



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE CIENCIAS

EL SEGURO DE HOTELERIA: SU MERCADO Y  
PROPUESTA TECNICA

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

A C T U A R I O

P R E S E N T A

MARTÍN ROMERO MEDINA



Tutor:

ACT. JOSÉ FABIÁN GONZÁLEZ FLORES

2009

1. Datos del alumno

Romero

Medina

Martín

35483231

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Ciencias

Actuaría

30201022-8

2. Datos del tutor

Actuario

José Fabián

González

Flores

3. Datos del sinodal 1

Actuario

Ricardo

Ibarra

Lara

4. Datos del sinodal 2

Actuaria

Adriana

Ramírez

Velázquez

5. Datos del sinodal 3

Actuario

Ricardo

Villegas

Azcorra

6. Datos del sinodal 4

Actuario

Felipe

Zamora

Ramos

7. Datos del trabajo escrito

El seguro de Hotelería: su mercado y propuesta técnica.

81 páginas

2009

## AGRADECIMIENTOS

A las únicas personas que les debo todo lo que soy, fui y seré. A mi Padre que me ha enseñado directa e indirectamente como ser un hombre y todo lo que significa. A mi padre le dedico mi tesis, porque él es el que debería de recibir el título.

De mi madre solo puedo decir una cosa:

"Yo tuve la mamá más mala del mundo"

Mientras otros niños no tenían que desayunar, yo tenía que comer cereal, huevos y pan tostado. Cuando los demás tomaban refresco gaseoso y dulces para el almuerzo, yo tenía que comer un sándwich y un licuado. Mi madre siempre insistía en saber en dónde estábamos. También tenía que saber quiénes eran nuestros amigos y lo que estábamos haciendo. Insistía en que: si decíamos que íbamos a tardar una hora, solamente nos tardáramos "una hora".

Me da vergüenza admitirlo, pero hasta tuvo el descaro de romper la ley contra el trabajo de menores, hizo que laváramos trastos, tendiéramos camas, que aprendiéramos a cocinar, a planchar y muchas cosas igualmente crueles. Hasta creo que se quedaba despierta en la noche pensando en las cosas que podría obligarnos a hacer. Siempre insistía que dijéramos la verdad. Y cuando llegamos a la adolescencia nuestra vida se volvió aún más miserable. Nadie podía tocar el claxon para que saliéramos corriendo. Nos avergonzaba hasta el extremo, obligando a nuestros amigos a llegar a la puerta para preguntar por nosotros. Mi madre fue un completo fracaso. Ninguno de nosotros ha sido arrestado, cada uno de mis hermanos ha servido en una misión y también en nuestro país.

Y.. ¿A quién debemos culpar? Tienes razón, ¡A nuestra madre!

Veán de todo lo que nos hemos perdido: Nunca hemos podido participar en una manifestación. En actos violentos y miles de cosas más que hicieron nuestros amigos. Ello nos hizo convertirnos en adultos educados y honestos, trabajadores, responsables.

Y ¿Saben algo? Tomando esa referencia. Yo voy educar a mis hijos de la misma manera.

Y le doy gracias a Dios por haberme dado la "**Mamá más mala del mundo**".

**Desconocido**

# ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE CUADROS .....	6
ÍNDICE DE GRÁFICAS .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
<b>CAPÍTULO 1. EL SEGURO DE HOTELERÍA.....</b>	<b>10</b>
1.1    Introducción.....	10
1.2    Definición del Seguro de Hotelería .....	11
1.3    Mecanismo de Operación .....	11
1.4    Políticas de Suscripción .....	12
1.5    Características del Riesgo a cubrir .....	13
1.6    Coberturas Básicas .....	14
1.6.1    Daños al continente.....	14
1.6.2    Daños contenidos.....	15
1.6.3    Responsabilidad Civil.....	16
1.7    Coberturas Adicionales .....	17
1.8    Exclusiones.....	21
1.9    Deducibles y Coaseguros .....	22
1.10    La Prima de Riesgo y de Tarifa.....	23
<b>CAPÍTULO 2. EL MERCADO DEL SEGURO DE HOTELERÍA.....</b>	<b>26</b>
2.1    Introducción.....	26
2.2    EL mercado potencial del Seguro de Hotelería .....	27
2.2.1    Segmentación de mercado .....	30
2.2.2    Mercados objetivos.....	32
2.2.3    Experiencia Internacional .....	33
2.2.4    Experiencia Nacional .....	34
2.2.4.1    Análisis de la demanda.....	35
2.2.4.1.1    El perfil y conductas del cliente .....	41
2.2.4.1.2    Factores en el comportamiento del cliente.....	42
2.2.4.1.3    Evolución histórica del sector hotelero mexicano .....	43
2.2.4.2    Análisis de la oferta.....	47
2.2.4.2.1    Diseño de coberturas y productos.....	48
2.2.4.2.2    Establecimiento de tarifas .....	51
2.2.4.2.3    Distribución y venta.....	52
<b>CAPÍTULO 3. PROPUESTA TECNICA DE UN SEGURO DE HOTELERÍA EN MÉXICO .....</b>	<b>55</b>
3.1    Introducción.....	55
3.2    Marco Legal del Seguro de Hotelería .....	56

3.3	El propósito del seguro .....	60
3.4	Los sujetos amparados por el seguro bajo el análisis de la demanda	60
3.5	Las coberturas de aseguramiento bajo el análisis de la oferta .....	61
3.5.1	Coberturas básicas .....	62
3.5.2	Coberturas adicionales .....	63
3.6	Exclusiones.....	64
3.7	Propuesta de cálculo de la prima de riesgo .....	65
3.7.1	Prima de credibilidad.....	66
3.7.2	La prima comercial o de tarifa.....	67
3.7	Las reservas.....	68
3.8	Análisis FODA del Seguro de Hotelería. ....	75
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>		<b>79</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro I.1 Esquema de deducibles y coaseguros en el Seguro de Hotelería ..	23
Cuadro II.1 Distribución Hotelera por categoría.....	37
Cuadro II.2 Cuadro Resumen de Coberturas Seguros Empresariales. ....	50
Cuadro III.1 Análisis FODA del Seguro de Hotelería .....	75
Cuadro III.1 Análisis FODA del Seguro de Hotelería (continuación) .....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica II.1 Evolución del Sector Hotelero Mexicano .....	36
Gráfica II.2 Incorporación de cuartos en el periodo 2000-2007 .....	37
Gráfica II.3 Porcentaje de empleos generados en la hotelería por categoría (2007) .....	38
Gráfica II.4 Porcentaje de ocupación en centros de playa, 2007 .....	40
Gráfica II.5 Porcentaje de ocupación en ciudades 2007 .....	41

# INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta tesis es definir un seguro de hotelería e identificar su mercado potencial en México, con la finalidad de proponer una cobertura específica sobre las necesidades concretas y los riesgos específicos del sector hotelero nacional.

En México, los hoteles, moteles, hostales y pensiones son asegurados por el seguro de daños en el ramo misceláneos y la cobertura de riesgos hidrometeorológicos; además se utiliza un endoso para cubrir tanto daños de viento como de inundación para el caso de huracanes. Sin embargo, el sector hotelero tiene riesgos particulares y necesidades muy específicas que claramente le diferencian de la actividad desarrollada en otros sectores.

El seguro de hotelería es un seguro que en otros países como Argentina, Alemania, Holanda, España, Reino Unido y Chile permite el desarrollo del sector asegurador y del sector turístico; sin embargo, en México aún no existe un seguro de este tipo y menos aún que haya sido diseñado por expertos.

Por su parte, el turismo representó el 8 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) en el primer semestre del 2008 al registrarse un ingreso de 7 mil 338 millones de dólares, 7 por ciento más en relación al 2007. Los turistas internacionales que llegaron a nuestro país, ascendieron a 11.5 millones, mientras que a nivel nacional se registró la llegada de 30 millones de personas a un hotel.

Cabe destacar que en 2005, México enfrentó tres grandes Huracanes: Wilma, el evento catastrófico más costoso y complicado en la historia del seguro mexicano y latinoamericano que registró pérdidas por 1,780 millones de dólares; Emily, que provocó pérdidas de 240 millones de dólares y Stan de 160 millones de dólares. Los daños que provocaron estos huracanes fueron en su mayoría al sector hotelero; estos sucesos naturales se tradujeron, para el sector asegurador, en incrementos muy altos en el precio primas y de las coberturas (hasta 300 por ciento) no solo para zonas expuestas al riesgo de huracán, sino también para terremoto. En este panorama, el reaseguro catastrófico aumento de precio en un 129 por ciento. En este sentido, México es uno de los pocos países del mundo que está expuesto a todos los riesgos catastróficos, esto lo hace un mercado en desarrollo muy atractivo, para el sector asegurador.

La tesis se presenta *grosso modo* en tres capítulos:

El objetivo del capítulo I es definir el seguro de hotelería a nivel internacional, su propósito, mecanismos de suscripción, riesgos involucrados, coberturas básicas y extras, exclusiones y la primas, tanto de riesgo como de tarifa.

Por su parte, el propósito del capítulo II es identificar el mercado del seguro de hotelería para su aplicación en México; así como identificar su mercado; conocer la situación internacional de este seguro y estudiar el mercado nacional.

Finalmente, en el capítulo III se propone un seguro de hotelería para México, con coberturas básicas y adicionales, exclusiones, prima de riesgo, prima de tarifa, prima de credibilidad y las reservas.

# CAPÍTULO 1. EL SEGURO DE HOTELERÍA

## 1.1 Introducción

En este tipo de seguro queda contemplada la cobertura a todo tipo de establecimiento cuya actividad principal sea el hospedaje y alojamiento profesional de personas en hoteles, moteles, hostales y pensiones. De este modo, las prestaciones de este producto no recogen necesidades específicas de establecimientos como: *campings*, casas de vacaciones y albergues, es decir, que estos establecimientos no serán asegurable por esta cobertura de aseguramiento.

Para este capítulo se utilizará como ejemplo el seguro de hotelería en Reino Unido por lo que se usará como moneda la Libra Esterlina y DSMGVRU (Días de Salario Mínimo del Gobierno Vigente de Reino Unido).

A primera vista es un producto diferente a comparación de los seguros que operan en México, pero las bases son iguales al seguro de daños, ya que es un seguro multi-riesgo donde se establecen tres capitales distintos, de manera que cada uno corresponde a los elementos asegurados en la póliza: continente, contenido y responsabilidad civil.

Conocer al asegurado es primordial para este seguro, debido a que en función de las necesidades que tenga el hotel, se contrataran las coberturas básicas y opcionales que mas convengan. Es importante destacar que no es lo mismo un hotel de 5 estrellas, que tiene todas las protecciones posibles a uno de 2 estrellas que tendrá escasas medidas de prevención de siniestros. Asimismo, no es lo mismo un hotel con 50 habitaciones a uno de 200 habitaciones, o bien, no es lo mismo un hotel en la ciudad de Buenos Aires que un hotel en el Caribe con exposición a huracanes. Finalmente, se debe de considerar que no es lo mismo un hotel regional para turistas locales que una cadena internacional de 5 estrellas donde se alojan muchos turistas extranjeros.

Por otro lado, debe de considerarse que para el asegurado lo más importante son las personas, las ganancias y su propiedad. Por lo que este seguro ofrece varias opciones de aseguramiento, para una mejor protección contra la gran diversidad de riesgos y eventualidades; así como las perdidas consecuenciales que se puedan presentar después de un siniestro o varios siniestros.

## 1.2 Definición del Seguro de Hotelería

*"Es un sistema de seguro que esta dirigido a hoteles, moteles, hostales y pensiones para que los propietarios o arrendatarios que deseen proteger principalmente: continente, contenidos y responsabilidad civil contra los daños, eventualidades y perdidas consecuenciales que puedan afectarlos. Es un paquete integrado por seguros individuales del ramo de daños que concentra en un solo producto toda la protección a los asegurados."*

## 1.3 Mecanismo de Operación

La operación del seguro de hotelería es en función de seguros individuales del ramo de daños. Cada seguro tiene coberturas básicas y coberturas adicionales las cuales tienen como finalidad acoplarse a las necesidades que el cliente tenga, o bien, a las características específicas del riesgo a cubrir.

Los seguros individuales dentro del seguro de hotelería son:

- **Seguro de daño a propiedad.** La compañía pagará la reconstrucción o una indemnización al asegurado, si alguna propiedad (continente y/o contenidos) descrita en la carátula de la póliza sufre daño ó perdida amparada dentro de las coberturas contratadas, siempre y cuando ésta no exceda el monto de la suma asegurada.

Queda entendido y convenido que se excluye el valor del terreno y el de los cimientos y fundamentos bajo el nivel del suelo, pero quedan incluidas las instalaciones para los servicios de agua, saneamiento, alumbrado y los demás aditamentos fijos al edificio.

- **Seguro de gastos legales.** La compañía aseguradora indemnizará al asegurado con respecto a gastos legales que se presentan de la conducta del negocio del asegurado y por los cuales relaciónese con cualquier demanda o procesos jurídicos o procedimiento de los impuestos hecho o traído contra el asegurado, dentro de la jurisdicción de una corte, dentro de los límites territoriales y notificado a la compañía, durante el período de seguro.

- **Seguro de interrupción de negocios.** Cubre la pérdida de beneficios del negocio, derivados de eventos asegurados y pérdida de licencia. Se contempla el beneficio neto, gastos permanentes y gastos extraordinarios.
- **Seguro de responsabilidad civil.** Daños materiales que el asegurado pueda ocasionar a terceras personas. Reclamaciones por los daños y robos sufridos a bienes de los clientes que se encuentren confiados al Hotel. Alcanza a cubrir hasta el mínimo detalle de las posibles reclamaciones incluido el error en reserva de plazas, accidentes a clientes, daños a prendas de clientes en lavandería, automóviles estacionados en el estacionamiento, etcétera. Cubre la responsabilidad jurídica por lesiones que ocurran mientras los empleados laboran.
- **Seguro de accidentes personales.** Cubre los gastos médicos derivados de accidentes (lesiones o daños corporales) que puedan ocurrir a los empleados del hotel así con a sus huéspedes. Se indemnizará en caso de muerte o incapacidad corporal

## 1.4 Políticas de Suscripción

Para contratar el seguro de hotelería se deben de considerar las diferentes situaciones que cada hotel tiene, por lo que se requiere información como:

- Especificar si es propietario de un hotel o una cadena de hoteles;
- Especificar la magnitud del hotel; así como sus instalaciones, número de habitaciones, albercas, campos, jardines, etcétera.
- Dirección completa de la ubicación que se desea asegurar (para saber a qué riesgos catastróficos está expuesto).
- Si se encuentra a una distancia de menos de 500 metros frente al mar, laguna o río. Descripción de la construcción.
- Valor aproximado del Hotel (solamente considerar la construcción puede ser con base en costo del m<sup>2</sup> de la zona).
- Especificar si cuenta con sistema contra incendios u otro sistema de alerta o protección.
- Para la cobertura de contenidos, proporciona una relación detallada de artículos artísticos, deportivos, electrónicos o de difícil reposición cuyo valor unitario o por juego sea mayor a 150 DSMGVRU, joyas, piezas o artículos de oro y plata, armas, relojes, pieles y piedras preciosas.

## 1.5 Características del Riesgo a cubrir

Este seguro protege el patrimonio o negocio de los asegurados contra daños sufridos por los riesgos a los que están expuestos los bienes materiales; así como las pérdidas consecuenciales ocurridas por los daños amparados.

Los riesgos básicos que cubren los daños derivados de incendio, rayo, y explosión.

Algunos riesgos son de naturaleza catastrófica como terremoto, erupción volcánica y riesgos hidro-meteorológicos, como:

- Huracán;
- Inundación;
- Inundación por lluvia;
- Avalancha de lodo;
- Granizo, helada y nevada;
- Marejada;
- Golpe de mar (Tsunami); y,
- Vientos tempestuosos.

Riesgos de responsabilidad civil o daños que afecten a terceras personas.

- Daños por incendio que sufren los efectos personales de los huéspedes;
- Accidentes a clientes;
- Efectivo en mueble cerrado, efectivo en caja fuerte, transportador de fondos, bienes en cajas de clientes;
- Efectos personales de clientes;
- Daños a prendas de clientes en lavandería; y,
- Daños a vehículos de clientes.

Otros riesgos

- Deterioro de mercancía en cámara de refrigeración;
- Equipos electrónicos/ avería de maquinaria;
- Explotación;
- Mercancía en escaparates;
- Robo;
- Terrorismo;
- Fallo de equipo de computo;
- Actos de vandalismo o mal intencionados; y,

- Choque o impacto de vehículos, Caída de aeronaves, aeronaves

Así como los daños y eventualidades después de un siniestro:

- Daños al continente por robo o su intento;
- Daños por agua y reparación de tuberías;
- Daños causados por fallo eléctrico;
- Gastos de desescombro y demolición;
- Gastos de extinción;
- Gastos de salvamento;
- Honorarios de arquitectos;
- Pérdida de beneficios;
- Reconstrucción de documentos;
- Reconstrucción de jardines;
- Restauración estética del continente;
- Rotura de cristales, espejos y rótulos; y,
- Sustitución de cerraduras por robo o extravío de llaves.

## **1.6 Coberturas Básicas**

Al contratar el seguro de hotelería se contratarán los seguros individuales, los cuales tienen como coberturas básicas:

- Daños al continente derivado de Incendio;
- Daños al continente derivado de Rayo;
- Daños al continente derivado Explosión;
- Costos judiciales, reclamaciones jurídicas y servicio de orientación jurídica;
- Beneficio neto, gastos permanentes y extraordinarios por interrupción de negocios;
- Daños que el asegurado pueda ocasionar a terceras personas; y,
- Gastos médicos por accidente a empleados y huéspedes.

### **1.6.1 Daños al continente**

Por continente se entiende el soporte físico del hotel como suelos, techos paredes, ventanas y puertas. La propiedad y sus construcciones anexas como bardas, rejas y albercas, incluyendo las instalaciones para agua, luz, saneamiento y demás aditamentos fijos a ésta contra todo riesgo de incendio,

etcétera. En el se incluyen también elementos fijos como antenas o lámparas empotradas.

Lo que significa que ampara las pérdidas o daños materiales que sean causados directamente por cualquier riesgo súbito accidental e imprevisto, el cual no forme parte de las exclusiones señaladas en el texto de la póliza.

El capital por el que se tasaré el continente es difícil de calcular, por lo que normalmente se saca con respecto al valor total del hotel esto depende de la zona en que este construido y de que materiales este construido con la finalidad de estimar por metro cuadrado los gastos en caso de reconstrucción.

## **1.6.2 Daños contenidos**

El contenido aglutina todo lo que se encuentra dentro del hotel, resulta aún más complicado de valorar, pues cada usuario puede tener su hotel decorado de muy distinta manera y posee bienes muy variados como: joyas, cuadros, muebles antiguos, ropa, vajillas, equipo de computo, electrodomésticos y equipamientos diversos. Todo ello tiene un valor que hay que declarar para que, en caso de siniestro, se pueda reponer.

Lo más frecuente es fijar una suma de entre un 35% y un 50% del capital del continente, según los bienes que se posean. Pero los expertos aconsejan que para no quedarse cortos ni pecar de exceso, lo mejor es calcular, habitación por habitación, cuánto costaría reponer los bienes.

Adicionalmente, de amparar artículos artísticos, deportivos, electrónicos o de difícil reposición cuyo valor unitario o por juego sea mayor a 150 DSMGVRU, joyas, piezas o artículos de oro y plata, armas, relojes, pieles y piedras preciosas, para lo cual es necesario presentar una relación detallada de dichos bienes donde se incluya su descripción y su valor.

Lo que significa que ampara las pérdidas o daños materiales que sean causados directamente por cualquier riesgo súbito accidental e imprevisto, el cual no forme parte de las exclusiones señaladas en el texto de tu póliza.

### 1.6.3 Responsabilidad Civil

Queda asegurada, dentro del marco de las condiciones de la póliza, la responsabilidad civil legal en que incurriere el Asegurado por daños a terceros, derivada de las actividades propias de la hotelería, amparando las siguientes coberturas:

- **Inmuebles.** Como propietario, arrendatario de edificios o locales que sean utilizados para la actividad citada. Para asegurar la responsabilidad legal del arrendatario por daños a un inmueble tomado en arrendamiento, se requiere la cobertura de responsabilidad civil legal.
- **Instalaciones.** Como propietario, arrendatario de las instalaciones comprendidas en los terrenos, edificios o locales mencionados, como:
  - a) mobiliario y objetos de ornamentación;
  - b) cocinas, cafeterías, restaurantes, bares, centros nocturnos, salones de recreo, juegos y similares;
  - c) instalaciones higiénicas, eléctricas, antenas de televisión y radio, ascensores y montacargas; instalaciones de seguridad (servicio contra incendio, perros guardianes, sistemas de alarma y similares);
  - d) piscinas, baños, instalaciones deportivas, parques y jardines;
  - e) depósitos de combustible, instalaciones para climas artificiales;
  - f) garajes y estacionamientos. Para asegurar daños a vehículos ajenos (o a su contenido) en poder del Asegurado, se requiere la cobertura adicional de responsabilidad civil de garage o estacionamiento de automóviles;
  - g) instalaciones de propaganda (anuncios, carteles publicitarios u otras), dentro o fuera de sus inmuebles;
  - h) instalaciones de sanidad, así como aparatos u otras instalaciones reconocidas por la ciencia médica, en caso de contar con consultorio para huéspedes.
- **Servicio de alimentos:** Por el suministro de comidas y bebidas dentro y fuera (banquetes y otros servicios a domicilio) de los predios del Asegurado.
- **Servicios suplementarios:** Por la prestación, a huéspedes o clientes, de servicios suplementarios, como:
  - a) bar,

- b) restaurante,
- c) centro nocturno,
- d) peluquería
- e) valet,
- f) sauna o baños de vapor,
- g) boutique,
- h) juegos de salón y
- i) vehículos sin motor.

- **Responsabilidad del personal.** Está asegurada, además, conforme a las condiciones de la póliza, la responsabilidad civil legal personal, frente a terceros, de sus empleados y trabajadores, derivada de la actividad materia del seguro. Queda excluida la responsabilidad de las personas que no estén en relación de trabajo con el Asegurado.

## 1.7 Coberturas Adicionales

Las coberturas que complementan el paquete básico para cubrir las necesidades de cada cliente son:

- Pérdida, daño o robo a contenidos. Se indemnizará el costo del contenido o se paga la restauración del mismo, siempre y cuando no exceda el límite de la suma asegurada.
- Fenómenos hidro-meteorológicos. Protege a la propiedad asegurada contra daño causado por riesgos hidrometeorológicos.
- Terremoto y/o erupción volcánica. Protege a la propiedad asegurada contra daño y eventualidades por riesgo de terremoto o erupción volcánica.
- Hundimiento. Protege el edificio contra pérdida o daño a través o en consecuencia de un hundimiento del terreno.
- Terrorismo. Protege a la propiedad asegurada contra la pérdida o daño a través o en consecuencia del terrorismo
- Fallo de equipo de cómputo. Cubre las fallas de equipo de cómputo, pérdida o daño a los registros de cómputo.

- Todos los riesgos sobre artículos específicos. Cobertura para artículos específicos incluyendo al mismo tiempo pérdida y daño accidental.
- Robo
  - Robo del contenido, dinero en efectivo, cheques;
  - Robo a clientes;
  - Robo en habitaciones y cajas fuerte de seguridad;
  - Daños al continente por robo o su intento;
- Sustitución de cerraduras por robo o extravío de llaves.
- Robo por empleados. Protege al negocio en el caso que haya robo por dolo o mala fe de los empleados.
- Remoción de escombros. Ampara los gastos causados por desmontaje, demolición, limpieza o acarreos que necesariamente tengan que llevarse a cabo para que los bienes dañados a consecuencia de un siniestro cubierto, queden en condiciones de reparación o reconstrucción.
- Cristales. Cubre la rotura accidental, súbita e imprevista o por actos vandálicos de los cristales debidamente instalados en el edificio; así como los cristales sobre cubiertas, lunas y espejos. Ampara la remoción de cristales y los daños que sufran los mismos por reparaciones, alteraciones, mejoras o pintura del hotel.

Se pagará el importe de los daños sufridos sin exceder del límite de suma asegurada y del valor de reposición de los cristales al momento del siniestro. La aseguradora puede escoger al momento de indemnizar entre: sustituir los cristales a satisfacción del cliente, o bien, pagar el valor de reposición de los mismos.

- Dinero y Valores. Ampara el robo con violencia y asalto de dinero en efectivo, acciones, cheques y cédulas hipotecarias, propios a las operaciones del hotel. El límite máximo sobre los bienes asegurados no excederá de la suma asegurada establecida en la carátula de la póliza.

- Responsabilidad Civil<sup>1</sup>.
  - Guardarropa:
    - a) Falta de entrega, por confusión, robo o daño, de las prendas de vestir que los huéspedes o clientes hubieren entregado en un guardarropa permanentemente vigilado y accesible sólo al personal encargado.
    - b) Quedan excluidas responsabilidades por falta de entrega de dinero, objetos de valor u otros bienes que se encuentren dentro de las prendas entregadas<sup>2</sup>.
  - Lavado y planchado.
    - a) Falta de entrega, por confusión, robo o daño, de las prendas de vestir que los huéspedes o clientes hubieren entregado mediante constancia escrita para el servicio de lavado y planchado.
    - b) Quedan excluidas responsabilidades por falta de entrega de dinero, objetos de valor u otros bienes que se encuentren dentro de las prendas entregadas.
  - Equipajes y efectos de huéspedes.
    - a) Responsabilidad civil legal derivada del daño o desaparición de los equipajes y efectos introducidos al establecimiento de hospedaje por los huéspedes, sus familiares y acompañantes (a excepción de animales y vehículos motorizados, sus accesorios y contenido). También forman parte de esta cobertura los equipajes y efectos recibidos para custodia en la recepción o en la conserjería.
    - b) quedan excluidas responsabilidades por daños o desaparición de dinero, valores, joyas, objetos de alto precio,

---

<sup>1</sup> Todas las coberturas adicionales dentro de la cobertura de responsabilidad civil tienen deducibles que se pactan en la póliza.

<sup>2</sup> Cuando el cliente o huésped hubiere extraviado la ficha o contraseña del guardarropa y no fuere posible demostrar el depósito por otros medios.

manuscritos, planos, diseños, documentos, promesas de pago u objetos de valor puramente estimativo.

- Recepción de dinero y valores.
  - a) Responsabilidad civil legal por servicios de recepción o custodia de dinero, valores, joyas u objetos de alto precio entregados por los huéspedes, cuando sean guardados en lugares seguros y únicamente a consecuencia de robo con violencia o por asalto, abuso de confianza, incendio y explosión.
  - b) Los límites de responsabilidad, por reclamación y por la vigencia del seguro, se indican en la cédula de la póliza.
  - c) Quedan excluidas responsabilidades por daños o desaparición de manuscritos, planos, diseños, documentos, promesas de pago u objetos de valor puramente estimativo.
- Garage a estacionamiento de automóviles.
  - a) Esta cobertura surte efecto, cuando el servicio esté ubicado en un local cerrado o bardeado, de acceso controlado, con registro e identificación de entrada y salida de cada vehículo. Esta cobertura quedará sin efecto en caso de que el servicio no opere bajo las bases anteriores.
  - b) Cuando el estacionamiento opere bajo sistemas de empleados acomodadores, sólo quedan asegurados los daños que sufran los automóviles por:
    - incendio o explosión;
    - robo total del vehículo o pérdida del mismo por abuso de confianza; y,
    - colisiones o vuelcos (sólo cuando el acomodador, al ocurrir el daño, cuente con la licencia adecuada para conducir, otorgada por la autoridad competente).
  - c) Cuando el estacionamiento opere bajo sistema sin acomodadores (autoservicio), sólo quedan asegurados los daños que sufran los automóviles por:

- incendio o explosión; y,
- robo total del vehículo o pérdida del mismo por abuso de confianza.

## 1.8 Exclusiones

El seguro no cubre los daños al hotel asegurado por las siguientes causas:

- Negligencia o actos dolosos del Socio Asegurado, de sus empleados, o de terceros;
- Alborotos populares, conmoción civil, vandalismo, daños por actos de personas mal intencionadas;
- Por destrucción de los bienes por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones;
- Los daños consecuenciales, es decir, aquellos que no sean consecuencia inmediata y directa del siniestro ocurrido por el o los riesgos protegidos;
- Destrucción de bienes por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones, salvo en el caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en un acto de humanidad;
- Por hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no.
- Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones;
- Daños en el hotel a consecuencia de huelgas, abandono de los trabajadores, motines o alborotos populares o bien por medidas que para reprimir esos actos tomen las autoridades;
- Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva;
- La violación por el asegurado a cualquier ley, disposición o reglamentos expedidos por autoridades nacionales o extranjeras, cuando la misma haya influido directamente en la realización del siniestro;
- Las pérdidas, daños o responsabilidades que sean objeto de alguna cobertura que no haya sido contratada;
- Funcionamiento continuo (desgaste, erosión, corrosión, incrustaciones, raspaduras y rajaduras) o deterioro gradual, debido a condiciones atmosféricas o ambientales; así como a la sedimentación gradual de impurezas en el interior de tuberías o la acción directa de polilla, termitas e insectos en general; daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado; pérdidas o daños de cualquier tipo ocasionados por deficiencias en la construcción o en su diseño, o por falta de mantenimiento de los bienes materia del seguro;

- Fallas o deficiencias, no repentinas, en el suministro de energía eléctrica, agua o gas;
- Gastos de mantenimiento, los ocasionados por mejora y por extinción de plagas;
- Robo en el cual intervengan personas de las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
- Gastos indirectos o consecuenciales, que no estén especificados en esta póliza; y,
- Falta de mantenimiento que represente una negligencia manifiesta del Asegurado. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de responsabilidad civil.

## 1.9 Deducibles y Coaseguros

El deducible y el coaseguro son elementos indispensables en una póliza, ya que bajo estos conceptos el Asegurado asume parte de la pérdida al verificarse un siniestro.

- **Deducible.** El deducible puede ser expresado como un monto fijo o en porcentaje en cuyo caso generalmente se calcula sobre la Suma Asegurada. En cada reclamación se aplicará el deducible que se indica en la carátula y/o especificación de la póliza.

Si la póliza comprende dos o más incisos o cubre bajo cualquier inciso dos o más edificios, construcciones o sus contenidos, el deducible se aplicará por separado a cada inciso y en su caso con respecto a cada edificio, construcción y/o sus contenidos.

- **Coaseguro.** El coaseguro es el monto o porcentaje de la pérdida o daño indemnizable que el Asegurado debe asumir por su propia cuenta si sobrevinieran daños a los bienes asegurados. El coaseguro generalmente se aplicará sobre la pérdida indemnizable, después de haber descontado el deducible.

El esquema de deducibles y coaseguros se describe en el cuadro I.1

**Cuadro I.1 Esquema de deducibles y coaseguros en el Seguro de Hotelería**

SECCION		DEDUCIBLE	COASEGURO
<b>EDIFICIOS Y CONTENIDOS</b>			
Incendio y/o rayo, explosión		sin deducible	sin coaseguro
Fenómenos hidro- Meteorológicos	ZONA COSTERA	5% sobre S.A. * 2% sobre S.A.**	10%
	ZONA CENTRICA	2% sobre S.A.	
Otros Riesgos		25 DSMGVRU	sin coaseguro
Terremoto y Erupción Volcánica		15% sobre S.A.	20%
Remoción de escombros		sin deducible	sin coaseguro
Robo de contenidos		15% sobre pedida mínimo de 30 DSMGVRU	sin coaseguro
Responsabilidad Civil		sin deducible	
Cristales		5 DSMGVRU	
Dinero y Valores		15% sobre pedida mínimo de 30 DSMGVRU	

Notas:

\* Para Ubicaciones con fachadas de cristal, o bien con muros de materiales ligeros o edificios cerrados con muros macizos y techos de palma, paja o zacate.

\*\* En otro caso.

## 1.10 La Prima de Riesgo y de Tarifa

La prima de riesgo representa la unidad más simple y básica del concepto de prima, se refiere al costo real del riesgo del asegurado, sin considerar los gastos de gestión.

En el seguro de daños, se da este nombre a la prima destinada exclusivamente a cubrir la pérdida de los asegurados.

Esta es la forma como se calculan la prima de riesgo aunque generalmente, las tarifas en el seguro de hotelería se manejan como un porcentaje (10%) del valor del continente y un porcentaje del valor del contenido (5%). De esta forma, la prima tradicional de riesgo se determina como:

$$\text{Prima de riesgo} = PR = f_i * Si$$

Donde:

PR= prima de riesgo

$f_i$ = Frecuencia de los siniestros

$S_i$ = Monto promedio de siniestros

Y donde;

$$f_i = \left[ \frac{N_i}{E_i} \right] \quad \text{y} \quad S_i = \left[ \frac{M_i}{N_i} \right]$$

Donde:

$N_i$  = número de siniestros

$M_i$  = monto total de siniestros

$E_i$  = unidades expuestas

Por su parte, la prima de tarifa es la cantidad necesaria para cubrir el valor esperado de los costos futuros; al ser esta una estimación del valor actual de los costos esperados se debe determinar de manera prospectiva y antes de efectuarse la transferencia del riesgo asegurado.

La prima de tarifa debe proveer ingresos suficientes para cubrir por lo menos los costos asociados a la transferencia del riesgo, así como el margen de utilidad esperado. Se deben tener en cuenta todas las características de la unidad expuesta al riesgo.

La prima de tarifa será suficiente si cumple con los puntos anteriores y presenta una estimación del valor esperado con los costos futuros.

El cálculo actuarial de la prima de tarifa debe de considerar los productos financieros y los costos futuros, utilizando procedimientos actuariales. En la valoración deberán contemplarse los costos en los que incurrirá la entidad aseguradora al hacer frente al riesgo tomando en cuenta el costo de siniestralidad y otras obligaciones contractuales como costos de administración, costos de adquisición y el margen de utilidad. De igual manera, debe basarse en información homogénea, suficiente y confiable sobre el riesgo y las variables incluidas.

La prima debe revisarse periódicamente en función de las variables que se puedan presentar en los elementos considerados. En caso de que una empresa no tenga la suficiente información o experiencia para establecer la prima de

tarifa esta puede fundamentarse en las primas establecidas por el mercado internacional de reaseguro.

La forma para calcular la prima de tarifa es la siguiente:

$$PT = PR + \text{Gastos Admón.} + \text{Costos Adquisición} + \text{Utilidad}$$

- **PR: Prima de Riesgo**
- **Gastos de administración.** Los conceptos correspondientes a estos gastos son los derivados del manejo propio de la operación de la fianza y son entre otros las remuneraciones y prestaciones al personal, honorarios, rentas, impuestos, amortizaciones, depreciaciones y otros.
- **Costos de adquisición.** Los conceptos correspondientes a estos gastos son los derivados de pago de comisiones por la venta de la fianza y se aplican cuando la venta se hace a través de una gente intermediario y son entre otros las comisiones a agentes, sean personas físicas o morales.
- **Margen de utilidad.** Este concepto corresponde a la proporción de la prima que después de los gastos y el pago de reclamaciones, resulta como utilidad.

# **CAPÍTULO 2. EL MERCADO DEL SEGURO DE HOTELERÍA**

## **2.1 Introducción**

El seguro de hotelería debe estar bien diseñado con el fin de que tenga posibilidades de competir o ser competitivo en el mercado; pero para ello se tiene que conocer plenamente el mercado donde se piensa incursionar. Debe ser de utilidad para los clientes o usuarios y en conjunto mostrar sus características cuantitativas y cualitativas. El seguro es un producto intangible, ya que es un servicio que se ofrece a un mercado para su adquisición, uso o consumo y que puede satisfacer una necesidad o un deseo. Por tal motivo, el servicio que se pretende ofrecer debe tener competitividad, donde la calidad, oportunidad y veracidad adquieren un papel muy importante juega. Debe estar dirigido plenamente a satisfacer las necesidades de los clientes.

El mercado del seguro de hotelería es muy extenso, ya que abarca a casi todos los establecimientos que se dediquen al hospedaje, en otras palabras al hospedaje formal y profesional, el cual en muchos países es llamado "Sector Hotelero". Dentro del sector hotelero se encuentran hoteles de todas las categorías y clases, establecimientos sin categoría como hostales, mesones, posadas, etcétera. Todos estos establecimientos están distribuidos en forma geográfica, demográfica, psicográfica, por beneficios y necesidades, etcétera. Estas distribuciones se pueden resumir en dos mercados objetivos: la hotelería urbana y la hotelería vacacional.

Es interesante observar que la experiencia internacional del mercado del seguro de hotelería lo ha beneficiado impulsando su desarrollo; por ello es necesario analizar su posible instauración en México, haciendo un análisis de mercado, el cual lo podemos desglosarlo en análisis de oferta y demanda. En este caso, la demanda se puede analizar, claramente, que es el sector hotelero mexicano y sus principales consumidores. Por lo que estudiando su perfil, su comportamiento y conductas, además que analizando su historia, su desarrollo y su situación actual se puede tener una perspectiva más amplia de como sería un producto adecuado para México. Por su parte, el análisis de oferta contiene la descripción de los productos ofertados actualmente por el sector asegurador mexicano, para este potencial sector, analizar su prima de tarifa y su distribución, lo que permitirá idear un producto para México, superando los ya existentes.

## 2.2 EL mercado potencial del Seguro de Hotelería

El seguro de hotelería es un producto dirigido para todo tipo de establecimiento cuya actividad principal sea el hospedaje y alojamiento profesional de personas. Este mercado se divide en dos: el "sector hotelero" el cual está conformado por establecimientos como: hoteles, moteles, hostales y pensiones y el sector extra-hotelero el cual lo conforma: *campings*, casas de vacaciones o colonias, albergues, etcétera.

A pesar de existir dos agrupaciones diferentes son los establecimientos hoteleros el elemento básico de la oferta total del alojamiento. Una posible definición del sector hotelero podría ser la siguiente: *"el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario."*

Aunque con diferencias importantes según la categoría del hotel, su dimensión, ubicación y localización geográfica y otras características de tipo estructural, concurren una diversidad de procesos particulares de gran complejidad. Dentro de los establecimientos potenciales para el seguro de hotelería están:

- **Hotel de ciudad o urbano.** Hoteles situados en las ciudades, normalmente en los centros históricos y zonas comerciales o de negocios. Ofrecen todo tipo de servicios y se orientan tanto al turismo como al alojamiento en los desplazamientos de negocios. Son generalmente funcionales, y los que están orientados a clientes de negocios suelen contar con instalaciones tales como salas de conferencias y "*Business Center*".
- **Hoteles de aeropuerto.** Están situados en las proximidades de los principales aeropuertos, especialmente cuando están alejados de los centros urbanos a los que sirven. Su principal clientela son pasajeros en tránsito o de entrada salida sin tiempo suficiente para desplazarse a la ciudad y tripulaciones de las líneas aéreas. Las estancias suelen ser muy cortas. Se han hecho populares por su cercanía a los aeropuertos y porque adaptan sus servicios a la clientela, sobre todo, ejecutiva.
- **Hotel vacacional.** Hoteles que se han diseñado para disfrutarlos en cualquier época del año situados en zonas con alta concentración de turismo. Equipados con habitaciones amplias y cómodas, piscinas, instalaciones deportivas, programas de animación para personas de

todas las edades y una gastronomía donde se pueden encontrar diferentes platos de cocina internacional.

- **Hoteles de playa.** Están situados en las proximidades de las principales playas. Su clientela casi exclusivamente son turistas de turismo masivo gestionado por operadores aunque no faltan pequeños establecimientos dedicados a turismo individual. Las estancias suelen ser de varios días. Estos hoteles en su mayoría pertenecen a grandes cadenas hoteleras que generan ingresos y beneficios para las comunidades donde se construyen.
- **Hoteles de naturaleza.** Están situados en las proximidades de parajes naturales de interés como parques naturales, reservas y áreas protegidas por ejemplo: un hotel situado en la montaña. El turismo ecológico es una de las actividades que está creciendo por las variedades que la naturaleza y las costumbres que los habitantes brindan, mantiene calidad hotelera, gastronómica y de entretención, especialmente en centros de *Sky* para temporadas de nieve.
- **Albergues turísticos u hostales.** Establecimientos que atiende al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas. Suelen ser económicos y entre ellos cabe destacar los albergues juveniles. Estos frecuentemente alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, cocina y sala de estar aunque muchos disponen también de habitaciones privadas.
- **Hoteles posada.** Una posada es un establecimiento para viajeros que proporciona servicios de restaurante y alojamiento. Algunas son muy antiguas. Donde el pago es menor a la de un hotel común.
- **Moteles.** Son establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancia de corta duración. Se encuentra fuera de las áreas urbanas o como mínimo en las afueras o en grandes vías de comunicación. Suelen tener señalización vial indicando el acceso por carretera. Normalmente son inmuebles que por lo general constan de una ó dos plantas en cuya planta la superior sería de alojamiento y la inferior el garaje. Tienen un bajo índice de estancia o de alojamiento oscilando entre las 24 horas y 48 horas.

- **Hotel de paso u hotel alojamiento.** Se llama "*hotel de paso*" al establecimiento que renta sus cuartos, generalmente, sin necesariamente esperar que sus clientes se alojen más que unas cuantas horas. El término es empleado sin importar la arquitectura del lugar, pues éste puede ser un edificio hotel histórico o un motel acondicionado para el tránsito con automóviles y estacionamiento.
- **Hoteles casino.** Se caracterizan por su oferta de juego en sus propias instalaciones. El ejemplo paradigmático de estos hoteles estaría en los establecimientos de Las Vegas aunque existen en muchas otras partes del mundo. Suelen ser establecimientos de categoría elevada que cuentan entre sus instalaciones uno o varios clubes nocturnos de cierta importancia donde se bebe y se baila, además de ofrecer espectáculos musicales.
- **Hoteles deportivos.** Se caracterizan por su orientación a la práctica de determinados deportes ya sea en sus instalaciones o en sus alrededores. Ejemplos de estos hoteles son los dedicados al buceo o el *surf* junto al mar, los dedicados a la pesca junto a vías fluviales y los complejos de golf entre otros.
- **Hoteles boutique.** El término *hoteles boutique* es originario de Europa, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales y emplazados en antiguas casas. Estos hoteles se diferencian de las grandes cadenas por ofrecer una clase de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizadas. Generalmente están ambientados con una temática o estilo particular, suelen ser más pequeños que los hoteles convencionales, desde 3 hasta 30 habitaciones, muchos poseen instalaciones para cenas, bares y salas abiertos al público en general.

El segmento que genera la fuente principal de ingresos de estos hoteles son los viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención y el lujo. Este segmento de mercado es de gran poder adquisitivo, no estacional, muy elástico y repetitivo, en esta categoría pueden encajar perfectamente los hoteles denominados pequeños hoteles con encanto, normalmente hoteles de reducidas dimensiones, situados en entornos singulares, en edificaciones cuya arquitectura tiene un interés especial por tratarse de construcciones antiguas rehabilitadas y adaptadas para tal menester.

- **Hoteles *Business Class* o Negocios.** Este tipo de hoteles se caracterizan por atender a personas que visitan un lugar con fines de trabajo o negocio; existen muchas cadenas hoteleras que se especializan en atender a este tipo de huéspedes, los cuales requieren servicios muy particulares de los hoteles tales como: *Internet* en habitaciones y áreas generales, centro de negocios, servicio a la habitación, *express Check In* y *Check Out* (término utilizado en la hostelería para definir el momento de registro y de salida de un huésped, respectivamente), *Bell Boy* y *Valet Parking*, también han sido diseñados con el objetivo de poder realizar convenciones y reuniones.

### 2.2.1 Segmentación de mercado

Los mercados pueden ser distribuidos o segmentados de diversas maneras y dependiendo del éxito que se quiera lograr con respecto al producto o servicio que se maneje, puesto que hacia aquel elegido se enfocarán los planes de venta y actividades promocionales. Las segmentaciones mercadológicas más comunes son: geográfica, demográfica, psicográfica y de beneficios y necesidades.

- ***Segmentación Geográfica.*** Se divide de acuerdo a la zona o región donde los habitantes o el mercado consuman los productos. Por ejemplo, los hoteles para esquiar normalmente operan en lugares fríos ya que el clima es propicio para la formación de nieve con su consecuente afluencia de turistas, negocio que no tendría éxito si se estableciera en un lugar cálido. Este tipo de divisiones se puede establecer ya sea en regiones, distritos, zonas o bien, áreas estadísticas. Estas últimas tienden a ser la población de un gran país o de varios países pequeños que pueden estar asentados en una ciudad determinada. Hay otros tipos de segmentación geográfica como: Áreas de Mercado ya Designadas (DMAs) y Áreas de Influencia Dominante (ADIs). Las DMAs están basadas en la dominación de estaciones de televisión, las cuales son usadas para plan de medios y obtener audiencia televisiva. Las ADIs son designaciones definidas por los patrones de circulación de información impresa y se considera una excelente aplicación para plan de medios en la mercadotecnia hospitalaria.
- ***Segmentación Demográfica.*** Esta segmentación de mercado consiste en dividir el mercado en diversas cuestiones raciales,

sociales, económicas, vocacionales y de edad. Este tipo de segmentación se aplica mucho al impacto que se quiera lograr en cierto tipo de gente, aunque vivan en diversas regiones. Por ejemplo, un hotel casino tiene como perfil de cliente a personas mayores que tengan gusto por el juego y apuestas, un hotel de *bussiness class* esta dirigido para ejecutivos o personas que acudan a algún congreso o convención.

- **Segmentación Psicográfica.** El mercado clasificado en esta categoría depende de la motivación psicológica que lo persuade a comprar el producto o servicio. Esto se puede identificar muy bien en el comportamiento del ser humano en las diversas situaciones de su vida y acompañantes en ella.

Esta segmentación tiende a enfocarse en áreas como actividades, intereses, opiniones, grupos de aspiración y referencia, actitudes, valores y estilos de vida. Un ejemplo de este tipo de segmentación son los hoteles del Caribe que muestran otro estilo de vida y de vacaciones.

- **Segmentación de Beneficios y Necesidades.** Esta segmentación tiene como consumidores que basan su compra en los beneficios que buscan y las necesidades que desean satisfacer; así como los factores que desean evitar en el producto o servicio a adquirir. Esto se aplica a color, olor, tamaño, forma, apariencia del producto y su respectiva envoltura.

Un ejemplo en el enfoque de servicio puede ser las cajas rápidas del supermercado en donde sólo aceptan efectivo y no más de diez productos, lo cual sería una ventaja en tiempo para todos aquellos consumidores que tengan prisa y cumplan con los requisitos de esa caja rápida. En hotelería se puede aplicar a paquetes para "lunamieleros", hoteles para ejecutivos, moteles, etcétera.

- **Combinación de Técnicas.** Se pueden combinar las técnicas, todo dependiendo del giro de la empresa; así como del mercado al que se quiera llegar. El uso de técnicas de segmentación combinadas ayuda a identificar y monitorear tendencias cuantitativas y cualitativas. También organizaciones hospitalarias utilizan

componentes psicográficos y geodemográficos (clasificando cuánta gente tiene qué características y dónde residen).

- **Corrientes.** Actualmente el mercado se está enfocando al valor del producto o servicio, y no tanto al costo, es decir, la satisfacción que éste ha de dar es mucho más importante que el precio que se paga por él; aunque sigue habiendo gente sensible a éste por lo que la mejor manera de tener contentos a ambos mercados es producir o brindar un servicio de calidad que equivalga a valor y a un precio justo por él. Este tipo de filosofía sin duda ayudará a obtener cualquier segmento y claro, nunca pasará de moda.

### 2.2.2 Mercados objetivos

El mercado potencial del seguro de hotelería engloba todo tipo de establecimiento. Dentro del conjunto de medios de alojamiento turísticos pueden distinguirse un grupo de alojamientos de tipo hotelero, que son los que resultan de mayor interés para el seguro de hotelería. Los mercados objetivos se dividen en hotelería urbana y vacacional.

- Hotelería urbana: establecimientos hoteleros dentro o alrededor de los centros de urbanización en este tipo de hotelería se pueden encontrar en su mayoría hoteles *Business Class* o negocios, hotel de paso u hotel alojamiento, moteles, hoteles de aeropuerto, hotel de ciudad o urbano.
- Hotelería vacacional: son establecimientos especializados para turistas, situados en zonas de turismo y donde sus instalaciones requieren otro tipo de área geográfica. Dentro este mercado objetivo encontramos a: hoteles boutique, hoteles deportivos, hoteles-casino, hoteles posada, albergues turísticos u hostales, hoteles de naturaleza, hoteles de playa y hotel vacacional. Los establecimientos de la hotelería vacacional pueden estar en zonas urbanas o grandes ciudades, ya que existen destinos turísticos predeterminados y alguna ciudad muy concurrida por lo general es un sitio turístico.

### 2.2.3 Experiencia Internacional

Hablando del panorama internacional sobre el aseguramiento de la industria hotelera, en Argentina se maneja un sistema llamado el seguro de "property" no es muy complicado ni caro. Esto tiene mucho que ver con que no hay prácticamente exposición catastrófica (no hay huracanes, casi no hay terremotos excepto en algunas zonas de la cordillera). Los costos no son muy onerosos y se pueden conseguir seguros de todo riesgo operativo a una tasa neta de impuestos del 0.50% o sobre los valores asegurados.

En España, Estados Unidos y Reino Unido al igual que en México las compañías aseguradoras también se especializan en algún ramo como vida o daños pero los seguros tienen una diferente organización; existen dentro los seguro para empresas los seguros especializados o productos especializados como: seguro de restaurantes, seguro de oficina, seguro de profesionales, seguro de tiendas, seguros, seguro de publicidad, seguro de comercio, *bed and breakfast* seguro, seguro de crédito, seguro de hotelería, seguro combinado de animales de compañía, seguro del cazador, etcétera.

En Reino Unido y España el seguro de hotelería es vendido por las principales aseguradoras europeas como: AON, Winterthur, AXA, Mapfre, Zúrich, Royal and Sun Alliance, Helvetia, Ocaso, etcétera. En Estados Unidos el seguro de hotelería es comercializado por aseguradoras como Allianz, American Family Insurance, Shelter Insurance, etcétera. En este sentido, existen varias asociaciones dedicadas al aseguramiento de hoteles como: Resort Hotel Association, Hotel Insurance Programs of America, UKinsuranceNET, OAMPS, etc. Estas asociaciones son corredores de seguros, *brokers* o promotoras de seguros, encargadas de la distribución del seguro de hotelería además que ofrecen el presupuesto del seguro de hotelería de varias aseguradoras.

En estos países se ofrece un descuento del 10% al 20% en el costo de la prima si se contrata vía Internet, inclusive el seguro de hotelería puede ser contratado por este medio donde se puede conocer la prima que se pagaría especificando las características y ubicación del hotel, aunque posteriormente se requieran firmas y entrega de documentos.

El seguro de hotelería en los diferentes países tiene las mismas bases y los mismos ejes; es decir, aseguramiento del continente, el contenido y a la responsabilidad civil. La protección del inmueble contra los diferentes riesgos y la protección de los huéspedes y trabajadores del hotel por algún daño a sus propiedades o alguna lesión que puedan sufrir.

La diferencia entre los diferentes seguro de hotelería es la forma en que operan los diferentes seguros individuales que ofrecen, algunos ofrecen más seguros que otros en el paquete básico y manejan diferente la organización de las coberturas básicas y las coberturas adicionales como la cobertura de terrorismo y vandalismo, cobertura de riesgo de construcción, pérdida de licencia, el seguro de dinero y el seguro de responsabilidad jurídica de contaminación que es ofrecida en el seguro de hotelería en Estados Unidos.

Las aseguradoras extranjeras ofrecen este producto por ser sencillo y flexible en su contenido, lo cual despreocupa al sector hotelero, implicando su desarrollo; tan solo en España en los primeros ocho meses del 2008 se registraron 191,2 millones de pernoctaciones (habitaciones ocupadas), un 1,0% más que en el mismo periodo del año anterior, con un descenso del 0.9% en las de residentes y un incremento del 2.4% en los no residentes. La estancia media se situó en 3.3 pernoctaciones por viajero, un 0.2% más que en el mismo periodo de 2007.

Por su parte, el Índice de Precios Hoteleros (IPH) registró un crecimiento del 2.3% en el mes de agosto del 2008, tasa 1.3 puntos inferior a la registrada en el mismo mes de 2007. Durante el mes de agosto se cubrieron el 71.9% de las plazas ofertadas, un 3.1% menos que en el mismo mes del año anterior. El grado de ocupación por plazas en fin de semana se sitúa en el 72.2%, con un descenso interanual del 6.4%.

El desarrollo del sector hotelero se puede notar en el crecimiento del número de hoteles, mesones, habitaciones y el personal empleado.

#### **2.2.4 Experiencia Nacional**

En México solo la compañía General de Seguros, S.A. ofrece un producto llamado Pro Hotel es cual su objetivo principal es la Administración de Riesgos y de Control de Perdidas en el ámbito de responsabilidad civil, daño material a propiedad e interrupción de negocios.

Exceptuando esta compañía, las demás compañías aseguradoras ofrecen seguros para empresas, seguros empresariales o seguros para PYMES pero estos productos son orientados a todo tipo de empresas o comercios, no se tiene contempladas las necesidades de cada empresa. Las compañías

aseguradoras mexicanas han hecho homogéneas a las necesidades, ofreciendo coberturas para la mayoría de siniestros a los que se está expuesto.

En el fondo estos productos abarcan el seguro contra incendio, rayo y explosión, seguro de responsabilidad civil y seguros misceláneos; y en algunos casos cuando el establecimiento esta en alguna zona que lo requiera se ocupa la cobertura de riesgos hidrometeorológicos, además que se utiliza un endoso para cubrir tanto daños de viento como de inundación para el caso de huracanes.

Los hoteles y moteles en México suman 14,963 y el turismo representó, solo en el primer semestre del 2008, el 8% del Producto Interno Bruto (PIB). El sector hotelero es uno de los más dinámicos en el turismo ya que hasta 2007 presentó una tasa de crecimiento media anual de 4.7% en cuartos y el 5.5% en el número de establecimientos y los hoteles de cinco estrellas reportaron una tasa de crecimiento media anual más alta con un 8.5%, de 2000 a 2007 se incorporaron en la categoría 406 establecimientos con 66,308 habitaciones.

En 2005, México enfrento tres grandes Huracanes: Wilma, el evento catastrófico más costoso y complicado en la historia del seguro mexicano, que registró pérdidas por 1,780 millones de dólares; Emily, que provocó pérdidas de 240 millones de dólares y Stan con 160 millones de dólares. Para el sector asegurador, esto produjo el incremento en el precio primas y de las coberturas (hasta 300 por ciento) no solo para zonas afectadas que están expuestas al riesgo de huracán, sino también para terremoto, además que el reaseguro catastrófico aumento de precio en un 129 por ciento. México es uno de los pocos países del mundo que está expuesto a todos los riesgos catastróficos.

Todo esto muestra la insuficiencia de la actual organización de los seguros, por lo que se requiere un producto especializado creado por especialistas y específicamente para el sector hotelero; además el mercado de los seguros crecería como en otros países y se volvería el sector asegurador un poco más competitivo.

#### **2.2.4.1 Análisis de la demanda**

La industria hotelera es, sin duda, una de las más importantes del sector turístico desde el punto de vista de su contribución a la producción bruta y a la creación de empleo, reconociéndose en el un liderazgo de responsabilidad social.

El sector hotelero es uno de los más dinámicos en el turismo, el cual representa el 8% del Producto Interno Bruto (PIB) además que en los últimos 8 años el sector hotelero ha reflejado una tasa de crecimiento media anual de 4.7% en lo referente a cuartos y el 5.5% en el número de establecimientos, lo que lo convierte, en uno de los más dinámicos del turismo mexicano. Se ha anunciado el crecimiento del sector será de 3% para el 2008<sup>3</sup>. Del total de establecimientos, cerca de un 5.8% son de categoría cinco estrellas y de esta cifra gran parte se encuentra en Quintana Roo, concretamente el 26.5%. Además que Quintana Roo es la entidad con más habitaciones y es uno de los destinos con más de 10, 000 habitaciones, además que cuenta con uno de los destinos turísticos más importante a nivel nacional e internacional; Cancún.

En la gráfica II.1 se puede apreciar la evolución que la hotelería ha presentado en el período de 2000 al 2007, contando actualmente con 583 mil 731 cuartos en 14 mil 963 establecimientos.

**Gráfica II.1 Evolución del Sector Hotelero Mexicano**



Fuente: Confederación Nacional Turística, 2008.  
 Durante este período se han incorporado 161 mil 881 cuartos, lo que da en promedio un crecimiento de más de 23 mil cuartos por año. Asimismo, en cuanto a establecimientos, estos se han incrementado a una razón promedio

<sup>3</sup> Confederación Nacional Turística (CNT)

de 663 establecimientos por año, con un volumen total en ocho años de 4 mil 643 hoteles. Así como lo muestra el siguiente grafico II.2.

**Gráfica II.2 Incorporación de cuartos en el periodo 2000-2007**



Fuente: Confederación Nacional Turística, 2008.

En el cuadro II.1 se encuentra la distribución hotelera por categoría.

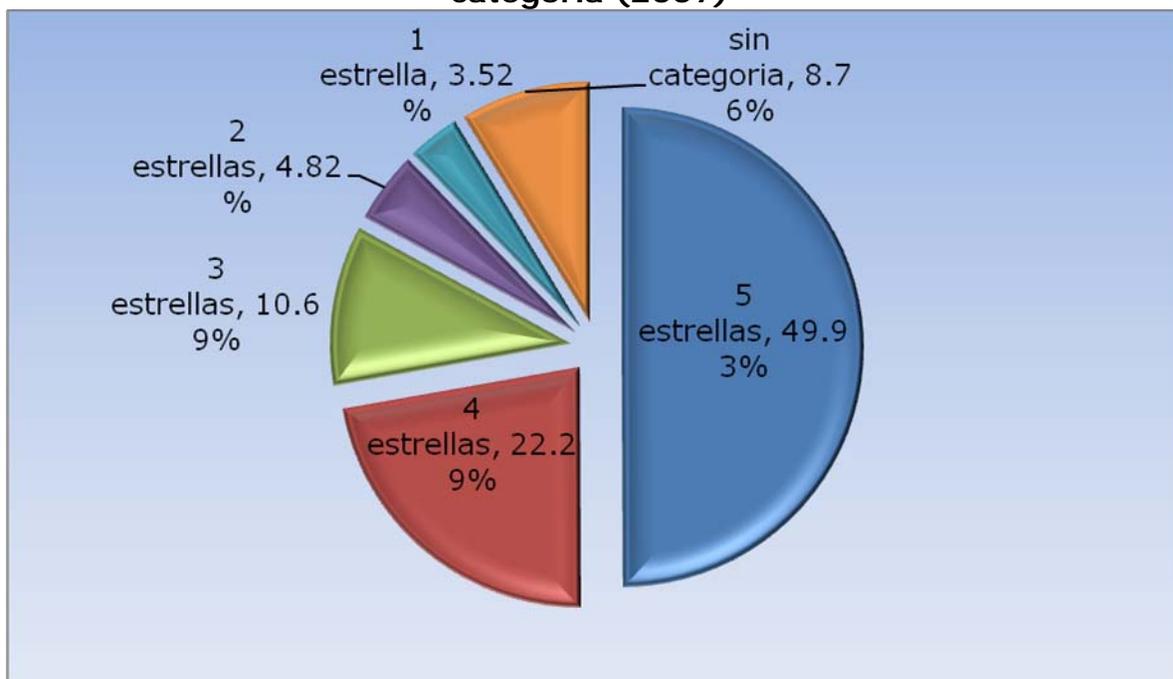
**Cuadro II.1 Distribución Hotelera por categoría**

CATEGORIA	ESTABLECIMIENTOS	CUARTOS	CUARTOS PROMEDIO	CAMAS
5 ESTRELLAS	886 5.80%	152,882 26.20%	177	260,710 27.56%
4 ESTRELLAS	1,514 10.10%	112,276 19.20%	74	194,446 20.56%
3 ESTRELLAS	2,581 17.20%	97,962 16.80%	38	161,184 17.04%
2 ESTRELLAS	2,074 13.90%	60,300 19.20%	29	94,714 10.01%
1 ESTRELLA	2,443 16.30%	52,571 9.00%	22	75,403 7.97%
SIN CATEGORIA	5,485 36.70%	107,749 18.50%	20	159,367 16.85%

FUENTE: Confederación Nacional Turística, 2008

En 2007 los establecimientos de hospedaje generaron 355,921 empleos en todas las categorías, como se muestran en la gráfica II.3

**Gráfica II.3 Porcentaje de empleos generados en la hotelería por categoría (2007)**



FUENTE: Confederación Nacional Turística, 2008.

Como puede apreciarse en la gráfica anterior, la categoría 5 estrellas representan aproximadamente el 50% del empleo directo en la hotelería, al incorporar a casi 178 mil personas en su fuerza laboral.

Por otra parte, los destinos con más de 10,000 habitaciones representan el 47.8% de la oferta y la llegada de 25.849,603 turistas de los cuales son 17,837,355 nacionales y 8,012,248 extranjeros. Estos destinos son Puerto Vallarta, Guadalajara, Acapulco, Monterrey, Distrito Federal, Cancún y la Riviera Maya. Unos datos interesantes de estos destinos son que en el D.F. se registra el mayor número de llegadas de turistas (10.307,002) y que La Riviera Maya (Q.Roo) posee el factor de ocupación más alto (72.49%).

Les siguen en orden de importancia los destinos con más de 5 mil cuartos y menos de 10 mil, representan el 11.5% de la oferta y la llegada de 5.876,204 turistas de los cuales 4.121,118 nacionales y 1.755,086 extranjeros en estos destinos encontramos a: Los Cabos, Mazatlán, Nuevo Vallarta, Oaxaca y Veracruz Boca del Río, algunos datos interesantes son que el porcentaje de ocupación más alto lo tiene Nuevo Vallarta (Nayarit) con un 75.88% y Veracruz reporta el mayor número de llegadas de turistas (1,997,352).

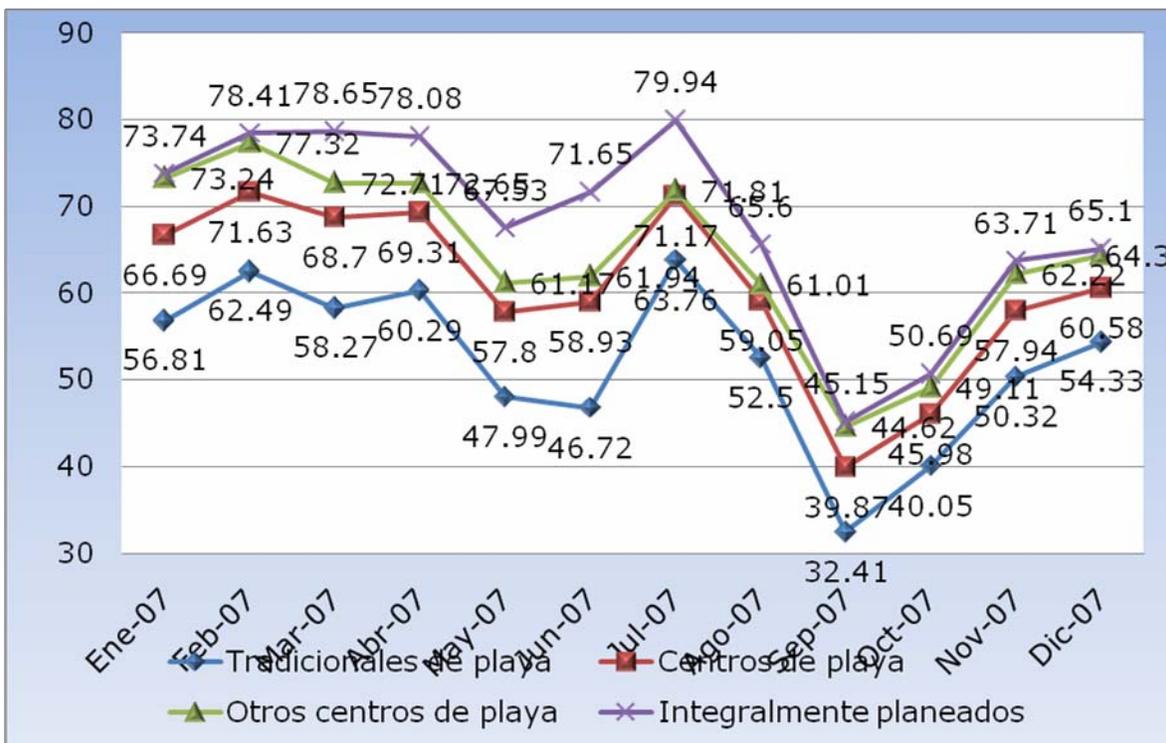
Los destinos con más de 3 mil cuartos y menos de 5 mil representan el 21.9% de la oferta y la llegada de 12,757,725 turistas, de los cuales 10,846,666 nacionales y 1,911,059 extranjeros; en estos destinos encontramos a Tijuana, Chihuahua, Ciudad Juárez, San Luis Potosí, Tampico, Aguascalientes, León, Querétaro, Morelia, Manzanillo, Ixtapa Zihuatanejo, Cuernavaca, Puebla, Villa Hermosa, Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Mérida y Cozumel. De estos destinos el porcentaje de ocupación más alto lo tiene Querétaro con un 67.05% y Puebla tiene el mayor número de llegadas de turistas (1,136,485).

Después se encuentran los destinos con más de 1000 y menos de 3000 cuartos los cuales representan el 15.6% de la oferta y la llegada de 8,927,911 turistas, de los cuales 7,691,111 son nacionales y 1,236,800 son extranjeros, estos destinos son: Zacatecas, San Juan de los Lagos, Bahías de Huatulco, Toluca, Guanajuato, Hermosillo, Saltillo, Ensenada, Xalapa, Costalegre, Culiacán, Palenque, Municipios de Morelos, Puerto Escondido, Celaya, La Paz, Tepic, Chetumal, Playas de, Rosarito, Durango, San Miguel de Allende, Pachuca, Campeche, Los Mochis, Ixtapan de la Sal y Coatzacoalcos. En estos destinos se sabe que el porcentaje de ocupación más alto lo tiene Coatzacoalcos (Veracruz) con un 61.23% y San Juan de los Lagos (Jalisco) posee el mayor número de llegadas de turistas (640,478).

Por último se encuentran los destinos con menos de 1000 cuartos los cuales representan el 3.17% de la oferta y la llegada de 1,799,299 turistas de los que 1,464,879 son nacionales y 334,350 son extranjeros. Estos destinos son: Cautla, Colima, San Juan del Río, Isla, Mujeres, Taxco, Tequisquiapan, Hidalgo del Parral, Loreto, Valladolid, Valle de Bravo, Salamanca, Tlaxcala, Nuevo Casas Grandes, Chichén-Itza, Santiago, Uxmal y Tecate. Dentro de estos destinos se conoce que el porcentaje de ocupación más alto lo tiene Loreto (B.C.S.) con un 65.54% y Taxco (Gro.) presenta el mayor número de llegadas de turistas (193,863).

El análisis de demanda contempla la hotelería urbana y vacacional del cual se puede asumir que los centros de playa son los que mayor porcentaje alcanzan y en particular los denominados centros integralmente planeados, como se muestra en la gráfica II.4.

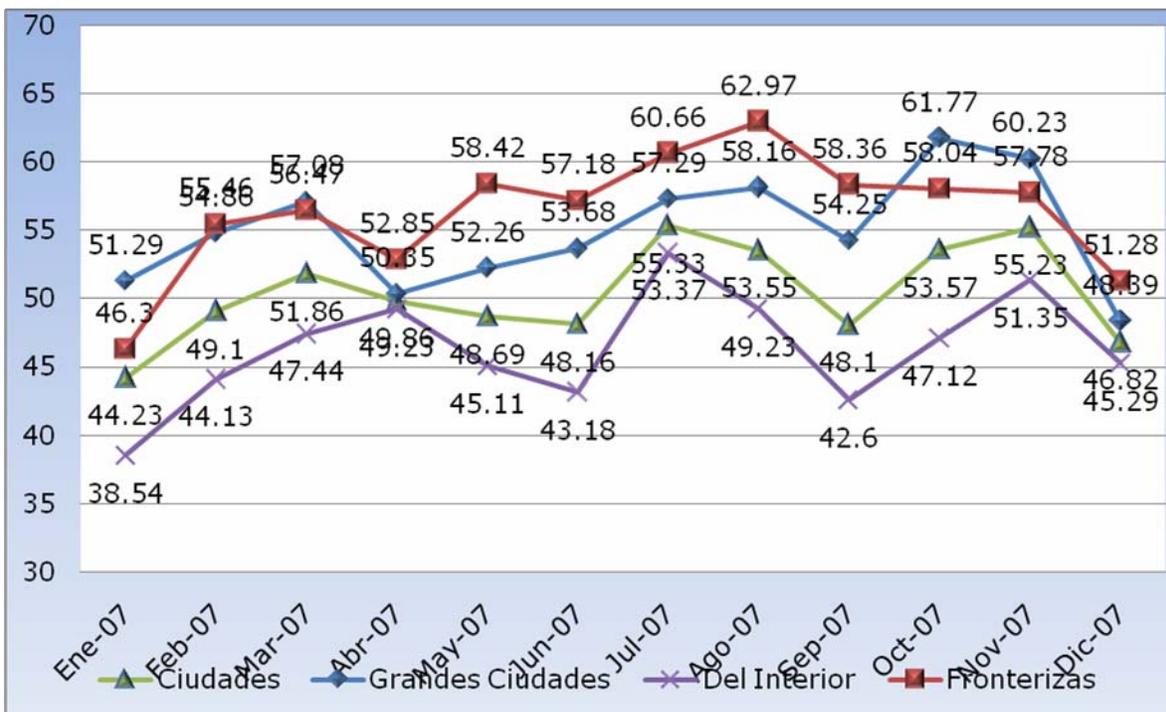
**Gráfica II.4 Porcentaje de ocupación en centros de playa, 2007**



FUENTE: Confederación Nacional Turística, 2008.

En cuanto al caso de ciudades las que alcanzan mayor ocupación son las grandes ciudades en un período en particular y las ciudades fronterizas en otro como se muestra en el gráfico II.5.

**Gráfica II.5 Porcentaje de ocupación en ciudades 2007**



FUENTE: Confederación Nacional Turística, 2008.

La ocupación hotelera se mide a través del cociente del número de cuartos ocupado entre el número de cuartos disponibles, con lo cual, se obtiene la proporción de cuartos (la demanda hotelera). Como cualquier proporción, su rango se encuentra entre cero y uno, de manera que si la ocupación hotelera es cero significa que ninguno de los cuartos disponibles fue ocupado en el periodo de referencia, mientras que si la ocupación hotelera es uno entonces todos los cuartos disponibles estuvieron ocupados en el periodo de referencia.

### 2.2.4.1.1 El perfil y conductas del cliente

Comprender a los clientes significa descubrir qué desean realmente y reconocer sus necesidades y deseos. Los consumidores son cada vez más exigentes en sus expectativas, buscan productos adaptados a su necesidad específica, buscan información completa del producto, consideran al fabricante responsable de la insatisfacción de su expectativa.

La principal demanda es el sector hotelero o los dueños de hoteles, moteles, hostales, pensiones, etcétera. Dueños de establecimientos dedicados al

hospedaje (exceptuando los antes mencionados), los clientes pueden ser dueños de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella inclusive están considerados los dueños de los hoteles sin categoría ya que son parte esencial, tienen alto porcentaje de participación dentro el sector hotelero.

El cliente busca un producto donde pueda administrar los riesgos y el control de perdidas, un seguro donde pueda transferir riesgos inciertos y aleatorios, posibles, concretos, lícitos fortuitos.

Dentro los riesgos inciertos y aleatorios se encuentran por ejemplo terremoto, crisis económica, guerra, etcétera. Por riesgos posibles se entiende por riesgos que tienen una probabilidad de ocurrir en cualquier establecimiento como: incendio, rayo, robo, accidentes de huéspedes y trabajadores, rotura de cristales etcétera.

En los riesgos concretos se entiende por riesgos que se está enteramente consiente que ocurrirán ya sea la por la zona en donde se encuentra el hotel o previstos de alguna manera, por ejemplo los hoteles en las playas están siempre expuestos a los riesgos hidrometeorológicos (fuertes viento, huracán, tsunami, etcétera) y las posibles pérdidas consecuenciales que puedan ocasionar.

Se puede entender por riesgos lícitos fortuitos como riesgos casuales no programados por ejemplo los daños y pérdidas consecuenciales, por ejemplo una demanda por daños a terceras personas, problemas legales que pueda enfrentar el cliente, etcétera.

Para el cliente su principal interés es generar ganancias, proteger su patrimonio o negocio cualquier siniestro y posicionarse entre los mejores establecimientos hoteleros con mayor afluencia turística. Le gusta crear productos o servicios totalmente innovadores y mejor aún, entrar en micro segmentos del mercado en los que no haya competidores, o que aún no hayan alcanzado la fase de madurez.

#### **2.2.4.1.2 Factores en el comportamiento del cliente**

Se pueden dividir en tres tipos los factores que influyen al cliente del seguro de hotelería, estos son:

- Factores socioculturales

El sector hotelero es el sector más dinámico del turismo mexicano por lo que es muy atractivo y cada vez es más grande y competitivo, además que al paso de los gobiernos mexicanos han convertido al turismo en una necesidad básica para la economía mexicana. En este sentido, el cliente debe ofrecer un servicio y productos de primera calidad e innovadores para garantizar el flujo de huéspedes en todas las temporadas del año y así obtener ganancias.

Los últimos eventos económicos y naturales como devastadores huracanes y crisis económicas hacen que el cliente procure por su patrimonio, mediante la caución y el aseguramiento.

- Factores psicológicos

El cliente tiene que tener previsión, motivación, iniciativa, capacidad para asumir riesgos, liderazgo, ilusión, ganas de mejorar las cosas, de dar un buen servicios, ser honesto y dedicación. Ya que estas son las cualidades de un gran empresario.

- Factores empresariales

El cliente busca posicionarse entre los mejores hoteles más populares y más visitados del destino turístico, por lo que el cliente tiene fundamentos muy claros llamados misión y visión, los cuales desde el inicio de su negocio debe respetar y seguir, dentro de estos fundamentos se pueden encontrar varios objetivos como generar ganancias, ofrecer un excelente servicio al huésped y ser el mejor hotel en su categoría, etcétera.

Además que tiene contemplado el disminuir perdidas esto lo obtiene y protegiendo su establecimiento contra daños materiales, legales y protegiendo a sus huéspedes.

### **2.2.4.1.3 Evolución histórica del sector hotelero mexicano**

La industria hotelera como hoy la conocemos surgió hasta mediados del siglo XX, en 1949 Don Cesar Balsa creó Nacional Hotelera, que fue la primera cadena hotelera mexicana, la cual más tarde fue adquirida por el gobierno. Después de todos estos sucesos llega la época contemporánea de la hotelería como la conocemos hoy con grandes cadenas hoteleras, hoteles y moteles independientes con hotelería vacacional y hotelería urbana.

En nuestro país los hoteles vacacionales proliferaron en la costa del pacífico principalmente en Acapulco y actualmente en la Riviera Maya. Por otra parte, los hoteles de negocios en el centro del país y centros industriales, las grandes cadenas hoteleras surgidas en Estados Unidos llegaron a nuestro país como Marriot, Western y Holiday Inn.

Durante la evolución del sector hotelero mexicano, Acapulco se posicionó como uno de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional e internacional, ya que fue donde muchas celebridades internacionales se casaron y tuvieron su luna de miel; además muchas personas de la farándula y políticos tienen mansiones; por lo que cabe destacar que la ciudad fue de las primeras en México junto con la capital en contar con edificios de más de 40 metros y actualmente es una de las ciudades con mejor panorama urbano.

El primer edificio de Acapulco se remonta a los años 50, con el llamado *Hotel Presidente Acapulco*, de 45 m y 14 pisos, su construcción comenzó en 1949 y tuvo fin en 1954. Éste edificio es considerado uno de los primeros edificios de altura de Acapulco y México. Hasta el año 1957 fue considerado el más alto, pero en el mismo año se finalizó la construcción del *Condominio Los Cocos* de 48 metros y 13 pisos. El cual fue considerado el más alto del sur de México durante un año hasta 1958, pero ese mismo año es terminada la construcción de uno de los más modernos hoteles de México llamado *Hotel Elcano* de 50 metros y 12 pisos, este edificio fue el más alto durante 12 años hasta 1969 año en el cual es concluida la construcción del *Avalon Excalibur* de 100 metros y 21 pisos, este edificio posicionó a Acapulco como la segunda ciudad en la República Mexicana en pasar la barrera de los 95 metros, fue durante 3 años el más alto, hasta que se dio el *boom* de construcciones que rebasaron los 105 metros de los cuales destacan las *Condominio Torres Gemelas* de 110 metros y un total de 60 pisos.

Entre los edificios más altos y modernos de Acapulco destacan *Torre de Acapulco* de 114 metros y 31 pisos construida en 1988 y convirtiéndose en una de las más altas y modernas de la *Avenida Costera Miguel Alemán*. Por otra

parte las *Torres Costa Victoria* de 106 metros y un total de 84 pisos son un icono en la *bahía de Acapulco*. Finalmente, destacan las *Torres Condominios La Joya* de 113 metros y un total de 52 pisos.

La ciudad actualmente tiene 8 edificios en construcción y 6 en proyecto, entre los que destacan por su altura y modernidad son el *Acqualina Skyline* de 106 m y 29 pisos, el área total del edificio es de 35,000 m<sup>2</sup>, tendrá seis elevadores y 104 departamentos; cabe destacar que será uno de los edificios con más área cuadrada en Acapulco, su construcción tendrá fin en 2009. El *Aquarelle Residencial* de 104 m y 26 pisos, finalizando su construcción a mediados de 2007, así como el *Marazul Residencial* de 100 m y 25 pisos, el cual cuenta 83 departamentos; su construcción finalizó en 2008.

Actualmente, los tres edificios más altos de la ciudad son el *Oceanic 2000* con 123 m y 33 pisos, es uno de los 50 más altos de México y el más alto del sur del país, la *Torre Coral* con 122 m y 31 pisos que es la segunda más alta de Acapulco; el edificio *la Estrella del Mar* con 120 metros y 26 pisos fue el más alto desde 1972 durante 16 años y actualmente es uno de los más modernos de la ciudad y el tercero más alto del sur de México.

En 1969 el Banco de México creó el Infratur (Fondo de Infraestructura Turística) para llevar al cabo un Programa Integral de Centros Turísticos. De esa forma, se iniciaron los estudios a identificar las zonas propicias para la ejecución de proyectos de infraestructura turística, siendo Cancún y Zihuatanejo seleccionados como prioridades de inversión. Este plan tenía el objetivo de contribuir al crecimiento del Producto Nacional, además de generar oportunidades de inversión para el sector privado, crear empleos, alcanzar la autodeterminación y la comercialización de la oferta turística nacional en el exterior y lograr la autonomía tecnológica en los servicios turísticos.

Durante el año de 1974 tuvieron lugar varios sucesos importantes para Cancún como: la inauguración de hoteles como "El Parador" en el centro de la ciudad, el hotel Plaza Caribe Bets Western también en el centro de la ciudad, el hotel Bojórquez (hoy Plaza las Glorias), la zona de playas, el Villas Tacul, y el hotel Maya Caribe el cual también ha operado con el nombre de Oasis y actualmente se llama Avalon Bay; por otra parte con 42 cuartos y una planta laboral de 100 empleados, inicia operaciones el hotel Playa Blanca (hoy Blue Bay), su construcción con un crédito del Banco Mexicano Somex y de Infratur, por 7.5 millones de dólares.

En 1975 los tres primeros hoteles con categoría de Gran Turismo, son inaugurados en el mes de julio y que son: el Camino Real, con 381 habitaciones, Hyatt Cancún Caribe, con 202 habitaciones, y el Stouffer Presidente, (hoy Presidente Intercontinental), con 197 habitaciones, en Junio del mismo año se inaugura el hotel Aristos con 222 habitaciones y en septiembre de este año se inauguran el hotel Cotty en el centro de la ciudad y el Garza Blanca, (hoy Continental Villas Plaza), además que para terminar el año comienzan a operar los hoteles Camino Real (financiado por Banamex) Presidente (de la paraestatal Nacional Hotelera) y Villas Presidente.

En el año de 1976 el Infratur construye el puente de Punta Nizuc, según requerimientos del Club Mediterrané (Club Med), un hotel semihorizontal de 300 cuartos que levantó el propio Infratur, en el mismo año los hoteles Club Mediterrané, Dos Playas y Kin-Ha empiezan a operar. La oferta hotelera de Cancún, en su tercer año, se incrementa a 2 mil 23 cuartos en 22 hoteles.

Para el año de 1977 abren sus puertas el Club Verano Beat y el Carrousel Cancún y en 1978 se incorporan al desarrollo, los condominios Carissa y Palma, Club Internacional, Sheraton Resort, Viva Cancún, Casa Maya y el Batab. Para este año, Cancún ya cuenta con 4 mil 165 cuartos, y genera 6 mil 248 empleos. Con la dinámica de inversiones hoteleras y su impresionante desarrollo turístico, en 1981 Cancún le da la vuelta al mundo, ya que el hotel Sheraton recibe a los mandatarios de 23 países que protagonizaron aquí el Diálogo Norte-Sur.

En 1981 se agregan a la oferta el Calinda Quality Inn (hoy Calinda Beach), Krystal y el Club Lagoon. Y para 1988 cuando ya se contaba con una infraestructura hotelera de 14 mil cuartos, pero el huracán Gilberto se encargó de deteriorar la imagen de la hotelería y del destino

Ya en 1990 la oferta hotelera se incorporan el Crown Princes Club, Club Las Velas, Sheraton Towers, Fiesta Americana Condesa, Meliá Turquesa, Cancún Palace, Omni y Oasis Cancún, Pirámides, Royal Solaris, Westin Regina, Marriot Casa Magna, Coral Beach, Meliá Cancún, Sun Palace y Casa Turquesa entre otros.

En el año de 1993 se construye el Ritz Carlton y el Royal Islander, con 370 y 151 habitaciones respectivamente y el Caesar Park, y el Hilton Cancún Beach que se inaugura en octubre de 1994, además que en el año de 1998 se agrega el Gran Caribe Real y se alcanzan los 23 mil 581 cuartos y en 1999 se agregan los hoteles Le Meridien y el Moon Palace esto para cerrar y alcanzar un

inventario de 24 mil 607 cuartos y 37 mil 160 empleos directos generados por la industria hotelera.

Una vez identificada la zona se le invirtió por lo que la Riviera Maya es actualmente uno de los destinos turísticos más importantes en el mundo ya que desde hace solo dos décadas se dio un boom en esa zona en especial en Cancún.

Hoy la zona hotelera de Cancún es un Boulevard de 25 kilómetros conocido como la zona hotelera donde se concentran todos los hoteles, Cancún anualmente es visitado por más de 3 millones de turistas de todo el mundo y hoy existe en Cancún más de 28,000 cuartos de hotel y la industria turística genera más de 40,000 empleos directos.

#### **2.2.4.2 Análisis de la oferta**

En el sector asegurador mexicano, las compañías aseguradoras dedicadas al ramo de daños ofrecen dentro sus productos el aseguramiento de empresas y propiedades como Escuelas, Colegios y Universidades, Auditorios, Centros de Convenciones, Exhibiciones Museos, Tiendas Departamentales, Gimnasios, Clubes Sociales y Deportivos, Centros Sociales, Edificios de Departamentos, Condominios, Edificios Oficinas, Hoteles, Hospitales, Clínicas, Guarderías, Iglesias, Sinagogas, Mezquitas, Templos, Salas Funerarias, Cementerios, Fabricas, etcétera. Sin embargo, los productos son similares a toda es esta gama de empresas, llamados "seguros empresariales".

En México, las compañías aseguradoras dedicadas al ramo de daños, podrían ofrecer productos y soluciones para establecimientos dedicados al hospedaje, algunas de estas aseguradoras ya manejan los llamados "seguros empresariales", pero son pocas las que han pensado en productos para la hotelería, para hoteles grandes y lujosos, la mayoría tiene contemplada solo a pequeñas y medianas empresas o en algunos casos algunas aseguradoras ni lo tienen contemplado dado que algunos de estos productos tiene como restricciones de suscripción en costas y zonas de alto riesgo sísmico.

Es interesante observar que dentro de este grupo hay empresas transnacionales como Axa, Royal And Sun Alliance y Zurich las cuales en otros países ofrecen dentro sus productos "El seguro de Hotelería", ¿Que es lo que ha detenido a estas empresas de dominar este mercado? ¿Porque no han lanzado un producto así en México?, el tercer capítulo de la tesis aclarará dudas como estas.

### 2.2.4.2.1 Diseño de coberturas y productos

Los hoteles en México son asegurados por el ramo misceláneos o diversos en su mayoría y solo algunas compañías aseguradoras ofrecen productos llamados seguros empresariales, seguros para PYMES, seguro de todo daño a propiedad, seguro a comercio, seguro a inmueble, etcétera. Los cuales ofrecen las siguientes coberturas:

- **Incendio.** Cubre daños provocados por incendio, rayo, explosión, huracán, granizo, vientos tempestuosos, terremoto, inundación, huelgas, alborotos populares, vandalismo, humo, colisión de vehículos terceros en el edificio y derrame del sistema de protección contra incendio; al edificio, mobiliario, equipo, accesorios y demás contenidos de la empresa o negocio.
- **Perdidas consecuenciales.** Cubre la pérdida de ingresos o utilidades a causa de la interrupción (total o parcial) de las operaciones del negocio derivadas de un daño directo amparado por este producto en la parte de incendio.
- **Responsabilidad civil.** Cubre el daño físico, material, moral y los perjuicios que puedan ser ocasionados a terceros, por las actividades del negocio o empresa, se cubre además los gastos de defensa que deriven del trámite y liquidación de la reclamación.
- **Cristales.** cubre la rotura accidental o por actos vandálicos de los cristales tales como ventanas, puertas de cristal, domos y lunas, queda cubierta, siempre y cuando se encuentren debidamente instalados en el edificio.
- **Anuncios.** Los daños por vandalismo, huracán o incendio; así como el robo de los anuncios del negocio.
- **Robo.** El robo con violencia de bienes tales como: mercancía, materia prima, productos en proceso y terminados, maquinaria, mobiliario, útiles, accesorios, artículos de arte; así como los daños ocasionados por el robo (reparación de cerraduras o puertas).

- **Dinero y Valores.** Las pérdidas por robo, asalto, fuego, explosión, incapacidad física repentina de la persona portadora y accidentes del vehículo que transporta los bienes tales como: efectivo, cheques, acciones, bonos financieros.
- **Rotura de maquinaria y calderas.** Las pérdidas o daños materiales ocasionados por descuido, corto circuito, errores de diseño, cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes, rotura o deformación de la caldera o recipiente causada por presión y agrietamiento de la maquinaria tal como: hornos, turbinas de vapor, fresadoras, elevadores, aparatos de aire acondicionado, calderas, bombas de agua y prensas.
- **Equipo electrónico.** Corto circuito, defectos de fabricación o de instalación, incendio, explosión, y robo del equipo electrónico de tu negocio, por ejemplo: computadoras, copiadoras, teléfonos, equipo de comunicación y equipo médico.

En el cuadro II.3 se exhiben a detalle las coberturas de los seguros empresariales.

**Cuadro II.2 Cuadro Resumen de Coberturas Seguros Empresariales.**

Sección	Cobertura	Opcional/básica Dentro de la sección	Limite de sumas Aseguradas
Edificio	Incendio	Básica	Edificio+Contenidos Hasta \$10,000,000 M.N.
	Riesgos Hidrometeoro lógicos	Opcional	
	Terremoto y Erupción Volcánica	Opcional	
Contenidos	Incendio	Básica	Hasta \$10,000,000 M.N.
	Riesgos Hidrometeoro lógicos	Opcional	
	Terremoto y Erupción Volcánica	Opcional	
Perdidas Consecuenciales	Remoción de Escombros	Opcional	Gastos Extraordinarios \$90000 M.N. (hasta 3 meses de indemnización)
	Gastos Extraordinarios	Opcional	
Calderas	Rotura, explosión, deformación	Opcional	\$10,000 o hasta 25% de contenidos el que sea mayor
	agrietamiento quemadura		
	Tuberías	Opcional	
Rotura de Cristales	Cristales	Opcional	Hasta \$100,000 M.N.
	Anuncios Luminosos	Opcional	
Anuncios Luminosos	Cristales	Opcional	Hasta \$50, 000 M.N.
	Anuncios Luminosos	Opcional	
Equipo Electrónico	Cobertura Básica	Opcional	\$150,000 M.N. o hasta 25% de contenidos el que sea mayor
	Coberturas Adicionales	Opcional	
Rotura de Maquinaria	Cobertura Básica	Opcional	\$350,000 M.N. o hasta 25% de contenidos el que sea mayor
	Cobertura Adicionales	Opcional	

Cuadro resumen de protección al asegurado

Sección	Cobertura	Opcional/básica	Limite de suma asegurada
Responsabilidad Civil	Actividades e	Básica	\$2,000,000 M.N. o hasta 200% de Contenidos, el que sea Menor
	Inmuebles		
Responsabilidad Civil Arrendatario	R.C.	Básica	\$2,000,000 M.N. o hasta 200% de Contenidos, el que sea Menor
	Arrendatario		
Robo con Violencia y Asalto	Dentro del inmueble	Opcional	\$500,000 M.N. o hasta 35% de Contenidos, el que sea Menor
	Daño a Contenidos	Opcional	
Dinero y Valores	Dentro del inmueble	Opcional	\$100,000 M.N. o hasta 25% de Contenidos, el que sea Menor
	Fuera del inmueble	Opcional	

### 2.2.4.2.2 Establecimiento de tarifas

El precio del seguro constituye una determinante esencial de la demanda del mercado. El precio afecta a la posición competitiva de la empresa y a su participación en el mercado. De ahí, la influencia tan importante que ejerce sobre sus ingresos y utilidades netas.

Los precios de venta constituyen para las empresas uno de los factores más críticos para lograr un adecuado retorno del capital invertido. El buen éxito de las operaciones de una empresa depende en gran parte del conocimiento y empleo correcto de las técnicas de fijación de precios.

El precio de este tipo de seguro no es establecido en base a tarifas rígidas, se determina tomando en cuenta características particulares de cada hotel, se debe especificar todo; como de que material está construido los pisos, techos, paredes (tabique, ladrillo, adobe, madera, piedra, concreto armado, etcétera), cuantos niveles tiene, el valor comercial del establecimiento, la magnitud del terreno además que la magnitud de la construcción (cuantos metros cuadrados de construcción), la ubicación (estado, municipio, etcétera) y declarar el valor de todos los contenidos del establecimiento (ropa, libros, muebles,

electrodomésticos y electrónicos, artículos deportivos, además de obras de arte y joyas), además las ampliaciones de cobertura requeridas en cada caso, depende de coberturas extras se contraten aumentará el costo de la tarifa del seguro.

### **2.2.4.2.3 Distribución y venta.**

Actualmente, el sector asegurador en México presenta características particulares; entre las que destaca la responsabilidad de los agentes de seguros ajenos a las empresas aseguradoras en el manejo, promoción y distribución del servicio, así como la atención al cliente. Por ello, el desempeño del canal de distribución constituye un factor clave en el éxito de una empresa aseguradora.

De acuerdo a la relación entre aseguradora y agente, se distinguen en el mercado mexicano dos tipos de canales. El primero, es el canal exclusivo, bajo el cual el agente distribuye los productos de una sola aseguradora. En esta tipología se encuentran los agentes empleados por una aseguradora, los agentes provisionales y las promotoras.

El segundo tipo es el canal no exclusivo, compuesto por corredores o *brokers* y agentes independientes, los cuales celebran contratos mercantiles con diversas empresas, ofreciendo los productos de cada una de las compañías con las que existen acuerdos.

Actualmente, el canal con mayor presencia en el mercado, es en el que participan los corredores o *brokers* y las promotoras, ya que se distinguen por su facilidad de gestión con la aseguradora, además de no representar gastos administrativos para la misma, como costos de nómina, espacio físico, servicios, etcétera.

- *Promotoras de Seguros*: son grupos constituidos por agentes de seguros, asignando ellos mismos a un titular y patrocinados por una empresa aseguradora específica. El titular de la promotora desempeña dos funciones relevantes para la aseguradora: por un lado la venta de productos y retención de clientes y la segunda, el reclutamiento, preparación y desarrollo de nuevos agentes de seguros. En retribución la agencia recibe, además de comisiones y bonos, el patrocinio de la aseguradora, el cual consiste en el pago de uno o varios de los gastos de operación del canal como la

renta y los servicios de oficinas y en el suministro de algunas herramientas de trabajo.

En términos de enfoque comercial, las promotoras atienden a los segmentos de mercado individuales. Por otra parte, este canal se concentra en la distribución de seguros de vida, que complementan con otros ramos como gastos médicos mayores y daños. Se estima que actualmente en mercado mexicano existen 1,500 agencias que corresponden al esquema de agencias promotoras de seguros.

- *Corredores o Brokers:* atienden al segmento de clientes corporativos o colectivos de las aseguradoras, celebrando contratos mercantiles con varias de ellas, lo que les facultan para comercializar sus productos y servicios. Existe un factor crítico en la decisión de compra de los clientes corporativos; este mercado necesita evaluar diversas opciones en los servicios de seguros, con el fin de seleccionar la más adecuada, por lo que los corredores o *brokers* deberán contar con una amplia oferta comercial, situación que influye en la fidelidad de los corredores hacia una aseguradora específica, que entonces depende no sólo del esquema de comisiones y beneficios acordado, sino también de la adaptabilidad de sus productos, en la medida en que ésta permite al agente conservar la cuenta corporativa. Dentro de la categoría de corredores pueden distinguirse tres grupos en función de su tamaño, cobertura geográfica y segmento objetivo.

El primer grupo está conformado por firmas internacionales, cuyo segmento objetivo son los grandes corporativos y cuentan con cobertura nacional del mercado. El segundo grupo está representado por empresas regionales, que atienden tanto a personas morales de tamaño medio como a personas físicas, abarcando diversas zonas del territorio nacional.

Finalmente, las empresas locales atienden a personas físicas, en un territorio pequeño o centrado en uno o dos estados de la República. En total, se estima que existen alrededor de 250 corredores en México, de los cuales, el 2% son firmas internacionales, el 27% son empresas regionales y el 71% restante son empresas locales.

En la actualidad por la demanda de nuevas tecnologías la mayoría de las aseguradoras mexicanas utilizan el Internet para difundir sus productos, ofrecen cotizadores dentro su portal *web* el cual les da una idea de cuál es la prima que deberán pagar; así como las coberturas y sumas aseguradas.

# **CAPÍTULO 3. PROPUESTA TECNICA DE UN SEGURO DE HOTELERÍA EN MÉXICO**

## **3.1 Introducción**

Con la información obtenida en los capítulos anteriores ahora se tiene una noción más clara de cuál es el propósito de hacer un seguro de hotelería para México además que por el análisis de demanda y de oferta en el capítulo 2, se puede inferir a las necesidades del mercado en el que se quiere incursionar esto para saber quiénes serán los sujetos amparados. Por otra parte, para tomar ventaja y formar un producto más completo se propone formar las coberturas óptimas propuestas por los dos sistemas; el seguro de hotelería del extranjero y los seguros actuales para establecimientos hoteleros en México.

Al pensar en un seguro de hotelería solamente planeado para México se debe tomar en cuenta que es un producto que no se puede excluir de la reglamentación y control que el Estado Mexicano tiene en la actualidad para vigilar el funcionamiento de la actividad aseguradora a través de las siguientes Instituciones.

- I. Un órgano de control y regulación: DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y VALORES DE LA SECRETARIA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO.
- II. Un órgano de inspección y vigilancia de las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros: COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS (C.N.S.F).
- III. Un órgano de protección de los Asegurados: COMISIÓN NACIONAL PARA LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF).

Estas instituciones indican que el seguro de hotelería debe contener todas bases técnicas que son las mismas que las que actualmente usan los seguros de daños; ya que debe cumplir con la reglamentación actual pero con la implementación de utilizar la prima de credibilidad para la tarificación.

Por la manera en que está conformado el seguro de hotelería se consideran cuatro tipos de reservas; "Reserva de Riesgos en Curso", "Reserva de Riesgos Catastróficos", "Reserva Especial de Contingencia", "Reserva Técnica Especial de Riesgos Catastróficos de Huracán y Otros Riesgos Hidrometeorológicos".

## 3.2 Marco Legal del Seguro de Hotelería

La regulación del seguro de hotelería en México debe de contemplar los siguientes aspectos en la operación:

- el precio del servicio;
- la constitución de reservas;
- el régimen de inversión de las mismas;
- el diseño de los programas de reaseguro.

Estos se describen a continuación:

- **Regulación de Precios:** de acuerdo a la fracción II del artículo 36 de Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISMS), las aseguradoras deben determinar sobre bases técnicas las primas netas de riesgo, este artículo establece:

“las instituciones de seguros deberán sustentar cada una de sus coberturas, planes y las primas netas de riesgo que correspondan, en una nota técnica en la que se exprese, de acuerdo a la operación o ramo de que se trate lo siguiente:

- a) Las tarifas de primas y extra primas;
- b) La justificación técnica de la suficiencia de la prima, y en su caso, de las extra primas;
- c) Las bases para el cálculo de las reservas;
- d) Los deducibles, franquicias o cualquier tipo de modalidad que, en su caso, se establezcan;
- e) El porcentaje de utilidad a repartir entre los asegurador, en su caso;
- f) Los dividendos y bonificaciones que correspondan a cada asegurado, en los casos en que procedan;
- g) Los recargos por costos de adquisición y administración que se pretendan cobrar;
- h) Cualquier otro elemento técnico que sea necesario para adecuada instrumentación de la operación que se trate.”

Las instituciones solo pueden ofrecer al público los servicios cuya nota técnica haya sido registrada ante la CNSF. Sin embargo, la regulación de

los precios en el mercado mexicano de seguros distingue dos tipos de contratos; los de adhesión y los de no adhesión.

Para los contratos de adhesión la CNSF realiza una supervisión cuidadosa de los precios, además el registro de la nota técnica es automático. En el caso de los de no adhesión, el registro de las notas también es automático y se realiza un seguimiento sistemático de los resultados del producto con el propósito de establecer la suficiencia de la prima.

Recientemente, la autoridad reguladora ha considerado que los riesgos de carácter catastrófico debe prevalecer una mayor regulación de los precios, debido a que la competencia en base a reducciones en la cuota puede traer como consecuencia insuficiencia en las reservas.

- ***Constitución de las Reservas:*** de acuerdo a la legislación mexicana, las instituciones que operen el seguro de hotelería deberán de constituir las siguientes reservas: de riesgos en curso, para obligaciones pendientes de cumplir y de riesgos catastróficos.

Dentro de las reglas de carácter general, emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para la constitución de reservas de riesgos en curso, la décimo octava de éstas señala que en el seguro de hotelería, la reserva se constituirá como un porcentaje de las primas emitidas durante el año, menos devoluciones y cancelaciones.

El artículo 50 de LGISMS establece que las reservas de obligaciones pendientes de cumplir serán los importes que la institución deba desembolsar por pólizas vencidas, por siniestros ocurridos, por repartos periódicos de utilidades, y/o por siniestros ocurridos pero no reportados.

La reserva de riesgos catastróficos se constituye en base al artículo 52 de LGISMS, que dice que SHCP “podrá ordenar mediante reglas de carácter general, la constitución de reservas técnicas especiales, cuando a su juicio, sean necesarias para hacer frente a posibles pérdidas u obligaciones presentes o futuras a cargo de las instituciones”.

Dentro de las reglas que establecen la constitución de las reservas técnicas especiales en la que se encuentra la reserva de riesgos catastróficos. La regla sexta dice:

“Las instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros autorizadas a operar daños en el ramo de incendio y que practiquen la cobertura de terremoto, deberán constituir o incrementar una reserva de riesgos catastróficos conforme a las siguientes bases:

- I. La constitución e incremento de dicha reserva se hará con el 10.5% de las primas netas emitidas en el trimestre de que se trate, mas el producto de la inversión calculado en base al rendimiento promedio que produzcan los Certificados de la Tesorería de la Federación;
- II. Al monto así determinado, se le adicionará el importe correspondiente a la liberación de la reserva de riesgos en curso de la cobertura de terremoto durante el ejercicio, sobre la parte correspondiente a primas de retención;
- III. El incremento de las reserva para los riesgos catastróficos de la cobertura de terremoto deberá efectuarse en forma trimestral, incluyendo a la liberación de la reserva para riesgos en curso de dicha cobertura;
- IV. Las instituciones y sociedad mutualistas de seguros podrán utilizar para el diseño de programa de reaseguro de exceso de pérdida catastrófica hasta el 50% de la reserva para riesgos catastróficos, sin que la prioridad prevista en el programa exceda del 20% sobre el saldo de dicha reserva; y,
- V. La reserva para riesgos catastróficos de esta cobertura, será acumulativa y solo podrá afectarse en caso de siniestros, previa autorización de la CNSF”

La metodología actual obliga a las instituciones a reservar más recursos de los que establece la cuota pura de riesgo, puesto que acumulan tanto la liberación de la reserva de riesgos en curso como el 10.5% de las primas emitidas, lo que representa para las instituciones un costo adicional que puede provocarles pérdidas técnicas.

- ***Régimen de Inversión de Reservas:*** el artículo 56 de LGISMS señala que las compañías deben invertir los recursos que manejen en términos que les permitan mantener condiciones adecuadas de solvencia y liquidez. Para lo anterior, la SHCP emitió las reglas de carácter general para la inversión de las reservas técnicas. En las reglas se señalan los valores, títulos ó bienes en que pueden invertirse las reservas en moneda nacional y extranjera; los intereses penales; los depositarios los límites de inversión por tipo de valor, título bien; así como la liquidez de las reservas.

En cuanto a la liquidez de las reservas que deben constituirse en este ramo, las reglas establecen que no menos del 50% de la reserva de riesgos en curso y 20% de las riesgos catastróficos debe estar invertida en instrumentos denominados a corto plazo; definidos como aquéllos en que el número de días para alcanzar su redención o amortización es menor a 365.

- ***Regulación de la Operación de Reaseguro:*** En materia de reaseguro el artículo 37 de la LGISMS, entre otros puntos, establece:

“Las instituciones de seguros deben de diversificar las responsabilidades que asuman al realizar las operaciones de seguros y reaseguro. La SHCP, determinará, mediante reglas de carácter general, los porcentajes de las sumas de capital mínimo de garantía y reserva de previsión que sirvan de base para fijar, en cada operación ó ramo, los límites de retención de las instituciones en un solo riesgo.

Las instituciones de seguros fijarán anualmente dentro de los porcentajes a que se refiere el párrafo anterior, sus límites máximo y mínimo de retención tomando en cuenta el volumen de sus operaciones, el monto de sus recursos, el de las sumas en riesgo, la experiencia obtenida respecto al comportamiento de la siniestralidad, así como las políticas que aplique la institución para ceder o aceptar reaseguro, tanto del país como del extranjero, haciéndolo del conocimiento de la CNSF a más tardar el 31 de enero de cada año, la que ordenará las instituciones de seguros los ajustes que procederán”

En el artículo referido se establece la responsabilidad máxima que puede asumir una institución al aplicar un porcentaje a la suma de capital pagada más reservas de capital, reservas de previsión y utilidades no distribuidas. Para el ramo de daños, el porcentaje es igual a 5% si la institución si opera un ramo, 4% si opera dos, y de 3% si opera tres ó más

### **3.3 El propósito del seguro**

1. Ofrecer una nueva y llamativa solución para el aseguramiento y protección del sector hotelero mexicano;
2. Ser producto innovador en el ramo de daños, con el que los dueños de establecimientos que se dediquen al hospedaje formal puedan proteger su patrimonio, principalmente de daños materiales al continente y contenidos que puedan ser producidos por los riesgos específicos que están expuestos estos tipos de establecimientos, dependiendo de la zona geográfica en donde se encuentren
3. Además de proteger al asegurado de posible problemas legales derivados de la responsabilidad civil que pueda tener con terceras personas.
4. Ser un seguro el cual atienda las necesidades del sector hotelero para que incremente su desarrollo y, este a la vez, permita el desarrollo del sector asegurador mexicano, ya que los dos son clave esencial para el desarrollo económico del país.

### **3.4 Los sujetos amparados por el seguro bajo el análisis de la demanda**

Dentro del conjunto de medios de alojamiento turísticos pueden distinguirse un grupo de alojamientos de tipo hotelero, que son los que resultan de mayor interés para el seguro de hotelería; y otro grupo de tipo extra hotelero (que incluyen viviendas turísticas, *campings*, apartamentos, ciudades de vacaciones, albergues, residencias, etcétera).

A pesar de existir dos agrupaciones diferentes, son los establecimientos hoteleros el elemento básico de la oferta total del alojamiento. Una posible definición del sector hotelero podría ser la siguiente *"el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario."*<sup>4</sup>

En el desarrollo de las operaciones de una organización hotelera, aunque con diferencias importantes según la categoría del hotel, su dimensión, ubicación, localización geográfica y otras características de tipo estructural, concurren una diversidad de procesos particulares de gran complejidad.

Junto a la función principal productiva, que aparecía en la definición anterior, de prestar alojamiento a los clientes, los hoteles generalmente también realizan un conjunto amplio de actividades con el objeto de facilitar una serie de servicios complementarios, caracterizados por una enorme heterogeneidad, tanto porque requieren una variedad importante de recursos (materiales, humanos, formativos, administrativos, etcétera) como porque contribuyen en proporciones diferentes al resultado global de la unidad económica.

### **3.5 Las coberturas de aseguramiento bajo el análisis de la oferta**

El análisis de oferta mostró los seguros y productos con los cuales se aseguran actualmente los hoteles en México, y en otros países; por lo que la propuesta del seguro de hotelería debe ser un producto óptimo entre los productos que existen en México y en otros países.

Se propone un seguro de hotelería para México que sea un producto formado por los seguros individuales del ramo de daños que a continuación se detallan:

- **Seguro de daño a propiedad.** En este seguro se contempla el daño al continente y contenidos que se deriven de los riesgos que estén cubiertos ya sean por las coberturas básicas o adicionales.

---

<sup>4</sup> Mestres Soler, J. R. (1999): *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Ediciones Gestión 2000, 2ª ed. Barcelona, p. 1.

- **Seguro de interrupción de negocios ó pérdida de beneficios.** Si un hotel no puede continuar con sus operaciones en consecuencia de un siniestro cubierto y esto le implica pérdidas consecuenciales, este seguro las cubre resarciendo el beneficio neto que produce el hotel.
- **Seguro de responsabilidad civil.** Protege al asegurado por los daños materiales que pueda ocasionar a terceros, alcanza a cubrir hasta el mínimo detalle de las posibles reclamaciones incluido el error en reserva de plazas y daños a bienes que hayan sido confiados al hotel.
- **Seguro de accidentes personales.** Cubre los gastos que puedan surgir por atención médica derivada de accidentes o lesiones a los huéspedes o los trabajadores del hotel; además que, en caso de muerte o accidente que produzca incapacidad, se le indemnizará al afectado.
- **Seguro de gastos legales.** Cubre los gastos derivados procesos legales que se presenten de la conducta hotel y que produzcan de presentación legal en procesos jurídicos o demandas.

Estos seguros individuales son el paquete básico los cuales son complementados con las coberturas adicionales lo que se propone es una cobertura multi-riesgo con tres ejes principales: el continente, los contenidos y la responsabilidad civil.

### 3.5.1 Coberturas básicas

Las coberturas básicas amparan los riesgos básicos que cualquier hotel tiene, éstas son:

- Daños al continente derivado de incendio, rayo y explosión;
- Daño o pérdida al contenido causada por incendio, rayo y explosión;
- Costos judiciales, reclamaciones jurídicas y servicio de orientación jurídica;
- Interrupción de negocios cubriendo el beneficio neto, gastos permanentes y extraordinarios;
- Responsabilidad civil daños que el asegurado pueda ocasionar a terceras personas; y,
- Gastos médicos por accidente a empleados y huéspedes.

### 3.5.2 Coberturas adicionales

Las coberturas adicionales son:

- Daño causado por riesgos hidrometeorológicos al continente;
- Daño o pérdida causada por riesgos hidrometeorológicos a los contenidos;
- Daño causado por terremoto y erupción volcánica al continente;
- Daño o pérdida causada por terremoto y erupción volcánica a los contenidos;
- Pérdidas consecuenciales: Remoción de escombros y gastos extraordinarios;
- Rotura de cristales;
- Anuncios luminosos;
- Equipo electrónico;
- Falla de equipo de cómputo;
- Daño a contenidos por rotura, explosión o deformación de tuberías;
- Rotura de maquinaria;
- Dinero y valores;
- Hundimiento (daño a consecuencia de un hundimiento del terreno);
- Terrorismo;
- Todos los riesgos sobre artículos específicos;
- Robo con violencia y asalto;
- Robo:
  - Robo del contenido, dinero en efectivo, cheques;
  - Robo a clientes;
  - Robo en habitaciones y cajas fuerte de seguridad;
  - Daños al continente por robo o su intento; y,
  - Robo por empleados.
- Sustitución de cerraduras por robo o extravío de llaves; y,
- Responsabilidad Civil en: Guardarropa, Lavado y planchado, Equipajes y efectos de huéspedes, Recepción de dinero y valores de huéspedes, Garage a estacionamiento de automóviles de los huéspedes.

### 3.6 Exclusiones

Este seguro no cubre los daños al hotel asegurado por las siguientes causas:

- Negligencia o actos dolosos del Socio Asegurado, de sus empleados, o de terceros;
- Alborotos populares, conmoción civil, vandalismo, daños por actos de personas mal intencionadas;
- Destrucción de bienes por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones, salvo en el caso que sean tendientes a evitar una conflagración o en un acto de humanidad;
- Por hostilidades, actividades u operaciones de guerra, declarada o no.
- Terrorismo: Pérdidas o daños materiales directos que en su origen mediano o inmediato sean causados por: actos de una persona o personas que por sí mismas, o en representación de alguien o en conexión con cualquier organización o gobierno, realicen actividades por la fuerza, violencia o por la utilización de cualquier otro medio con fines políticos, religiosos, ideológicos o étnicos, destinados a derrocar, influenciar o presionar al gobierno de hecho o derecho para que tome una determinación o alterar y/o influenciar el funcionamiento de algún sector de la economía.
- Expropiación, requisición, confiscación, incautación o detención de los bienes por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones;
- Daños en el hotel a consecuencia de huelgas, abandono de los trabajadores, motines o alborotos populares o bien por medidas que para reprimir esos actos tomen las autoridades;
- Reacción nuclear, radiación nuclear o contaminación radioactiva;
- La violación por el asegurado a cualquier ley, disposición o reglamentos expedidos por autoridades nacionales o extranjeras, cuando la misma haya influido directamente en la realización del siniestro;
- Las pérdidas, daños o responsabilidades que sean objeto de alguna cobertura que no haya sido contratada;
- Funcionamiento continuo (desgaste, erosión, corrosión, incrustaciones, raspaduras y rajaduras) o deterioro gradual, debido a condiciones atmosféricas o ambientales, así como a la sedimentación gradual de impurezas en el interior de tuberías o la acción directa de polilla, termitas e insectos en general; daños o pérdidas preexistentes al inicio de vigencia de este seguro, que hayan sido o no del conocimiento del Asegurado; pérdidas o daños de cualquier tipo ocasionados por

deficiencias en la construcción o en su diseño, o por falta de mantenimiento de los bienes materia del seguro;

- Fallas o deficiencias, no repentinas, en el suministro de energía eléctrica, agua o gas;
- Gastos de mantenimiento, los ocasionados por mejora y por extinción de plagas;
- Robo en el cual intervengan personas de las cuales el Asegurado fuere civilmente responsable.
- Falta de mantenimiento que represente una negligencia manifiesta del Asegurado. Esta excepción no aplica cuando se afecten riesgos cubiertos por la cobertura de responsabilidad civil; y,
- Cualquier causa no especificada como "Riesgo Cubierto" en la póliza o bajo convenio expreso.

### 3.7 Propuesta de cálculo de la prima de riesgo

El seguro de hotelería es un producto nuevo en el mercado de los seguros de México, pero las bases técnicas y cálculos actuariales tienen que estar sujetos a la reglamentación estipulada por la SHCP y la CNSF; además que el cálculo de las primas será similar a los productos ya existentes en México con respecto a la experiencia y estadísticas registrada por otros productos o seguros.

Por lo que la prima de riesgo que se propone es como se calcula actualmente que se refiere al costo real del riesgo del asegurado sin considerar los gastos de gestión. La cual está destinada exclusivamente a cubrir la pérdida de los asegurados. Ésta se obtiene en función de la probabilidad de que ocurra un siniestro y el monto de la pérdida que tendría el asegurado, es decir:

Prima de Riesgo: Frecuencia x Severidad

$$\text{Prima de riesgo} = PR = f_i * S_i$$

Donde:

PR= prima de riesgo

$f_i$ = Frecuencia de los siniestros = **Frecuencia**

$S_i$ = Monto promedio de siniestros = **Severidad**

y donde;

$$f_i = \left[ \frac{N_i}{E_i} \right] \quad \text{y} \quad S_i = \left[ \frac{M_i}{N_i} \right]$$

Donde:

$N_i$  = número de siniestros.

$M_i$  = monto total de siniestros.

$E_i$  = unidades expuestas.

### 3.7.1 Prima de credibilidad

El problema de la credibilidad en los sistemas de tarificación consiste en determinar las ponderaciones que afecten a la experiencia de siniestralidad de una póliza respecto a la experiencia de un colectivo al que pertenezca el citado riesgo individual. Este problema ha sido objeto de estudio durante décadas por parte de la ciencia actuarial, dando origen a la "Teoría de la credibilidad".

La teoría de la credibilidad trata esencialmente de determinar qué grado de ponderación se debe dar a la evidencia observada. Por esta razón, la mayoría de los autores que tratan estas cuestiones definen la prima de credibilidad como la aproximación de la prima de riesgo por media de una función dependiente de la siniestralidad real sufrida por este determinado riesgo.

La cuestión básica es determinar hasta qué punto es creíble la experiencia observada de un asegurado individual en relación con la prima que deba satisfacer. La solución se basa en la fórmula general de la credibilidad:

$$P_1 = (1-c) P_0 + c P_i$$

Donde:

$P_1$  = "la prima de credibilidad" o la prima de riesgo a aplicar a las pólizas o expuestos al riesgo  $i$ . Por ejemplo, aquellas pólizas que han declarado dos siniestros en el periodo de observación.

$P_0$  = La prima de riesgo correspondiente a un colectivo al cual pertenecen los asegurados  $i$ . (Clase homogénea considerada)

$P_i$ = Es la prima de riesgo obtenida exclusivamente en base a la experiencia de los asegurados  $i$ .

$c$ =es el coeficiente de credibilidad que verifica sus valores están entre 0 y 1,

El coeficiente de credibilidad verifica la propiedad asintótica  $N \rightarrow \infty \lim c = 1$ , siendo  $N$  el número de expuestos al riesgo que componen el colectivo  $i$ ; a medida que aumenta este colectivo que sirve de base para determinar  $P_i$  aumenta la credibilidad de la información, de forma que cuando  $P_1 = P_i$  es  $c = 1$  y se dice que la experiencia del asegurado es creíble al 100%. En el caso contrario, es decir  $c = 0$  y  $P_1 = P_0$ , la prima del asegurado  $i$  es la que corresponde al colectivo general al cual está adscrita dicha póliza.

La formula general de la credibilidad también puede interpretarse considerando:

$P_0$ = la información "a priori"

$P_i$ = la nueva información obtenida mediante la observación de la siniestralidad real de la unidad de riesgo  $i$

$P_1$ = el resultado de combinar la información a priori con la información adquirida

Resumiendo en la siguiente expresión:

$$\text{Prima a posteriori} = \text{Prima a priori} (1 - c) + (\text{experiencia observada}) c$$

### **3.7.2 La prima comercial o de tarifa**

La prima de tarifa es la cantidad necesaria para cubrir al menos el valor esperado de los costos futuros. Las primas consideradas hasta aquí se calculan sin considerar los gastos que origina la operación de una compañía de seguros. Por lo que a la prima de riesgo se le agregan los conceptos siguientes:

- Gastos de Administración. Se refiere a los gastos generales de la compañía, derivada de sus funcionamientos (renta, teléfono, electricidad, sueldos de personas, papelería, etcétera)
- Gastos de gestión Adquisición: Se refiere a las comisiones de agentes, promotores, lanzamiento del producto, publicidad, exámenes médicos, etcétera.
- Utilidad esperada por la compañía aseguradora.

La Prima de Tarifa (*PT*) deberá determinarse como la Prima de Riesgo más los recargos por concepto de gastos de administración, adquisición y margen de utilidad.

$$PT = \frac{PR}{(1 - Gadm - GAdq - Mut)}$$

La cual se puede ajustar de la siguiente manera:

$$PT = PR + Gadm + GAdq + Mut$$

De donde:

- *PT*: Prima de Tarifa
- *PR*: Prima de Riesgo,
- *GAdm*: % de gastos de administración
- *GAdq*: % de gastos de adquisición
- *Mut*: % de margen de utilidad.

### 3.7 Las reservas

Se conjuntan cuatro tipos de reservas para el seguro de hotelería; debido a que se conjuntan una amplia gama de riesgos de diferente naturaleza, riesgos de índoles ordinarias y catastróficas. Los cuatro tipos de reservas son:

- **Reserva de riesgos en curso.** Este tipo de reservas deben recoger el valor actual del riesgo futuro asumido por el asegurador al cierre del ejercicio, más los gastos de gestión futuros a su cargo, es decir, es la reserva destinada a cubrir, para toda póliza, los riesgos y gastos de gestión relativos al periodo comprendido entre el cierre del balance y el próximo vencimiento de la prima.

Apegándose a la Circular S10.1.2, la reserva de riesgos en curso deberá calcularse y valuarse conforme a lo siguiente:

Elementos para el cálculo:

- Siniestros Esperados de las pólizas en vigor (SE)
- Prima de Riesgo (PR, PRNoDev)
- Factor de suficiencia

$$f_s = \frac{SE}{PRNoDev}$$

- Gastos de Administración no devengados (NT)
- Prima Emitida no Devengada (PENODev)
- Porcentaje de Gastos de Adquisición (%Gadq)

Puntos importantes:

- El factor de Suficiencia se aplica para cada ramo.
- El factor de Suficiencia  $\geq 1$  debe revisarse al menos en forma trimestral.

La fórmula para obtener la reserva de riesgos en curso es:

$$RRC_{SUF}^1 = f_s * PRNoDev + GAdmNoDev$$

Falta considerar el efecto de reaseguro ya que la reserva registrada en el pasivo es a retención.

$$RRC_{SUF}^{Final} = \max\{RRC_{SUF}^1, PENODev * (1 - \%Gadq)\}$$

Por lo que se necesita:

PR<sub>ND</sub>=Prima de riesgo no devengada

La forma de calcular la prima de riesgo no devengada es:

$$PRND_x = PR_x * fac_{ptntx}$$

$$fac_{ptntx} = \frac{f_{fvigx} - f_{VALx}}{f_{fvigx} - f_{ivigx}}$$

Donde:

$fac_{ptntx}$ : Factor de proporción de tiempo no transcurrido de la póliza x.

$f_{fvigx}$ : Fecha final de vigencia de la póliza x.

$f_{VALx}$ : Fecha de valuación de la póliza x.

$f_{ivigx}$ : Fecha inicial de la póliza x.

- La reserva de riesgos en curso para los ramos de terremoto y fenómenos hidrometeorológicos se determina con base en la prima de riesgo no devengada obtenida por los sistemas PML-ERN y RH-MEX respectivamente.
- Para las pólizas "no valuables" por dichos sistemas la reserva se calculará como el 35% de la prima de riesgo no devengada.

Por otra parte, como uno de los objetivos principales de la propuesta técnica del seguro de hotelería es cubrir riesgos catastróficos de huracán y otros riesgos hidrometeorológicos; a continuación se desglosa en qué consiste esta reserva y como se calcula, además de una breve introducción de este tipo de reservas técnicas especiales.

- **Reservas Técnicas Especiales**

Son aquellas creadas con un fin específico y que deben ser autorizadas de manera especial por las autoridades reguladoras; analizando las características de cada caso y cuidando que su objeto no sea duplicado con el de otras reservas ya constituidas.

- **Reserva de Riesgos Catastróficos**

La Reserva de Riesgos Catastróficos resulta necesaria para seguros como el de hotelería que en caso de ocurrir siniestro puede ser de carácter catastrófico y poner en riesgo la situación financiera de la institución. Estos riesgos se caracterizan porque su ocurrencia puede afectar de manera simultánea al contenido y continente u otros bienes, trayendo consigo pérdidas económicas de gran importancia para la compañía de seguros, debido a que la prima

cobrada no resultará suficiente para enfrentar el costo de las reclamaciones.

Por lo anterior, es indispensable que para el seguro de hotelería, este tipo de riesgos estén cubiertos con una reserva técnica especial que ayude a solventar el pago de siniestros en caso de que ocurra un evento de tal magnitud. Lo más natural es que la ocurrencia de tales eventos sea esporádica, por lo que exista un amplio período de tiempo entre la ocurrencia de un evento y otro se le llama regularmente período de recurrencia.

Durante el período de recurrencia, la compañía aseguradora estará cobrando primas sin tener casi siniestros, por lo que habrá excedentes de tales primas que deben ser reservados acumulativamente en un fondo para enfrentar un posible evento catastrófico en el futuro. Esta finalidad se cumple con la constitución de una reserva de riesgos catastróficos, la cual se forma con la parte que se va devengando de las primas de riesgo y los productos financieros que se obtengan de la inversión de la reserva. Por lo anterior, la constitución de la reserva de riesgos catastróficos se puede expresar como la suma de las primas de riesgo de retención capitalizadas con sus productos de inversión.

En resumen la Reserva para Riesgos Catastróficos se constituye de las liberaciones de la RRC de terremoto valuada con el PML-ERN. Además tiene incremento por intereses.

Esta reserva es acumulativa durante todos los años hasta el monto máximo que se establezca como límite. El monto máximo que se debe utilizar como límite debe estar asociado a la pérdida máxima probable (PML) que se espera en caso de ocurrencia de un evento catastrófico. El empleo de esta reserva debe ser exclusivamente para el pago de siniestros de tipo catastrófico, por lo que no debe ser utilizada para otros fines.

- **Reserva Técnica Especial de Riesgos Catastróficos de Huracán y Otros Riesgos Hidrometeorológicos<sup>5</sup>.**

---

<sup>5</sup> Regla Séptima, Circular S10.4 publicada en el DOF el 27 de diciembre de 2004).

Las aseguradoras autorizadas para practicar la operación del seguro de daños, que celebren contratos de Seguro de Huracán y Otros Riesgos Catastróficos (avalanchas de lodo, granizo, helada, inundación, inundación por lluvia, marejada, golpe de mar, nevada, vientos tempestuosos) deberán constituir e incrementar una reserva técnica especial para estos riesgos.

La reserva técnica especial de Riesgos Hidrometeorológicos se constituye de las liberaciones de la RRC de FHM valuada con el RH-MEX. Además tiene incremento por intereses.

A la Reserva Técnica Especial para Riesgos Catastróficos de Huracán y Otros Riesgos Hidrometeorológicos así determinada se le adicionarán los productos financieros calculados con base en la tasa efectiva mensual promedio de las emisiones del mes en cuestión de los Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) a 28 días, ó su tasa equivalente para la reserva constituida en Moneda Nacional y, para la constituida en moneda extranjera, se utilizará la media aritmética de la tasa a 30 días. Los respectivos productos financieros serán capitalizables mensualmente. Las aseguradoras podrán considerar para el diseño del Programa de Reaseguro de Exceso de Pérdida Catastrófica respectivo, tanto en la prioridad como en sus capas, hasta el 50% de esta reserva.

- **Reserva Especial de Contingencia**

La Reserva Especial de Contingencia se constituye cuando no se conoce con certidumbre los resultados que se obtendrán en el futuro en determinados tipos de seguros o en nuevos productos, porque se carece de experiencia y estadísticas para efectuar los estudios correspondientes. En estos casos la reserva se constituye con el objeto de hacer frente a resultados adversos que se produzcan específicamente por la operación de los seguros en cuestión.

Esta reserva se constituye con los sobrantes que se producen de la prima de riesgo que se cobra a cada año y se utiliza en caso de que se presenten de manera imprevista cúmulos de reclamaciones que produzcan resultados adversos.

Las Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros deben constituir las reservas técnicas especiales cuando, a juicio de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), sean necesarias para hacer frente a posibles pérdidas u obligaciones presentes o futuras a su cargo, distintas a las especificadas en el artículo 46, fracciones I a III de la Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros (LGISMS).

Las aseguradoras deberán constituir e incrementar las reservas técnicas especiales a que se refiere el artículo 52 de la LGISMS debiendo calcularlas y registrarlas en los términos del artículo 53 de la misma ley y conforme a lo previsto en las reglas contenidas en la Circular S10.4 publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 27 de diciembre de 2004 y modificadas mediante acuerdo publicado el 15 de febrero de 2006 en la misma fuente.

Con las excepciones que se señalan en las reglas es conveniente establecer que las reservas técnicas especiales son acumulativas y sólo podrán afectarse en caso de siniestro, previa autorización de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). Para cumplir con el propósito de las referidas reservas se busca que, bajo ninguna circunstancia, las mismas puedan afectarse para compensar pérdida técnica o neta, que se origine por el cobro de primas insuficientes por parte de las aseguradoras.

### **Reglamentación**

La Reserva Técnica Especial para Riesgos Catastróficos de Huracán y Otros Riesgos Hidrometeorológicos podrá afectarse en forma automática sólo en los siguientes supuestos:

- Por la suma de los importes de las estimaciones de siniestros derivados de la ocurrencia de alguno de los riesgos hidrometeorológicos, en cuyo caso la afectación será por la parte retenida no cubierta por los contratos de reaseguro de exceso de pérdida.
- En adición, al término de cada ejercicio, la reserva podrá afectarse para compensar la pérdida técnica que se observe, producida por la acumulación de los siniestros ocurridos en el año, de los riesgos Hidrometeorológicos.

La Reserva Técnica Especial para Riesgos Catastróficos de Huracán y Otros Riesgos Hidrometeorológicos sólo podrá afectarse previa autorización de la CNSF en los siguientes supuestos:

- En el transcurso del ejercicio, para compensar la pérdida técnica que se observe, producida por la acumulación de los siniestros ocurridos durante el año, de los riesgos hidrometeorológicos.
- Para el pago de siniestros derivados de la ocurrencia de un evento de tipo catastrófico de alguna de las coberturas de Seguros de Huracán y Otros Riesgos Hidrometeorológicos, en caso de la falta de pago por parte del reasegurador debido a factores de insolvencia, siempre y cuando se trate de reaseguradores inscritos en el “Registro General de Reaseguradoras Extranjeras para Tomar Reaseguro y Reafianzamiento del País”, al momento de la contratación de la cobertura de reaseguro.
- Para cubrir total o parcialmente el costo de reinstalación de las coberturas de reaseguro de exceso de pérdida, en los casos de afectación y agotamiento de dichas coberturas por los siniestros provenientes de los Seguros de Huracán y Otros Riesgos Hidrometeorológicos, que se produzcan en un evento catastrófico. En este caso, el monto máximo que podrá afectarse de la reserva será de hasta la pérdida neta del ejercicio de que se trate, derivada de los costos de la reinstalación.
- Para compensar el pago de coberturas de reaseguro de exceso de pérdida, cuando a juicio de la CNSF, se presente un endurecimiento generalizado del reaseguro internacional en el ejercicio de que se trate, que se traduzca en una elevación significativa de los costos de estas coberturas, produciendo, al cierre del ejercicio, una pérdida técnica que derive en una pérdida neta. En este caso, el monto máximo que podrá afectarse de la reserva será de hasta la pérdida neta en este tipo de seguro del ejercicio de que se trate.

### 3.8 Análisis FODA del Seguro de Hotelería.

De acuerdo con el capítulo dos y tres a continuación se presenta un sencillo análisis FODA para los dos tipos de modelos de aseguramiento de hoteles; en otras palabras, el aseguramiento actual en México y su cobertura mediante el seguro de hotelería.

**Cuadro III.1 Análisis FODA del Seguro de Hotelería**

<b>Modelo</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
SEGURO DE HOTELERÍA	Es un producto flexible con suficientes coberturas básicas y adicionales para cubrir todas las necesidades de cada hotel.	Debe ganar la confianza de los distribuidores (las aseguradoras mexicanas)
	Es un producto innovador del ramo de seguro de daños más completo que el seguro de hotelería extranjero y los seguros empresariales de México	Los seguros empresariales de México tienen clientes de muchos años por lo que será difícil convencerlos que el seguro de hotelería es más conveniente.
	Cuenta con un modelo de credibilidad para la tarificación.	Debe ganar la confianza del sector asegurador para ser aplicable de manera común en el mercado.
	Requiere un análisis de riesgo para cada situación, por lo que permite incorporar conocimiento del experto para determinar la prima.	Requiere la comprensión del modelo por el tomador de decisiones que pretende tarificar.

**Cuadro III.1 Análisis FODA del Seguro de Hotelería (continuación)**

<b>Modelo</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
---------------	----------------------	-----------------

SEGURO DE HOTELERÍA	El mercado potencial es muy amplio y en desarrollo.	Se necesita la ayuda de las principales aseguradoras mexicanas y extranjeras para la distribución del seguro de hotelería.
	Siempre hay que renovarse o morir, por lo que los dueños de los hoteles requieren un producto el cual pueda proteger su inversión y sencillo de usar, un producto que los lance al siglo XXI.	Debe ganar confianza con el cliente. No todos los dueños de los hoteles confiarían inmediatamente en un producto nuevo.
	El sector asegurador constantemente presenta nuevos productos y cambios en los ya existentes. La organización actual de los seguros en México permite el desarrollo de nuevos productos, de seguros más especializados.	El sector asegurador debe convencerse de que es mejor el seguro de hotelería a comparación de los seguros actualmente utilizados para el aseguramiento de establecimientos hoteleros.
	Es el producto más completo para el aseguramiento de establecimientos hoteleros a comparación de los actuales.	Los productos actuales buscarán competir con el seguro de hotelería copiando coberturas y planes.

## CONCLUSIONES

En el primer capítulo se profundizó en el seguro de hotelería y se mostraron sus características, como su operación con los seguros individuales del ramo de seguro de daños haciéndolo un producto muy flexible; así mismo se explicaron sus coberturas, tanto básicas y adicionales, como de responsabilidad civil. Por otro lado, se explicó la base de tarificación de este seguro en otros países. Con ello, se mostró que es un producto nuevo e innovador en el ramo de seguro de daños y nos ha introducido a conocer cómo es la organización y la estructura de los seguros en otros países; ya que este seguro es uno de la gran diversidad de seguros especializados.

Se pudo conocer la gran diversidad de riesgos a los cuales se enfrenta un hotel; así como las pérdidas consecuenciales que pueden existir después de uno o varios siniestros; se enfatizó que es un producto especializado para cubrir las necesidades de cada hotel, por lo que ahora se tiene una noción más clara de la conveniencia de asegurar los hoteles, moteles, pensiones y hostales en México con una cobertura más completa, más flexible y más fácil; en vez de usar los productos empresariales del ramo de daños y el ramo de misceláneos, además que de agregar endosos de todo tipo.

El segundo capítulo mostró que el mercado potencial del seguro de hotelería es muy extenso por lo que se debe de incursionar en este con un producto bien elaborado y con un buen estudio de mercado, se conoció cual es la segmentación de esta amplia diversidad del mercado resumiéndola en los mercados objetivos que son: la hotelería urbana y la hotelería vacacional.

Se conoció como es la situación internacional en diferentes países como Reino Unido, Estados Unidos, España, Argentina, etcétera. Además se conoció la experiencia nacional, la historia contemporánea del sector asegurador en la segunda mitad del siglo pasado, esto nos mostró que el país ya tiene contemplado un estudio de mercado en las zonas más potenciales para el turismo, en las cuales hay muchos hoteles que necesitan ser asegurados para así inducir un desarrollo más pronunciado tanto del sector asegurador como del sector hotelero y turístico.

Se adentro un poco más en la situación actual del sector asegurador mexicano, por lo que podemos concluir que los productos y soluciones ofrecen las aseguradoras mexicanas son insuficientes, ya que se tiene muy abandonado

un sector que es muy atractivo que es muy importante para la economía mexicana. El estudio de mercado arrojó datos importantes dentro del análisis de la demanda como de los principales indicadores del sector hotelero; y además, se conoció más a fondo al cliente del seguro de hotelería; su comportamiento y sus motivos para actuar de esa manera. Por otra parte, el análisis de oferta nos dio una idea de que herramientas y medios recomendados para la distribución de este seguro y se conoció las características de los productos actuales para el aseguramiento de hoteles; todo esto para tomar sus ventajas y formar un producto con mejores coberturas, tarifas y distribución y hacer un producto de aseguramiento a la medida de los hoteles mexicanos.

Finalmente, en el capítulo tres se planteó una propuesta del seguro de hotelería para México; este producto es la unión óptima entre los dos sistemas: el seguro de hotelería y los productos empresariales en México utilizados para asegurar hoteles. Se analizó el marco legal, las normas, bases técnicas, primas y reservas.

El modo como se obtuvo esta propuesta fue a partir del análisis de la demanda y de la oferta desarrollados en el capítulo dos; los cuales indicaron cuales son los sujetos a asegurar y las coberturas necesarias para los hoteles de México. En resumen, en el capítulo tres se integró la nota técnica para el seguro de hotelería, indicando sus coberturas, exclusiones y primas con la innovación de utilizar la prima de credibilidad para este tipo de seguro; además de las reservas que se incluyen. Por último, el análisis FODA mostró las ventajas y oportunidades del seguro de hotelería contra el sistema convencional del aseguramiento de hoteles que se utiliza en México, pero también sus posibles debilidades.

La propuesta del seguro de hotelería esta orientada a promover el crecimiento del sector asegurador y tener una mayor diversidad de seguros con los que el cliente u empresario hotelero, pueda tomar mayor conciencia para la caución y la prevención de su hotel u hoteles.

## BIBLIOGRAFÍA

- ABA SEGUROS. Póliza de seguros empresariales.
- AGUEDA ESTEBAN TALAYA Y EVA REINARES LARA. Análisis del comportamiento de la demanda hotelera y su posible interferencia por el sistema de clasificación de la oferta, 2008.
- AMIS, listado de aseguradoras de daños.
- AXA Insurance UK. Hotels Policy June, 2005.
- AXA WINTERTHUR. Winterthur Hostelería.
- AXA, Hotels Insurance, Summary of cover, June 2005.
- BENÍTEZ MONROY MARÍA DEL CARMEN. Tesis: La Hotelería y la investigación de mercado, México 1983.
- CHUBB DE MÉXICO, COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A. DE C.V. Y COMPAÑÍA AFIANZADORA, Seguros de Daños Todo Riesgo a la Propiedad, 2008.
- CHUBB MÉXICO COMPAÑÍA DE SEGUROS. Seguro de daño a todo riesgo a la propiedad.
- COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS. Huracanes de 2004 y 2005 y su Impacto en el sector Asegurador Mexicano. Act. Gerardo Sánchez B.
- CONFEDERACION NACIONAL TURISTICA. La industria del Hospedaje en México 2008.
- CONFEDERACION NACIONAL TURISTICA. Síntesis informativa, 2007
- CONSUMER EROSKI. Artículo: Seguros multirriesgo. *Daños: Riesgos Hidrometeorológicos y Reserva de RC Viajero.*
- GENERAL DE SEGUROS. Seguros para PYMES.
- GMX SEGUROS, Pro Hotel.

- HOTELERÍA & TURISMO, IVAN RESTREPO, 2008.
- ING Hogar Protegido, Guía del Agente, 2006.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (ESPAÑA), Coyuntura Turística Hotelera (EOH/IPH/IIH), Agosto 2008.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, GEOGRAFÍA E INFORMÁTICA.
- LA PENINSULAR SEGUROS. Seguro de Responsabilidad Civil General Aprobado C.N.S. y F. Según Oficio No. 31320, Exp. No. 732.7(S-41)/1 Julio 31 de 1984.
- LEY GENERAL DE INSTITUCIONES Y SOCIEDADES MUTUALISTAS DE SEGUROS.
- LÓPEZ ROBLES FERNANDO. El mercado de canales de comercialización de seguros de México, EVERIS.
- MAPFRE. Seguro de crédito.
- MARTÍNEZ CARBAJAL, Alejandro: *"Historia de Acapulco"*, Acapulco, Guerrero, DPA Impresores, 2005.
- MÉNDEZ SOSA María del Consuelo, Desarrollo económico en Cancún a partir del sector Hotelero.
- MORENO MUÑOZ MARÍA TERESA / RAMOS BURGOA LUIS. Aplicación de Modelos de Credibilidad para el cálculo de Primas en el Seguro de automóviles, 2003.
- OCAMPO ANA CECILIA/ AVIÑA ZAVALA JAIME. Modelos de Suficiencia No Vida, Seminario de Notas Técnicas, 23 y 24 de noviembre. 2006.
- ROYAL& SUNALLIANCE UK. More Than Small Hotel Policy.
- SECRETARIA DE TURISMO. Indicadores Macroeconómicos.
- SECTUR. El empleo en el sector turístico de México.

- SECTUR. El turismo en México 2005.
- SECTUR. Revpar 2005 un indicador de competitividad.
- SEGUROS AFIRME. Condiciones generales del paquete de seguro empresarial especificación de coberturas, 1998.
- SEGUROS AFIRME, S.A. DE C.V. Condiciones generales del paquete de seguro empresarial.