

ADA, BRS, GTZ y el Microinsurance Network (Grupo de Trabajo de Indicadores de Desempeño) forman parte de la iniciativa de indicadores de desempeño, cuyos objetivos son:

- Reforzar la concienciación hacia el análisis y seguimiento de desempeños;
- Compartir la información y el conocimiento necesarios para supervisar el desempeño e incrementar la transparencia; y
- Desarrollar herramientas que ayuden a los proveedores a buscar la viabilidad.

#### CURSOS DE FORMACIÓN

Una parte importante de esta iniciativa es la creación de capacidad. En 2006 y 2007 ADA y BRS organizaron los dos primeros talleres en Luxemburgo. Se establecieron y probaron nueve principios clave y diez indicadores clave para microseguros, todos ellos aplicables a todo tipo de productos de microseguros y métodos de distribución. En 2008 se unió GTZ y se organizaron nuevos cursos de formación en India, Perú, Senegal, Bélgica y Kenia gracias a la colaboración con INAFI International y sus oficinas regionales.

Existen diferentes módulos:

**Introducción:** Indicadores de desempeño en microseguros para organizaciones de apoyo, con especial atención a la interpretación de los indicadores clave y a la importancia de los principios clave (1 día)

**Principiantes:** Indicadores de desempeño en microseguros para profesionales sin experiencia en el sector de los microseguros, con especial atención a cómo completar la hoja de datos (3 días) Disponible a finales de 2009

**Avanzado:** Indicadores de desempeño en microseguros para profesionales con experiencia en el sector de los microseguros, con especial atención al análisis de los propios datos (2,5 días)

**TOT:** Formación para que redes locales de microseguros e instituciones de formación puedan impartir cursos de formación (4 días) Disponible a finales de 2009

Los cursos de formación estarán disponibles en inglés, francés y español.

Si desea más información, consulte la página web del Grupo de Trabajo de Indicadores de Desempeño [www.microinsurancenet.org](http://www.microinsurancenet.org) o visite [www.microfact.org](http://www.microfact.org)

Copyright © Junio de 2009

# Indicadores clave de desempeño para microseguros – Hoja de resumen

Esta es una actualización de una hoja informativa sobre indicadores de desempeño para profesionales de los microseguros publicada en 2007. Esta hoja informativa está disponible en inglés, francés y español.

## LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO EN LOS MICROSEGUROS

La medición del desempeño requiere disponer de datos cuantitativos para su análisis e interpretación que harán posible una visión general del programa concreto. La exactitud de los datos y los principios de recopilación de datos fiables son un requisito básico para que un análisis o interpretación sea representativo y preciso.

## SIETE DIMENSIONES DE ANÁLISIS DE LOS MICROSEGUROS

Las siguientes dimensiones pretenden incorporar todos los aspectos de un plan de microseguros:

1. Estructura organizativa de los microseguros
2. Marketing y distribución
3. Gestión y viabilidad financieras
4. Gestión de riesgos
5. Gestión de la inversión
6. Gestión de las operaciones
7. Economía, valor del cliente y servicio.

Cada dimensión podría asociarse a un departamento en una organización de microseguros. La mayoría de instituciones de microfinanzas no disponen de departamentos independientes para cada una de estas dimensiones. Por lo tanto, es importante que una persona comprometida sea responsable de cada dimensión para garantizar que se controlen todas las actividades con la debida diligencia, y que puedan tomarse medidas correctivas, si fuera necesario, en un breve plazo de tiempo. Estas dimensiones deberían aplicarse en su conjunto a todos aquellos implicados en el proceso de facilitar microseguros. También pueden analizarse por parte de los integrantes de los socios implicados en el suministro de microseguros.

## PRINCIPIOS CLAVE DE LOS MICROSEGUROS

Antes de calcular indicadores de desempeño en microseguros, es importante incorporar una serie de principios. Estos principios no deben confundirse con los principios del seguro: se trata de principios de buena gestión y condiciones previas necesarias para una medición precisa del desempeño.

Los nueve principios clave son:

1. Disgregación de datos
2. Recopilación de datos relevantes y exactos
3. Elaboración de estados de cuentas
4. Cálculo y establecimiento de reservas de primas y reservas para siniestros
5. Control eficaz de los siniestros
6. Política de inversión clara
7. Conocimientos prácticos técnicos adecuados acerca de seguros
8. Transparencia
9. Atención al cliente.

Un par de preguntas ayudan a determinar si estos principios se han llevado a la práctica de manera correcta o no. Si se determina que no ha sido así, las respuestas ayudarán a los gestores del programa a identificar los puntos débiles o a poner en práctica las mejoras necesarias.

## INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

Si se respetan los principios comentados en la sección anterior, resulta más fácil el cálculo de índices e indicadores de desempeño y se ofrece una imagen exacta del desempeño del plan de microseguros.

Esta serie de indicadores no es exhaustiva, sino que debería considerarse elemental para el análisis del desempeño en cuanto a planes de microseguros. Esta serie no incluye indicadores de desempeño social, ya que se tratarán más adelante.

Los diez indicadores se pueden agrupar en cuatro categorías:

### 1. VALOR DEL PRODUCTO

#### Índice de desempeño neto

Definición

Este índice muestra la rentabilidad de un programa de microseguros: “Uno de los indicadores más importantes es el resultado financiero neto o desempeño neto del microasegurador, ya que refleja un resumen de todas las actividades durante el periodo analizado. Para medir el desempeño neto debe realizarse una cuenta de pérdidas y ganancias exacta sobre una base de contabilidad acumulada que refleje, exhaustivamente, todos los costes de administración del plan, la depreciación del equipamiento, los cambios en las reservas, etc.”<sup>1</sup>

Realización del cálculo

$$\text{Índice de desempeño neto} = \frac{\text{Desempeño neto}}{\text{Prima devengada}}$$

Siendo

- Desempeño neto (antes de las subvenciones no permanentes) = Prima devengada + ingresos devengados por inversiones – siniestros incurridos – gastos incurridos
- Primas devengadas<sup>2</sup> = Ingreso de primas (no de primas en efectivo) – cambio en la reserva de primas no devengadas
- Siniestros incurridos<sup>3</sup> = Demandas de efectivo + cambio en las reservas = demandas de efectivo + cambios en las reservas realizados pero no comunicados + cambio en siniestros en proceso de liquidación
- Cambio en una reserva = nivel de la reserva al final del período contable actual menos el nivel de la reserva al final del período contable anterior<sup>4</sup>.

#### Índice de gastos incurridos

Definición

Este indicador señala la eficacia del suministro del microseguro. Un producto económico “sólo puede lograrse con un bajo índice de gastos, que es la proporción de la prima devengada en un período determinado que se ha consumido por los gastos incurridos en ese mismo período.”

Realización del cálculo

$$\text{Índice de gastos incurridos} = \frac{\text{Gastos incurridos}}{\text{Primas devengadas}}$$

Siendo

- Los gastos incurridos (antes de subsidios o subvenciones) deberían reflejar todos los gastos en los que se ha incurrido realmente durante el período contable, incluyendo la amortización del equipamiento, la depreciación y las comisiones. Puede ser igual a los gastos en efectivo, o no
- Primas devengadas<sup>5</sup> = Ingreso de primas (no de primas en efectivo) – cambio en la reserva de primas no devengadas.

#### Índice de siniestros incurridos

Definición

Este indicador señala el valor que tiene el programa para el asegurado. Se “define como el total de siniestros incurridos dividido por la prima devengada durante un período determinado.”<sup>6</sup>

Realización del cálculo

$$\text{Índice de siniestros incurridos} = \frac{\text{Siniestros incurridos}}{\text{Primas devengadas}}$$

Siendo

- Siniestros incurridos<sup>7</sup> = Demandas de efectivo + cambio en las reservas = demandas de efectivo + cambios en las reservas realizados pero no comunicados + cambio en siniestros en proceso de liquidación
- Primas devengadas<sup>8</sup> = Ingreso de primas (no de primas en efectivo) – cambio en la reserva de primas no devengadas
- Cambio en una reserva = nivel de la reserva al final del período contable actual menos el nivel de la reserva al final del período contable anterior.

### 2. CONCIENCIACIÓN ACERCA DEL PRODUCTO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### Índice de tasa de renovación

Definición

Este índice ayuda a determinar la satisfacción del asegurado. Se trata de la proporción entre los clientes que renovaron y los que podían haberlo hecho o eran idóneos para ello: “La tasa de renovación se aplica, concretamente, a productos con un vencimiento (productos con un plazo fijo de cobertura de, por ejemplo, un año). Se define como el porcentaje de clientes que han gozado de cobertura el año anterior y que siguen siendo idóneos que renuevan su cobertura temporal. Refleja (entre otras cosas) la satisfacción del cliente una vez ha adquirido el producto temporal.”

Realización del cálculo

$$\text{Índice de tasa de renovación} = \frac{\text{Número de renovaciones}}{\text{Número de renovaciones potenciales}}$$

Siendo

- Número de renovaciones: Número de pólizas que se renovaron realmente
- Número de renovaciones potenciales: Número de pólizas que podrían haberse renovado excluyendo aquellas que han dejado de ser idóneas debido a una edad excesiva, fallecimiento u otras causas.

1 Garand y Wipf, 2006, pág. 327.

2 Debe tenerse en cuenta que un cambio puede ser positivo o negativo. Ejemplos: 1) Si el encaje de primas es de 1.000 y el cambio en la reserva de primas no cobradas es de 100, la prima devengada es de 900 (1.000 - 100 = 900). 2) Si el encaje de primas es de 1.000 y el cambio en la reserva de primas no cobradas es de -50, la prima devengada es de 1.050 (1.000 - -50 = 1.050).

3 Debe tenerse en cuenta que un cambio puede ser positivo o negativo. Ejemplos: 1) Si los siniestros abonados son 1.000 y el cambio neto total en las reservas para siniestros es de 150, los siniestros incurridos son 1.150 (1.000 + 150 = 1.150). 2) Si los siniestros abonados son 1.000 y el cambio neto en las reservas para siniestros es de -75, los siniestros incurridos son 925 (1.000 - 75 = 925).

4 Garand y Wipf, 2006, pág. 329.

5 Véase nota a pie de página nº 5

6 Garand y Wipf, 2006, pág. 330.

7 Véase nota a pie de página nº 6

8 Véase nota a pie de página nº 5

9 Garand y Wipf, 2006, pág. 324.

10 Garand y Wipf, 2006, pág. 330.

## Índice de cobertura

### Definición

“Como indicador de la eficacia del marketing, la tasa de participación [índice de cobertura] se refiere a la proporción de miembros idóneos de una población objetivo que participan en el programa de microseguros en un determinado momento.<sup>9</sup>” Se trata de la proporción de la población objetivo que cubre el plan de microseguros en un determinado momento.

### Realización del cálculo

$$\text{Índice de cobertura} = \frac{\text{Número de asegurados } n}{\text{Población objetivo } n}$$

### Siendo

- Índice de cobertura = Tasa de penetración = Índice de participación
- Número de asegurados n: Número de asegurados en el momento del análisis
- Población objetivo n: Población objetivo en el momento del análisis.

## Índice de cobertura

### Definición

Este índice refleja el crecimiento en la actividad de un determinado período a otro.

### Realización del cálculo

El crecimiento puede medirse de diversas formas. Uno de los métodos posibles es la medición del aumento en el número de participantes en el plan:

$$\text{Índice de crecimiento} = \frac{(\text{Número de asegurados } n - \text{Número de asegurados } n-1)}{\text{Número de asegurados } n-1}$$

### Siendo

- Número de asegurados n: Número de asegurados en el período actual
- Número de asegurados n-1: Número de asegurados en el período anterior.

## 3. CALIDAD DEL SERVICIO

### Prontitud en la liquidación de siniestros

#### Definición

Este índice indica el tiempo empleado, de media, en saldar la prestación, o el tiempo discurrido entre la fecha del acontecimiento del que se informa (o el acontecimiento incurrido, por ejemplo, en el caso de los seguros de enfermedad) y el pago de la prestación: “Tiempo de pago: los días que transcurren hasta que el cliente recibe el pago después de que haya sucedido la eventualidad.<sup>10</sup>”

#### Realización del cálculo

Cálculo del porcentaje de siniestros abonados dentro de cada intervalo

Intervalo	Número de siniestros	% de siniestros
de 0 a 7 días	___	___%
de 8 a 30 días	___	___%
de 31 a 90 días	___	___%
Más de 90 días	___	___%
	<b>Nº total de siniestros</b>	<b>100%</b>

## Índice de rechazo de siniestros

### Definición

Este indicador señala la proporción de siniestros rechazados respecto al total de siniestros de los que se ha dado parte, reflejando tres aspectos: ¿En qué medida comunicó la organización información sobre el producto? ¿Hasta qué punto es razonable la política de liquidación de siniestros de los microseguros? ¿Cuál es la calidad del diseño del producto? ?

### Realización del cálculo

$$\text{Índice de rechazo de siniestros} = \frac{\text{Número de siniestros rechazados}}{\text{Total de siniestros de los que se ha dado parte}}$$

## 4. PRUDENCIA FINANCIERA

### Coefficiente de solvencia

#### Definición

Este índice indica la fortaleza del programa de seguros. Relaciona activos autorizados y pasivos dividiendo los activos del plan de microseguros por el total de sus pasivos. Como es obvio, el resultado debe ser superior a 1 para que el plan sea solvente técnicamente.

#### Realización del cálculo

$$\text{Coeficiente de solvencia} = \frac{\text{Activos autorizados}}{\text{Pasivos}}$$

#### Siendo

- Activos autorizados: El regulador del seguro debería ser quien proporcionara una lista de activos autorizados. En el caso de que no estuvieran definidos por el regulador, use su propia definición y sentido común para determinar los activos de “alta calidad” (p. ej. bonos del Estado, bonos de alta clasificación e hipotecas, dinero en efectivo y sus equivalentes, interés acumulado de inversiones de clasificación superior, etc.)
- Pasivo: El pasivo incluye las reservas para siniestros, los gastos incurridos y los ahorros acumulados con interés acumulado (generado por productos de microseguros que conlleven ahorro). Sin embargo, no incluye el capital ni el activo neto de los miembros. Si el microasegurador no puede calcular las reservas, entonces se desconocen los pasivos auténticos

### Coefficiente de liquidez

#### Definición

El coeficiente de liquidez es el importe de efectivo o equivalentes de efectivo en proporción a las obligaciones a corto plazo del programa. Determina la capacidad del programa de pagar siniestros y obligaciones de gastos a corto plazo.

#### Realización del cálculo

$$\text{Coeficiente de liquidez} = \frac{\text{Efectivo o equivalentes al efectivo disponibles}}{\text{Efectos a pagar a corto plazo (3 meses)}}$$

- Efectivo o equivalentes al efectivo disponibles: Efectivo total disponible y otros activos que puedan convertirse en efectivo fácilmente.
- Efectos a pagar a corto plazo (3 meses): Total de pagos previstos para un período de 0 a 3 meses a partir del momento del cálculo.

NOTAS:

## MÁS INFORMACIÓN

Podrá encontrar más información acerca de los principios clave y los indicadores clave de desempeño en el kit de herramientas INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA MICROSEGUROS.

El kit de herramientas consta de un manual sobre indicadores de desempeño para microseguros y una hoja de cálculo sobre microseguros, diseñados para complementarse mutuamente.

La HOJA DE CÁLCULO SOBRE MICROSEGUROS consiste en una hoja de Excel de sencillo manejo que produce el cálculo de los diez indicadores clave de desempeño.

El MANUAL SOBRE INDICADORES DE DESEMPEÑO explica en mayor profundidad los principios e indicadores de desempeño clave, y puede usarse para interpretar los resultados de la hoja de cálculo.

El manual está disponible en inglés, francés y español y puede descargarse desde [www.microfact.org/microinsurance-tools](http://www.microfact.org/microinsurance-tools)