



Encuesta Cámara Nacional de Comercio confirma que la delincuencia golpea con fuerza al comercio:

Más del 61% de los locales comerciales es víctima de delitos y nuestro Iquique registra un alza significativa

El sondeo nacional de la Cámara Nacional de Comercio reveló que la victimización en el sector se mantiene en niveles críticos, con alta revictimización, baja denuncia y mayores costos en seguridad.

En Iquique, la tasa subió a 60,7%, consolidando una señal de alerta para el norte del país.

La delincuencia continúa instalada como una de las principales amenazas para el comercio formal en Chile. Así lo confirma la más reciente encuesta de victimización del comercio elaborada por el Departamento de Estudios de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile (CNC), la que evidenció que durante el segundo semestre de 2025 un 61,2% de los locales encuestados fue

víctima de algún delito o falta, una cifra que no presenta cambios significativos respecto de la medición anterior, pero que ratifica la persistencia de un fenómeno profundo, extendido y estructural.

La medición, aplicada entre el 7 de enero y el 2 de marzo de 2026 a 1.209 establecimientos de ciudades como Iquique, Antofagasta, Viña del Mar-Valparaíso, Gran Santiago,

Concepción-Talcahuano, Temuco y Puerto Montt, muestra que la inseguridad ya no puede ser interpretada como un problema aislado o focalizado. Por el contrario, se trata de una realidad que condiciona el funcionamiento diario de miles de negocios, afecta la inversión, deteriora los barrios comerciales y tensiona la capacidad de respuesta de las instituciones. El presidente de la CNC, José

Pakomio, advirtió que "los resultados muestran que el comercio, los servicios y el turismo siguen enfrentando un escenario complejo en materia de seguridad. Hoy más del 61% de los locales ha sido víctima de algún delito, una cifra que se mantiene alta y que evidencia que estamos frente a un problema estructural que afecta directamente el funcionamiento del sector".

El dirigente añadió una señal que, lejos de tranquilizar, abre una nueva preocupación. Según indicó, aunque se observa una baja en la percepción de inseguridad en ciertos barrios comerciales, ello no necesariamente implica una mejora real. "Lo que podría estar ocurriendo es que muchos locatarios se están acostumbrando a convivir con el delito, lo que refleja una preocupante normalización de

una realidad que sigue siendo altamente riesgosa", sostuvo Pakomio.

Uno de los elementos más relevantes del estudio es que, si bien el promedio nacional se mantuvo alto y sin variaciones mayores, el comportamiento territorial fue dispar. En ese contexto, Iquique aparece entre las ciudades donde la situación empeoró, con una tasa de victimización que llegó a

Delincuencia en la región

60,7%, lo que representa un alza significativa respecto de la medición anterior, cuando alcanzaba 50,8%. Se trata de una variación que instala una alerta concreta sobre la evolución del delito en la capital regional de Tarapacá, especialmente en un escenario donde la actividad comercial ha debido convivir en los últimos años con fenómenos de informalidad, comercio ilegal y creciente percepción de crimen organizado.

En Iquique, los delitos con mayor incidencia fueron el hurto hormiga, con 29,7%, seguido por hurto, con 22,5%, y otros daños materiales al local, con 17,3%. También destacan el robo de accesorios de vehículos de uso comercial, con 14,8%, y el delito económico, con 14,4%. En tanto, el robo con una connotación más violenta, que considere saqueo, robo con fuerza y robo con violencia e intimidación, afectó a 9,7% de los encuestados.

La encuesta además muestra que en la capital regional tarapaqueña un 38,4% de los locatarios considera que el barrio donde se ubica su negocio es poco o nada seguro, mientras que un 23,3% cree que la violencia con que actúan los delincuentes es mayor que hace un año. A ello se suma un dato particularmente sensible: 12,7% dice observar siempre presencia de crimen organizado en su barrio, cifra que destaca frente a otras ciudades medidas, mientras otro 10,4% asegura percibirlo con

bastante frecuencia.

El fenómeno del comercio ambulante ilegal también mantiene una incidencia importante en Iquique. Un 36,2% de los encuestados señaló tener comercio ambulante ilegal en las cercanías de su negocio y un 51,4% afirmó que este ha aumentado, consolidando a la ciudad como una de las plazas urbanas donde esta problemática sigue presionando con fuerza sobre la actividad formal.

A nivel nacional, el estudio confirma que los delitos más frecuentes siguen concentrándose en ilícitos reiterativos y de alta ocurrencia. El hurto hormiga lidera con 26,9%, seguido por el hurto, con 23,8%, y otros daños materiales al local, con 23,7%. Más atrás aparecen el delito económico, con 13%, el robo de accesorios de vehículo comercial, con 11,6%, y el robo de mercancía en ruta, con 7,5%. En cuanto a los delitos más violentos, estos afectaron al 12,4% de los encuestados.

Pero uno de los datos más duros del informe está en la revictimización. No solo muchos locales son víctimas de delitos, sino que además lo son en múltiples ocasiones durante el semestre. La media general alcanza 35,6 veces por local victimizado, y al excluir hurto y hurto hormiga, la media sigue siendo altísima: 11,7 delitos por establecimiento afectado. El hurto hormiga es el caso más dramático: 88,4% de quienes lo sufrieron fueron

afectados más de una vez, con una media superior a 56 veces en el periodo. En hurto, 64,5% fue víctima más de una vez, con una media de 5,7 episodios, mientras en daños materiales al local, 59,5% también sufrió reiteración, con una media de 14 veces.

En esta misma línea, Pakomio subrayó que "uno de los aspectos más complejos es la revictimización. Muchos locales que sufren delitos vuelven a ser afectados en reiteradas ocasiones, lo que demuestra que aún existen debilidades en la capacidad de disuasión y control frente a estos hechos". Añadió además que el delito "está expandiéndose más allá de los focos tradicionales", advirtiendo que, si bien el comercio ambulante sigue asociado a mayores niveles de victimización, hoy también se observan aumentos en zonas donde ese fenómeno no está presente.

Otro foco de preocupación es el bajo nivel de denuncias. De acuerdo con la encuesta, un 57% de los comerciantes victimizados no denunció ningún delito, porcentaje que se mantiene en línea con la medición anterior. Entre quienes sí denunciaron al menos una vez, un 72,3% aseguró no haber obtenido los resultados esperados, mientras apenas un 13% respondió afirmativamente. Es decir, el sistema no solo enfrenta una baja tasa de activación formal por parte de las víctimas, sino que además arrastra una profunda crisis

de credibilidad respecto de su eficacia.

Las razones para no denunciar son elocuentes. Un 54,3% dijo que no confía en la eficacia de la denuncia, 33,1% estimó que se trataba de robos de bajo monto, 28,5% lo atribuyó a que se trata de un trámite engorroso, 19,9% mencionó falta de tiempo y 12,2% señaló no contar con pruebas suficientes. Se configura así un círculo vicioso donde el delito se normaliza, la denuncia se desincentiva y la respuesta institucional aparece debilitada.

Para Pakomio, este es uno de los mayores desafíos de fondo. "Como los comerciantes sienten que denunciar no genera resultados, se instala un círculo vicioso que debilita la capacidad de respuesta institucional y profundiza la sensación de desprotección", indicó.

La reacción del comercio ante este escenario ha sido elevar su inversión en autoprotección. La seguridad pasó a ser un costo fijo y estructural para miles de locales. La encuesta revela que cada establecimiento tiene implementadas en promedio entre 7 y 8 medidas de seguridad, y que un 40% de los encuestados aumentó sus resguardos durante el segundo semestre de 2025. Las herramientas más utilizadas son cámaras de seguridad, reducción del manejo de efectivo en tienda, rejas exteriores, alarmas, rediseño del espacio y coordinación con vecinos. Además, un 74% de los encuestados afirmó tener

gastos fijos mensuales en seguridad. Las cifras son relevantes: en tiendas por departamentos, supermercados y farmacias, el gasto promedio bordea los \$7,7 millones mensuales por local; en estaciones de servicio, compraventa de automóviles y logística, asciende a \$1,5 millón; en hoteles y restaurantes, se acerca a \$900 mil; y en otros minoristas, llega a \$758 mil. En otras palabras, una parte importante del sector está destinando recursos crecientes a protegerse, en vez de orientarlos a inversión, expansión o generación de empleo.

En un antecedente particularmente inquietante, un 10% de los encuestados dijo haber recibido ofrecimientos de servicios de seguridad por parte de empresas o personas sin acreditación formal o de origen sospechoso, lo que abre una nueva arista sobre la vulnerabilidad del comercio frente a esquemas paralelos o informales de "protección".

En materia de comercio ilegal, el estudio muestra que 30,1% de los establecimientos reporta presencia de comercio ilegal cerca de sus negocios, cifra menor a la medición anterior, aunque sigue siendo alta. Las ciudades con mayor presencia son Valparaíso-Viña del Mar, con 37,2%, Iquique, con 36,2%, y Temuco, con 33,4%. Asimismo, 35,3% de los encuestados sostiene que el comercio ambulante ilegal en su barrio ha aumentado, mientras 41,3% cree que se mantiene igual. En este ítem, destacan Concepción-Talcahuano, con 61,3%, seguido de Iquique, con 51,4%, y Valparaíso-Viña del Mar, con 50,5%.

El vínculo entre comercio ilegal y victimización sigue siendo fuerte. El 69% de los negocios que reportan presencia de comercio ambulante ilegal en las cercanías fue víctima de algún delito o falta, mientras que entre quienes no tienen comercio ilegal alrededor, 57,7% también fue victimizado, cifra que igualmente aumentó de forma significativa respecto de mediciones anteriores. Esto refuerza la tesis de que el problema ya no se restringe a ciertos polos críticos, sino que comienza a irradiarse hacia zonas donde antes no tenía el mismo impacto.

En cuanto a la percepción de inseguridad, 44% de los encuestados a nivel nacional considera que el barrio donde se ubica su negocio es poco o nada seguro, lo que representa una baja frente al 54% de la medición previa. Sin embargo, la CNC advierte que esta disminución no necesariamente refleja una mejora real, sino que podría asociarse a una adaptación forzada de los locatarios a convivir con niveles persistentemente altos de delito.

Por ciudades, Valparaíso-Viña del Mar lidera la percepción de inseguridad con 49,9%, seguida por Santiago con 44,1%. En materia de violencia, 34,7% de los comerciantes a nivel nacional

cree que la forma de actuar de los delincuentes es más violenta que hace un año, mientras 37,9% afirma que es igual. Respecto a la presencia de crimen organizado, 26,7% de los locatarios dice observarlo siempre o con bastante frecuencia en su barrio, con 8% que afirma verlo siempre. Nuevamente destacan Valparaíso-Viña del Mar, con 31,3%, y Santiago, con 27,3%. La evaluación de las autoridades también deja señales contundentes. Los mayores niveles de insatisfacción frente al combate a la delincuencia recaen en el Congreso y los Tribunales de Justicia, ambos con 81%, seguidos por el Gobierno, con 70%, y el Ministerio Público, con 69%. En contraste, las instituciones mejor evaluadas son Carabineros, con 64% de satisfacción, la PDI, con 60%, y la seguridad municipal, con 52%, todas con mejoras respecto de la medición anterior.

A pesar de este panorama, la encuesta muestra un cambio brusco en las expectativas del sector. Un 65% de los encuestados cree que la delincuencia disminuirá durante el primer semestre de 2026, muy por encima del 25,9% registrado en la medición anterior. Un 23,6% estima que seguirá igual y solo 9,5% piensa que aumentará. Para la CNC, este giro podría estar vinculado a las altas expectativas generadas por el cambio de gobierno, más que a una mejora efectiva ya consolidada en el terreno.

En esa línea, José Pakomio recaló que "este giro en las expectativas podría estar influido por factores coyunturales, como el cambio de gobierno, pero también refleja que, pese a un escenario aún complejo, existe una mayor disposición a anticipar mejoras hacia adelante".

Sin embargo, más allá del optimismo que comienza a instalarse en parte del sector, la encuesta deja una advertencia contundente: la delincuencia sigue afectando de manera severa al comercio chileno, con una victimización que supera el 61%, con delitos reiterados, con el problema ya no se restringe a ciertos polos críticos, sino que comienza a irradiarse hacia zonas donde antes no tenía el mismo impacto. En cuanto a la percepción de inseguridad, 44% de los encuestados a nivel nacional considera que el barrio donde se ubica su negocio es poco o nada seguro, lo que representa una baja frente al 54% de la medición previa. Sin embargo, la CNC advierte que esta disminución no necesariamente refleja una mejora real, sino que podría asociarse a una adaptación forzada de los locatarios a convivir con niveles persistentemente altos de delito.

Por ciudades, Valparaíso-Viña del Mar lidera la percepción de inseguridad con 49,9%, seguida por Santiago con 44,1%. En materia de violencia, 34,7% de los comerciantes a nivel nacional cree que la forma de actuar de los delincuentes es más violenta que hace un año, mientras 37,9% afirma que es igual. Respecto a la presencia de crimen organizado, 26,7% de los locatarios dice observarlo siempre o con bastante frecuencia en su barrio, con 8% que afirma verlo siempre. Nuevamente destacan Valparaíso-Viña del Mar, con 31,3%, y Santiago, con 27,3%. La evaluación de las autoridades también deja señales contundentes. Los mayores niveles de insatisfacción frente al combate a la delincuencia recaen en el Congreso y los Tribunales de Justicia, ambos con 81%, seguidos por el Gobierno, con 70%, y el Ministerio Público, con 69%. En contraste, las instituciones mejor evaluadas son Carabineros, con 64% de satisfacción, la PDI, con 60%, y la seguridad municipal, con 52%, todas con mejoras respecto de la medición anterior.

