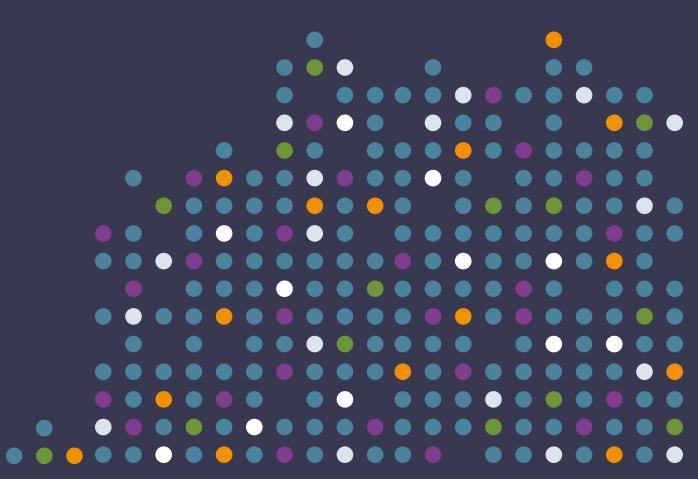




GESTIÓN SOCIAL: 20 AÑOS ACOMPAÑANDO LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL





Hace 20 años, decidimos asumir un desafío: acompañar a las empresas en la construcción de un Chile más sostenible. Así nació Gestión Social, la primera consultora chilena especializada en gestión de la sostenibilidad.

GESTIÓN SOCIAL

En aquel entonces, la sostenibilidad era un concepto emergente, utilizado principalmente en su definición más literal, "la capacidad de sostenerse en el tiempo". En paralelo, comenzaba a popularizarse desde el mundo de las políticas públicas como una forma de desarrollo que no comprometiera los recursos de las futuras generaciones. En el ámbito empresarial, sin embargo, seguía siendo una idea difusa, poco comprendida y escasamente incorporada a la toma de decisiones estratégicas. Nuestro rol fue demostrar que no se trataba de una tendencia pasajera ni de un discurso idealista, sino de una visión profunda sobre cómo hacer negocios con viabilidad, legitimidad y rentabilidad a largo plazo.

Hoy, la sostenibilidad se ha consolidado como un estándar de mercado. Pero esa consolidación no ha estado exenta de tensiones. A medida que proliferaron marcos regulatorios, métricas ESG e índices de sostenibilidad, el concepto se fue cargando de formas "correctas" de actuar. Se institucionalizó, pero también se moralizó. Se homogenizó, pero también se volvió objeto de juicio, muchas veces más estético que estratégico. Surgieron estándares, rankings y certificaciones que en su afán de medir, corrieron el riesgo de trivializar. En ese contexto, nuestro compromiso es mantenernos en la frontera de este proceso, acompañando a las empresas no solo a cumplir, sino a trascender. A convertir los desafíos actuales en oportunidades de diferenciación, innovación y creación de valor.

Con ese propósito, desarrollamos un proceso de planificación estratégica que define nuestra hoja de ruta para los próximos cinco años. A través de entrevistas con ejecutivos de grandes empresas y líderes de opinión, junto con una encuesta aplicada a nuestros clientes, identificamos las principales tendencias, tensiones y oportunidades que marcarán la evolución de la sostenibilidad empresarial. Este informe presenta los hallazgos clave y los focos estratégicos que guiarán nuestra contribución al desarrollo sostenible de Chile y la región.



1. Metodología del proceso

Para construir una
estrategia alineada
con las necesidades
del sector privado y el
desarrollo sostenible
del país, realizamos:



- A. Entrevistas en profundidad con referentes del mundo empresarial y de la opinión pública, quienes aportaron su visión sobre la evolución de la sostenibilidad y los aspectos clave donde Gestión Social podría focalizarse. Estas conversaciones nos permitieron entender cómo la sostenibilidad puede integrarse de manera efectiva en el modelo de negocio de las empresas y qué factores determinan su éxito. Los entrevistados fueron:
- Juan Eduardo Bauzá Gerente General Inmobiliaria Manquehue.
- Ángel Beltrán Head of Sustainable Capital Markets de Santander CIB (UK).
- Catalina Edwards Periodista y conductora
 Juan Pablo Schaeffer –
 Vicepresidente de Asun
- Pedro Pablo Errázuriz Empresario y exministro Ministro de Transportes y Telecomunicaciones.

- Juan Ignacio Eyzaguirre CEO Lynxeo.
- Pablo Granifo Presidente del Directorio del Banco de Chile y de Viña San Pedro Tarapacá.
- Óscar Landerreche Economista y profesor titular docente del Departamento de Economía de Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- Gabriel Méndez Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad Codelco.
- Enrique Mujica Director de Prensa en Canal 13.
- Josefina Ríos Periodista y analista política.
- Juan Pablo Schaeffer –
 Vicepresidente de Asuntos
 Corporativos y Sostenibilidad, Anglo
 American.

- Cristián Valdivieso Director de Criteria.
- Joaquín Villarino Presidente Ejecutivo del Consejo Minero.
- María José Zaldívar Exministra del Trabajo y Directora General de Fundación Teletón.
- **B. Encuesta a clientes**, en la que evaluamos su nivel de satisfacción con nuestros servicios, así como oportunidades de mejora y nuevos requerimientos.
- C. Análisis de tendencias y desafíos del contexto empresarial, considerando regulaciones emergentes, expectativas de la sociedad y evolución del concepto de sostenibilidad en la gestión corporativa.



2. Principales Hallazgos: Cinco claves para el desarrollo sostenible

CLAVE 1

El rol que no se delega: empresas como actores del futuro En un país marcado por una percepción creciente de desigualdad, tensiones políticas y una ciudadanía cada vez más exigente, el rol de la empresa vuelve a estar en el centro del debate. Si bien generar empleo formal, pagar impuestos y contribuir al crecimiento económico sigue siendo esencial —y en el actual contexto, incluso vuelve a ser reivindicado—, ya no es suficiente para construir legitimidad. Hoy, se espera que las empresas lideren desde el ejemplo, actúen con ética y adopten una visión de largo plazo que no sacrifique sostenibilidad ni cohesión social por resultados inmediatos.

No se trata de idealismo, sino de una lectura estratégica del contexto. En 2024, el *Trust Barometer* de Edelman¹ reveló que el **63**% de las personas a nivel global cree que las empresas deben ser "una fuerza

que une, no que divide" y el **69**% espera que los CEOs se involucren activamente en temas sociales y económicos relevantes para la comunidad. En Chile, la Encuesta CEP (2023)² mostró que un **62**% considera que las empresas "deben contribuir activamente a resolver problemas del país", mientras que Criteria (2022)³ evidenció que la principal fuente de confianza en una marca es su coherencia entre lo que dice y lo que hace.

Esta expectativa se explica, en parte, por las limitaciones que ha mostrado el Estado en su capacidad de cobertura y respuesta frente a necesidades sociales, como vivienda, empleabilidad, conectividad y servicios básicos. Según datos de TECHO (2024)⁴, más de 120.000 familias viven en campamentos —la cifra más alta registrada— y un 60% de

ellas son migrantes. En muchas de esas comunidades, las primeras instituciones en llegar no son organismos públicos, sino las empresas que deben operar en esos territorios.

A la vez, el sector privado ha demostrado ser más eficiente en la creación de riqueza. En los últimos 20 años, el 85% del crecimiento del PIB chileno ha sido impulsado por inversión privada (Banco Central, 2023)⁵. Mientras el Estado representa cerca del 22% del gasto nacional, el 78% restante lo movilizan actores privados.

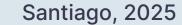
¹ https://www.edelman.com/trust/trust-barometer

² https://www.cepchile.cl/

³ https://www.criteria.cl/

⁴ https://cdn.techochile.org/catastro/CN24-25-informecompleto.pdf

⁵ https://www.bcentral.cl/areas/estadisticas





Esto no significa que las empresas deban reemplazar al Estado, pero sí que deben asumir un rol más activo en la construcción de soluciones sostenibles.

Este nuevo rol empresarial exige tres transformaciones fundamentales. La primera es romper con la lógica del corto plazo. Las decisiones que construyen legitimidad –como fortalecer relaciones laborales, innovar en modelos de negocio o desarrollar encadenamientos productivos- requieren visión de décadas, no de trimestres. La segunda es pasar de la gestión de grupos de interés a la co-construcción. Muchas empresas aún operan desde la lógica de la mitigación, pero ese enfoque ya no genera confianza. Hoy se exige integrar activamente a comunidades, trabajadores, proveedores y actores públicos en el diseño y evaluación de las decisiones estratégicas. No como una cortesía, sino como una forma de

inteligencia compartida. La tercera es cerrar la brecha entre el discurso y la práctica. La confianza es el activo más valioso –y también el más frágil- que una empresa puede tener. Se construye con coherencia sostenida y se pierde con rapidez. Una estrategia de sostenibilidad creíble debe hacerse cargo de los problemas del entorno que impactan el negocio, y actuar con la convicción de que es posible contribuir a resolverlos sin caer en el paternalismo, el oportunismo o el cortoplacismo.

En un país que necesita volver a creer en su capacidad de crecer, las empresas tienen hoy la oportunidad –y la responsabilidad– de inspirar desde el hacer. De romper los límites de lo posible bajo la mirada soñadora de un emprendedor que cree en la fuerza del capitalismo en su forma más contributiva para la humanidad y el planeta.

GESTIÓN SOCIAL

El negocio de reinventar el negocio

En los últimos años, hablar de sostenibilidad como un activo estratégico ha dejado de ser una declaración disruptiva. La verdadera disrupción hoy ocurre cuando las empresas se atreven a reformular el núcleo mismo de su negocio en función de la sostenibilidad. No como una línea de acción complementaria, sino como la matriz sobre la cual se define el propósito, se diseñan productos, se atrae talento y se toman decisiones de inversión.

La evidencia lo respalda. Las compañías que integran de forma efectiva los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en su estrategia, operaciones y cultura organizacional están superando sistemáticamente a sus pares. Un estudio de McKinsey & Company (2023) mostró que las "triple outperformers" –empresas con alto rendimiento en crecimiento,

rentabilidad y sostenibilidad presentan un crecimiento anual promedio de ingresos del 11% y un retorno total para el accionista (TSR) 2,5 puntos porcentuales superior a las empresas que no integran sostenibilidad en su estrategia⁶.

Este desempeño no es casual. Es resultado de una reducción sostenida de costos estructurales, acceso a nuevas fuentes de ingreso y una mejor gestión del riesgo operativo y reputacional. En sectores intensivos en recursos, por ejemplo, integrar prácticas de eficiencia energética y circularidad ha permitido disminuir costos en hasta un 25% en ciclos de tres años (IEA, 2023)⁷. En consumo masivo, casos como Walmart muestran que una gestión rigurosa de los costos ambientales no solo reduce impactos, sino que mejora la propuesta de valor hacia el cliente,

generando ahorros que pueden ser traspasados directamente⁸.

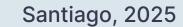
Desde el lado de los ingresos, empresas como H&M han logrado combinar estrategias de sostenibilidad con una comprensión aguda de su mercado, rediseñando su propuesta de marca para conectar con nuevas demandas de identidad, diversidad y ética en el consumo juvenil.

Esta transformación se refleja también en la movilización de capital. Bank of America, uno de los mayores grupos financieros del mundo, comprometió **USD \$1,5 billones** para 2030 en proyectos climáticos y sociales inclusivos.

⁶ https://www.mckinsey.com/capabilities/strategyand-corporate-finance/our-insights/the-triple-playgrowth-profit-and-sustainability

⁷ https://www.iea.org/reports/world-energy-investment-2023

⁸ https://www.walmartsustainabilityhub.com/





Hasta fines de 2023, ya había movilizado **\$560 mil millones**, de los cuales **\$316 mil millones** se destinaron específicamente a la transición energética⁹. Esta cifra no representa filantropía, sino una lectura pragmática de hacia dónde se orienta el crecimiento económico global.

Más allá del financiamiento, las empresas líderes están comenzando a redireccionar su core productivo. No se trata solo de adaptar lo que ya hacen, sino de transformar lo que hacen. Ørsted pasó de

ser una compañía de petróleo y gas a un referente global en energía eólica. Arauco, desde la industria forestal, avanzó hacia la bioeconomía y la regeneración territorial. Colbún, por su parte, ha reconfigurado su estrategia apostando por la descarbonización, la expansión en energías renovables y el desarrollo de soluciones energéticas para clientes industriales, integrando sostenibilidad y competitividad en el corazón de su negocio.

Y cuando el cambio interno no es suficiente, muchas optan por adquisiciones estratégicas. Según McKinsey, el uso de fusiones y adquisiciones como vía para

incorporar capacidades en sostenibilidad -tecnología, talento, procesos certificadosse ha triplicado en la última década.

En lugar de construir desde cero, las empresas están comprando madurez sostenible para acelerar su curva de transformación.

Este escenario deja una conclusión tan clara como desafiante. Las empresas que no integran la sostenibilidad en el centro de su negocio están quedando fuera del juego competitivo. No porque lo exijan las regulaciones, sino porque así lo están determinando los mercados, los consumidores, los trabajadores, las

comunidades y los fondos de inversión. Hoy, más que nunca, las discusiones estratégicas incorporan un conjunto de variables no tradicionales que hasta hace poco eran marginales en los principales directorios del mundo. Los límites físicos del planeta, la inercia cultural de una demografía cambiante y los estilos de vida de las nuevas generaciones que ingresan al mundo laboral interpelan directamente la capacidad de adaptación de los modelos de negocio. No es solo una tendencia, es un nuevo marco que exige liderazgo, flexibilidad y visión de largo plazo.

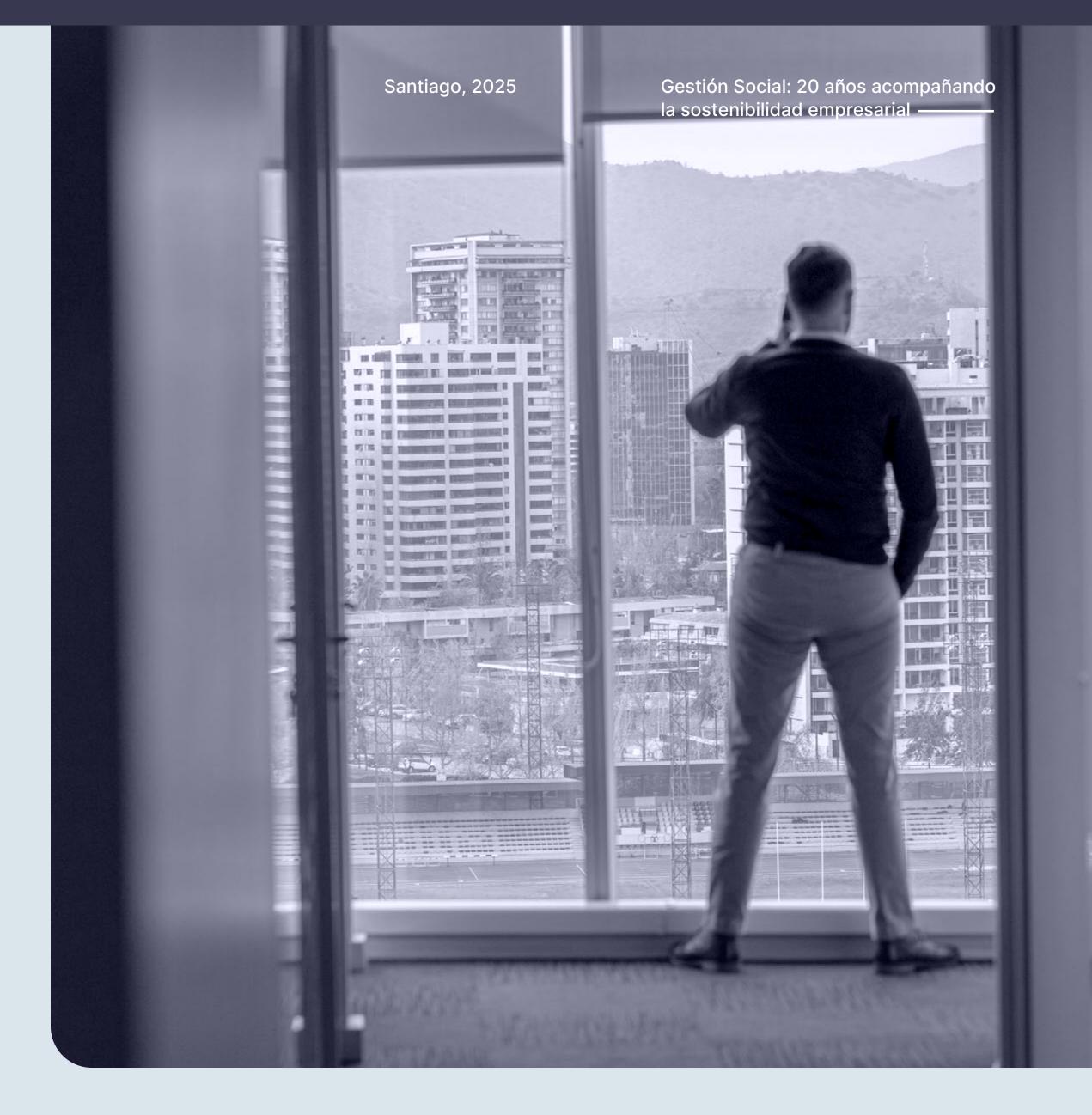


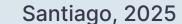
Regulación, inversión y reivindicación productiva: el triángulo de la reactivación

Chile atraviesa un momento bisagra. El país tiene recursos estratégicos, estándares técnicos y oportunidades globales para reivindicar su liderazgo productivo, sin embargo, enfrenta dificultades para traducir ese potencial en inversión, empleo y crecimiento inclusivo.

Durante la última década, el debate normativo se centró –con razón– en temas de seguridad social (pensiones, salario mínimo, jornada laboral) y el fortalecimiento de los gobiernos corporativos¹º. En consecuencia, apremia promover la producción y competitividad económica para atender los compromisos sociales adquiridos. Esto, en un escenario complejo.

El crecimiento se ha estancado en torno al **2**% anual y el mercado laboral se debilita ante una menor creación de empleos y el aumento de la informalidad¹¹.







La incertidumbre también crece¹² y la inversión no despega, a pesar de que el 2024 ingresaron **561** proyectos al SEA por más de **USD \$72.000 millones**. Cifra récord que colisiona con el plazo promedio para aprobar un Estudio de Impacto Ambiental que pasó de **547** días en 2013 a **995** días en 2023¹³. En este contexto el capital chileno migra a países donde, sin necesariamente tener menos regulación, hay mayor predictibilidad y una narrativa de desarrollo más consistente.

A nivel internacional, el escenario es contradictorio. Mientras organismos como la Unión Europea, OCDE o Naciones Unidas aumentan sus exigencias, los países están evaluando implementar políticas

comerciales más proteccionistas que rivalizan con estas medidas.

Desde Gestión Social estamos convencidos de que nuestro modelo primario exportador tiene valor. La ciudadanía no cuestiona el modelo porque produzca cobre o celulosa. Lo cuestiona porque no ve que esos sectores produzcan bienestar, oportunidades o innovación a escala local; por ende, hay al menos tres tareas urgentes.

En primer lugar, articular un relato sobre su capacidad productiva, que ponga en valor los procesos bien hechos, la calidad técnica, el encadenamiento territorial y la inversión a largo plazo, desde una narrativa de desarrollo compartido y un ADN local. En segundo, habilitar con urgencia el desarrollo de grandes proyectos estratégicos, simplificando, coordinando

y agilizando los sistemas de evaluación y autorización. Pero no a cualquier precio: el foco debe estar en la complementariedad de competitividad y legitimidad, impactos positivos y participación, rentabilidad y sostenibilidad. Por último, defender la adhesión a estándares internacionales como parte de una visión de economía abierta y conectada, sin dejarse arrastrar por la tentación proteccionista ni por el descrédito regulatorio.



¹¹ https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/ocupacion-ydesocupacion/boletines/2024/nacional/ene-nacional-306.pdf

¹² https://assets.clapesuc.cl/IEC_Abril_2025_bf94605603.pdf

¹³ https://www.sea.gob.cl/evaluacion-de-impacto-ambiental

Legitimidad para invertir:
riesgos socioambientales
y DD.HH. Como variables
críticas del negocio

En los últimos años, el relacionamiento comunitario ha dejado de ser una dimensión "blanda" dentro de la planificación de proyectos. Hoy, es un vector determinante de viabilidad económica, una dimensión del riesgo que puede afectar el retorno financiero tanto como una mala estrategia comercial, un cambio normativo o una crisis logística.

En Chile, la discusión sobre la legitimidad de los proyectos es cada día más una discusión sobre los temas ambientales. Más del 60% de los conflictos socioambientales activos están asociados al agua, la tierra o la representación de intereses colectivos. Según datos del Ministerio de Economía, los años de tramitación de un proyecto llega a los 6,6 años (los plazos legales del SEA van de 2 a 3,5 años); además el 36% tiene problemas significativos en su formulación.

Los costos de esto no son simbólicos. Según estudios de EY y el International Council on Mining and Metals (ICMM), una paralización por conflicto socioambiental puede llegar a costar entre USD \$10 y \$50 millones por semana, dependiendo del tipo y etapa del proyecto¹⁴. En proyectos de infraestructura o energía, los retrasos pueden implicar pérdidas de hasta el 20% del valor neto presente (VAN), afectando severamente el atractivo de largo plazo para inversionistas institucionales.

Y el riesgo no termina con el conflicto local. A nivel internacional, los estándares se están endureciendo. La nueva Directiva de Debida Diligencia en Derechos Humanos y Medioambiente (CSDDD)¹⁵, aprobada por la Unión Europea en 2024, implicará que las empresas chilenas que exportan a la UE o forman parte de cadenas de suministro de empresas europeas se preparen para identificar y mitigar impactos negativos en Derechos Humanos y medioambiente, adopten procesos internos y colaboren con sus socios comerciales. No cumplirlo será una infracción legal con consecuencias financieras y reputacionales concretas.

En Gestión Social creemos que el relacionamiento comunitario (o dicho de mejor manera el relacionamiento con

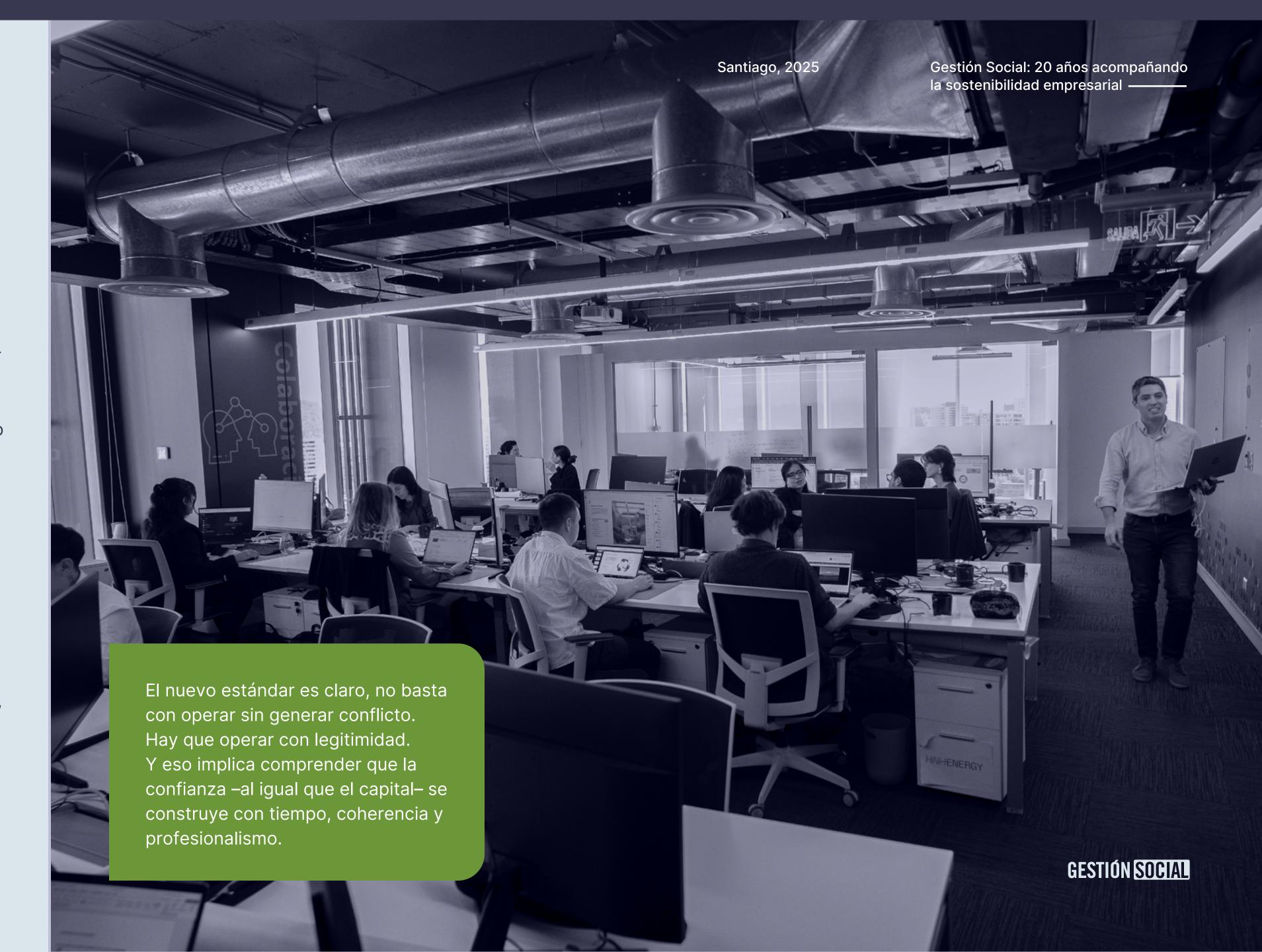


¹⁴ https://ogp.economia.cl/grandes-proyectos/proyectos-de-inversion/

¹⁵ https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2024/1760/oj

grupos de interés del territorio), debe dejar de gestionarse como un área periférica o delegable, y ser tratado como lo que es: una dimensión crítica del negocio, al mismo nivel que la ingeniería, la legalidad o la factibilidad financiera.

Las estrategias exitosas son aquellas que abordan los impactos socioambientales desde el diseño del proyecto, involucrando tempranamente a los grupos de interés en el diagnóstico, las medidas y su monitoreo. Se caracterizan por convocar actores clave con reglas claras, información compartida y espacios de co-construcción, ampliando la mirada sobre quiénes deben participar y cómo colaborar. Además, alinean la inversión social con los desafíos estructurales del territorio, superando la lógica del patrocinio y apostando por una articulación sostenida entre lo público, lo privado y lo comunitario.



Tecnología e innovación:
capacidades que convierten
datos en decisiones

La sostenibilidad no se puede gestionar a ciegas. Ni desde la intuición, ni desde reportes ex post, ni desde planillas que ya no conversan entre sí. Lo que no se mide no se gestiona; y lo que no se traza, no se puede demostrar. Esta afirmación, tantas veces repetida, adquiere un sentido nuevo y urgente en un contexto de mayor escrutinio regulatorio, presión reputacional y toma de decisiones financieras basada en evidencia.

El Future of Jobs Report 2024 del World Economic Forum¹9 proyecta que el 85% de las empresas integrará tecnologías como automatización, big data e inteligencia artificial para fortalecer su gestión ESG en los próximos cinco años. Sin embargo, en América Latina, solo un 18% ha incorporado soluciones de trazabilidad o modelamiento predictivo en su sistema de toma de decisiones

de sostenibilidad. En Chile, la madurez digital en este ámbito sigue siendo baja, la mayoría de las empresas aún reporta de manera fragmentada, manual y orientada al cumplimiento más que a la anticipación.

Esta brecha no es solo un problema operativo. También representa un riesgo estratégico. Las nuevas exigencias regulatorias, como las directrices TCFD, SFDR, el CBAM europeo y la Directiva de Debida Diligencia de la Unión Europea (CSDDD), exigen datos trazables, verificables y actualizados que permitan sostener auditorías, respaldar decisiones y generar confianza en los inversionistas. En este contexto, la información ya no es solo una herramienta de comunicación, sino un activo estratégico para acceder a licitaciones, financiamiento y licencias para operar.

En este contexto, las tecnologías más demandadas por actores financieros son las que permiten correlacionar variables sociales, ambientales y económicas en tiempo real; mapear riesgos futuros, proyectar escenarios territoriales y simular impactos financieros frente a eventos climáticos o sociales.

En este escenario, tecnologías como blockchain, machine learning y visualización geoespacial adquieren un valor estratégico. Blockchain, por ejemplo, está siendo utilizado por empresas de alimentos, minería y retail para certificar origen, condiciones laborales, trazabilidad

19 https://www.weforum.org/publications/series/future-of-jobs/

GESTIÓN SOCIAL

ambiental y cumplimiento de estándares en toda la cadena de suministro. Esto permite no solo controlar procesos internos, sino ofrecer garantías verificables a inversionistas, reguladores y consumidores.

Pero el desafío tecnológico no es solo técnico. También es humano. En Chile, la brecha etaria y socioeconómica en habilidades digitales sigue profundizándose. Según la OCDE (2023), el 45% de las personas mayores de 55 años tiene una alfabetización digital insuficiente para operar plataformas de gestión de datos, y en sectores intensivos en trabajo manual esta cifra supera el 60%. A esto se suma que muchas empresas, de manera explícita o implícita, "jubilan" anticipadamente a sus trabajadores mayores, perdiendo talento y experiencia

justo cuando la transformación digital exige equipos diversos, con perspectiva senior y capacidad de adaptación.

Sin una estrategia activa de capacitación, la digitalización en sostenibilidad puede convertirse en una nueva forma de exclusión.

Según la OCDE (2023), el 45% de las personas mayores de 55 años tiene una alfabetización digital insuficiente para operar plataformas de gestión de datos. En sectores intensivos en trabajo manual, esta cifra supera el 60%.

Desde Gestión Social creemos que esta transformación debe abordarse con estrategia, inversión, liderazgo y un plan claro de integración. No se trata solo de adquirir tecnología, se trata de construir capacidades internas, rediseñar procesos y formar personas capaces de conectar los datos con la toma de decisiones críticas.

La empresa que no invierta hoy en estas capacidades no solo se atrasa tecnológicamente, sino que se aísla estratégicamente. Deja de ser un socio confiable para inversionistas, pierde acceso a financiamiento competitivo y se vuelve vulnerable frente a la presión social y regulatoria.



4. Conclusiones

Lo esencial no ha cambiado, la sostenibilidad cobra sentido solo cuando se conecta con el crecimiento económico, el desarrollo empresarial y la generación de valor real para los grupos de interés.

A lo largo de estos 20 años, hemos sido testigos –y también protagonistas– de la evolución de la sostenibilidad empresarial. Lo que comenzó como un concepto emergente y muchas veces incomprendido, hoy está regulado, estandarizado y forma parte del lenguaje público y corporativo. Sin embargo, su verdadero impacto no se juega en los informes ni en los discursos, sino en cómo se integra en las decisiones que orientan el propósito, el crecimiento y la forma de crear valor de cada organización.

Lo esencial no ha cambiado, la sostenibilidad cobra sentido solo cuando se conecta con el crecimiento económico, el desarrollo empresarial y la generación de valor real para los grupos de interés. Ninguno de los desafíos que abordamos en este documento admite soluciones

decorativas ni enfoques defensivos. Requieren visión, coraje y una lectura sofisticada del entorno.

En Gestión Social creemos en una sostenibilidad que no se limita al cumplimiento, sino que impulsa un progreso tangible y compartido.

Sabemos que el futuro no está en hacer lo mismo con otros nombres, sino en desafiar la estandarización, buscar diferenciación y construir modelos de negocio que midan su éxito también por el impacto positivo que generan.

Nuestro rol en este nuevo ciclo es acompañar a las empresas en su transición hacia modelos que entiendan la sostenibilidad y el crecimiento económico como una sola ecuación. Creemos en un sector privado que lidera con convicción,

integra a sus grupos de interés y contribuye activamente al desarrollo del país.

Este es el momento para adaptarse y marcar la diferencia. Para transformar las exigencias del entorno en ventajas competitivas. Para convertir la sostenibilidad en una plataforma de innovación, resiliencia y liderazgo.

Así, con dos décadas de experiencia, reafirmamos nuestro compromiso de estar al servicio de quienes quieren construir empresas más relevantes, más confiables y más capaces de transformar el futuro.



GESTIÓN SOCIAL

www.gestionsocial.cl Santiago, 2025