

Sobrevivir bajo presión

Cómo las pequeñas empresas cambiaron las reglas del juego en la gestión de riesgos



Gallagher

Principales conclusiones

1

Después de cinco años de shocks e incertidumbre, muchas pequeñas empresas están replanteando su enfoque hacia la gestión de riesgos.

2

Casi dos tercios le dan más importancia a la resiliencia y la continuidad del negocio que hace cinco años.

3

Tener un propósito sólido y equipos empoderados es clave para navegar la incertidumbre con confianza.

4

Ante el aumento de interrupciones en el negocio, las pequeñas empresas están reduciendo su dependencia de fuentes únicas de ingresos y materiales.

5

Los intermediarios juegan un papel esencial, ya que las pequeñas empresas buscan asesoría para mitigar pérdidas y contratan más seguros que antes de la pandemia.



No es exagerado decir que la pandemia de COVID-19 y la posterior disrupción económica marcaron un antes y un después en la historia de las pequeñas empresas. Durante los confinamientos y el cambio al trabajo remoto, muchas compañías sufrieron caídas drásticas en sus ingresos y largos períodos de interrupción de operaciones.

La inflación aumentó y los costos de materiales se dispararon por las interrupciones en la cadena de suministro, dejando a las pequeñas empresas atrapadas entre gastos crecientes y ingresos estancados¹. A pesar del apoyo gubernamental, la crisis provocó muchas quiebras en el sector.

Sin embargo, en los cinco años desde el inicio de la recesión por COVID-19, surgió otra tendencia: las empresas que lograron adaptarse a la volatilidad salieron fortalecidas, más productivas y más innovadoras que sus competidoras.

Para entender mejor cómo estas compañías se están adaptando y teniendo éxito, Gallagher analizó cinco años de datos sobre la evolución del riesgo. Los resultados muestran una generación de empresas más robustas, con mayor aprecio por la gestión de riesgos y los seguros.

El riesgo evoluciona: lo digital, las personas y las operaciones toman protagonismo

Los eventos disruptivos entre 2020 y 2025, como la pandemia, fenómenos climáticos extremos, inestabilidad política y transformaciones digitales, han incrementado la necesidad de gestionar riesgos en las pequeñas empresas.

Más de la mitad de los dueños de negocios (57%) considera que el mundo es hoy más riesgoso e incierto, y el 62% le da más importancia a la gestión de riesgos que hace cinco años.

En los últimos cinco años, los riesgos digitales y operativos han dominado la lista de prioridades, ya que las empresas han enfrentado más interrupciones y el aumento de amenazas ciberneticas.

Los dueños de pequeñas empresas están cada vez más preocupados por el impacto de la IA y la automatización, así como por la seguridad física. Atraer y retener talento es un tema clave, especialmente a medida que los roles impulsados por IA ganan relevancia.

Cambios en las estrategias desde el COVID-19

Desde el inicio de la pandemia de COVID-19, los pequeños empresarios valoran cada vez más la gestión de riesgos, los seguros y la innovación.

Importancia otorgada al seguro

59%

Importancia otorgada a la gestión de riesgos

62%

Nivel de innovación dentro de tu empresa

62%

Fuente: Encuesta Global sobre la Evolución del Riesgo Empresarial de Gallagher



Adaptabilidad e innovación: claves para el crecimiento post-pandemia

Con fama de ser ágiles y de moverse rápido, no sorprende que el 85% de los líderes de pequeñas empresas entrevistados por Gallagher se consideren innovadores. Pero su capacidad de prosperar apunta a un motor más profundo de éxito.

Al preguntarles sobre los rasgos de empresas resilientes, los dueños destacaron la “capacidad de adaptación”, “liderazgo fuerte” y “empleados empoderados” como los tres principales. Les siguieron “planeación estratégica”, “visión y valores sólidos” y “propósito central fuerte”.

Las pequeñas empresas siempre han confiado en que sus empleados asuman múltiples roles, y esto ha resultado ser una fortaleza clave en tiempos inciertos. La toma de decisiones descentralizada ha permitido a los equipos responder con rapidez y autoridad ante situaciones emergentes.

Top 10 cualidades de resiliencia que marcaron la diferencia en tiempos de pandemia



Fuente: Encuesta Global sobre la Evolución del Riesgo Empresarial de Gallagher

Más de tres cuartas partes de los dueños de pequeñas empresas (77%) dijeron que experimentaron cambios en la composición de sus ingresos en los últimos cinco años, marcados por la pérdida de fuentes tradicionales y la aparición de nuevas, no planeadas, para sostener el crecimiento.

Para lograrlo, han expandido su oferta de productos y mercados, e invertido en tecnología e I+D. ¿El resultado de estos cambios? Casi dos tercios afirman que el nivel de innovación en su empresa ha crecido.

En vez de ceder ante la presión, muchas compañías actuaron con decisión, adaptando sus modelos de negocio para encontrar oportunidades.

Un factor clave citado por muchas pequeñas empresas es tener un propósito central sólido. Este compromiso inquebrantable con su misión ha sido crucial en los últimos años, ayudándoles a sostenerse incluso ante desafíos inéditos.

Enfrentando el cambio climático: las pequeñas empresas ante el impacto del clima extremo

Los desastres naturales y eventos climáticos extremos han seguido transformando el panorama de la gestión de riesgos en los últimos cinco años. Muchas pequeñas empresas han sufrido pérdidas y disruptiones por incendios forestales, tornados e inundaciones.

Según la investigación de Gallagher, las empresas más pequeñas estuvieron más expuestas a peligros naturales y eventos climáticos extremos que las grandes en los últimos cinco años. A pesar de esto, los dueños de pequeñas empresas se sienten preparados para enfrentar el cambio climático, con solo un 16% que se considera no preparado, frente a una cuarta parte de las grandes empresas.

“Aunque son de las más expuestas, las pequeñas empresas suelen ser las menos preparadas para el cambio climático y el clima extremo.”

Pero esto está empezando a cambiar, ya que toman medidas proactivas para prevenir pérdidas y proteger a su gente y sus activos.

El acceso a seguros es un fuerte incentivo. En mercados como el de EE. UU., un entorno más desafiante para el seguro de propiedad ha impulsado la inversión en prevención de pérdidas.

En definitiva, para las pequeñas empresas, el clima extremo no es solo un tema ambiental, sino una amenaza para la supervivencia a largo plazo. Se requiere alinear seguros, políticas e inversiones en infraestructura que respalden mejor la resiliencia climática, asegurando que las empresas y sus comunidades puedan enfrentar los retos de un clima cambiante.



El papel cambiante de los intermediarios y el seguro para pequeñas empresas

Las disruptpciones causadas por la pandemia dejaron a muchas pequeñas empresas golpeadas. Pero en los años siguientes, hubo un cambio significativo.

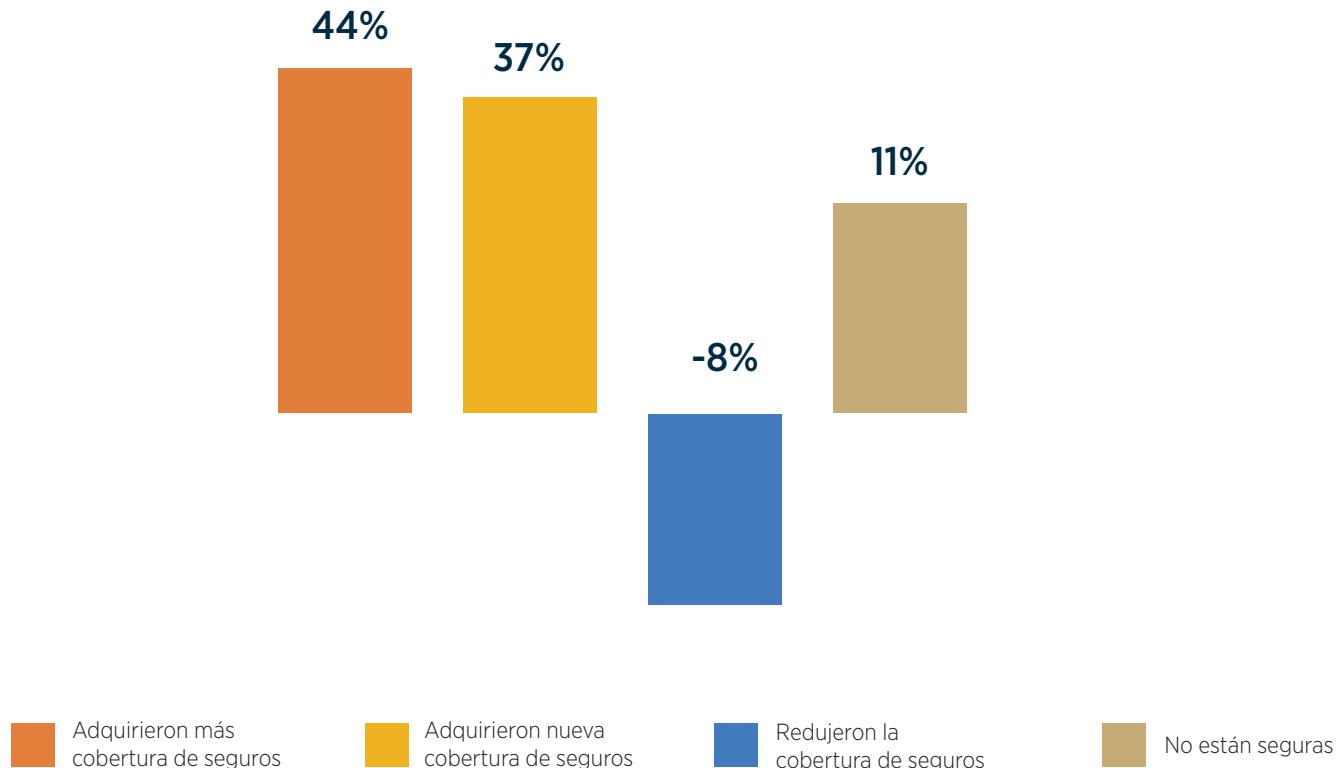
Las disputas por interrupción de negocio durante la pandemia dejaron a algunas empresas expuestas, revelando brechas entre expectativas y cobertura real. Sin embargo, los casos de prueba de COVID BI han aportado más claridad, y los dueños ahora se sienten mejor informados sobre cómo responderá su seguro ante futuras pérdidas.

Han reconocido la necesidad de identificar activamente los riesgos, y el papel de los intermediarios como asesores clave ha cobrado mayor relevancia. El 91% de los encuestados consulta a un intermediario antes de tomar decisiones de seguros.

Para muchas empresas, el seguro ha cobrado más importancia, ya que los dueños buscan mitigar el impacto de eventos disruptivos en su gente y sus activos. El 59% valora más el seguro ahora que a principios de 2020, y un tercio se siente más protegido por su seguro empresarial que hace cinco años.

Además, el 44% de las pequeñas empresas ha adquirido protección adicional en los últimos cinco años y el 37% ha contratado nuevos seguros por primera vez, incluyendo crédito comercial y ciberseguro. Esto a pesar del aumento en el costo de la cobertura para poco más de la mitad de los encuestados (53%).

Cómo la pandemia cambió la compra de seguros en las empresas





Como resultado de contar con más protección, las empresas se sienten más seguras para enfrentar shocks e incertidumbre que antes del COVID, según el 88% de los dueños de pequeñas empresas. Esto sugiere que las duras lecciones de los últimos cinco años las han preparado mejor para el futuro.

“La pandemia nos afectó a todos al mismo tiempo, pero de formas distintas”, comenta Jen Tadin, presidenta regional de Gallagher Select. “Muchas pequeñas empresas han reconocido la importancia de la gestión de la continuidad del negocio y el valor del seguro, apoyándose más en sus agentes para recibir asesoría y orientación en riesgos.”

“El beneficio de una gestión efectiva de riesgos en pequeñas empresas es evidente: las compañías que manejan bien el riesgo se han adaptado mejor al entorno actual y tienen menos probabilidades de sufrir grandes pérdidas.”

Fuente

¹Martos-Vila, Marc, y Zongtao Shi. “Bankruptcy Filings During and After the COVID-19 Recession,” American Bar Association (ABA), 18 Mar 2022.

Destacados



Gallagher

Bienvenido a nuestra serie de artículos destacados, donde compartimos ideas, renovamos perspectivas y exploramos las tendencias globales.

En este artículo encontrarás los temas, oportunidades y riesgos que están transformando la manera de hacer negocios: desde asuntos clave de la industria y mercados emergentes, hasta reflexiones sobre los grandes temas que marcan la realidad global. Ofrecemos análisis e información práctica para impulsar decisiones estratégicas y fortalecer los planes de crecimiento.

Esta serie está dirigida a ejecutivos, gestores de riesgos, operadores del sector y empresarios que buscan replantear desafíos, definir estrategias y alcanzar sus objetivos con confianza.

AJG.com/cl/noticias-y-perspectivas/

AJG.com The Gallagher Way. Since 1927.

The global news agenda and industry reporting is rapidly evolving at this time. Insights, concepts and perspectives presented in this report are relevant at time of publishing and may be subject to ongoing change as events and prevailing risks continue to evolve.

CONDITIONS AND LIMITATIONS

This information is not intended to constitute any form of opinion nor specific guidance nor legal or financial advice, and recipients should not infer such from it or its content. Recipients should not rely exclusively on the information contained in the bulletin and should make decisions based on a full consideration of all available information. We make no warranties, express or implied, as to the accuracy, reliability or correctness of the information provided. Our advice to our clients is provided subject to specific terms and conditions, the terms of which take precedence over any representations in this document. We and our officers, employees or agents shall not be responsible for any loss whatsoever arising from the recipient's reliance upon any information we provide and exclude liability for the statistical content to fullest extent permitted by law.

© 2025 Arthur J. Gallagher & Co. | CRPGLOB103030