



Las opiniones y los contenidos de los trabajos publicados son responsabilidad de los autores, por tanto, no necesariamente coinciden con los de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad.



Esta obra por la Red Internacional de Investigadores en Competitividad se encuentra bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0 Unported. Basada en una obra en riico.net.

La resiliencia económica para un futuro digital sostenible frente a los pagos extorsivos en las MiPyMEs: el caso de una ciudad turística de Guerrero

Rubén Hernández Chavarría ¹
Carlos Natalio Ramírez Torres*
Citlalli Arroyo Rosas*

Resumen

El estudio analiza los pagos extorsivos en la ciudad turística de Acapulco Guerrero que impacta gravemente a las MiPyMEs y que limita su transición a un futuro digital sostenible. Basado en entrevistas a empresarios agremiados a la CANACO, que revelan que un gran porcentaje es víctima del delito mencionado, generando costos invisibles en seguridad y tecnología. Aunque, las herramientas tecnológicas como la IA predictiva que ofrecen posibles soluciones mínimas, la brecha digital y el conocimiento frenan la adopción. Se propone un modelo de resiliencia económica digital con innovación en colaboración con las organizaciones empresariales y los gobiernos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible; trabajo decente y paz y justicia. Que sea el inicio de futuras líneas de investigación para medir el retorno de inversión tecnológicas de estas estrategias y comparar casos internacionales. Transformar la vulnerabilidad en competitividad mediante soluciones inclusivas.

Palabras clave: Extorsión, resiliencia, digitalización, competitividad

Abstract

This study analyzes extortion payments in the tourist city of Acapulco, Guerrero, which severely impact MSMEs and limit their transition to a sustainable digital future. Based on interviews with business owners affiliated with CANACO, the study reveals that a large percentage are victims of this crime, generating invisible costs in security and technology. Although technological tools such as predictive AI offer potential minimal solutions, the digital divide and knowledge gap hinder adoption. A model of digital economic resilience is proposed with innovation in collaboration with business organizations and governments aligned with the Sustainable Development Goals: decent work, and peace and justice. This model serves as the beginning of future lines of research to measure the return on investment in technologies for these strategies and compare international cases. Transform vulnerability into competitiveness through inclusive solutions.

Keywords: Extortion, resilience, digitalization, competitiveness

¹Universidad Autónoma de Guerrero

Introducción

La extorsión representa una grave amenaza persistente que impacta el ámbito económico, afectando gravemente la gestión financiera y administrativa del sector empresarial. De acuerdo con los resultados mostrados por la encuesta nacional de víctimas, que llevó a cabo el INEGI, uno punto tres millones de negocios fueron víctimas de algún delito en el año dos mil veintitrés, siendo la extorsión uno de cada cuatro casos (INEGI, 2024). Al respecto, Silva (2024) menciona que las extorsiones atentan el bienestar y economía familiar e impactan factores que impactan de forma negativa. En el año 2023, el número de comercios víctimas de delitos en México, aumentó, respecto a 2021, con extorsión y robo como los delitos de mayor incidencia de acuerdo con datos del INEGI. Se estima que 1.3 millones de negocios fueron afectados, lo que representa una tasa de 2,722 víctimas por cada 100,000 unidades económicas, que supera a la información correspondiente al 2021 (INEGI, 2023). Los comercios fueron los más afectados, con una tasa de victimización del 31.5%, y el delito más común fue la extorsión, con una prevalencia de 1, 562 por cada 10.000 negocios. Aunque la tasa de extorsión telefónica disminuyó, la extorsión en la calle o por cobro de piso aumentó de manera significativa, y en el 67% de los casos, las víctimas accedieron a lo solicitado. De estas cifras, solo el 12.2% de los delitos fueron denunciados, y la cifra oculta de delitos sin denuncia se mantuvo alta, con un 58.9 de los casos atribuidos a causas relacionadas con la desconfianza en las autoridades encargadas de la impartición de justicia (Forbes, 2024).

De manera adicional se releva la falta de información estadística oficial derivada de rigor metodológico, que sea confiable, con verosimilitud, y con actualizaciones frecuentes, lo que constituye un obstáculo significativo para la formulación y ejecución de estrategias efectivas de prevención contra este complejo fenómeno delictivo (Vázquez, 2021). Hay estudios que afirman que hay un impacto negativo financiero, resultado de los pagos extorsivos y los gastos adicionales en seguridad, debido a que se ven en la necesidad de invertir en medidas de vigilancia y seguridad, por ejemplo, cámaras de vigilancia, así como sistemas de protección para disminuir los riesgos de extorsión, estos gastos son un impacto adicional en las finanzas del negocio, y por supuesto que se frena la competitividad en las empresas (Gómez, 2022).

Por ejemplo, en la ciudad de Babahoyo Ecuador trasciende que la importancia que tiene la actividad de los emprendedores en esa cabecera cantonal, sin embargo, enfrentan una serie de obstáculos entre los que resalta constante amenaza de extorsión, este delito lesiona gravemente sus derechos económicos y su estabilidad en las finanzas de quienes se exponen a crear y mantener sus proyectos empresariales (Coello, 2023). La extorsión como un mecanismo para obtener beneficios (PNUD, 2022). La causa principal es la corrupción que arroja impactos lacerantes sobre el desarrollo de las sociedades, facilitando los actos extorsivos, atropellando sobre todo a las poblaciones en

situación vulnerable, es un fenómeno que exagera inequidad socioeconómicamente hablando, agudiza la pobreza, frena el crecimiento económico, e incluso muchas veces compromete el desarrollo de sectores ricos en recursos naturales fomentando pugnas.

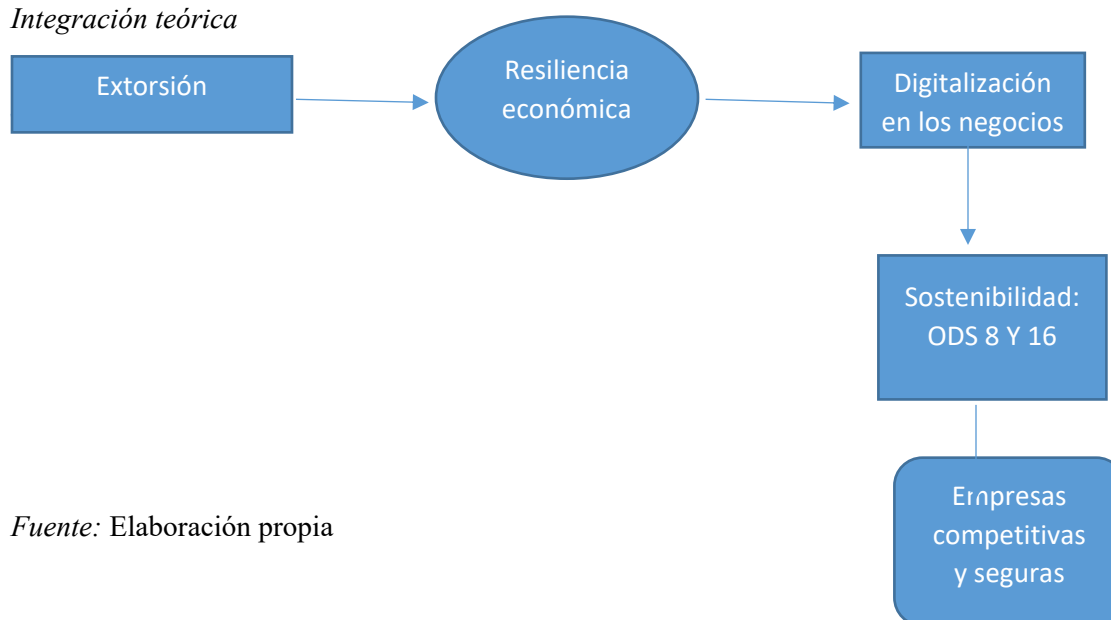
En Acapulco, han diversificado los ingresos algunos empresarios, por ejemplo, el comercio electrónico para reducir dependencia de locales físicos, esto hace que la resiliencia es parte del desarrollo empresarial. Al respecto, algunas teorías sobre la adaptación empresarial se sustentan en Bhamra et al., (2011) menciona que es necesario comprender la organización empresarial y la las capacidades de infraestructura, en este caso para pagar la extorsión. La resiliencia ha sido fundamental en este tipo de escenario, en países de américa latina, por ejemplo, existe un modelo denominado “Tienda segura” en el país de Salvador, que combinó cámaras con Inteligencia Artificial (IA), reduciendo extorsiones en un 40% en 18 meses (PNUD, 2023).

Entonces, se puede decir que el futuro digital sostenible a través de pilares tecnológicos, por ejemplo, la IA predictiva que analiza patrones delictivos con datos de redes sociales y denuncias anónimas, además está vinculada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el objetivo 8 de la agenda 2030 que menciona al trabajo decente, es decir, las tecnologías financieras podrían cubrir en gran medida la parte de empleo en ciberseguridad, y el objetivo 16 relacionado a la paz y justicia, incentivando con a los datos abiertos sobre la extorsión y así proponer en mejorar las políticas públicas.

En el desarrollo del presente trabajo se propone un modelo digital con base en la integración teórica, como se puede apreciar en la figura 1, que, si se utiliza las herramientas tecnológicas podrían ser más competitivas debido a la resiliencia económica comprendida.

Figura 1

Integración teórica



Fuente: Elaboración propia

En el contexto de la resiliencia económica para un futuro digital sostenible frente a la extorsión de las MiPyMEs en la ciudad de Acapulco, un lugar que depende en gran medida por la actividad turística, se formulan preguntas poco exploradas en la literatura consultada, el cual permitió reconstruir de las experiencias de los empresarios a través de las organizaciones civiles o agremiados a una cámara de comercio, en este caso a la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo (CANACO) donde se agrupan unidades económicas de diferentes sectores, y que uno de sus objetivos es promover el desarrollo económico, que son ellos emisores de la información.

Con base en lo anterior, se plantea el objetivo del presente estudio: comprender las percepciones que los agremiados de la CANACO en Acapulco tienen respecto a la problemática mencionada. El aporte a este trabajo radica las experiencias de los generadores de empleo, dado que son los únicos que promueven e impulsan la competitividad y el desarrollo económico. Comprender las percepciones de los agremiados a la CANACO Acapulco es una vía posible para proponer estrategias de adopción del futuro digital sostenible desde un enfoque académico participativo.

Ahora bien, una de las dificultades principales es la adopción a los pagos digitales, aunque la proliferación de estos métodos de pago por la seguridad cibernética sigue siendo un riesgo (Dávalos et al., 2024) y la extorsión. La sustitución de costos por las extorsiones por tecnología será una determinante, es decir, la relación costo beneficio de la migración digital.

Método

Esta investigación adoptó un enfoque fenomenológico “valorar su profundidad y aproximación teórica para capturar la experiencia humana” (Pacheco et al., 2022, p. 153). Se exploró la percepción de 15 empresarios agremiados a la CANACO SERVITUR Acapulco, que voluntariamente decidieron participar, mediante entrevistas a profundidad guiadas por la pregunta: ¿cómo ha transformado la tecnología su estrategia frente a la extorsión? Se realizó una revisión sistemática de fuentes secundarias siguiendo el modelo de análisis documental, a pesar de la complejidad del análisis (Peña et al., 2007), con información de empresarios sobre incidentes de extorsión como fuente primaria y algunas notas periodísticas de medios locales e internacionales como fuente secundaria.

El estudio inició en el año 2024 hasta primer semestre de 2025. Es importante mencionar que se aplicó el consentimiento ético para el desarrollo de la investigación. Los datos se interpretaron mediante los métodos de investigación en ciencias sociales y la hermenéutica (Ángel, 2011), destacando los discursos públicos y las experiencias de los empresarios participantes en el estudio. Los momentos de entrevistas fueron aplicadas en dos ocasiones: una de manera formal mediante un oficio de presentación con el propósito de realizar una tesis de maestría y la segunda ocasión fue mediante una estancia profesional donde se participó en las comisiones y sesiones que convoca la

mesa directiva. Finalmente, se utilizó herramienta digital con la IA para el análisis de codificación de los resultados.

Resultados

A continuación, se presentan los principales hallazgos derivados del análisis de las entrevistas, los cuales revelan elementos clave relacionados con la resiliencia económica para un futuro digital sostenible frente a la extorsión en las MiPyMEs de Acapulco Guerrero.

Sobre la extorsión en algunos negocios

Resulta central que para proponer estrategias y mejorar nuestro entorno ante los desafíos del delito de extorsión se debe mostrar las vivencias de algunos empresarios y sería importante considerar los costos invisibles que representa para dar continuidad de los negocios en Acapulco. En plena era digital donde hasta la inteligencia artificial podría mitigar este fenómeno social, sin embargo, se percibe incertidumbre para aplicarlo. El empresario reconoce muy bien la problemática, por múltiples motivos:

ZHan tratado de extorsionarme con amenazas esto mediante vía telefónica. He gastado en seguridad privada y herramientas digitales para garantizar la operatividad de mi negocio, pero no es sostenible debido al costo elevado que representa (Empresario A)''.

''Muy lamentable, tengo más de 100 empleados y el gasto que representa es mucho porque tengo que gastar en cámaras de video de vigilancia con tecnología (Empresario B)''

Sobre el futuro digital sostenible

La reflexión de los empresarios agremiados a una organización garantiza una comunicación constante que en ocasiones emiten una opinión pública que ha sido escuchada y atendida por los gobiernos, esto es clave para comprender la dificultad que tienen las empresas locales, con una trayectoria de historia en Acapulco. El desafío es la dedicación y esfuerzo constante a través de la prevención del delito que posiblemente el futuro digital sostenible puede ser la solución.

''Es bueno, pero es caro. Sería importante que los gobiernos nos apoyaran más en mejorar los servicios públicos con más con tecnología de punta y así se podría prevenir el delito de extorsión, es necesario en Acapulco (Empresario C)''.

''Me encanta mi negocio, soy de Acapulco y sí me preocupa las extorsiones. Aquí en la CANACO nos apoyamos todos, tratamos de sacar adelante los compromisos y las obligaciones y a lo mejor en futuro esto mejore (Empresario A)''

Sobre el desarrollo económico

En este apartado es recuperar la condición particular del empresario, el que genera empleos, y que es el vínculo hacia el desarrollo económico y social. En particular porque comparten, espacios públicos para la reactivación económica de Acapulco, que después de las afectaciones por fenómenos

meteorológicos que recientemente fueron afectados por el Huracán Otis en el año 2023 y John en el año 2024. Los agremiados a la CANACO no están más expuestos a la extorsión que aquellos que ejercen su actividad en la vía pública de manera informal, sin embargo, el costo invisible que exponen es importante considerar en este estudio, ya que el futuro sostenible depende mucho del equilibrio financiero. Las siguientes respuestas, que comentan los empresarios participantes, ilustran esta problemática:

“Creo que somos resilientes ante la situación que vivimos los empresarios hoy en día (Empresario A)”

“Estamos expuestos, pero debemos de ser estratégicos porque la creación de empleos es clave es para la economía en Acapulco (Empresario C)”

Para el procesamiento de datos de realizó la codificación abierta como se muestra en la figura 2, con transcripción en formato estandarizado utilizando la IA de acuerdo con los diferentes giros económicos.

Tabla 1

Códigos de procesamientos con base en resumen de entrevistas.

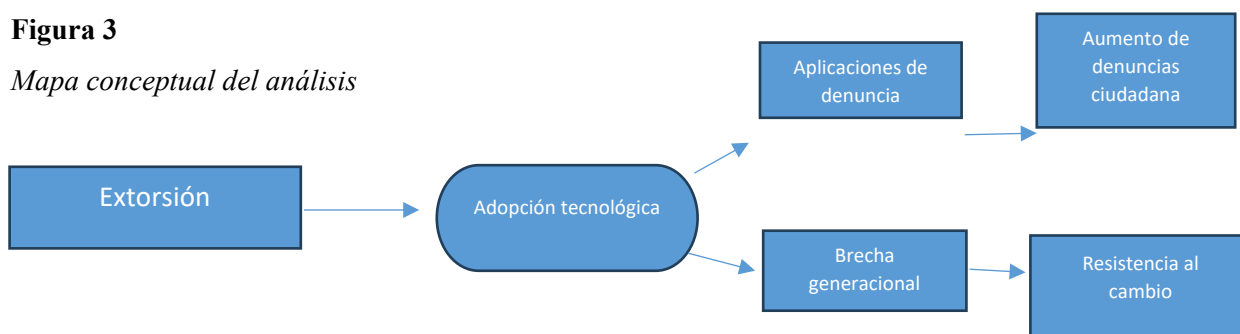
Código	Extracto de entrevista
Tecnología como escudo	<i>"Los pagos electrónicos y control de efectivo nos ayudan a probar que pagamos a quien debemos" (E3-Servicios)</i>
Brecha digital	<i>"Una gran parte de los empleados no sabe usar facturas electrónicas" (E2-Comercio)</i>

Fuente: Tomada de IA deepseek, 2025

Con base en lo anterior se puede decir que la categoría emergente son las oportunidades digitales pero que se deben atender ante las barreras de sostenibilidad, en este caso la falta de capacitación al personal operativo. Las categorías emergentes identificadas son: oportunidades digitales con IA predictiva o aplicaciones de denuncia, pero las barreras para la sostenibilidad sería la falta de capacitación con el personal. Con las fuentes secundarias se hace comparación sobre la información que dan los agremiados de la CANACO Acapulco sobre la adopción tecnológica frente a las extorsiones y los datos del INEGI sobre el comercio electrónico en Guerrero. En la figura 3 se menciona un modelado de relaciones a través de un mapa conceptual.

Figura 3

Mapa conceptual del análisis



Fuente: Elaboración propia

Finalmente se realizó la validación con la devolución de los resultados a los participantes, el cual confirmaron las interpretaciones, donde la codificación por tecnología como escudo consideran que es temporal debido al incremento de las extorsiones en últimos años, comentan que puede sustituir los costos de las extorsiones por la aplicación de tecnologías emergentes como oportunidades digitales para minimizar el delito, por ejemplo, la utilización de la IA predictiva, pero no se garantiza la solución a la problemática. En los extractos de las entrevistas se relacionó sobre las barreras de sostenibilidad, en este caso la falta de capacitación a los empleados para el uso de las herramientas digitales en el posible caso de utilización en los negocios vulnerables podría ser un obstáculo entre los múltiples factores asociados.

Las fuentes secundarias comparadas con los datos del INEGI sobre el delito de extorsión en Acapulco son preocupantes y el estudio realizado por Rose (2017) se relaciona con la útil aplicación de tecnologías emergentes para la prevención del delito, como una estrategia de resiliencia organizacional.

Conclusiones

Los participantes empresarios de los diferentes sectores económicos agremiados principalmente a la CANACO Acapulco logran definir con certeza a quienes le hablan de la resiliencia económica para un futuro digital sostenible ante el delito de extorsión. Esto representa que el fenómeno social sigue desafiando el desarrollo competitivo, además, las estrategias implementadas por los empresarios no se adaptan aun ante las dinámicas de transformación de la era digital, lo que implica el no solo uso de estas tendencias tecnológicas, sino necesidades de competencias digitales para combatir la evolución del delito de extorsión. Esta situación, que la problemática no solo presiona la rentabilidad de las micro, pequeñas y medianas empresas, sino que también frena su transición a hacia un modelo digital sostenible.

Se confirma que las víctimas acceden a pagos extorsivos, generando costos invisibles, por ejemplo, contratación de seguridad privada e instalación excesiva de cámaras de vigilancia que

posiblemente reduce la competitividad. La brecha digital limita la adopción a opciones de solución tecnológica, como la IA predictiva, a pesar de la capacidad de prevención para reducir la vulnerabilidad, como lo menciona el empresario B. El estudio aporta un modelo teórico – práctico que integra resiliencia económica, tecnologías disruptivas y al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 8 y 16). Se puede decir que es necesario la colaboración entre los empresarios participantes y gobiernos para el impulsar políticas públicas para minimizar los índices delictivos.

Finalmente, los resultados abren líneas de investigación prioritarias, por ejemplo, estudios con enfoque cuantitativo que midan el retorno de inversión en tecnologías frente al derecho de piso y análisis comparativos con otras ciudades turísticas a nivel nacional e internacional para identificar mejores prácticas de seguridad.

Referencias

- Ángel Pérez, D. A., (2011). La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales. *Estudios de Filosofía*, (44), 9-37.
- Bhamra, R., Dani, S. y Burnard, K. (2011). Resiliencia: el concepto, una revisión bibliográfica y perspectivas futuras. *Revista Internacional de Investigación en Producción*, 49(18), 5375–5393. <https://doi.org/10.1080/00207543.2011.563826>
- Colelo Avilés, E. M., Vega Obaco, B. P., & Aviles Sandoval, N. M. (2023). El impacto de la extorsión en los derechos económicos de emprendedores de Babahoyo en el año 2022. *Dilemas Contemporáneos Educación Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11iespecial.3957>
- Dávalos-von Eckstein, J. E., & Valenzuela-Ortega, D. F. (2024). Nivel de conocimiento y uso de los medios de pagos digitales en Paraguay. *Revista Científica de la UCSA*, 11(3), 93-116. Epub December 00, 2024. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2024.011.03.093>
- Staff, F. (2024, 2 agosto). *Aumenta extorsión contra empresarios en México: sondeo de Coparmex*. Forbes México. <https://forbes.com.mx/aumenta-extorsion-contra-empresarios-en-mexico-sondeo-de-coparmex/>
- Gómez, A. (2022). Impacto financiero de la extorsión en pequeñas y medianas empresas. *Contaduría Pública*, 35(4), 123-145.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2023). *Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) Comunicado de prensa*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/ensu/ensu2023_07.pdf

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2024). *Encuesta Nacional de Victimización de Empresas (ENVE) Principales resultados*.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enve/2024/doc/enve_2024_presentacion_ejecutiva.pdf
- Pacheco Pacheco, C., & Fossa Arcila, P. (2022). Cuatro aproximaciones a la experiencia subjetiva desde la metodología de investigación fenomenológica hermenéutica. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 135-158. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21788>
- Peña Vera, T., & Pirela Morillo, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad*, (16), 55-81.
https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402007000100004&lng=es&tlng=es.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. PNUD. (2022). *Informe sobre desarrollo humano en México*. <https://www.undp.org/es/mexico/objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- Silva-Ojeda, M. D., Conde-Correa, J. J., y Morales-Ati, J. A. (2024). Análisis jurídico del impacto del desempleo y la extorsión en la economía familiar en Ecuador. *Verdad y Derecho. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 3(especial2), 65-71.
- Vázquez del mercado. (2021) *global initiative.net. Plata o plomo El impacto de la extorsión en las empresas centroamericanas*. /Global Initiative against Transnational Organized Crime.