

## 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 2025, un cuestionario a 510 empresas de los sectores seleccionados en el Gran Santiago<sup>1</sup>.

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 2024 y en base a las expectativas hacia adelante (Índice Futuro), que mide lo que esperan durante el primer semestre de este año respecto a estas mismas variables, sumado a lo que se espera de la economía del país. **Además, se agregó en esta oportunidad una pregunta abierta sobre los principales aspectos negativos que están afectando la economía del país y aquellos aspectos que podrían beneficiar a sus empresas este 2025.**

---

<sup>1</sup> El indicador no se pudo llevar a cabo en julio 2020 producto de la pandemia y las cuarentenas, además de la imposibilidad de contactar a actores de estos sectores ya que una gran mayoría se encontraba cerrado. A su vez se afinó la metodología en la última medición aplicando la encuesta a los sectores administrativos de las empresas.

## ÍNDICE GENERAL

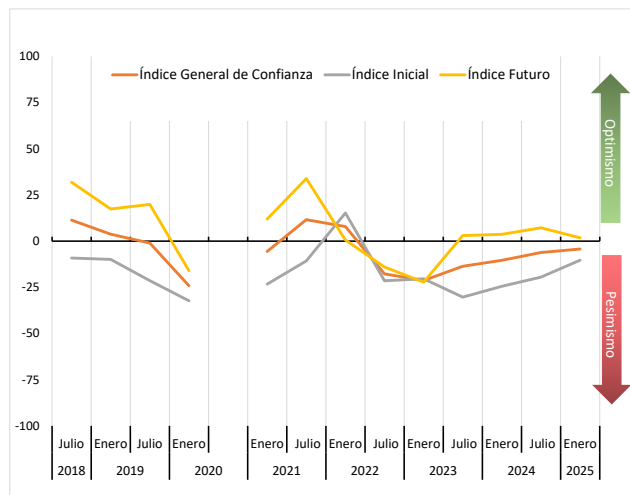
El Índice General de Confianza del Comercio Minorista, Hoteles y Restaurantes, comienza el primer semestre de este año con un nivel “levemente pesimista” alcanzando los -4,2 puntos (escala de confianza de -100 a 100 pts. donde 0 implica nivel neutro) dando cuenta de seis períodos de pesimismo y con una mejora marginal frente a lo marcado en julio de 2024.

**Tabla Nº1: Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes**

	2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	Julio	Enero	Julio	Enero	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero	Julio	Enero	Julio
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		
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		
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		

Fuente: Departamento de Estudios CNC

**Gráfico Nº1: Índice de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurante**



Al igual que lo registrado en la medición anterior, se evidencia una diferencia entre el estado inicial (índice inicial), el cual marca -10,3 pts., y lo que se espera hacia adelante (índice futuro), donde se reporta un optimismo en el margen para este primer semestre alcanzando 1,8 pts.

Esto da cuenta, que durante el segundo semestre del año pasado los resultados estuvieron, en promedio, por debajo de lo que se pensaba. Sin embargo, se evidencian diferencias según rubro, destacando Grandes Tiendas y Supermercados con un índice inicial positivo y, respecto a las expectativas para este primer semestre, solo Hoteles y Restaurantes se encuentran levemente pesimistas mientras que el resto de los rubros marcan un leve optimismo.

De esta manera, a nivel general vemos que el indicador, si bien aún en terreno pesimista, experimenta una tendencia positiva en los últimos tres períodos de medición, marcada por mejoras en el índice inicial mientras que las expectativas se mantienen más estables en niveles de un leve optimismo.

## Resultados por subsectores

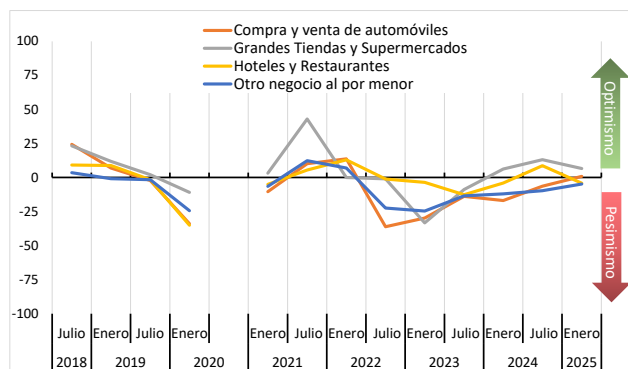
El Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes, desagregado por los distintos subsectores, da cuenta que Grandes Tiendas y Supermercados destaca con un mayor nivel de optimismo, tanto inicial como futuro, pero que se desacelera levemente frente a julio 2024, seguido de CyV de Automóviles que marca un resultado en el margen, en vista de mejores perspectivas futuras tras un negativo 2024. Por su parte, Hoteles y restaurantes, junto a Otros Negocios al por Menor marcan niveles levemente pesimistas.

**Tabla Nº2: 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 Inicial Confianza	-2,3	11,5	-5,3	-12,4
Índice Futuro Confianza	4,0	1,5	-3,1	2,8
Índice general de Confianza	0,8	6,5	-4,2	-4,8

Fuente: Departamento de Estudios CNC

**Gráfico N°2: Índice de Confianza por Sector**



Fuente: Departamento de Estudios CNC

Grandes Tiendas y Supermercados marca 6,5 pts., manteniéndose en terreno levemente optimista, pero por debajo del nivel de julio 2024. La mayor confianza del sector está influida principalmente por su nivel inicial, dado los mejores indicadores tras un negativo 2023, tanto en ventas como en contratación de personal e inversiones durante el segundo semestre del año pasado y, para este primer semestre, un 18% espera que las ventas aumenten, mientras que un 59,3% cree que se mantendrán los niveles.

Respecto al personal, un 26,4% de estas empresas menciona que hubo aumentos en las contrataciones en el segundo semestre de 2024 y un 59,3% no hizo movimientos. Hacia adelante el 81% cree que no habrá cambios en este primer semestre, mientras que un 12,1% ve reducciones de personal. Respecto a las inversiones, un 26,4% aceleró sus inversiones en el segundo semestre del 2024, mientras que un 53,3% menciona que no variaron y a futuro un 20,3% de las empresas de este rubro cree que aumentará su inversión, menor a lo registrado en julio, y un 59,3% no prevé mayores cambios.

Hoteles y Restaurantes es el sector que evidencia una caída respecto a la medición anterior, alcanzando -4,2 pts., volviendo a terreno pesimista. Un 40% de las empresas del sector evidenció bajas anuales en sus ventas durante el segundo semestre

del año pasado y un 35,5% indicó que subieron. Para este semestre en curso, un cuarto de las empresas encuestadas espera mayores ventas y un tercio visualiza bajas. Un 70% de estas empresas no varió su personal, mientras que un 21,3% lo disminuyó en la segunda mitad del año pasado y para el primer semestre de este año, un 68,4% no espera cambios mientras que un 18,9% prevé bajas. Respecto a la inversión, un 27,6% la redujo en la segunda mitad del 2024 y un 23,8% la aumentó y a futuro, un 49,3% de las empresas de estos rubros ve que no habrá cambios y un 23,7% prevé aumentos.

Por su parte, Otros Negocios al por Menor evidencian un repunte marginal en su nivel de confianza alcanzando -4,8 pts. Sobre un 40% de las empresas encuestadas de este grupo experimentó caídas anuales en sus ventas en la segunda mitad del 2024. Respecto al futuro, un 37% no espera mayores cambios en sus resultados de este primer semestre, mientras que un tercio espera que haya mejoras. En cuanto al personal, la gran mayoría no hizo cambios en el segundo semestre de 2024 (73,7%) y un 17,6% lo redujo. Para este semestre, el 76,1% espera que se mantengan sus niveles de personal fijo. Respecto a las inversiones en este grupo de empresas, más de mitad mantuvo sus niveles de inversión durante la segunda mitad del 2024 y un 23,4% menciono que la contrajo.

Finalmente, CyV de Automóviles alcanza un resultado en el margen de 0,4 pts., subiendo frente a lo registrado en julio de 2024 y dejando atrás cinco períodos de pesimismo. Los resultados del sector mejoran en gran medida por un mayor optimismo futuro tras un negativo 2024. Un tercio de las empresas encuestadas del sector sufrieron bajas en sus ventas durante la segunda mitad del 2024 y un 26,2% espera un mejor semestre y un 23% ve bajas, mientras que un 42,5% espera que las ventas se mantengan. La mayoría (79,3%) no alteró su personal en el primer semestre y un 8,9% lo bajó. Hacia adelante un 77,8% no ve cambios en su nivel

de personal fijo para este primer semestre. En cuanto a sus inversiones, un 67,6% las mantuvo en la segunda mitad del año pasado y para este semestre un 32,9% ve un repunte en esta materia mientras que un 21,4% ve una contracción.

### Resultados por Tamaño de Empresa

Por tamaño de empresa, se ve un escenario de leve pesimismo de manera transversal en las empresas encuestadas, siendo levemente mayor en las micro y pequeñas, pero reduciéndose la brecha que existía en las mediciones anteriores respecto a las de mayor tamaño.

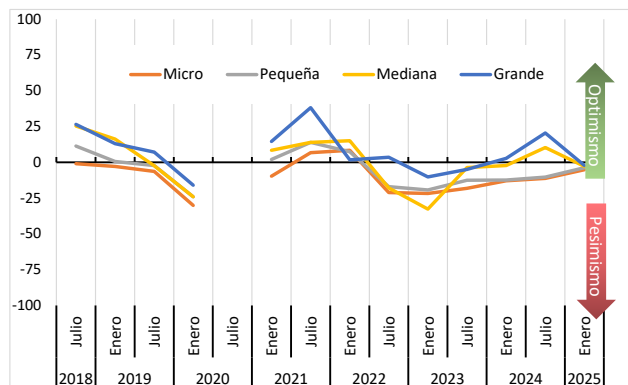
Se evidencia de esta manera, que el grupo de micro y pequeñas empresas marcan un negativo índice inicial, pero tienen un leve optimismo en el índice futuro, mientras que en las grandes sucede lo contrario, partiendo de un mejor escenario inicial, pero con un leve pesimismo futuro.

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

Índice	Tamaño de empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Índice Inicial Confianza	-13,4	-9,6	-5,4	5,9
Índice Futuro Confianza	3,0	2,0	-0,3	-10,3
Índice general de Confianza	-5,2	-3,8	-2,8	-2,2

Fuente: Departamento de Estudios CNC

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



Fuente: Departamento de Estudios CNC

En el extremo más pesimista las microempresas marcan -5,2 pts., con un repunte frente a la medición anterior y donde un 42,5% evidenció caídas en sus ventas en el segundo semestre de 2024 y cerca de un tercio espera un mejor escenario para este primer semestre. En cuanto al personal, no se ven mayores variaciones en las contrataciones pasada y futuras y respecto a la inversión un cuarto la redujo en la segunda mitad del año pasado y cerca de un 30% prevé aumentos este primer semestre.

Por su parte, las pequeñas empresas encuestadas marcan -3,8 pts. también mejorando respecto al resultado de julio 2024 y donde un 50% experimentó caídas anuales en sus ventas el segundo semestre de 2024.

Las empresas medianas caen a terreno levemente pesimista, con -2,8 pts. al igual que las grandes que alcanzan 2,2 pts. tras marcar 20,5 pts. en julio de 2024, influido en gran medida por un mayor pesimismo futuro.

Un 50% de las empresas grandes evidenció aumento en sus ventas en la segunda mitad del año pasado y, tras un positivo 2024, un 29,6% cree que las ventas caerán este semestre respecto a igual semestre de 2024 mientras que un 56,6% espera que se mantengan. Cerca de un tercio de las empresas de este grupo redujo personal el segundo semestre de 2024 y un porcentaje similar prevé reducciones este primer semestre.

**Tabla N°4: Índice de Confianza según variable y tamaño de empresa**

	Tamaño de empresa			
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Índice Ventas	-10,2	-7,4	-3,5	2,5
Índice Personal	-7,1	-0,2	-4,0	-13,2
Índice Inversión	1,9	4,2	2,9	3,0
Índice Proyección Económica	-0,6	-15,9	-10,0	-4,6

Fuente: Departamento de Estudios CNC

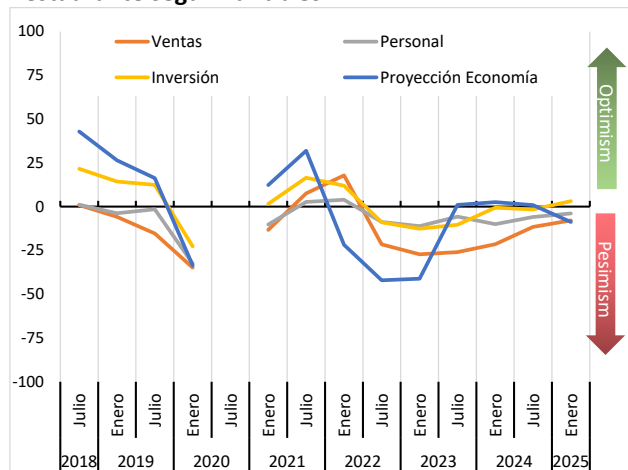
### Resultados por Variable

El Índice General de Confianza del Comercio, Hoteles y Restaurantes, evidencia diferentes resultados según variable analizada, donde un 31,5% cree que la economía chilena va a retroceder este primer semestre versus un 22,8% que espera un mejor escenario, siendo así la única variable que cae su nivel respecto al período anterior mientras que el resto evidencian leves mejoras, donde la inversión es la única que se encuentra en terreno levemente optimista en parte por mejores perspectivas futuras ante una baja base de comparación.

Por su parte, en cuanto a las ventas, los encuestados se encuentran en terreno levemente pesimista marcado más bien por los resultados de la segunda mitad de 2024 y con mejores expectativas hacia adelante, donde, a nivel general, un tercio ve mejoras.

En cuanto al personal fijo el porcentaje que redujo personal en la segunda mitad del año es superior al que aumentó, manteniéndose más parejo en las expectativas para este primer semestre.

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



Fuente: Departamento de Estudios CNC

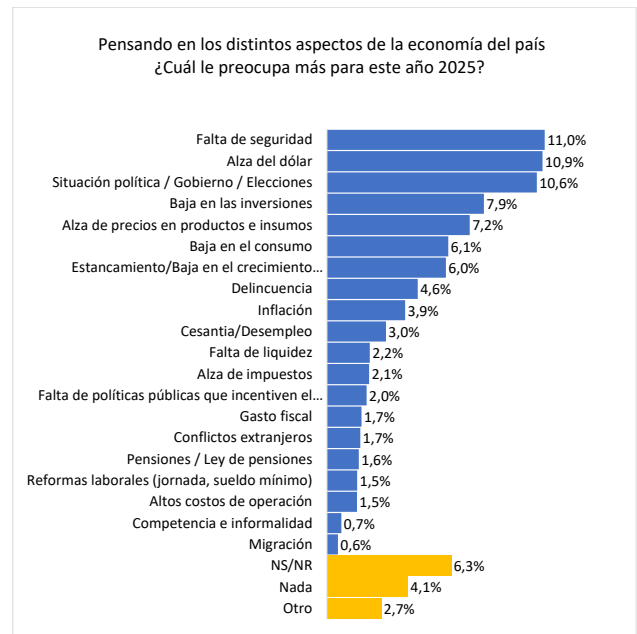
**Tabla N°5: Índice de Confianza según variable y subsector**

	Tipo de empresa				
	Total	Compra y venta de automóviles	Grandes Tiendas y Supermercados	Hoteles y Restaurantes	Otro negocio al por menor
Índice Ventas	-7,9	-3,5	8,6	-3,3	-9,5
Índice Personal	-3,9	5,8	6,0	-9,4	-3,4
Índice Inversión	3,1	6,6	6,0	-0,5	3,7
Índice Proyección Económica	-8,7	-7,5	2,2	-3,7	-10,1

Fuente: Departamento de Estudios CNC

### Aspectos que están afectando negativamente la economía del país

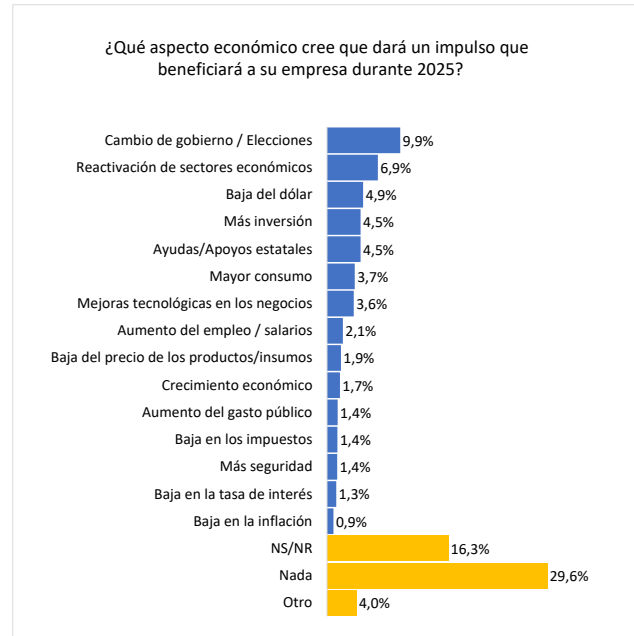
La falta de seguridad es mencionada por el 11% de los encuestados como uno de los principales aspectos que están afectando nuestro crecimiento y unido a la delincuencia, mencionada por un 4,6%, hace que los temas de seguridad sean mencionados por un 15,6% de los encuestados. Le sigue el alza del dólar, con 10,9% de las menciones y la situación política del país con un 10,9%. La baja en las inversiones obtiene un 7,9% de menciones y el estancamiento económico un 6%.



### Aspectos que podrían beneficiar las empresas

Por el lado de aspectos positivos que podrían ayudar a las empresas este 2025, un 9,9% menciona el cambio de gobierno y un 6,9% la reactivación de los sectores económicos. Luego un 6,9% menciona una posible baja del dólar seguido de ayudas estatales y mayor inversión con un 4,5% de menciones cada una.

Llama la atención que un alto porcentaje (29,6%) menciona que no ve ningún aspecto económico que vaya a beneficiar a su empresa este año, en línea con un escenario de leve pesimismo que evidencia el indicador.



### 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 505 entrevistas, segmentadas por rubro o sector.
Trabajo de campo	Realizado por EkhoS en julio 2024.

### 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