

Informe

“Victimización del Comercio”

-Segundo Semestre 2025-

Abril 2026



Objetivos del estudio

Objetivo principal

Determinar el nivel de victimización del comercio en los principales centros urbanos del país -en el segundo 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 07 de Enero hasta el 2 de Marzo de 2026.

Estudio Implementado por:

Ekhos
INVESTIGACIÓN + COMUNICACIÓN

Encuestas Completas: 1.209 casos

Durante el período de terreno se realizaron:

- 95 locales de Iquique.
- 96 locales de Antofagasta.
- 156 locales de Valparaíso y Viña del Mar.
- 152 locales Concepción y Talcahuano.
- 103 locales de Temuco.
- 104 locales de Puerto Montt.
- 504 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	9	67
Supermercado		16	
Farmacia		42	
Compra y Venta de Automóviles	Estaciones de Servicio, Compra y Venta de Automóviles y Logística	30	77
Empresa de Logística		26	
Estación de Servicio		21	
Hotel	Hotel - Restaurantes	101	285
Restaurante		184	
Otro negocio por menor	Otros minoristas	785	780
Total		1.209	1.209

Metodología

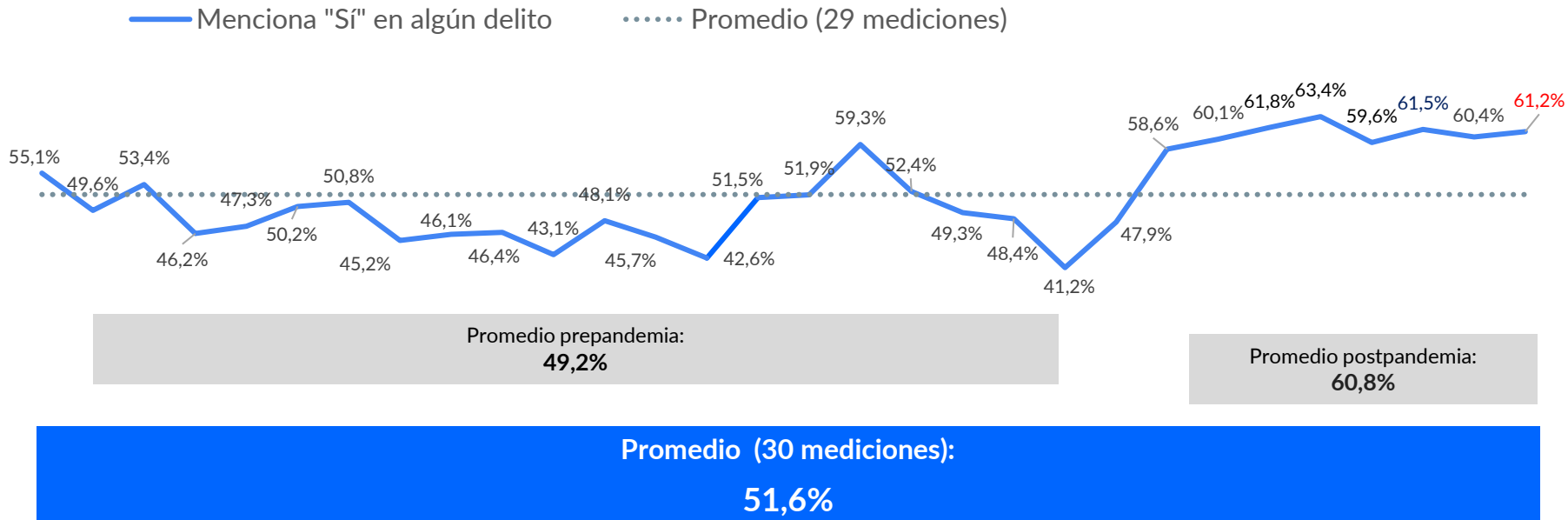
Para determinar el nivel de victimización y facilitar la comprensión de cada acto delictivo, los entrevistados fueron expuestos al siguiente listado y descripción de faltas o delitos

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



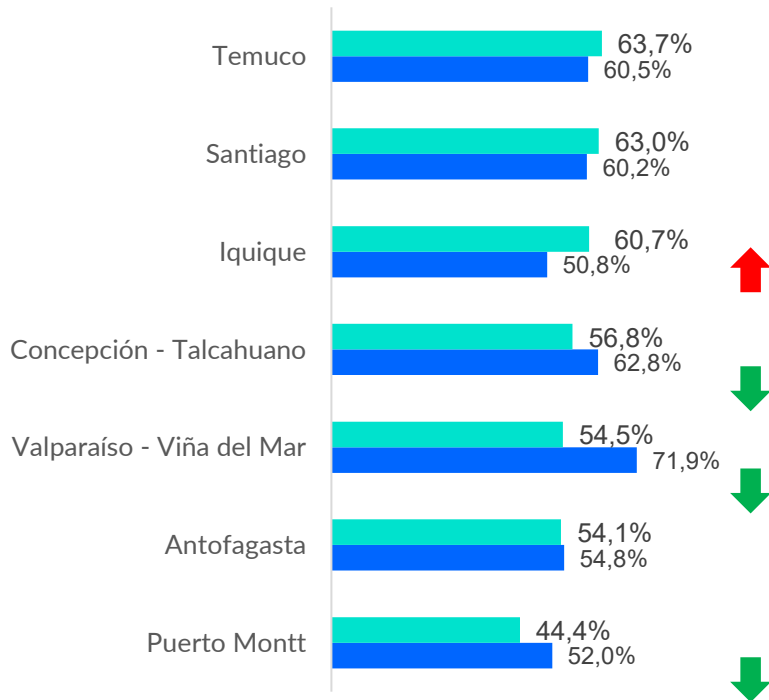
La tasa de victimización registró un 61,2% alcanzando una tasa promedio de 60,8% postpandemia



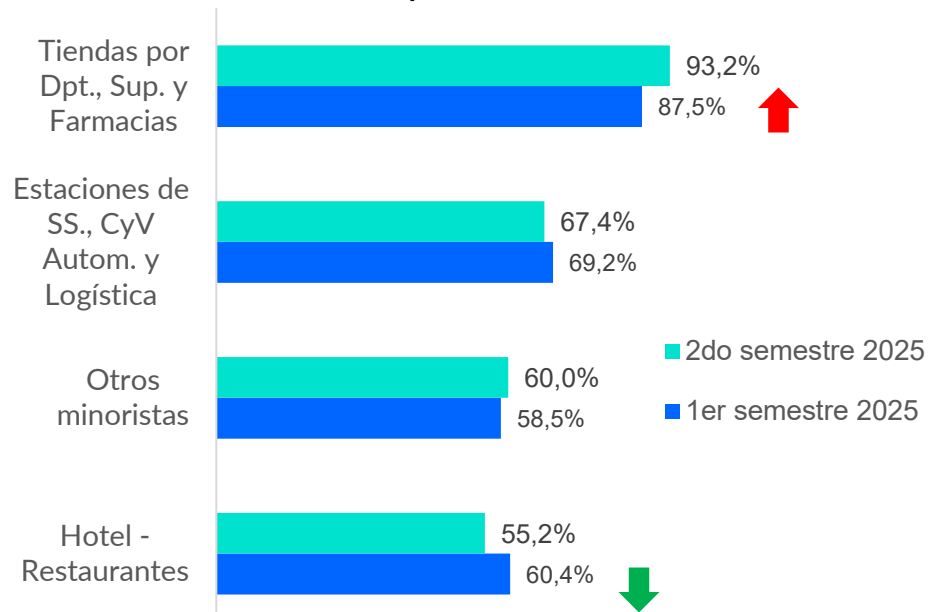
¿Su negocio/local fue víctima de alguna de las siguientes faltas y/o actos delictivos?

Se evidencia una baja significativa en Concepción-Talcahuano, Valparaíso-Viña y Puerto Montt, mientras que en Iquique aumenta

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.

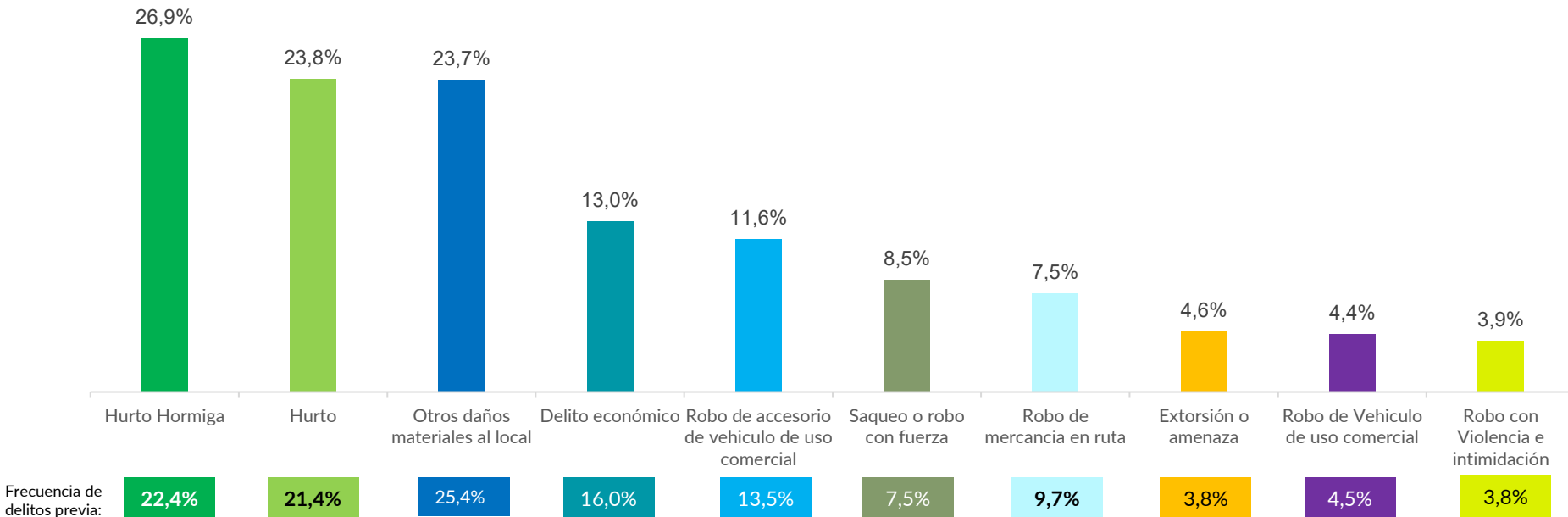
n primer semestre 2025= 1.202 / n segundo semestre 2025= 1.209

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

Tipos de delitos y revictimización



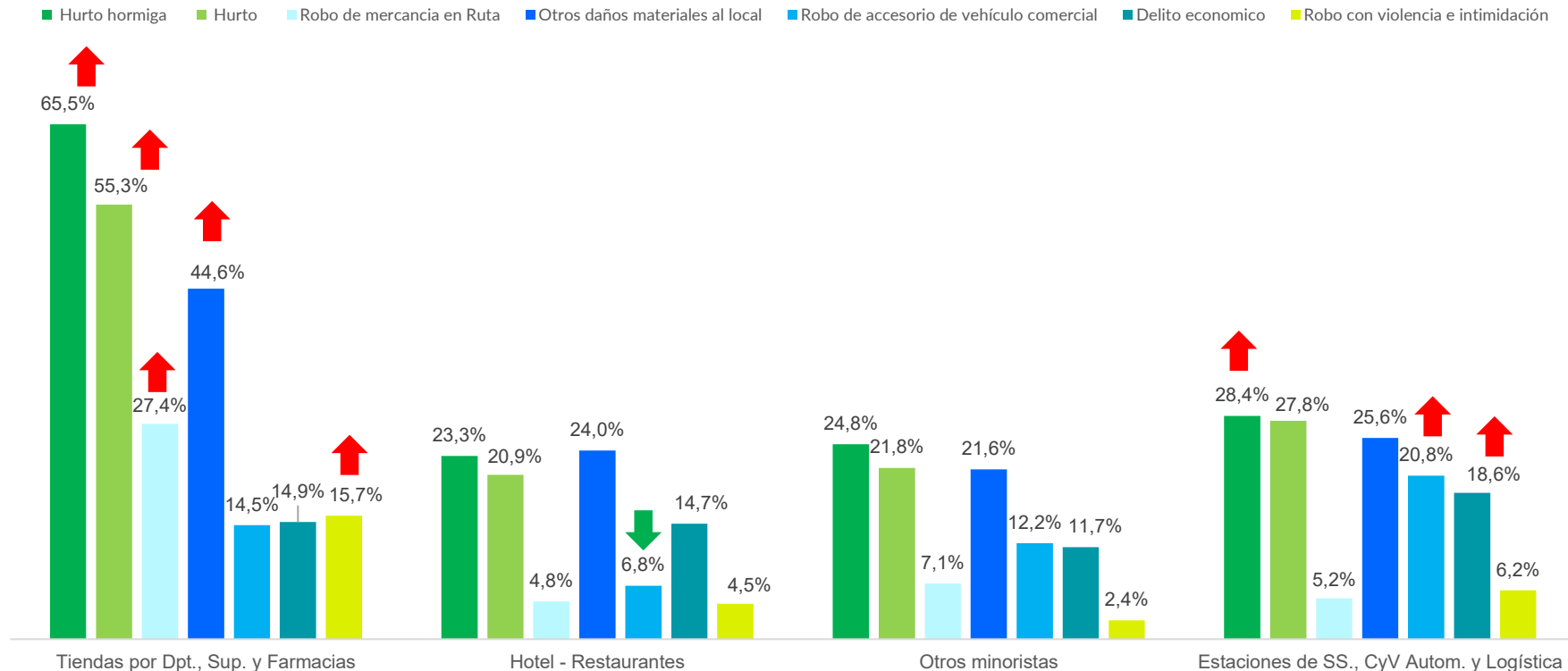
Otros daños materiales al local, hurto hormiga y hurto son los delitos con mayor ocurrencia, destaca el aumento en delito económico y saqueo o robo con fuerza



n= 1.209

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

Los delitos se concentran principalmente en formatos de gran tamaño y estaciones de SS. CyV de automóviles y logística



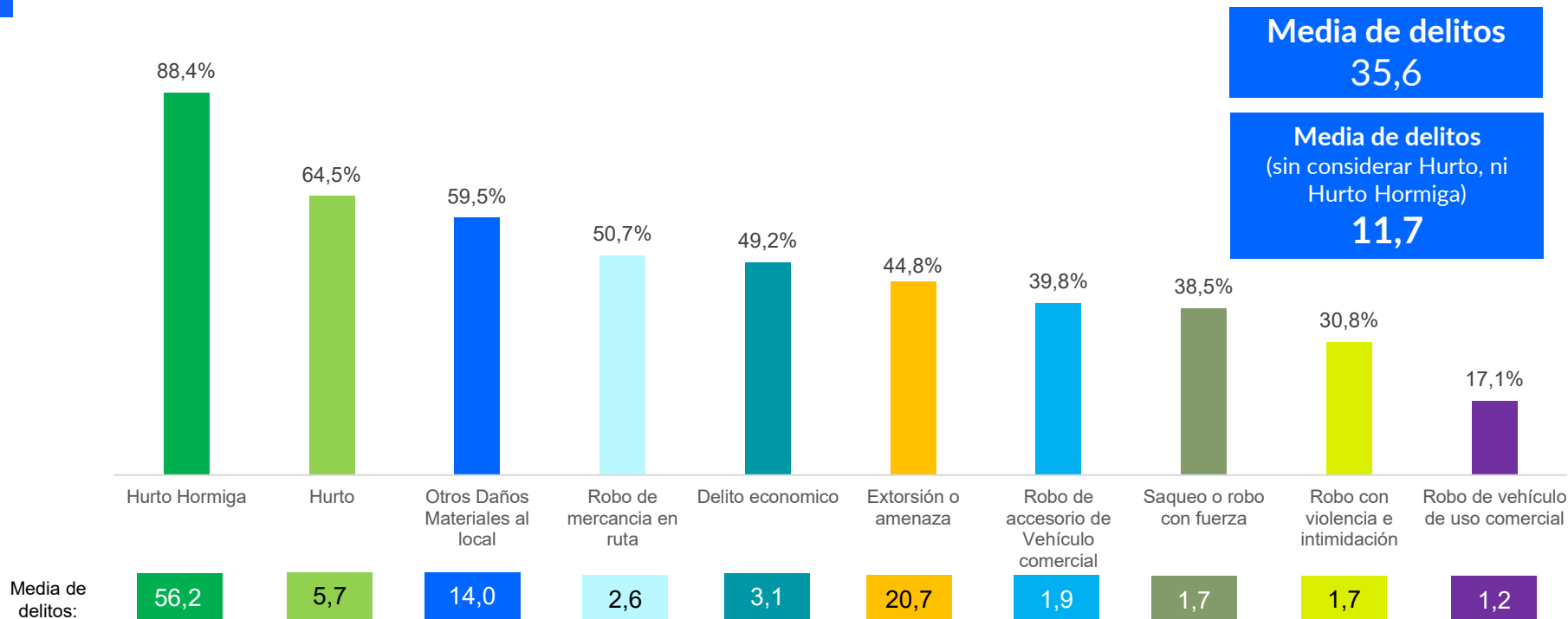
* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

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

n= 1.209

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

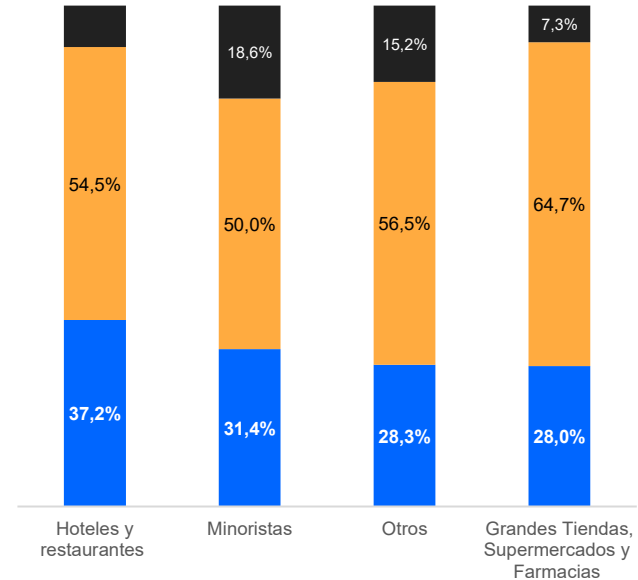
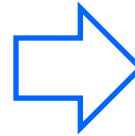
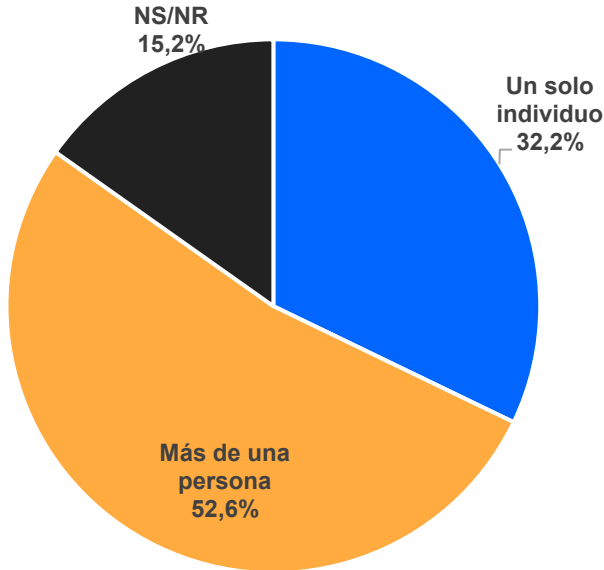
Revictimización: la media de delitos alcanza un 35,6 y, al no considerar el hurto o hurto hormiga, sube de 7,7 a 11,7 veces en el semestre



n=739

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

De aquellos victimizados, un 52,6% menciona que el delito fue cometido por más de una persona y un 32,2% menciona que fue un solo individuo



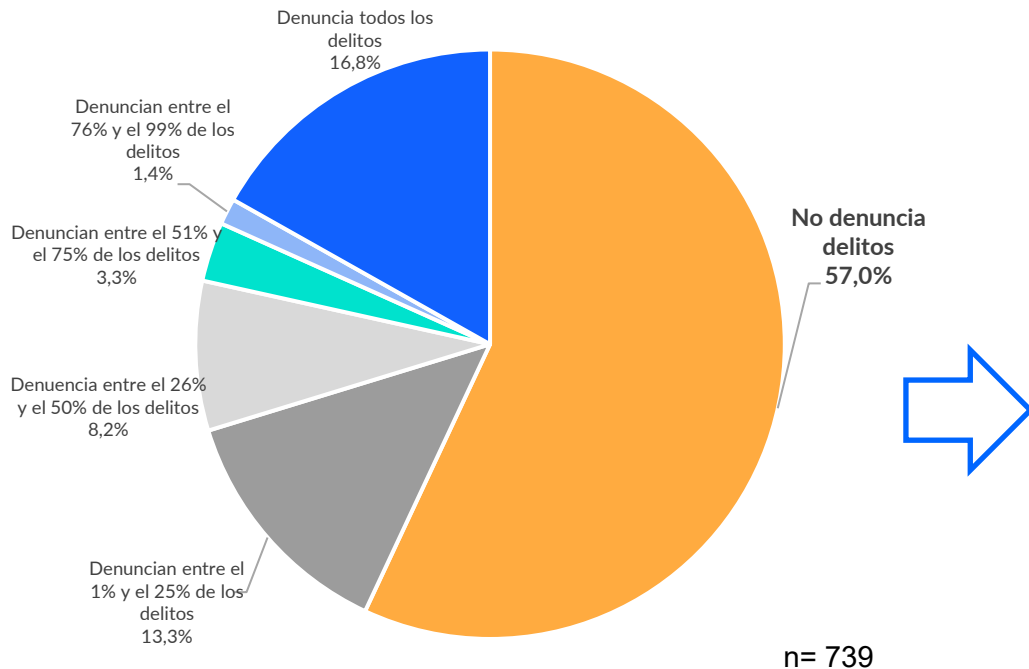
n= 739

¿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



57% no denuncia y de aquellos que lo hacen un 72,3% no obtiene resultados

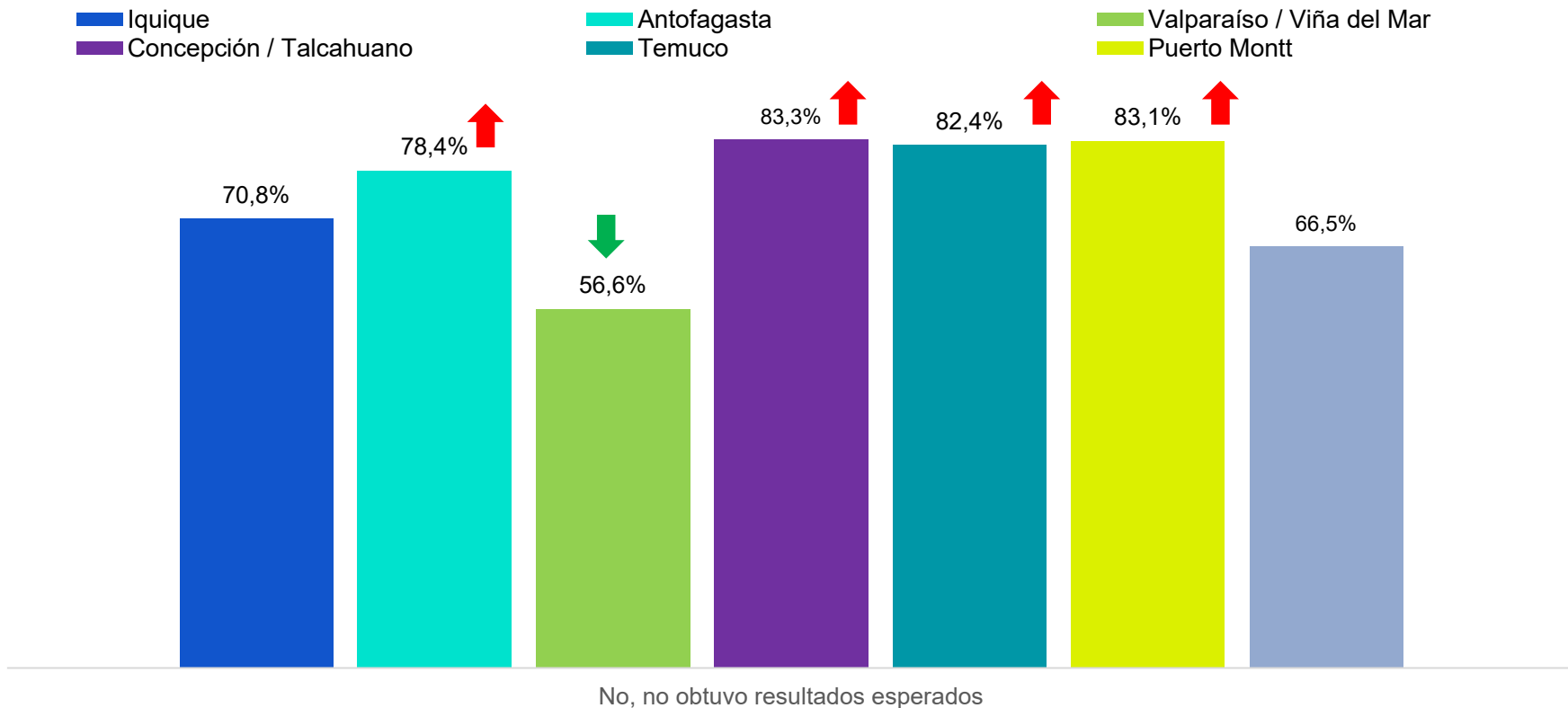


El 72,3% (78,4% medición anterior) no obtuvo los resultados esperados, un 13% sí (6,2% medición pasada) y un 4,4% en parte

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)

Destaca Valparaíso-Viña con un menor porcentaje que dijo no obtener los resultados esperados de su denuncia



No, no obtuvo resultados esperados

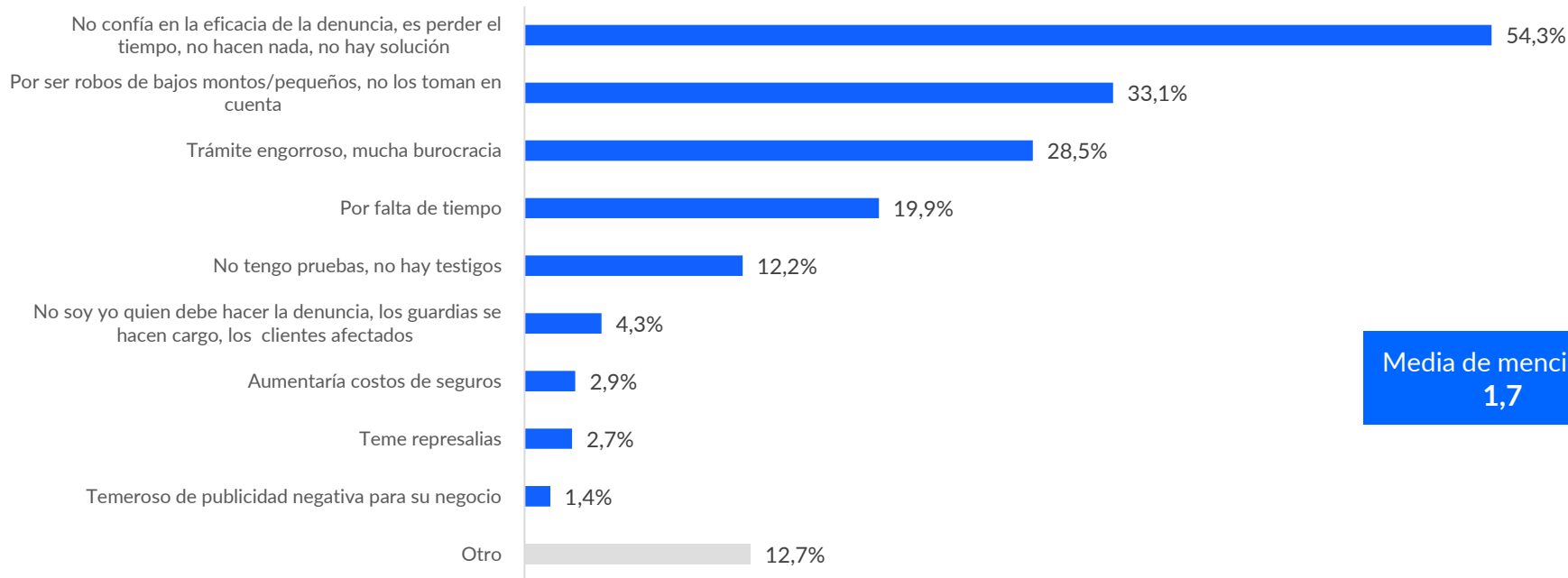
* Valores marcados en flechas son estadísticamente significativos al 95% de confianza

** 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)

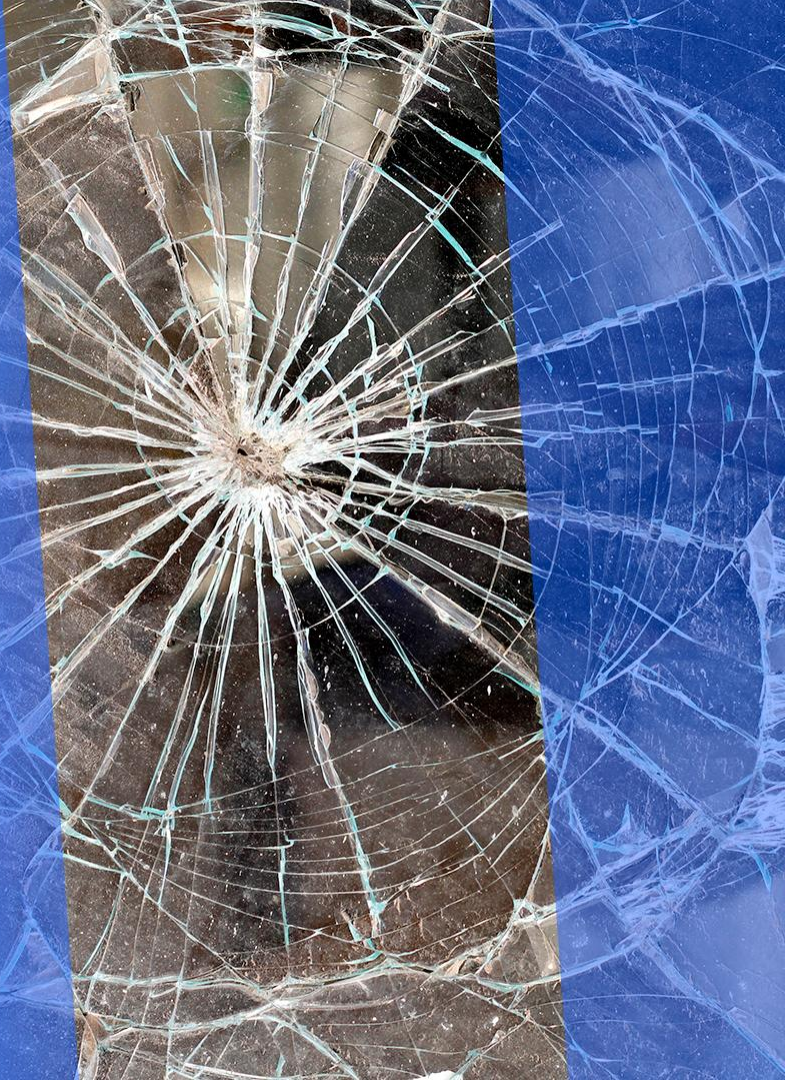
La desconfianza en el sistema es la principal razón de no denunciar, seguido de que es considerado un trámite engorroso o por ser robos de bajo monto



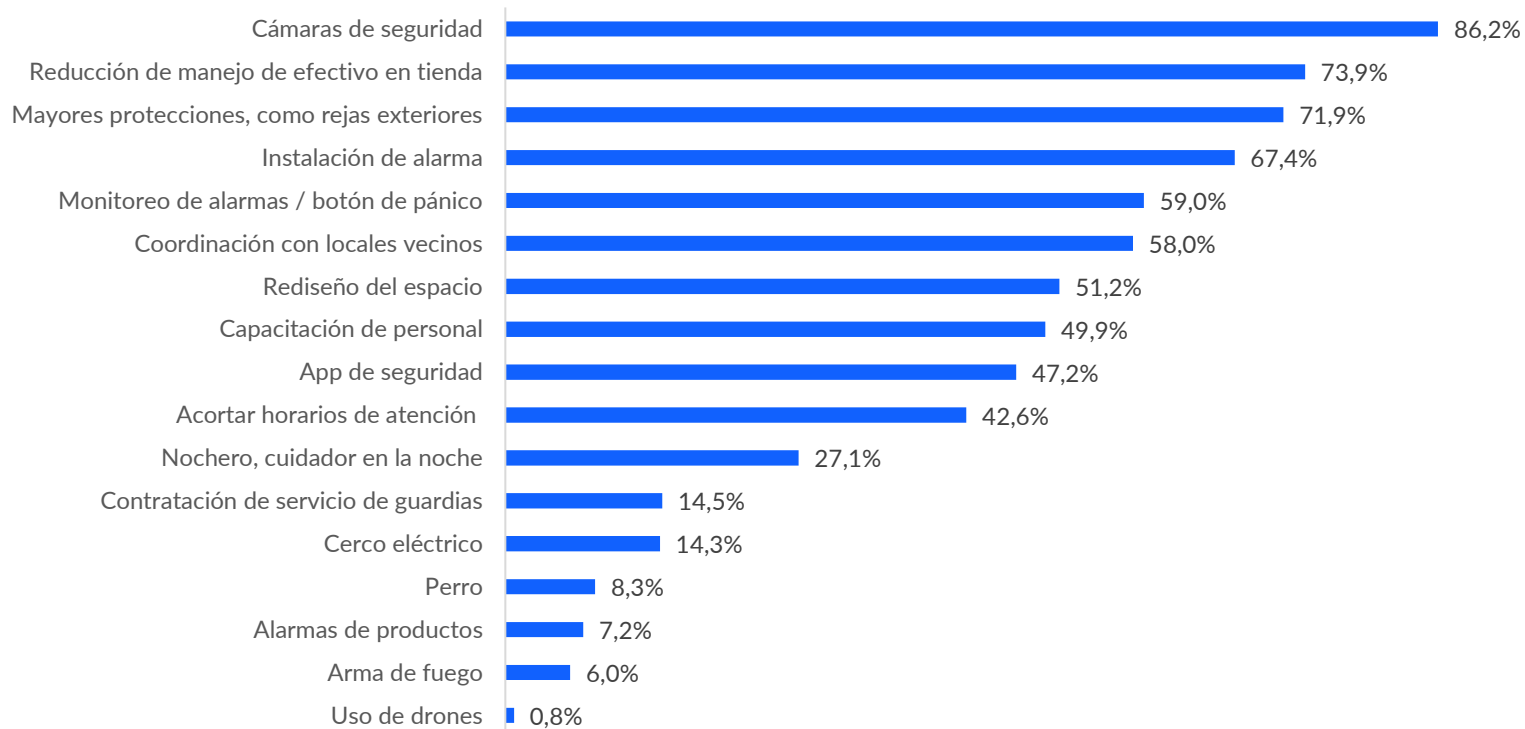
Media de menciones
1,7

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

Medidas de seguridad e implementación



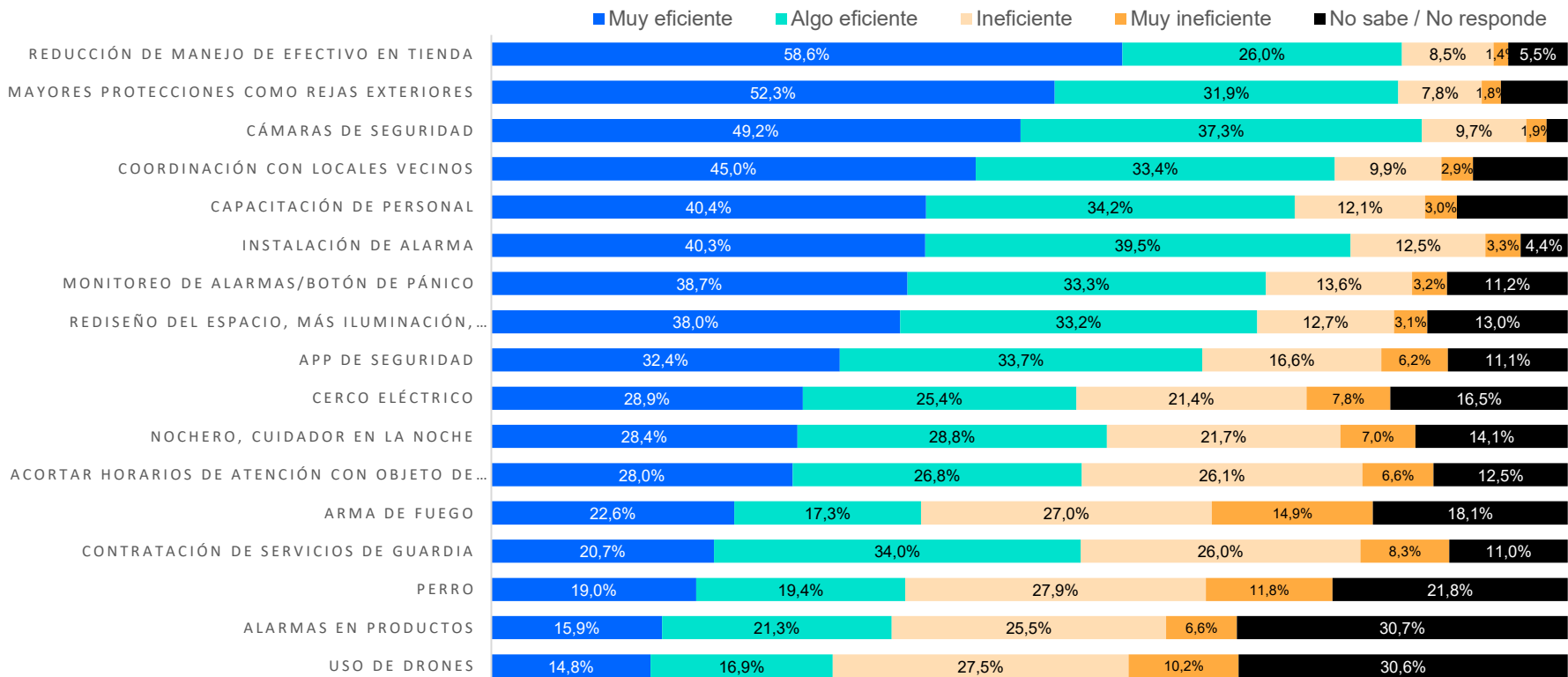
Entre siete y ocho medidas de seguridad tienen en promedio cada local, un 40% de los encuestados las aumentó en el segundo semestre del año pasado



n= 1.209

¿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, las cámaras de seguridad y la coordinación con vecinos. Drones y alarmas es lo menos eficiente.



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= 1.209

Un **74%** de los encuestados tiene gastos mensuales en seguridad, con una media y mediana que difieren según tipo de empresa, fluctuando el gasto por local según rubro

Tiendas por Dpt., Sup. y Farmacias

- 7,74 medidas en promedio

Gasto promedio/mediana :
\$7.744.748 / \$1.506.000

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (88,7%)
2. Mayores protecciones como rejas exteriores (83,6%)
3. Reducción de manejo de efectivo en tienda (82,9%)

Estaciones de SS., CyV Autom. y Logística

- 8,22 medidas en promedio

Gasto promedio/mediana :
\$1.525.296 / \$525.050

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (94,4%)
2. Instalación de alarmas (84,8%)
3. Mayores protecciones como rejas exteriores (79,2%)

Hotel - restaurantes

- 6,49 Medidas en promedio

Gasto promedio/mediana :
\$974.461 / \$155.000

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (89,8%)
2. Reducción de manejo de efectivo en tienda (74,1%)
3. Mayores protecciones como rejas exteriores (67,0%)

Otros minoristas

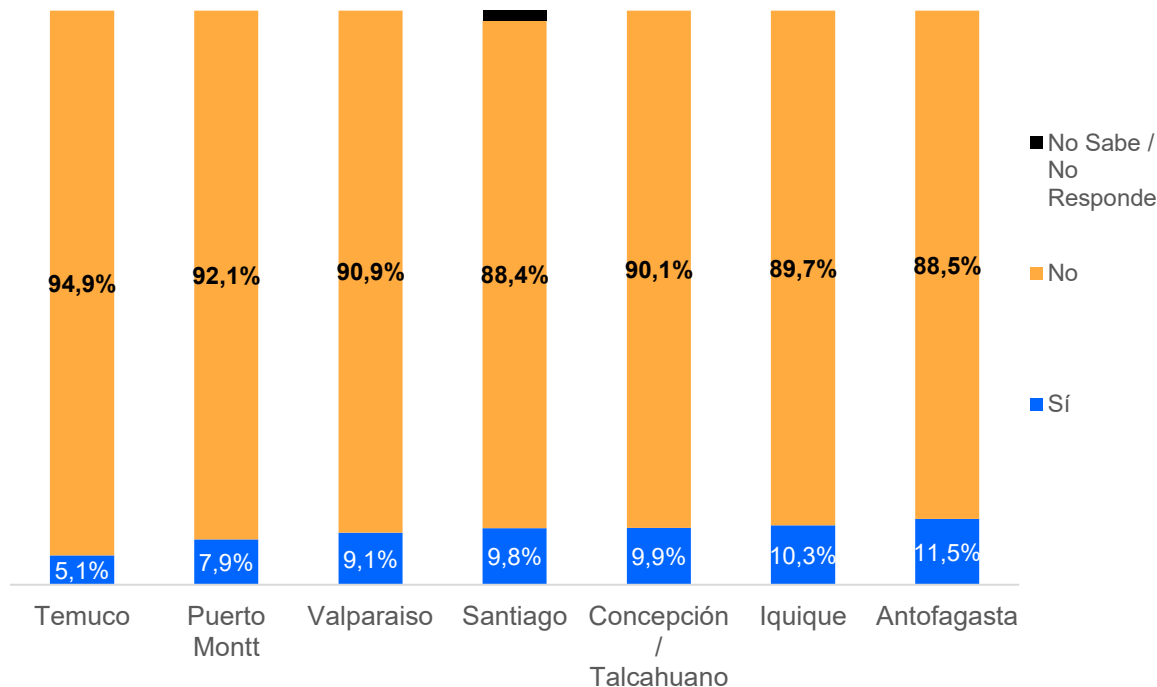
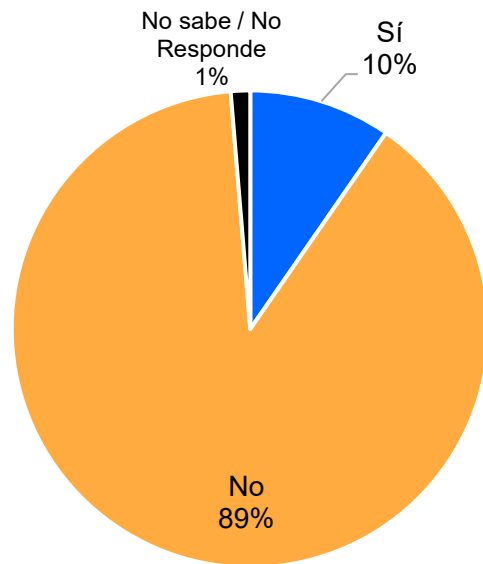
- 6,93 Medidas en promedio

Gasto promedio/mediana :
\$758.444 / \$135.000

- Top 3 de medidas usadas:

1. Cámaras de seguridad (85,0%)
2. Reducción de efectivo en tienda (73,0%)
3. Mayores protecciones como rejas exteriores (72,0%)

A un 10% 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

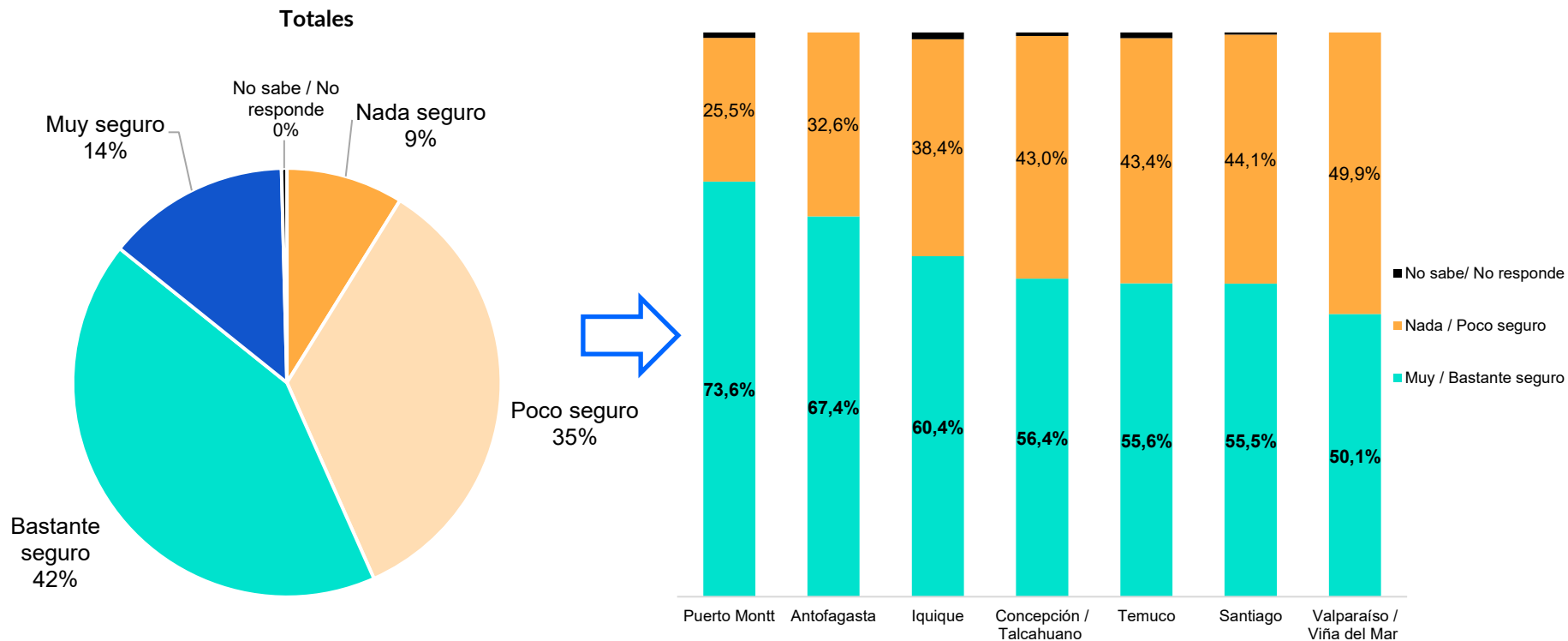


Durante el último semestre, ¿le han ofrecido servicios de seguridad por parte de empresas o personas que no cuentan con acreditación formal o cuyo origen le pareció sospechoso?"

Inseguridad y violencia



Un 44% de los encuestados considera el barrio donde se ubica su negocio poco o nada seguro, cayendo frente a la medición anterior



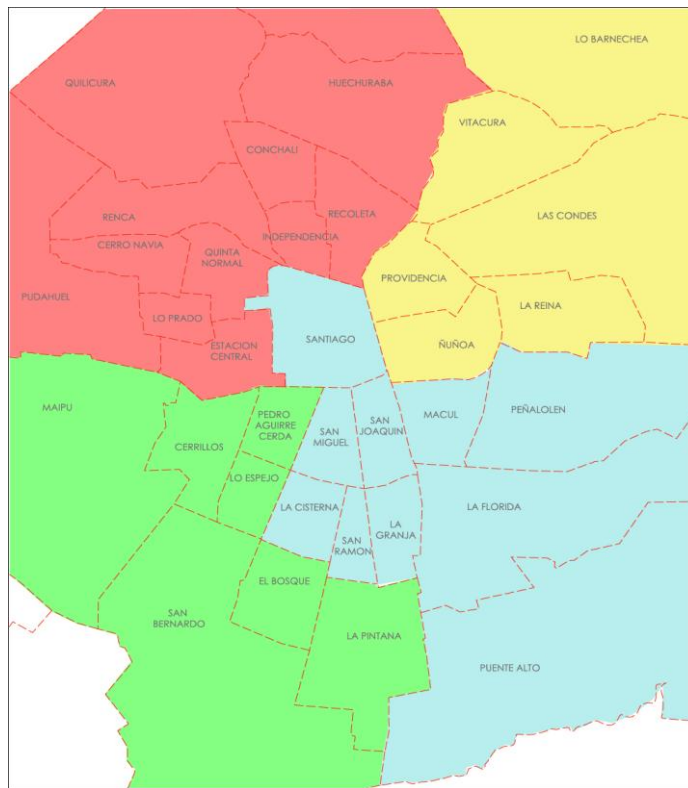
En su opinión, ¿qué tan seguro o inseguro es el barrio o sector donde su ubica el negocio/empresa?

n= 1.209

Si bien aún es alta, cae la percepción de inseguridad en las principales zonas de Santiago

Nor Poniente

	S1 - 2025	S2 - 2025
Nada / Poco	77,4%	56,6%
Muy / Bastante	22,6%	42,5%



Nor Oriente

	S1 - 2025	S2 - 2025
Nada / Poco	17,8%	15,0%
Muy / Bastante	82,2%	84,9%

Nada seguro / Poco seguro
 Muy seguro / Bastante seguro

Sur Poniente

	S1 - 2025	S2 - 2025
Nada / Poco	62,1%	54,7%
Muy / Bastante	36,3%	44,0%

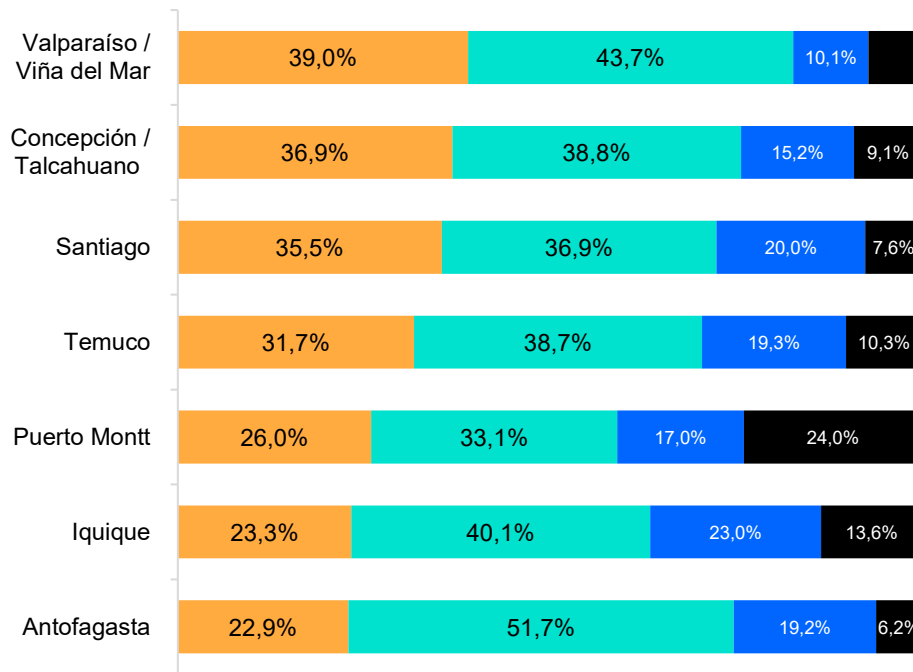
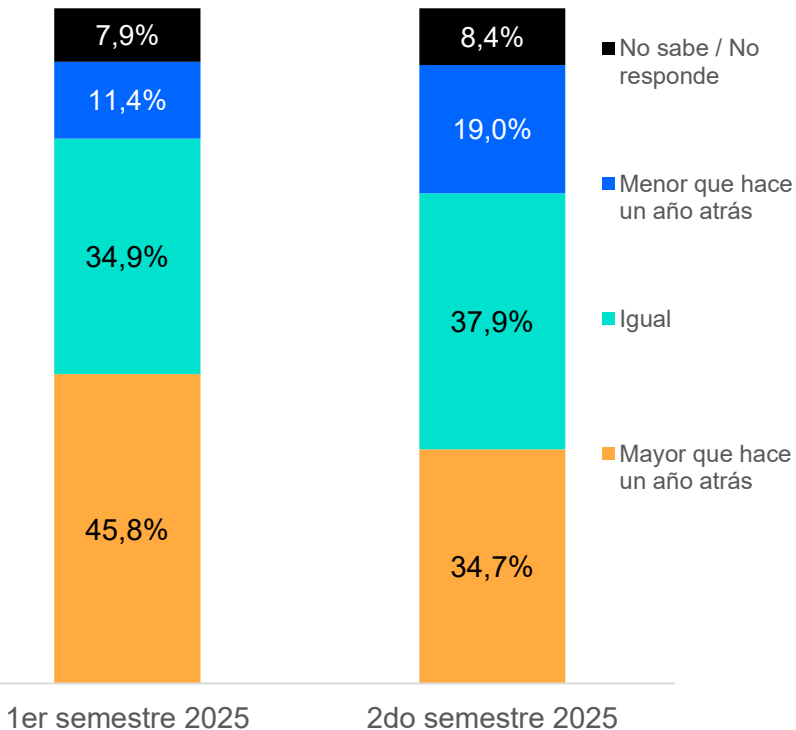
Sur Oriente

	S1 - 2025	S2 - 2025
Nada / Poco	67,7%	55,7%
Muy / Bastante	32,3%	44,3%

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

n= 504

Respecto a la violencia con que atacan los delincuentes, un **34,7%** cree que es mayor que hace un año y un **37,9%** menciona que es igual

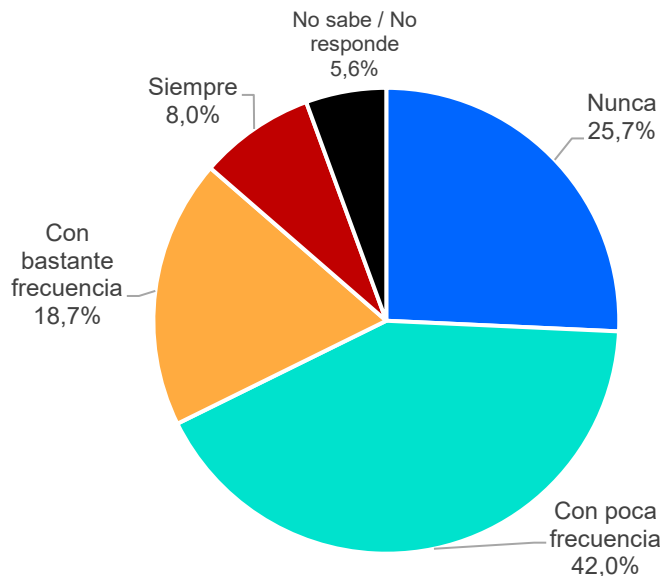


n= 1.209

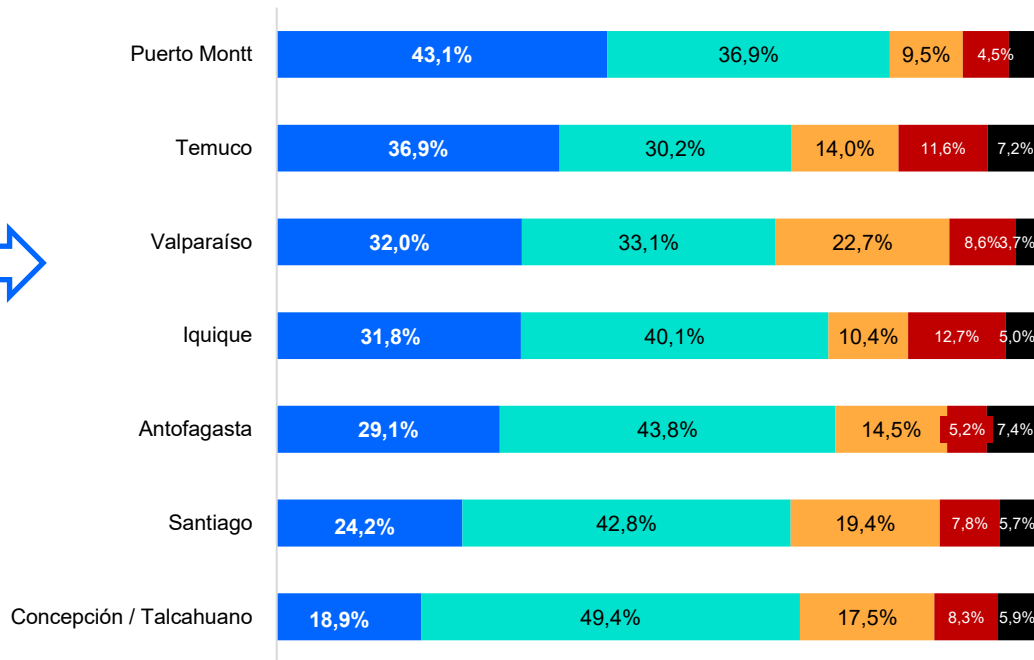
En su opinión, ¿la violencia con que los delincuentes atacan los negocios en su barrio o sector es... (LEER OPCIONES)?

Un 26% de los encuestados percibe alta presencia de bandas de crimen organizado en sus barrios, destacando Valparaíso-Viña y Santiago

Totales



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



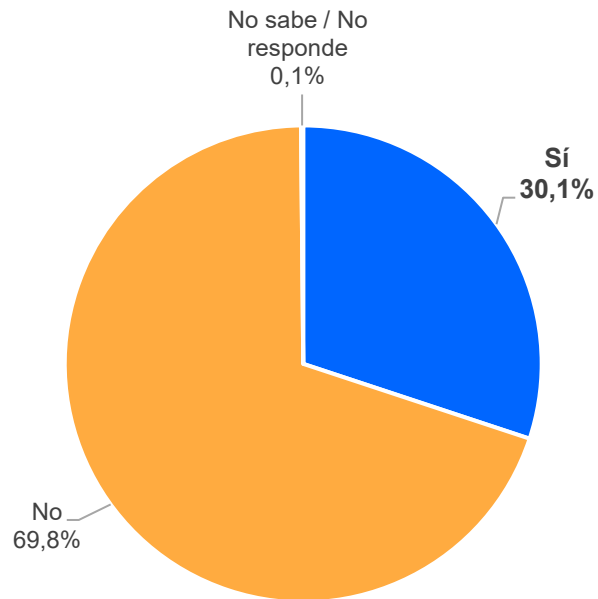
n= 1.209

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

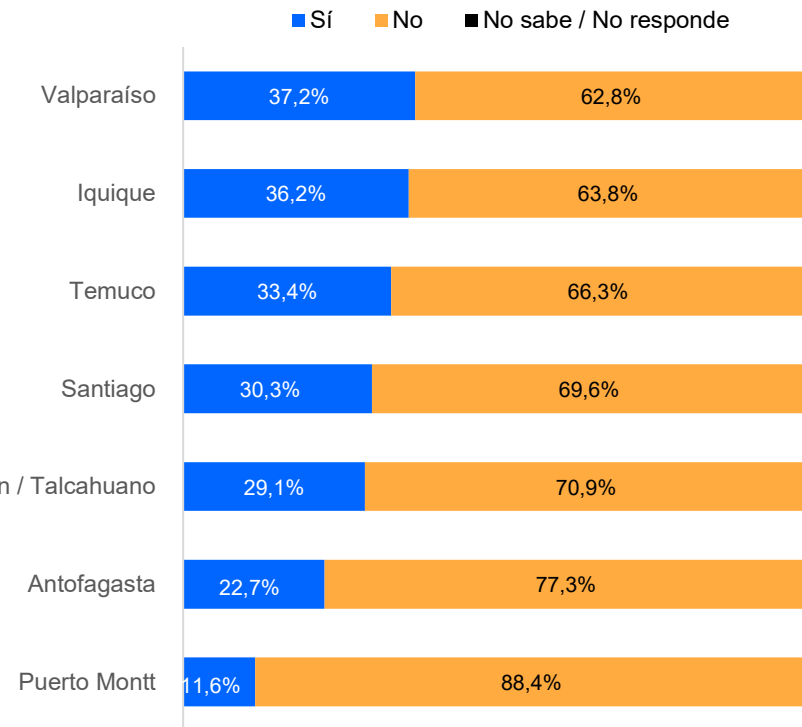
Comercio ilegal



30,1% de los locatarios dice tener comercio ambulante ilegal en las afueras de su negocio, cayendo frente a la medición anterior, destacando Valparaíso/Viña, Iquique y Temuco como las ciudades con mayor presencia



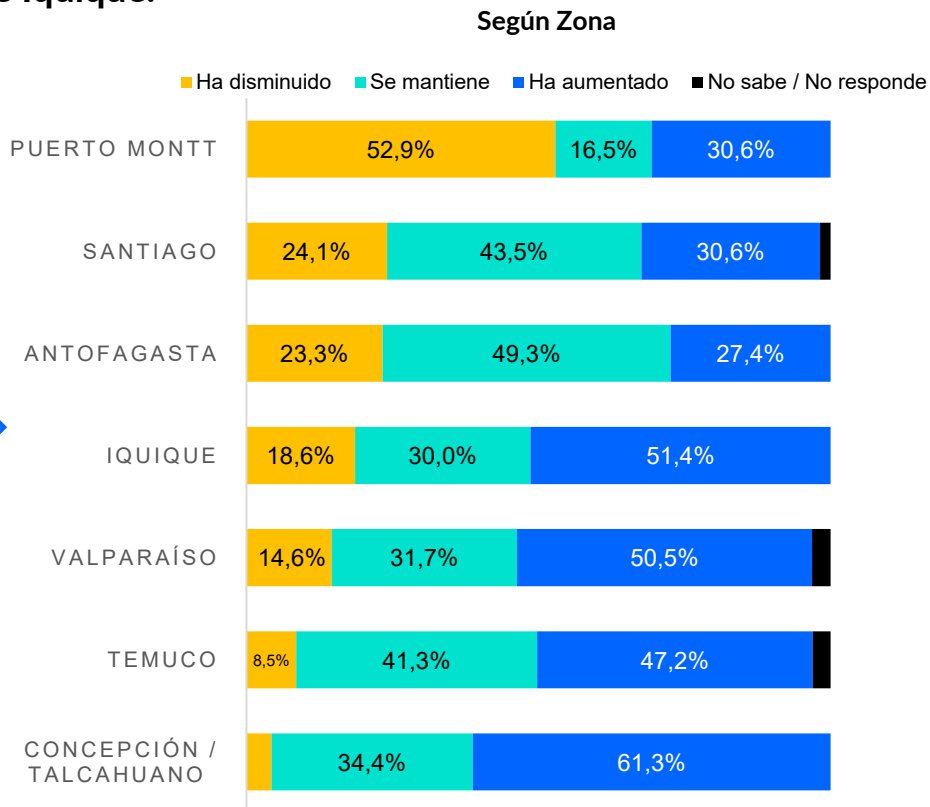
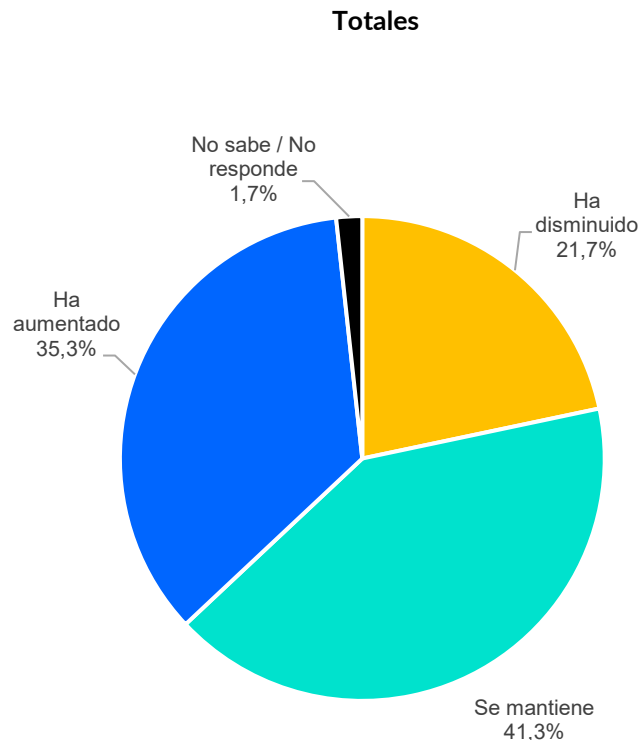
Concepción / Talcahuano



n= 1.209

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

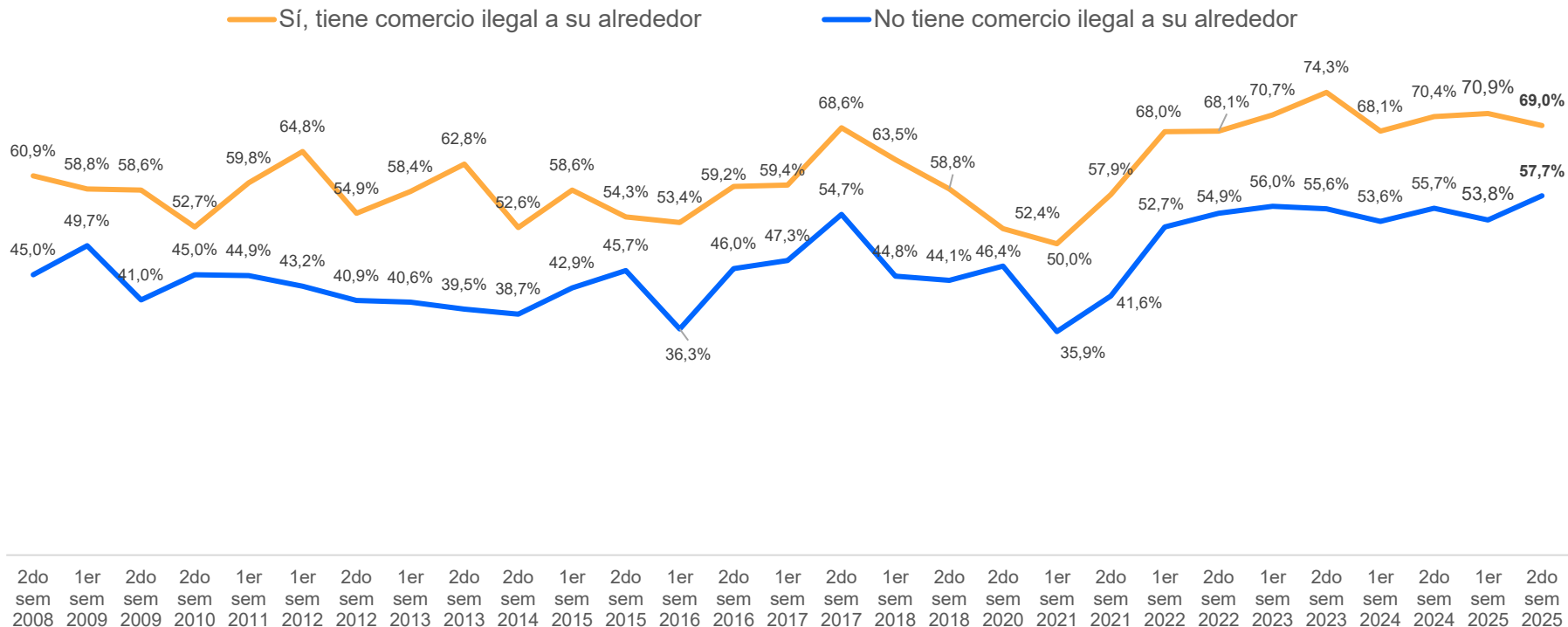
Un **35,3%** dice que el comercio ambulante ilegal ha aumentado y un **41,3%** dice que está igual. Destaca Concepción/Talcahuano con un mayor porcentaje que dice que ha aumentado, seguido de Iquique.



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

n= 365

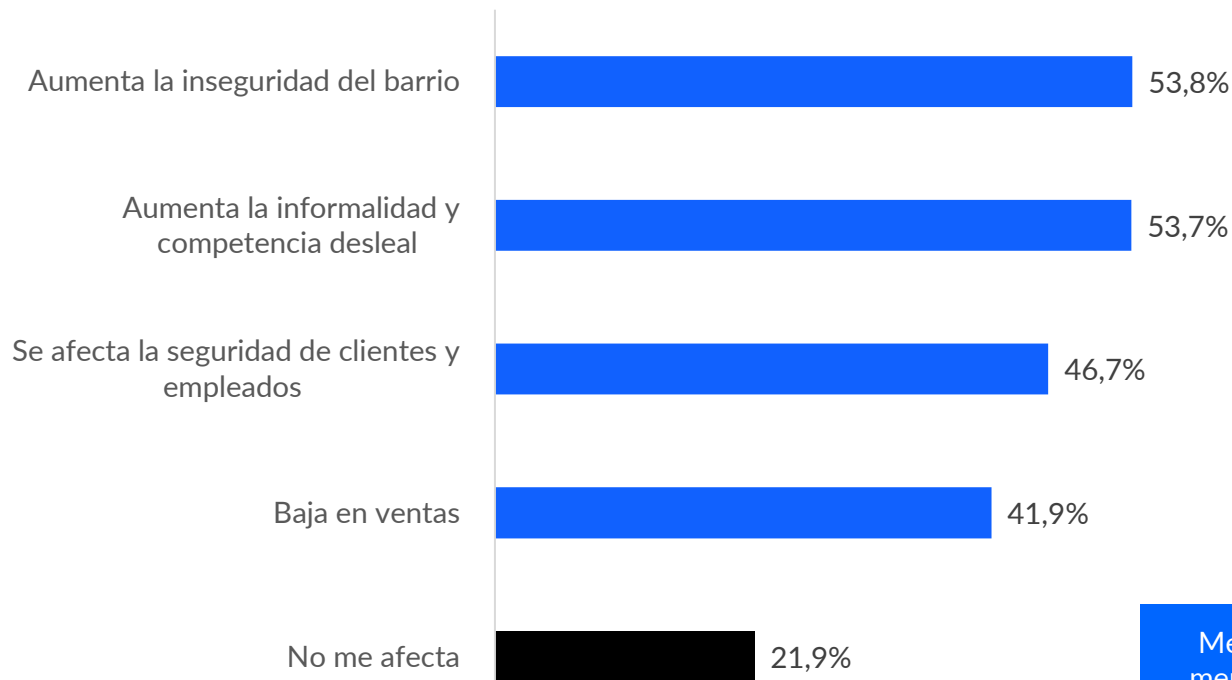
La tasa de victimización de aquellos con comercio ambulante ilegal afuera de sus locales es históricamente mayor que los que no tienen



*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*

El comercio ambulante ilegal se asocia principalmente a temas de seguridad e informalidad en la zona donde se ubica



Un **49,1%** de los locales con comercio ambulante afuera de sus negocios no ve fiscalización al respecto

Media de menciones
2,2

* 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.

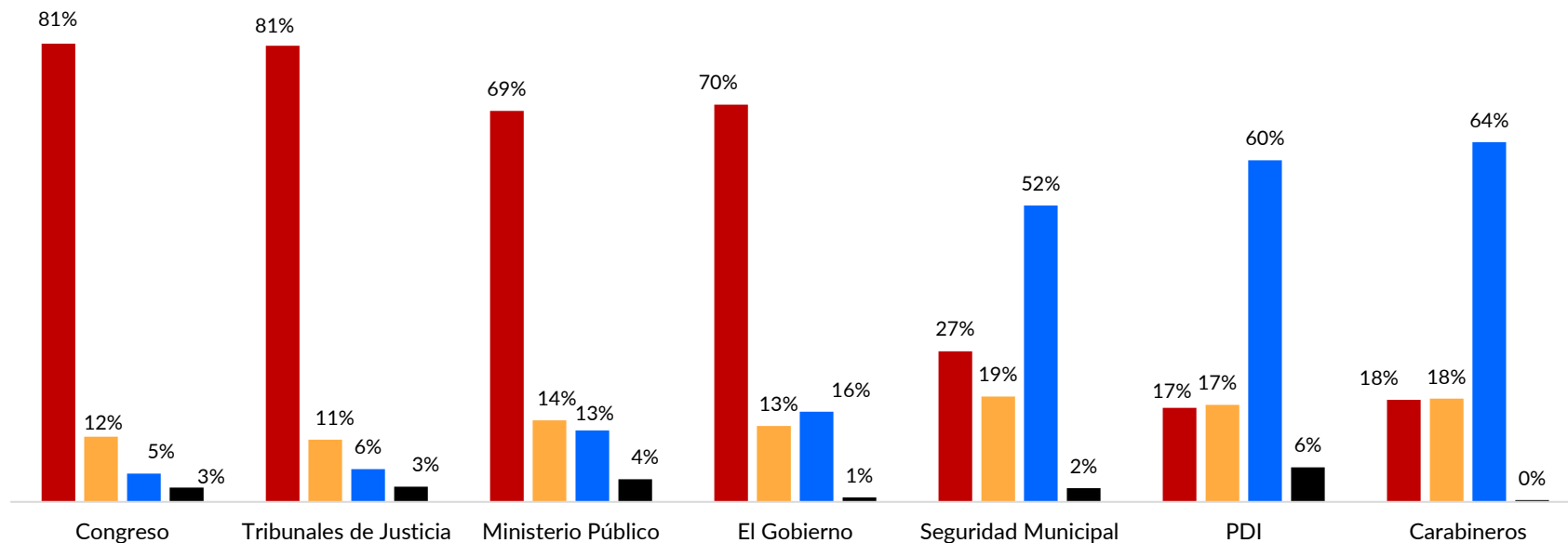
¿Qué efectos tiene el comercio ambulante ilegal para su negocio?

Satisfacción y expectativas



Congreso, Tribunales de Justicia, Gobierno y Ministerio Público marcan altos niveles de insatisfacción respecto a su rol para enfrentar la delincuencia, por su parte Carabineros y PDI destacan y mejoran frente a la medición anterior

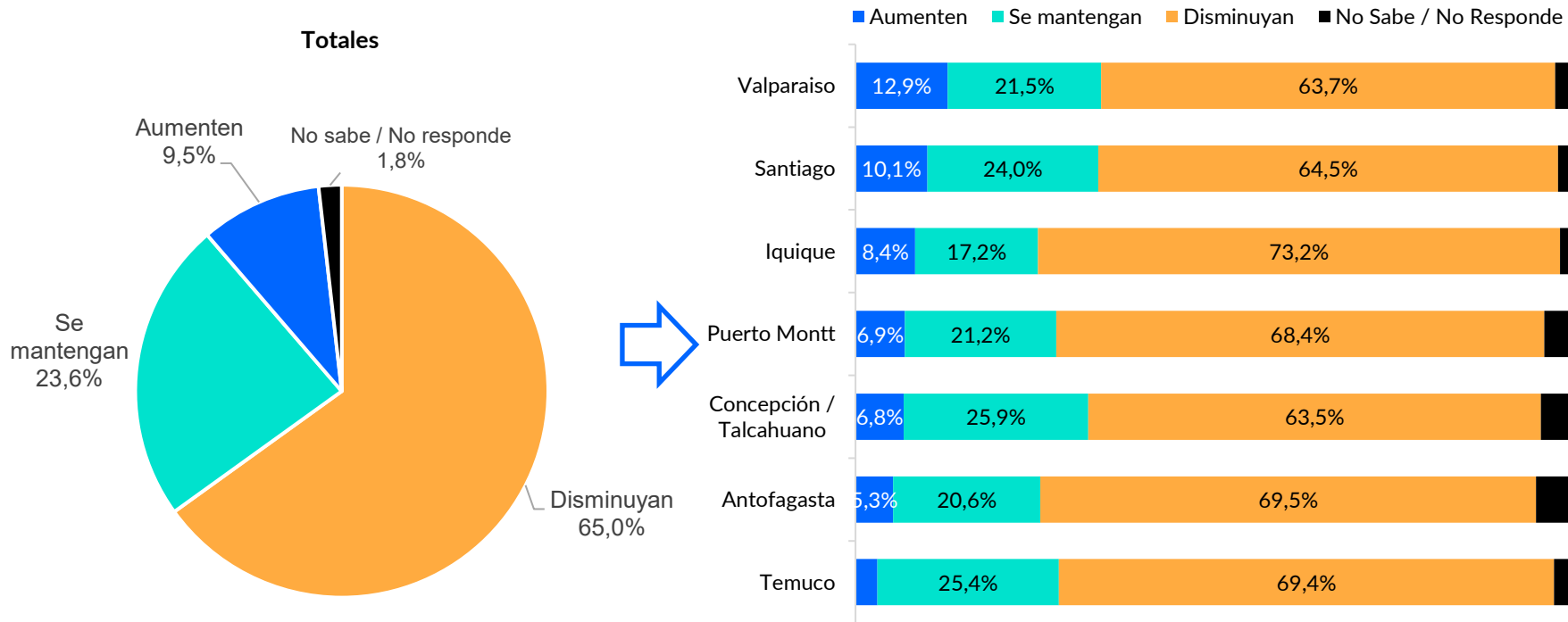
■ Muy insatisfecho/ Insatisfecho ■ Ni satisfecho ni insatisfecho ■ Muy satisfecho / Satisfecho ■ NS/NR



¿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= 1.209

65% espera que los niveles de delincuencia disminuyan durante el primer semestre de 2026 y 23,6% no anticipa cambios, con menos optimismo en Concepción/Talcahuano, Valparaíso/Viña y Santiago

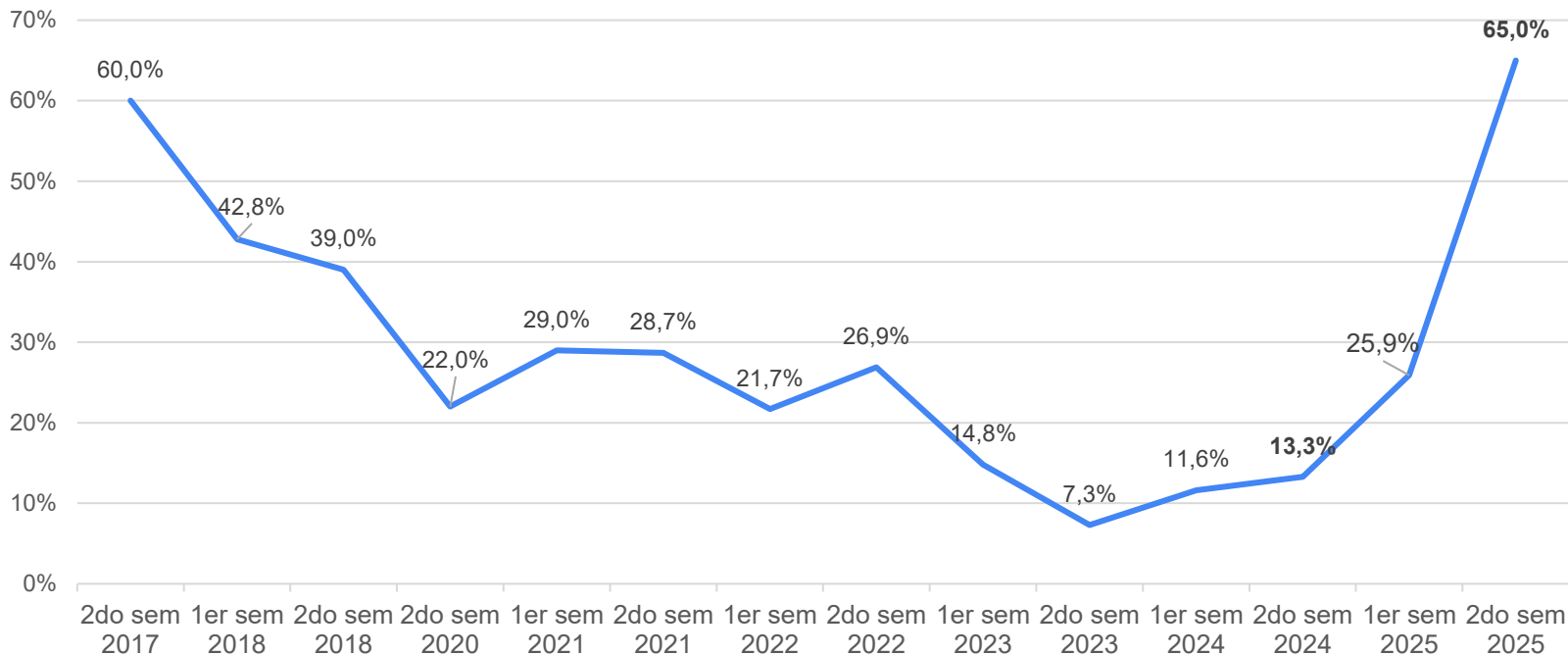


n= 1.209

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

Un 65% de los encuestados cree que la delincuencia caerá durante el primer semestre de 2026, dando cuenta de un fuerte impulso en el optimismo futuro frente a esta temática

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



n= 1.209

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

- La victimización se mantiene alta (61,2%) y sin cambios relevantes, evidenciando un problema estructural. Sin embargo, baja la percepción de inseguridad (54% → 44%), lo que podría reflejar una normalización del delito más que una mejora real.
- A nivel territorial, se observa un comportamiento dispar: aumenta la victimización en Iquique y Gran Santiago, mientras varias ciudades de regiones registran bajas.
- Más allá del nivel, preocupa la intensidad: alta revictimización, con múltiples delitos por local, lo que evidencia fallas en disuasión y control.
- El delito se vuelve más transversal: aumenta la victimización incluso en zonas sin comercio ambulante, lo que sugiere expansión fuera de focos tradicionales.
- La seguridad se consolida como un costo estructural: aumentan medidas, gastos y autogestión del riesgo por parte del comercio.
- Persiste un círculo vicioso: alta no denuncia y baja efectividad, lo que debilita la respuesta institucional.
- Mejora significativa en expectativas: 65% espera que la delincuencia disminuya en el corto plazo (vs 25,9%), aunque aún sin reflejo en los niveles efectivos de delito.

Informe

“Victimización del Comercio”

-Primer Semestre 2025-

Marzo 2026

