
Equilibrio entre performance social y económica en los mercados de microseguros. Análisis de Colombia, Perú y Brasil

Francisco Javier Garayoa Arruti

fjgarayoa@gmail.com

Doctor cum laude en Ciencias del seguro y premio extraordinario de la Universidad Pontificia de Salamanca en 2012, Licenciado en Derecho por la Universidad de Deusto y PDG por el IESE. Actualmente, Director del Foro de Inversión Social de España y docente en diversos cursos de postgrado en Responsabilidad Social Corporativa. Ha ejercido su actividad profesional como directivo en el grupo BBVA y Telefónica, colaborando actualmente en grupos de investigación de la UNED y la red CUMES de la Fundación Mapfre, en temas de microseguros. Su investigación se centra en los productos financieros inclusivos, especialmente en los microseguros en América Latina, objeto de su tesis doctoral.

Marta de la Cuesta González

mcuesta@cee.uned.es

Profesora titular de Economía Aplicada de la UNED y directora de la Cátedra Telefónica de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad en la UNED. Ha sido vicerrectora de planificación y asuntos económicos de la UNED desde diciembre de 2005 hasta julio de 2009 y desde julio de 2012 hasta la actualidad.

Vocal Experto del Consejo Estatal de Responsabilidad Social de la Empresa, fue consejera independiente de Banca Cívica y presidió su Comisión de Responsabilidad social. Su investigación se centra en la contribución de las finanzas al desarrollo, las inversiones socialmente responsables y la responsabilidad social corporativa.

Cristina Ruza y Paz Curbera

cruza@cee.uned.es

Profesora contratada, doctora de economía aplicada.

Doctora cum laude en Economía Aplicada y premio extraordinario de la UNED en 2004, accésit del Instituto de Estudios Económicos (2005), Máster in Banking and Finance por la University of North Wales y Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad CEU Luis Vives de Madrid. Ha trabajado como investigadora interna en la Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS) y ha impartido docencia en diferentes universidades. Desde 1999 es profesora en la Facultad de Económicas y Empresariales de la UNED, y en la actualidad combina su labor docente con la dirección del Centro de Orientación Información y Empleo del Vicerrectorado de estudiantes de la UNED.

RESUMEN

El mercado potencial de los microseguros, con 4.000 millones de personas, demanda una respuesta desde el enfoque social, con el objetivo de lograr la “inclusión financiera” de un colectivo marginado, pero al mismo tiempo ha de lograr la autosostenibilidad de la actividad y una rentabilidad suficiente para que el mercado se desarrolle, por lo que es indispensable compatibilizar ambos enfoques, de forma que se alcance el equilibrio necesario.

¿Cómo se logra ese equilibrio entre el desempeño económico y social?

En este artículo buscamos dar respuestas analizando los resultados del trabajo de campo realizado en los mercados de Colombia, Perú y Brasil, utilizando la metodología del caso y aplicando, como elementos de medida, indicadores de desempeño social y económico aceptados internacionalmente.

PALABRAS CLAVE

Inclusión, segmento pobre, mercado potencial, sostenibilidad, riesgos.

ABSTRACT

The potential market for microinsurance, with 4 billion people, demands a response from the social approach, “financial inclusion”, and market approach, “economic business”, and it is indispensable to achieve a balance between them.

How is that balance between social and economic performance?

We seek a response on the results found out of the fieldwork performed in Colombia, Peru and Brazil, using the case methodology and the social and economic performance indicators as measure elements, internationally accepted (Wipf and Garand, 2008).

KEY WORDS

Inclusion, poor segment, potential market, sustainability, risks.

JEL

G22, O16.

1. INTRODUCCIÓN

Los logros alcanzados por los hombres y sus actividades se han visto amenazados por elementos de la naturaleza o por actos generados por el propio hombre, ante los cuales no siempre existe una forma de protegerse.

Las alternativas para afrontar situaciones de riesgo pueden ser, entre otras:

- Mejoras técnicas y de seguridad: se incorporan a las situaciones de riesgo reduciendo las probabilidades de sufrir pérdidas o daños, tanto en las personas como en las propiedades. Por ejemplo, controles de calidad en la construcción, inspecciones técnicas de vehículos, normativa de seguridad e higiene en el trabajo, etc.
- Instrumentos financieros: contemplan el tratamiento del riesgo con soluciones aportadas desde los productos financieros relacionados con el ahorro y la previsión, así como los productos crediticios diseñados para paliar efectos económicos desfavorables.
- Seguros: son los productos específicos para la previsión del riesgo, que contemplan la vulnerabilidad ante determinados siniestros mediante técnicas de valoración y cálculo especializadas, reparando los efectos económicos de los mismos. Cuando los seguros se dirigen al segmento de menores recursos económicos y asumen las características de los productos inclusivos, nos encontramos ante los microseguros, objeto de análisis de este trabajo.

Lo cierto es que los eventos negativos vulneran la situación personal y patrimonial de las personas, siendo su efecto especialmente devastador cuando afectan al segmento de las personas más pobres, dado que los eventos desafortunados como la pérdida de empleo, accidentes y desastres naturales, entre otros, dejan totalmente desamparadas a estas familias, que vuelven de nuevo a aquellas situaciones de máxima pobreza y exclusión de las que estaban saliendo.

Partimos de la premisa de que el rasgo que distingue al microseguro es que nace para dar respuesta a las necesidades del segmento de bajos ingresos y es, por tanto, un producto financiero inclusivo.

Desde la perspectiva mencionada, para que la opción de los microseguros sea viable frente a otras opciones de cobertura de riesgos, es necesario que se den dos condiciones de forma simultánea:

- a) Conciencia sobre la necesidad de cubrirse contra determinados eventos, habiendo valorado el riesgo que supone el no hacerlo, lo cual va relacionado directamente con la manifestación de la demanda.
- B) Un mínimo nivel de ingresos, suficiente como para destinarlo al pago de las primas, lo cual lo relacionamos con el mínimo de riqueza que se pretende preservar, dado que nos referimos al impacto económico del siniestro y a la capacidad de poder asumir un mínimo importe en las primas, suficiente para que la mecánica aseguradora sea viable económicamente.

Cuando se dan ambas condiciones podremos afirmar que los microseguros cumplen el doble objetivo de crear valor económico y social para los pobres. Se trata de transformar el statu quo de exclusión, permitiendo que los más pobres participen en un proceso de generación de valor que les permita mejorar sus condiciones de vida.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS MICROSEGUROS Y SU MERCADO

A. Origen:

El origen de la actividad microaseguradora lo encontramos en los entornos grupales, fruto de tradiciones y ritos culturales de tipo informal. Un ejemplo lo tenemos en las aportaciones económicas de carácter solidario entre vecinos para cubrir los gastos de sepelio de los miembros del grupo.

En estos segmentos de pobreza, el sentimiento de especial vulnerabilidad ante eventos no previstos no es tratado de forma preventiva salvo casos muy excepcionales, sino que, a pesar de sufrir experiencias negativas frecuentes, se contempla dentro de los procesos solidarios de colaboración y apoyo *a posteriori*, bien en círculos de familia o amistad, pero considerablemente lejos de los modelos de los seguros formales¹.

En aquellos entornos sociales donde este tipo de actuaciones preventivas se han manifestado es donde aparecen los primeros microseguros informales. Estos modelos locales tienen importantes limitaciones, dado que tan solo pueden cubrir una parte de las pérdidas, y siempre que no sea alguna catástrofe general.

¹ Esta situación se mantiene en gran medida en la actualidad y sigue siendo una asignatura pendiente, aunque se están promoviendo procesos de transformación desde los reguladores locales.

Si buscamos el origen remoto de los microseguros formales lo situamos a principios del siglo XX con los seguros industriales, siendo su exponente el caso de la compañía de seguros Metropolitan Life Insurance Company, que era la compañía de seguros más grande del mundo a esa fecha.

El seguro industrial jugó un papel importante en el desarrollo de la cultura de los seguros, y en ese momento facilitó un desarrollo sostenible de la economía (Microinsurance Centre, 2007: 2).

Si nos acercamos más en el tiempo, nos tenemos que situar en la última década del siglo XX con la creación de las instituciones microfinancieras y el movimiento de los microcréditos, que tiene su reconocimiento internacional en el año 2005, proclamado como el año internacional del microcrédito por la Asamblea General de Naciones Unidas, y el 2006 al ser otorgado el premio Nobel de la paz al Grameen Bank y al profesor Yunus.

Los microseguros, según los conocemos, van ligados en su origen con la actividad microfinanciera, figurando como productos complementarios a los microcréditos. Progresivamente se van convirtiendo en una alternativa diferenciada de gestión de los riesgos para el segmento de bajos recursos, incorporándose como un producto financiero inclusivo.

Figura 1. Cuadro de la inclusión financiera.



Fuente: desarrollo propio, adaptado del artículo de Wright A.N. (Wright A.N., 2005).

En el gráfico se contemplan los diferentes productos inclusivos, donde se incorporan los microseguros, haciendo alusión a los de fallecimiento y protección del patrimonio, dado que son los más habituales y desarrollados.

Este círculo de inclusión financiera se rompe por circunstancias como la muerte u otras que lleven a la ruina a la persona o familia, siendo los microseguros la respuesta a este tipo de situaciones (Albarran, 2007).

B. Definición de los microseguros:

Tomamos como referencia la definición de los microseguros elaborada por el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres del Banco Mundial, que los define como “aquellos que protegen a la población con bajos ingresos frente a los peligros inciertos, a cambio del pago de primas de forma regular, que son proporcionales a la probabilidad y al coste del riesgo asumido” (Churchill, 2006).

Si analizamos esta definición, podemos concluir que, salvo la particularidad del mercado al que se dirigen los microseguros, el resto de elementos coinciden con el concepto y las características del seguro convencional.

Como ya hemos señalado, el elemento diferenciador es el segmento al que van dirigidos los microseguros, la población con bajos ingresos, incorporando los fundamentos conceptuales de los seguros tradicionales como el peligro incierto, la regularidad del pago de las primas y la proporcionalidad de las mismas con la probabilidad del siniestro.

A esta definición conceptual tenemos que incorporar la definición operacional que incorpora el volumen II del Compendio de Microseguros del 2013 (MacCord 2013), que distingue cuatro aproximaciones:

La que se basa en el segmento: centrada en el concepto de bajos ingresos, lo cual genera problemas operativos en cuanto a la concreción de lo que se entiende por el segmento de bajos ingresos, razón por la que no suele ser utilizada por los reguladores y los aseguradores.

La que toma como base el producto: se toman los parámetros del valor asegurado y la prima pagada, que quedarían limitados a un importe fijo. Este es el criterio más utilizado por los reguladores, pero tiene el inconveniente de inhibir a los aseguradores a incluir innovaciones que mejoren los procesos desde el punto de vista de costes, dado que, de alguna manera, queda limitado el margen de beneficio.

Una tercera posición sería la que toma en cuenta el tipo de proveedor: en estos casos lo que diferencia al microseguro es el tipo de proveedor, siendo un ejemplo el caso de Filipinas. Este criterio tiene el inconveniente de la dificultad de ser aplicado a nivel general, ya que en muchos mercados no hay provee-

dores específicos de microseguros, siendo los mismos del mercado asegurador tradicional.

La cuarta aproximación se centra en el canal de comercialización: tiene en cuenta para diferenciar la actividad microaseguradora el canal de distribución, las instituciones microfinancieras, las tiendas minoristas, etc. En este caso sucede lo mismo que con los proveedores: no hay similitud general en cuanto a los canales de comercialización.

En una línea similar, en cuanto a criterios de definición operativa, se manifiesta el estudio de CENFRI (CENFRI 2010).

Tras esta enumeración de las posibles estrategias, es necesario recalcar que, en realidad, la actividad microaseguradora se identifica en muchos casos de forma mixta, adaptada a las características del mercado donde se desarrolla.

C. Operadores de microseguros:

A continuación analizamos los operadores que intervienen en esta actividad (2):

Las instituciones microfinancieras (IMF). Son los operadores formales más relevantes, básicamente por el volumen que aportan de microseguros de vida relacionados con el microcrédito. Estas IMF pueden operar como microaseguradores, asumiendo el riesgo directamente, o bien como distribuidores y comercializadores del microseguro a través de sus redes comerciales, como canales de distribución.

Lo habitual es que las microfinancieras no asuman el papel del asegurador y participen en el modelo socio agente como canal de distribución, dentro de un convenio general con un operador de seguros, que es quien asume el riesgo.

El producto básico comercializado por las IMF ha sido, tradicionalmente, el microseguro de vida, que nace como un complemento necesario a los microcréditos, con un diseño inicial enfocado a la cobertura del riesgo para la entidad microfinanciera, más que como un producto de protección del titular del microcrédito y su entorno directo. Ambos intereses son compatibles dado que el microseguro aporta la seguridad de cobro para la IMF y también libera a los herederos de las deudas generadas por el microcrédito.

Las mutuas. La mayoría de proveedores de microseguros en el mundo son instituciones mutuales pequeñas, siendo en su mayoría operadores informales, cuyos clientes son a la vez miembros de la mutua, con voz y voto en la misma (Churchill, 2006: 336), y con unas características que las asimilan a las cooperativas, pudiendo centrarse solo en los microseguros o en otro tipo de servicios

2 Pueden actuar como aseguradores y comercializadores, o solo como comercializadores sin asumir los riesgos.

financieros. Un estadio superior serían las asociaciones de mutuas, con estructuras más amplias, que abarcan a colectivos de mayor tamaño.

Las mutuas suelen estar gestionadas profesionalmente, aunque eso no significa que necesariamente estén sometidas a una normativa específica o a las actuaciones de un organismo supervisor de carácter público, siendo los propietarios los propios asegurados, con una regulación interna y la particularidad de su gran cercanía con los segmentos de pobreza.

Las mutuas dan cobertura a 2,5 millones de personas, según los datos facilitados por operadores formales, aunque en su variante informal el volumen de personas atendidas se situaría en cifras mucho más elevadas (Microinsurance Centre, 2007).

Compañías de seguros. Nos estamos refiriendo a los aseguradores comerciales especializados que operan en mercados amplios, tanto a nivel nacional como internacional.

Con los datos del año 2006, éstas generaron microseguros de vida para 38 millones de personas (Microinsurance Centre, 2007).

A la vista del potencial de negocio, con un mercado de 4.000 millones de habitantes y 5.000 millones de ingresos en USD, algunas de las multinacionales del sector asegurador tradicional han incluido en sus planes estratégicos el posicionamiento en estos segmentos de población de bajos ingresos, siguiendo un criterio de rentabilidad a corto y medio plazo.

Para impulsar el mercado de los microseguros, en algunos casos el regulador ha obligado a las compañías de seguros que quisieran operar en el mercado tradicional de seguros a que apuesten por el segmento de los microseguros con carácter obligatorio, como es el caso de India. A los aspectos de obligatoriedad se le suman las posibles subvenciones directas o tratamientos fiscales más favorables, como es el caso de Brasil y México.

Otros operadores informales. En esta categoría se encuentra una amplia tipología de operadores que, asumiendo los riesgos y la comercialización de los productos o bien solo la comercialización, actúan sin estar sometidos a la regulación específica exigida para ejercer la actividad aseguradora formal.

Su funcionamiento consiste en dar la cobertura mínima ante situaciones de riesgo en un entorno local, teniendo su origen en los gremios profesionales locales, los familiares y las amistades más cercanas.

En este apartado podemos incluir organizaciones de base comunitaria (CBO, *Community Based Organizations*), que dan cobertura a 0,7 millones de

personas; las ONGs, que atienden a 9,8 millones de asegurados, y los grupos de autoayuda (SHG, *Self Help Groups*)³.

El aspecto positivo de estos operadores informales es la cercanía y el conocimiento, tanto de los asegurados como de los riesgos y siniestros específicos que asumen, siendo la parte negativa la referida a la limitada capacidad de asumir los riesgos, la falta de profesionalidad en la tramitación de las pólizas, el cálculo de las primas y la falta de garantías al no estar sometido al control del regulador y supervisor público. Estos aspectos negativos pueden llegar a generar inseguridad e indefensión, lo cual ha dañado la imagen de los microseguros.

D. Características del mercado:

Tomando como referencia a Churchill (Churchill, 2006), el microseguro tiene dos vertientes: por un lado se encuentra la visión del mercado potencial, el cual representa a miles de millones de personas y, por otro, la protección social de los trabajadores que se mueven en la economía informal.

En razón del componente económico, distinguimos dos tipos de actividad microaseguradora: la sostenible y rentable y la subsidiada, complementaria de la asistencia pública.

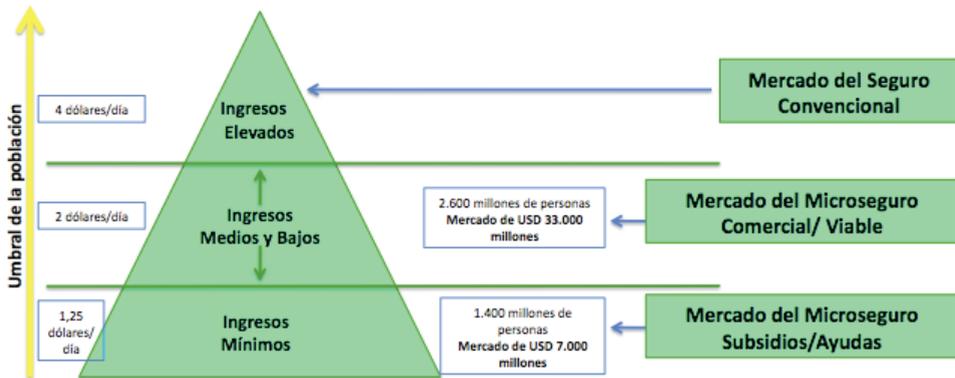
En este trabajo nos referiremos siempre al microseguro sostenible y a su mercado potencial.

Quedaría, por lo tanto, fuera del análisis la demanda del segmento de ingresos mínimos, que figura como el mercado de microseguros con subsidios y ayudas, que atiende los servicios de primera necesidad como es la atención sanitaria básica, donde los programas de microseguros juegan un papel complementario al desempeñado por los organismos públicos estatales, dentro de sus programas sociales y de salud.

La figura 2 recoge información sobre la segmentación del mercado de los microseguros por estratos.

3 Aquí incluiríamos cualquier otro operador local, específico, que pueda dar un servicio de micro aseguramiento atípico, siendo muy difícil hacer una cuantificación de personas a las que dan cobertura.

Figura 2. El mercado de los microseguros en cifras.



Fuente: adaptación según cuadro de Swiss Re (Swiss Re, 2010).

Estos datos, que cuantifican el mercado potencial en 4.000 millones de personas, son coincidentes con los facilitados en los estudios previos sobre la pirámide de pobreza de Prahalab (Prahalab, 2004), los contenidos en el informe del Banco Mundial (Banco Mundial, 2006), y los facilitados por Microinsurance Centre, (Microinsurance Centre, 2007), ajustando en 2.600 millones de habitantes el mercado del microseguro comercial.

En cuanto a las singularidades de este mercado, las barreras con las que chocan los operadores tradicionales coinciden con las del resto de negocios inclusivos, entre las que destacamos:

- Problemas en las especificaciones técnicas del producto: falta de conocimiento del colectivo y de su siniestralidad, siendo difícilmente aplicables las tablas actuariales tradicionales, lo cual afecta directamente a la prima de riesgo.
- Dificultades en la identificación de la demanda: dificultades para configurar una demanda clara, dada la falta de cultura financiera del colectivo y la complejidad del microseguro como producto, lo cual obliga a estudios de mercado previos y al desarrollo de planes de educación financiera.
- Necesidad de promover e implantar programas de información y educación financiera.
- Escasa percepción del valor del producto. Ello viene íntimamente ligado con la demanda, tanto a nivel individual como en relación al colectivo (Márquez et al., 2009).
- Escasa o mínima regulación, en muchos casos.
- Heterogeneidad en los colectivos, que requiere la elaboración de progra-

mas específicos de microseguros.

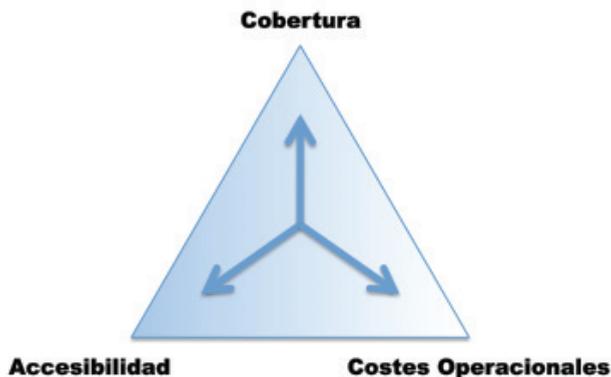
- Dificil acceso físico a los colectivos que se van a atender.
- Predominio del modelo socio agente como forma de comercialización, lo cual supone llegar a alianzas con grupos, organizaciones, personas y administraciones a nivel local (London y Hart, 2004) (Pralalab and Stuart, 2002).
- Carencia de canales de distribución propios: la necesaria cercanía y confianza con los colectivos obliga a innovar en los procesos de distribución de los microseguros, ajustando el impacto en costes de los mismos.
- Necesidad de crear modelos de negocio de bajo coste y aplicación de iniciativas innovadoras y soportes tecnológicos que faciliten la sostenibilidad de los programas de microseguros.
- Prima accesible: la prima ha de ser accesible para los colectivos de bajas rentas, permitiendo la inclusión financiera de los mismos.

Como un aspecto especialmente relevante, subrayamos el denominado "reto de los microseguros", que consiste en la necesidad de alcanzar el equilibrio entre una cobertura suficiente (en respuesta a la demanda) y una prima accesible que permita mantener la sostenibilidad del programa.

El análisis de los programas de microseguros del trabajo de campo de este artículo trata de comprobar si se alcanza el equilibrio en el binomio sostenibilidad económica e inclusión social, y cómo se resuelven los problemas para lograrlo.

Una representación gráfica de ese equilibrio lo tenemos en la figura 3 (Churchill, 2006).

Figura 3. El reto del equilibrio de los microseguros.



Fuentes: adaptado del "Strategies for Sustainability" de Churchill (Churchill, 2006).

3. ANALISIS DE ALGUNOS PROGRAMAS DE MICROSEGUROS EN PERÚ, COLOMBIA Y BRASIL

La hipótesis de partida del estudio es la de la viabilidad del equilibrio entre los objetivos sociales, inclusión financiera y los económicos de rentabilidad de negocio, por lo que hemos desarrollado un trabajo de campo para confirmar o refutar esta afirmación.

Para estudiar cómo se alcanza la sostenibilidad financiera y a la vez la inclusión social mediante los microseguros, hemos seguido la metodología del caso (Yin, 1994), analizando los fenómenos en su propio contexto, en un momento y una realidad concreta.

Centrados en los mercados emergentes de los países en desarrollo, donde el segmento de menores rentas es mayoritario, hemos seleccionado dentro de América Latina los tres mercados nacionales más representativos por su potencial de mercado y la actividad microaseguradora: Perú, Colombia y Brasil.

En cuanto a la información del mercado potencial de microseguros en los países seleccionados, se tomaron como referencias diferentes trabajos (Bejarano 2008) (Manuel Peña 2007) (PNAD 2006).

En el caso de Perú y Colombia, el criterio ha sido su relevante aportación, con un 86% del total de microasegurados de los países más pobres de América Latina (Microinsurance Centre, 2007). En el caso de Perú con 5,3 millones de personas con coberturas y en el de Colombia con 8 millones (MacCord (2013).

El mercado de Brasil ha sido seleccionado en términos del potencial, que sólo en primas de seguro tradicional representa más del 60% del total de América Latina (Fundación Mapfre, 2009), alcanzando el segmento de los microseguros la cifra de 100 millones de habitantes.

Según los datos del 2013, Brasil cifraba en 10,4 millones las personas con cobertura (MacCord, 2013), con un desarrollo relevante de los canales de comercialización no convencionales, de los que destacan las cadenas de distribución minoristas (CENFRI, 2010).

Para medir el desempeño de los programas del estudio hemos optado por el modelo de Wipf y Garand (Wipf y Garand, 2008), que sirve como punto de referencia en este tipo de análisis. La versión utilizada es la del 2008, vigente en el momento del estudio.

Este modelo de medición ha contado con el apoyo de ADA y BRS en colaboración con Cerise, y es de libre acceso para quien esté interesado www.microfact.org.

La aplicación de este modelo se realiza mediante el denominado MFI Factsheet, que es una herramienta soportada por una base de excel que calcula

la evolución de determinados indicadores de desarrollo financiero y social, expresados mediante gráficos y tablas. La primera versión se lanzó el año 2006 y más de 600 instituciones la utilizan habitualmente.

En las siguientes figuras se recogen los indicadores aplicados a los programas de estudio seleccionados.

Figura 4. Indicadores de desempeño económico.

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	
Indicador	Fórmula básica
1. Índice de Ingreso Neto	$\text{Índice de Ingreso Neto} = \text{Ingreso neto} / \text{Prima Ganada}$
2. Índice de Gastos Incurridos	$\text{Índice de Gastos Incurridos} = \text{Gastos Incurridos} / \text{Primas Ganadas}$
3. Índice de Siniestralidad	$\text{Índice de Siniestralidad} = \text{Siniestralidad} / \text{Primas Ganadas}$
4. Índice de Renovaciones	$\text{Índice de Renovaciones} = \text{Cantidad de Renovaciones} / \text{Cantidad de Renovaciones Potenciales}$
5. Puntualidad en la Liquidación de Siniestros	Siniestros que hayan sido procesados y liquidados de entre un conjunto entero de siniestros para un determinado periodo. Prorrate en términos de cantidad de días que demandó el pago de cada siniestro.
6. Índice de Rechazo de Reclamos	$\text{Índice de Rechazo de Reclamos} = \text{Cantidad de Siniestros Rechazados} / \text{Todos los Siniestros Informados}$
7. Índice de Crecimiento	$\text{Índice de Crecimiento} = (\text{Cantidad de Asegurados } n - \text{Cantidad de Asegurados } n-1) / \text{Cantidad de asegurados } n-1$
8. Índice de Cobertura	$\text{Índice de Cobertura} = \text{Cantidad de Asegurados } n / \text{Población Abortada}$
9. Índice de Solvencia	$\text{Índice de Solvencia} = \text{Activos Admitidos} / \text{Pasivos}$
10. Índice de Liquidez	$\text{Índice de Liquidez} = \text{Disponibilidad en Efectivo o Equivalentes en Efectivo} / \text{Pagadero en el Corto Plazo (3 meses)}$

Fuente: elaboración propia con datos de Wipf y Garand (Wipf y Garand, 2008).

Figura 5. Indicadores de desempeño social.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL	
Indicador	Fórmula básica
1. Índice de Inversión Social	$\text{Gasto total en formación, educación y comunicación} / \text{Total gastos del programa}$
2. Porcentaje de asegurados por debajo de la línea de pobreza	$\text{Cantidad de asegurados por debajo de la línea de pobreza} / \text{Total de asegurados del programa}$
3. Valor de las reclamaciones incurridas en relación con los ingresos anuales	Según cálculos anuales de cada colectivo

Fuente: elaboración propia con los datos de Wipf y Garand (Wipf y Garand, 2008).

El trabajo de campo al que nos referimos en el presente artículo se inicia con la selección de 19 operadores formales de seguros en los tres mercados mencionados, quienes han aportado información básica de 38 programas de microseguros, pudiendo acceder al estudio completo en los textos editados por la Fundación Mapfre (J. Garayoa, M. Cuesta C. Ruza 2012).

En el anexo 1 se incluyen los operadores, las asociaciones de seguros y los reguladores consultados en cada mercado.

El criterio seguido para seleccionar a los operadores de la muestra atiende a la relevancia de los mismos en la actividad microaseguradora de cada mercado, habiendo recibido respuestas en los 19 que relacionamos. La base de información utilizada para esta selección fue suministrada a través de distintas fuentes: los reguladores locales en el caso de Brasil y Perú, las asociaciones de aseguradores en el caso de Colombia y el complemento y contraste de la aportada por la compañía aseguradora Mapfre en cada uno de los tres países. Las entrevistas fueron coordinadas con el apoyo de la aseguradora Mapfre en cada país, desde donde se facilitó el desarrollo de las mismas.

El trabajo de campo se realizó durante los meses de Junio, Noviembre y Diciembre del 2010, visitando operadores de microseguros en los tres mercados⁴, de acuerdo con la siguiente metodología:

1. La entrevista personal, con los operadores e instituciones seleccionados y con las personas clave en los mismos.
2. La presentación y cumplimiento de un formulario general de actividad, encuesta estructurada, que incorpora los datos básicos del operador de microseguros; inicio de la actividad, experiencia, mercado que atiende, peso sobre el total de negocio y los datos sobre los programas específicos, seleccionados en razón de la experiencia adquirida y la aportación como referentes exitosos.
3. La remisión de la tabla de indicadores, figuras 4 y 5, para trasladar los datos de los programas vigentes de cada asegurador siguiendo el modelo general, al que añadiremos aportaciones propias.

Del total de índices del estudio de base para este artículo hemos seleccionado tres, especialmente significativos por su incidencia en la parte financiera, sostenibilidad y en el impacto de sus coberturas para el segmento que atienden.

Subrayar que los tres índices que analizamos entran en el grupo de indicadores de desempeño económicos de la figura 4 y que no hemos tomado

4 Agradeciendo la colaboración prestada por Mapfre en cada país, el Regulador en Brasil, SUSEP y Perú, Superintendencia de Banca y Seguros, así como la Federación de Aseguradores Colombianos, FASECOLDA.

ninguno de los índices del grupo de indicadores de desempeño social de la figura 5, debido a la falta de homogeneidad de los criterios de cada mercado y las dificultades para hacer una comparativa referida a los tres índices del grupo de desempeño social, índice de inversión social, porcentaje de asegurados por debajo de la línea de pobreza y valor de las reclamaciones incurridas en relación con los ingresos anuales.

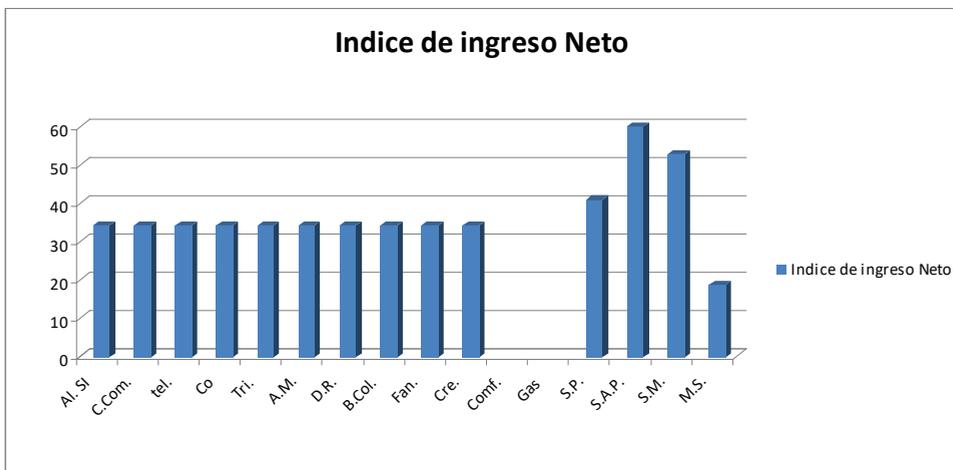
Consideramos que el índice de siniestralidad, aunque figure en el grupo de desempeño económico, aporta un dato de respuesta claro y comparable de la aportación del microseguro al segmento de bajos ingresos.

No hemos incluido más referencias de indicadores de desempeño económico, dado que con el índice de ingreso neto y el de gasto incurrido, ya damos una respuesta clara al aspecto de sostenibilidad y rentabilidad de los programas analizados, remitiéndonos al estudio ampliado publicado por Mapfre (J. Garayoa, M. Cuesta C. Ruza 2012), para una mayor información sobre las valoraciones del resto de indicadores.

Cada uno de los programas de microseguros que hemos podido evaluar lo hemos identificado con unas siglas, sus iniciales, preservando así la confidencialidad y disponiendo para este análisis de los datos de 14 programas.

1) Índice de ingreso neto:

Figura 6. Índice de ingreso Neto (Índice de Ingreso Neto= Ingreso Neto/Prima ganada).



Fuente: desarrollo propio con los datos del trabajo de campo.

El índice de ingreso neto representa la rentabilidad del programa de microseguros, siendo el indicador que refleja el resultado financiero neto.

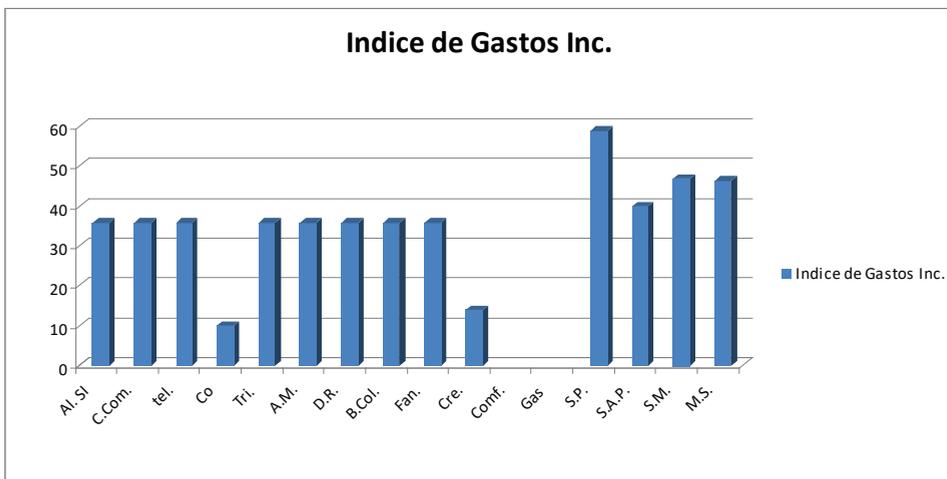
Como regla general, y siguiendo a Wipf y Garand (Wipf y Garand, 2008), el índice neto positivo refleja la sostenibilidad del programa, pero si el programa supera el rango del 10% el valor para el cliente es escaso, quedando en un segundo plano el objetivo de la inclusión financiera (posibilidad de entrada de nuevos operadores, dado el margen de negocio).

Del análisis de este indicador podemos extraer tres conclusiones:

1. En todos los casos estamos ante programas de microseguros sostenibles, con un índice de ingreso neto positivo.
2. Las diferencias entre programas son importantes, con un pico de casi el 60% en uno de los programas, S.A.P, comercializado por una caja rural con amplia base de clientela e inferior al 20% en el caso del menor margen, comercializado por una ONG. Ello es reflejo de las distintas políticas de negocio que se siguen.
3. La media se sitúa por encima del 30%, por lo que ha primado la rentabilidad de mercado sobre la pura sostenibilidad en todos los casos, superando la referencia máxima del 10% (reseñar que un grupo asegurador aporta los datos globales, sin diferenciar por programas).

2) Índice de gastos incurridos:

Figura 7. Índice de gastos incurridos (Índice de Gastos incurridos = Gastos incurridos/Prima ganada).



Fuente: desarrollo propio con los datos del trabajo de campo.

Este indicador nos ofrece información sobre la eficiencia del programa en relación con los costes, de forma que sólo será viable una cuota accesible si se logra un índice de gastos bajo (Wipf y Garand, 2008).

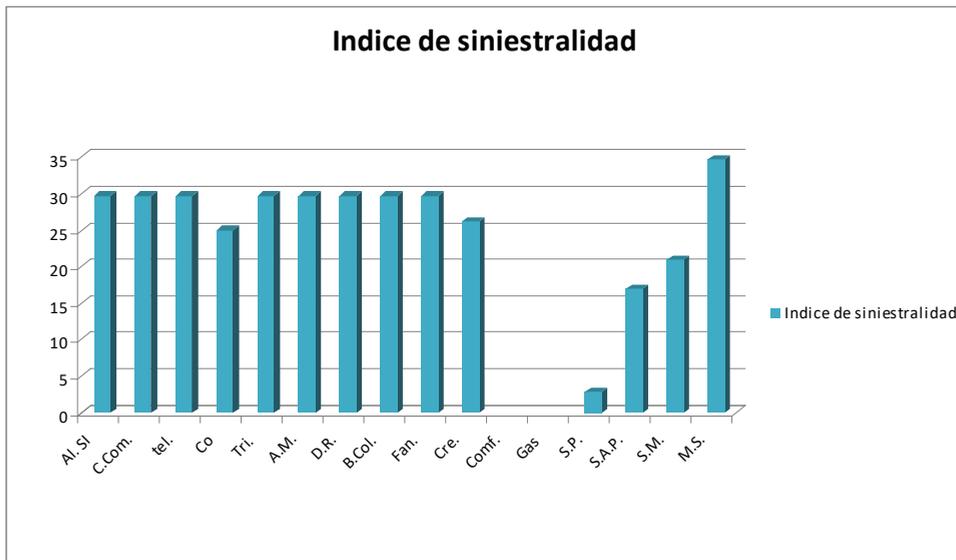
El índice de gastos es la parte de la prima que se necesita para cubrir todos los gastos: administración, control, comercialización y distribución.

El programa “Co” destaca por un índice de gasto incurrido inferior al 10%, lo cual supone un ejemplo de eficiencia y ajuste de costes, con un canal de comercialización de bajo coste, muy operativo, la compañía distribuidora de servicios de electricidad y un soporte tecnológico que optimiza los procesos.

En cuanto al segundo programa con menor índice de gasto, “Cre”, es un acuerdo entre el asegurador y una Institución Microfinanciera, que aprovecha la base de clientela propia y su infraestructura para hacer llegar el producto al segmento, con un mínimo coste de comercialización.

3) Índice de siniestralidad:

Figura 8: Índice de siniestralidad (Índice de siniestralidad = siniestralidad/ primas ganadas).



Fuente: desarrollo propio con los datos del trabajo de campo.

El sentido de este indicador, desde la visión social, parte de que el objetivo del seguro es brindar beneficios para compensar las pérdidas, de forma que

si el índice de siniestralidad es elevado significa que los clientes están obteniendo un alto valor por el pago de sus primas.

En cuanto a las situaciones en las que el índice de siniestralidad es muy bajo, puede interpretarse como una falta de información y conocimiento de los clientes, que es considerada como una situación de explotación de su condición social (procede analizar cada programa de forma individual).

En esta línea, se considera que aquellos programas con siniestralidad inferior al 60% han de revisar los aspectos de beneficios ofrecidos por la prima que se cobra, a efectos de los ajustes en su estructura de imputaciones (Wipf y Garand, 2008).

Según la referencia anterior, todos los programas analizados se encuentran por debajo del 60% de siniestralidad, lo cual supone un valor escaso para los asegurados.

4. CONCLUSIONES

Como aportaciones de este estudio, con la información de los distintos indicadores y teniendo en cuenta tanto las limitaciones inherentes a la muestra como su carácter no generalizable, podemos afirmar que:

1) Como factores de éxito:

- > **Los aspectos de eficiencia y bajos costes son críticos y es indispensable partir de las técnicas y experiencia de la actividad aseguradora tradicional.**

Tomando como referencia el modelo de seguro tradicional, la aportación de las técnicas propias del mismo resulta fundamental, tanto en los aspectos relacionados con la gestión de riesgos como en el propio diseño de la actividad. Se siguen utilizando los criterios de negocio en los cálculos de rentabilidad, costes y retorno de la inversión de los programas de microseguros.

Aún no existen estándares operativos, económicos y sociales para los microseguros, por lo que se parte de la utilización de los criterios generales de la actividad aseguradora tradicional.

Los indicadores específicos de sostenibilidad de los microseguros del modelo de Wipf y Garand (Wipf y Garand, 2008) aportan un esquema de medición de la actividad basado en referencias teóricas y análisis *a posteriori*, muy útil para la valoración y comparación de los programas de microseguros por parte de los investigadores, pero poco prácticas para la gestión interna de los programas, según el análisis de los casos de la muestra.

Destacamos que en la muestra analizada, este modelo no era utilizado por los operadores como herramienta de diseño y seguimiento de los programas, recurriendo a los métodos del análisis financiero convencional.

- > **El canal de distribución es el elemento clave para la viabilidad económica de los programas, afectando directamente a la accesibilidad y a los costes.**

El modelo que mejor encaja con la realidad de los microseguros es el “modelo socio-agente” en sus diferentes variantes, separando la gestión del riesgo, que es asumida por el asegurador, de la distribución y comercialización del producto, que le corresponde al canal.

En este contexto se han utilizado diversos canales no tradicionales, en algunos casos informales, como son los distribuidores de servicios públicos, asociaciones, redes comerciales, grandes superficies y tiendas minoristas, entre otros.

Una constante en los programas estudiados en este trabajo de campo son los aspectos de innovación en los canales de distribución, que incorporan novedades funcionales ajustadas a las particularidades del programa, así como a los medios tecnológicos disponibles para garantizar la eficiencia del mismo.

El modelo socio agente permite llevar los microseguros al segmento de menores recursos, utilizando comercializadores locales que no asumen el riesgo, cercanos al microasegurado, de forma que los aseguradores formales, que asumen el riesgo, rompan una de las principales barreras para implantar los microseguros, la falta de confianza y la escasa percepción de aportación de valor de los mismos.

A la accesibilidad que permite el modelo socio agente hay que añadir la eficiencia que aporta, de forma que permite la viabilidad económica, rebajando los costes de un modelo en el que el asegurador, a falta de redes comerciales, tendría que crearlas con un coste elevado.

2) En cuanto a la hipótesis de trabajo:

Una vez valorados los datos del trabajo de campo, podemos confirmar la viabilidad de compatibilizar los objetivos sociales y los de negocio, aunque la realidad de la muestra nos aporta un claro desequilibrio a favor de la rentabilidad y los márgenes de negocio, poniendo en duda el cumplimiento de los objetivos sociales y la inclusión financiera, concluyendo que:

- > **Se alcanza la sostenibilidad y un adecuado nivel de rentabilidad de mercado en la generalidad de los programas de la muestra, sacrificando los aspectos sociales de inclusión financiera.**

Como hemos podido apreciar, según los datos del índice de ingresos netos, los programas estudiados en el trabajo de campo logran la sostenibilidad desde el primer momento, con una tasa positiva en todos los casos superior al rango del 10%, lo cual indica que el margen de negocio ha sido el objetivo prioritario.

Respecto al resultado de la muestra, la duda surge si el margen de negocio que se pretendía no solo buscaba la sostenibilidad sino que trataba de competir con los márgenes de mercado, sacrificando el objetivo de la inclusión financiera, que es el que singulariza a esta actividad.

Si seguimos un orden de objetivos, primero ha de lograrse el margen de negocio mínimo para que el programa de microseguros sea sostenible, y seguidamente poner el foco en los aspectos sociales, la inclusión financiera del segmento que se atiende, poniendo a su disposición las coberturas suficientes a un coste asumible y generando la accesibilidad al microseguro.

Como resultado de lo que señalamos, podemos concluir que el criterio de inclusión financiera se limita cuando peligra la sostenibilidad o el margen mínimo fijado para el programa concreto, que no es el caso de los programas analizados.

El problema radica en fijar lo que se entiende por margen mínimo, con tres posibles opciones:

1. Considerar solo la sostenibilidad pura, entendida como viabilidad económica en el tiempo. Los márgenes de la actividad se alinean con la sostenibilidad, sin buscar competir con rentabilidades de mercado, primando la accesibilidad al microseguro (cuotas mínimas que garanticen la continuidad del programa).
2. Atender al margen de negocio necesario para promover un mercado de microseguro inclusivo, atractivo para los operadores formales, lo cual sacrificaría parte del margen de negocio de la actividad aseguradora en aras de la inclusión financiera del microseguro (márgenes interesantes y cuotas suficientes para un acceso mínimo).
3. Mantener la referencia de rentabilidad de la actividad tradicional como una parte más de su actividad de negocio, primando ésta sobre el objetivo de hacer accesibles las primas.

En los programas que hemos analizado, siempre que el operador sea un asegurador convencional, apenas se daban situaciones límite que cuestionaran la sostenibilidad de los programas, de forma que el programa era sostenible y aportaba una rentabilidad mínima desde un inicio o se suspendía.

Como hemos apreciado en los casos analizados, es evidente que el desempeño social quedaba supeditado a la sostenibilidad económica, algo que tiene sentido al tratarse de programas de microseguros no subsidiados.

La duda que se nos presenta es si las rentabilidades están en línea de mercado y si, en ese caso, estamos ante programas de seguros de contratación masiva y no microseguros, al no sacrificar los márgenes de negocio para lograr rebajar las primas y hacerlas más accesibles.

Esta realidad es entendible si lo contextualizamos dentro del proceso evolutivo que se está dando en el mercado de América Latina, donde se llega al microseguro desde el modelo del seguro tradicional, con zonas grises donde no se aprecia claramente la frontera entre el microseguro y el seguro.

> El equilibrio entre los aspectos de negocio y los sociales es alcanzable, pero es necesario un cambio de mentalidad en los operadores formales de seguros.

En las valoraciones del trabajo de campo destaca la necesidad de un cambio de enfoque por parte de los aseguradores tradicionales, entendiendo que la actividad microaseguradora es una parte de su actividad de negocio y que no supone sacrificar márgenes de rentabilidad en el medio y largo plazo.

Los márgenes de rentabilidad de mercado han de ser alcanzados de otra manera, propiciando la contratación masiva y los elevados volúmenes, de forma que juegue la escalabilidad y se logre compatibilizar el performance económico, incremento de cuota de mercado y el social, la inclusión financiera a medio y largo plazo.

Este cambio de enfoque no es fácil, sobre todo cuando el operador es un asegurador tradicional que se inicia en la actividad microaseguradora, ya que el cambio de mentalidad al que obliga genera tensiones entre los objetivos de inclusión financiera y maximización de beneficios a corto plazo, que no siempre se resuelven, como hemos visto en los casos de la muestra, alcanzando el necesario equilibrio.

La situación es distinta cuando el operador es una cooperativa o una mutua, primando los intereses de los miembros sobre los márgenes de negocio, aunque en ningún caso hay que olvidar que el programa ha de ser sostenible.

ANEXO 1:

ASEGURADORAS DE LA MUESTRA, REGULADORES Y ASOCIACIONES DE ASEGURADORES CONSULTADAS (EL % DE LA CABECERA REFLEJA EL PESO DEL SEGMENTO DE LOS MICROSEGUROS).

Colombia +50%	Perú 86,5%	Brasil +50%
MAPFRE	MAPFRE	MAPFRE
FASECOLDA	Superint. Bca y Seguros.	SINAF
Seguros Liberty	Pacifico	CNSeg
Aseguradora Solidaria	La Positiva	SUSEP
Seguros Colpatría	Invita	Chubb
Aseg. Colseguros	Caja Nuestra Gente	Classic.
		Marítima Seguros
		Sul América
		Bradesco
		Cardiff
		ACE

BIBLIOGRAFÍA

- ALBARRAN, Irene (2007) "Microseguros: Fundamentos técnicos y ámbito de aplicación de un producto en expansión". R. E. S., nº 131 –AIDA. Julio-Septiembre Págs. 297-310 <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2526681> (fecha de acceso, el 10-08-2014).
- BANCO MUNDIAL (2006) "Informe sobre el desarrollo Mundial 2006. –Equidad y desarrollo". Documento disponible en www.worldbank.org/wdr2006 (fecha de acceso, el 12-12-2012).
- CENFRI (2010), Hennie Bester, Doubell Camberlain, C.Hougard and H. Sinit, "Micro Insurance in Brazil, towards a strategy for market development. 2010". The Centre for Financial Regulation & Inclusion and the Escola Nacional de Seguros, FUNENSEG, www.cenfri.org http://www.microinsurancecentre.org/resources/documents/doc_details/805-microinsurance-in-brazil-towards-a-strategy-for-market-development.html (Fecha de acceso del 6 de octubre del 2014).
- CHURCHILL, Craig. (2006), *Protecting the Poor. A Microinsurance compendium*. International Labour Office, CH -1211, Geneva, Switzerland. ILO in association with Munich Re Foundation 80791 Munchen, Germany. <http://www.microfinancegateway.org/p/site/m//template.rc/1.9.29231> (Fecha de acceso el 12-12-2012).
- CHURCHILL, Craig (2012), Craig Churchill and Michal Matul. *Protecting the Poor. A Microinsurance compendium, volum II, chapter 1, Emerging Issues, current*

- trends in microinsurance pags. Págs. 2, 3 y 4). ILO and Munich Re Foundation, Publishers. http://www.munichre-foundation.org/home/Microinsurance/MicroinsuranceCompendium/Microinsurance_Compndium-Vol-2.html Págs. 3 y 4. (Fecha de acceso el 8 de octubre del 2014).
- F.J. GARAYOA, M.CUESTA Y C. RUZA Y PAZ CURBERA (2012). Experiencias de microseguros en Colombia, Perú y Brasil. Modelo socio agente. Instituto de Ciencias del seguro, Fundación MAPFRE, cuadernos de la fundación nº 179.
- FUNDACION MAPFRE (2009) "El mercado asegurador latinoamericano 2008-2009". Instituto de Ciencias del Seguro, Fundación MAPFRE. http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/images/El-mercado-asegurador-latinoamericano-2008-2009_tcm164-3751.pdf (Fecha de acceso el 12-12-2012).
- LONDON, T. y HART S. (2004), "Reinventing strategies for emerging markets: Beyond the transnational model". *Journal of international Business Studies*, 35, pages. 350-370. <http://www.palgrave-journals.com/jibs/journal/v35/n5/abs/8400099a.html> (Fecha de acceso el 11-08-2014).
- MacCord (2013), Michael J. MacCord, Molly Ingram, Clemence Tatin Jalerán et al, "The Landscape of Microinsurance in Latin America and the Caribbean". Microinsurance Centre 2013, <http://www5.iadb.org/mif/en-us/home/knowledge.aspx?idPublication=90486> (Fecha de acceso el 11-08-2014).
- MARQUEZ, Patricia, REFICCO, Ezequiel y BERGER Gabriel. (2009), "Negocios inclusivos en América Latina", *Harvard Business Review*, págs. 28-38. http://www.expoknews.com/wp-content/uploads/2009/06/marquez-reficco-berger_hbr.pdf (Fecha de acceso el 10-09-2014).
- MICROINSURANCE CENTRE Jim Roth, Michael J. Mc Cord, and Dominic Liber (2007). "*The Landscape of Microinsurance in the World's 100 Poorest Countries*". 1045 N. Lynndale Dr., Ste 2E Appleton, WI54914. <http://www.microseguros.info/documentos/the-landscape-of-microinsurance-in-the-world-s-100-poorest-countries/> (Fecha de acceso el 20-12-2012).
- PRAHALAD, C.K. (2004), Book, *The Fortune at the Bottom of the Pyramid. Eradicating poverty through profits*. Wharton School Publishing, Upper Saddle River, NJ. Accesibilidad <http://www.whartonsp.com/bookstore/product.asp?isbn=0131467506> (Fecha de acceso el 10-09-2014).
- PRAHALAD, C.K. and STUART L. (2002) *The Fortune at the Bottom of the Pyramid. Low income markets presents a prodigious opportunity for the world's wealthiest company*. *Harvard Business Review*, Reprint Nº 02106. <http://www.strategy-business.com/article/11518?gko=9a4ba> (Fecha de acceso el 9-09-2014).
- SWISS RE, Karba, Almit, (2010), "Protección contra el riesgo para 4000 millones de

personas” Estudios de Swiss Re, Sigma report 2010 nº6. www.swissre.com/sigma (Fecha de acceso el 8-09-2014).

WRIGHT, A.N. (2005) “Understanding and Assessing the Demand of Microfinance. Nairobi.” MicroSave article, http://www.portalmicrofinanzas.org/gm/document-1.9.27645/26557_file_1.pdf (Fecha de acceso el 26-12-2012).

WIPF J. y GARAND D. (2008), *Indicadores de Microseguros. Un manual para practicantes en microseguros*. ADA, microinsurance expertise, BRS, Fundación Raifferssen, Belgica, CGAP Working Group in Microinsurance. <http://www.microfinanzas.org/centro-de-informacion/documentos/indicadores-de-desempeno-para-microseguros-un-manual-para-practicantes-en-microseguros/> (Fecha de acceso el 26-12-2012).

YIN, Robert (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA. <http://catalogue.nla.gov.au/Record/317077> (Fecha de acceso el 10-09-2014).