

Índice General de Confianza CNC del Comercio, Hoteles y Restaurantes

El Índice General de Confianza de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile tiene por objetivo medir el nivel confianza de los sectores Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes, basándose en cuatro variables y su estado inicial al comenzar el semestre y perspectivas futuras: ventas, empleo (contrataciones), inversión y economía país.

Para evaluar los resultados por tipo de actores dentro del Comercio, Hoteles y Restaurantes, estos fueron agrupados en cuatro subsectores:

- Tiendas por Departamento y Supermercados
- Compra y Venta de Automóviles
- Otros Comercios Minoristas
- Restaurantes y Hoteles

El Índice de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes (ICCHR) es un indicador que se calculó aplicando, durante enero de 2026, un cuestionario a 501 empresas de los sectores seleccionados en el Gran Santiago.

El Índice General se calcula en base al estado inicial de las empresas (Índice Inicial) que mide el comportamiento de sus ventas, inversión y empleo durante el segundo semestre de 2025 y en base a las expectativas hacia adelante (Índice Futuro), que mide lo que esperan durante el primer semestre de este año 2026 respecto a estas mismas variables, sumado a lo que se espera de la economía del país. Además, en esta medición se indagó en las razones de no aumentar personal y en los principales aspectos que debiera concentrarse la nueva administración.

Índice General de Confianza CNC del Comercio, Hoteles y Restaurantes

PRINCIPALES HALLAZGOS

El comercio, hoteles y restaurantes inician 2026 con un cambio relevante en su clima de confianza, retornando a terreno optimista tras un período prolongado de pesimismo. La mejora es transversal y marca un quiebre en la tendencia observada durante los últimos años, reflejando una recomposición significativa en el ánimo empresarial.

El repunte está fuertemente impulsado por una mejora en las expectativas hacia adelante. Si bien la evaluación del escenario inicial (cierre 2025) aún muestra señales de cautela en algunos segmentos, especialmente en empresas de menor tamaño, las proyecciones para el primer semestre del 2026 evidencian un mayor optimismo respecto del desempeño sectorial y del entorno económico general.

Por subsectores, la mejora es generalizada, aunque con distinta intensidad. Los rubros de mayor escala lideran el optimismo, mientras que aquellos más rezagados durante 2024 y 2025 muestran ahora un repunte significativo en sus perspectivas. Del mismo modo, por tamaño de empresa, todas las categorías retornan a terreno positivo, aunque las grandes combinan una mejor evaluación actual con expectativas sólidas, mientras que en micro y pequeñas el repunte descansa principalmente en la proyección futura.

Desde el punto de vista de las variables que componen el índice, la recuperación sigue una secuencia clara, primero mejora con fuerza la percepción sobre la economía, luego se activa la inversión y, con mayor gradualidad, comienzan a fortalecerse ventas y empleo. Este patrón es consistente con un proceso de reactivación sostenible, donde la inversión cumple un rol central como motor de productividad y crecimiento de mediano plazo.

Sin embargo, el desafío ahora es que este mejor ánimo se materialice. Las mayores intenciones de inversión deben traducirse en proyectos concretos, expansión de capacidad y modernización, lo que a su vez permitirá dinamizar el empleo y consolidar un crecimiento más estructural. La confianza es condición necesaria para invertir, pero su impacto real dependerá de que el entorno económico, regulatorio y de seguridad entregue la certidumbre suficiente para que esas decisiones se ejecuten.

En materia de agenda pública la seguridad se posiciona como la principal condición habilitante para el desarrollo de estos sectores, seguida por medidas orientadas a dinamizar la inversión, reducir cargas tributarias y fortalecer el apoyo a las Pymes. La demanda empresarial combina así estabilidad institucional, certidumbre económica y condiciones pro-crecimiento como pilares fundamentales para consolidar la recuperación.

En síntesis, el comercio comienza 2026 con un ánimo renovado y expectativas significativamente más favorables. La clave hacia adelante será transformar este optimismo en inversión efectiva, mayor empleo y crecimiento sostenido, asegurando que la recuperación del sector no sea solo un cambio en percepciones, sino un proceso real y duradero.

RESULTADOS

El Índice General de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes inicia el primer semestre del año en terreno “levemente optimista”, alcanzando 17,8 pts. en una escala que va de -100 a 100 (donde 0 corresponde a un nivel neutro). Con este resultado, el indicador rompe una racha de siete períodos consecutivos en terreno pesimista, evidenciando un cambio relevante en el ánimo empresarial de los rubros analizados.

Más allá del nivel puntual, el dato es significativo por el giro que representa, no solo se abandona el terreno negativo, sino que se observa una mejora transversal en las expectativas sectoriales, especialmente en aquellas vinculadas al desempeño futuro del negocio, la evolución de la economía y las decisiones de inversión.

Tal como se ha observado en mediciones anteriores, persiste una brecha entre la evaluación del momento actual y las expectativas hacia adelante. El índice inicial se ubica en -2,4 pts., reflejando que la percepción sobre la situación con que cerraron el 2025 es cercana a la neutralidad. En contraste, el índice futuro alcanza 38,1 pts., mostrando un marcado salto en las expectativas y evidenciando que el optimismo se concentra principalmente en el horizonte de los próximos meses.

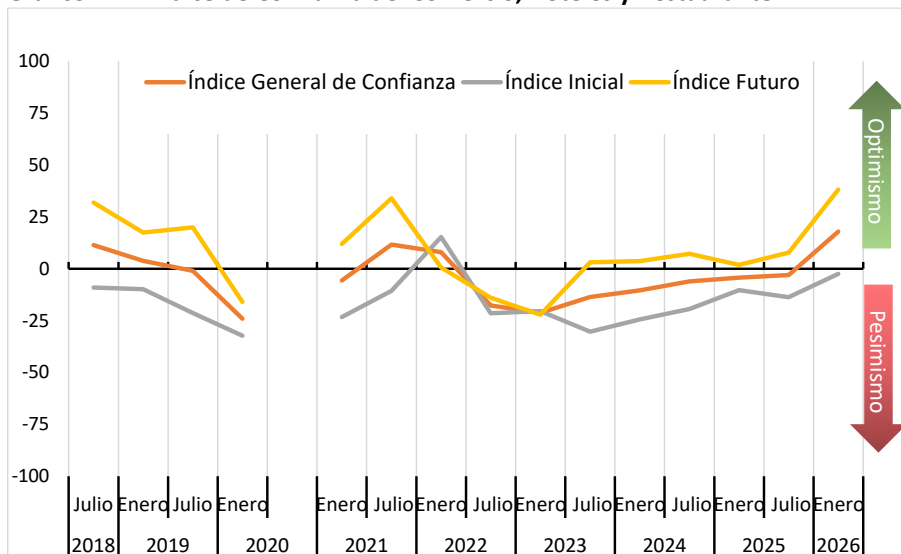
Este cambio en el ánimo empresarial parece estar influido por un entorno de mayor certidumbre política tras el cambio de gobierno, junto con señales macroeconómicas más estables y expectativas de una agenda más pro-crecimiento, factores que estarían contribuyendo a recomponer gradualmente la confianza del sector.

Tabla N°1: Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes

	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024		2025		2026
	Julio	Enero	Julio	Enero	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero
Índice General de Confianza	11,4	3,8	-1,0	-24,1	-5,6	11,6	8,0	-17,7	-21,3	-13,6	-10,4	-6,1	-4,2	-3,0	17,8		
Índice Inicial	-9,1	-9,9	-21,3	-32,3	-23,3	-10,7	15,2	-21,5	-20,4	-30,3	-24,5	-19,5	-10,3	-13,7	-2,4		
Índice Futuro	31,9	17,4	19,9	-16,0	12,0	33,9	0,7	-14,0	-22,2	3,1	3,7	7,2	1,8	7,7	38,1		

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Gráfico N°1: Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurante



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Resultados por subsectores

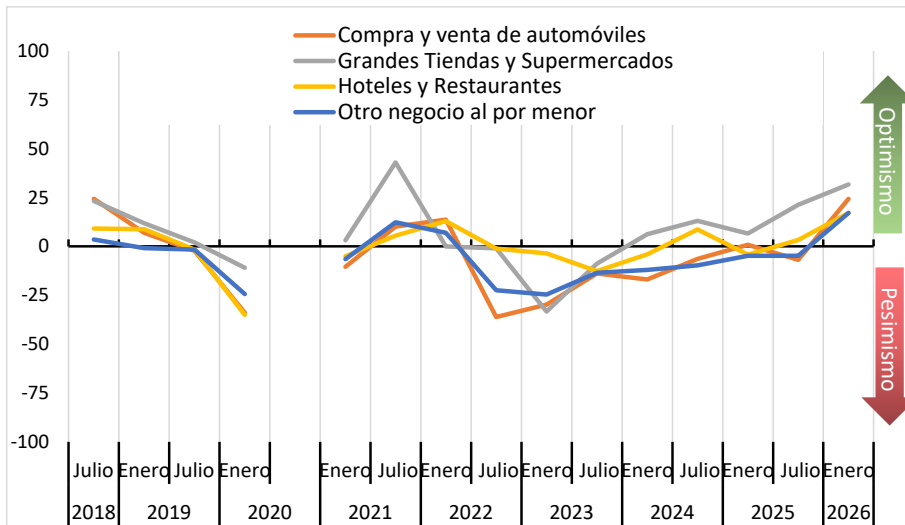
El Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes, desagregado por subsectores, confirma que la recuperación del indicador es transversal, aunque con distintas intensidades y motores en cada rubro. Grandes Tiendas y Supermercados lidera el nivel de optimismo, tanto en su componente inicial como futuro, en línea con los positivos resultados obtenidos durante 2025. En términos de variación, el mayor repunte se observa en Compra y Venta de Automóviles, seguido por Otros Negocios al por Menor, evidenciando un cambio significativo en sus expectativas. Por su parte, Hoteles y Restaurantes también registra una mejora relevante, impulsada principalmente por una recuperación en las perspectivas hacia adelante.

Tabla N°2: Índice de Confianza según subsectores

Índice	Tipo de empresa			
	Compra y venta de automóviles	Grandes Tiendas y Supermercados	Hoteles y Restaurantes	Otro negocio al por menor
Índice Actual Confianza	3,0	8,7	-0,5	-3,7
Índice Futuro Confianza	45,5	54,8	34,6	37,9
Índice general de confianza	24,3	31,7	17,1	17,1

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Gráfico N°2: Índice de Confianza por Sector



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Grandes Tiendas y Supermercados lidera el optimismo con 31,7 pts., acumulando cinco semestres consecutivos en terreno optimista. Este mejor ánimo se sostiene tanto en resultados recientes como en expectativas futuras, un 29,8% registró alzas de ventas en el segundo semestre de 2025 respecto a igual período de 2024 y un 40,4% las mantuvo. Para el primer semestre de 2026, el 70,2% prevé aumentos de ventas, mostrando un alto optimismo, mientras que un 20% cree que se mantendrán los niveles.

Respecto al personal, predomina la estabilidad, cerca de un 80% no hizo movimientos la segunda mitad de 2025 y, hacia adelante, el 30,8% cree que aumentarán sus contrataciones este primer semestre, mientras que un 58% no ve variaciones futuras. Respecto a las inversiones de capital y/o de activos fijo, un 42,3% aceleró sus inversiones en el segundo semestre del 2025, mientras que un 48% menciona que no variaron y, a futuro, un 49% de las empresas de este rubro cree que aumentarán y un 41,3% espera mantener sus inversiones durante el primer semestre de este año. En cuanto a la economía del país el 89,4% de las empresas de este sector ve mejoras hacia adelante, un 0% espera un peor escenario, mostrando un fuerte repunte frente a mediciones anteriores.

Por su parte, **Compra y Venta de Automóviles** es el segundo rubro con mejor puntaje, marcando 24,3 pts. y subiendo 31,1 pts. frente al cierre del primer semestre 2025. En ventas, durante el segundo semestre de 2025 predominó la estabilidad (65,1% se mantuvo), aunque hacia adelante el 49,5% anticipa alzas. El ajuste más relevante se observa en contrataciones, donde el rubro pasa de una segunda mitad de 2025 mayoritariamente estable (82,3% mantuvo su dotación y 8,9% la redujo) a un escenario futuro claramente más positivo, 42,2% de las empresas espera aumentar personal en el primer semestre de 2026. En inversión, un 42,5% prevé alzas, reforzando la lectura de reactivación del rubro. Este sector también muestra mayor optimismo con la economía del país, donde un 61,5% cree que mejorará y un 38,5% no espera mayores cambios.

Hoteles y Restaurantes evidencia también un aumento significativo respecto a la medición anterior, alcanzando 17,1 pts., influenciado principalmente por un positivo índice futuro, tras un 2025 pesimista. Cerca de un cuarto de las empresas del sector evidenció bajas anuales en sus ventas durante el segundo semestre del año pasado y un 50% indicó que se mantuvieron. Para este semestre en curso, el optimismo sube con un 47,7% de empresas que esperan mejores resultados y un 39,5% no ve mayores cambios. En empleo, el sector muestra un ajuste más lento, un 77,7% de estas empresas no varió su personal, mientras que un 14,3% lo disminuyó en la segunda mitad del año pasado y, para el primer semestre de 2026, el 20,1% anticipa aumentos de personal, mientras que 69,7% no espera cambios, dando cuenta de una recuperación que mejora en expectativas, pero aún con cautela en decisiones laborales. En inversión, un 40,2% proyecta aumentos, aunque 49,7% prevé estabilidad. Respecto a la situación económica del país, un 56,1% de las empresas de este grupo espera que las cosas mejoren y un 39,3% no espera mayores cambios.

Finalmente, **Otros Negocios al por Menor** también retorna al optimismo con 17,1 pts., tras siete períodos de pesimismo. En ventas, el rubro aún refleja heterogeneidad, un 42% reportó caídas anuales en el segundo semestre de 2025 (vs. 2S 2024), pero hacia adelante el 53,4% espera mejoras. En contrataciones, prevalece una postura conservadora, en el segundo semestre de 2025 un 79,4% mantuvo su dotación y un 12,8% la redujo. Para el primer semestre de 2026, si bien 17,3% proyecta aumentar personal, la mayoría (77,3%) anticipa que no habrá cambios, lo que sugiere que el optimismo en ventas aún no se traduce plenamente en expansión de empleo. En inversión, el rubro muestra señales más activas hacia adelante, 42,5% espera aumentarla, con 48,9% que proyecta mantenerla. Por último, respecto al crecimiento económico del país, un 64,1% de las empresas de este sector creen que la situación mejorará y un 29,1% espera que se mantenga.

Resultados por Tamaño de Empresa

El inicio de 2026 muestra una recuperación transversal de la confianza por tamaño de empresa, aunque con diferencias relevantes en intensidad y en la solidez del escenario inicial.

Tabla N°3: Índice de Confianza según tamaño de empresa

Índice	Tamaño de empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Índice Actual Confianza	-1,2	-5,3	-0,6	12,5
Índice Futuro Confianza	38,8	35,5	41,3	53,5
Índice general de Confianza	18,8	15,1	20,4	33,0

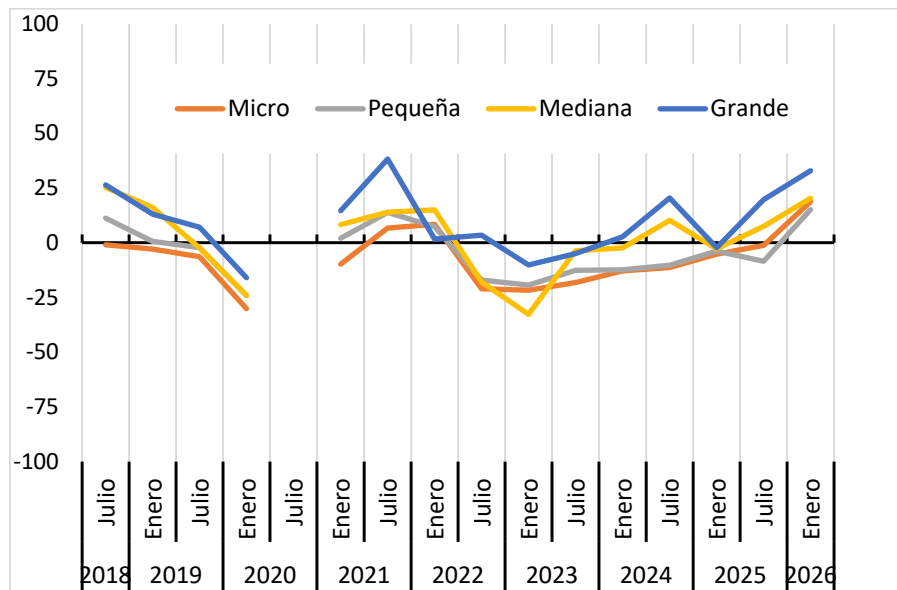
Fuente: Departamento de Estudios CNC

Las grandes empresas lideran con 33,0 pts., siendo el único segmento donde la evaluación inicial (cierre 2025) ya es claramente optimista (Índice Actual: 12,5 pts.) y donde las expectativas futuras alcanzan niveles muy elevados (Índice Futuro: 53,5 pts.). Este optimismo se sustenta en resultados concretos, un 41,9% mantuvo sus ventas en el segundo semestre de 2025 respecto a igual período de 2024 y un 30,8% las aumentó, mientras que hacia adelante el 63,3% proyecta alzas en el primer semestre de 2026. Además, el 35,6% prevé aumentar su dotación y un 56,5% proyecta mayores inversiones, mostrando un comportamiento expansivo tanto en empleo como en capital.

Las empresas medianas alcanzan 20,4 pts., con un índice actual cercano a la neutralidad (-0,6 pts.) pero un fuerte impulso futuro (41,3 pts.). El 57,2% espera aumentar ventas, el 23% proyecta mayores contrataciones y el 42,4% anticipa aumentar inversión, reflejando una recuperación consistente, aunque todavía menos intensa que en las grandes.

En contraste, las pequeñas empresas (15,1 pts.) y las microempresas (18,8 pts.) retornan a terreno optimista, pero su evaluación actual sigue siendo levemente negativa (-5,3 y -1,2 pts., respectivamente), lo que evidencia que el repunte descansa principalmente en expectativas futuras. En micro, un 53,5% espera mayores ventas y un 46,5% proyecta aumentar inversión, aunque solo un 18,8% anticipa nuevas contrataciones, predominando la estabilidad laboral (74,8%). En pequeñas, el 49,5% proyecta alzas en ventas, pero el 76,4% no prevé cambios en su dotación y el 52,9% tampoco anticipa variaciones en inversión, lo que refleja una recuperación aún más prudente.

Gráfico N°3: Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurante por tamaño de empresa



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Resultados por Variable

El Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes evidencia una mejora transversal en todas las variables analizadas al inicio de 2026, dejando atrás el escenario de debilidad observado durante 2023 y gran parte de 2024.

La variable que lidera el repunte es la Proyección de la Economía, que alcanza 59,5 pts., marcando un salto significativo frente a julio de 2025 (-1,6 pts.) y registrando su nivel más alto desde el inicio del indicador (2018). Este resultado refleja un cambio estructural en las expectativas macroeconómicas del sector y constituye el principal motor del aumento del índice general.

En segundo lugar, se ubica la Inversión, con 19,9 pts., mostrando una recuperación respecto a los períodos anteriores y evidenciando que el mejor ánimo comienza a traducirse en decisiones de capital. Este repunte es particularmente relevante considerando que la inversión se mantuvo en terreno negativo o cercano a la neutralidad durante varios semestres previos.

Por su parte, el Índice de Ventas retorna a terreno optimista con 11,0 pts., tras haber permanecido en niveles negativos desde 2022. Esto indica que el comercio comienza a percibir una mejora efectiva en su desempeño, aunque aún con menor intensidad que en las variables de expectativa.

Finalmente, el Índice de Personal marca 5,2 pts., también en terreno positivo, pero con una recuperación más gradual. El empleo continúa siendo la variable que reacciona con mayor rezago frente al ciclo, reflejando que, si bien las expectativas mejoran con fuerza, las decisiones de contratación se consolidan de manera más lenta.

Decisiones de contratación

Entre las empresas que proyectan mantener su dotación durante el primer semestre de 2026, las principales razones se concentran en factores económicos y de entorno, más que en restricciones operativas.

- Incertidumbre económica (22,9%)
- Menor nivel de ventas o demanda (21,7%)
- Costos laborales elevados (18,8%)
- Inseguridad / problemas de entorno (17,4%)

Este resultado sugiere que la cautela en contratación no responde mayoritariamente a falta de capacidad productiva, sino a un entorno aún percibido como frágil o incierto.

Entre las empresas que no proyectan aumentar su dotación, las razones varían significativamente según subsector. En Grandes Tiendas y Supermercados, el freno está principalmente en factores estructurales, destacan la inseguridad y problemas de entorno (34,4%) y los costos laborales elevados (32,8%), mientras que la menor demanda tiene un peso bastante menor. Esto sugiere que, en este rubro, la cautela en contratación no responde a debilidad en ventas, que muestran

dinamismo, sino a condiciones operativas y regulatorias que encarecen o complejizan la expansión del empleo formal.

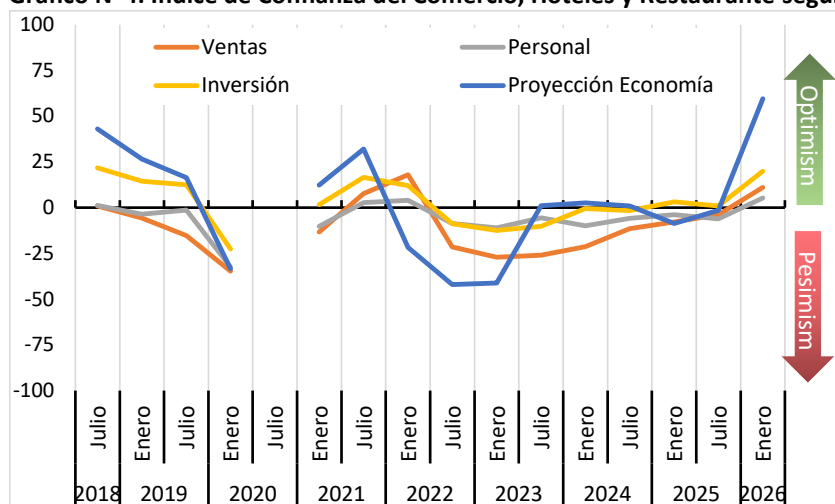
En contraste, en Compra y Venta de Automóviles y Hoteles y Restaurantes predomina una lógica más cíclica, la menor demanda (32,2% y 26,5%, respectivamente) y la incertidumbre económica (28,8% y 21,8%) son las principales razones para no contratar. Por su parte, en Otros Negocios al por Menor las razones aparecen más distribuidas entre incertidumbre (23,2%), menor demanda (20,1%) y costos laborales (19,4%), reflejando un escenario más heterogéneo y aún frágil. En conjunto, los resultados muestran que mientras algunos sectores enfrentan restricciones estructurales para expandir empleo, otros siguen condicionados por la evolución efectiva de la actividad y la consolidación del escenario económico.

Tabla N°5: Índice de Confianza según variable y subsector

	Tipo de empresa				
	Total	Compra y venta de automóviles	Grandes Tiendas y Supermercados	Hoteles y Restaurantes	Otro negocio al por menor
Índice Ventas	11,0	14,7	23,7	12,8	9,9
Índice Personal	5,2	19,3	10,6	3,6	4,2
Índice Inversión	19,9	25,0	36,1	18,5	19,4
Índice Proyección	59,5	61,5	89,4	53,9	59,9

Fuente: Departamento de Estudios CNC

Gráfico N°4: Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurante según variables



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Prioridades frente al nuevo gobierno

Ante la consulta sobre cuál debiera ser la principal prioridad del nuevo gobierno para apoyar al sector, las respuestas muestran con claridad que el foco debiera estar en la seguridad y dar condiciones económicas para la inversión, más que en medidas puntuales o sectoriales.

A nivel total, la prioridad más mencionada es “Mejorar la seguridad” (21,8%), consolidándose como la principal demanda del sector. Le siguen medidas asociadas al dinamismo económico, como reducción de impuestos (12,3%), apoyo a Pymes (11,8%) y aumento de inversión (11,8%). También aparece con relevancia la estabilización económica (8,9%), lo que refuerza la idea de que el sector busca certezas macro y un entorno más predecible para consolidar la recuperación.

En síntesis, el comercio plantea una agenda clara, seguridad como condición habilitante y crecimiento económico como motor de desarrollo sectorial.

Diferencias por tipo de empresa

Las prioridades varían significativamente según subsector:

- En Grandes Tiendas y Supermercados, la seguridad es ampliamente dominante (30,8%), seguida por estabilización económica (20,2%) y aumento de inversión (19,2%). Es decir, el foco está en condiciones estructurales para operar y expandirse.
- En Hoteles y Restaurantes, también predomina la seguridad (31,8%), lo que es consistente con la alta sensibilidad del sector al entorno urbano y turístico.
- En Compra y Venta de Automóviles, la principal prioridad es aumento de inversión (24,9%) y reducción de impuestos (19,1%), mostrando un énfasis más marcado en dinamizar la demanda y facilitar el acceso a capital.
- En Otros Negocios al por Menor, aunque seguridad lidera (20,4%), las prioridades están más distribuidas entre reducción de impuestos (12,3%) y apoyo a Pymes (11,0%), reflejando mayor heterogeneidad.

Ficha técnica

Target	Comerciantes -hombres y mujeres- dueños, administradores o encargados de locales del comercio, localizados en el Gran Santiago.
Técnica	Encuesta telefónica con la aplicación de un cuestionario standard con ocho preguntas cerradas.
Muestra	En total se realizaron 501 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por Ekhos en enero 2026.

Rangos

Entre -100 y -75,1	Muy Pesimista
Entre -75 y -50,1	Pesimista
Entre -50 y -25,1	Medianamente Pesimista
Entre -25 y -0,1	Levemente Pesimista
0	Neutral
Entre 1 y 25	Levemente Optimista
Entre 25,1 y 50	Medianamente Optimista
Entre 50,1 y 75	Optimista
Entre 75,1 y 100	Muy Optimista