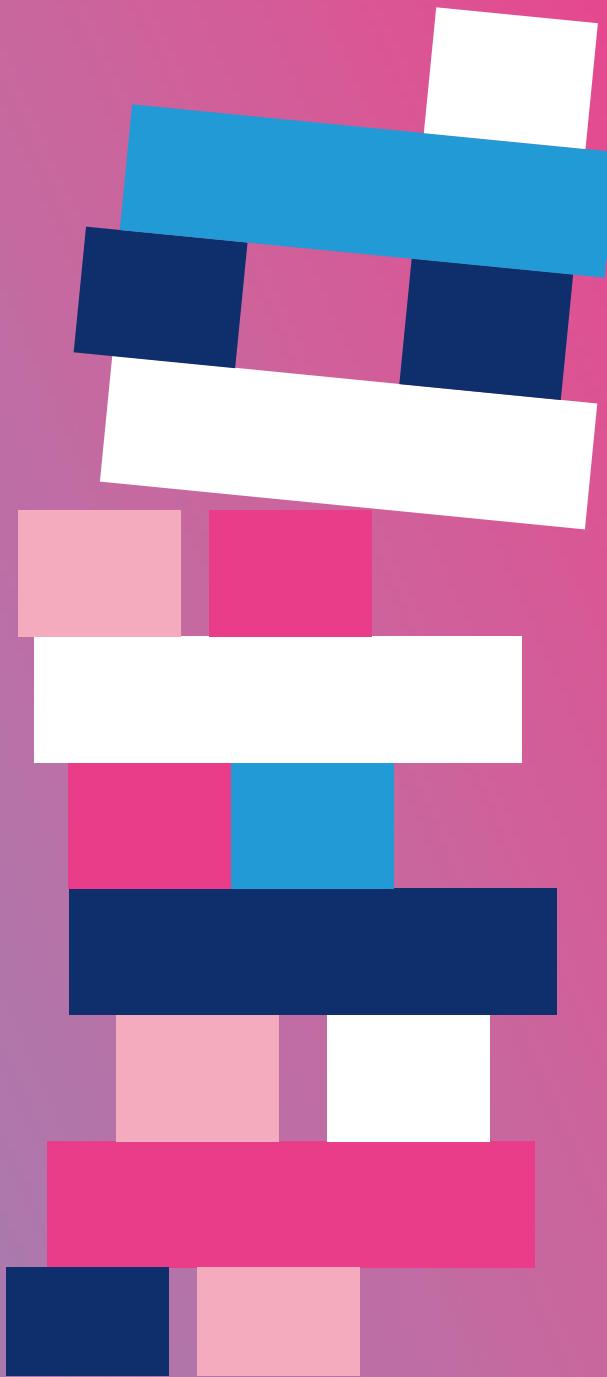


Chile

# People Risk

Restablecer las prioridades  
para gestionar los riesgos del  
personal y la resiliencia de la  
empresa



# La gestión de riesgos está evolucionando para incluir a las personas, propósitos y beneficios.

## RRHH y Riesgo deben trabajar juntos para mitigar los riesgos de las personas relacionados a la salud y seguridad, ESG y el futuro del trabajo.

Las personas son la fuerza más importante de una organización, pero pueden suponer un riesgo importante para una empresa si no se gestionan adecuadamente.

Aunque Chile ha sido durante mucho tiempo una de las economías más fuertes de América Latina, la pandemia del COVID-19 ha puesto de manifiesto una serie de vulnerabilidades. La desigualdad es mayor que en muchas economías avanzadas, y muchas de las empresas chilenas son de tamaño pequeño-mediano con bajos niveles de productividad.

Si bien se requiere una reforma estructural para abordar muchos de los problemas del país, algunos - como el déficit de competencias digitales - pueden abordarse a nivel organizativo.

En los últimos años, Chile ha experimentado una reforma política masiva. Las protestas de 2019 condujeron a la elección de un gobierno de una coalición de centro-izquierda que llegó al poder en marzo de 2022. Queda por ver el impacto que esto tendrá en la empresa privada.

En la actualidad existen cinco pilares en el riesgo de las personas que las organizaciones en Chile consideran una grave amenaza para su empresa. Estos van desde mantener a los empleados seguros y sanos hasta garantizar que la empresa tenga el talento necesario para impulsar la digitalización, reducir los riesgos cibernéticos y alcanzar los objetivos medioambientales.

Para gestionar estos riesgos es fundamental no sólo centrarse en los beneficios, sino también en las personas y el propósito, y fomentar que las funciones de recursos humanos y riesgos trabajen juntas para mitigar estos riesgos.



# Los cinco pilares de People Risk

Nuestra encuesta de 2022 examinó los cinco pilares de People Risk que están teniendo el mayor impacto en las empresas de todo Chile. La gran mayoría de las organizaciones (80%) dicen que la digitalización acelerada y los problemas de gobernanza y financieros son la mayor amenaza para su empresa.



## Salud y seguridad

Riesgo para la empresa:  
En Chile, el

**76%**

de los profesionales de riesgos y RRHH afirman que los riesgos para la salud y la seguridad de los empleados, incluyendo nuevas pandemias y el agotamiento de la mano de obra, son una "seria amenaza para su empresa".

**Implicación:**  
Invertir en beneficios que gestionen los riesgos de salud para aumentar la resiliencia de las personas y de la empresa.



## Gobernanza y financiera

Riesgo para la empresa:  
La gestión de los planes de compensación, prestaciones a los empleados y la jubilación es cada vez más compleja y difícil en Chile, lo que supone una grave amenaza empresarial para cada

**4 de 5**  
empresas. (80%)

**Implicación:**  
Supervisar todos los tipos de recompensas para evitar errores costosos y daños a la reputación.



## Digitalización acelerada

Riesgo para la empresa:  
Los problemas relacionados con la digitalización acelerada, que van desde la obsolescencia de habilidades, la ciberseguridad y los riesgos para la privacidad de los datos, son vistos como una seria amenaza empresarial para cada

**4 de 5**  
(80%) empresas en Chile.

**Implicación:**  
Considerar el uso de plataformas automatizadas seguras para proteger los datos de los empleados.



## Prácticas de talento

Riesgo para la empresa:

**2 de cada 3**

(65%) organizaciones en Chile ven los riesgos vinculados a las prácticas de talento, como son la naturaleza cambiante del trabajo, la atracción y retención del talento, como una seria amenaza para su empresa.

**Implicación:**  
Enfocarse en lo que más valoran sus empleados para aumentar su capacidad de retener el talento actual y asegurar el futuro.



## Ambiental y social

Riesgo para la empresa:  
Algo más de

**3 de cada 4**

(77%) organizaciones en Chile dicen que los riesgos ambientales y sociales, como son la presión para mejorar la diversidad, prepararse para el cambio climático, la igualdad y la inclusión, son ahora un riesgo empresarial serio.

**Implicación:**  
Aplicar una lente ASG a las inversiones, las condiciones de trabajo y los beneficios.



**Las personas son la fuerza más importante de una organización, pero pueden suponer un riesgo importante para una empresa si no son gestionadas adecuadamente.**

**Los riesgos empresariales generados por su personal están relacionados a la forma en que la empresa dirige, equipa y motiva este activo fundamental.**



# Los cinco principales riesgos de las personas en Chile

Además de examinar las categorías de People Risk, también revisamos los riesgos individuales de las personas, según su probabilidad y gravedad, para identificar los cinco principales riesgos de las personas.



## Categorías de riesgo

- Salud y seguridad
- Gobernanza y financiera
- Digitalización acelerada
- Práctica de talento
- Ambiental y social

Los riesgos se clasifican por la puntuación de la calificación de riesgo; el producto de las calificaciones de probabilidad e impacto.



## Enfoques para gestionar People Risk:

# Salud y seguridad

Las empresas chilenas están ligeramente por detrás del resto del mundo en términos de abordar el riesgo asociado con **pandemias y otras condiciones de salud transmisibles**. Sin embargo, es solo una pequeña diferencia. El 74% de las empresas chilenas informan que es una prioridad, en comparación con el 76% a nivel mundial. No es ninguna sorpresa que Chile esté a la par con los promedios globales y latinoamericanos en términos de tener roles y responsabilidades claras en la gestión de estos riesgos.

Chile también se está quedando atrás en términos de contar con una **preparación efectiva para una pandemia**, por ejemplo, apoyo al trabajo remoto, capacitación y beneficios de salud. Poco menos de las dos quintas partes (39 %) de las empresas chilenas cuentan actualmente con estas medidas, en comparación con el 46 % a nivel mundial y casi la mitad (49 %) de las empresas de América Latina. Este retraso puede deberse a la brecha digital de Chile, con la falta de acceso a Internet de alta velocidad y redes móviles que afectan a las poblaciones rurales. Según datos de la OCDE, las PYMES en Chile están rezagadas en cuanto a la adopción de herramientas digitales.

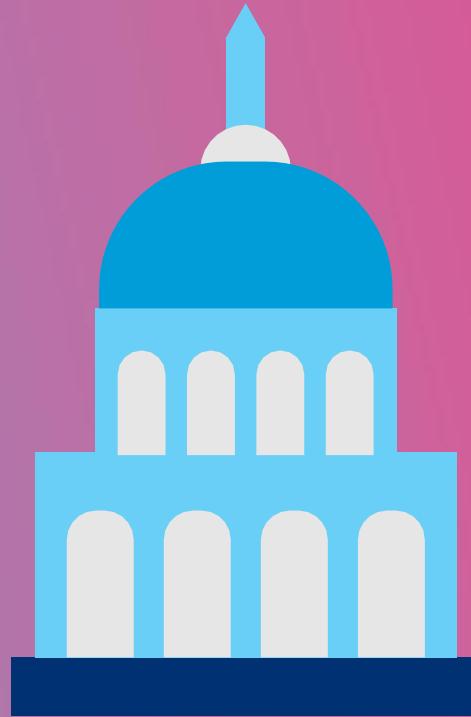
**La salud y el bienestar general** es otra área de mejora. Aunque casi tres cuartas partes (74%) de las empresas chilenas afirman estar abordando este riesgo, sólo el 72% tiene funciones y responsabilidades claras para gestionarlo. Esta cifra es muy inferior a la media mundial del 80% y a la media latinoamericana del 82%.

Del mismo modo, están por detrás del resto de América Latina en lo que respecta a garantizar la **cobertura médica y los apoyos a la salud**. Más de la mitad (52%) de las empresas de Latinoamérica dicen tenerlo, y en Chile esta cifra se reduce a sólo el 44%. Sin embargo, en Chile cuentan con un servicio de salud pública con niveles de saturación y demora, y se presentan diferencias significativas en la calidad y acceso con respecto a la red privada.



## Enfoques para gestionar People Risk:

# Gobernanza y financiera



Si bien los **riesgos administrativos y fiduciarios** se consideran el mayor desafío para las organizaciones chilenas, está ligeramente por debajo de los promedios de los países en el mundo y Latinoamérica en cuanto a su tratamiento. Sólo el **68%** de las empresas están abordando activamente estos desafíos, en comparación con el 72% a nivel mundial y el 71% en Latinoamérica. Asimismo, sólo el 69% afirma tener funciones y responsabilidades claras para gestionar el riesgo. Esta cifra es muy inferior a la media mundial de tres cuartas partes (74%) y a la media latinoamericana de 78%.

Por otro lado, Chile se destaca por tener roles y responsabilidades claras para abordar el **riesgo asociado con el aumento de los costos de los beneficios de salud, protección contra riesgos y bienestar**. Si bien solo el **66%** de las empresas dicen que están abordando esto (en comparación con el 70% a nivel mundial), más de las tres cuartas partes (76%) de las empresas afirman tener estos roles definidos (72% a nivel mundial).

Otra área destacada para Chile es el riesgo asociado con la **responsabilidad y toma de decisiones sobre beneficios, políticas y recompensas**. El **72%** de las empresas está trabajando actualmente en esto, que es ligeramente superior al promedio mundial del 71% y muy superior al promedio latinoamericano del 67%.

Enfoques para gestionar People Risk:

# Digitalización acelerada



Las empresas chilenas son menos propensas a abordar los problemas de riesgo de **ciberseguridad y privacidad de datos** que la media mundial (66% frente al 76%). También es menos probable que tengan funciones y responsabilidades claras para la gestión de este riesgo, con poco más de tres cuartas partes (76%) que informan que este es el caso, en comparación con un promedio global de casi ocho de cada diez (79%). A pesar de ello, Chile está por delante de la media mundial en cuanto a la existencia de políticas, controles y sistemas de apoyo eficaces en materia de ciberseguridad. El 47% de las empresas chilenas informan que este es el caso, en comparación con el promedio mundial del 44%.

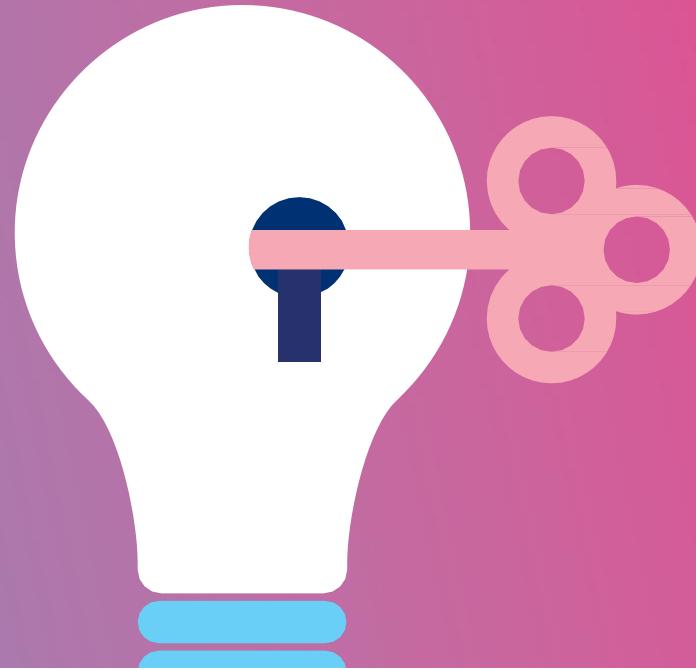
Chile también es líder en términos de abordar la **obsolescencia de la tecnología** de RRHH. Casi tres cuartas partes (73%) de las organizaciones informan que están trabajando en ello, lo que es mucho más alto que el promedio mundial del 68% y el promedio de Latinoamérica del 65%. Además, un gran porcentaje (84%) de las empresas tienen funciones y responsabilidades claras para gestionar este riesgo, mucho más que la media mundial del 73% y la media de latinoamericana del 76%.

Enfoques para gestionar People Risk:

# Prácticas de talento

La **naturaleza cambiante del trabajo** es menos prioritaria para las empresas chilenas. Sólo tres quintas partes (**60%**) abordan actualmente este asunto, en comparación con casi tres cuartas partes (73%) en todo el mundo. Sin embargo, la postura de Chile refleja la actitud de toda Latinoamérica, donde la cifra se sitúa en un modesto 64%.

La **atracción de talento** es igualmente poco prioritaria para las empresas chilenas. Sólo seis de cada diez (**60%**) están abordando actualmente los riesgos asociados en este enfoque, en comparación con siete de cada diez (70%) a nivel mundial. Latinoamérica se encuentra en un punto intermedio, considerándolo prioritario con un 64%.



Enfoques para gestionar People Risk:

# Ambiental y social

Seis de cada diez (61%) organizaciones en Chile están abordando actualmente el riesgo asociado a **eventos personales catastróficos**. Esta es otra área en la que Chile está rezagado respecto del mundo (69%) y de América Latina (67%), a pesar de estar entre las cinco principales preocupaciones de riesgo de las personas.

La postura de Chile con respecto al **medio ambiente** está ligeramente por detrás del mundo y de Latinoamérica. El 65% de las empresas chilenas están dando prioridad a la gestión de este riesgo, en comparación con el 69% a nivel mundial y el 67% para América Latina. Si bien sólo el 69% de las empresas chilenas dicen tener funciones y responsabilidades claras para la gestión de este riesgo, en comparación con el 70% a nivel mundial y el 74% en toda Latinoamérica, supera la media mundial cuando se trata de tener políticas claras para reducir la huella de carbono. En Chile, el 44% de las empresas lo consideran una prioridad, mientras que sólo el 41% de las organizaciones a nivel mundial lo hacen. Sin embargo, Chile está por debajo de la media de América Latina, donde casi la mitad (48%) de las empresas consideran prioritaria la reducción de la huella de carbono.

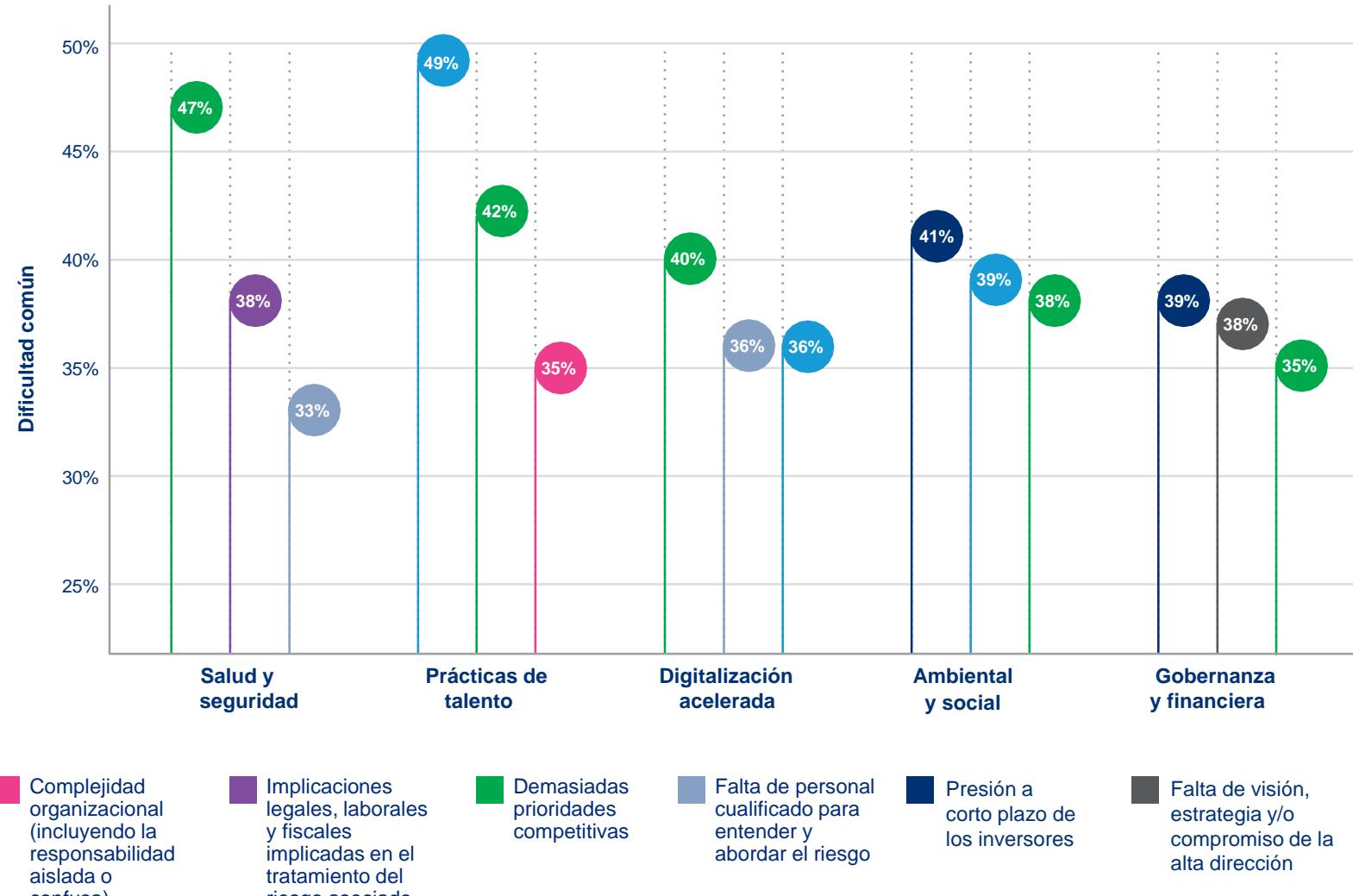
# Barreras para mitigar People Risk en Chile

Cuando se trata de mitigar los riesgos de las personas, existen varias barreras:

**La cultura empresarial reacia al cambio** es una barrera en todos los pilares, y supone el mayor obstáculo en términos de salud, seguridad y digitalización acelerada.

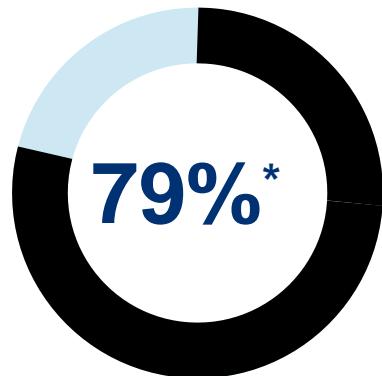
**Las dificultades para cambiar el comportamiento personal** son la principal barrera en términos de prácticas de talento. También desempeña un papel importante a la hora de obstaculizar los cambios medioambientales y sociales, y dificulta la digitalización acelerada.

**La falta de recursos cualificados para comprender y abordar el riesgo** se considera un obstáculo para la digitalización acelerada y, en menor medida, para la salud y la seguridad.

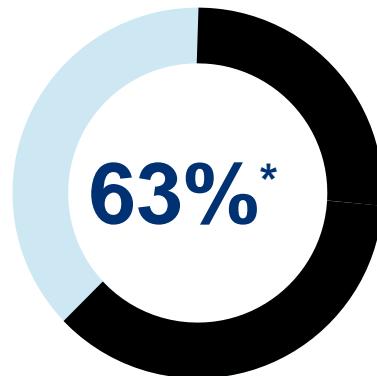


# Inversiones para gestionar el riesgo

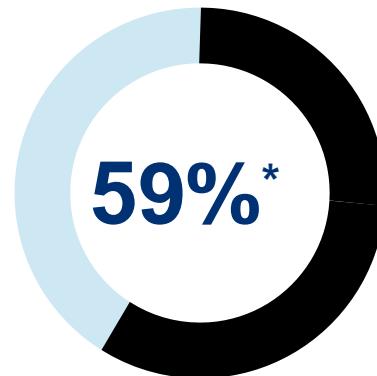
En todo Chile, las organizaciones planean invertir en la gestión del riesgo de las siguientes maneras:



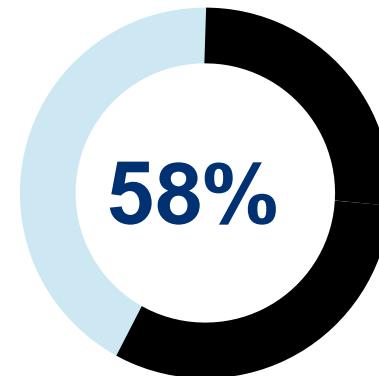
Pandemias y otras enfermedades transmisibles



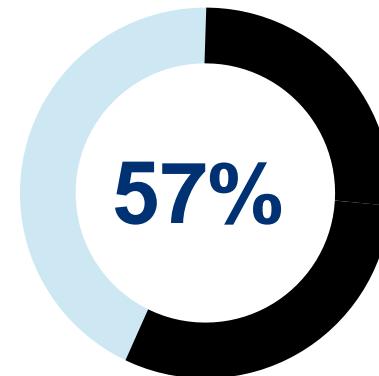
Obsolescencia de la tecnología de RRHH



Desalineación de la estrategia de RRHH y la empresa



Salud y bienestar de los empleados



Ciberseguridad y privacidad de los datos

\* Significativamente más alto que el grupo global



# Esperanzas para el futuro

**El año que viene será difícil y los riesgos de las personas deben ser gestionados a nivel operativo.**

**Al ayudar a sus empresas a anticiparse a los riesgos y a trabajar en colaboración para mitigarlos, esperamos ponerlos en ventaja, permitiendo a su organizaciones y colaboradores que prosperen y conserven la confianza que ustedes, como empleadores, han generado con sus acciones.**

## Si sólo hace tres cosas...

Teniendo en cuenta los riesgos singulares a los que se enfrenta Chile, hay que considerar tres prioridades inmediatas:

- 1** **Abordar los riesgos de la ciberseguridad y la privacidad de los datos** para reducir la posibilidad que se produzcan infracciones, filtraciones y eliminaciones accidentales de datos. Se considera que este riesgo es el que tiene las consecuencias más graves.
- 2** **Poner en marcha una preparación eficaz para la pandemia** (incluyendo acuerdos de trabajo a distancia que apoyen el bienestar físico, social y mental) para mitigar el riesgo de interrupción en caso que se produzcan nuevos cierres.
- 3** **Abordar la naturaleza cambiante del trabajo.** Comprenda qué es lo que más valoran los colaboradores actuales y futuros. Implemente políticas para respaldar nuevas formas de trabajar, o corra el riesgo de perder habilidades valiosas. Y emprenda un programa de capacitación para garantizar que todos los trabajadores estén preparados para la transformación digital.

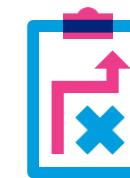
## Metodología de la encuesta:

Encuestamos a 2594 profesionales de RRHH y Riesgo en 25 países de Asia, Europa, América Latina, Medio Oriente y África, América del Norte, el Pacífico y el Reino Unido. Con el fin de captar las actitudes hacia los mayores riesgos de las personas a los que se enfrentan las organizaciones y los retos para mitigar estos riesgos.





## ¿Quiere reducir los riesgos de las personas en su organización?



Para más información sobre cómo gestionar People Risk, descargue el informe completo [People Risk: Restablecer las prioridades para gestionar los riesgos del personal y la resiliencia de la empresa](#)

Para entender mejor los riesgos de las personas de su organización y discutir las oportunidades para reducirlo, con uno de nuestros consultores. Póngase en contacto con su oficina local de Mercer Marsh Beneficios.

Para más información, póngase en contacto con su oficina local de Mercer Marsh Beneficios.

Mercer Marsh Beneficios ofrece una gama de soluciones para ayudarle a gestionar People Risk, que incluye:

- Intermediación de las prestaciones básicas de los empleados, así como de los riesgos de expatriación y especiales, como el accidente de viaje de negocios.

- Asesoramiento y apoyo para la salud y el bienestar, las comunicaciones con los miembros del plan y la financiación del plan de beneficios.

- Soluciones digitales para involucrar a los miembros del plan en su salud y beneficios.

#### **Acerca de Mercer Marsh Beneficios™**

Mercer Marsh Beneficios (MMB) nació de la unificación de una de las consultoras más respetadas del mundo, el líder mundial en asesoramiento sobre el riesgo de las personas y la empresa número uno en tecnología de beneficios disruptivos para formar una empresa única. Juntos han dado forma a algunas de las experiencias de beneficios para empleados más queridas del mundo para pequeñas compañías, empresas en crecimiento y empresas mundiales. MMB cuenta con 7,000 empleados, tiene presencia en 73 países y da servicio a clientes en más de 150 países. Lleva el conocimiento local a más lugares y trabaja en cooperación con los clientes y los colaboradores de Mercer y Marsh en todo el mundo. Mercer y Marsh son dos empresas de Marsh McLennan (NYSE: MMC), junto con Guy Carpenter y Oliver Wyman. Los 81,000 colaboradores de la compañía asesoran clientes en 130 países. Con ingresos anuales de más de \$20,000 millones de dólares, a través de sus empresas líderes del mercado, Marsh McLennan ayuda a los clientes a desenvolverse en un entorno cada vez más dinámico y complejo.