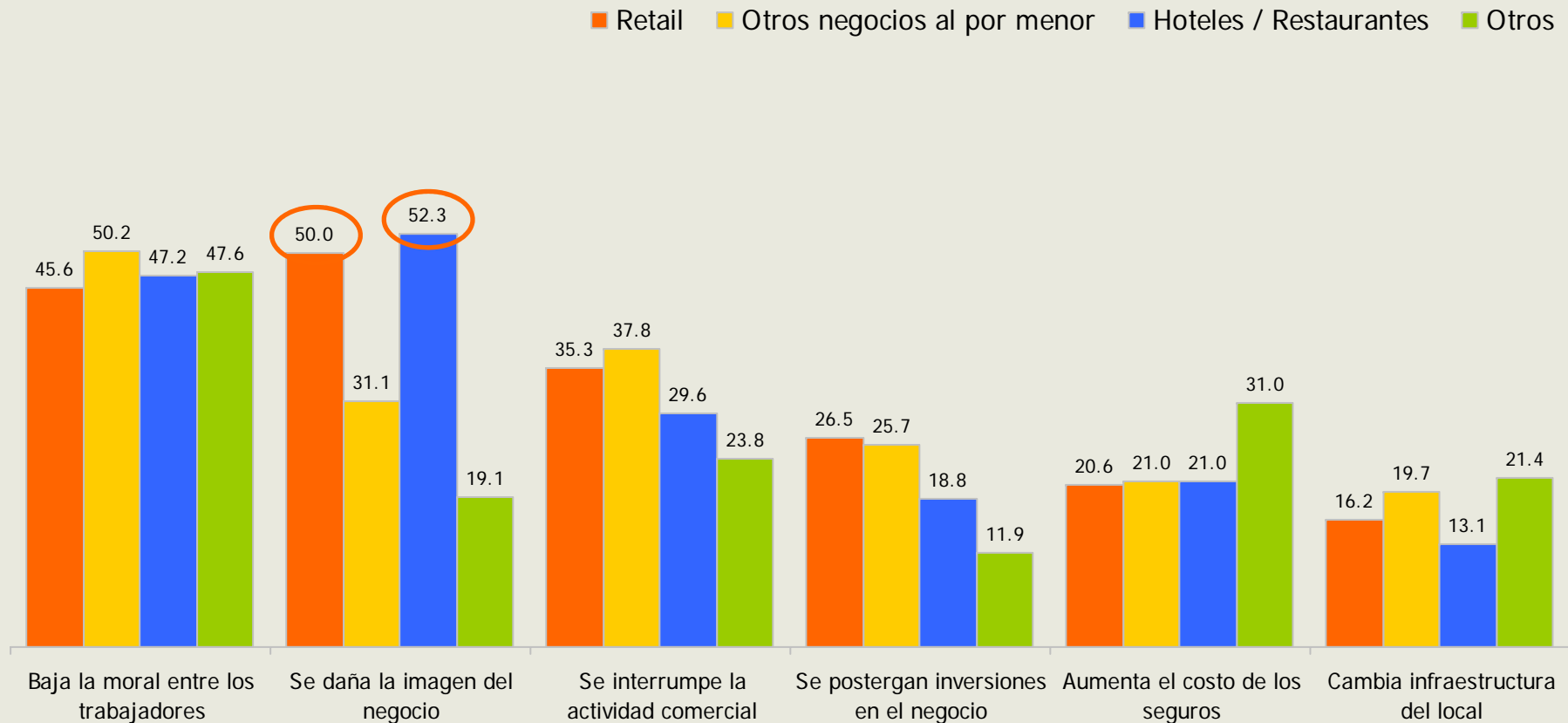
¿Cuál de los siguientes efectos de un delito considera importantes?

Alternativas dadas.

Total muestra= por tipo de negocio

27

Total menciones



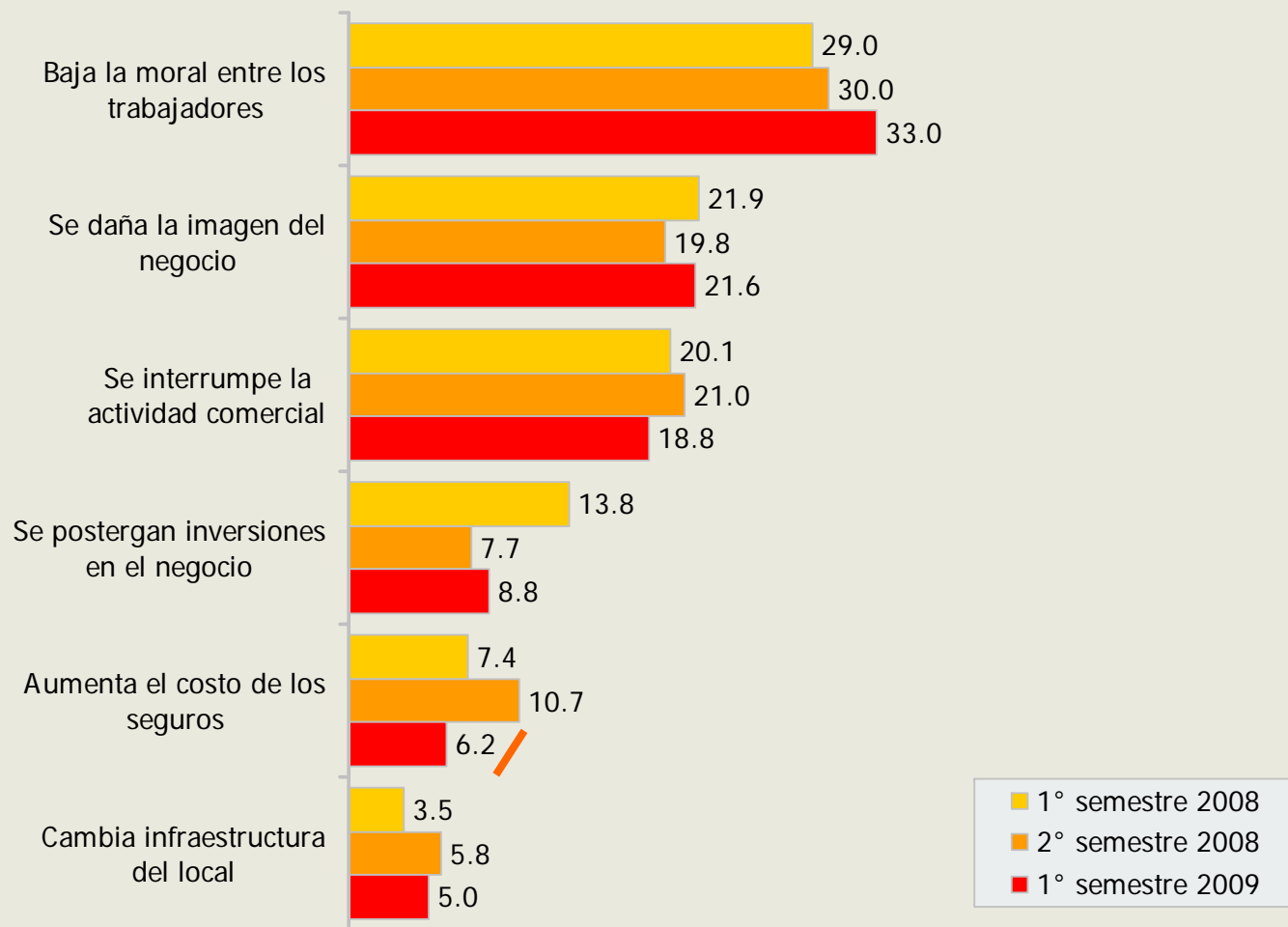
EVOLUCIÓN: ¿Cuál de los siguientes efectos de un delito considera importantes?

Alternativas dadas

Total muestra= 601 casos

28

1ra mención



2. Perfil del delincuente que ataca negocios en su barrio o sector

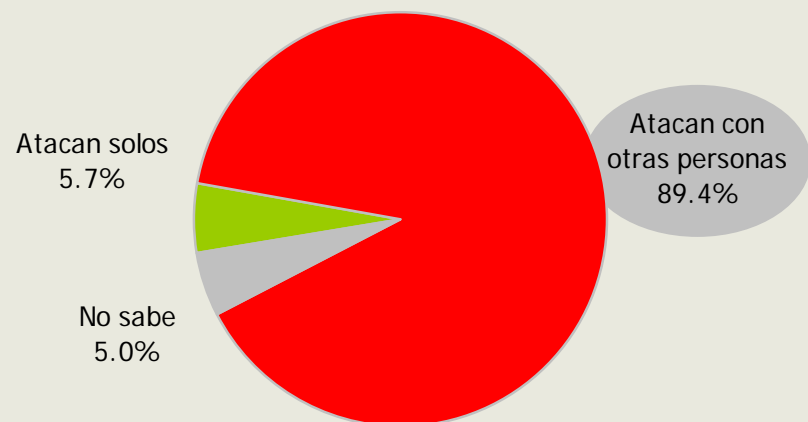
Cantidad de personas que actúan

Alternativas dadas

Total muestra= 601 casos

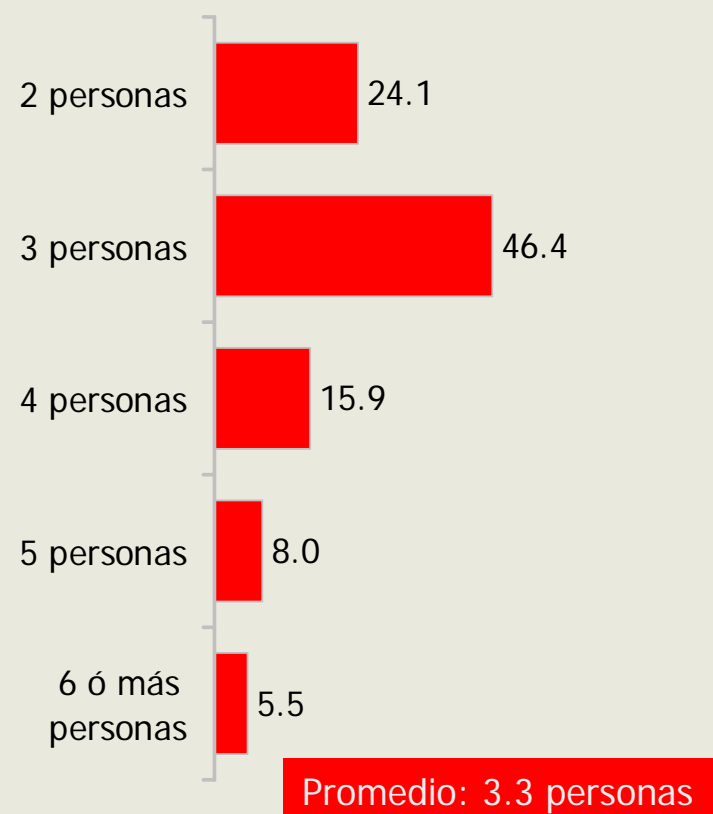
30

¿Actúan solos o acompañados?



¿Cuántas personas?

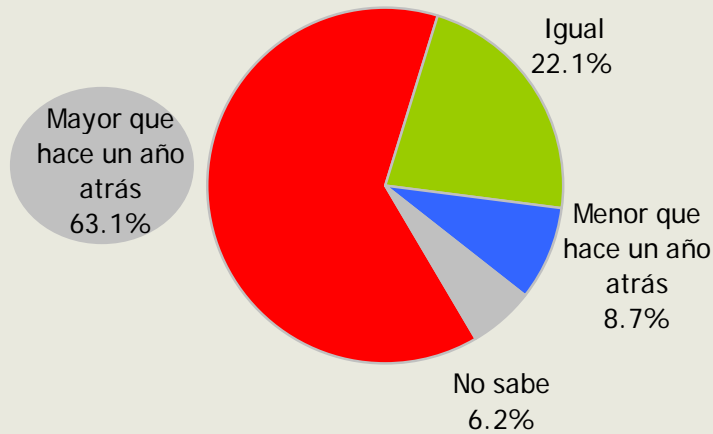
Base: quienes responden que atacan acompañados y responden (511 casos)



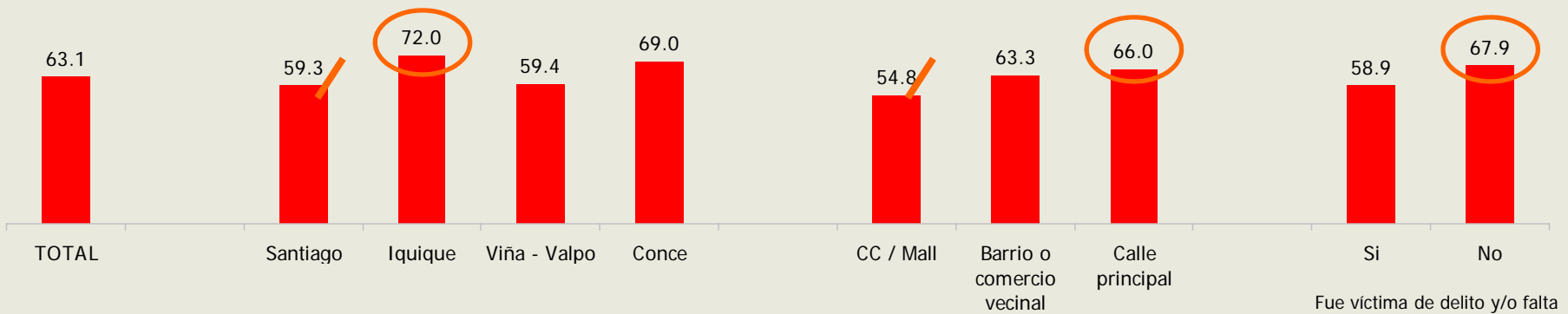
En el último año **la violencia** con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio/sector es...

Alternativas dadas

Total muestra= 601 casos



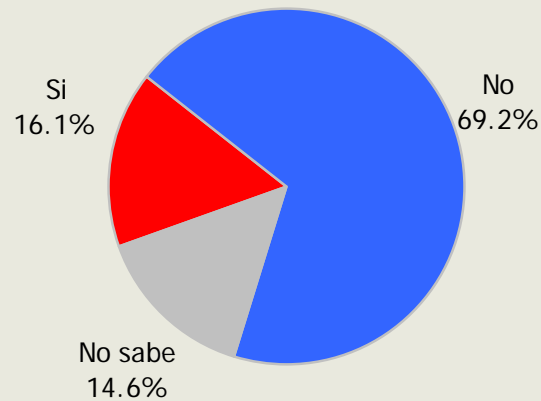
% Mayor que hace un año



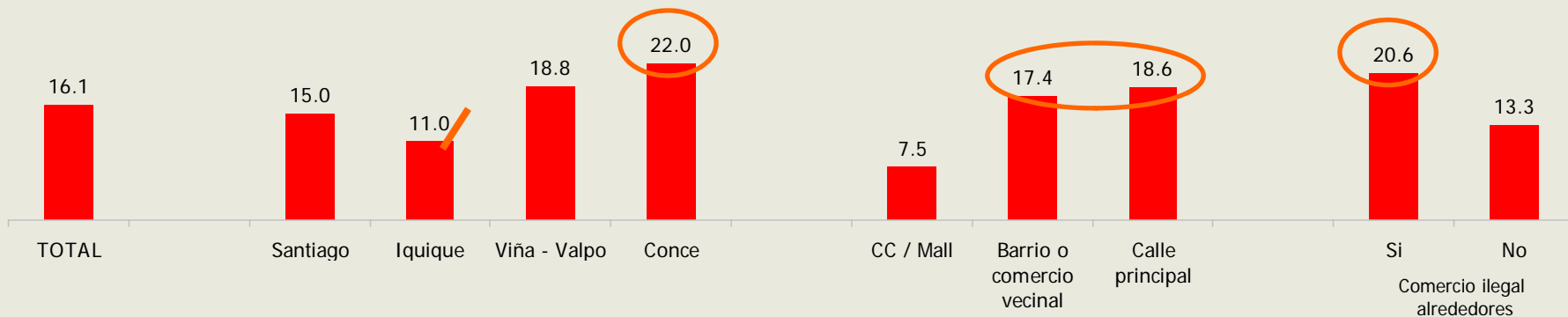
En el último año en su sector ¿Hay **negocios que cerraron definitivamente** por temor a la delincuencia?

Total muestra= 601 casos

32



% Si



Principales Conclusiones

Principales Conclusiones

34

- El 53% del total de comercios entrevistados fue víctima de algún delito y/o falta en el 1° semestre de 2009. No obstante se observa un aumento de 3 puntos porcentuales respecto del 2° semestre del 2008 (50%), no es estadísticamente significativo.
- Este porcentaje se incrementa a un 59% en aquellos negocios que deben soportar un mayor nivel de comercio ilegal callejero en sus alrededores.
- Si bien cerca de la mitad (46.4%) de quienes han sido víctimas ha realizado las denuncias policiales o judiciales (al menos por algún delito), esto tiende a ser inferior al 51% del 2° semestre del 2008 (pero no significativo estadísticamente).
- Por otra parte, las razones para no denunciar se concentran fuertemente al igual que en el 2008 en "falta de confianza en la efectividad de la denuncia".
- Las principales medidas de seguridad implementadas en el comercio corresponden a protecciones como alarmas, rejas, monitoreo de alarmas y cámaras de seguridad.
- Si bien se observó un aumento significativo en la implementación de medidas tecnológicas (alarmas, monitoreo de alarmas y cámaras de seguridad) respecto al 2° semestre del 2008, estas no impidieron que los comercios que las adoptaron fueran víctimas de algún delito y/o falta.

Principales Conclusiones

35

- El **efecto** de ser víctimas de algún delito y/o falta más comúnmente mencionado por los afectados es el impacto “ **en la moral de los trabajadores**”, transversal por **tipo de negocio**.
- Para los hoteles/restaurantes un daño importante es en la imagen.
- Para “otros comercios” los delitos le significan un aumento en los costos en seguros.
- Se observa que en promedio los delincuentes actúan **acompañados** en grupos de al menos 3 personas.
- El **63%** percibe que en el último año ha habido un **aumento en la violencia con que actúan** los delincuentes, percepción más alta entre quienes no han sido víctimas de delitos y/o faltas (mayor temor).
- Producto del temor que genera la delincuencia, el **16%** menciona que en el último año en su sector se **cerraron negocios**, nivel que aumenta entre negocios que se ubican en barrios o calles principales, y zonas donde hay comercio ilegal en los alrededores.

Conclusiones detalladas por tema

% de víctimas – A quienes afecta? - Cómo?

- El 53% del total de comercios entrevistados fue víctima de algún delito y/o falta en el 1° semestre de 2009. No obstante se observa un aumento de 3 puntos porcentuales respecto del 2° semestre del 2008 (50%), no es estadísticamente significativo.
- Este porcentaje se incrementa a un 59% en aquellos negocios que deben soportar un mayor nivel de comercio ilegal callejero en sus alrededores.
- Se mantiene la tendencia en cuanto a que los Retails fueron los más afectados (en algún delito y/o falta) y respecto a ubicación los comercios en Centros Comerciales/Malls y Calles principales se muestran más afectados (v/s los negocios de barrio)
- Al igual que en las mediciones del 2008, los actos delictivos más frecuentes al comercio son el hurto y hurto hormiga.
- Es importante mencionar que el hurto mostró un aumento significativo respecto al 2° semestre del 2008, en cambio el hurto hormiga muestra una tendencia decreciente en las tres mediciones realizadas.
- Los delitos económicos vinculados al uso fraudulento de tarjetas de crédito o cheques bajaron significativamente.
- Si bien los Retails fueron más afectados en todos los delitos y/o faltas, cabe destacar que lo fueron especialmente en hurto hormiga (en las tres mediciones realizadas).
- Respecto a ciudades, se observa que el hurto se presentó de manera homogénea en las distintas ciudades evaluadas.
- En cambio el hurto hormiga tendió a ser mayor en Santiago y Concepción, el intento de hurto en Concepción y el robo de accesorios de vehículos en Iquique.

Ocurrencia de los Delitos y/o faltas

38

- De acuerdo a la **cantidad de veces** que han sido cometidos los actos delictivos y/o faltas, se mantiene el **robo hormiga** como el de mayor relevancia con un **promedio de 25.8 veces** (20.7 veces en 2° semestre 2008), seguido muy de cerca por el **intento de hurto** que presenta un alto promedio de ocurrencia con **24.4 veces** y mostrando una tendencia al alza.
- A igual que en las mediciones del 2008 los delitos **ocurrieron** mayoritariamente durante la semana.
- En el primer semestre de 2009 estos aumentaron significativamente los **fines de semana** respecto del 2° semestre del 2008.
- Respecto de los horarios, los delitos se tienden a concentrar en las tardes, **después de las 15:00 hrs.**
- **En el caso de los** Hoteles/restaurantes el horario más frecuente de la ocurrencia de delitos es entre las 12 pm y 6 AM.

Se denuncia? – A que institución?

39

- Si bien cerca de la mitad (46.4%) de quienes han sido víctimas ha realizado las **denuncias policiales o judiciales** (al menos por algún delito), esto tendió a ser inferior al 51% del 2° semestre del 2008 (pero no estadísticamente significativo).
- Las denuncias se han hecho mayoritariamente **a Carabineros** (95% de quienes han hecho denuncias lo han hecho en esta institución).
- Por otra parte, las **razones para no denunciar** se concentran fuertemente al igual que en las mediciones del 2008 en **“falta de confianza en la efectividad de la denuncia”**.

Medidas de prevención – Efectos de ser víctimas

40

- Las principales **medidas** de seguridad implementadas en el comercio corresponden a protecciones como **alarmas, rejas, monitoreo de alarmas y cámaras de seguridad**.
- Si bien se observó un aumento significativo en la implementación de medidas tecnológicas (alarmas, monitoreo de alarmas y cámaras de seguridad) respecto al 2° semestre del 2008, estas no impidieron que los comercios que las adoptaron fueran **víctimas de algún delito y/o falta**.
- Los negocios de **retail** son los que cuentan en **mayor proporción** con medidas de seguridad.
- El **efecto** de ser víctimas de algún delito y/o falta más comúnmente mencionado por los afectados es el impacto “ **en la moral de los trabajadores**”, transversal por **tipo de negocio**.
- Para los hoteles/restaurantes un daño importante es en la imagen.
- Para “otros comercios” los delitos le significan un aumento en los costos en seguros.

Cambios percibidos en el último año: Violencia, cierre de negocios

41

- El 63% percibe que en el último año ha habido un **aumento en la violencia con que actúan** los delincuentes, percepción más alta entre quienes no han sido víctimas de delitos y/o faltas (mayor temor).
- Producto del temor que genera la delincuencia, el 16% menciona que en el último año en su sector se **cerraron negocios**, nivel que aumenta entre negocios que se ubican en barrios o calles principales, y zonas donde hay comercio ilegal en los alrededores.
- Se observa que en promedio los delincuentes actúan **acompañados** en grupos de al menos 3 personas.



Gracias por su atención.