

Informe

# Victimización del Comercio

*-Primer Semestre 2026-*

Septiembre 2026



# Objetivos del estudio

## Objetivo principal

**Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el primer semestre de 2026- 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 03 de Julio hasta el 24 de Agosto de 2026.

## Estudio Implementado por:



## Encuestas Completas: 1.210 casos

Durante el período de terreno se realizaron:

- 100 locales de Iquique.
- 100 locales de Antofagasta.
- 152 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 151 locales Concepción y Talcahuano.
- 101 locales de Temuco.
- 105 locales de Puerto Montt.
- 501 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                | 19       | 60    |
| Supermercado                  |                                                                   | 17       |       |
| Farmacia                      |                                                                   | 24       |       |
| Compra y Venta de Automóviles | Estaciones de Servicio, Compra y Venta de Automóviles y Logística | 30       | 87    |
| Empresa de Logística          |                                                                   | 34       |       |
| Estación de Servicio          |                                                                   | 23       |       |
| Hotel                         | Hotel - Restaurantes                                              | 101      | 269   |
| Restaurante                   |                                                                   | 168      |       |
| Otro negocio por menor        | Otros minoristas                                                  | 794      | 794   |
| Total                         |                                                                   | 1.210    | 1.210 |

# Metodología

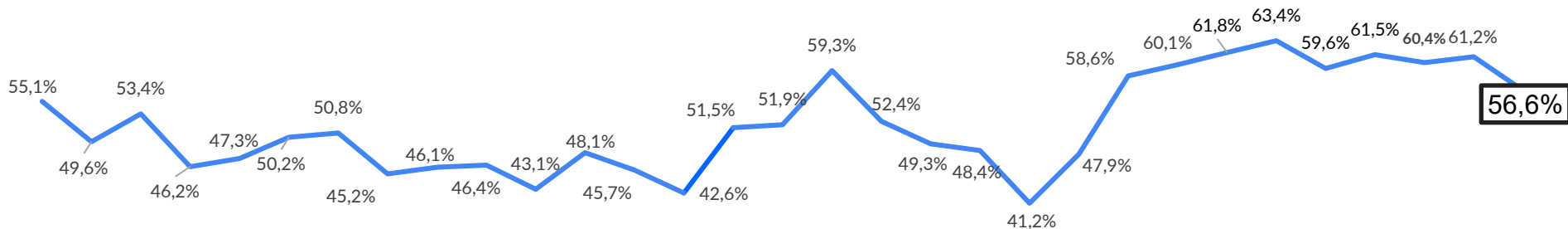
Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

|   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A | ROBO DE MERCANCIA EN RUTA                       | Robo de mercancías durante su transporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| B | HURTO                                           | Apropiación indebida de productos del local de venta, sin realizar uso de algún tipo de fuerza                                                                                                                                                                                                                                            |
| C | HURTO HORMIGA                                   | Hurto al interior del local comercial de menos de 22 mil pesos.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| D | ROBO CON VIOLENCIA E INTIMIDACIÓN               | Apropiación de algo, sin la voluntad de su dueño, con violencia, intimidación. Por ejemplo, asalto a mano armada (distinguir de saqueo).                                                                                                                                                                                                  |
| E | SAQUEO O ROBO CON FUERZA                        | 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. |
| 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 | Apropiación o perjuicio, al patrimonio del negocio. Cómo falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques, ciberataque o fraude digital, suplantación de identidad                                                                                                                                                    |
| H | DELITO ECONÓMICO                                | Apropiación o perjuicio al patrimonio del negocio, tales como: falsificación de documentos, estafas, fraude, giro doloso de cheques.                                                                                                                                                                                                      |
| I | EXTORSIÓN O AMENAZA                             | 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                                                                                                                                                           |
| J | OTROS DAÑOS MATERIALES AL LOCAL                 | Incendio, destrozo, rayado, etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# Victimización



# La tasa de victimización registró un 56,6%, cayendo frente a la medición anterior y alcanzando una tasa promedio de 60,4% postpandemia



Promedio prepandemia:  
**49,2%**

Promedio postpandemia:  
**60,4%**

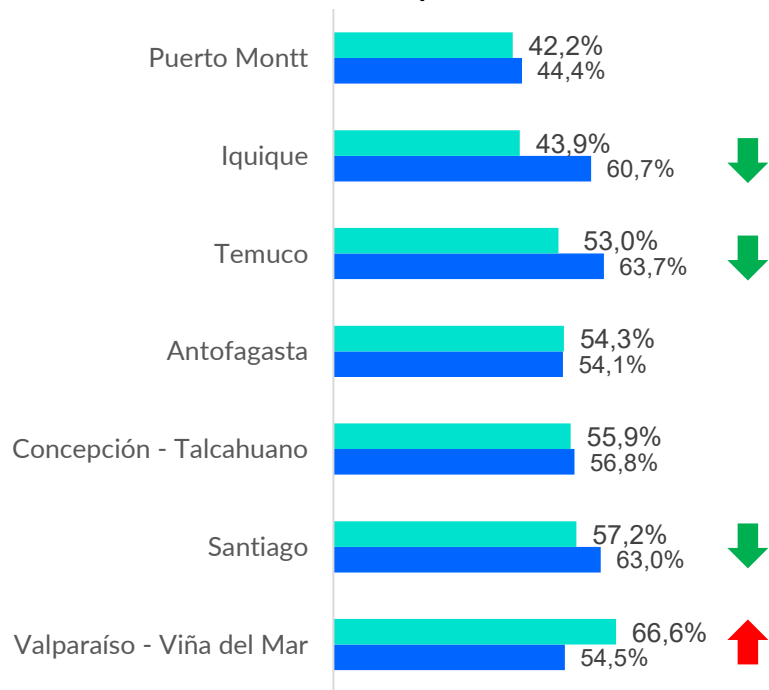
Promedio (30 mediciones):  
**52,1%**

|              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 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 | 2do sem 2025 | 1er sem 2026 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|

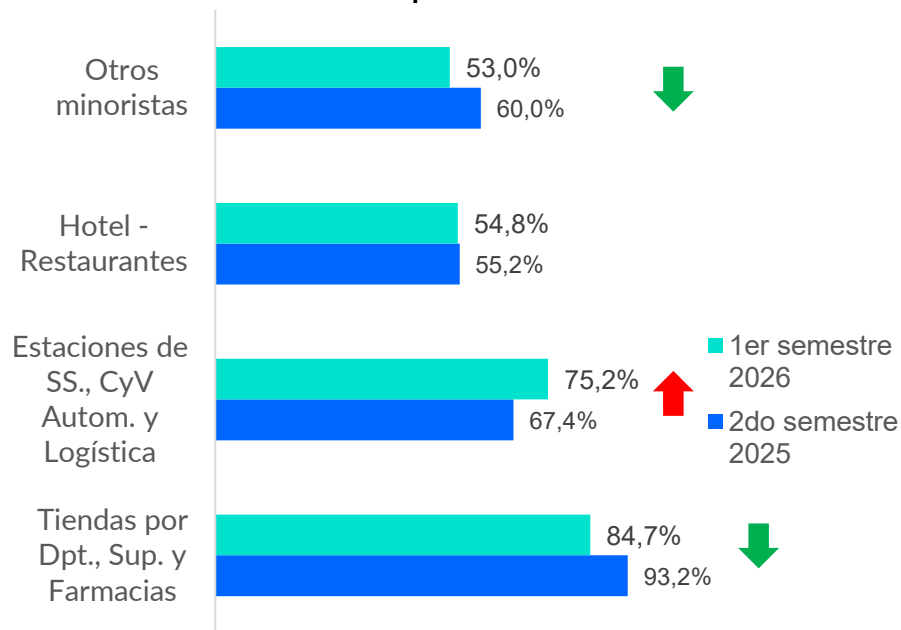
*¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?*

# La baja no es homogénea: cae significativamente en Iquique, Temuco y Santiago, mientras aumenta en Valparaíso/Viña

## Victimización por Ciudad



## Victimización por Rubro



\* 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 segundo semestre 2025= 1.209 / n primer semestre 2026= 1.210

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

# Comparación histórica en tasa de victimización

| % que dice que "Sí" sufrió al menos un delito* | 2do semestre 2020 | 1er semestre 2021 | 2do semestre 2021 | 1er semestre 2022 | 2do semestre 2022 | 1er semestre 2023 | 2do semestre 2023 | 1er semestre 2024 | 2do semestre 2024 | 1er semestre 2025 | 2do semestre 2025 | 2do semestre 2025 |   |
|------------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---|
| Iquique                                        | 49,1%             | 37,5%             | 48,5%             | 57,4%             | 57,6%             | 63,0%             | 63,3%             | 54,1%             | 51,6%             | 50,3%             | 60,7%             | <b>43,9%</b>      | ↓ |
| Antofagasta                                    | 40,5%             | 30,0%             | 49,2%             | 63,6%             | 53,1%             | 52,8%             | 59,8%             | 48,4%             | 62,1%             | 54,8%             | 54,1%             | <b>54,3%</b>      |   |
| Valparaíso / Viña del Mar                      | 55,7%             | 43,8%             | 46,2%             | 61,2%             | 62,3%             | 69,9%             | 70,5%             | 63,0%             | 66,0%             | 71,9%             | 54,5%             | <b>66,6%</b>      | ↑ |
| Concepción/ Talcahuano                         | 50,0%             | 45,5%             | 46,1%             | 55,6%             | 62,3%             | 63,0%             | 60,0%             | 60,7%             | 61,7%             | 62,8%             | 56,8%             | <b>55,9%</b>      |   |
| Temuco                                         | 45,2%             | 41,9%             | 48,1%             | 57,4%             | 73,3%             | 63,3%             | 70,6%             | 55,3%             | 61,0%             | 60,5%             | 63,7%             | <b>53,0%</b>      | ↓ |
| Puerto Montt                                   | 45,3%             | 23,3%             | 35,7%             | 60,9%             | 56,0%             | 56,2%             | 55,2%             | 57,2%             | 53,0%             | 53,0%             | 44,4%             | <b>42,2%</b>      |   |
| Santiago                                       | 50,9%             | 45,6%             | 51,0%             | 57,6%             | 58,7%             | 61,4%             | 65,3%             | 60,1%             | 61,8%             | 60,2%             | 63,0%             | <b>57,2%</b>      | ↓ |

\* 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.

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

## Las ciudades del norte son las con mayor alza en sus niveles de victimización pre y post pandemia, seguidas de Temuco

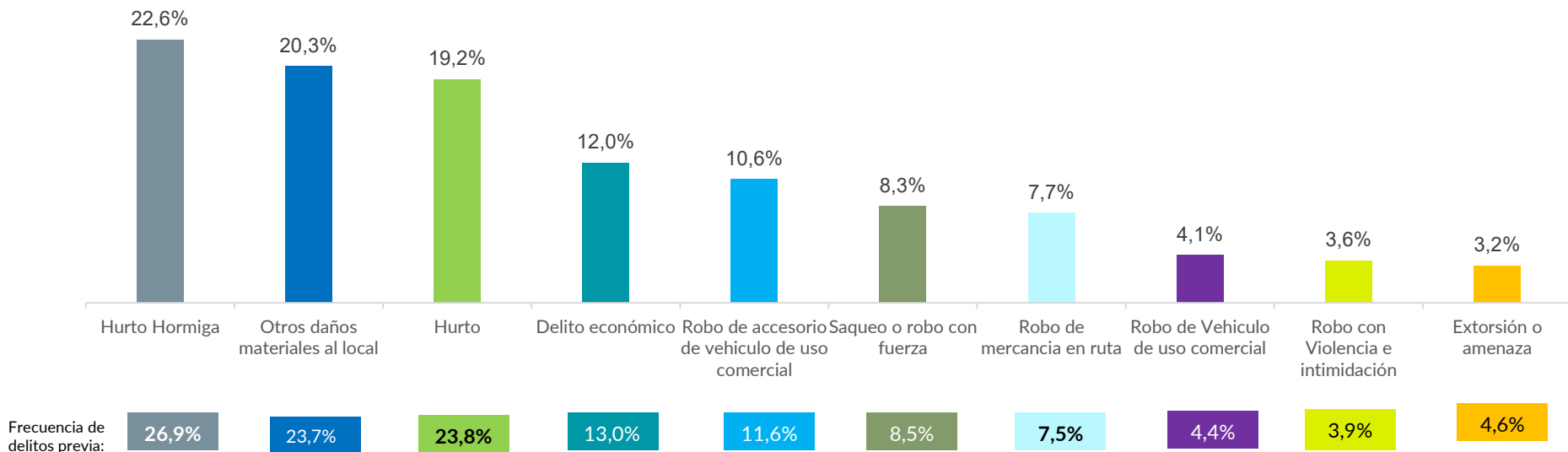
|                           | Tasa de victimización<br>promedio <i>pre pandemia</i> | Tasa de victimización<br>promedio <i>post pandemia</i> | Crecimiento |
|---------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------------|
| Iquique                   | 38,5%                                                 | 55,8%                                                  | 44,9%       |
| Antofagasta               | 38,9%                                                 | 55,9%                                                  | 43,7%       |
| Temuco                    | 43,9%                                                 | 57,4%                                                  | 30,7%       |
| Puerto Montt              | 47,3%                                                 | 49,2%                                                  | 4,0%        |
| Concepción/ Talcahuano    | 52,0%                                                 | 56,1%                                                  | 7,9%        |
| Valparaíso / Viña del Mar | 56,4%                                                 | 65,1%                                                  | 15,4%       |
| Santiago                  | 54,6%                                                 | 60,6%                                                  | 11,0%       |

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

# Tipos de delitos y revictimización



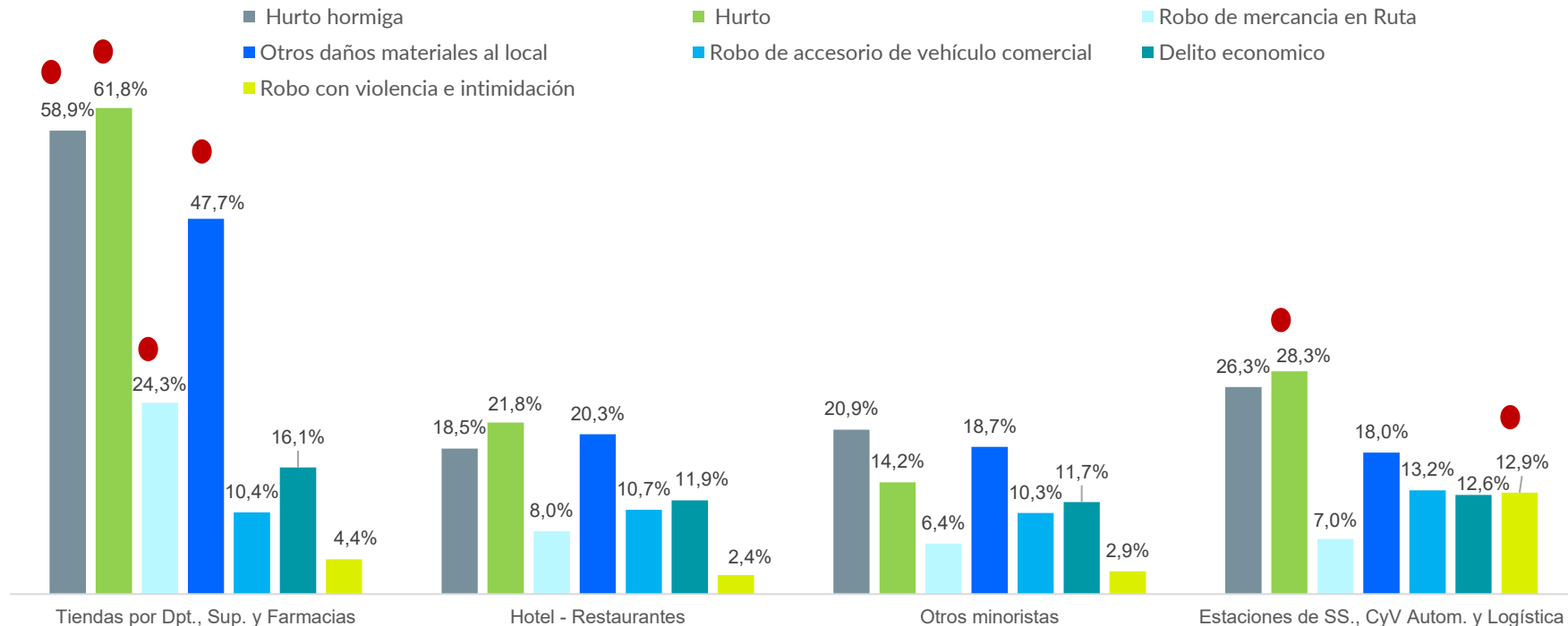
## Caen los delitos más frecuentes, mientras los delitos de mayor violencia se mantienen sin cambios relevantes



Entre enero y junio de 2026, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

n= 1.210

# Los delitos se concentran principalmente en formatos de gran tamaño y estaciones de SS. CyV de automóviles y logística, donde destaca el robo con violencia

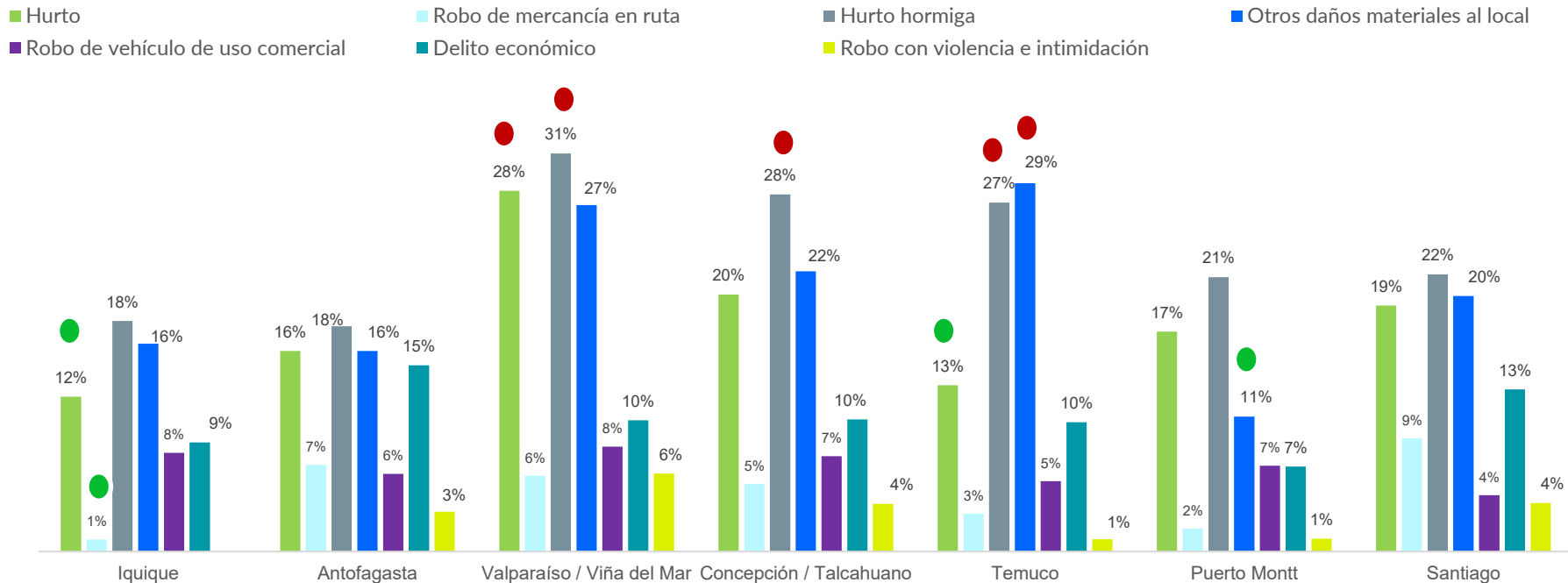


\* Valores marcados en puntos son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 1.210

# La composición de los delitos presenta importantes diferencias entre ciudades



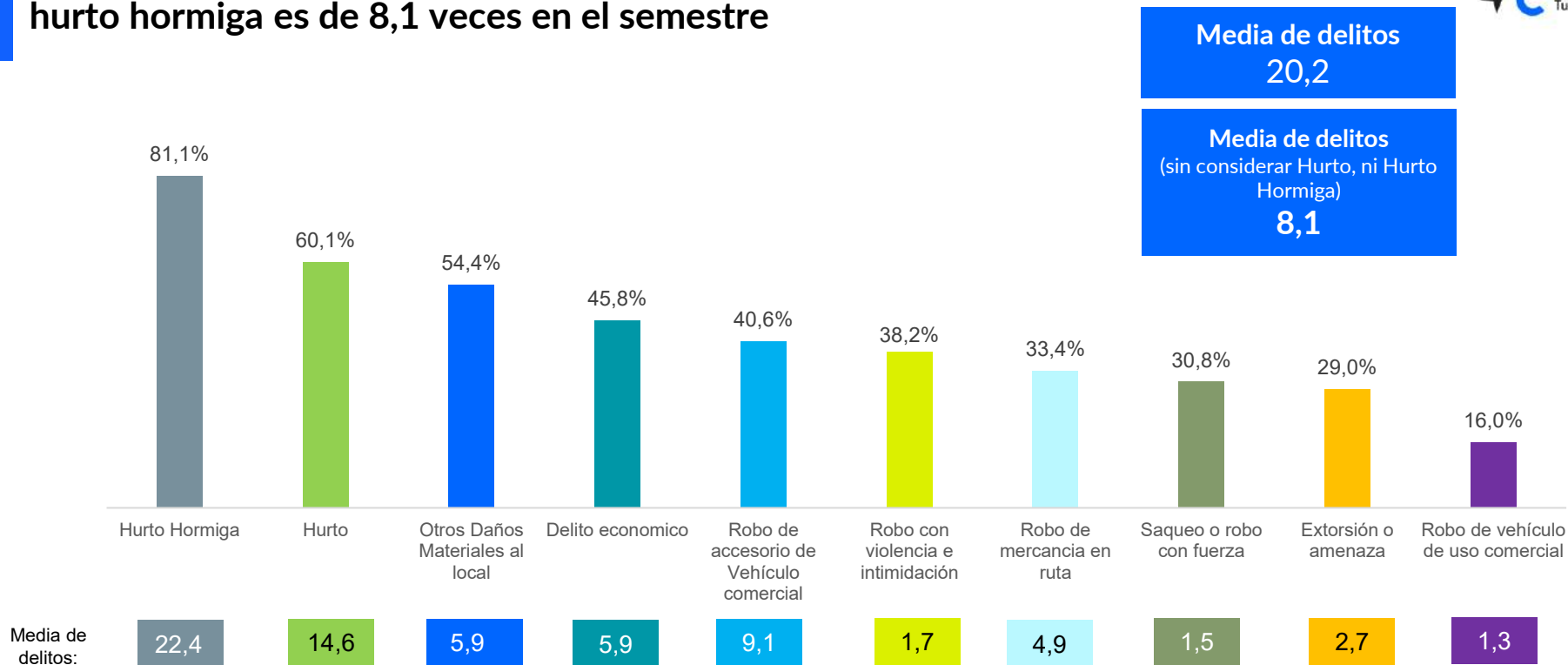
n= 1.210

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

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

Entre enero y junio de 2026, ¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

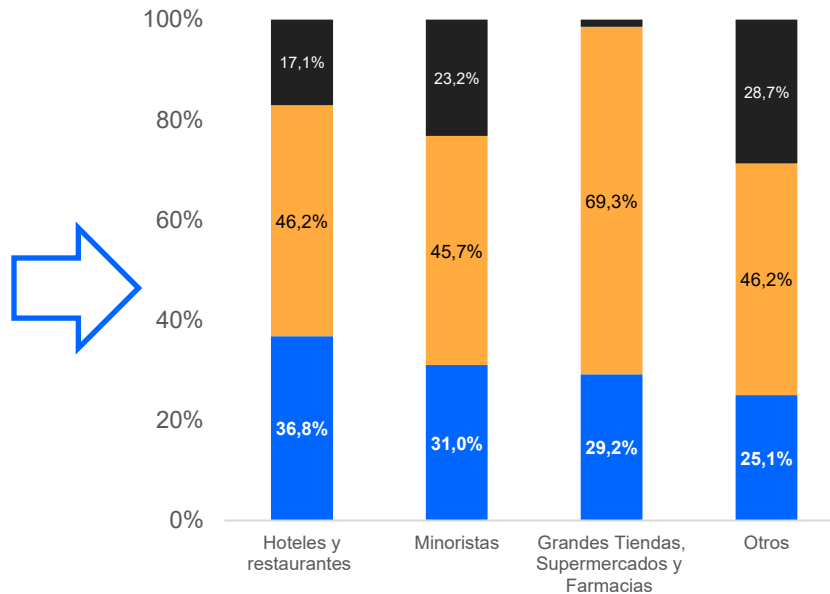
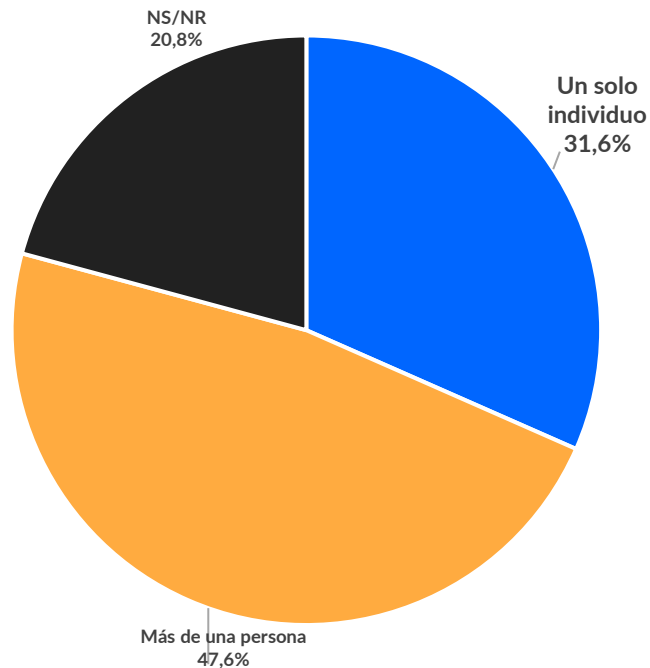
# Revictimización: la media de delitos alcanza un 20,2 y al no considerar el hurto o hurto hormiga es de 8,1 veces en el semestre



n=669

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

De aquellos victimizados, un 47,6% menciona que el delito fue cometido por más de una persona y un 31,6% menciona que fue un solo individuo



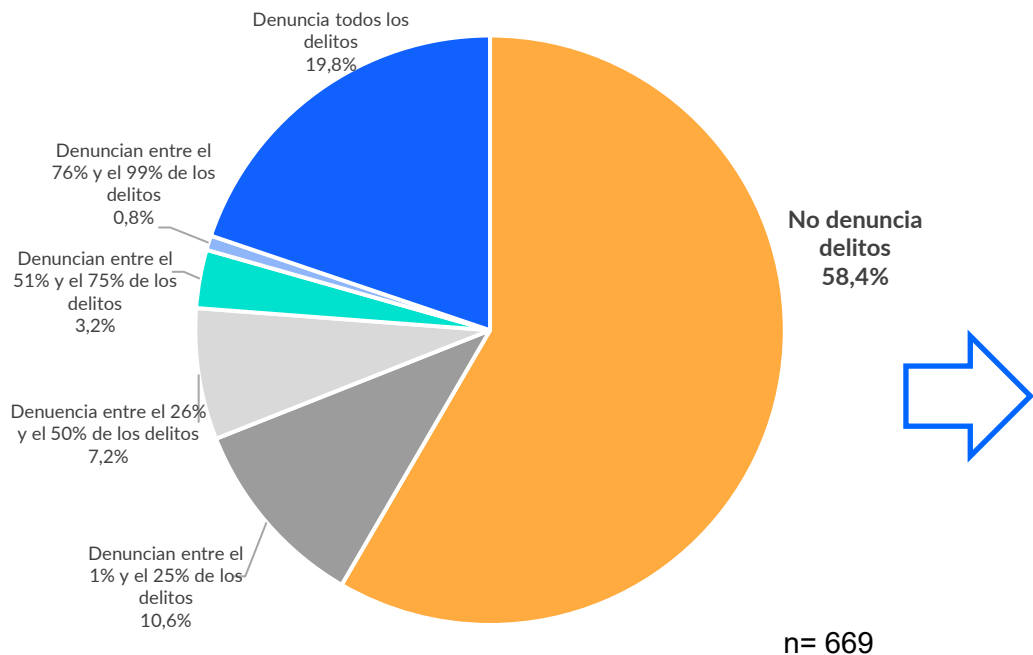
n= 669

*¿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



## La no denuncia sigue siendo alta: 58,4% no denuncia y 70,8% de quienes lo hacen no obtienen los resultados esperados



El 70,8% (72,3% medición anterior) no obtuvo los resultados esperados, un 15,6% sí y un 9,9% en parte

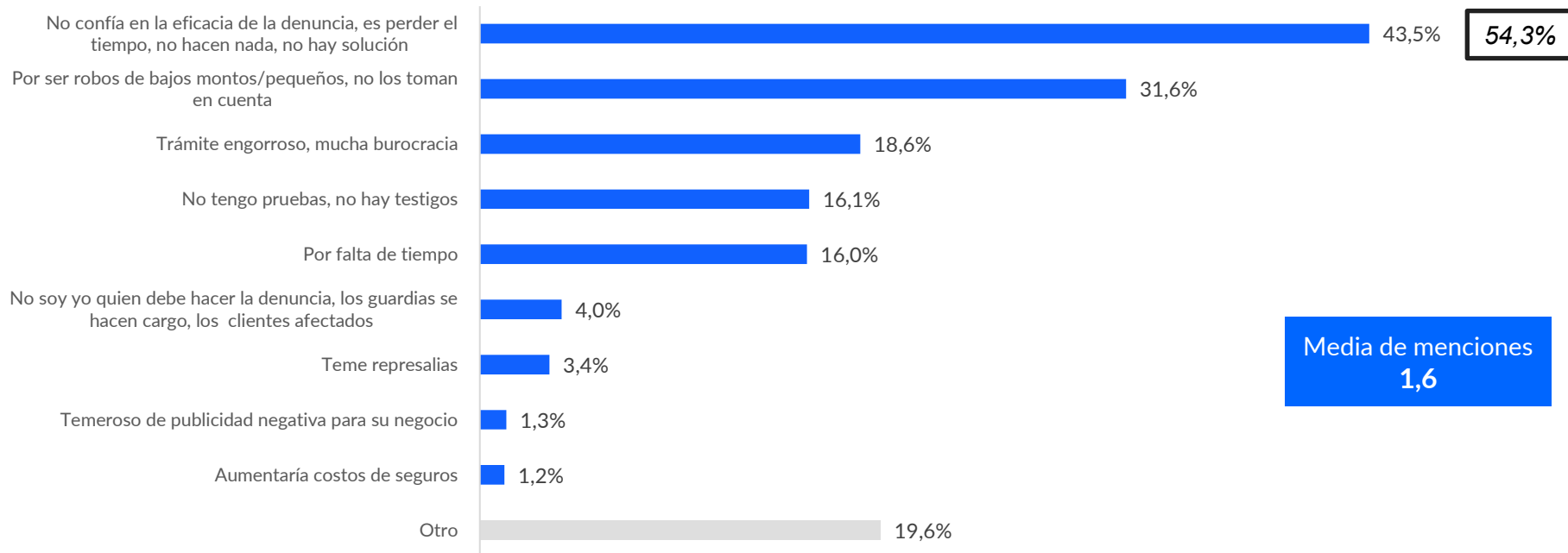
n= 277

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)

## La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, seguido por ser robos de bajo monto y considerar que denunciar es un trámite engorroso

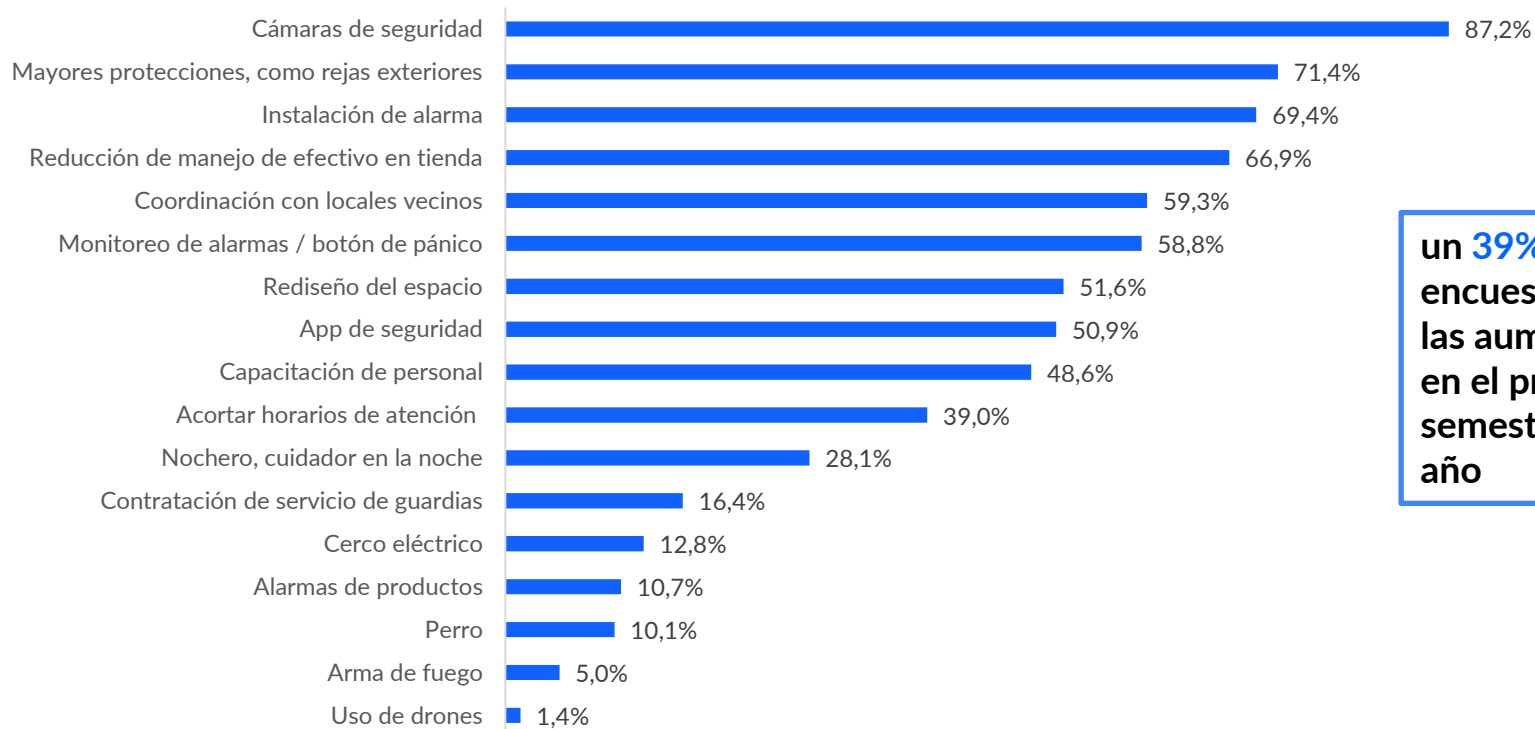


¿Por qué razones usted no ha denunciado (todas) las faltas y/o delitos sufridos entre enero y junio de 2026?

# Medidas de seguridad e implementación



## Los establecimientos mantienen una alta implementación de medidas de seguridad: entre ocho y nueve por local en promedio

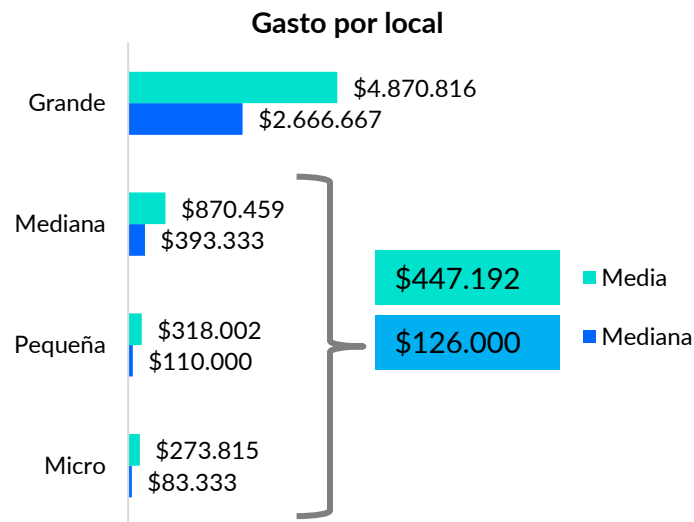
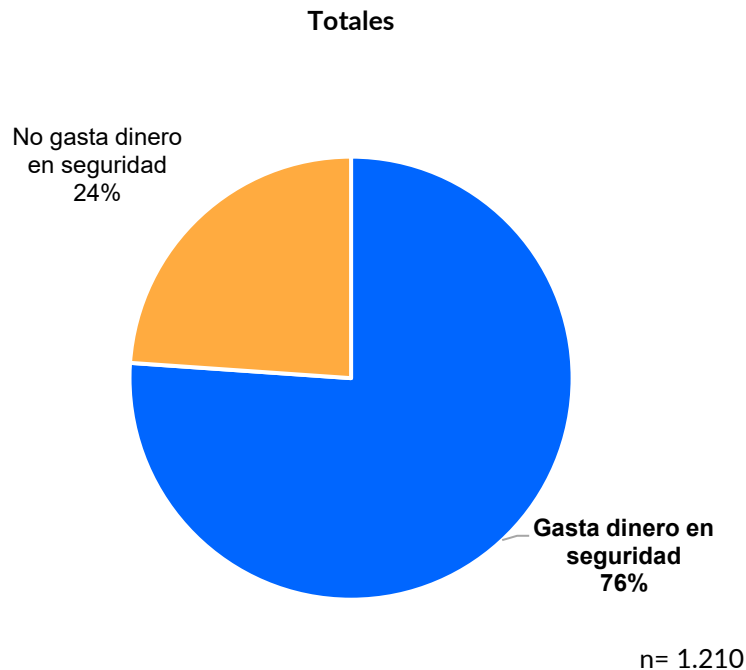


un **39%** de los encuestados las aumentó en el primer semestre del año

n= 1.210

¿Tiene actualmente implementadas en su negocio las siguientes medidas?

## 76% de los encuestados tiene gastos mensuales en seguridad, variando la media y el promedio del gasto por local según tamaño de empresa



\*Solo se calculan los promedios y medianas con los locales que declaran un monto específico de gasto. 258 locales no declaran el monto que gastan.

*Durante el semestre que comprende enero y junio del 2026  
¿Cuánto fue el gasto promedio mensual de su local en medidas de seguridad?*

n= 645

## Las empresas implementan múltiples medidas de seguridad con una mayor intensidad y gasto en los rubros de mayor tamaño

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

- 9,01 medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:  
**\$2.850.774**

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (93,1%)
2. Reducción de manejo de efectivo en tienda (93,1%)
3. Mayores protecciones como rejas exteriores (75,0%)

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

- 8,26 medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:  
**\$1.551.217**

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (93,3%)
2. Instalación de alarmas (78,6%)
3. Capacitación de personal (77,2%)

### Hotel - restaurantes

- 6,62 Medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:  
**\$1.062.227**

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (92,6%)
2. Mayores protecciones como rejas exteriores (66,4%)
3. Reducción de manejo de efectivo en tienda (61,7%)

### Otros minoristas

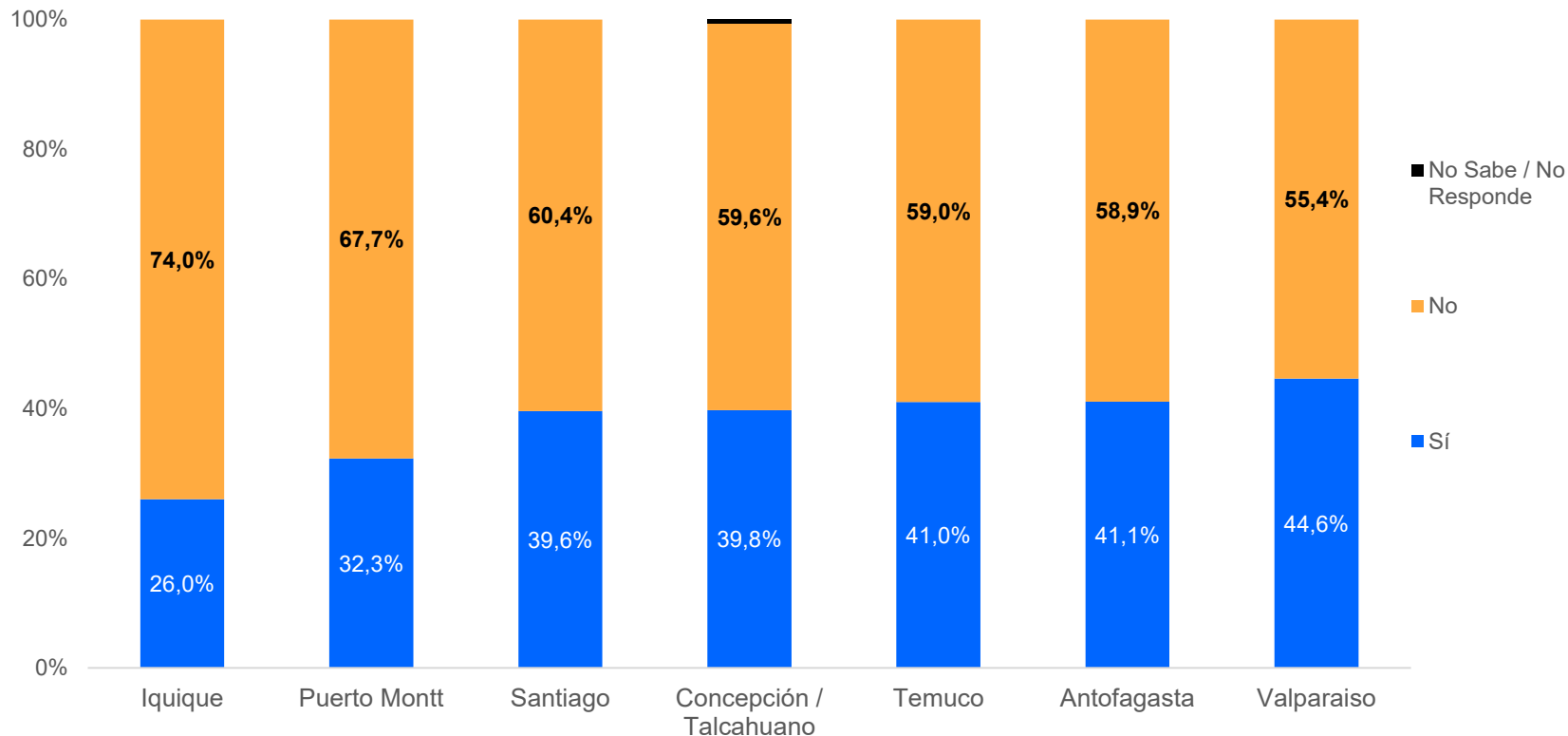
- 6,79 Medidas en promedio

Gasto promedio en medidas:  
**\$372,986**

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (84,2%)
2. Mayores protecciones como rejas exteriores (73,1%)
3. Instalación de alarma (72,2%)

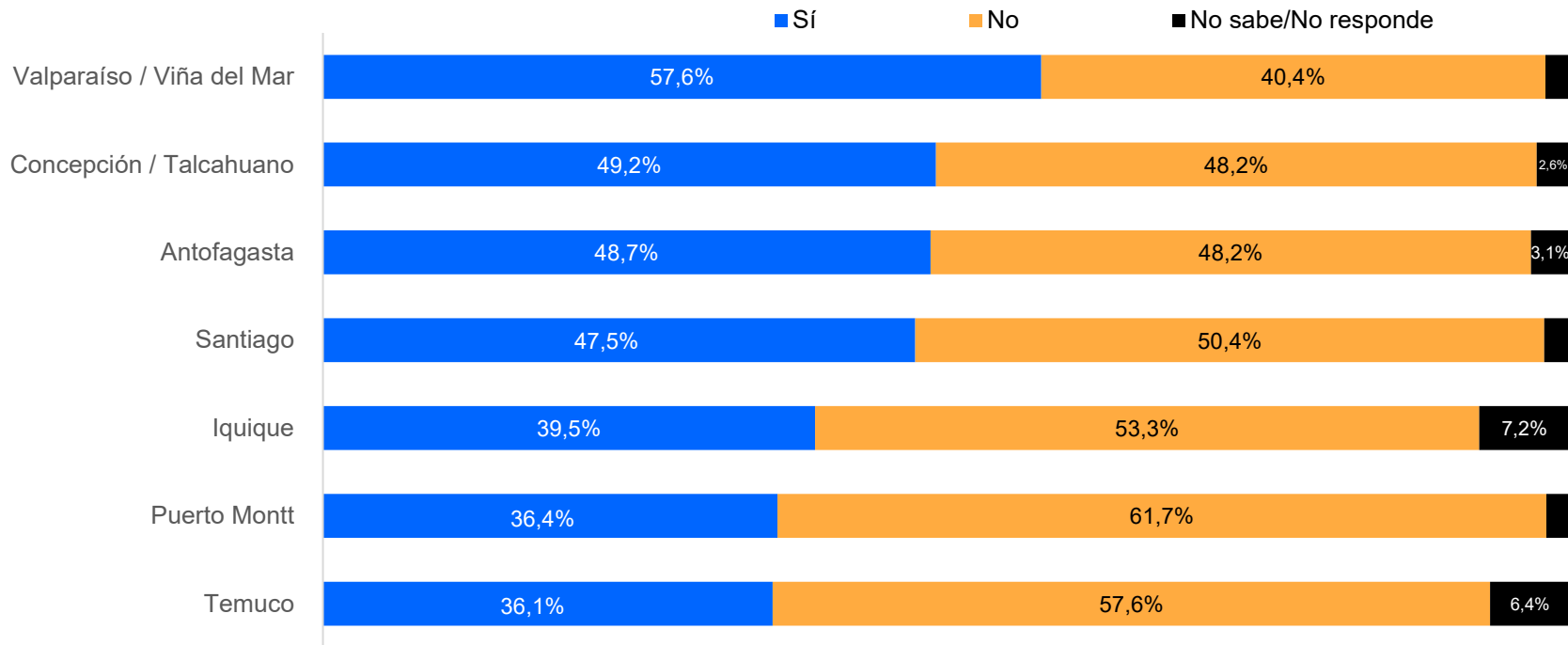
## Cuatro de cada diez comercios aumentaron sus medidas de seguridad durante el primer semestre, con mayor incidencia en Valparaíso



*Considerando las respuestas previas, ¿Diría usted que en su local aumentaron las medidas de seguridad entre enero y junio de 2026?*

n= 1.210

# Organización vecinal contra la delincuencia según ciudad



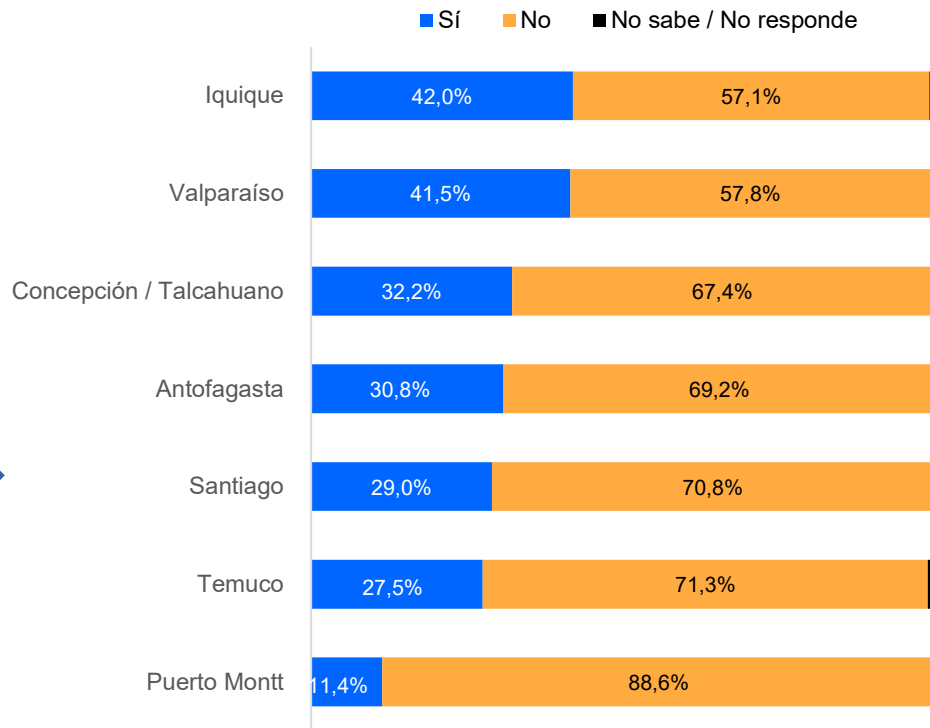
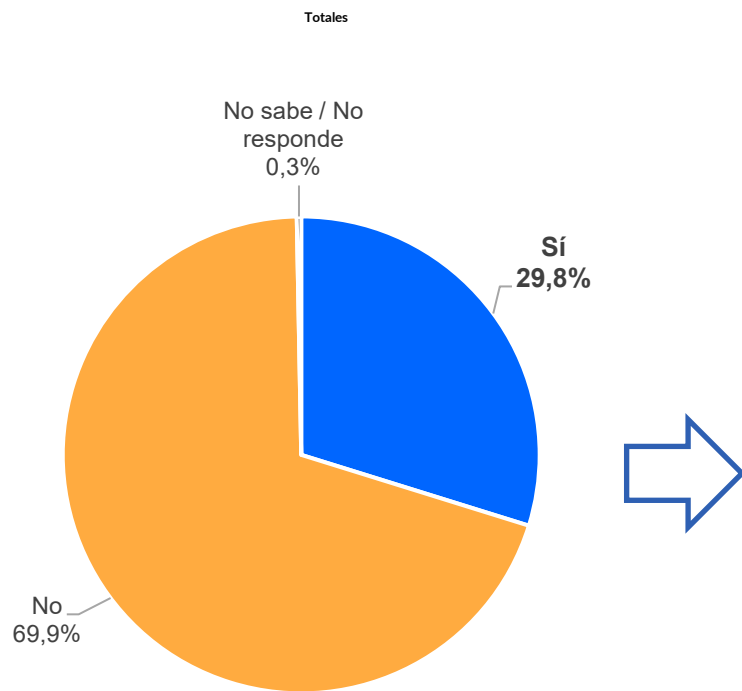
n= 1.210

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

# Comercio ilegal



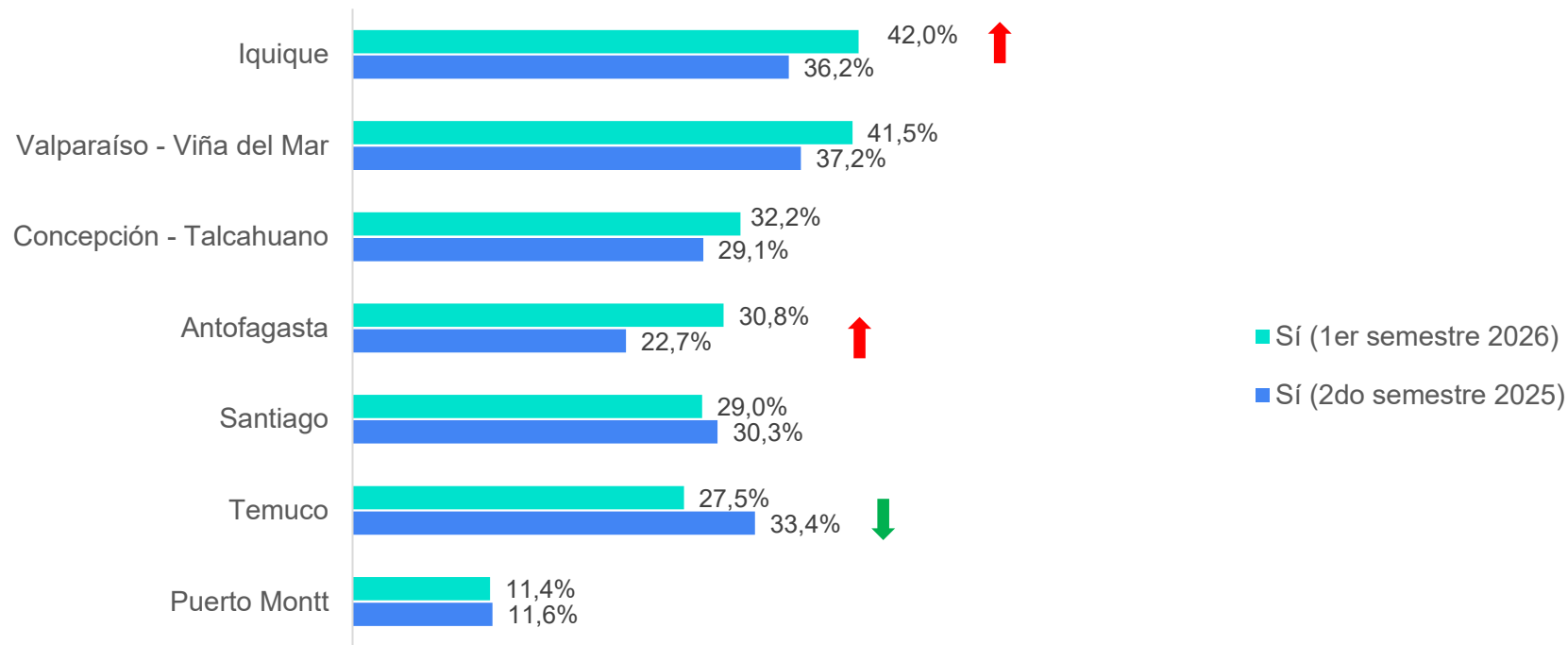
**Tres de cada diez locatarios reportan comercio ambulante ilegal en el entorno de su negocio, (cayendo frente a la medición anterior) destacando Iquique, Valparaíso/Viña y Concepción/Talcahuano como las ciudades con mayor presencia de este fenómeno**



n= 1.210

*En los alrededores inmediatos a su local/negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?*

# El comercio ambulante aumenta significativamente en Iquique y Antofagasta, mientras disminuye en Temuco



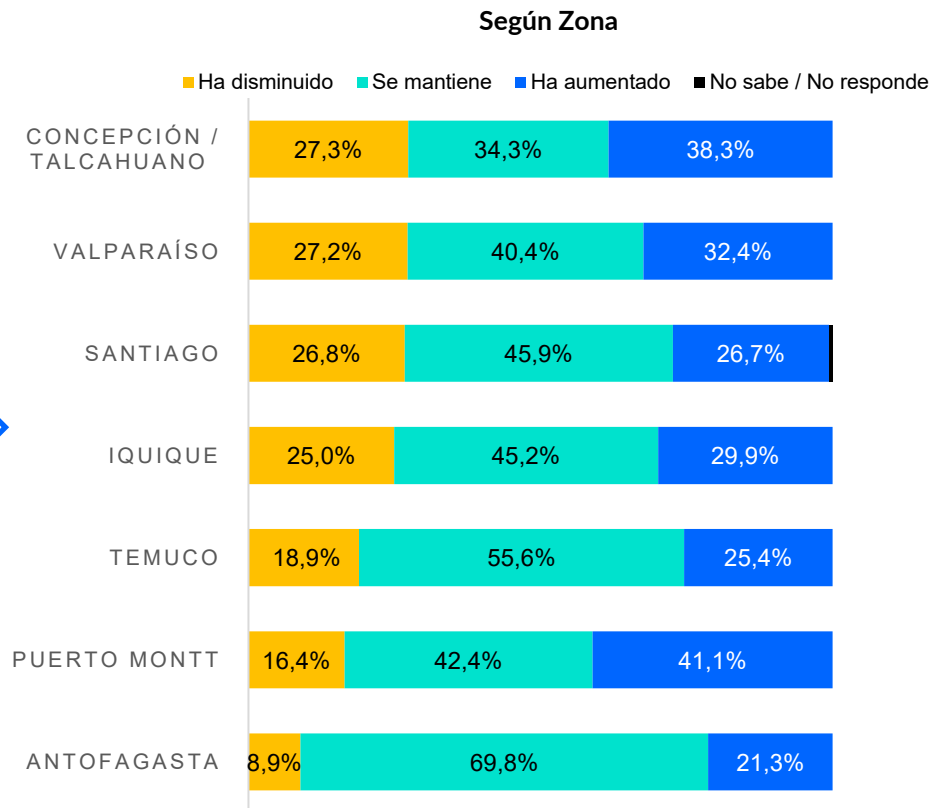
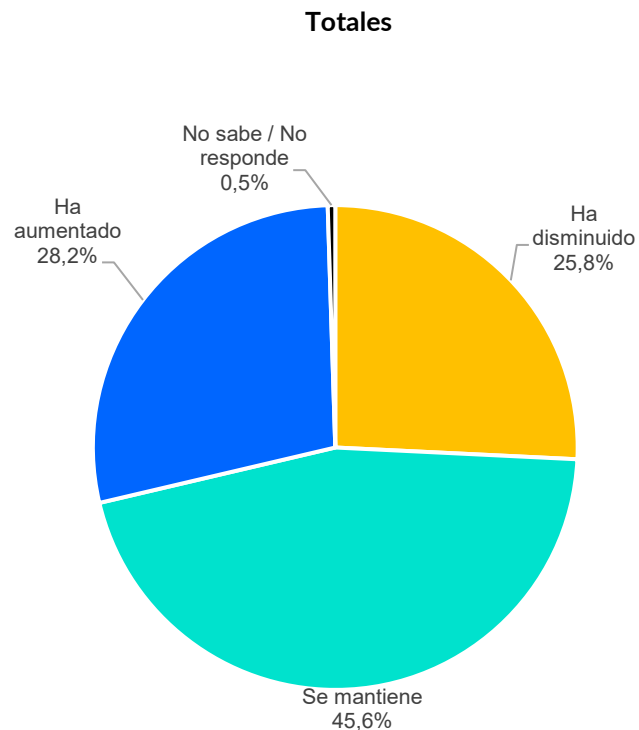
\* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 1.210

En los alrededores inmediatos a su local/negocio ¿hay comercio ambulante ilegal?

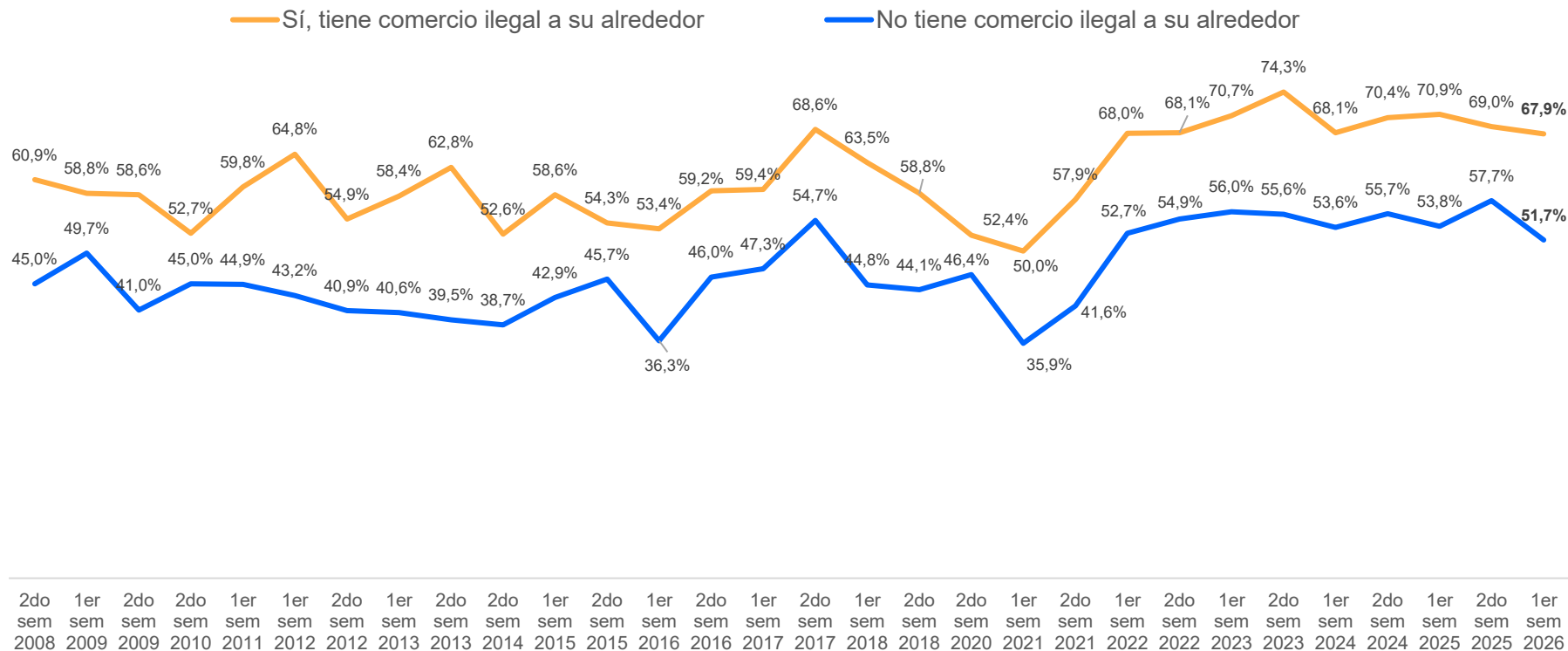
# La presencia de comercio ambulante muestra alta persistencia: 45,6% señala que se mantiene y 28,2% que ha aumentado



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

n= 372

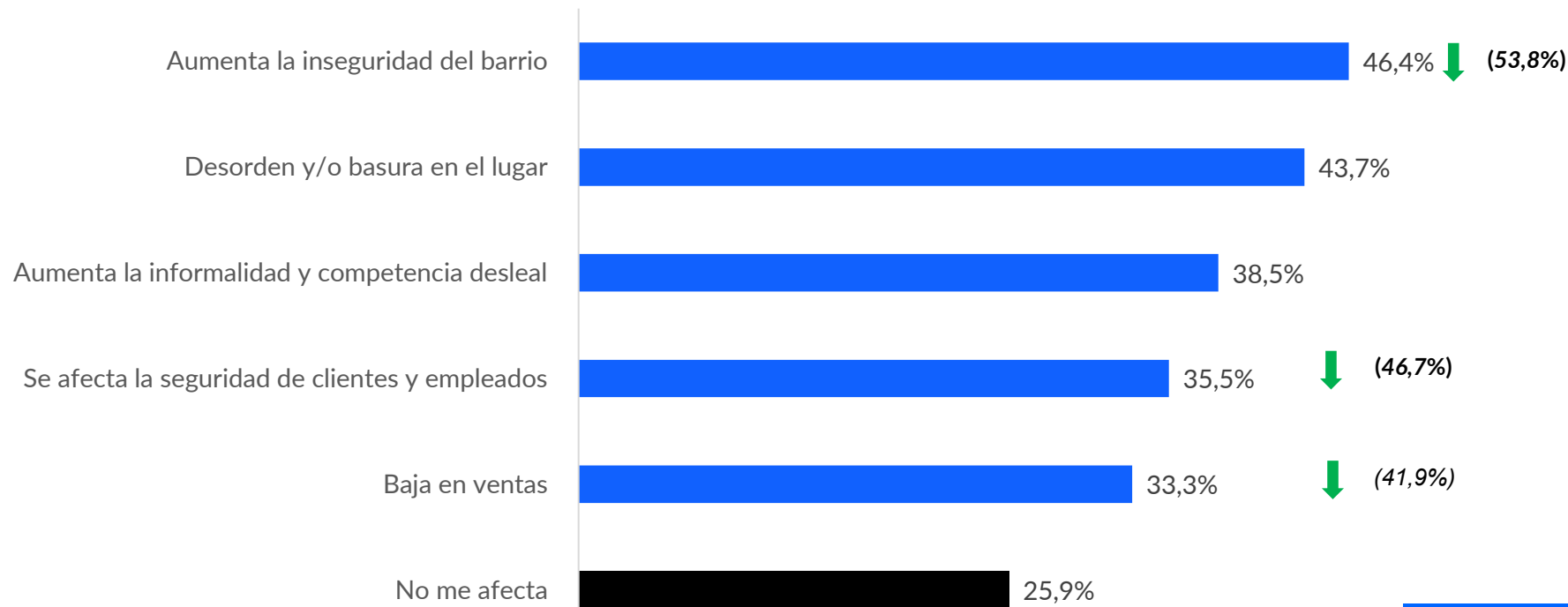
# La tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal afuera de sus locales es históricamente mayor que los que no tienen, aumentando esta brecha



\*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\***

# Inseguridad, desorden e informalidad son los principales efectos asociados al comercio ambulante ilegal



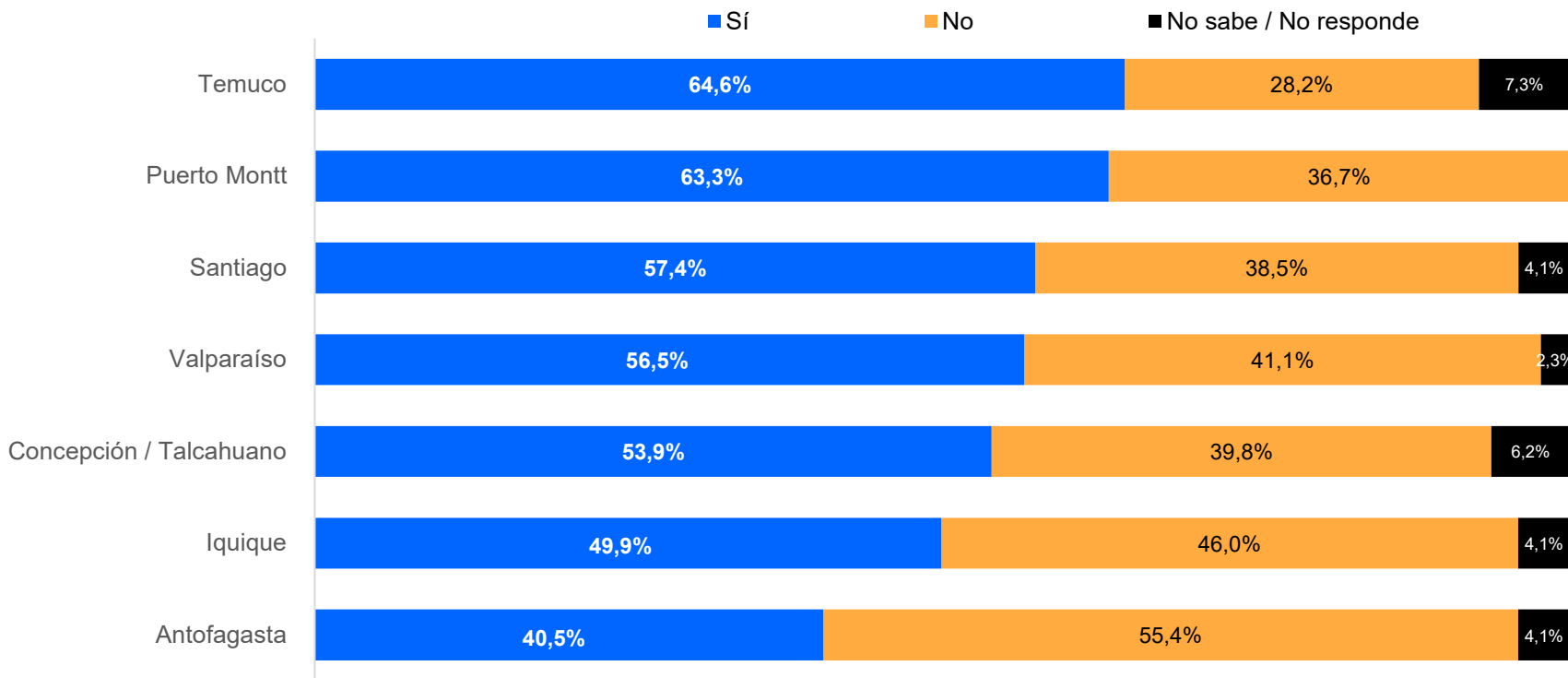
\* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

\*\* 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?

Media de  
menciones  
2,2

# Nivel de control del comercio ilegal según ciudad



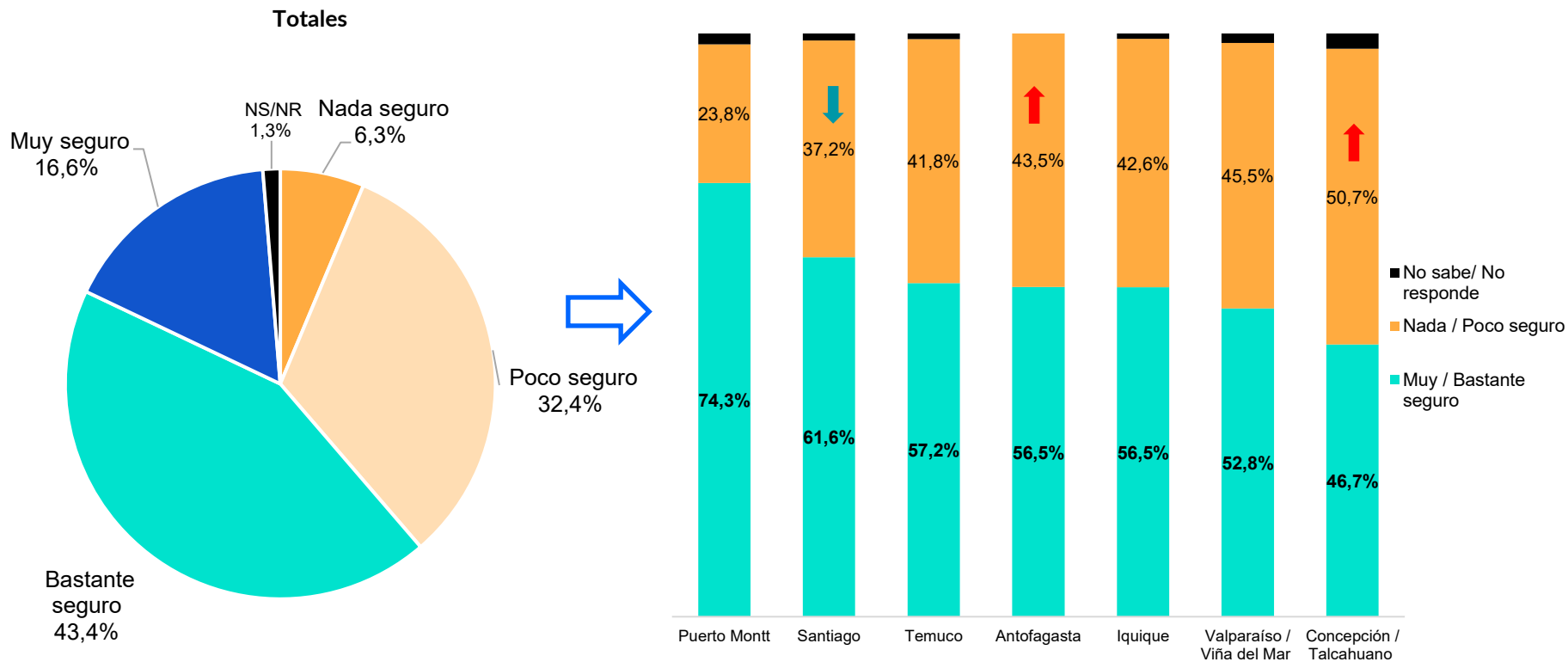
¿Existe algún control al comercio ambulante ilegal que existe en las cercanías de su negocio?

n= 372

# Percepción de inseguridad y violencia



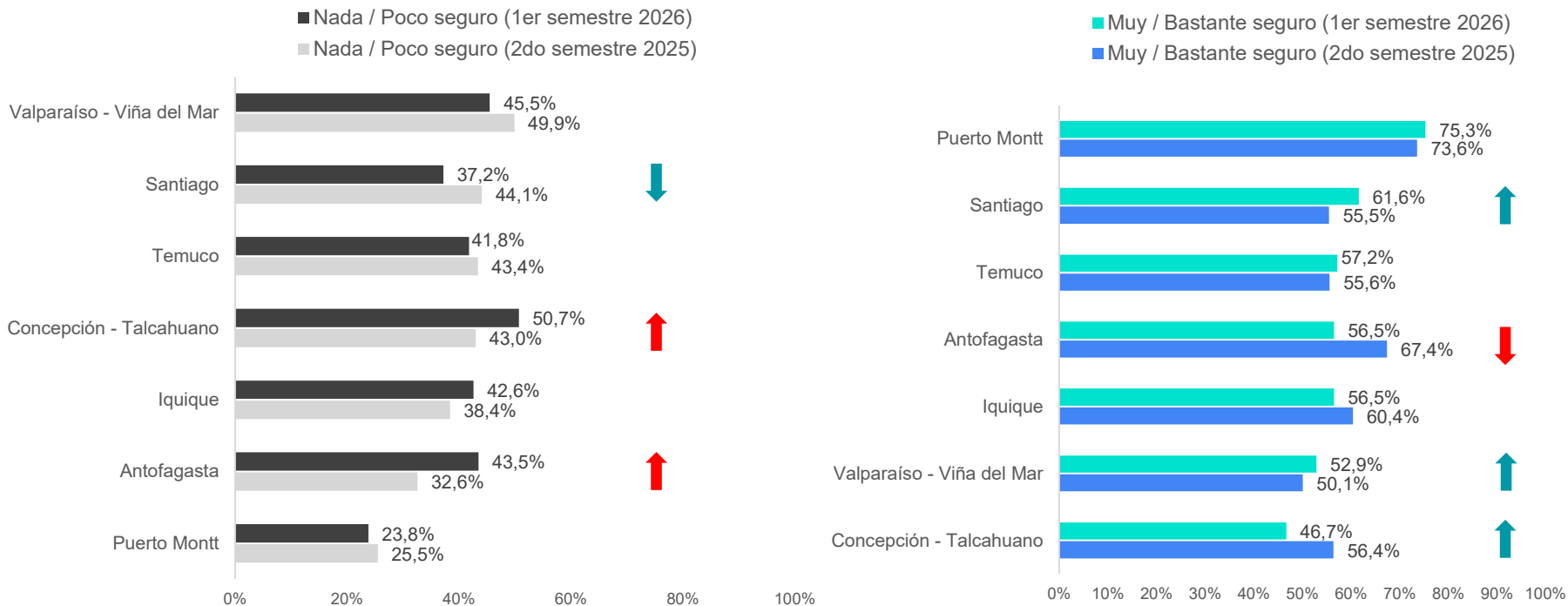
## Mejora la percepción del entorno: cae de 44% a 38,7% quienes consideran poco o nada seguro su barrio con brechas por ciudad



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

n= 1.210

# Evaluación de la seguridad del barrio según ciudad

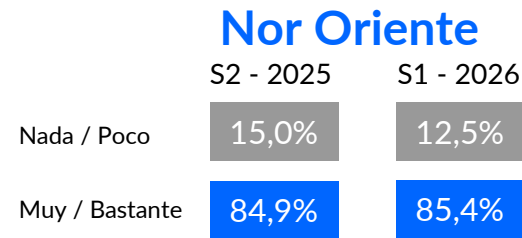
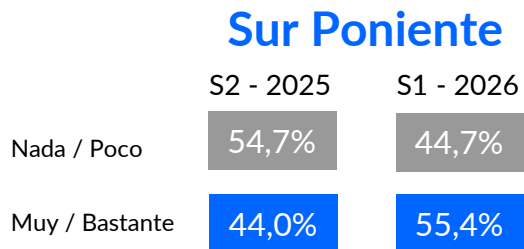
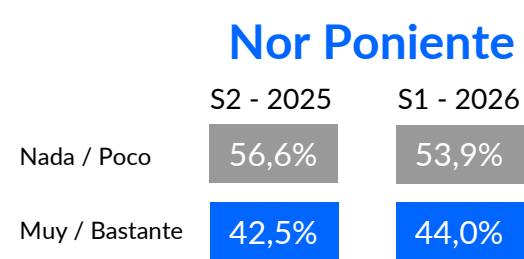


\* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

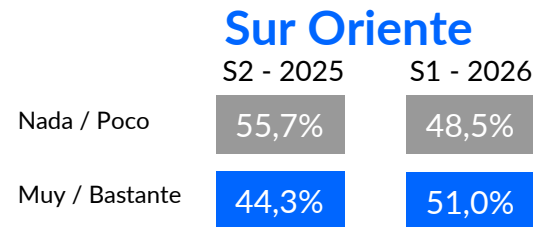
En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

n= 1.210



Nada seguro / Poco seguro

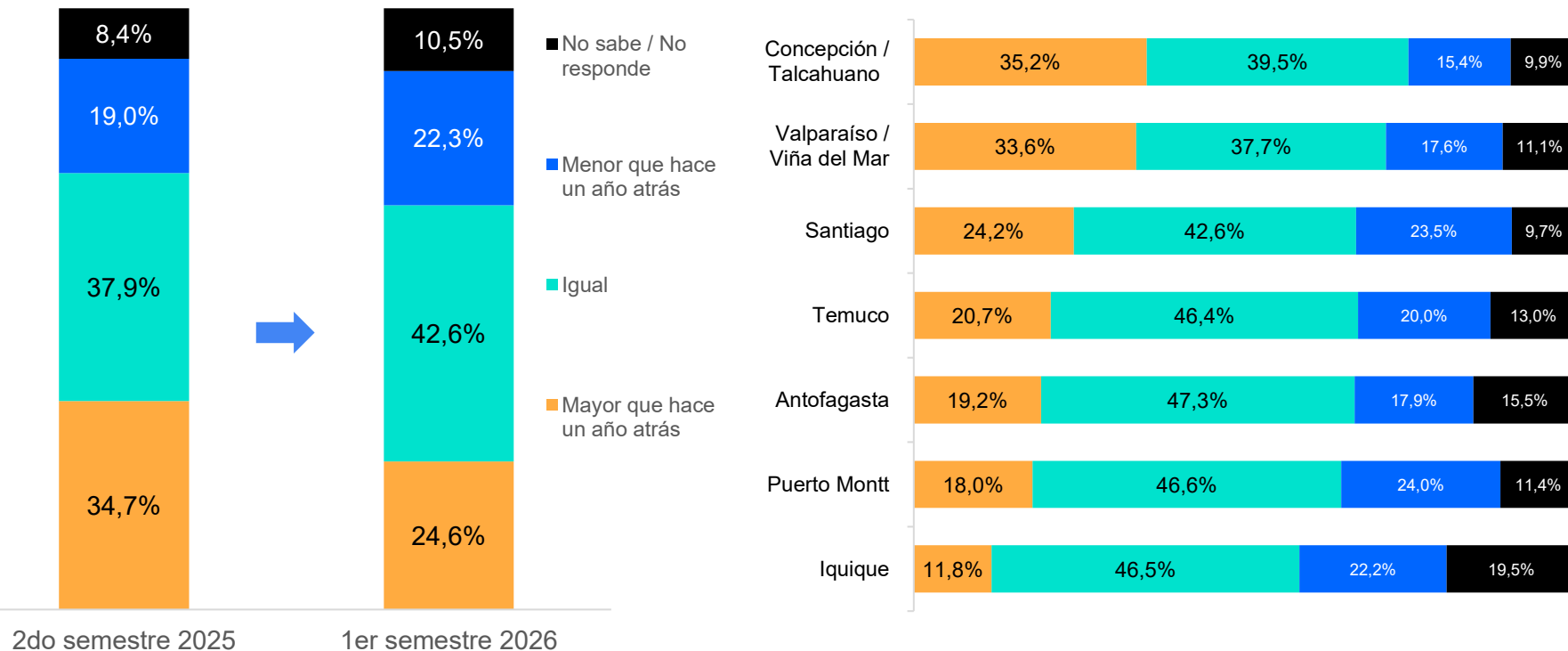
Muy seguro / Bastante seguro



n= 501

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

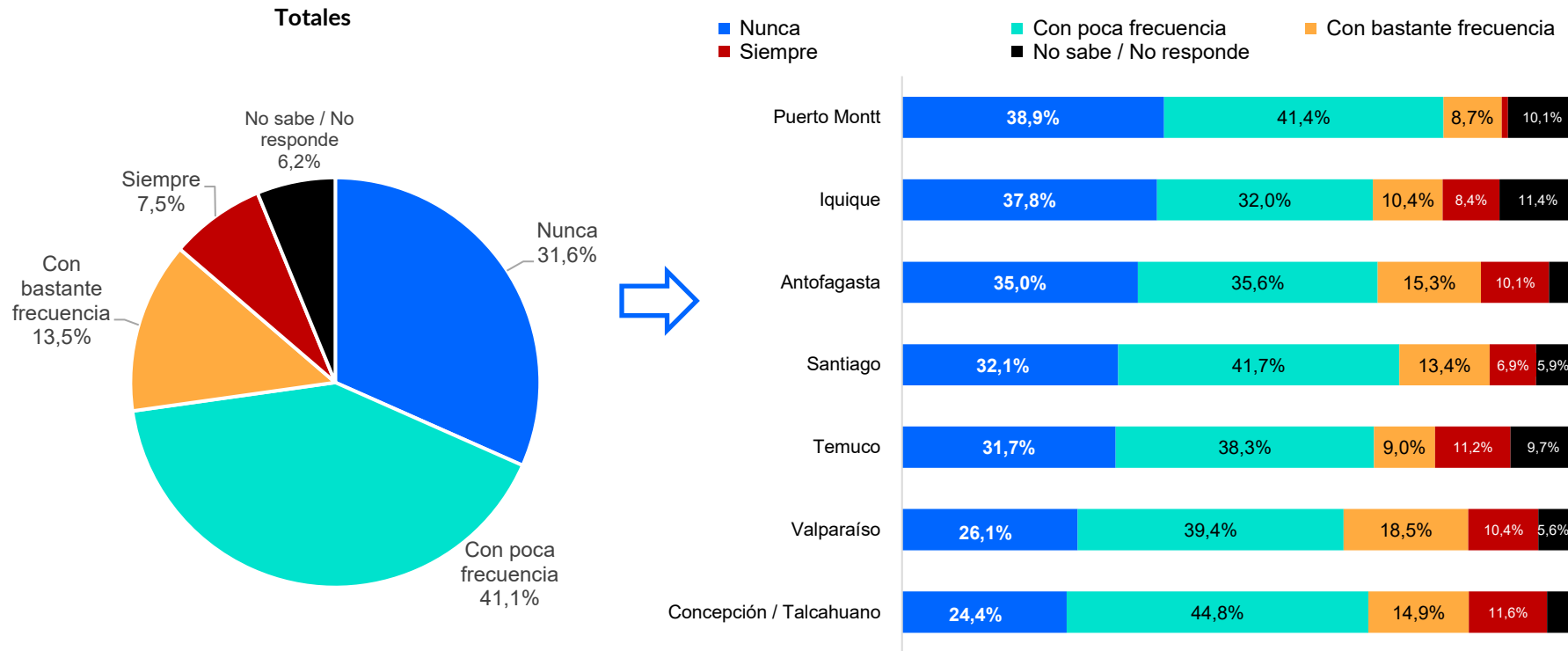
Disminuye la percepción de un aumento de la violencia, aunque uno de cada cuatro aún considera que ha aumentado y un **42,6%** menciona que es igual



n= 1.210

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

## Un 21% de los encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios, destacando Valparaíso-Viña, Concepción/Talcahuano y Antofagasta



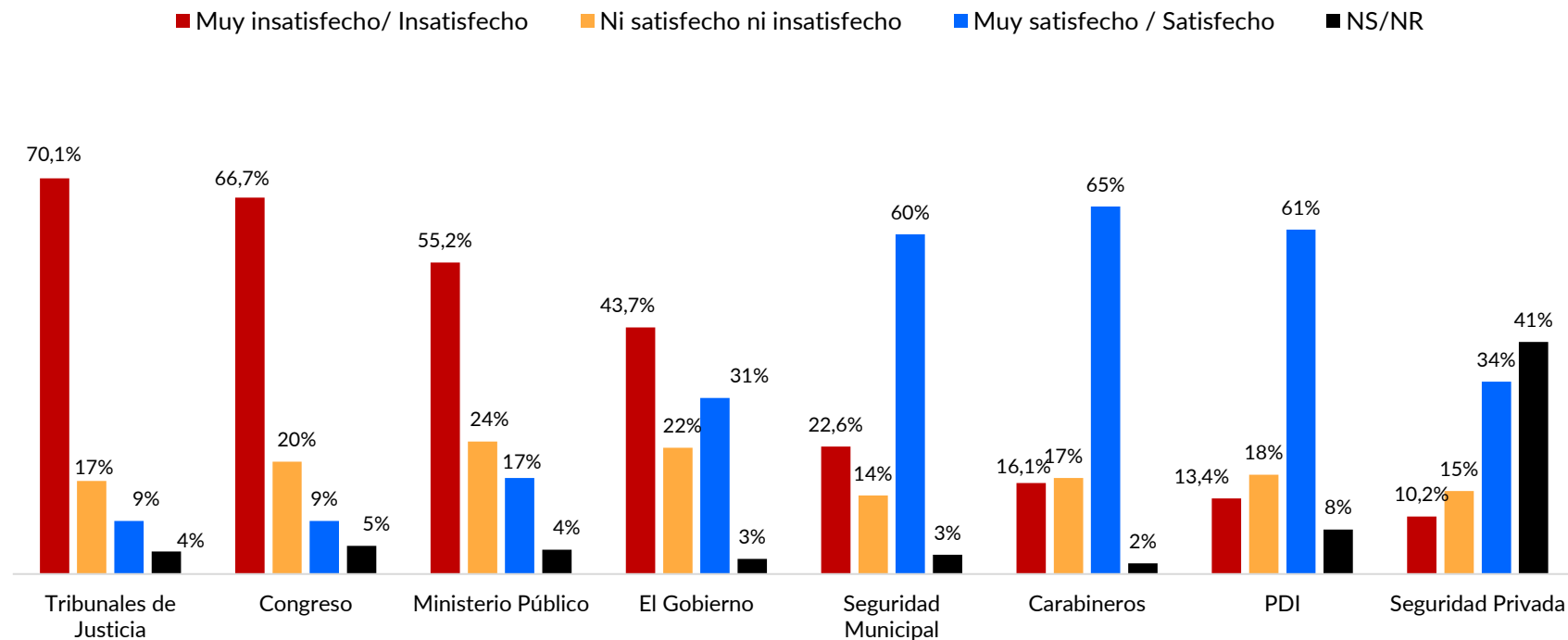
n= 1.210

*Pensando en el período entre enero y junio de 2026 ¿con qué frecuencia diría usted que se observa la presencia de bandas de crimen organizado dentro de su barrio?*

# Satisfacción y expectativas



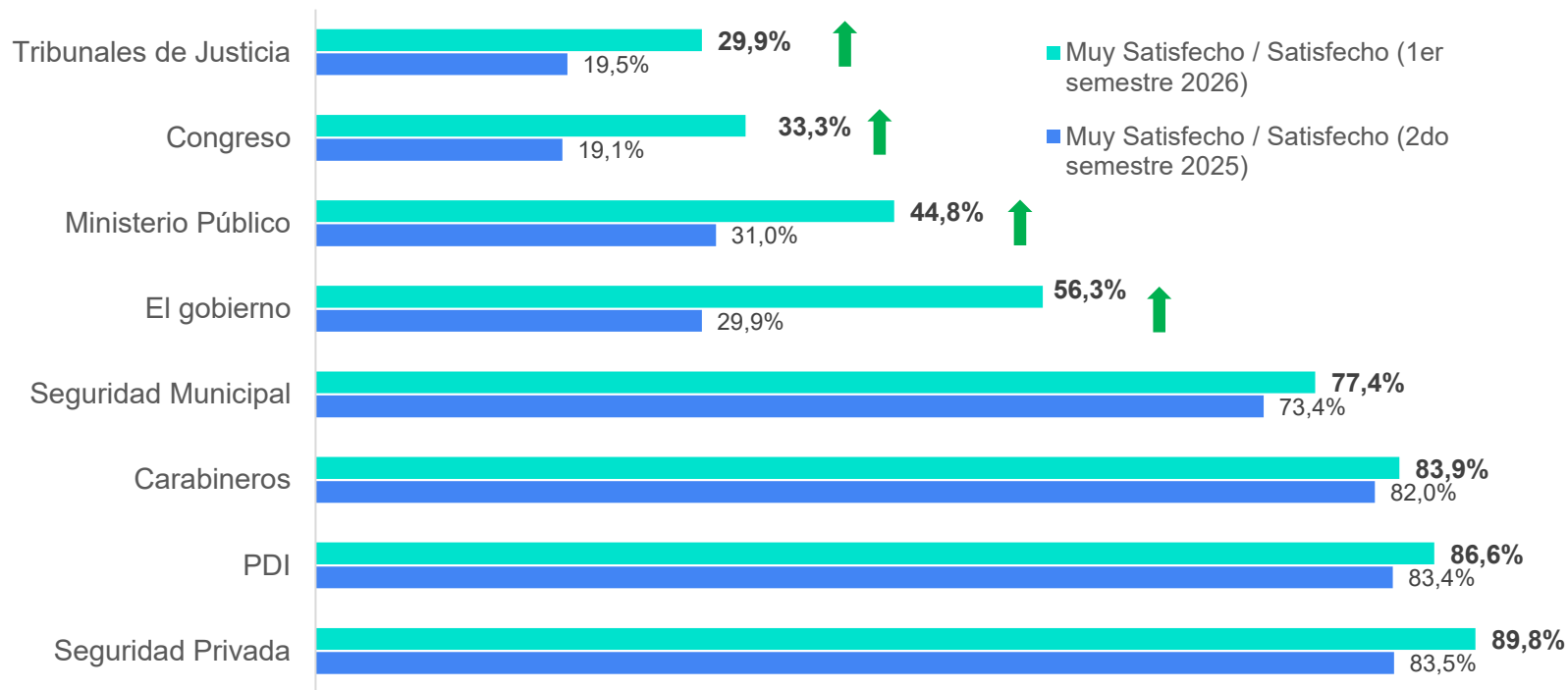
## Tribunales de Justicia, Congreso y Ministerio Público marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su rol para enfrentar la delincuencia. Gobierno se encuentra con opiniones divididas y, por su parte, Carabineros, PDI y Seguridad Municipal destacan con mejores evaluaciones



¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está ud. con la forma como...enfrenta la delincuencia que sufre el comercio, los servicios y el turismo?

n= 1.210

## Sube significativamente la satisfacción con varias instituciones públicas, con la mayor alza en la evaluación del Gobierno



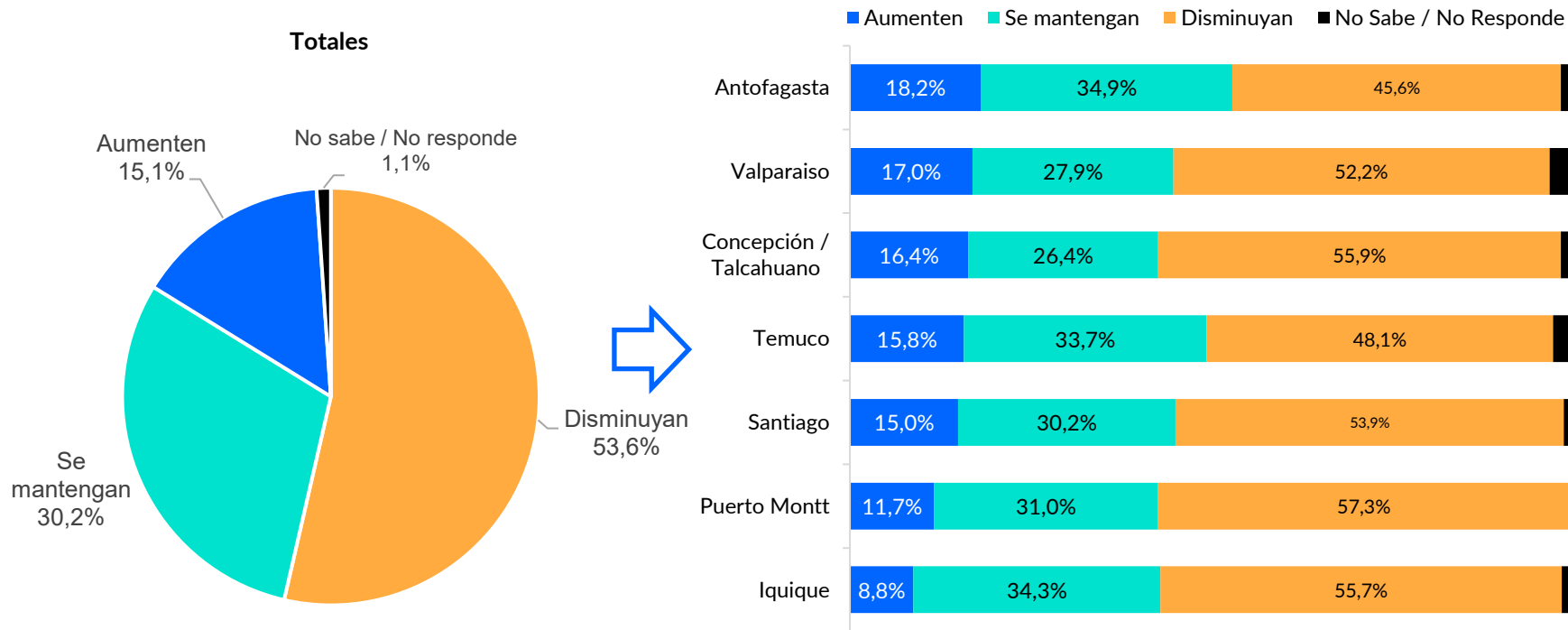
\* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 1.210

¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está Ud. con la forma como... enfrenta la delincuencia que sufre el comercio, los servicios y el turismo?

## 53,6% espera que los niveles de delincuencia disminuyan durante el segundo semestre de 2026 y cerca de un tercio no anticipa cambios

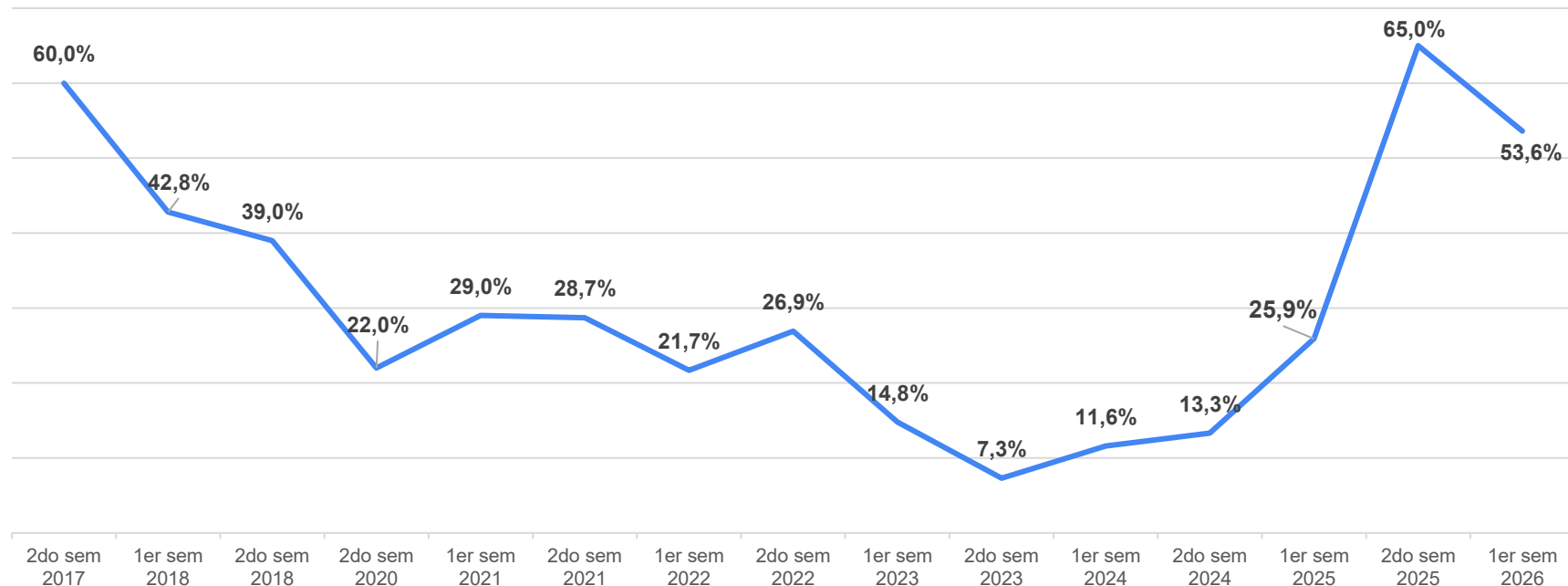


n= 1.210

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

Las expectativas continúan en niveles históricamente altos, pero se modera el optimismo respecto del semestre anterior, 53,6% espera una caída de la delincuencia en los próximos seis meses, muy por sobre los registros de los últimos años

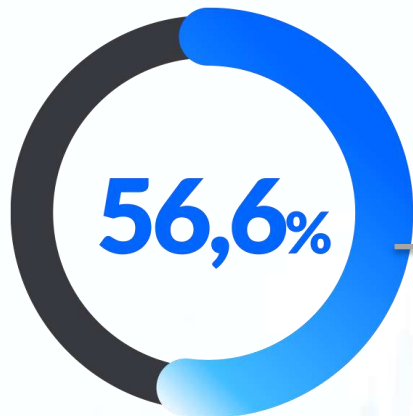
% entrevistados que creen que la delincuencia caerá en los próximos seis meses



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

n= 1.210

# Conclusiones

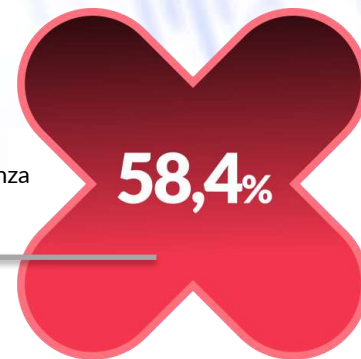


- **La victimización baja a 56,6%**, pero continúa por sobre los niveles prepandemia y con importantes diferencias territoriales.



- La mejora también se refleja en la **percepción de seguridad** y en una **menor percepción de aumento de la violencia**.

- **La denuncia continúa siendo un punto crítico:**  
58,4% no denuncia y la falta de confianza en su eficacia es la principal barrera.



## Conclusiones

67,9%

VS

51,7%

- Sube significativamente la satisfacción con varias instituciones públicas, **con la mayor alza en la evaluación del Gobierno.**

- **El entorno importa:** los negocios con comercio ambulante ilegal registran una victimización considerablemente mayor (67,9% vs. 51,7%).

- **Las expectativas son más favorables:** 53,6% espera una disminución de la delincuencia en los próximos seis meses, aunque el optimismo se modera respecto del semestre anterior.

53,6%

Informe

# Victimización del Comercio

*-Primer Semestre 2026-*

Septiembre 2026

