Conocimiento en movimiento

Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates



Erick García-Serna
Irma Baldovinos-Leyva
Eduardo Añorve García
(coord.)

AÑO 2025

UHI Hipócrates Universidad

Delfín Por una Cultura Científica

Sello editorial: Edición Litoral
Litoral Institución de Educación Superior

Editorial Plagcis

El presente libro ha sido sometido a un riguroso proceso de revisión (pares externos) mediante el sistema de arbitraje de doble ciego. La publicación cuenta con el aval del Comité Científico de la editorial PLAGCIS y del Sello Editorial Litoral, tras haber superado los protocolos editoriales estandarizados que aseguran el cumplimiento de las normas académicas establecidas para publicaciones de carácter científico.

Conocimiento en movimiento

Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates

Primera publicación: noviembre 2025

De esta edición:

Fondo Editorial PLAGCIS, adscrito a la Plataforma de Acción, Gestión e investigación Social S.A.S.

Calle 13B 12-74, Sincelejo – Colombia

Teléfono.: +57 301 498 9039 / director@plagcis.org / www.plagcis.org

Corporación de Educación Superior del Litoral – LITORAL

Calle 79 No. 42f – 110, Barranquilla – Colombia

Erick García-Serna

Irma Baldovinos-Leyva

Eduardo Añorve García

Este texto está protegido por una licencia Creative Commons 4.0. https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

ISBN: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24

URL: https://plagcis.org/book/index.php/editorial/catalog/book/24

Acceso abierto / Open Access

Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates

Erick García-Serna

Irma Baldovinos-Leyva

Eduardo Añorve García

(coord.)

Presidenta

Alba Lucia Corredor G.

Rector

Juan Carlos Robledo Fernández

Vicerrector Académico

Fernando Ruiz Olshen

Vicerrector de Investigación, Extensión y Proyección Social

Juan Carlos Robledo

Director de Investigación

Javier Agredo De Fex

Coordinación Sello Editorial

Mauricio Santamaria Ruiz

Coordinador académico

Marlon Berrio Monsalvo

Sello Editorial Ediciones Litoral

Disponible en el sitio web: https:// litoral.edu.co/portal/

Disponible en: https://litoral.edu.co/portal/sello-editorial-libros/

Editora en Jefe

PhD. En Educación Gilma Álamo Sánchez. Plataforma de Acción, Gestión e Investigación Social S.A.S. Chile. https://orcid.org/0000-0002-8342-6597

Coordinadora Editorial

PhD. Lourdes Meza Ruiz. Plataforma de Acción, Gestión e Investigación Social S.A.S. Argentina. https://orcid.org/0000-0002-3333-7051

Asistente de Edición

Plga. Mayra Cujilán, Plataforma de Acción, Gestión e Investigación Social S.A.S. Esmeraldas, Ecuador. https://orcid.org/0009-0006-8074-5011

Diagramadora

Lic. Diana Rivero

Practicante

Br. Josue Medina Mencia. Universidad Simón Bolívar. Venezuela

Corrector de Estilo

Santiago Ballesteros Gallo. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. https://orcid.org/0000-0001-7033-1284

Traductores

Syed Harun Jamallullail. Universiti Teknologi Petronas. Malasia. https://orcid.org/0000-0003-1947-2422

Comité Editorial

PhD. en Gerencia Norma. Caira-Tovar. Universidad del Zulia. Venezuela. https://orcid.org/0000-0002-7629-8216.

PhD. Alejandra Carolina Hidalgo de Camba. Universidad Unidos. Panamá. https://orcid.org/0000-0002-7049-2982.

PhD. Renata Moncini-Marrufo. Universidad Alonso Ojeda. Venezuela. https://orcid.org/0000-0003-4975-9272.

Dra. Lilian del Carmen López. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Honduras. https://orcid.org/0000-0002-3645-4659

Dr. Dustin Tahisin Gómez Rodríguez, Ph.D. Universitaria Agustiniana - Uniagustiniana, Colombia. https://orcid.org/0000-0001-5359-2300

Dr. Carlos Jorge Landaeta Mendoza. Universidad Privada San Francisco de Asís. Bolivia. https://orcid.org/0000-0003-0297-7029

Ed.D (c). Steeven Moreira, Universidad Nacional de Educación UNAE, Ecuador. https://orcid.org/0000-0001-6696-4185

Comité Científico

PhD. Haylen Perines Véliz. Universidad Internacional de Valencia. España. https://orcid.org/0000-0002-7020-1014

Dr. Raúl Alberto Rengifo Lozano. Ph.D. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. https://orcid.org/0000-0002-6545-6442

PhD. Yajaira Rodríguez Noriega. Sociedad Papiro C.A. Venezuela. https://orcid.org/0000-0001-5441-7838

Dra. Evelyn Ereú. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Venezuela. https://orcid.org/0000-0001-9455-7501

Dr. Voltar Varas Violante. Centro Interdisciplinario de Talento Humano. México. https://orcid.org/0000-0002-6442-6735.

Esp. Elena Graterol. Plataforma de Acción, Gestión e Investigación Social. Venezuela. https://orcid.org/0000-0002-0110-3672

Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates / Erick García-Serna, Irma Baldovinos-Leyva y Eduardo Añorve García: Corporación de Educación Superior del Litoral – LITORAL, 2025 & Plataforma de Acción, Gestión e Investigación Social S.A.S – PLAGCIS, 2025.

ISBN: 978-628-97230-2-1

154 páginas.

1. Acapulco, 2. investigación, 3. marketing, 4. resiliencia, 5. sostenibilidad, 6. Turismo, 7. México

Materia: 370 - Educación

Clasificación Thema:

K Economía, finanzas, empresa y gestión

KJ - Empresa y gestión

KJB - Estudios empresariales: general

KJBX - Empresa y gestión: guías de estudio y revisión

Libros de investigación No. 24

ISBN digital: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24

Primera Edición 2025

Corporación de Educación Superior del Litoral – LITORAL

Calle 79 No. 42f – 110, Barranquilla – Colombia

Plataforma de Acción, Gestión e investigación Social S.A.S.

Calle 13B 12-74, Sincelejo - Colombia

Corporación de Educación Superior del Litoral – LITORAL, Plataforma de Acción, Gestión e investigación Social S.A.S – PLAGCIS. Todos los capítulos publicados en *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates*, fueron seleccionados de acuerdo con los criterios de calidad editorial establecidos en la Institución. El libro está protegido por el Registro de propiedad intelectual.

La Plataforma de Acción, Gestión e Investigación Social S.A.S. se adhiere a la filosofía de acceso abierto, permitiendo la consulta, descarga, reproducción y enlace libre de sus contenidos bajo la licencia Creative Commons CC BY 4.0 (Atribución 4.0 Internacional).

Más información: https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/



Cita sugerida (APA 7ma): García-Serna, E., Baldovinos-Leyva, I., & Añorve García, E., 2025). *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates*. Editorial PLAGCIS. https://doi.org/10.69821/PLAGCIS.24

https://plagcis.org/book

Agradecimientos

Mtra. Marisol Manzanarez Nava – Rectora de la Universidad Hipócrates, por los espacios, material y apoyo para la realización de las actividades investigativas.

Mtro. Noé Peralta – Secretario de Turismo de Acapulco, por la gestión para la asistencia al Beauport on the sea.

Ing. Brenda Ortega – Gerente del Beauport por la oportunidad de conocer el rompehielos que se encuentra actualmente en la bahía de Acapulco

Mtra. Guadalupe Marlene Heredia Becerra – Coordinadora Estatal de Proyectos Estratégicos de la Secretaría de Educación Guerrero, por la gestión para la visita al Campo Tortuguero del 68° Batallón de Infantería.

Dra. Kelly Maribel Monja Mio y Dr. Antonio Rescalvo Morales, Investigadores del Centro de Investigación Ciencia y Tecnología de Yucatán (CICY), por su atención en la visita realizada para conocer las investigaciones que se realizan en esa institución, así como la forma en que un estudiante interesado en realizar investigación puede hacer estancias en diferentes plazos.

A la Fundación Universitaria COMPENSAR, que a través del Dr. Edwin Yepes González capacitó sobre liderazgo a las alumnas.

Resumen

Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates es una obra colectiva que reúne investigaciones desarrolladas por estudiantes y egresados en el marco del Programa Delfín, durante el verano científico de 2025. Este libro se plantea como un ejercicio académico riguroso y comprometido con la realidad inmediata de Acapulco, tras el impacto devastador del huracán Otis.

A través de cinco capítulos, se abordan problemáticas clave desde un enfoque crítico y multidisciplinario: estrategias de marketing turístico post-desastre, turismo sostenible, gestión de calidad institucional, análisis de gestión de riesgo, comprensión lectora en jóvenes hablantes de lengua náhuatl y percepción ciudadana sobre los servicios públicos. Cada texto no solo documenta, sino que interpela a las instituciones, a los actores del desarrollo local y al lector académico sobre las brechas estructurales que agravan los efectos de los desastres naturales.

El libro propone una lectura profunda de la resiliencia, desde la construcción social que exige coordinación, participación y memoria. Las investigaciones aquí compiladas evidencian el potencial transformador de la ciencia cuando se ancla al territorio y se pone al servicio del bienestar colectivo. Al mismo tiempo, resaltan la capacidad de los jóvenes investigadores para generar conocimiento pertinente, situado y comprometido con su entorno.

Esta obra es una invitación a repensar el papel de la universidad, la investigación y el turismo en la regeneración de comunidades afectadas, y ofrece insumos valiosos para el diseño de políticas públicas más inclusivas, sostenibles y culturalmente sensibles.

Palabras claves: Acapulco, investigación, marketing, resiliencia, sostenibilidad, turismo, México.

Abstract

Knowledge in Motion: Contributions from the Summer Research Program at Hipócrates University is a collaborative work that brings together research developed by students and graduates within the framework of the Delfín Program during the 2025 summer research program. This book is conceived as a rigorous academic exercise committed to the immediate reality of Acapulco following the devastating impact of Hurricane Otis.

Through five chapters, key issues are addressed from a critical and multidisciplinary perspective: post-disaster tourism marketing strategies, sustainable tourism, institutional quality management, reading comprehension among young Nahuatl speakers, and public perceptions of public services. Each text not only documents but also challenges institutions, local development stakeholders, and academic readers regarding the structural gaps that exacerbate the effects of natural disasters.

The book proposes a profound understanding of resilience, from the perspective of a social construct that demands coordination, participation, and collective memory. The research compiled here demonstrates the transformative potential of science when it is grounded in the local context and placed at the service of collective well-being. At the same time, it highlights the capacity of young researchers to generate relevant, context-specific knowledge that is deeply engaged with their environment.

This work invites us to rethink the role of universities, research, and tourism in the regeneration of affected communities, and offers valuable input for the design of more inclusive, sustainable, and culturally sensitive public policies.

Keywords: Acapulco, research, marketing, resilience, sustainability, tourism, Mexico.

Índice

Agradecimientos 11

Resumen 12

Abstract 13

Índice 14

Capítulo 1 17

Análisis de las estrategias de marketing en la imagen de Acapulco tras el paso del Huracán "Otis" 18

Analysis of Marketing Strategies Shaping Acapulco's Image After Hurricane Otis 18

Josselin González Hernández 18

Erick García-Serna 18

Leonel Gonzalo Briceño de los Santos 18

Nelson Ariel Guevara Clavijo 18

Capítulo 2 46

Análisis de estrategias de Turismo Sostenible en Acapulco, Guerrero, México, después del Huracán "Otis" 47

Analysis of Sustainable Tourism Strategies in Acapulco, Guerrero, Mexico, After Hurricane Otis 47

Vanessa Itzel Luna Cabrera 47

Erick García-Serna 47

Edwin Gregorio Yepes González 47

Luis Fernando Morales García 47

Capítulo 3 81

Análisis de la gestión de riesgos del sistema de calidad ISO9001:2015 bajo la perspectiva del ciclo de Deming 82

Analysis of risk management in the ISO9001:2015 quality system from the perspective of the Deming cycle 82

Zayuri Karely Torres Nava 82

Irma Baldovinos-Leyva 82

Capítulo 4 105

La comprensión lectora en jóvenes hablantes de lengua náhuatl, del CONALEP #133 de Chilapa de Álvarez, Guerrero, México 106

Reading Comprehension in Young Nahuatl Language speakers, at CONALEP #133 from Chilapa de Alvarez, Guerrero, Mexico 106

Carlos Ventura Morales Arce 106

Irma Baldovinos-Leyva 106

Capítulo 5 125

Servicios públicos municipales. Un estudio de percepción ciudadana en Acapulco de Juárez 126

Municipal public services. A study of citizen percepción in Acapulco de Juárez 126

Eduardo Añorve García 126

Jennifer Gómez Sagrero 126

Compilación de trabajos investigativos con motivo del verano-científico de investigación estudiantil en la Universidad Hipócrates, año 2025

Este libro es producto de investigación realizada en la Universidad Hipócrates durante el verano, con alumnas participantes del programa Delfín, así como egresados institucionales.

CAPÍTULO 1

Análisis de las estrategias de marketing en la imagen de Acapulco tras el paso del Huracán "Otis"

Analysis of Marketing Strategies Shaping Acapulco's Image After Hurricane Otis

Josselin González Hernández [1]

Erick García-Serna [2]

Leonel Gonzalo Briceño de los Santos [3]

Nelson Ariel Guevara Clavijo [4]

Recibido: 20 may. 2025 | Aceptado: 10 oct. 2025 | Publicado: 01 nov. 2025

[1] Estudiante de la carrera técnica en mercadotecnia digital del Instituto Politécnico Nacional, Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos No. 14, "Luis Enrique Erro". Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacífico (Delfín). México. josselingh1601@gmail.com; https://orcid.org/0009-0001-3598-8915.

[2] Universidad Hipócrates, Acapulco de Juárez, México. erickga29@gmai.com; https://orcid.org/0000-0002-5178-9676.

[3] Fundación Universitaria COMPENSAR, Bogotá, Colombia. lgbriceno@unipanamericana.edu.co; https://orcid.org/0000-0002-5178-9676.

[4] Fundación Universitaria COMPENSAR, Bogotá, Colombia. naguevara@ucompensar.edu.co; https://orcid.org/0000-0003-3684-7775.

Autor de correspondencia: josselingh1601@gmail.com

Cómo citar: González Hernández, J., García-Serna, E., Briceño de los Santos, L. G., & Guevara Clavijo, N. A. (2025). Análisis de las estrategias de marketing en la imagen de Acapulco tras el paso del Huracán "Otis". In E. García-Serna, I. Baldovinos-Leyva, & E. Añorve García (Eds.), & (Ed.), *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates* (pp. 17-45). Editorial PLAGCIS. https://doi.org/10.69821/PLAGCIS.24.c47

RESUMEN

El 25 de octubre de 2023, el huracán Otis golpeó con fuerza la ciudad de Acapulco, dejando severos daños en su infraestructura, afectando la economía local y deteriorando su imagen turística. Sin embargo, a partir de esta crisis surgieron esfuerzos para relanzar el destino mediante estrategias de marketing enfocadas en la resiliencia, la identidad local y la innovación. Este capítulo analiza cómo estas estrategias han influido en la recuperación de Acapulco, tomando en cuenta campañas institucionales, redes sociales y eventos internacionales. A través del análisis documental y trabajo de campo, se identificaron cinco líneas estratégicas clave: campañas con enfoque emocional, eventos de alto impacto, reconstrucción simbólica de lugares icónicos, nuevas propuestas turísticas con valor agregado y promoción continua. Asimismo, se documentó el testimonio de una turista que vivió el huracán, destacando la actuación eficaz del sector hotelero, lo cual refuerza la percepción de seguridad y compromiso del destino. En conjunto, estas acciones evidencian un esfuerzo coordinado entre gobierno, iniciativa privada y sociedad civil por renovar la imagen de la ciudad. El marketing, en este contexto, no solo promueve el turismo, sino que se convierte en una herramienta poderosa para reconstruir vínculos emocionales, generar esperanza y posicionar al destino como un ejemplo de transformación ante la adversidad.

Palabras clave: Marketing, resiliencia, estrategias, campañas, reconstrucción

ABSTRACT

On October 25, 2023, Otis struck the city of Acapulco as a category 5 hurricane, causing severe damage to its infrastructure, impacting the local economy, and deteriorating its tourist image. However, from this crisis emerged efforts to relaunch the destination through marketing strategies focused on resilience, local identity, and innovation. This article analyzes how these strategies have influenced the recovery of Acapulco, taking into account institutional campaigns, social media, and international events. Through documentary analysis and fieldwork, five key strategic lines were identified: emotionally-driven

campaigns, high-impact events, symbolic reconstruction of iconic places, new tourism proposals with added value, and continuous promotion. Additionally, the testimony of a tourist who experienced the hurricane was documented, highlighting the effective response of the hotel sector, which reinforces the perception of safety and commitment at the destination. Altogether, these actions demonstrate a coordinated effort between the government, private sector, and civil society to renew Acapulco's image. In this context, marketing not only promotes tourism but also becomes a powerful tool to rebuild emotional bonds, generate hope, and position the destination as an example of transformation in the face of adversity.

Keywords: Marketing, resilience, strategies, campaigns, reconstruction.

1.1. INTRODUCCIÓN

"Otis" en Acapulco, Guerrero, azotó la costa del pacifico como un fuerte huracán de categoría 5, el 25 de octubre del año 2023 a las 12:25 a.m. (National Aeronautics and Space Administration [NASA], 2023), dicho fenómeno causó un daño significativo para la infraestructura urbana y el sector hotelero del puerto. Como consecuencia se debilitó tanto la actividad económica como el posicionamiento de Acapulco ante la vista de los turistas afectando así, el sostenimiento económico de varias familias, y lugares culturales (Cruz Martín del Campo, 2024).

Ante esta situación el Fondo de Emergencia para el Patrimonio de la UNESCO y sus países donantes se unieron para contribuir a la recuperación integral y a los procesos de resiliencia psicosocial de la población en la ciudad portuaria de Acapulco y en la localidad de Coyuca de Benítez. Una iniciativa que fue posible en conjunto con la Secretaría de Cultura del Gobierno Mexicano, la Secretaría de Cultura de Guerrero y el Municipio de Acapulco, es así como la UNESCO continuó promoviendo la cultura como uno de los elementos para fortalecer la convivencia pacífica, el entendimiento mutuo, las redes de apoyo y la colaboración entre las personas afectadas por estos fenómenos naturales (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2025), esto con la finalidad de crear nuevos espacios de expresión, valorizar el patrimonio cultural e impulsar nuevos productos y experiencias turísticas.

Aunque son estrategias centradas en el ámbito cultural y social, estas acciones también contribuyeron a sentar las bases para una recuperación gradual del sector turístico, al promover un enfoque más humano y sostenible del turismo, se generaron oportunidades para dinamizar la economía local y fortalecer la identidad del destino, transformar el turismo bajo estos principios no solo ofrece beneficios ambientales, sino que también impulsa procesos de renovación económica y social que pueden favorecer a las comunidades locales (Baldovinos Leyva et al., 2024).

Desde esta visión, el turismo se concibe como una actividad que combina tanto componentes naturales como elementos construidos, siendo el paisaje y la arquitectura factores clave para atraer turistas y moldear la imagen que estos tienen del destino. La

arquitectura, al formar parte del legado histórico y cultural, no solo contribuye a la identidad local, sino que también afecta directamente la vivencia del visitante. Por ello, es esencial que los diseños arquitectónicos sean sostenibles, buscando un equilibrio entre el crecimiento turístico y la conservación del entorno cultural y natural (Vega Calderón et al., 2025).

Ante esta situación el marketing adquiere una gran importancia para llevar a cabo estrategias de recuperación ya que este es el conjunto de técnicas y principios que permiten comunicar estratégicamente lo que se le da al público objetivo, en este caso para atraer de nuevo a los turistas, impulsar la economía nacional, con todo lo que eso implica (Cardozo Vale, 2007). Este capítulo tiene como objetivo analizar de qué manera las estrategias de marketing están influenciando el relanzamiento de Acapulco tras el paso del huracán Otis, considerando el papel de la promoción, el branding y las redes sociales en el fortalecimiento de una imagen más resiliente, capaz de atraer nuevos lugares turísticos y de reactivar así el motor económico de la región.

1.2. METODOLOGÍA

Este artículo se desarrolló bajo una investigación de tipo descriptiva, ya que según (Hernández Sampieri et al., 2014) explica que este tipo de investigación consiste en describir fenómenos, sucesos o situaciones de una manera específica y que se someta a un análisis, es decir se enfoca en observar, recoger y detallar las estrategias o características de interés de forma externa.

El enfoque cualitativo permite combinar técnicas de investigación documental y de campo, con el propósito de analizar cómo las estrategias de marketing implementadas tras el huracán Otis han influido en la imagen turística de Acapulco.

1.2.1. Investigación documental

Conforme Arias Odón, (2012) quien establece que el diseño documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación e interpretación de datos, es decir, de lo obtenido registrarlo con fuentes documentales y confiables. Se realizó una revisión de

fuentes oficiales, artículos científicos, planes de recuperación turística, reportes gubernamentales y documentos de organismos internacionales. Esta fase permitió contextualizar el impacto del huracán y las estrategias de marketing empleadas para reposicionar a Acapulco como destino turístico.

1.2.2. Criterios de inclusión:

Fuentes confiables: De acuerdo con la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL, s.f.), confirman que estas comprenden artículos científicos, informes oficiales y documentos emitidos por organismos nacionales e internacionales. Con base en esta clasificación, se utilizaron fuentes de este tipo para sustentar el presente trabajo.

Documentos que aborden temas relacionados con el turismo, marketing, estrategias de recuperación y redes sociales.

Publicaciones posteriores al huracán Otis para asegurar actualidad y relevancia.

1.2.3. Criterios de exclusión: Ensayos u opiniones

1.2.4. Investigación de campo

El diseño de campo se caracteriza por la obtención de datos directamente de las personas involucradas o del entorno donde suceden los acontecimientos, sin intervenir ni ejercer control sobre las variables estudiadas (Arias Odón, 2012; Cuasquier Mora, 2025).

Se recolectó la información por medio de visitas a lugares turísticos e interactivos como lo son el Beauport On The Sea, la llegada de los buques de Japón a Acapulco, así como la asistencia a una conferencia sobre el patrimonio rupestre de Acapulco reconociendo así las campañas de promoción, opiniones y testimonios de primera mano. Sin embargo, se llevó a cabo una recolección de información sobre la liberación de tortugas en 68 Batallón de Infantería, mismo que se encuentra ubicado en Pie de la Cuesta, Acapulco de Juárez, Guerrero, esto como parte de una práctica sostenible.

1.2.5. Enfoque de investigación

El enfoque de esta investigación es cualitativo, ya que se privilegia la dispersión o expansión de los datos es decir tener una interpretación y comprensión profunda de los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores implicados (Hernández Sampieri et al., 2014). Este enfoque permite entender cómo los turistas perciben los cambios en la imagen del destino, las acciones de los hoteles y las campañas culturales tras el fenómeno natural.

Se optó por este enfoque debido a que se buscó interpretar las percepciones y experiencias de los visitantes y actores turísticos, estos requieren un análisis contextual, abierto e interpretativo.

1.2.6. Instrumentos de recolección de datos

La metodología de esta investigación se sustenta en los planteamientos del autor antes mencionado, a partir de los cuales se definieron elementos clave como los instrumentos de recolección de datos, la escala de medición, el corte, así como los criterios para determinar la población y muestra.

1.2.6.1. Entrevista semiestructurada

Aquí el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos o tener más información sobre el tema.

Se aplicó a turistas afectados por el huracán, como el testimonio de la Sra. Martha Yolanda Montaño.

1.2.6.2. Notas o diario de campo

El grupo de investigación describe lo que observa, escucha y percibe, mediante anotaciones, bitácoras o diario de campo, usualmente en este último se registran lo acontecido.

Para documentar observaciones en lugares turísticos y analizar cómo se vivieron y gestionaron las situaciones tras el paso del huracán.

1.2.6.3. Análisis de contenido

Es la recolección de información factual a través de datos secundarios, registro públicos o documentación al cual nos permite observar y analizar las estrategias empleadas. Analizar campañas promocionales, publicaciones en redes sociales y eventos culturales que se llevaron a cabo.

1.2.7. Escala de medición

Se utilizó una escala abierta, ya que las entrevistas y testimonios se recogieron de forma narrativa dando lugar a una mejor explicación, permitiendo así una interpretación subjetiva.

1.2.8. Corte

El diseño de la investigación fue de tipo transversal, ya que los datos se recolectaron y analizaron en un solo momento, su propósito es identificar las percepciones y acciones estratégicas implementadas en un punto específico, sin realizar seguimiento a lo largo del tiempo.

1.2.9 Población y muestra

Población de estudio: Turistas nacionales que visitaron Acapulco durante o después del paso del huracán Otis.

Tipo de muestreo: Muestreo por conveniencia, debido a las condiciones de acceso limitadas, el contexto post desastre y la disposición de los participantes para compartir sus experiencias.

1.2.10. Exclusiones – limitaciones de acceso a la muestra:

En la investigación se presentan dificultades logísticas tras el paso de un desastre natural, por eso se recurrió a participantes accesibles, dispuestos a colaborar con sus testimonios, lo cual es válido en investigaciones cualitativas.

1.3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos a partir del análisis documental y del trabajo de campo evidencian que las estrategias de marketing implementadas tras el huracán Otis han tenido un impacto positivo en la percepción de la imagen turística de Acapulco, aunque con ciertos matices.

En la fase documental, se identificó que las campañas de promoción impulsadas por organismos como la Secretaría de Turismo, el gobierno estatal y organizaciones internacionales, se centraron en proyectar una imagen de recuperación, seguridad y resiliencia. Estas campañas incluyeron videos institucionales, presencia en redes sociales, eventos culturales y deportivos, y promoción a través de medios nacionales e internacionales, asimismo se identificaron cinco líneas estratégicas clave en las acciones de marketing emprendidas por Acapulco, Guerrero, tras el paso del huracán "Otis", las cuales han sido implementadas de manera articulada entre actores públicos, privados y sociales, logrando proyectar una imagen resiliente, atractiva y en recuperación del destino.

1.3.1. Visita: Llegada de los buques de Japón

El 11 de julio de 2025, la gobernadora Evelyn Salgado Pineda dio la bienvenida a la tripulación de los buques Kashima y Shimakaze, de la Fuerza Marítima de Autodefensa de Japón. Este acto protocolario se llevó a cabo en el muelle de la ASIPONA en Acapulco, destacando la cooperación internacional entre México y Japón, así como el fortalecimiento de los vínculos en materia de paz, seguridad, turismo, educación y cultura Gobierno del estado de Guerrero (2025).

La llegada de los buques de Japón al puerto de Acapulco fue un evento que puede utilizarse como una estrategia de marketing diplomático y cultural, ya que proyecta una

imagen positiva y resiliente del puerto de Acapulco ante el turismo nacional e internacional. La visita de la flota japonesa fortalece la percepción de seguridad, orden y cooperación internacional, elementos clave para mejorar la imagen del destino tras lo embates naturales. Además, la presencia de autoridades diplomáticas genera cobertura mediática internacional que impulsa el reconocimiento de Acapulco a nivel global.

Por otro lado, las actividades organizadas, como conciertos y visitas guiadas a los buques, representan una estrategia de activación turística temporal que incentiva tanto al turismo local, el uso del discurso institucional también juega un papel importante, ya que frases como "más allá de las lenguas nos une la voluntad" o "nos levantamos tras cada tormenta" apelan a la resiliencia colectiva y fomentan una narrativa de superación que conecta emocionalmente con los visitantes.

1.3.2. Visita sostenible: Liberación de tortugas en el 68 Batallón de Infantería

Durante la visita al Campo Militar No. 27 en Pie de la Cuesta, Acapulco, se llevó a cabo una actividad de liberación de tortugas de la especie golfina (Lepidochelys olivacea) esta es una tortuga marina que habita principalmente en aguas tropicales y subtropicales del océano Pacífico. En México, su distribución se extiende por toda la costa del Pacífico, se trata de una de las especies más pequeñas entre las tortugas marinas, pero también de las más abundantes dentro de su tipo (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [SEMARNAT], 2018).

Durante varias décadas, la tortuga golfina enfrentó una intensa presión por parte de la actividad pesquera, tanto por su carne como por el saqueo de sus huevos en las playas donde desova. Actualmente, en el contexto de una práctica sustentable promovida por el personal militar de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [SEMARNAT], (2018) la tortuga golfina es considerada una especie protegida, y su liberación se ha convertido en una práctica educativa y ambiental clave para fomentar la conciencia ecológica, esta actividad tuvo como finalidad contribuir a la conservación de la biodiversidad marina y reflexionar la importancia de proteger las especies en peligro.

1.3.3. Visita a una conferencia sobre "Historias en la piedra: el patrimonio rupestre de Acapulco"

La conferencia permitió conocer y valorar la riqueza cultural e histórica del patrimonio rupestre presente en la región de Acapulco, particularmente en zonas como Palma Sola. A través de la exposición el especialista en arqueología Cuauhtémoc Reyes, destacó la importancia de las manifestaciones gráficas realizadas por grupos prehispánicos, quienes plasmaron en la piedra aspectos fundamentales de su cosmovisión, vida cotidiana, creencias y prácticas rituales.

La visita permitió identificar los esfuerzos actuales de instituciones locales para promover la protección del patrimonio rupestre mediante la educación, la investigación y la participación comunitaria. Se resaltó la necesidad de crear conciencia entre la población utilizando frases emotivas como: Recuerda "Que nadie quiere lo que no conoce... ni defiende lo que no ama"

Durante la recolección de datos cualitativos se obtuvo el testimonio de una turista que vivió el paso del huracán Otis mientras se hospedaba en el hotel Dreams Acapulco Resort & Spa. La entrevistada relató detalles de su experiencia, destacando la incertidumbre, el miedo y la percepción de apoyo por parte del personal del hotel.

Se señaló que el personal del hotel actuó con rapidez al evacuar a los huéspedes, proporcionar alimentos básicos y facilitar el traslado posterior a la Ciudad de México. Estos elementos permitieron una valoración positiva sobre la atención brindada por parte del establecimiento turístico ante una situación de emergencia.

Se puede percibir que el hotel demostró una gestión adecuada durante la emergencia, priorizando la seguridad de los huéspedes en todo momento. Se implementaron acciones rápidas para su resguardo, se mantuvo una comunicación constante y se ofrecieron servicios básicos dentro de lo posible. Además, se brindaron facilidades para su traslado fuera del estado, lo que permitió reducir la incertidumbre y contribuir a una experiencia más organizada dentro de una situación crítica.

1.4. DISCUSIÓN

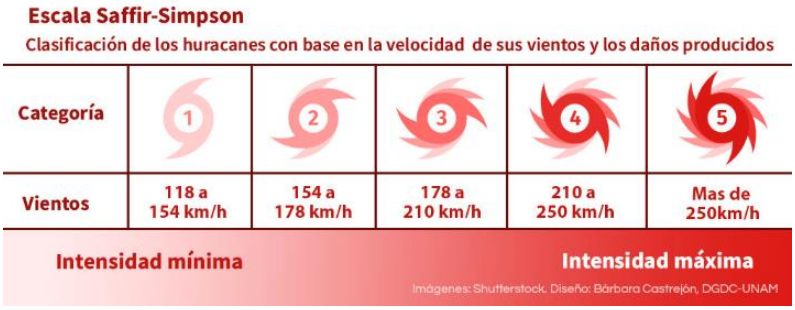
El fenómeno hidrometeorológico "Otis" impactó la costa del Pacífico mexicano como un poderoso huracán de categoría 5 el 25 de octubre de 2023 a las 12:25 a.m., estableciendo récords por la rapidez y magnitud de su intensificación. En el estado de Guerrero, se reportaron marejadas ciclónicas, inundaciones, deslizamientos de tierra y daños significativos a la infraestructura, incluyendo un aeropuerto.

Previo a su llegada a tierra, el sensor VIIRS (Conjunto de Radiómetros de Imágenes en Infrarrojo Visible) del satélite NOAA-20 capturó una imagen en color de la tormenta alrededor de las 08:30 UTC (2:30 a.m. en Acapulco) el 24 de octubre (National Aeronautics and Space Administration [NASA], 2023).

Otis permaneció como tormenta tropical hasta la tarde del mismo día, pero se intensificó con una rapidez inusual, convirtiéndose en un huracán mayor en pocas horas. Finalmente, tocó tierra a las 06:25 UTC (12:25 a.m. en Acapulco) del 25 de octubre con vientos sostenidos de 270 km/h (165 mph). Según reportes, ha sido el huracán más potente registrado en la costa del Pacífico mexicano y el de más rápida intensificación en el noreste del Pacífico, siendo un evento natural de notable fuerza (National Aeronautics and Space Administration [NASA], 2023). Según el Centro Nacional de Huracanes (NHC) de Estados Unidos, la escala Saffir-Simpson clasifica los huracanes en cinco categorías con base en la velocidad máxima sostenida de sus vientos como se muestra en la (figura 1). De acuerdo con esta clasificación, el huracán "Otis" alcanzó la categoría 5, lo que representa la fase de mayor riesgo (National Geographic [NatGeo], 2023).

Figura 1

Escala de Saffir-Simpson



Fuente: Universidad Nacional Autónoma de México [UNAM] (2023)

Este huracán causó grandes daños en calles; servicios como luz, agua, señal de teléfono, sin embargo, también ocasiono un gran impacto en la economía de la ciudad ya que el turismo se fue totalmente para abajo sin dejar a un lado el fuerte impacto en la vida cultural y patrimonio de Acapulco (Cruz Martín del Campo, 2024).

Ante esta situación la UNESCO, junto con las Secretarías de Cultura, federal y estatal, lanzaron una convocatoria para apoyar la reactivación cultural en Acapulco y Coyuca tras el huracán Otis. Se otorgaron apoyos económicos a talleres artísticos y espacios escénicos independientes. Esta iniciativa buscó impulsar la recuperación cultural y social de la región, destacando el patrimonio histórico y la diversidad cultural de Acapulco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2024).

"La catástrofe no solamente es natural, sino social. Cuando impacta el fenómeno natural empieza a haber una catástrofe social que tiene que ver con las desigualdades estructurales." - Oliver Terrones: Artista acapulqueño

Es entonces que la UNESCO intervino con su fondo de emergencias para el patrimonio y en colaboración con la Secretaría de Cultura del Gobierno de México, la Secretaría de Cultura de Guerrero y el Municipio de Acapulco, involucró a más de 30 artistas y líderes culturales para organizan más de 200 talleres comunitarios como una vía para revitalizar la vida cultural y reconstruir comunidades (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2025).

El huracán "Otis" también causo un fuerte impacto en museos, centros culturales, edificios históricos y en general la vida cultural de Acapulco por lo que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en conjunto con el gobierno federal y estatal, y el sector privado, trabajaron en una estrategia con la finalidad de reactivar la vida cultural, patrimonio y el turismo con un eje estratégico para la recuperación social y económica de la ciudad.

Gracias a la donación de la empresa Daikin y el apoyo de la UNESCO, se entregaron equipos de ventilación a espacios culturales afectados por el huracán Otis en Acapulco, como el Fuerte de San Diego y bibliotecas públicas. Esta acción contribuye al confort de los visitantes y a la conservación del patrimonio cultural de la ciudad (Acevez, 2024).

El puerto se ha consolidado como un destino turístico destacado, en gran parte por su cercanía con la Ciudad de México y su clima privilegiado, lo que lo convierte en una opción atractiva tanto para turistas nacionales como internacionales. Los visitantes extranjeros, especialmente durante ciertas temporadas, eligen este destino para escapar del clima frío de sus países, mientras que los viajeros nacionales lo consideran uno de los lugares preferidos para vacacionar. Actualmente, Acapulco ofrece una amplia gama de servicios y opciones que se adaptan a diferentes niveles socioeconómicos, lo que refuerza su posicionamiento como un destino accesible y diverso (Solís Radilla et al., 2016).

En este contexto, el turismo juega un papel esencial en el desarrollo de Acapulco, al ser uno de los 44 destinos turísticos oficialmente reconocidos en México. Este fenómeno tiene múltiples dimensiones como: sociales, culturales y económicas que fomentan la regulación y el impulso del crecimiento local. En particular, para este puerto se busca aprovechar de manera sostenible sus recursos naturales y atractivos, con el fin de preservar su atractivo y competitividad en el sector turístico (Gobierno del estado de Guerrero, 2025).

Es entonces que la experiencia del turista se construye a partir de una interacción compleja entre factores internos como creencias, actitudes y experiencias previas, así como factores externos, como el entorno social, la cultura o los grupos de referencia. Estos elementos influyen directamente en cómo se percibe un destino turístico y en las valoraciones que se generan durante y después del viaje. A esta percepción se suma la calidad del servicio recibido ya que Alves y Barcellos Marques, (2019) redactan como especialmente en la hotelería, donde aspectos tangibles (como la infraestructura) e intangibles (como la empatía del personal) impactan significativamente en la satisfacción y en la intención futura de regresar o recomendar el destino.

En ese sentido, la atención y el manejo brindado por el hotel no solo impactan en la seguridad inmediata de los huéspedes, sino también en la confianza y la imagen que estos desarrollan hacia el destino turístico. Esto coincide con lo señalado por Solís Radilla et al., (2016) quienes argumentan que la calidad del servicio y la confianza del turista tienen un impacto directo y significativo en la lealtad al destino turístico.

Por lo anterior, resulta fundamental reconocer la importancia del turismo en Acapulco mediante una adecuada planificación del desarrollo turístico. No obstante, en contextos económicos adversos como el que se vive tras el paso del huracán Otis, la situación se ha vuelto especialmente desafiante ya que este fenómeno natural provocó daños significativos que alteraron la imagen y el atractivo visual del puerto, afectando particularmente a quienes lo elegían por su sol, arena y mar. Además, el huracán ocasionó severos daños en alrededor del 80% de la infraestructura hotelera, especialmente en las zonas de la avenida Costera Miguel Alemán y el área Diamante, donde muchos hoteles se benefician de su ubicación frente al mar (Pineda Gómez y Conde Báez, s.f.). Es ahora cuando se analizarán las estrategias de marketing que el puerto implementó para la recuperación turística enfocadas en la reconstrucción de su reputación, el fortalecimiento de la identidad del destino y la atracción de nuevos segmentos de mercado en medio de un panorama adverso.

El marketing es el proceso de la creación, publicación y distribución de contenido tras el interés del público al que es dirigido, ya que la intención es atraer la atención de estos, en este contexto Espinosa (2023) sugiere que es necesario una innovación continua y hacer una publicación más visual con imágenes y de una forma más dinámica, a través de videos ya que eso atraerá más clientes en comparación de solo publicar un texto.

1.4.1. Estrategias de marketing empleadas en Acapulco, Gro. Después del huracán "Otis"

La campaña de comunicación que muestra la recuperación, pero también la belleza natural de Acapulco "SIEMPRE ACAPULCO". El objetivo de esta campaña es promover la reactivación económica y turística del puerto de Acapulco, destacando su belleza natural y legado histórico, tras los daños ocasionados por el huracán Otis (Secretaría de Turismo, 2025).

La campaña para la reactivación de Acapulco se construye sobre ejes estratégicos que buscan fortalecer su identidad, promover sus atributos y consolidarlo como un destino turístico de clase mundial. En primer lugar, se enfoca en el rescate de la identidad histórica, posicionando al puerto como un lugar con trayectoria, esencia y prestigio internacional. A

esto se suma el enaltecimiento de sus recursos naturales, destacando sus 33 kilómetros de playas, las tres zonas turísticas (Tradicional, Dorado y Diamante), sus atardeceres únicos y paisajes inigualables que lo hacen un lugar incomparable (Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco 2023).

La campaña también se apoya en frases que generan emoción y nostalgia, ya que, como sostiene García Andrade, (2019), el lenguaje no solo tiene una función descriptiva, sino también una función emocional y performativa, es decir, las palabras son capaces de afectar el ánimo de las personas, evocar recuerdos y movilizar significados compartidos. Frases como "amor a primera vista", "siempre vendiendo sueños" y "hagamos que el puerto vuelva a brillar" apelan directamente a los recuerdos, historias y experiencias vividas por turistas y locales, generando así un fuerte vínculo afectivo con el destino. Este uso del lenguaje emocional forma parte de una estrategia narrativa que busca reconstruir simbólicamente a Acapulco, no solo como un lugar físico, sino como un espacio de identidad y pertenencia compartida. Otro eje fundamental es la unidad y colaboración social, evidenciada en la participación conjunta del gobierno, el sector empresarial y la sociedad civil, como muestra de un esfuerzo colectivo por reconstruir, fortalecer y reposicionar el destino.

1.4.2. De las estrategias:

1.4.2.1. La Organización de diferentes eventos y actividades como festivales de música, eventos deportivos de talla internacional y congresos.

La estrategia de marketing de "Acapulco está de vuelta" se centra en reposicionar al puerto como un destino turístico atractivo, seguro y lleno de vida. A través de un mensaje central que comunica resiliencia y recuperación positiva, se busca generar confianza en turistas tanto nacionales como internacionales, mostrando que Acapulco está activo, funcionando y con una agenda dinámica (Gobierno de México 2024).

La diversificación de la oferta turística forma parte clave de la estrategia. Se ha desarrollado un amplio portafolio de eventos que incluyen actividades deportivas, musicales, gastronómicas, infantiles, de salud y congresos, permitiendo así atraer a

diferentes nichos de mercado como deportistas, familias, jóvenes, melómanos y profesionales. Además, se posiciona la generación de derrama económica como una propuesta de valor, al destacar el impacto directo de estos eventos en el desarrollo local. Ejemplo de ello es el Maratón de Aguas Abiertas, que se estima generará más de 40 millones de pesos en beneficios económicos (Gobierno de México 2024).

Con un enfoque internacional, eventos de talla global como el Ironman 70.3 y el Premier Padel brindan visibilidad mundial a Acapulco, llegando a más de 200 países y millones de telespectadores. Esta proyección global funciona como marketing indirecto, posicionando a la ciudad como un escaparate turístico en el ámbito internacional. La activación de espacios icónicos también contribuye a resignificar la identidad local; eventos como el Urban Trail en La Quebrada o festivales en Playa Bonfil ayudan a revitalizar zonas emblemáticas y fortalecer el arraigo cultural.

Todo esto se articula dentro de un calendario estratégico centrado en la temporada alta de diciembre, aprovechando las vacaciones de fin de año para atraer al mayor número posible de visitantes. Finalmente, se incorpora un enfoque de inclusión e identidad local, con eventos como el Festival del Pescado a la Talla o el 3Kids Acapulco, que promueven tradiciones, gastronomía y la participación ciudadana.

La campaña integra branding emocional, marketing de experiencias, diversificación de públicos, colaboración institucional y proyección global, consolidando así una estrategia integral para la recuperación y reposicionamiento de Acapulco como destino turístico líder, todo ello con el objetivo de reactivar económica y simbólicamente a Acapulco como destino turístico resiliente, activo y competitivo.

1.4.2.2. Recuperación del Baby´O estrategia de éxito

Durante casi 50 años, el Baby'O ubicado en Av. Costera Miguel Alemán 22, Costa Azul, 39850 Acapulco de Juárez, Gro. fue mucho más que una discoteca, fue un símbolo de la "época dorada" de Acapulco, reuniendo a la élite nacional e internacional, desde estrellas de cine y música hasta figuras del deporte en un escenario vibrante y exclusivo. Sin embargo, el devastador huracán "Otis", causó estragos en todo Acapulco y no respetó ni al

venerado Baby'O, cuyo exterior quedó reducido a escombros y palmeras derribadas Mora, (2023).

A pesar de los daños visibles sin electricidad, infraestructura colapsada y sin fecha oficial para su reapertura, el Baby'O renovó su mensaje a través de redes: "*Vamos Acapulco a ponernos guapos… esta es nuestra oportunidad de volver a brillar*"

Algunas de las estrategias empleadas fueron:

- Visibilidad de daños mediante redes sociales.
- Compartieron imágenes impactantes del Baby'O en ruinas, generando conciencia del impacto del huracán, esto generó sentimientos de nostalgia y mayor expectativa por la reconstrucción.
- En su cuenta de Facebook se compartieron una serie de publicaciones con mensajes de apoyo al puerto y se mantuvieron en comunicación con su público con una serie de imágenes en donde compartían el proceso de construcción del lugar.
- Los reportes destacaron la relación histórica con figuras como Luis Miguel, Marc Anthony, Michael Jordan, Sylvester Stallone, Julio Iglesias y Michael Jackson remarcaron la capacidad del lugar para seguir atrayendo visitantes de alto perfil.

1.4.2.3. Llegada de nuevos lugares para conocer en Acapulco

Beauport On The Sea

Imagina subir al Beauport on the Sea, un antiguo rompehielos convertido en un elegante barco restaurante-museo, el cual está en la bahía de Acapulco todo esto mientras cenas gourmet, exploras su historia marina y disfrutas de una experiencia única que combina sabor, cultura y vistas espectaculares.

Esta es una nueva propuesta para fortalecer el turismo en Acapulco, la estrategia se apoya en alianzas institucionales con el gobierno y la Secretaría de Turismo, promoviendo el barco como símbolo de la recuperación de Acapulco tras el huracán Otis. Utiliza una narrativa emocional basada en la resiliencia y la innovación, destacando su valor histórico y su oferta única en México.

La promoción incluye eventos con cobertura mediática, presencia en redes sociales oficiales en donde publican imágenes del barco y eventos realizados en él, colocan anuncios por el parque de la reina para darse a conocer. Además, impulsa la reactivación económica local al integrar proveedores, generar empleo y atraer eventos corporativos y sociales.

Es por lo que, el Beauport representa una estrategia integral que mezcla historia, exclusividad y propósito social, proyectando a Acapulco como un destino renovado y sofisticado.

Meztizza Restaurante

Un nuevo lugar para disfrutar de la gran gastronomía que tiene Acapulco que a la vez combina una vista panorámica hacia el mar, el restaurante tiene un estilo de arte y arquitectura, este busca mostrar un concepto innovador sin perder la identidad de Guerrero, mostrando así su riqueza cultural y preservando la esencia de la comida de origen (Fideicomiso para la Promoción Turística de Acapulco [FIDETUR], 2023a).

Estrategias de marketing que emplea Meztizza Restaurante

Enfoque en el entorno y experiencia visual: Fotos profesionales de platillos y espacios, junto con una presentación cuidada (cócteles creativos, platillos atractivos) recalcan su imagen de restaurante premium, así como en las noches se ilumina con luces estroboscópicas las cuales generan un ambiente bueno y causa la curiosidad de saber qué es y en donde se están presentando esas luces.

Ofrece una alta cocina de fusión con raíces guerrerenses: Meztizza destaca por su oferta gastronómica que mezcla sabores locales y mediterráneos con un toque gourmet, diseñada para brindar una experiencia culinaria única y auténtica.

Versatilidad para diferentes ocasiones: Funciona como restaurante, bar, espacio para cenas privadas, eventos y zonas al aire libre, lo que amplía su atractivo tanto a turistas como residentes.

Alta presencia en redes sociales: En Instagram y Facebook se pueden visualizar imágenes del lugar, así como publicaciones constantes de los alimentos que ofrecen y en tik tok muestran videos de eventos que se realizan.

Canales de reserva: Cuentan con una página web en donde puedes reservar una mesa, así como puedes encontrar alimentos y bebidas destacados del restaurante.

1.4.2.4. Creación de nuevos mensajes en internet para apoyar al turismo y recuperación de Acapulco

FIDETUR

FIDETUR es el Fideicomiso para la Promoción Turística de Acapulco, es un organismo que se encarga de planear, coordinar, ejecutar y financiar estrategias de promoción turística para posicionar a Acapulco como un destino atractivo a nivel nacional e internacional, actualmente se encarga de realizar el plan de Marketing con el recurso estatal del ahora 3% sobre hospedaje (Fideicomiso para la Promoción Turística de Acapulco [FIDETUR], 2025).

La estrategia está respaldada por un financiamiento sólido, proveniente del 3 % del impuesto sobre hospedaje, administrado exclusivamente para fines de promoción turística, esto garantiza continuidad en las campañas, presencia en medios, producción de materiales y participación en eventos, sin depender exclusivamente de presupuestos públicos. A esto se suma el trabajo conjunto con hoteles, líneas de transporte, influencers y figuras públicas que contribuyen al fortalecimiento de la imagen del destino y a la creación de alianzas que amplifican el mensaje.

Otro punto clave es la narrativa constante de renovación, a través de boletines, redes sociales y presencia institucional, FIDETUR comunica una imagen de transformación positiva del puerto tras el paso del huracán Otis, destacando la reapertura de hoteles, nuevos atractivos turísticos, conectividad aérea y terrestre, así como un ambiente de mejora continua, en la página web se pueden observar colores como azul, verde y blanco ya que esto lo hace ver más atractivo y genera confianza y esto lo sostiene (Heller, 2008), ella narra que el azul es un color frio y este radica en experiencia, fidelidad y espiritualidad, el verde es un color que representa esperanza, vida y naturaleza así como el blanco genera la sensación de paz, modernidad y pureza. También emplea frases como “Agradecemos que nos visites en estos momentos de recuperación” y “Trabajamos para que este destino vuelva

a brillar al 100%", frases que contribuyen a la decisión de ir al destino (Fideicomiso para la Promoción Turística de Acapulco [FIDETUR], 2023b).

FIDETUR ejecuta una estrategia de marketing basada en la presencia continua en eventos y ferias, campañas emocionales en medios y espacios urbanos, financiamiento exclusivo y eficiente, y un discurso de renovación que proyecta confianza y deseo por visitar el destino. Todo esto, enfocado a recuperar e incrementar la afluencia turística, mejorar la ocupación hotelera y fortalecer la economía local a través del turismo.

1.5. CONCLUSIONES

El huracán Otis representó un punto de inflexión muy fuerte para Acapulco, no solo por el impacto devastador en su infraestructura y economía local, sino también por la necesidad urgente de reconfigurar su imagen turística frente a una crisis sin precedentes. En este contexto, las estrategias de marketing desempeñaron un papel clave para reconstruir simbólicamente el destino, promover su resiliencia y reactivar su posicionamiento en la mente de los visitantes nacionales e internacionales.

A través de una combinación de marketing emocional, branding territorial, narrativa emocional, eventos de alto impacto y propuestas turísticas innovadoras, se logró proyectar una imagen de fortaleza, renovación y esperanza. Campañas como "Siempre Acapulco" y "Acapulco está de vuelta" apelaron a las emociones, generando así un vínculo afectivo que fortaleció la relación entre el turista y el destino. Asimismo, la incorporación de nuevas experiencias como el Beauport On The Sea, Restaurante Meztizza y el uso simbólico de espacios icónicos como el Baby'O y el fortalecimiento de la promoción continua mediante FIDETUR, revelan una visión de marketing alineada con las tendencias globales del turismo: experiencial, sostenible y centrado en la identidad local.

Con esto, Acapulco se convierte en un caso de cómo el marketing estratégico puede trascender la promoción comercial y convertirse en una herramienta de reconstrucción social, simbólica y económica. Las campañas no solo vendieron un destino, sino que narraron una historia de lucha, adaptación y esperanza, reafirmando que el turismo, cuando

se gestiona desde una perspectiva humana y colaborativa, puede ser motor de resiliencia y transformación.

1.6. REFERENCIAS

Acevez, J. (2024). *La reactivación de la vida cultural: Pilar estratégico para la recuperación económica y social de Acapulco*. UNESCO. https://www.unesco.org/es/articles/la-reactivacion-de-la-vida-cultural-pilar-estrategico-para-la-recuperacion-economica-y-social-de

Alves, C. A., & Barcellos Marques, R. (2019). Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo, 28*(2), 290–311. https://www.redalyc.org/journal/1807/180760431003/180760431003.pdf

Arias Odón, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (E. Episteme, Ed.). https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf

Baldovinos Leyva, I., García Serna, E., & Añorve García, E. (2024). *Sostenibilidad y competitividad en las MiPymes del sector turístico en Acapulco: Recuperación post- "Otis"*. Editorial Puerto Madero. https://puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/pmea/catalog/view/73/206/350

Cardozo Vale, S. (2007). La comunicación en el marketing. *Visión General*, 196–206. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545876009

Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco. (2023). *Campaña "Siempre Acapulco"*. https://www.guerrero.gob.mx/2023/12/lanza-gobierno-de-guerrero-campana-siempre-acapulco/

Cruz Martín del Campo, L. M. (2024). Acapulco antes y después del huracán Otis. *Trabajo Social UNAM, (34)*, 1–229. https://doi.org/10.22201/ents.20075987p.2023.34.88455 (Original work published 22 de marzo de 2024)

Cuasquer Mora, M. E., Seguanes Díaz, C. C., & Gonzalez Diaz, O. A. (2025). Visión de emprendimiento en proyectos de aula en ingeniería: Una necesidad apremiante para

el desarrollo de la investigación y por lo tanto de la innovación. *Revista Veritas de Difusión Científica, 6*(2), 1231–1242. https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i2.683

Espinosa, R. (2023). ¿Qué es el marketing de contenidos? Beneficios, tipos y ejemplos. https://robertoespinosa.es/marketing-de-contenidos/

Fideicomiso para la Promoción Turística de Acapulco [FIDETUR]. (2023a). *Restaurante Meztizza Acapulco*. https://visitacapulco.travel/restaurante-meztizza-acapulco/

Fideicomiso para la Promoción Turística de Acapulco [FIDETUR]. (2023b). *Acapulco te da las GRACIAS*. VisitAcapulco. https://visitacapulco.travel/

Fideicomiso para la Promoción Turística de Acapulco [FIDETUR]. (2025). *Quiénes somos*. FIDETUR. http://fideturacapulco.mx/quienessomos/#:~:text=Es%20a%20partir%20de%20Enero,del%20ahora%203%25%20sobre%20hospedaje

García Andrade, A. (2019). Neurociencia de las emociones: La sociedad vista desde el individuo. Una aproximación a la vinculación sociología-neurociencia. *Sociológica (México), 34*, 39–71. https://www.scielo.org.mx/pdf/soc/v34n96/2007-8358-soc-34-96-39.pdf

Gobierno del Estado de Guerrero. (2025). Evelyn Salgado da la bienvenida a la tripulación de los buques Kashima y Shimakaze de la Fuerza Marítima de Autodefensa de Japón. https://www.guerrero.gob.mx/2025/07/evelyn-salgado-da-la-bienvenida-a-la-tripulacion-de-los-buques-kashima-y-shimakaze-de-la-fuerza-maritima-de-autodefensa-de-japon/

Gobierno de México. (2024). Con eventos deportivos de talla internacional, musicales y congresos, Acapulco celebra el fin de año. *Secretaría de Turismo*. https://www.gob.mx/sectur/articulos/con-eventos-deportivos-de-talla-internacional-musicales-y-congresos-acapulco-celebra-este-diciembre-de-2024

Heller, E. (2008). *Psicología del color* (G. Gili, Ed.). Internet Archive Library. https://dn721608.ca.archive.org/0/items/psicologia-del-color-eva-heller/Psicologia%20del%20color%20-%20Eva%20Heller.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Mora, L. (2023). ¿Cómo quedó el Baby'O de Acapulco después del huracán Otis? *Infobae*. https://www.infobae.com/mexico/2023/10/30/como-quedo-el-babyo-de-acapulco-despues-del-huracan-otis-fotos/

National Aeronautics and Space Administration [NASA]. (2023). *El huracán OTIS*. NASA. https://ciencia.nasa.gov/ciencias-terrestres/el-huracan-otis/

National Geographic [NatGeo]. (2023). Qué es la escala de vientos de huracanes de Saffir-Simpson y cuáles son sus 5 niveles. https://www.nationalgeographicla.com/medio-ambiente/2023/10/que-es-la-escala-de-vientos-de-huracanes-de-saffir-simpson-y-cuales-son-sus-5-niveles

Pineda Gómez, J., & Conde Báez, L. (s.f.). El huracán Otis y el modelo de urbanización y ocupación territorial para la promoción del turismo de masas en Acapulco, Gro. https://ru.iiec.unam.mx/6417/1/01-022-Pineda-Conde.pdf

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [SEMARNAT]. (2018). *Programa de acción para la conservación de la especie de la tortuga golfina (Lepidochelys olivacea)*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/443997/PACE_Tortuga_Golfina.pdf

Secretaría de Turismo. (2025). *Misión y Visión de Acapulco*. https://www.guerrero.gob.mx/dependencia/sector-central/secretaria-de-turismo/

Solís-Radilla, M. M., Hernández-Lobato, L., & Villagómez-Méndez, J. (2016). El valor percibido del destino turístico en relación con el perfil del turista en Acapulco, Guerrero-México. *Investigación Administrativa, 45*(118). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782016000200002&script=sci_arttext

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO]. (2024). *México fortalece reactivación cultural en Acapulco y Coyuca tras Otis con Fondo de Emergencia para*

el Patrimonio de la UNESCO. https://www.unesco.org/es/articles/mexico-fortalece-reactivacion-cultural-en-acapulco-y-coyuca-tras-otis-con-fondo-de-emergencia-para

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO]. (2025). *Tras huracanes que devastaron Acapulco, la UNESCO brinda más de 200 talleres culturales para apoyar la recuperación de la comunidad*. https://www.unesco.org/es/articles/tras-huracanes-que-devastaron-acapulco-la-unesco-brinda-mas-de-200-talleres-culturales-para-apoyar

Universidad Autónoma de Nuevo León [UANL]. (s.f.). *Confiabilidad de las fuentes*. UANL. https://www.uanl.mx/utilerias/chip/descarga/confiabilidad-de-las-fuentes.pdf

Vega Calderón, A., Garcia Serna, E., Yepes Gonzalez, E., & Rodriguez Franky, F. (2025). Administración turística: La arquitectura como parte de la imagen percibida de destinos turísticos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i2.17238

Sobre los autores

Josselin González Hernández

Estudiante de la carrera técnica en mercadotecnia digital del Instituto Politécnico Nacional, Centro de Estudios Científicos y Tecnológicos No. 14, "Luis Enrique Erro". Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacífico (Delfín).

Erick García-Serna

Director de Posgrados de la Universidad Hipócrates, Maestro en Ciencias: Gestión Sustentable del Turismo en la LGAC: Marketing Turístico Sustentable del Programa Nacional de Posgrados de Calidad CONACYT – UAGro. 27 publicaciones internacionales, 2 libros. Miembro de la Red de Investigadores Científicos de América Latina y el Caribe (RED ICALC), Padrón de Investigadores Educativos de la Dirección General de Investigación Educativa, Padrón Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia, Tecnología e Innovación del estado de Guerrero.

Declaración conflictos de interés

No existe conflicto de intereses

Financiamiento

Trabajo financiado por parte de la Universidad Hipócrates

Uso de inteligencia artificial

Uso de IA para la revisión y sugerencias sobre la redacción del trabajo

Aprobación de comité de ética

No aplica

Agradecimientos

Se agradece a la Mtra. Marisol Manzanarez Nava – Rectora de la Universidad Hipócrates por el apoyo y las facilidades otorgadas.

Declaración de responsabilidad autoral

Conceptualización: Josselin González Hernández

Curación de datos: Josselin González Hernández, Erick García-Serna, Leonel Briceño de los Santos y Nelson Ariel Guevara Clavijo

Análisis formal: Josselin González Hernández, Erick García-Serna, Leonel Briceño de los Santos y Nelson Ariel Guevara Clavijo

Investigación: Josselin González Hernández

Metodología: Josselin González Hernández, Erick García-Serna, Leonel Briceño de los Santos y Nelson Ariel Guevara Clavijo

Gestión del proyecto: Josselin González Hernández, Erick García-Serna

Recursos: Josselin González Hernández y Erick García-Serna

Software: Josselin González Hernández y Erick García-Serna

Supervisión: Josselin González Hernández y Erick García-Serna

Visualización: Josselin González Hernández y Erick García-Serna

Redacción (borrador original): Josselin González Hernández y Erick García-Serna

Redacción (corrección y edición): Josselin González Hernández, Erick García-Serna, Leonel Briceño de los Santos y Nelson Ariel Guevara Clavijo

Revisión – asesoría: Erick García-Serna

Información adicional

La responsabilidad ética y jurídica sobre los contenidos presentados en esta publicación recae exclusivamente en sus autores, incluyendo el cumplimiento de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. La editorial queda eximida de cualquier compromiso derivado de dichos contenidos y de su uso por parte de terceros.

Derechos de Autor 2025 © Josselin González Hernández, Erick García Serna, Leonel Gonzalo Briceño de los Santos y Nelson Ariel Guevara Clavijo

Esta obra está protegida por una licencia de Atribución Creative Commons 4.0.



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, así como de adaptarlo, remezclarlo, transformarlo y crear a partir de él para cualquier propósito, incluso con fines comerciales. Sin embargo, debe cumplir con la condición de atribución, lo que significa que debe otorgar el crédito correspondiente a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado modificaciones. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de manera que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe algún beneficio por el uso de la obra.

Resumen de licencia – Texto completo de la licencia

ISBN: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24.c47

CAPÍTULO 2

Análisis de estrategias de Turismo Sostenible en Acapulco, Guerrero, México, después del Huracán "Otis"

Analysis of Sustainable Tourism Strategies in Acapulco, Guerrero, Mexico, After Hurricane Otis

Vanessa Itzel Luna Cabrera [1]

Erick García-Serna [2]

Edwin Gregorio Yepes González [3]

Luis Fernando Morales García [4]

Recibido: 20 may. 2025 | Aceptado: 10 oct. 2025 | Publicado: 01 nov. 2025

[1] Estudiante del programa de la Ingeniería en Gestión Empresarial del Tecnológico de Estudios Superiores de Chicoloapan (TESCH). Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacífico (Delfín). México. vanelunax@gmail.com; https://orcid.org/0009-0000-0003-6458

[2] Universidad Hipócrates, Acapulco de Juárez, México. erickga29@gmail.com; https://orcid.org/0000-0002-5178-9676

[3] Fundación Universitaria COMPENSAR, Bogotá, Colombia. egyepes@ucompensar.edu.co; https://orcid.org/0000-0001-6447-8685

[4] Dirección de Educación Policial - Policía Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. moralesgarcialuisfernando@gmail.com; https://orcid.org/0000-0002-1959-9506.

Autor de correspondencia: vanelunax@gmail.com

Cómo citar: Luna Cabrera, V. I., García-Serna, E., & Yepes González, E. G. (2025). Análisis de estrategias de Turismo Sostenible en Acapulco, Guerrero, México, después del Huracán "Otis". In E. García-Serna, I. Baldovinos-Leyva, & E. Añorve García (Eds.), & (Ed.), *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates* (p. 46-80). Editorial PLAGCIS. https://doi.org/10.69821/PLAGCIS.24.c54

RESUMEN

El puerto de Acapulco, Guerrero, es una ciudad donde el turismo constituye una de las principales actividades económicas. No obstante, para asegurar su continuidad y fortalecimiento, resulta indispensable la implementación de estrategias sólidas de sostenibilidad. El paso del huracán Otis, ocurrido el 25 de octubre, provocó severos daños en la infraestructura de la ciudad, así como pérdidas significativas en su patrimonio cultural y ambiental. A pesar de ello, la resiliencia tanto de la población como del destino turístico ha sido destacable. Este estudio analiza los principales elementos involucrados en el proceso de recuperación post-desastre, incluyendo la evolución e impacto del huracán, el papel del turismo, la sostenibilidad y las acciones emprendidas por instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales. Además, se incorporan entrevistas con habitantes locales, cuyas perspectivas contribuyen a una comprensión más profunda del proceso de reconstrucción y de las posibilidades hacia un desarrollo turístico más sostenible para Acapulco. En este contexto, lograr una recuperación sostenible requiere del compromiso conjunto de autoridades, ciudadanía y visitantes, así como del fortalecimiento de una cultura ambiental fundamentada en la educación, la participación y el respeto por el patrimonio natural y social.

Palabras clave: Estrategias, sostenibilidad, turismo

ABSTRACT

The city of Acapulco, Guerrero, is a place where tourism constitutes one of the main economic activities. However, to ensure its continuity and strengthening, the implementation of solid sustainability strategies is essential. The passage of Hurricane Otis, which occurred on October 25, caused severe damage to the city's infrastructure, as well as significant losses to its cultural and environmental heritage. Despite this, the resilience of both the population and the tourist destination has been remarkable. This study analyzes the key elements involved in the post-disaster recovery process, including the evolution and

impact of the hurricane, the role of tourism, sustainability, and the actions undertaken by governmental and non-governmental organizations. In addition, interviews with local residents are included, whose perspectives contribute to a deeper understanding of the reconstruction process and the possibilities for a more sustainable tourism development in Acapulco. In this context, achieving sustainable recovery requires the joint commitment of authorities, citizens, and visitors, as well as the strengthening of an environmental culture based on education, active participation, and respect for both natural and social heritage

Keywords: Strategies, sustainability, tourism

2.1. INTRODUCCIÓN

El huracán Otis, de categoría 5, destacado tanto por la fuerza como por la velocidad de su intensificación (National Aeronautics and Space Administration [NASA], 2023) tocó tierra en las costas de Acapulco, Guerrero, el 25 de octubre de 2023 a las 12:25 a.m. (National Oceanic and Atmospheric Administration [NOAA], 2023) Tras su impacto en tierra, el fenómeno ocasionó daños significativos en viviendas, instituciones educativas, infraestructura general y centros de salud (United Nations Children's Fund [UNICEF], 2024). Asimismo, se registró la interrupción de los servicios públicos básicos en diversos municipios, como la electricidad, servicios de Internet, suministro de agua, incluido el cierre de escuelas, entre otros (UNICEF, 2024). Ante esta situación, organismos gubernamentales y de ayuda social implementaron estrategias de recuperación turística y de sostenibilidad (Vidrio et al., 2024), encaminadas tanto a atender las consecuencias del fenómeno como a prevenir impactos futuros.

En este contexto, el turismo y la sostenibilidad emergen como elementos clave en los procesos de recuperación post-desastre, particularmente en regiones cuya economía depende en gran medida de esta actividad (Organización Mundial del Turismo [OMT], s.f.). El turismo es entendido como el conjunto de relaciones y servicios derivados de un desplazamiento temporal y voluntario, sin fines laborales o comerciales (Organización de las Naciones Unidas [ONU], s.f.), se ha consolidado como una de las principales actividades económicas, debido a la creciente afluencia de visitantes y sus múltiples repercusiones en el territorio. Por su parte, la sostenibilidad, concebida como la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer los recursos ni el bienestar de las generaciones futuras (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 2025), constituye un marco fundamental para el diseño de estrategias de recuperación. Dichas estrategias deben ser ambientalmente responsables, promover la participación de las comunidades locales en la toma de decisiones y estimular el desarrollo económico, sin desatender las vulnerabilidades existentes (ONU, s.f.).

El presente análisis tiene como propósito reconocer y describir las estrategias de turismo sostenible implementadas en Acapulco, considerando tanto su impacto en el entorno natural y cultural como su papel en el fortalecimiento de las comunidades locales.

Acapulco se caracteriza por una economía fuertemente orientada al sector terciario (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2022), donde el turismo representa una de las actividades más relevantes. En este contexto, el análisis de estrategias sostenibles en el sector turístico permite identificar buenas prácticas y detectar áreas de oportunidad especialmente en lo que respecta a la participación comunitaria, la equidad social y la educación ambiental.

2.2. METODOLOGÍA

Este estudio se realizó utilizando un alcance explicativo según el autor Hernández et al. (2014) en la obra metodología de la investigación, teniendo como objetivo reconocer y detallar las estrategias del turismo sostenible en Acapulco, Guerrero, particularmente después del huracán "Otis", con un enfoque cualitativo de corte transversal.

2.2.1. Técnicas utilizadas

Para el desarrollo de la investigación se emplearon dos técnicas fundamentales: el análisis documental y la observación directa enmarcada en un enfoque de inducción cualitativa. En primer lugar, se realizó un análisis documental conforme a la propuesta metodológica de Vera y Morillo (2007), mediante la revisión sistemática de fuentes primarias y secundarias, tales como estrategias oficiales, planes gubernamentales, informes de organizaciones no gubernamentales, documentos académicos y publicaciones en medios de comunicación. Esta revisión permitió identificar categorías analíticas clave, así como establecer relaciones entre las estrategias implementadas y sus efectos en el desarrollo sostenible del turismo en el municipio.

En segundo lugar, siguiendo la perspectiva de Hernández et al. (2014), se aplicó la técnica de observación directa, para lo cual se llevaron a cabo visitas de campo a zonas turísticas y comunidades aledañas afectadas por el huracán. Estas visitas permitieron

registrar de forma empírica las alteraciones en la infraestructura, las prácticas de manejo ambiental y los niveles de participación comunitaria, proporcionando información valiosa para complementar el análisis teórico con evidencia contextual.

2.2.2. Instrumento utilizado

Como instrumento principal se aplicaron entrevistas orientadas al conocimiento y los antecedentes, según la propuesta metodológica de Hernández et al. (2014). Estas entrevistas fueron dirigidas a actores vinculados con la industria turística, tales como propietarios de establecimientos hoteleros, trabajadores del sector y miembros de la comunidad local. Su propósito fue profundizar en la comprensión de las medidas adoptadas tras el fenómeno natural, la percepción general sobre los procesos de recuperación y las principales dificultades enfrentadas. Para ello, se diseñó un cuestionario con preguntas de tipo mixto (abiertas y cerradas), el cual fue aplicado en entrevistas semiestructuradas. El detalle del instrumento puede consultarse en el Anexo 1.

2.2.3. Criterios éticos

La investigación se realizó respetando los principios éticos fundamentales de privacidad, confidencialidad y transparencia. Todos los participantes dieron su consentimiento informado, autorizando expresamente el uso de los datos recabados exclusivamente con fines académicos y educativos.

2.2.4. Marco histórico

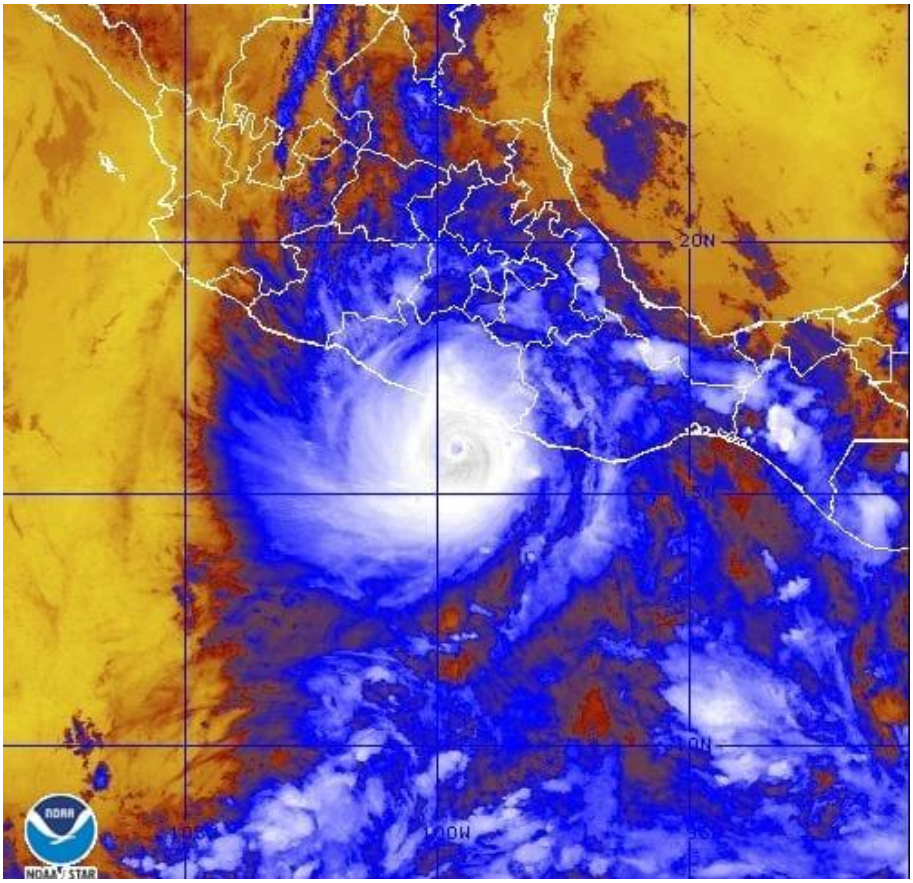
De acuerdo con información de la *National Aeronautics and Space Administration* (NASA, 2023), el huracán Otis se formó como una depresión tropical en el océano Pacífico el 22 de octubre de 2023. El día 23 evolucionó a tormenta tropical, categoría que mantuvo hasta la tarde del 24. A partir de entonces, el sistema experimentó una intensificación explosiva poco común en esta región. En menos de doce horas, “Otis” pasó de tormenta tropical a huracán categoría 5 en la escala Saffir-Simpson, registrando un aumento de

velocidad de 110 mph (aproximadamente 177 km/h) en un solo día. Esta rápida intensificación se refleja en la Figura 2, que muestra la precipitación acumulada asociada al fenómeno.

La *National Oceanic and Atmospheric Administration* (NOAA, 2023) documentó que, a las 00:25 horas del miércoles 25 de octubre, el huracán impactó tierra firme cerca de Acapulco, Guerrero, con vientos sostenidos de 270 km/h (165 mph) y ráfagas aún mayores. Este evento rompió récords históricos tanto por la velocidad de intensificación como por la fuerza del impacto. "Otis" se convirtió en el primer huracán categoría 5 en impactar directamente la costa sur del Pacífico mexicano, superando todos los precedentes registrados en cuanto a comportamiento y fuerza en cercanías de la costa. La Figura 2 presenta una imagen satelital del fenómeno al momento de su máxima intensidad.

Figura 2

Imagen satelital del Huracán "Otis"

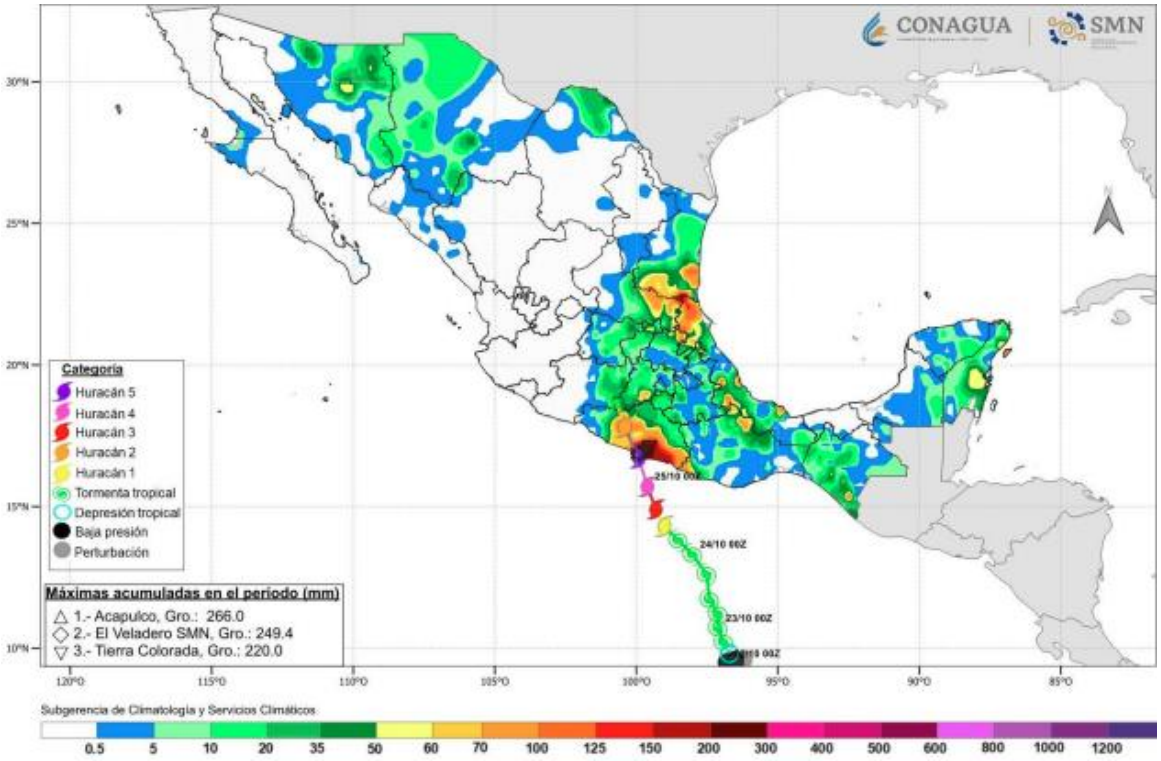


Fuente: NOAA, (2023).

Tras tocar tierra, el huracán provocó la caída masiva de líneas eléctricas, el arranque de árboles desde su raíz, así como severas inundaciones y deslizamientos de tierra que generaron consecuencias significativas para las comunidades afectadas. Además del impacto humano, los daños en infraestructura fueron de gran magnitud: UNICEF (2024) reportó 848,647 personas afectadas en el municipio de Acapulco y 79,605 en Coyuca de Benítez. Asimismo, se registraron afectaciones en 274,000 viviendas, 1,224 escuelas y más de 47,000 negocios (Mondragón et al., 2024). El cierre temporal de escuelas afectó a 177,804 estudiantes de educación básica (UNICEF, 2023).

Figura 3

Precipitación acumulada (mm) del 24 al 25 de octubre de 2023 producida por el huracán Otis



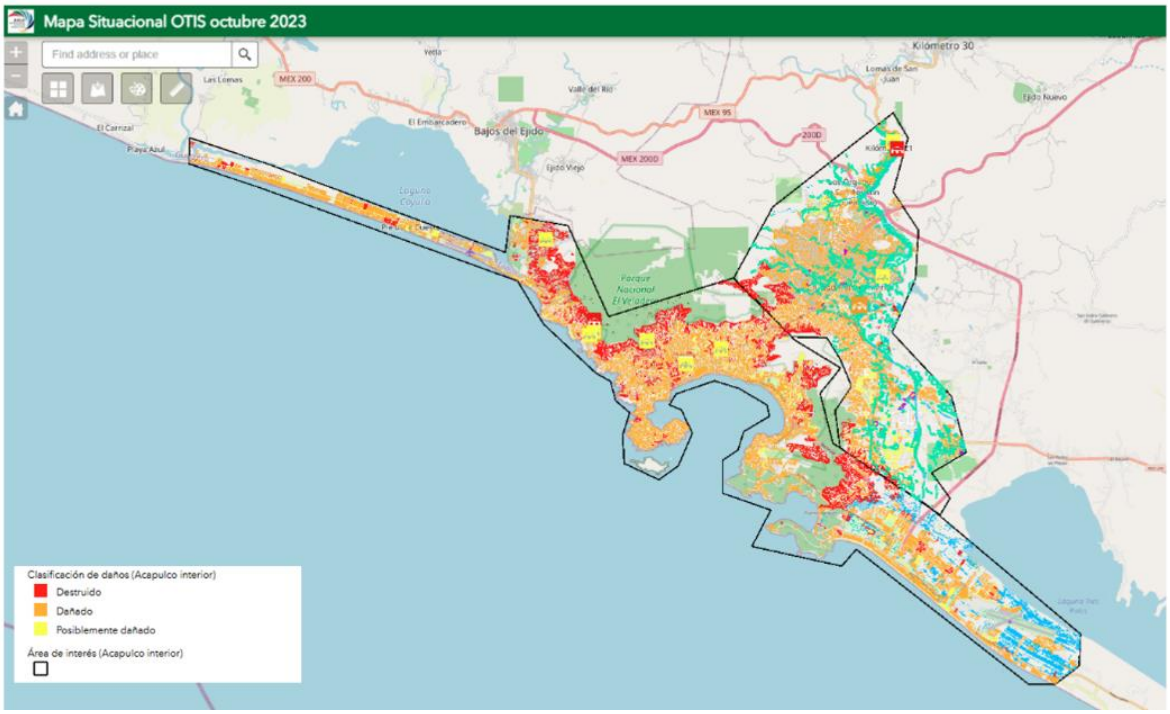
Fuente: Comisión Nacional del Agua y Servicio Meteorológico Nacional, (2023)

Según análisis de imágenes satelitales del sistema Copernicus Emergency Management Service, en la Figura 4 se observan los daños georreferenciados causados por el huracán. Con base en estos datos, se estimó que 2,594 hectáreas presentaron algún grado de afectación dentro del área de estudio, de un total de 2,704 hectáreas. De estas, 279 hectáreas fueron completamente destruidas y 2,159 resultaron dañadas (COET, 2024). En el

ámbito agropecuario, la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Rural (SAGADEGRO, 2024) reportó una afectación total de 15,782.47 hectáreas, lo que representa el 69.1 % del total de las 224 localidades que conforman el municipio de Acapulco.

Figura 4

Daños por el huracán Otis 2023



Fuente: Copernicus Emergency Management Service, (2023)

2.3. RESULTADOS

2.3.1. Del trabajo de campo

2.3.1.1. Primera incursión – Yate explorador "Beauport"

El 24 de junio de 2025 se realizó la primera visita al mega yate explorador "Beauport". Durante esta actividad se recorrieron sus instalaciones y documentando su historia, el funcionamiento general, la conformación de su tripulación, así como algunas de las estrategias que se proyectan implementar durante su estancia en el puerto.

La ingeniera Brenda, jefa de máquinas a bordo, compartió algunas de las iniciativas sostenibles que forman parte del enfoque ambiental del yate, entre las cuales destacan:

- Sistema de filtración de agua por ósmosis inversa: Esta tecnología permite mejorar significativamente la calidad del agua potable disponible a bordo, beneficiando mediante el acceso a agua segura, promoviendo prácticas sostenibles.
- Proyección como atracción turística nacional e internacional: La presencia del "Beauport" ha generado un notable interés mediático y turístico, contribuyendo al posicionamiento de Acapulco como destino de alto nivel, lo que se traduce en un incremento en el flujo de visitantes y un impacto positivo en la economía local.
- Adquisición de materia prima local: En el marco de su compromiso con la economía circular y la sostenibilidad, el yate prioriza la contratación de proveedores locales para el suministro de alimentos e insumos, lo que estimula la economía regional y reduce la huella de carbono asociada al transporte de mercancías.
- Experiencia con nuevas culturas: La tripulación tiene la oportunidad de conocer distintas culturas, probar nuevas gastronomías y vivir experiencias únicas en cada uno de los destinos que visitan.

Esta primera incursión permitió identificar prácticas replicables en otros sectores del turismo náutico y resalta la importancia de incorporar criterios de sostenibilidad en proyectos de alta gama vinculados al turismo costero. Dentro de esta actividad se recibió el apoyo del Gobierno Municipal de Acapulco, quien condonó de gastos, como parte del trabajo conjunto.

2.3.1.2. Segunda incursión – Tortuga marina Lepidochelys olivacea

El 1° de julio de 2025 se realizó la segunda visita, al Campo Militar No. 27-F "Gral. Div. P.A. Gustavo G. León González" al 68º batallón de infantería, ubicado en Pie de la Cuesta, Guerrero, como parte de las acciones de vinculación interinstitucional para la conservación de especies marinas. En esta jornada se llevó a cabo la liberación de la tortuga marina Lepidochelys olivacea (tortuga golfina), especie catalogada como vulnerable. (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales 2018)

Durante la actividad, se ofreció una exposición técnica sobre las principales zonas de anidación, su ciclo biológico, las amenazas antropogénicas que enfrenta, y las estrategias de manejo aplicadas para su conservación. Se enfatizó que las amenazas más significativas provienen de la presión ejercida por el ser humano, tanto por el consumo ilegal de carne y huevos, como por la captura incidental durante actividades pesqueras, particularmente en redes de arrastre y palangres.

Asimismo, se presentó el Programa de Acción para la Conservación de la Tortuga Golfina, el cual establece objetivos prioritarios como la protección de hábitats críticos, el monitoreo de las poblaciones y sus parámetros reproductivos, así como la generación de conocimiento científico orientado a optimizar las técnicas de manejo y restauración ecológica.

Esta actividad refuerza la importancia de la colaboración entre instituciones civiles y militares en la conservación de especies marinas amenazadas, y aporta datos relevantes para el seguimiento de las políticas públicas en materia de biodiversidad.

2.3.1.3. Tercera incursión – Recorrido en el buque "Kashima" de la Escuadra de Entrenamiento de la Fuerza Marítima de Autodefensa de Japón

El 12 de julio de 2025 se llevó a cabo la tercera visita programada, esta vez al buque japonés Kashima, perteneciente a la Escuadra de Entrenamiento de la Fuerza Marítima de Autodefensa de Japón, arribado en el puerto de Acapulco. Durante el recorrido, fue posible conocer diversos componentes del buque, tales como el tubo de lanzamiento de superficie, el cañón ceremonial, el receptor de sondas y el cañón de tiro rápido, entre otros. Asimismo, se tuvo la oportunidad de interactuar con parte de la tripulación y conocer aspectos relevantes sobre la historia y las funciones del Kashima dentro del contexto naval japonés.

Esta actividad representó una oportunidad significativa para el intercambio cultural y la promoción del turismo internacional en Acapulco.

2.3.1.4. Cuarta incursión - Seminario sobre la puesta en valor del patrimonio cultural y natural de Acapulco 2025

El 18 de julio de 2025 se realizó la cuarta visita académica al auditorio del Museo Histórico de Acapulco Fuerte de San Diego, como parte del seminario sobre la puesta en valor del patrimonio cultural y natural de la ciudad. En esta ocasión, se asistió a la conferencia "Historias en la piedra: el patrimonio rupestre de Acapulco", impartida por el arqueólogo del INAH Guerrero, Cuauhtémoc Reyes.

Durante la charla, se dio a conocer que en el estado de Guerrero existen alrededor de 3,405 sitios arqueológicos, muchos de ellos con manifestaciones gráfico-rupestres. Estas expresiones proporcionan información valiosa sobre su cultura, organización social, economía, cosmovisión y relación con el entorno. Cada detalle es significativo, desde la elección del espacio para las pinturas y petrograbados, hasta el trazo de cada línea y su disposición en los paneles.

El arqueólogo explicó que su labor de investigación se desarrolla en etapas, primero, el registro y la descripción de lo observado; después, el análisis e interpretación para comprender los fenómenos representados; y finalmente, la difusión de los resultados mediante charlas, conferencias y publicaciones accesibles al público general.

Como ejemplo, se presentó un análisis detallado del "Elemento 15" de Palma Sola, una representación mítico-geográfica de la bahía de Acapulco vista desde la perspectiva del cerro sagrado ubicado en la zona. En este panel se identifican diversos motivos (consideradas unidades mínimas de estudio que pueden descomponerse en elementos aún más básicos para su análisis). Cada uno de estos motivos fue examinado en detalle para ofrecer una interpretación más profunda.

El panel representa, entre otros elementos, ríos que descienden desde la cumbre de la montaña y la atraviesan, aludiendo a características geográficas reales de la bahía. Además, se incluyen figuras de fauna local, como ballenas y lagartos, y elementos de

carácter mítico y simbólico, como la representación de una deidad del agua, que refuerza el vínculo entre el entorno natural y las creencias de las comunidades originarias

Esta conferencia permitió comprender más profundamente la riqueza histórica y cultural de Acapulco, demostrando que la ciudad no es solo un destino turístico de playas, sino también un territorio con un valioso legado patrimonial. Como bien se señaló durante la sesión, una frase que invita a la reflexión resume el espíritu del seminario: "Nadie quiere lo que no conoce, ni defiende lo que no ama."

2.3.1.5. De las entrevistas

Se realizaron un total de 23 entrevistas a personas trabajadoras, de las cuales el 55 % tiene algún vínculo con el sector turístico, mientras que el 45 % no lo tiene. Las edades de los participantes oscilan entre los 21 y los 63 años.

Desde la perspectiva de los entrevistados, la situación actual del turismo en Acapulco es limitada y deficiente. No obstante, la mayoría considera que aún existen oportunidades para mejorar. Señalaron que la implementación de estrategias de turismo sostenible ha sido escasa. Las acciones más conocidas están enfocadas principalmente en el marketing para promover el destino, pero no en su desarrollo sostenible. Aunque identifican que existen ideas o intenciones sostenibles, consideran que estas aún no se han llevado a la práctica de manera concreta.

Respecto a la visibilidad y accesibilidad de dichas estrategias, la mayoría opina que son poco visibles debido a la falta de difusión. A pesar de ello, consideran que podrían ser accesibles, aunque no tienen claridad sobre su contenido o cómo participar, ya que desconocen en gran medida cuáles son esas estrategias.

Los encuestados perciben que las organizaciones privadas son las que más han implementado alguna forma de estrategia sostenible. Estas entidades, según los participantes, tienen mayor capacidad de influencia sobre los turistas y pueden motivar su participación en este tipo de iniciativas. Asimismo, los entrevistados consideran que, si bien

el gobierno ha expresado una intención hacia el desarrollo del turismo sostenible, las estrategias anunciadas no se han implementado ni concretado de forma efectiva.

Al preguntar sobre su disposición para participar en acciones relacionadas con el turismo sostenible, la mayoría respondió afirmativamente. Expresaron su deseo de contribuir a un "mejor Acapulco", donde se eleve la calidad de vida, se proteja la naturaleza, se mejoren los puertos y se enriquezca la experiencia turística. Aquellos que manifestaron no estar interesados mencionaron principalmente la falta de conocimiento y/o tiempo como las principales barreras para involucrarse.

Se presenta la tabla 1 la cual muestra respuestas con mayor frecuencia de mención (Anexo 2), con base a lo recopilado de las entrevistas realizadas.

Tabla 1

Categorías y respuestas con mayor frecuencia de mención

Categorías	Respuestas con mayor frecuencia
Percepción del turismo actual	Decadencia
	Confusión
	En crecimiento
Estrategias sostenibles percibidas	Inexistente
	Parcialmente visibles
Ejemplos de sostenibilidad	Iniciativas de recolección de residuos
	Programas culturales
	No se identifican ejemplos
Visibilidad y accesibilidad	Poco visibles
	Poco accesibles
	Necesitan difusión
Organización promotora	Sector privado
	Gobierno
Disposición ciudadana a participar	Alta disposición

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento

2.3.2. Marco conceptual

El concepto turismo presenta múltiples definiciones que se abordan a continuación:

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que implica el desplazamiento temporal de personas hacia lugares distintos a su residencia habitual, principalmente por motivos de ocio, aunque también pueden incluirse fines culturales, de salud o negocios. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, s.f.), este fenómeno está relacionado con el movimiento de individuos fuera de su entorno cotidiano, generalmente con fines recreativos.

Por su parte, la Ley General de Turismo (DOF, 2024) define las actividades turísticas como aquellas que las personas llevan a cabo durante sus viajes y estancias temporales en destinos ajenos a su entorno habitual, motivadas por el ocio u otras razones no relacionadas con el ejercicio de actividades remuneradas.

Desde una perspectiva más amplia, Padilla (1982) describe el turismo como un fenómeno social que implica el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos con propósitos de recreación, descanso, cultura o salud. Este tipo de movilidad genera una serie de interacciones de relevancia económica, social y cultural tanto para los visitantes como para las comunidades receptoras.

Finalmente, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, s.f.) puntualiza que el turismo comprende las actividades realizadas por personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año, siempre que el motivo no sea ejercer una actividad lucrativa en el lugar visitado

Dentro de este término, se desglosan tres formas del turismo según las recomendaciones internacionales para las estadísticas de turismo 2008 (UNWTO, 2008)

a) Turismo interno: Hace referencia a las actividades turísticas realizadas por los residentes de un país dentro de su propio territorio. Este tipo de turismo contribuye significativamente a la economía nacional al promover el desplazamiento interno y el consumo de bienes y servicios turísticos locales.

Ejemplo: Una persona que reside en la Ciudad de México y viaja a Acapulco está realizando turismo interno.

b) Turismo receptor: Se refiere a las actividades llevadas a cabo por visitantes no residentes que ingresan al país con fines turísticos. Este tipo de turismo representa una fuente importante de ingresos para el país receptor, ya que implica el gasto de turistas extranjeros en bienes y servicios locales.

Ejemplo: Un turista canadiense que viaja a Cancún, México, se considera parte del turismo receptor para México.

c) Turismo emisor: Comprende las actividades realizadas por los residentes de un país cuando viajan al extranjero por motivos turísticos. En este caso, el país de origen del visitante se considera como emisor, dado que sus ciudadanos realizan desplazamientos hacia otros destinos.

Ejemplo: Un ciudadano mexicano que viaja a España está realizando turismo emisor desde la perspectiva de México.

De igual manera a partir de estos turismos se desglosan los turismos dependiendo la actividad a realizar (ONU, s.f.):

i. Turismo de aventura: Se refiere a la actividad turística que se desarrolla en destinos con características geográficas particulares y paisajes naturales específicos. Este tipo de turismo suele implicar una interacción directa con la naturaleza, la realización de actividades físicas, el intercambio cultural y, en algunos casos, la exposición a riesgos reales o percibidos. Requiere generalmente un grado significativo de esfuerzo físico y mental por parte del visitante.

ii. Turismo de bienestar: Actividad turística orientada a mejorar y equilibrar los distintos ámbitos del bienestar humano, incluyendo las dimensiones física, mental, emocional, ocupacional, intelectual y espiritual. Este tipo de turismo promueve experiencias que favorecen la salud integral del individuo.

iii. Turismo costero: Engloba las actividades turísticas cuya realización depende de la cercanía a zonas costeras. Este tipo de turismo se vincula con actividades recreativas y deportivas que se llevan a cabo en las playas, orillas de mares, lagos o ríos.

iv. Turismo marítimo: Comprende las actividades turísticas que tienen lugar en el mar, tales como la navegación recreativa en yates o embarcaciones, así como los deportes náuticos. También incluye los servicios e infraestructuras asociados ubicados en tierra firme.

v. Turismo de aguas interiores: Incluye actividades turísticas y recreativas, así como deportes náuticos, que se desarrollan en cuerpos de agua ubicados dentro del territorio continental, tales como ríos, lagos, arroyos, manantiales, pozas, etc. Este tipo de turismo se caracteriza por su relación estrecha con entornos agrupados tradicionalmente como aguas interiores.

vi. Turismo cultural: Actividad turística la cual se basa en la motivación principal del visitante por conocer, experimentar y disfrutar los bienes materiales e inmateriales que conforman la identidad cultural de una sociedad. Abarca expresiones como el arte, la arquitectura, el patrimonio histórico, las tradiciones, la gastronomía y otros elementos culturales distintivos.

vii. Turismo deportivo: Consiste en la participación del visitante en eventos o actividades deportivas, ya sea como espectador o competidor. Incluye tanto actividades comerciales como no comerciales, y puede tener una naturaleza recreativa o competitiva.

viii. Turismo educativo: Hace referencia a la movilidad turística motivada por la búsqueda de aprendizaje, desarrollo intelectual o mejora de habilidades. Abarca actividades formativas formales e informales, y puede incluir cursos, talleres, intercambios académicos, visitas educativas y experiencias de aprendizaje cultural.

ix. Turismo gastronómico: Actividad turística centrada en la exploración y disfrute de la gastronomía local, tradicional o innovadora. Incluye visitas a productores de alimentos, participación en festivales culinarios, degustaciones y clases de cocina, entre otras experiencias relacionadas con la cultura alimentaria.

x. Turismo médico: Implica el desplazamiento de personas hacia otros territorios con el propósito de recibir atención médica especializada, ya sea de carácter invasivo o no invasivo. Puede incluir servicios de diagnóstico, tratamiento, cirugía, curación o rehabilitación, siempre con base en prácticas clínicas reconocidas.

xi. Turismo de montaña: Comprende las actividades turísticas recreativas o deportivas realizadas en regiones montañosas. Este tipo de turismo se vincula con el disfrute del entorno natural, el senderismo, la escalada, el esquí y otras actividades al aire libre propias de estas zonas geográficas.

xii. Turismo de negocios: Actividad turística motivada por fines profesionales, comerciales o corporativos. Incluye la participación en reuniones, congresos, ferias, convenciones y otros eventos laborales realizados fuera del lugar de residencia y trabajo habitual del visitante.

2.2.3. El término sostenibilidad

Según la Real Academia Española (2014), el término sostenibilidad se refiere a la cualidad de sostenible, entendido en el campo de ecología y economía como aquello que puede mantenerse durante un largo periodo de tiempo sin agotar los recursos ni causar un daño significativo al medio ambiente.

Por otra parte, en el informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (ONU, 1987) define la sostenibilidad como la capacidad de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias.

El Consejo Mexicano para la investigación Normativa en Información Financiera (Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera y de Sostenibilidad [CINIF], s.f.) plantea que la sostenibilidad implica gestionar los recursos disponibles para cubrir las necesidades actuales, sin poner en riesgo las de las generaciones futuras, dentro del marco de gobernabilidad y tomando en cuentas los factores económicos, sociales y ambientales.

2.2.4. Tipos de sostenibilidad (UNICEF, 2025)

I. Sostenibilidad social: Promueve la creación de sociedades justas, inclusivas y equitativas, donde todas las personas tengan acceso a los mismos derechos, oportunidades y recursos.

II. Sostenibilidad económica: Su principal objetivo es mantener el crecimiento económico con equidad social y respeto por el medio ambiente, garantizando el equilibrio entre producción, consumo y bienestar.

III. Sostenibilidad ambiental: Se centra en la protección del entorno natural, la lucha contra el cambio climático, la conservación de la biodiversidad y la adopción de prácticas que respeten los límites ecológicos del planeta.

IV. Sostenibilidad empresarial: Se enfoca en las estrategias y prácticas que permiten a las organizaciones operar de forma ética y responsable, considerando no solo sus beneficios económicos, sino también su impacto ambiental y social.

2.2.5. Sostenibilidad y sustentabilidad

Los términos de sostenibilidad y sustentabilidad son dos términos diferentes con similitudes, según la Real Academia Española (2014), el término sustentable se define como "aquello que se puede sustentar o defender con razones", en tanto sostenible actúa como su adjetivo equivalente.

Mientras que el término sostenible se define como aquello que puede mantenerse en el tiempo establecido sin agotar los recursos ni deteriorar el medio ambiente.

2.2.6. Turismo sostenible

La Organización Mundial del Turismo (OMT, s.f.) define el turismo sostenible como aquel que tiene absolutamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para la satisfacción de las necesidades tanto de los visitantes, la industria del entorno y comunidades anfitrionas, buscando el equilibrio de los recursos naturales y culturales con su conservación y el bienestar de las comunidades locales.

Este enfoque implica la gestión responsable de los ecosistemas y la biodiversidad, así como la protección y valorización del patrimonio cultural tangible e intangible de las comunidades receptoras, incluyendo sus estructuras arquitectónicas, tradiciones, valores y expresiones culturales. Asimismo, el turismo sostenible debe garantizar la viabilidad

económica mediante la generación de empleo decente, ingresos equitativos y oportunidades inclusivas que contribuyan a la mejora de la calidad de vida local y a la mitigación de la pobreza. (OMT, s.f.)

La Carta Mundial de Turismo Sostenible de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (2015), formulada con la participación y aprobación de diversos organismos internacionales, establece un marco normativo y ético para guiar la transición hacia un modelo turístico alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030. Según este documento, el turismo sostenible debe sustentarse en principios que integren las dimensiones económica, social, cultural y ambiental, promoviendo tanto la equidad intergeneracional como la resiliencia de los destinos.

Entre los principios esenciales que se destacan en la carta, se encuentran los siguientes:

- Fomento de la paz y la tolerancia: El turismo debe crear espacios de diálogo intercultural que promuevan la convivencia pacífica y la comprensión mutua.
- Protección del patrimonio cultural y natural: Se debe garantizar la conservación del patrimonio tangible e intangible como legado para las generaciones futuras.
- Conservación de la biodiversidad y los ecosistemas: Las actividades turísticas deben integrarse a estrategias de protección ambiental, evitando la degradación de los recursos naturales.
- Reducción de emisiones contaminantes: La industria turística debe asumir el compromiso de disminuir su huella de carbono mediante medidas de mitigación y tecnologías limpias.
- Contribución a la recuperación socioeconómica global: El turismo puede actuar como motor de recuperación mediante la innovación tecnológica, la digitalización y la conectividad global.
- Fortalecimiento de los vínculos locales: Es fundamental priorizar la articulación con comunidades anfitrionas a través del consumo de productos y servicios locales, promoviendo la inclusión y el desarrollo territorial.

Asimismo, la carta emite una serie de llamamientos estratégicos dirigidos a los principales actores involucrados en el sistema turístico, distribuido en seis ámbitos de actuación:

i. Gobiernos y organismos internacionales: Estas deben integrar la sostenibilidad en sus políticas públicas, estrategias, planes y operaciones turísticas. Se hace un llamado a fomentar alianzas con comunidades locales, instituciones financieras, organismos multilaterales y otros actores relevantes. Es fundamental facilitar la cooperación interinstitucional y la articulación efectiva entre las distintas agencias gubernamentales vinculadas al turismo.

ii. Comunidades locales: Se destaca la importancia de preservar los valores culturales y naturales de los destinos. Las comunidades deben ser empoderadas mediante un turismo inclusivo, accesible y participativo. Además, se debe promover la educación y la sensibilización sobre el desarrollo sostenible y facilitar su inserción en la economía turística local.

iii. Industria turística: El sector empresarial debe adoptar prácticas responsables, reduciendo la generación de residuos, evitando la contaminación del agua, e implementando tecnologías limpias y procesos ecoeficientes en infraestructura, transporte, y gestión de recursos. También se resalta la importancia de formar al personal en sostenibilidad turística.

iv. Consumidores: Los turistas deben optar por productos y servicios que beneficien a las comunidades locales, priorizando alternativas sostenibles frente a aquellas que no lo son. El consumo responsable es clave para fomentar un turismo más ético y equitativo.

v. Comunidad científica y desarrolladores tecnológicos: Es esencial promover alianzas entre la ciencia y el turismo para generar innovación tecnológica y fomentar la eco-innovación. Además, se recomienda diseñar e impartir programas de formación sobre gestión sostenible del turismo, basados en evidencia científica.

vi. Las redes y las organizaciones no gubernamentales (ONGs): Las ONGs y redes especializadas deben contribuir a la promoción de buenas prácticas a través de campañas de sensibilización, medios digitales y materiales educativos. Asimismo, se alienta la

documentación y divulgación de casos exitosos que sirvan como modelos replicables en otros contextos

2.2.7. Estrategias implementadas en Acapulco

I. "Acapulco se transforma contigo" (Secretaría de Turismo, 2024):

Estrategia integral con el objetivo de reactivar la economía del puerto; esta considera 5 ejes:

a. Atención Integral de la Infraestructura y los Servicios Públicos.
b. Acapulco Seguro.
c. Transporte y movilidad sustentable.
d. Regeneración Turística y hotelera.
e. Estrategias para Acapulco renace.

Los resultados de esta estrategia se ven reflejados en la recolección de setenta y seis mil seiscientos cincuenta (76,650) toneladas de tierra y arena en el territorio municipal, logrando reapertura de más de doce mil (12,000) habitaciones disponibles en el puerto avances presentados el 12 de noviembre del 2024 ante una reunión entre la presidenta de México y la presidenta municipal (Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco, 2024).

II. Campaña "Siempre Acapulco" (Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco, 2023): Esta campaña busca resaltar la belleza de las playas de Acapulco partiendo desde sus orígenes y toda la evolución y las visitantes estrellas que alguna vez la visitaron como Pedro infante (1956), Luis Miguel (1985), Selena y los dinos (1994), entre otras estrellas tanto nacionales como internacionales.

III. Programa "Acapulco Renace con color: Espacios de vida" (Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco, 2024): Programa donde su objetivo principal es pintar diez mil trescientos metros cuadrados (10,300 m^2), lo que es equivalente aproximado de ciento cuarenta (140) viviendas localizadas en los barrios considerados históricos (como el barrio de la candelaria, de la playa, petaquillas, la pinzona, entre otros) y el Acapulco

tradicional (playa caleta, caletilla, honda, manzanillo, la angosta, tlacopanocha, hornitos, hornos, tamarindos, el morro).

IV. Jornada de limpieza (Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco, 2025): Realizan jornadas de limpieza y reordenamiento en zonas de playa por parte de prestadores de servicios turísticos, así como también parte de autoridad federal como FONATUR, donde sacaron aproximadamente tres mil doscientos cincuenta y cinco (3,255) toneladas de basura donde sacaron graba, escombros, desechos, botellas, etc.

2.4. CONCLUSIONES

A pesar de los severos impactos ocasionados por el huracán Otis, Acapulco, Guerrero, conserva elementos distintivos que pueden potenciar su recuperación y desarrollo turístico sostenible, tales como su riqueza cultural, arquitectura representativa, diversidad gastronómica y biodiversidad. Sin embargo, uno de los principales desafíos identificados es la carencia de normas claras y estrategias integrales para la conservación y gestión adecuada de estos recursos.

Aunque se han implementado campañas culturales y de limpieza, estas han sido esporádicas e insuficientes, especialmente en lo referente al mantenimiento de playas y zonas residenciales. Los resultados de las entrevistas realizadas evidencian una percepción generalizada entre los residentes sobre la desatención de las áreas habitacionales, en contraste con la prioridad otorgada a las zonas turísticas. Esta situación refleja un desequilibrio en la gestión del territorio y una visión fragmentada del turismo sostenible.

Entre los problemas más señalados se encuentra la acumulación de residuos en calles, banquetas y playas. Si bien se han impulsado iniciativas de limpieza en áreas turísticas, los habitantes manifiestan que sus comunidades no reciben el mismo nivel de atención. Esta percepción refuerza la necesidad de una planificación que contemple el bienestar de los residentes como parte esencial del modelo turístico.

Por otro lado, destacan iniciativas culturales y comunitarias que reflejan el potencial del destino para diversificar su oferta, tales como recorridos ecoturísticos, presentaciones

de danza folclórica y talleres dirigidos a niños, jóvenes y adultos mayores y espacios de intercambio cultural entre locales y visitantes. Estas acciones no solo refuerzan la identidad colectiva y el sentido de pertenencia, sino que también fomentan un turismo más inclusivo, justo y respetuoso con el entorno.

Avanzar hacia un turismo verdaderamente sostenible requiere no solo el compromiso de las autoridades, sino también la participación de la ciudadanía y los visitantes. Es indispensable fomentar una cultura ambiental que promueva prácticas responsables, como evitar arrojar residuos en espacios públicos, consumir productos locales y preferir opciones sostenibles. En este sentido, la educación ambiental se vuelve una herramienta clave para sensibilizar, formar y movilizar a la población hacia un modelo turístico más consiente, resiliente e integrador.

En relación con el tema de sostenibilidad y sustentabilidad a pesar de su similitud semántica, en el ámbito académico e institucional, el término sostenible ha adquirido mayor aceptación y uso. Esto se debe a que ha sido más desarrollado, abordado y promovido por organismos internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas, en el marco del desarrollo sostenible. Por tanto, el uso del término sustentable ha ido quedando progresivamente en desuso en favor de sostenible, el cual predomina en la literatura científica y en las políticas públicas contemporáneas.

2.5. REFERENCIAS

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2024) Ley General de Turismo. Diario Oficial de la Federación [DOF] https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf

Dirección Técnica y Administrativa del Cabildo de Acapulco de Juárez [COET]. (2024). Resumen ejecutivo del programa de ordenamiento ecológico local, participativo del territorio del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero. https://acapulco.gob.mx/transparencia/wp-content/uploads/marcojuridico/manuales/Gaceta_POEL_Acapulco.pdf

Comunicación social de Acapulco (2024). *Revisa Claudia Sheinbaum con Abelina López Rodríguez y Evelyn Salgado avances en programa "Acapulco se Transforma Contigo"*. Gobierno Municipal de Acapulco https://acapulco.gob.mx/2024/11/revisa-claudia-sheinbaum-con-abelina-lopez-rodriguez-y-evelyn-salgado-avances-en-programa-acapulco-se-transforma-contigo/

Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco. (2024). *Da Abelina brochazo de arranque al programa "Acapulco Renace con Color: Espacios con Vida"*. Gobierno Municipal de Acapulco. https://acapulco.gob.mx/2024/08/da-abelina-brochazo-de-arranque-al-programa-acapulco-renace-con-color-espacios-con-vida/

Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco (2025). *Informe de avances del programa "Acapulco se Transforma Contigo"*. Gobierno Municipal de Acapulco. https://acapulco.gob.mx/2025/03/participa-gobierno-de-abelina-lopez-rodriguez-en-informe-de-avances-del-programa-acapulco-se-transforma-contigo/

Comunicación Social del Gobierno Municipal de Acapulco (2023). Campaña "Siempre Acapulco". https://www.guerrero.gob.mx/2023/12/lanza-gobierno-de-guerrero-campana-siempre-acapulco/

Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera y de Sostenibilidad [CINIF] (s.f.) *Sostenibilidad: qué es, definición, concepto, tipos y ejemplos*. https://www.cinif.org.mx/blog_post.php

Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, U. (2015). The world charter for sustainable tourism. https://www.biospheretourism.com/en/world-charterfor-sustainable-tourism/25

de la Torre Padilla, O. (1982). *El turismo fenómeno social*. Fondo de cultura Económica. Internet Archive Library https://archive.org/details/el-turismo.-fenomeno-social-oscar-de-la-torre-padilla/page/n5/mode/2up

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. P. (2014). Metodología de la investigación (McGRAW-HILL, Ed. Sexta ed.). INTERAMERICANA EDITORES. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2022). *Indicador trimestral de la actividad económica estatal guerrero, segundo trimestre de 2022*. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/itaee/itaee2022_10_Gro.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (s.f.). *Turismo*. https://www.inegi.org.mx/temas/turismo/

Vidrio, L. A., Vargas, A., Piedra, C., García, D., Gutiérrez, K., & Villas, L. F. (2024). *Implicaciones políticas y sociales del paso de Otis en Acapulco*. Integralia. https://integralia.com.mx/web/wp-content/uploads/2024/03/Reporte-especial.-A-100-dias-del-paso-de-Otis-en-Acapulco.pdf

Mondragón, F. P., Cano, M. M. C., Bobadilla, H. G., Téllez, M. Á. J., Estrada, A. P., Jaramillo, E. B., Mariles, Ó. A. F., Nolasco, L. A., Sánchez, B. D. A., & Mario, C. (2024). *Daños observados en Acapulco por el huracán Otis*. https://www.iingen.unam.mx/es-mx/AlmacenDigital/Gaceta/mayo-junio2024/Paginas/Danos-observados-en-Acapulco-por-el-huracan-Otis.aspx#:~:text=Se%20estima%20que%20cerca%20de,un%20n%C3%BAmero%20indeterminado%20de%20desaparecidos

National Aeronautics and Space Administration [NASA] (2023). *El huracán Otis*. https://ciencia.nasa.gov/ciencias-terrestres/el-huracan-otis/

National Oceanic and Atmospheric Administration [NOAA], 2023) Tras su impacto en tierra, el fenómeno ocasionó daños significativos en (2023). *Post-tropical Cyclone Otis at 19.1°N - 100.8°W*. https://www.star.nesdis.noaa.gov/goes/floater.php?stormid=EP182023

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (1987). *Informe de la comisión mundial sobre el medio ambiente y desarrollo*.

Organización de las Naciones Unidas [ONU] (s.f.). *Glosario de términos turísticos*. https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#T

Organización Mundial del Turismo [OMT] (s.f.). *Desarrollo Sostenible*. https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible

Real Academia Española (2014). Diccionario de la lengua española. In https://dle.rae.es/

Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Rural [SAGADEGRO], (2024). *Censo Agropecuario por Afectaciones del Huracán Otis*. https://campoguerrero.gob.mx/index.php/2024/08/19/censo-agropecuario-por-afectaciones-del-huracan-otis/#:~:text=A%20partir%20de%20la%20Base,total%20de%20las%20224%20localidades

Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales [SEMARNAT] (2018). Programa de acción para la conservación de la especie tortuga golfina (Lepidochelys olivacea). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/443997/PACE_Tortuga_Golfina.pdf

Secretaría de Turismo. (2024). Inició la Etapa "Acapulco se Transforma Contigo". 20. https://sistemas.sectur.gob.mx/SECTUR/2024/DGCS/11_26_m0r33h/Revista_Digital_Turismo_Noviembre_2024.pdf

United Nations Children's Fund [UNICEF] (2023). *Huracan Otis: UNICEF coordina con gobierno en Guerrero para determinar la afectación a niñez y adolescencia*. https://www.unicef.org/mexico/comunicados-prensa/hurac%C3%A1n-otis-unicef-coordina-con-gobierno-en-guerrero-para-determinar-la

United Nations Children's Fund [UNICEF] (2024). *Huracán Otis: su impacto en niñas, niños y adolescentes en Guerrero*. https://www.unicef.org/mexico/historias/hurac%C3%A1n-otis-su-impacto-en-ni%C3%B1as-ni%C3%B1os-y-adolescentes-en-guerrero

United Nations Children's Fund [UNICEF] (2025). *¿Qué es la sostenibilidad y cuáles son sus objetivos?* https://www.unicef.es/blog/sostenibilidad/sostenibilidad-que-es-objetivos-planes

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO] (2025). *Tras huracanes que devastaron Acapulco, la UNESCO organiza más de 200 talleres culturales para apoyar la recuperación de la comunidad*. https://www.unesco.org/en/articles/after-hurricanes-devastate-acapulco-unesco-organizes-over-200-cultural-workshops-support-community?utm

United Nations World Tourism Organization [UNWTO] (2008). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008*. https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1s.pdf

Peña Vera, T., & Pirela Morillo, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas* (16), 55-81. https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Guion de entrevista:

Buen día:

Me presento, mi nombre es Vanessa Itzel Luna Cabrera, alumna del programa de Ingeniería en Gestión Empresarial del Tecnológico de Estudios Superiores de Chicoloapan, participando en el Programa DELFIN, mismo que trata sobre el fortalecimiento de la investigación y el posgrado del Pacífico, realizando una estancia en la Universidad Hipócrates.

Actualmente se está llevando a cabo un estudio con el propósito de elaborar un artículo científico sobre las estrategias de turismo sostenible en Acapulco. Por lo cual, me permito solicitar su valiosa colaboración para responder una breve entrevista compuesta por 11 preguntas. El tiempo estimado para completarla no excede los 5 minutos. Sus respuestas serán completamente anónimas y tratadas con la más estricta confidencialidad.

Preguntas

1. Edad:
2. Genero:
3. Ocupación:
4. ¿Reside en Acapulco? ¿Cuánto tiempo tiene de residencia?
5. ¿Tiene algún vínculo con el sector turístico? (trabajo, negocio, etc.)
6. ¿Cómo describiría la situación actual del turismo en Acapulco?
7. ¿Ha notado la implementación de estrategias orientadas al turismo sostenible en Acapulco?
8. ¿Podría mencionar alguna acción, programa o iniciativa que considere un ejemplo de turismo sostenible en Acapulco?
9. ¿Qué tan visibles o accesibles considera que son estas estrategias para la ciudadanía y los turistas?
10. ¿Qué organización considera que está promoviendo más el turismo sostenible en Acapulco?
11. ¿Estaría dispuesto(a) a participar o involucrarse en alguna iniciativa relacionada con el turismo responsable o sostenible? ¿por qué?

Le agradezco su tiempo y atención.

Anexo 2: Tabla de frecuencias

Tabla 2.

Tabla de frecuencia

Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
1	Decadencia	15
2	Confusión	4
3	En crecimiento	4
4	Inexistente	16
5	Parcialmente visibles	7
6	Iniciativas de recolección de residuos	6
7	Programas culturales	7
8	No se identifican ejemplos	10
9	Poco visibles y accesibles	17
11	Necesitan difusión	6
12	Sector privado	7
13	Gobierno	7
14	Alta disposición	17

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento

Sobre los autores

Vanessa Itzel Luna Cabrera: Estudiante del programa de la Ingeniería en Gestión Empresarial del Tecnológico de Estudios Superiores de Chicoloapan (TESCH). Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacífico (Delfín).

Erick García-Serna: Director de Posgrados de la Universidad Hipócrates, Maestro en Ciencias: Gestión Sustentable del Turismo en la LGAC: Marketing Turístico Sustentable del Programa Nacional de Posgrados de Calidad CONACYT – UAGro. 27 publicaciones internacionales, 2 libros. Miembro de la Red de Investigadores Científicos de América Latina y el Caribe (RED ICALC), Padrón de Investigadores Educativos de la Dirección General de Investigación Educativa, Padrón Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia, Tecnología e Innovación del estado de Guerrero.

Edwin Gregorio Yepes González: Magister En Educación, Universidad de la Salle, Magister en Administración y Supervisión Educativa, Universidad Externado de Colombia, Ph.D. Gestión y Desarrollo Estratégico, Universidad la Rioja, Ph.D.- Pos.Dr Gestión Estratégica, Innovación Organizacional, Universidad Nacional Autónoma de México, Docente, Fundación Universitaria COMPENSAR

Luis Fernando Morales García: Magíster en Educación, especialista en pensamiento estratégico y administrador público, Dirección de Educación Policial – Policía Nacional de Colombia, docente de Pregrado y Posgrados.

Declaración conflictos de interés

No existe conflicto de intereses

Financiamiento

Trabajo financiado por parte de la Universidad Hipócrates

Uso de inteligencia artificial

Uso de IA para la revisión y sugerencias sobre la redacción del trabajo

Aprobación de comité de ética

No aplica.

Agradecimientos

Se agradece a la Mtra. Marisol Manzanarez Nava – Rectora de la Universidad Hipócrates por el apoyo y las facilidades otorgadas.

Declaración de responsabilidad autoral

Conceptualización: Vanessa Itzel Luna Cabrera

Curación de datos: Vanessa Itzel Luna Cabrera

Análisis formal: Vanessa Itzel Luna Cabrera y Erick García-Serna

Investigación: Vanessa Itzel Luna Cabrera

Metodología: Vanessa Itzel Luna Cabrera, Erick García Serna, Edwin Gregorio Yepes González, Luis Fernando Morales García

Gestión del proyecto: Vanessa Itzel Luna Cabrera

Recursos: Vanessa Itzel Luna Cabrera y Erick García-Serna

Software: Vanessa Itzel Luna Cabrera, Erick García Serna, Edwin Gregorio Yepes González, Luis Fernando Morales García

Supervisión: Vanessa Itzel Luna Cabrera y Erick García-Serna

Validación: Vanessa Itzel Luna Cabrera, Erick García Serna, Edwin Gregorio Yepes González, Luis Fernando Morales García

Visualización: Vanessa Itzel Luna Cabrera y Erick García-Serna

Redacción (borrador original): Vanessa Itzel Luna Cabrera, Erick García Serna, Edwin Gregorio Yepes González, Luis Fernando Morales García

Redacción (corrección y edición): Vanessa Itzel Luna Cabrera, Erick García Serna, Edwin Gregorio Yepes González, Luis Fernando Morales García

Revisión – asesoría: Erick García-Serna

Información adicional

La responsabilidad ética y jurídica sobre los contenidos presentados en esta publicación recae exclusivamente en sus autores, incluyendo el cumplimiento de la normativa vigente

en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. La editorial queda eximida de cualquier compromiso derivado de dichos contenidos y de su uso por parte de terceros.

Derechos de Autor 2025 © Vanessa Itzel Luna Cabrera, Erick García Serna, Edwin Gregorio Yepes González, Luis Fernando Morales García

Esta obra está protegida por una licencia de Atribución Creative Commons 4.0.



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, así como de adaptarlo, remezclarlo, transformarlo y crear a partir de él para cualquier propósito, incluso con fines comerciales. Sin embargo, debe cumplir con la condición de atribución, lo que significa que debe otorgar el crédito correspondiente a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado modificaciones. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de manera que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe algún beneficio por el uso de la obra.

Resumen de licencia – Texto completo de la licencia

ISBN: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24.c54

CAPÍTULO 3

Análisis de la gestión de riesgos del sistema de calidad ISO9001:2015 bajo la perspectiva del ciclo de Deming

Analysis of risk management in the ISO9001:2015 quality system from the perspective of the Deming cycle

Zayuri Karely Torres Nava [1]
Irma Baldovinos-Leyva [2]

Recibido: 20 may. 2025 | Aceptado: 10 oct. 2025 | Publicado: 01 nov. 2025

[1] Estudiante de la Licenciatura en Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico de Tepic. Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacífico (Delfín). México. zaykatorresna@ittepic.edu.mx; https://orcid.org/0009-0008-4959-386X

[2] Universidad Hipócrates, Acapulco de Juárez, México. baldovinosma25@uhipocrates.edu.com; https://orcid.org/0000-0001-6242-2346

Autor de correspondencia: zaykatorresna@ittepic.edu.mx

Como citar: Torres Nava, Z. K., & Baldovinos-Leyva, I. (2025). Análisis de la gestión de riesgos del sistema de calidad ISO9001:2015 bajo la perspectiva del ciclo de Deming. In E. García-Serna, I. Baldovinos-Leyva, & E. Añorve García (Eds.), & (Ed.), *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates* (p. 81-104). Editorial PLAGCIS. https://doi.org/10.69821/PLAGCIS.24.c55

RESUMEN

El presente estudio analiza la gestión de riesgos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) bajo la norma ISO 9001:2015, desde la perspectiva del ciclo de Deming (PHVA: Planear, Hacer, Verificar, Actuar), aplicado en el Laboratorio Especializado de la Universidad Hipócrates. Se desarrolló con un enfoque cualitativo, de carácter descriptivo, documental-aplicado. Se empleó un checklist basado en los 24 pasos de gestión de riesgos y una rúbrica de 20 ítems estructurados en escala Likert, ambos orientados a medir la relación entre la norma ISO 9001:2015 y el ciclo Deming. La muestra estuvo conformada por los nueve colaboradores que integran el organigrama acreditado del laboratorio; La validación de la rúbrica arrojó un alfa de Cronbach de 0.983, lo que confirma la fiabilidad del instrumento. Se identificó que la mayoría del personal cuenta de tres y cinco años de antigüedad, lo cual favorece la integración y transmisión de prácticas de calidad, alcanzado un nivel de madurez en la implementación de la gestión de riesgos, alineado tanto con la ISO 9001:2015 como con la NOM 17025-IMNC-2018, consolidando el liderazgo de la alta dirección y el compromiso del personal con la mejora continua con áreas de oportunidad.

Palabras clave: ISO 9001:2015, Ciclo PHVA, Gestión de riesgos, Calidad, Mejora continua

ABSTRACT

This study analyzes risk management in the Quality Management System (QMS) under the ISO 9001:2015 standard, from the perspective of the Deming cycle (PDCA: Plan, Do, Check, Act), applied in the Specialized Laboratory of Hipocrates University. It was developed with a qualitative, descriptive, documentary-applied approach. A checklist based on the 24 steps of risk management and a rubric of 20 items structured on a Likert scale were used, both aimed at measuring the relationship between the ISO 9001:2015 standard and the Deming cycle. The sample consisted of the nine employees who make up the laboratory's accredited organizational chart. The validation of the rubric yielded a Cronbach's alpha of 0.983,

confirming the reliability of the instrument. It was identified that most of the staff have between three and five years of seniority, which favors the integration and transmission of quality practices, achieving a level of maturity in the implementation of risk management, aligned with both ISO 9001:2015 and NOM 17025 -IMNC-2018, consolidating the leadership of senior management and the commitment of staff to continuous improvement in areas of opportunity.

Keywords: ISO 9001:2015, PDCA Cycle, Risk Management, Quality, Continuous Improvement

3.1. INTRODUCCIÓN

Las normas establecidas para la calidad de productos y servicios juegan un papel primordial para evaluar el desempeño de los procesos dentro de las áreas de las empresas. De Acuerdo con (Cañón, 2020). Son organizaciones encargadas de establecer normas internacionales que aseguren la calidad en los procesos y operaciones de cualquier empresa, sin importar su tamaño, naturaleza o sector.

Por ello, la norma ISO 9001:2015 impulsa el enfoque basado en procesos como herramienta para identificar y controlar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como para detectar oportunidades de mejora (Reyes et al., 2021). En este contexto, esta norma emerge como una herramienta clave, no sólo para establecer un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), sino también como un instrumento estratégico que facilita la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos organizacionales.

De esta forma, proporciona una base sólida para el desarrollo de las organizaciones, destacando que durante la aceptación o implementación de los SGC se deben estudiar los riesgos que surgen en el camino, promoviendo un enfoque basado en la mejora continua para el logro de los objetivos de la organización. Como menciona (Alzate-Ibañez, 2017), el riesgo está presente en todos los aspectos relacionados con el sistema de gestión de calidad, debido a esto las organizaciones deben identificarlos de manera anticipada, sin olvidar las oportunidades que surgen de los mismos.

Según lo que plantea Palacio-Fierro et al. (2016), la organización que integra la Gestión del Riesgo Empresarial (GRE) como base para activar sus operaciones aplica diversas herramientas y métodos integrados para disminuir los diferentes riesgos que puedan impactar directamente, tomando en cuenta esto el GRE es un componente esencial dentro de los (SGC). La gestión de riesgos se utiliza para identificar, analizar y evaluar todos los riesgos integrados a los procesos, para mitigar los fallos que pueden producirse por medio de los riesgos y se deben de manejar de una manera proactiva (Ballón, 2023).

Lo cual, para promover la mejora continua; es necesario saber qué riesgos pueden determinarse dentro de las áreas aun teniendo la ISO 9001:2015, su administración favorece a: el enfoque basado en los procesos para el manejo de recursos, la reducción de los costos, y evidencia una cultura orientada al manejo del control interno (Guerrero-Aguiar et al 2020a).

Indiscutiblemente, a diferencia de versiones anteriores, la ISO 9001:2015 introduce de manera explícita el pensamiento basado en riesgos como un principio fundamental, promoviendo una cultura organizacional orientada a la prevención más que a la reacción. Esta perspectiva permite a las organizaciones anticiparse a posibles desviaciones, fortalecer sus capacidades operativas y consolidar una base sólida para la toma de decisiones informadas.

Por ello, para prevenir posibles riesgos que puedan afectar la calidad de los procesos se debe realizar una gestión efectiva, como propone Casas (2022), las empresas y sus colaboradores que incorporan un pensamiento orientado a la gestión de riesgos, destacan las ventajas que pueden lograrse al aplicar esto con liderazgo y responsabilidad.

Teniendo en cuenta un pensamiento basado en riesgos, estos se pueden anticipar dentro de las áreas de las organizaciones para que no afecten la calidad y el desempeño de los procesos, como enfatiza Doria et al., (2021) "Con la orientación a los procesos, contribuye a una mejor identificación y tratamiento de éstos, al tener mayor precisión de las actividades a realizar y a la consecución de los objetivos".

Al considerar los riesgos dentro de las organizaciones estos se pueden entender como la posibilidad de que un evento ocurra o no ocurra según (Álvarez-Indacochea. et al 2022).

Estableciendo que la ISO 9001:2015 es la encargada de guiar la gestión de riesgos también se ve compuesta de otras que refuerzan la eficiencia, como sugiere Tessoro y Petrella (2025) con la finalidad de lograr una integración en el manejo integral de acuerdo

con la complejidad de los procesos. Dependiendo del área que sea considerada, sin embargo, la que apoya a la ISO 9001:2015 es la ISO 31000 una de las más detectable ya que establece los principios y directrices internacionales sobre cómo gestionar eficientemente, Según Murrieta et al (2020) esta norma se basa en gestionar todas las tareas de estrategia, y operaciones de una organización mediante proyectos, funciones y procesos con el objetivo de alcanzar los objetivos relacionados con la gestión de riesgos. Sin embargo, la norma ISO 31000 no tiene como objetivo una certificación en cambio puede aplicarse a diversas actividades, incluidas estrategias y toma de decisiones (Nápoles et al., 2023).

Por otro lado, los riesgos pueden afectar positiva o negativamente a las áreas de las organizaciones, estos se ven afectados por aspectos internos o externos siendo representaciones de amenaza y oportunidades, incluso midiendo su probabilidad e impacto las cuales pueden repercutir en las daciones de la empresa, de acuerdo con Granados y Villalobos, (2021).

En este sentido se entiende que toda actividad, función y proyecto que se realice dentro de la organización tendrá causa y efecto respecto a los riesgos, debido a esto se busca que cada parte de las áreas dentro de una organización debe integrarse con una mentalidad proactiva respecto a los riesgo buscando así la mejora continua, según (Zayas, 2022a); la mejora continua fomenta el aumento de la competitividad al afinar los niveles de calidad y eficiencia, en la eliminación de los fallos durante los procesos.

Es por ello que optando por procesos de calidad se pueden descartar los riesgos al momento de implementar la ISO 9001:2015 y desarrollar la mejora continua, esto se desarrolla como estrategia organizacional que emerge desde la alta dirección, donde se encargan del desarrollo e innovación sobre las decisiones de las políticas, metas y objetivos, reestructurando procedimientos para la mejora continua (Izquierdo, et al., 2023).

Por consiguiente, busca revisar y evaluar el grado de conocimiento sobre las acciones que ejecutan los colaboradores del Laboratorio Especializado Hipócrates, asimismo indaga si los años de antigüedad influyen de manera favorable a través del ciclo de Deming (PHVA)

como estrategia clave para la mejora continua y calidad sobre productos y servicios como marco metodológico, para identificar las fortalezas y las oportunidades (Salazar et al., 2020)

Todo lo anterior relacionado a el proceso de la gestión de riesgos tomando como referencia los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2015, con el propósito de comprender y entender que tan efectivo es el sistema de gestión de calidad de dicha área.

3.2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de este trabajo se consideró una metodología descriptiva, documental- aplicada; basada en detallar características de fenómenos o poblaciones estableciendo relaciones entre variables Hernández Sampieri et al., (2006 a), tomando en cuenta que la investigación documental permite sustentar la información secundaría para generar otros conocimientos a partir de su análisis, Arias-Odón, (2023). Por ello tomando en cuenta a Vargas, (2009), la investigación aplicada se utilizó de forma práctica, con el propósito de establecer el nivel de conocimientos de los colaboradores del laboratorio sobre la aplicación de la gestión de riesgos.

A partir de los elementos previamente expuestos, se procede a describir de manera detallada el grado del uso del sistema de gestión de riesgos en el Laboratorio Especializado de la Universidad Hipócrates, este análisis se fundamenta en la interacción de dos variables: por un lado, los tipos de riesgos que pueden afectar el funcionamiento del laboratorio de acuerdo a principios asociados a la gestión de la calidad establecidos en la ISO 9001:2015, establecida como variable dependiente, entendida no sólo como un referente normativo, sino como un marco estructural que orienta y regula la mejora continua a través de la eficiencia organizacional, desde esta perspectiva Gorotiza-Vélez & Romero-Vélez, (2021), enfatizan los lineamientos de un sistema de gestión de calidad, permitiendo identificar la operaciones dentro del laboratorio especializado, aplicándolas de acuerdo a sus objetivos declarados así como los procedimientos diarios que se atienden dentro del área de estudio.

Por otro lado como variable independiente se consideró al ciclo de Deming , de acuerdo a Salazar et al., (2020), con el objetivo de recopilar la información necesaria para determinar si el personal del Laboratorio Especializado de la Universidad Hipócrates atiende procedimientos relacionados con los riesgos y su gestión, a través de la información documental que mantienen y con ello evaluar el nivel de conocimiento de los involucrados, es decir, si están al tanto del respaldo documental disponible que sustenta su actuación durante el manejo de riesgos, además de cómo este conocimiento contribuye a la mejora continua de los procesos, y con ello su impacto a los lineamientos establecidos en las normas ISO 9001:2015 y la NOM 17025-IMNC-2018 de los laboratorios de ensayo.

En este sentido la investigación que se realizó se plantea como un enfoque cualitativo el cual; para Castilla et al., (2025) sustenta como la experiencia, la realidad y el análisis que contribuyen a comprender e interpretar la existencia a través de una construcción basada en percepciones y significados, mediante un proceso flexible, dinámico y no lineal que se ajusta al contexto.

3.2.1. Población y muestra

En el laboratorio Especializado cuenta con un organigrama declarado en su acreditación de la NOM 17025-IMNC-2018 de los laboratorios de ensayo ante la Entidad Mexicana de Acreditación, en el que se establecen las jerarquías del personal que lo conforman 09 colaboradores; Director del laboratorio, Jefa de laboratorio, Coordinador de Gestión de Calidad, Analista, Recepción de muestras, Coordinador de Aseguramiento de la calidad, Control Documental , así como personal de apoyo, como Directora General de Talento Humano y Coordinador de Adquisiciones de bienes y servicios; quienes participaron en la aplicación de los instrumentos desarrollados en este trabajo.

3.2.2. Instrumentos

Para evaluar los conocimientos del personal del laboratorio Especializado de la Universidad Hipócrates sobre la gestión de riesgos, se aplicaron 2 herramientas que de

acuerdo con Torres-Lara et al., (2021) siendo de manera concisa y planificada que ayuda a registrar y verificar la información que se desea analizar, en este caso se aplicó un checklist y una rúbrica. Estas permitieron obtener indicadores claros y objetivos sobre su nivel de comprensión y aplicación dentro del sistema de gestión de calidad.

Con el objetivo de evaluar el nivel de conocimiento documental de los mandos medios del área del Laboratorio Especializado Hipócrates, se realizó un checklist con base a los 24 pasos que de acuerdo a Contreras (2024) facilita la utilización de un sistema de gestión de riesgos y junto a la ISO 9001:2015 se vinculan al ciclo de Deming conocido como PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) esto conforme a lo expuesto por Suárez & Zeña (2022) todos ellos representan una metodología de mejora continua basada en la ejecución sistemática de estas cuatro etapas fundamentales, como, son; gestión estratégica, operativa y de mejora continua, destacando que es un proceso cíclico y repetitivo que permite identificar, implementar y evaluar acciones correctivas así como preventivas en el laboratorio especializado

También se realizó la rúbrica de evaluación que cuenta con 20 ítems en una escala de Likert debido a que (Machuca, et al.,2023) plantea que son escalas cualitativas, organizadas y proporcionadas, separadas por categorías positivas o negativas con una categoría neutra al centro, tomando en cuenta cada ítem se obtuvieron datos sobre la actitud de los participantes, en este caso se le dió una escala de 5 opciones de respuesta, siendo 1 el más bajo y el 5 el más alto, esto se realizó a través de Google Forms, mismo que fue validado a través del software SPSS de acuerdo a Rahman y Muktadir (2021), atiende las dimensiones "planear, hacer, validar y actuar"(PHVA), reflejando una visión estructurada y objetiva sobre cómo se gestionan los riesgos dentro del sistema de gestión de calidad; su aplicación permite valorar el grado de conocimiento, cumplimiento y participación del personal sobre las actividades relacionadas, además de consideró la antigüedad de los colaboradores para analizar si existe alguna correlación con el grado de conocimientos requeridos.

3.3. RESULTADOS

Tabla 3

Checklist sobre la relación del Ciclo PHVA y la norma ISO 9001:2015

Paso	Descripción documental establecido en la Gestión del Sistema de Calidad y Riesgos	Ciclo PHVA	Numeral ISO 9001:2015	Tipo de Gestión	Resultados	
					SI	NO
1	Se tiene establecida la identificación de las "Partes Interesadas"	P	4,2	Estratégica	3	0
2	Todos los documentos tienen una declaración del Alcance	P	4,3	Estratégica	3	0
3	Se cuenta con un "Mapa de Procesos"	P	4,4	Estratégica	2	1
4	Existen alguna "Acta de Compromiso"	P	5,1	Estratégica	2	1
5	Existe la "Declaración de la Política de Riesgos"	P	5,2	Estratégica	0	3
6	Se cuenta con una Matriz de Roles y Autoridad	P	5,3	Estratégica	2	1
7	Existen responsables / Operadores del Proceso	P	6,1	Estratégica	3	0
8	Se tienen declarados los Objetivos del Proceso de Riesgos	P	6,2	Estratégica	2	1
9	Existe una Matriz de Correspondencia	P	6.2.1	Estratégica	1	2
10	Existe un Procedimiento de Riesgos	P	6.2.2	Estratégica	2	1
11	Se cuenta con un Perfil de Colaboradores	H	7,2	Operativa	2	1
12	Se tiene una Planificación Operacional	H	8,1	Operativa	2	1

13	Se tiene un Diagnóstico Inicial	H	8,1	Operativa	3	0
14	Se tiene Identificación de los Riesgos	H	8,1	Operativa	3	0
15	Se realiza el Análisis de los Riesgos	H	8,1	Operativa	3	0
16	Se mide la Valoración de los Riesgos	H	8,1	Operativa	3	0
17	Se documenta el Tratamiento de los Riesgos	H	8,1	Operativa	3	0
18	Se Establecen Objetivos de la Acción	H	6.2.1	Operativa	2	1
19	Se realiza la Planificación de la Acción	H	8,1	Operativa	2	1
20	Se registra la Entrega de Responsabilidad	H	5,3	Operativa	2	1
21	Se documenta la Realización de Auditorías	V	9,2	Estratégica	3	0
22	Se documenta la Revisión por la Dirección	V	9,3	Estratégica	3	0
23	Se documentan las Acciones Correctivas	A	10,2	Mejora Continua	3	0
24	Se realiza la Mejora del Proceso	A	10,3	Mejora Continua	2	1

La evaluación sobre los 24 pasos muestra de forma consistente el conocimiento sobre la gestión de riesgos que se tiene documentada, en el sistema de gestión de calidad del laboratorio, lo cual indica que el personal responsable de mandos medios, sí conoce,

reconoce y aplica los elementos establecidos; se puede consolidar, sólo en dos aspectos puntuales, como: Política de Riesgos y Matriz de Correspondencia, se detectan que no están planteados como documentos independientes, sin embargo estos se mantienen incluidos en el Manual de Gestión de Calidad, documento principal que rige al Sistema de Gestión de Calidad del laboratorio, este nivel de conocimiento respalda la capacidad del laboratorio para fortalecer su mejora continua dentro de la planeación estratégica (ver figura 5).

Figura 5

Validación de la rúbrica y resultado del Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	9	90.0
	Excluido[a]	1	10.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

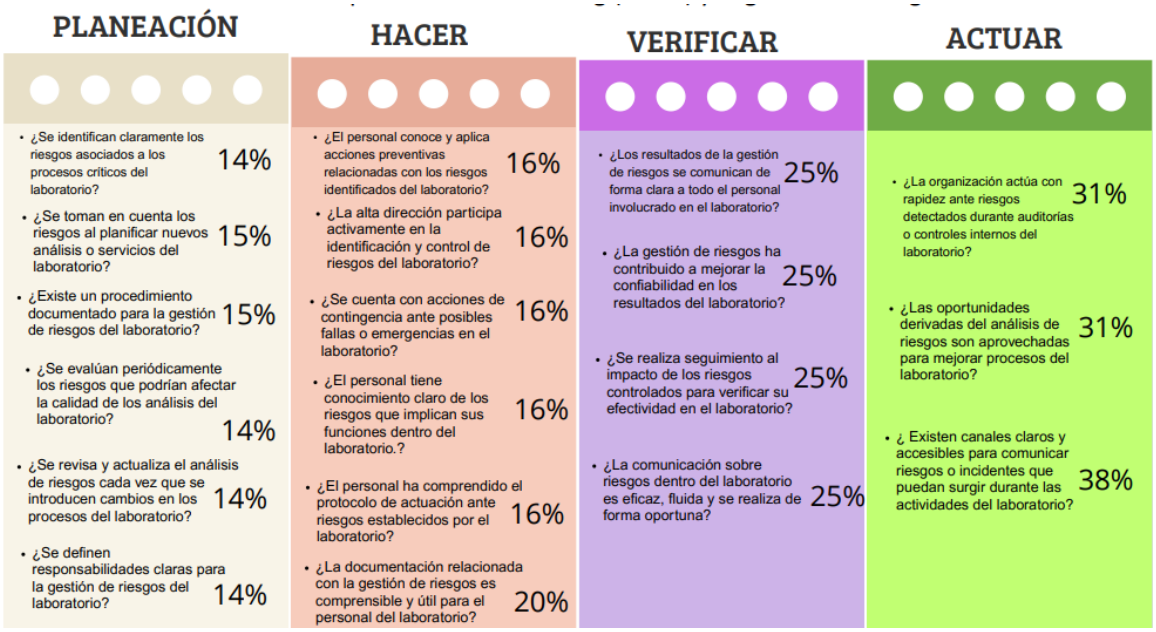
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.983	.983	20

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis estadístico

La validación de la rúbrica sobre los 20 ítems relacionados con el ciclo de Deming registró un alfa de Cronbach de .983, demostrando que el nivel de confianza obtenido tiene una factibilidad alta, y que la herramienta de evaluación aplicada mide de forma clara y coherente las dimensiones PHVA correlacionadas a la medición de riesgos y a la gestión de calidad del laboratorio especializado Hipócrates tal como se muestra en la figura 6.

Figura 6

Rúbrica aplicada al ciclo Deming y la gestión de riesgos



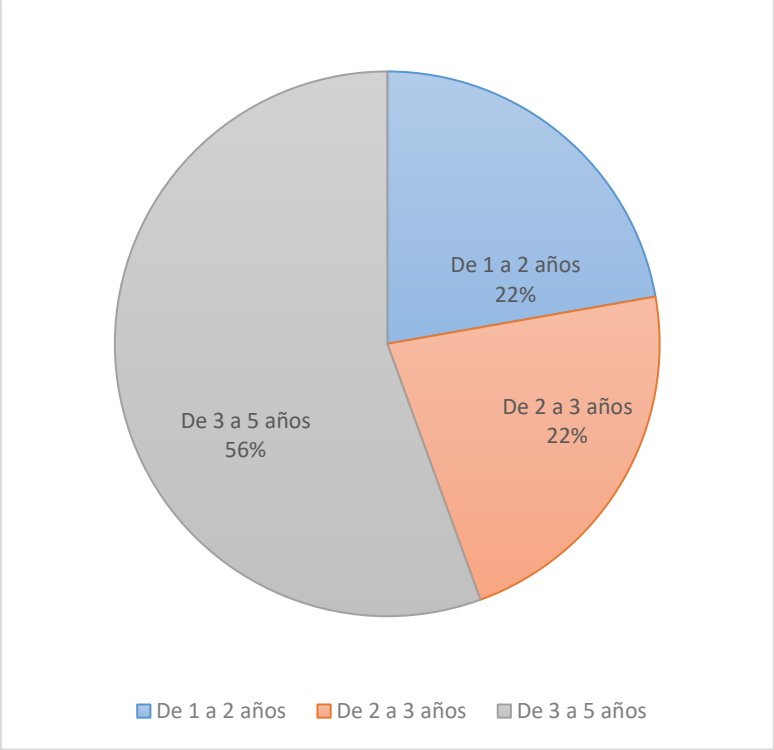
Los resultados de la rúbrica demuestra que las 4 dimensiones relacionadas con el PHVA, demuestra una congruencia significativa en las respuesta del personal sobre el dominio de la gestión de riesgos, a través del control documental y su contenido, conociendo los canales principales para solicitar el apoyo de la alta dirección del laboratorio especializado Hipócrates, se prioriza la documentación y la capacitación del personal para un mayor compromiso como equipo operativo, además de tener una comunicación clara y concisa que apoya a la mejora continua, también se destacan en las dimensiones de Verificar y Actuar teniendo una similitud en las respuesta de los colaboradores, lo cual indica un seguimiento de la comunicación mostrando una mayor atención en la existencia y manejo de riesgos e incidentes para poder atender la mejora continua constante.

Se identifica que el mayor número del personal 56% tiene una antigüedad de 3 a 5 años, seguido por un 22% de quienes tienen de 2 a 3 años, y finalmente el 22% tienen de 1 a 2 años dentro del laboratorio especializado, esto indica que la mayor parte del equipo tiene un mayor periodo, lo cual facilita la integración a las tareas específicas del personal con

menor antigüedad, dado que también se tiene como política en el laboratorio que cada uno de los participantes debe mantener un perfil adecuado y actualizado (ver figura 7).

Figura 7

Antigüedad del personal del Laboratorio Especializado Hipócrates



3.4. DISCUSIÓN

De acuerdo al trabajo realizado por Luna et al., (2022), en el que se evaluaron los servicios analíticos del Laboratorio Grupo de Gestión de los Servicios Científico-Técnicos DECA, en el que resalta el énfasis que hace a la validez de los resultados, de la misma forma en que el laboratorio especializado lo establece dentro del objetivo general de su Manual de Gestión de Calidad, documento que norma toda la trazabilidad y elaboración de su gestión de la calidad en las operaciones diarias del laboratorio especializado que se evaluó en este trabajo.

El laboratorio especializado de la universidad Hipócrates implementó su sistema de gestión de calidad desde el año 2022 sustentado a través de la ISO 9001:2015 así como de NOM 17025-IMNC, en el que para la gestión se estableció que la gestión de riesgo debe ser atendida dentro de sus actividades diarias y una forma de poder constatar el nivel de conocimiento a través del Checklist del ciclo PHVA sus colaboradores es al realizar un trabajo de investigación por personal externo que facilite constatar los requerimientos a los que se encuentran sujetos, como lo demuestran los resultados de este trabajo, dado que de forma consistente se cuenta con dominio sobre el contenido de la documentación.

Situación por lo que, promover la implementación de servicios con calidad, dentro de un laboratorio de Ensayo y Calibración a través de la ISO/EC 17025-2017-IMNC-2018, como lo establecen Aparicio y Arías (2023) esto implica que las actividades organizacionales así como el material que adquieren de proveedores satisfagan este mismo nivel, teniendo una gran similitud con lo que promueve el laboratorio especializado, dado que también se rige por la ISO/EC 17025-2017-IMNC-2018, pero que aunado a ello también atiende la ISO:9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad lo cual asume con mayor compromiso para ofrecer servicios hacia la comunidad sobre el análisis de alimentos para la emisión de tablas nutrimentales, logrando mantenerse acreditado ante la Entidad Mexicana de Acreditación y Américo Quality Estándars Registech PVT LTD.

Así también otras organizaciones proponen que el proceso de la gestión de riesgos habitualmente debe atenderse en la implementación de políticas y procedimientos para las operaciones (ICONTEC, 2018) los cual favorece mantener registros, revisión y con ello una mejor evaluación, lo cual coincide con este trabajo dado que el laboratorio especializado en su manual de gestión de la calidad declara como política “En el Laboratorio Especializado Hipócrates, nos comprometemos a otorgar resultados confiables y oportunos, con la mayor satisfacción de nuestros usuarios en el análisis y etiquetado de alimentos; Asegurando la aplicación de métodos de ensayo con fundamento en las normativas y requisitos de calidad vigente”.

3.5. CONCLUSIONES

A Través de este estudio se evidenció la importancia del manejo efectivo de la gestión de riesgos junto a la norma ISO 9001:2015 como herramientas base para fortalecer la gestión de calidad y la mejora continua del Laboratorio Especializado de la Universidad Hipócrates.

Por lo tanto con apoyo de los instrumentos de evaluación implementados, se analizó el grado de conocimiento que poseen los colaboradores de cada una de las áreas que lo conforman, referente a los procesos de la gestión de riesgos, esto integrando desde la identificación documental de los protocolos para respaldar la forma de manejar las amenazas que pueden surgir, hasta a quien deben de hablar en caso de algún incidente, también se evaluaron conocimientos base y se analizó si había relación entre sus años de trabajo y su nivel de conocimientos.

En este trabajo se demostró la madurez que tiene el laboratorio especializado implementado la gestión de riesgos dentro de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), registrando que sigue los principios de la ISO 9001:2015 y está alineado con las etapas del Ciclo de Deming (PHVA: Planificar – Hacer – Verificar – Actuar), lo cual establece que la alta dirección mantiene liderazgo, además de tener claro que una empresa acreditada por organismos internacionales requiere de compromiso de todos los colaboradores así como mantener una eficiente trazabilidad de sus procesos.

Se sugiere que el laboratorio documente de manera independiente la política de riesgos y la matriz de correspondencia, con el objetivo de facilitar su consulta, actualización y trazabilidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Esta acción no solo reforzará la transparencia y formalización de la gestión de riesgos, sino que también fortalecerá la atención sobre los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Al contar con estos documentos como elementos autónomos, se facilitará su integración en los procesos de auditoría interna

y externa, lo cual potenciará la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua.

3.6. REFERENCIAS

Álvarez-Indacochea, A., Pibaque-Pionce, M., & Moran-Chillan, J. (2022). Los procesos del control en la gestión de riesgo empresarial. *Polo del Conocimiento*. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354878

Alzate-Ibañez, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia, 22*(19). https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-venezolana-de-gerencia/articulo/iso-90012015-base-para-la-sostenibilidad-de-las-organizaciones-en-paises-emergentes

Aparicio, A. J. D., & Arías, M. V. (2023). Elaboración de un manual de gestión de calidad para un laboratorio de ensayo y calibración basado en la norma ISO/IEC 17025-2017-IMNC-2018. https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000838510/3/0838510.pdf

Ballón, B. J. (2023). Proceso de gestión del riesgo basado en la norma ISO 9001:2015 para el cumplimiento del requisito 6.1, en la empresa Ceniteg Solutions. *Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Posgrado, Perú*. https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a9fc0935-d39c-40c6-b416-8add181d77f1/content

Cañón, R. J. (2020). Los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad SGC bajo la norma ISO 9001:2015 en las instituciones de educación superior IES como apoyo al aseguramiento interno de la calidad institucional. *Universidad Militar Nueva Granada*. https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/e3e5b34e-9d6f-4e23-8679-8c541599c414/content

Casas, L. S. (2022). Gestión de peligros, riesgos, oportunidades, aspectos e impactos ambientales para un sistema de gestión integrado, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015,

ISO 45001:2018. *Studies in Engineering and Exact Sciences*, *3*(1), 38–45. https://doi.org/10.54021/seesv3n1-004

Castilla, B. J. G., Cárdenas, G. J. R., & La Rosa Huertas, L. del C. (2025). La complejidad humana en la investigación cualitativa como herramienta esencial de la investigación científica. *Revista Científica en Ciencias Sociales*, *7*, e701502. https://doi.org/10.53732/rccsociales/e701502

Contreras, R. H. M. (2024). Diseño e implementación del proceso de gestión del riesgo en Gica Ingenieros para el cumplimiento del requisito 6.1 ISO 9001:2015. *Universidad Nacional de Trujillo*. https://hdl.handle.net/20.500.14414/22230

Doria, P. A., López, B. L., & Parra, C. G. (2019). Metodología para la implementación de la gestión de riesgos en un sistema de gestión de calidad. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10226621.pdf

Gorotiza-Vélez, G. L., & Romero-Vélez, E. M. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. *Polo del Conocimiento*, *6*, 270–294. https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2561

Granados, V. I. E., & Villalobos, Z. J. E. (2021). Guía de gestión de riesgos aplicada a un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. https://hdl.handle.net/20.500.14492/23017

Guerrero-Aguiar, M., Medina–León, A., & Nogueira-Rivera, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, *41*, 14. http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v41n1/1815-5936-rii-41-01-e4101.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education. https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6

Izquierdo, E. J. R., Jiménez, C. R., Castro, I. G., & Ramos, F. E. V. (2023). Competitividad empresarial de las pequeñas empresas en los años 2020–2022: una revisión sistemática. *Avances*, *25*(2), 271–291.

Luna, S. B., Espinoza, L. M. C., López, T. M., Valdés, C. C., & Bataller, V. M. (2022). Metodología para la gestión de riesgos y oportunidades en el sistema de gestión de los servicios científicos-técnicos DECA. https://www.redalyc.org/journal/1816/181671261003/181671261003.pdf

Machuca, Y. J. A., Maldonado, M. M. E., & Vinces, V. F. V. (2023). Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert. *Revista de Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6905

Murrieta, S. Y. A., Ochoa, A. E., & Carballo, M. B. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: Ventajas y desventajas. https://www.redalyc.org/journal/5518/551865938006/html/

Nápoles, R. L. F., Campos, M. N. G., & Peralta, H. N. G. (2023). La mejora de los sistemas de gestión de calidad ISO 9001: Un estudio exploratorio. https://doi.org/10.51896/rilcods.v5i41.79

Palacio-Fierro, A. A., Arévalo-Chávez, P. B., & Mantilla-Garcés, D. M. (2016). Un estudio exploratorio a la gestión de riesgos empresariales en las PYMES de la ciudad de Quito. *CienciAmérica*. https://mail.cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/44

Rahman, A., & Muktadir. (2021). SPSS: Una herramienta imprescindible de análisis de datos cuantitativos para la investigación en ciencias sociales. https://doi.org/10.47772/IJRISS.2021.51012

Reyes, C. D. A., Cadena, L. A., & Rivera, G. F. G. (2021). El sistema de gestión de calidad y su relación con la innovación. *Inter Disciplina*. https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975

Servicio Meteorológico Nacinal [SMN], & Peláez Pavón, B. (2023). Huracán Otis del Océano Pacífico del 22 al 25 de octubre de 2023: Ciclones tropicales 2023. Gerencia de Meteorología y Climatología Subgerencia de Pronóstico Meteorológico Centro Nacional de Previsión del Tiempo. Comisión Nacional del Agua (CONAGUA). https://smn.conagua.gob.mx/tools/DATA/Ciclones%20Tropicales/Ciclones/2023-Otis%20.pdf

Suárez, V. K., & Zeña Ramos, J. L. R. (2022). El ciclo Deming y la productividad: Una revisión bibliográfica y futuras líneas de investigación. *Qantu Yachay*. https://doi.org/10.54942/qantuyachay.v2i1.21

Tessore, C., & Petrella, C. (2025). Toma de decisiones: Complejidad e incertidumbre. https://www.researchgate.net/publication/389027499_toma_de_decisiones_complejidad_e_incertidumbre/stats

Torres-Lara, K. L., Montes-Párraga, J. F., González-Barona, V. B., & Peñaherrera-Larenas, M. F. (2021). Técnicas e instrumentos de evaluación como herramienta para el cumplimiento de los resultados de aprendizaje. *Polo del Conocimiento*. https://doi.org/10.23857/pc.v6i12.3404

Zayas, B. I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*. https://mail.cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/253

Sobre los autores

Zayuri Karely Torres Nava: Estudiante de la Licenciatura en Gestión Empresarial, del Instituto Tecnológico de Tepic,. Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacífico (Delfín).

Irma Baldovinos-Leyva: Directora de Investigación y Emprendimiento de la Universidad Hipócrates, Dra. En Educación: 23 publicaciones internacionales, 3 libros. Miembro de la Red de Investigadores Científicos de América Latina y el Caribe (RED ICALC), Padrón de Investigadores Educativos de la Dirección General de Investigación Educativa, Padrón Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia, Tecnología e Innovación del estado de Guerrero.

Declaración conflictos de interés

No existe conflicto de intereses

Financiamiento

Trabajo financiado por parte de la Universidad Hipócrates

Aprobación de comité de ética

Declarar si aplica o no.

Agradecimientos

Se agradece a la Mtra. Marisol Manzanarez Nava, por el apoyo para la publicación del libro

Declaración de responsabilidad autoral

Conceptualización: Zayuri Karely Torres Nava

Curación de datos: Zayuri Karely Torres Nava

Análisis formal: Irma Baldovinos-Leyva

Investigación: Zayuri Karely Torres Nava

Metodología: Zayuri Karely Torres Nava- Irma Baldovinos-Leyva

Gestión del proyecto: Zayuri Karely Torres Nava e Irma Baldovinos-Leyva

Recursos: Zayuri Karely Torres Nava e Irma Baldovinos-Leyva

Software: Zayuri Karely Torres Nava e Irma Baldovinos-Leyva

Supervisión: Zayuri Karely Torres Nava e Irma Baldovinos-Leyva

Validación: Zayuri Karely Torres Nava e Irma Baldovinos-Leyva

Visualización: Zayuri Karely Torres Nava y Erick García-Serna

Redacción (borrador original): Zayuri Karely Torres Nava e Irma Baldovinos-Leyva

Redacción (corrección y edición): Irma Baldovinos-Leyva

Revisión – asesoría: Irma Baldovinos-Leyva

Información adicional

La responsabilidad ética y jurídica sobre los contenidos presentados en esta publicación recae exclusivamente en sus autores, incluyendo el cumplimiento de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. La editorial queda eximida de cualquier compromiso derivado de dichos contenidos y de su uso por parte de terceros.

Derechos de Autor 2025 © Zayuri Karely Torres Nava e Irma Baldovinos Leyva

Esta obra está protegida por una licencia de Atribución Creative Commons 4.0.



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, así como de adaptarlo, remezclarlo, transformarlo y crear a partir de él para cualquier propósito, incluso con fines comerciales. Sin embargo, debe cumplir con la condición de atribución, lo que significa que debe otorgar el crédito correspondiente a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado modificaciones. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de manera que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe algún beneficio por el uso de la obra.

Resumen de licencia – Texto completo de la licencia

ISBN: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24.c55

CAPÍTULO 4

La comprensión lectora en jóvenes hablantes de lengua náhuatl, del CONALEP #133 de Chilapa de Álvarez, Guerrero, México

Reading Comprehension in Young Nahuatl Language speakers, at CONALEP #133 from Chilapa de Alvarez, Guerrero, Mexico

Carlos Ventura Morales Arce [1]

Irma Baldovinos-Leyva [2]

Recibido: 20 may. 2025 | Aceptado: 10 oct. 2025 | Publicado: 01 nov. 2025

---

[1]Egresado de la Maestría en Educación, de la Universidad Hipócrates. a717201258@uhiporates.edu.mx; https://orcid.org/0009-0007-5542-1557

[2] Universidad Hipócrates, Acapulco de Juárez, México. baldovinosma25@gmail.com; https://orcid.org/0000-0001-6242-2346

Autor de correspondencia: baldovinosma25@gmail.com;

Como citar: Morales Arce, C. V., & Baldovinos-Leyva, I. (2025). La Comprensión Lectora en Jóvenes hablantes de Lengua Náhuatl, del CONALEP #133 de Chilapa de Álvarez, Guerrero, México. In E. García-Serna, I. Baldovinos-Leyva, & E. Añorve García (Eds.), & (Ed.), *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates* (pp. 105-124). Editorial PLAGCIS. https://doi.org/10.69821/PLAGCIS.24.c56

RESUMEN

Dentro de cada institución educativa se busca priorizar la formación integral de todos sus estudiantes; por lo que, en este trabajo, se realizó un estudio sobre la comprensión lectora de los jóvenes estudiantes del CONALEP #133 de Chilapa de Álvarez, Guerrero, cuya lengua materna es el náhuatl. Se utilizó la metodología descriptiva y experimental, a través de un enfoque cualitativo, en el que se diseñó una guía para la entrevista y la recolección de la información se procesó a través del Software Atlas.ti; Los resultados evidencian que, a pesar de las barreras lingüísticas y culturales, los estudiantes que eligen el bachillerato técnico en enfermería son capaces de adaptarse a las exigencias escolares, desarrollando estrategias que les permiten mejorar su comprensión lectora y adaptarse a las clases en español. Asimismo, se resalta la necesidad de diseñar programas educativos incluyentes que fortalezcan tanto la preservación de la lengua materna como el dominio del español, a fin de garantizar un aprendizaje equitativo y significativo. Este trabajo contribuye a la reflexión sobre la educación intercultural y la importancia de promover metodologías didácticas que respondan a la diversidad lingüística en México.

Palabras clave: Comprensión Lectora, náhuatl, español, CONALEP, Chilapa.

ABSTRACT

Within each educational institution, the aim is to prioritize the comprehensive education of all students. For this reason, this study examined the reading comprehension of young students at CONALEP #133 in Chilapa de Álvarez, Guerrero, whose native language is Nahuatl. A descriptive and experimental methodology was used, through a qualitative approach, in which an interview guide was designed and the information collected was processed using Atlas.ti software. The results show that, despite linguistic and cultural barriers, students who choose the technical high school program in nursing are able to adapt to academic demands, developing strategies that allow them to improve their reading comprehension and adapt to classes in Spanish. It also highlights the need to design inclusive educational programs that strengthen both the preservation of the mother tongue and proficiency in Spanish, in order to ensure equitable and meaningful learning. This work contributes to the reflection on intercultural education and the importance of promoting teaching methodologies that respond to linguistic diversity in Mexico.

Keyword: Reading comprehension, Nahuatl, Spanish, CONALEP, Chilapa.

4.1. INTRODUCCION

De acuerdo con lo establecido en la Ley General de Educación en México, Capítulo II, se estable el derecho a la educación, y en su Artículo 5, cita que toda persona tiene derecho a la educación con la finalidad de adquirir, complementar y ampliar sus conocimientos para que aunado a sus aptitudes alcance su desarrollo personal y profesional, lo cual permitirá tener una mejor vida y con ello la construcción de una mejor sociedad (Ley General de Educación, 2024).

Mientras tanto, una de las problemáticas de la educación en México, es que los niños y los jóvenes carecen de ciertas competencias, para aprender; matemáticas, ciencias naturales y la lectura, esta última tiene un impacto no favorable en la comprensión lectora, de acuerdo con De Ibarrola (2012), esto se ve reflejado en el bajo aprovechamiento de los estudiantes, ocasionando un rezago en el aprendizaje.

Dicho lo anterior, la capacidad para entender diferentes textos es una de las habilidades esenciales en la educación, además representa el punto de inicio para aprender cualquier disciplina, Vallés (2005). Ésta consiste en entender, reflexionar y contar con la capacidad de interpretar lo referido en un texto, no está supeditado a un proceso de codificador palabra por palabra, su complejidad envuelve un número importante de competencias de procesamiento mental, incluidas la memoria, la atención, analizar información y realizar un resumen sobre sobre ello, establece que, leer se refiere a descifrar el código de un texto, de manera impresa, para dar con su significado.

En este sentido, García-García et al. (2018), refieren que la práctica de la comprensión lectora es, hoy en día, algo cotidiano e impera en la composición del mundo actual, ser autodidacta implica que, a lo largo de la existencia de un individuo, se forme por lo que ha comprendido en la lectura.

Lo cual, de acuerdo a los datos del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, la tasa de alfabetización en México ha mejorado significativamente, desde los años 70's, ya que en esta década, la tasa refería un 25.8% de analfabetismo del total de la población en México, sobre todo en personas de 15 años y más, cifra que en el año 2020 se redujo hasta un 4.7%, (INEGI), siendo Guerrero uno de los tres estados, junto con Oaxaca y

Chiapas, con más rezago en este rubro, debido a que en el año 2020 la tasa de analfabetismo era de un 12% destacando ser el estado con mayor número de personas indígenas analfabetas en el país (INEGI, 2020).

Aunado a ello, la comprensión lectora en niños que provienen de escuelas ubicadas en pueblos originarios, (hablantes de lengua –Náhuatl) al dejar sus lugares de origen para ingresar a otro nivel educativo, o conforme van avanzando de grado escolar, incluso en la misma institución, entender la lectura, se torna más difícil, lamentablemente no existen escuelas en donde se le pueda enseñar a un niño en su lengua materna, durante todo su proceso educativo, desde la educación básica, hasta la profesional, debido a que el idioma predominante en la mayoría de los diferentes centros educativos en México es el castellano.

Dzul (2008) comenta que:

> *"en el caso de los niños de escuelas primarias indígenas, de la ciudad de Mérida, Yucatán, presentan problemas para comprender los contenidos de los textos, siendo que, al ingresar al cuarto grado presentan dificultad de comprensión lectora y si ésta no es atendida en su momento, se prolonga en los grados siguientes, debido a que son niños maya hablantes."*

En esta misma línea, Cummins (2001) plantea que el desarrollo de una segunda lengua, como el español en contextos indígenas, requiere una base sólida en la lengua materna para lograr una comprensión lectora efectiva.

Por su parte, Solano-Flores y Trumbull (2003) afirman que la evaluación de la comprensión lectora en estudiantes bilingües debe considerar el contexto sociocultural y lingüístico de origen para evitar sesgos y falsas interpretaciones.

Mientras que Bravo-Valdiviesco et al., (2004) advierte que la falta de vocabulario en la lengua dominante escolar (español) se convierte en un obstáculo mayor en la comprensión de textos académicos, especialmente en estudiantes indígenas.

Así también, de acuerdo con Krashen (1985), el input comprensible es fundamental en la adquisición del lenguaje y la comprensión lectora se ve favorecida cuando los textos están adaptados al nivel lingüístico del lector. Toda vez, Cassany (2006) sugiere que la

comprensión lectora no puede reducirse a la decodificación de palabras, sino que implica procesos metacognitivos complejos que deben ser estimulados desde el contexto cultural del lector.

Para, Rivera y Díaz (2014) señalan que, en comunidades indígenas, los procesos de enseñanza de la lectura deben adaptarse a las prácticas culturales y comunicativas locales, pues la imposición del español limita el desarrollo del pensamiento crítico. Así Jiménez, et al (1996) identifican que los estudiantes bilingües desarrollan estrategias de comprensión únicas que pueden ser fortalecidas con un enfoque pedagógico inclusivo.

Cabe señalar, que González (2010) enfatiza que la interculturalidad en la educación es clave para fomentar la comprensión lectora, permitiendo a los estudiantes relacionar el contenido textual con su realidad social y lingüística. Según López (2009), el modelo educativo monolingüe refuerza desigualdades, ya que no reconoce la riqueza lingüística de estudiantes indígenas, afectando directamente su rendimiento lector. Otra opinión de Hernández-Zamora (2011) advierte que los estudiantes de contextos vulnerables no solo enfrentan barreras lingüísticas, sino también estructurales que impactan su acceso a textos significativos, lo que limita su capacidad de comprensión y aprendizaje autónomo.

Avanzando en este razonamiento, uno de los sistemas educativos en México es el Colegio de Educación Profesional y Técnica por sus siglas conocido como: CONALEP, mismo que fue creado en México, por Decreto Presidencial en el año de 1978, como un Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo primordial es formar profesionistas técnicos, egresados del nivel medio superior, Subsecretaria de Educación Media Superior (2017), en el caso de aquellos que ingresan al nivel Medio Superior, específicamente al Conalep #133 de Chilapa de Álvarez, Guerrero, en México, es común que hayan cursado la Educación Secundaria en escuelas bilingües, donde el manejo del castellano es limitado o nulo. y que, al llegar a este plantel, en el que el idioma predominante es el español, los estudiantes se encuentran con barreras lingüísticas.

Situación por el que la finalidad de este trabajo de investigación, es determinar el grado de comprensión lectora en los alumnos hablantes de lengua náhuatl del plantel Conalep Chilapa #133, y con ello proponer estrategias a nivel plantel para favorecer la

comprensión lectora; siendo necesario resaltar que debido a la ubicación geográfica, de esta escuela, las comunidades aledañas, comprenden un número importante de pueblos originarios, donde se habla particularmente el Náhuatl como lengua materna y alguna parte de la propia población de la cabecera municipal.

4.2. METODO Y MATERIALES

La metodología utilizada en este trabajo es descriptiva y experimental. Descriptiva de acuerdo a Tamayo (1994), en la que se estudia la comprensión lectora de los estudiantes que hablan náhuatl en el (CONALEP) de la Ciudad de Chilapa de Álvarez, Guerrero, y es experimental de acuerdo a Arias (2015), en el que se observó el comportamiento de los estudiantes sobre el material que leen o consultan para sus clases, así como tareas y hábitos de lectura en general, mediante un enfoque cualitativo de acuerdo a (Hernández-Sampieri, et al., 2014, p. 364) ya que se consideró que este enfoque fue el adecuado para esta investigación porque permitió comprender en profundidad los procesos de comprensión lectora desde la perspectiva de los propios jóvenes hablantes de náhuatl.

A través de este enfoque, se puede explorar cómo interpretan los textos, que estrategias utilizan y que factores culturales o lingüísticos influyen en su comprensión. Además, al tratarse de una población con características culturales y lingüísticas particulares, el enfoque cualitativo facilitó un acercamiento contextualizado y respetuoso, captando la riqueza de sus experiencias y significados que no pueden reducirse solo a datos numéricos.

La institución objeto de estudio, cuenta con 43 años de servicio, fundado un 26 de octubre del año 1981, y forma parte de los diez planteles activos en el Estado, ofreciendo actualmente, las carreras técnicas de Enfermería, Electromecánica, Contabilidad e Informática, manejando los turnos Matutino y vespertino.

En este espacio, se tomó en cuenta el semestre, que por nomenclatura interna de la institución se denomina 1.2425, que abarca los meses de septiembre 2024 a febrero 2025, con una matrícula de 624 (Seiscientos Veinticuatro) alumnos, distribuidos como se indica en la tabla 4, que se muestra a continuación:

Tabla 4

Total, de estudiantes por carrera técnica

CARRERA	SEMESTRES			TOTALES
	PRIMERO	TERCERO	QUINTO	
Contabilidad	48	34	30	112
Electromecánica	44	40	37	121
Enfermería grupo "a"	50	46	50	146
Enfermería grupo "b"	48	46	49	143
Informática	38	30	34	102
Totalesè	228	196	200	624

Fuente: elaboración propia con base en los datos del área de Servicios Escolares del Plantel.

En alguna de las carreras se observa que presentan una disminución en la matrícula a medida que avanzan los semestres, como: contabilidad e Informática que presentan la mayor pérdida de estudiantes entre el primer y quinto semestre, mientras que enfermería (Grupo a y b) se observa mayor estabilidad en la cantidad de estudiantes.

Para el estudio atendió las recomendaciones de Guerra y Guevara (2013), se diseñó de una guía de entrevista semiestructurada con 20 ítems, para evaluar la comprensión lectora, mismo que fue validado por expertos y en la cual se consideraron las dimensiones: Hábitos y experiencias lectoras que se atendió con las preguntas de la 1 a la 5 (¿Con qué frecuencia lees textos en náhuatl y en español?, ¿Qué tipo de textos sueles leer, libros, textos escolares, mensajes o cuentos?, ¿Prefieres leer náhuatl o en español?, ¿Dónde sueles leer (en casa, en la escuela o en otro lugar?, ¿Qué te gusta o no te gusta de la lectura?); Estrategias y comprensión lectora que se atienden con las preguntas de la 6 a la 10 (Cuando lees un texto ¿Qué haces para entenderlo mejor?, ¿Qué haces cuando no entiendes una palabra o una frase?, ¿Puedes contar cómo haces para recordar lo que leíste?, ¿Tienes alguna dificultad para entender textos en náhuatl o español?, ¿Consideras que entender textos en náhuatl es diferente a entenderlos en español?); Factores que influyen en la comprensión lectora que se atiende con las preguntas de la 11 a la 17 (Qué aspectos o situaciones te ayudan a entender

mejor lo que lees?. ¿Qué aspectos dificultan tu comprensión cuando lees?, ¿Recibes apoyo o ayuda para mejorar tu lectura? ¿De quién?, ¿Crees que el hecho de hablar náhuatl influye en cómo entiendes los textos?, ¿Qué opinas sobre los textos que usas en la escuela?, ¿Son fáciles de entender?, ¿Consideras que tus evaluaciones al ser en español, han influido en tus calificaciones?, ¿Consideras que en tu caso como persona nahua hablante deberían de evaluarte en tu lengua materna, y este mejoraría tu nivel académico?); así como Reflexiones y propuestas que se atiende con las preguntas de la 18 a la 20, (¿Qué te gustaría que cambiaran o mejoraran para que te sea más fácil leer y entender los textos?, ¿Qué consejos le das a los jóvenes hablantes de náhuatl para mejorar su comprensión lectora?, ¿Hay algo más que quieras compartir sobre tu experiencia leyendo en náhuatl o español?.

Las cuales pudieron identificar con mayor claridad la opinión de los diez participantes seleccionados (seis hombres y cuatro mujeres), que provienen de pueblos originarios, de diferentes semestres y carreras, las cuales se procesaron a través del Software de Atlas.ti, Cabe señalar que la entrevista se realizado con el suficiente tiempo que cada participante requirió, en un aula de clases para atender a cada uno e ir tomando nota de sus opiniones, además ellos con días de anticipación habían aceptado participar a través del consentimiento informado que se les entregó para invitarlos a participar.

4.3. RESULTADOS

En la figura 8, se representan las palabras con mayor número de veces que se obtuvieron a través de la sección buscar y codificar al momento de procesar las respuestas de los entrevistados, resaltando el español y náhuatl, seguido por escuela, así como lectura como principales palabras de este estudio, las cuales tienen una representatividad para este estudio sobre comprensión lectora de estudiantes que en educación básica hablan Náhuatl o en el bachillerato ya deben dominar el español.

Figura 8

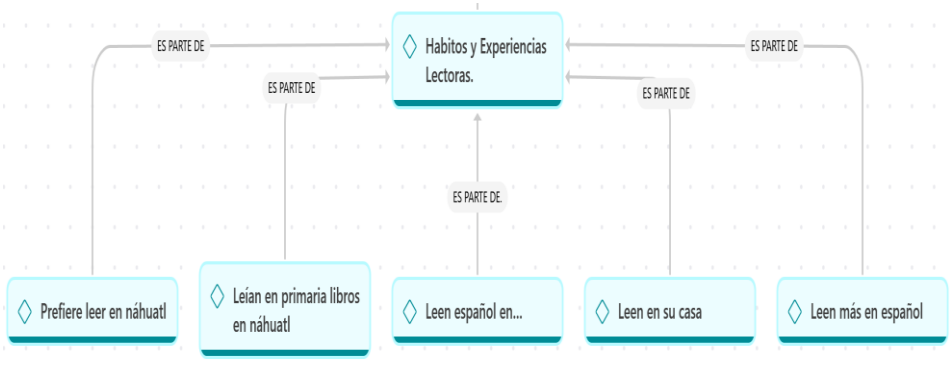
Nube de palabras



Por otro lado, se presenta la figura 9, un diagrama sobre "Hábitos y Experiencias Lectoras" evidencia una estructura temática organizada que permite analizar las preferencias lingüísticas y los hábitos lectores en contextos bilingües, específicamente entre el náhuatl y el español. La preferencia por la lectura en español, aunque algunos prefieran el náhuatl o hayan tenido contacto con él en la infancia. Lo cual permite establecer que se deben atender dinámicas de atención lingüística como parte de las propuestas educativas interculturales. Además, muestra y permite comprender las prácticas reales de lectura y su relación con la identidad lingüística de los participantes.

Figura 9

Dimensión: Hábitos y experiencias lectoras



Por otro lado, la figura 10, se presenta un segundo diagrama sobre "estrategias y comprensión lectora", en la cual se puede observar cómo los lectores activan diversas estrategias frente a los desafíos de comprensión. La presencia de dificultades no significa un fracaso en el proceso lector, sino una oportunidad para activar mecanismos de compensación, como el leer varias veces un mismo texto, además del apoyo familiar; estas acciones son fundamentales en el desarrollo de habilidades metacognitivas, especialmente en su comunidad que enfrentan contextos sobre la necesidad de hablar dos lenguas, desigualdad educativa o acceso limitado a materiales adecuados; también revela la necesidad de fortalecer el acompañamiento lector en ámbitos escolares y familiares, promoviendo estrategias que favorezcan la autonomía lectora, sin dejar de lado el valor del aprendizaje en comunidad.

Figura 10

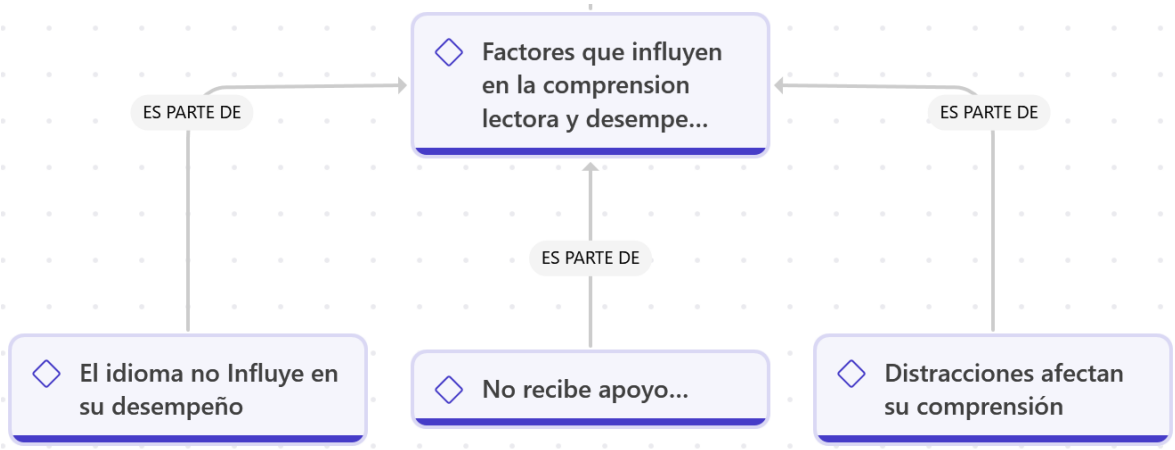
Estrategias y comprensión lectora



La estructura sobre factores que influyen en la comprensión lectora y desempeño, son parte del análisis temático realizado, el diagrama jerárquico de codificación utilizado para el análisis cualitativo, permitió visualizar que los participantes del estudio abordan la lectura especialmente para mejorar su comprensión, buscando incrementar su vocabulario del español especialmente por ser de comunidades donde la alfabetización formal es limitada y que los distractores no afecten su desempeño académico, además de mejorar su comprensión (ver figura 11).

Figura 11

Factores que influyen en la comprensión lectora y desempeño



La figura 12 muestra tres líneas de pensamiento expresadas por los participantes: la necesidad de buscar y repasar lecturas en náhuatl, la importancia de seguir practicando esta lengua, y la percepción de que no es necesario cambiar nada en algunos casos. Estos códigos reflejan una valoración positiva hacia la lengua náhuatl, donde algunos participantes buscan fortalecer su uso mediante la lectura, mientras que otros consideran que su práctica actual es suficiente. Esta diversidad de opiniones revela tanto un compromiso activo con la preservación lingüística lo que puede influir para el diseño de políticas educativas interculturales.

Figura 12

Reflexiones y propuestas



DISCUSIÓN

De acuerdo a García et al. (2018), cada individuo tiene la concepción de su propio entorno, como en el caso de fortalecer la lectura a través de diversos programas implementados por organismos de cultura y educación, de la misma manera el resultado encontrado en este trabajo establece que a pesar de que estudiantes que provienen de una lengua náhuatl se pueden adaptar a la preparación académica sin importar que ésta sea impartida en español, dado que su interés por continuar desarrollándose prevalece o ponen todo el empreño.

Los resultados obtenidos en esta investigación confirman lo señalado por diversos autores en la literatura sobre comprensión lectora en contextos bilingües indígenas. La figura 1, que evidencia los códigos más frecuentes en las respuestas de los participantes, muestra una clara tendencia hacia el uso del español como lengua principal de lectura, lo cual puede estar relacionado con la falta de continuidad en el uso del náhuatl en entornos educativos formales de nivel superior. Este hallazgo respalda lo propuesto por Cummins (2001), quien sostiene que el desarrollo efectivo de una segunda lengua (como el español) requiere una base sólida en la lengua materna, la cual en diversos casos no se fortalece de forma adecuada en el sistema educativo mexicano.

Mientras que de acuerdo con los resultados de la figura 8 (nube de palabras) destaca los términos “español”, “náhuatl”, “lectura” y “escuela” como los más recurrentes, lo que confirma que los estudiantes se encuentran en un entorno de transición lingüística constante. Este resultado coincide con lo expuesto por Bravo (2004), al señalar que la falta de vocabulario en la lengua que se pretende dominar como el español representa una barrera significativa para la comprensión lectora, especialmente en estudiantes indígenas.

Así también, en la figura 9, el análisis de los hábitos y experiencias lectoras revela que, si bien existe una preferencia por la lectura en español, algunos estudiantes mantienen una conexión con el náhuatl, de acuerdo con su desarrollo en la etapa de infancia. Esto reafirma lo discutido por Cassany (2006) y Solano-Flores y Trumbull (2003), quienes advierten que la comprensión lectora no debe analizarse de forma aislada, sino considerando el contexto sociocultural y lingüístico del lector. En este sentido, las prácticas

lectoras reflejan un conflicto de identidad y funcional entre el idioma aprendido en casa y el exigido por el sistema educativo sobre todo en el nivel medio superior como lo es para este estudio.

Por otro lado, la figura 10, centrada en las estrategias lectoras, revela que los estudiantes recurren a mecanismos de compensación como la relectura, el apoyo familiar y el repaso constante. Estas prácticas están alineadas con el concepto de "estrategias metacognitivas" promovido por Cassany (2006) y también con el "input comprensible" de Krashen (1985), donde el lector se enfrenta a textos desafiantes y, a través de recursos propios o del entorno, logra avanzar en su comprensión. La implementación de estas estrategias refleja una agencia lectora activa por parte de los estudiantes, pese a sus limitaciones estructurales y lingüísticas.

Continuando con los resultados que se muestran en la figura 11, los factores que influyen en la comprensión lectora y el desempeño académico incluyen el deseo de mejorar el vocabulario en español, la necesidad de reducir distractores, y el interés por mejorar el rendimiento escolar. Este hallazgo concuerda con lo mencionado por Hernández-Zamora (2011), quien señala que los estudiantes de contextos vulnerables enfrentan múltiples barreras estructurales que limitan su acceso a materiales de lectura adecuados, así como oportunidades para desarrollar su autonomía por la lectura.

Finalmente, la figura 12 permite observar de manera extraordinaria la diversidad de reflexiones y propuestas emitidas por los propios estudiantes. Mientras algunos manifiestan el deseo de seguir leyendo en náhuatl y fortalecer esta lengua, otros consideran que su nivel actual de uso es suficiente. Esta diversidad de posturas confirma la necesidad de implementar políticas educativas interculturales, como sugieren Rivera y Díaz (2014), González (2010), que no solo integren el náhuatl en los contenidos escolares, sino que lo valoren como vehículo legítimo para el desarrollo del pensamiento crítico y la comprensión lectora.

Los resultados respaldan el marco teórico propuesto en la introducción, y evidencian cómo los estudiantes bilingües, especialmente en comunidades indígenas como las de Chilapa de Álvarez, enfrentan desafíos significativos para desarrollar una comprensión

lectora sólida. Sin embargo, también muestran recursos internos y comunitarios valiosos, que pueden ser aprovechados mediante un enfoque pedagógico inclusivo y contextualizado, que reconozca la riqueza lingüística y cultural de los estudiantes hablantes de lengua náhuatl.

4.4. CONCLUSIONES

Los hallazgos de esta investigación confirman que los estudiantes bilingües de comunidades indígenas, en particular los hablantes de náhuatl en Chilapa de Álvarez, enfrentan retos significativos en el desarrollo de la comprensión lectora debido a las limitaciones estructurales del sistema educativo y a la falta de fortalecimiento de su lengua materna. Sin embargo, también demuestran una fuerte disposición para adaptarse al aprendizaje en español y emplear estrategias metacognitivas que les permiten superar barreras lingüísticas y académicas.

La coexistencia entre el náhuatl y el español refleja un proceso de transición lingüística marcado por la identidad de cada pueblo, pero también evidencia la riqueza cultural y los recursos internos de los estudiantes. Por ello, resulta imprescindible que las políticas educativas impulsen enfoques interculturales que reconozcan y valoren las lenguas originarias como herramientas legítimas para el pensamiento crítico, la construcción de conocimiento y el fortalecimiento de la comprensión lectora.

En síntesis, el estudio reafirma la necesidad de un modelo pedagógico inclusivo y contextualizado que no solo promueva el dominio del español, sino que también preserve y potencialice el uso del náhuatl como parte fundamental de la formación académica y cultural de los estudiantes de zonas como la estudiada y que pueda facilitar el acceso a un mayor número de participantes en este nivel educativo.

4.5. REFERENCIAS

Arias, E. (2015). *Metodología experimental*. Editorial Trillas.

Bravo-Valdivieso, L., Cuadro, A., Mejía, L., & Eslava, J. (2004). Comprensión lectora: Desarrollo y evaluación. *Ciencias Psicológicas, 3*(2), 203–218. https://www.redalyc.org/pdf/4595/459545420009.pdf

Cassany, D. (2006). Tras las líneas: Sobre la lectura contemporánea. *Revista Latinoamericana de Estudios del Discurso, 6*(2), 97–103. https://doi.org/10.35956/v.6.n2.2006.p.97-103

Cummins, J. (2001). *Language, power and pedagogy: Bilingual children in the crossfire*. Multilingual Matters. https://doi.org/10.1080/15235882.2001.10162800

De Ibarrola, N. M. (2012). Los grandes problemas del sistema educativo en mexicano. *Perfiles Educativos, 34*, 16–28. https://www.redalyc.org/pdf/132/13229959003.pdf

Dzul, C. J. R. (2008). *El desarrollo de la comprensión lectora en el medio indígena*. Gobierno del Estado de Yucatán, Secretaría de Educación, UPN Unidad 31-A Mérida. http://rixplora.upn.mx/jspui/handle/RIUPN/177945

García-García, M. A., Arévalo-Duarte, M. A., & Hernández-Suárez, C. A. (2018). La comprensión lectora y el rendimiento escolar. *Cuadernos de Lingüística Hispánica, 32*, 155–174. https://www.redalyc.org/journal/3222/322258748008/html/

González, N. (2010). Teaching in and through Indigenous languages: The challenges of intercultural bilingual education. In N. H. Hornberger (Ed.), *Encyclopedia of Language and Education* (Vol. 5). https://doi.org/10.1007/978-3-319-02258-1

Guerra, G. J., & Guevara Benítez, Y. (2013). Validación de un instrumento para medir comprensión lectora en alumnos universitarios en México. *Enseñanza e Investigación en Psicología, 18*, 277–291. https://www.redalyc.org/pdf/292/29228336005.pdf

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Educación.

Hernández-Zamora, G. (2011). *Decolonizing literacy: Mexican lives in the era of global capitalism*. Multilingual Matters. https://doi.org/10.21832/9781847692641

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2020). *Censo de población y vivienda*. https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/

Jiménez, R. T., García, G. E., & Pearson, P. D. (1996). The reading strategies of bilingual Latina/o students who are successful English readers: Opportunities and obstacles. *Reading Research Quarterly, 31*(1), 90–112. https://doi.org/10.1598/RRQ.31.1.5

Krashen, S. D. (1985). *The input hypothesis: Issues and implications*. Longman. https://www.jstor.org/stable/414800

Ley General de Educación [LGE]. (2024). *Ley General de Educación*. Cámara de Diputados. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf

López, L. E. (2009). Reaching the unreached: Indigenous intercultural bilingual education in Latin America. *Background paper for EFA Global Monitoring Report 2010*. UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000186620

Rivera, H., & Díaz, M. (2014). Prácticas de lectura en contextos indígenas: Hacia una pedagogía situada. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 44*(2), 103–126. https://cultura-sorda.org/wp-content/uploads/2015/03/Rev.-Ed.-Inc.-Vol32C2-Educacion-Intercultural.pdf

Solano-Flores, G., & Trumbull, E. (2003). Examining language in context: The need for new research and practice paradigms in the testing of English-language learners. *Educational Researcher, 32*(2), 3–13. https://doi.org/10.3102/0013189X032002003

Subsecretaría de Educación Media Superior [SEMS]. (2017). *Organismos descentralizados de la Federación con personalidad jurídica y patrimonios propios*. https://educacionmediasuperior.sep.gob.mx/es_mx/sems/conalep

Tamayo, C. (1994). *La investigación cualitativa en la educación: Fundamentos y aplicaciones*. Editorial Limusa.

Vallés, A. A. (2005). Comprensión lectora y procesos psicológicos. *Liberabit. Revista de Psicología, 11*, 49–61. https://www.redalyc.org/pdf/686/68601107.pdf

Sobre los autores

Carlos Ventura Morales Arce

Egresado de la Maestría en Educación en la Universidad Hipócrates y actualmente es docente de educación media superior en el CONALEP #133 de Chilapa de Álvarez, Guerrero.

Irma Baldovinos-Leyva

Directora de Investigación y Emprendimiento de la Universidad Hipócrates, Dra. En Educación: 23 publicaciones internacionales, 3 libros. Miembro de la Red de Investigadores Científicos de América Latina y el Caribe (RED ICALC), Padrón de Investigadores Educativos de la Dirección General de Investigación Educativa, Padrón Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia, Tecnología e Innovación del estado de Guerrero.

Declaración conflictos de interés

No existe conflicto de intereses

Financiamiento

Trabajo financiado por parte de la Universidad Hipócrates

Aprobación de comité de ética

Declarar si aplica o no.

Agradecimientos

Se agradece a la Mtra. Marisol Manzanarez Nava, por el apoyo para la publicación del libro

Declaración de responsabilidad autoral

Conceptualización: Carlos Ventura Morales Arce

Curación de datos: Carlos Ventura Morales Arce

Análisis formal: Irma Baldovinos-Leyva

Investigación: Carlos Ventura Morales Arce

Metodología: Carlos Ventura Morales Arce Irma Baldovinos-Leyva

Gestión del proyecto: Carlos Ventura Morales Arce e Irma Baldovinos-Leyva

Recursos: Carlos Ventura Morales Arce e Irma Baldovinos-Leyva

Software: Irma Baldovinos-Leyva

Supervisión: Carlos Ventura Morales Arce e Irma Baldovinos-Leyva

Validación: Irma Baldovinos-Leyva

Visualización: Carlos Ventura Morales Arce y Erick García-Serna

Redacción (borrador original): Carlos Ventura Morales Arce e Irma Baldovinos-Leyva

Redacción (corrección y edición): Irma Baldovinos-Leyva

Revisión – asesoría: Irma Baldovinos-Leyva

Información adicional

La responsabilidad ética y jurídica sobre los contenidos presentados en esta publicación recae exclusivamente en sus autores, incluyendo el cumplimiento de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. La editorial queda eximida de cualquier compromiso derivado de dichos contenidos y de su uso por parte de terceros.

Derechos de Autor 2025 © Carlos Ventura Morales Arce e Irma Baldovinos Leyva

Esta obra está protegida por una licencia de Atribución Creative Commons 4.0.



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, así como de adaptarlo, remezclarlo, transformarlo y crear a partir de él para cualquier propósito, incluso con fines comerciales. Sin embargo, debe cumplir con la condición de atribución, lo que significa que debe otorgar el crédito correspondiente a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado modificaciones. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de manera que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe algún beneficio por el uso de la obra.

Resumen de licencia – Texto completo de la licencia

ISBN: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24.c56

CAPÍTULO 5

Servicios públicos municipales. Un estudio de percepción ciudadana en Acapulco de Juárez

Municipal public services. A study of citizen percepción in Acapulco de Juárez

Eduardo Añorve García [1]

Jennifer Gómez Sagrero [2]

Recibido: 20 may. 2025 | Aceptado: 10 oct. 2025 | Publicado: 01 nov. 2025

[1] Universidad Hipócrates, Acapulco, México. lalogarc83@gmail.com; https://orcid.org/0009-0005-2330-6824

[2] Universidad Autónoma de Baja California, Baja California, México. sagrerojennifer@gmail.com; https://orcid.org/0009-0006-4578-0735

Autor de correspondencia: lalogarc83@gmail.com

Como citar: Añorve García, E., & Gómez Sagrero, J. (2025). Servicios públicos municipales. Un estudio de percepción ciudadana en Acapulco de Juárez. In E. García-Serna, I. Baldovinos-Leyva, & E. Añorve García (Eds.), & (Ed.), *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates* (pp. 125-152). Editorial PLAGCIS. https://doi.org/10.69821/PLAGCIS.24.c57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, realizado en Acapulco de Juárez, se enfoca en la percepción ciudadana en relación con los servicios públicos que ofrece el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, a través de un estudio cuantitativo para identificar factores clave. La metodología se basó en un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Se aplicó una encuesta a 383 ciudadanos de Acapulco de Juárez, mayores de 18 años de la zona urbana, utilizando un instrumento de elaboración propia con 23 ítems. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y correlación lineal. Los resultados clave indican que la percepción general es predominantemente negativa, así como la relación ciudadano-administración y el uso de canales de atención son predictores significativos de la percepción general en la calidad de los servicios públicos. Las conclusiones sugieren que la percepción ciudadana es un indicador clave en la gestión pública municipal, priorizando la mejora en los servicios más deficientes y reconocer la necesidad de una atención que combine la eficacia de la tecnología con la claridad de la interacción personal.

PALABRAS CLAVE: Gestión Pública, Administración Pública, Municipios, Servicios Públicos, Ayuntamiento, Calidad, Servicios Públicos.

ABSTRACT

This research project, conducted in Acapulco de Juárez, focuses on citizens' perceptions of the public services offered by the Acapulco de Juárez City Council, using a quantitative study to identify key factors. The methodology was based on a non-experimental, cross-sectional, and descriptive correlational design. A survey was administered to 383 citizens of Acapulco de Juárez, aged 18 and over, living in urban areas, using a self-developed instrument with 23 items. The data were analyzed using descriptive statistics and linear correlation. The key results indicate that the overall perception is predominantly negative, and that the citizen-administration relationship and the use of service channels are significant predictors of the overall perception of the quality of public services. The conclusions suggest that citizen perception is a key indicator in municipal public management, prioritizing improvement in the most deficient services and recognizing the need for customer service that combines the efficiency of technology with the clarity of personal interaction.

Keywords: Public Management, Public Administration, Municipalities, Public Services, City Council, Quality, Public Services.

5.1. INTRODUCCIÓN

Los Municipios en México, reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como entidades políticas y de organización con personalidad jurídica y patrimonial, actúan como un órgano colegiado de pleno carácter democrático, es decir, donde todos sus miembros son electos a través del voto popular. Entre sus principales funciones a cargo son la de proveer servicios públicos, previstos en el apartado III, del Art. 115 de la Constitución, las constituciones locales y las leyes orgánicas municipales; así como administrar el patrimonio, el recurso humano y material a su cargo.

Las obligaciones del Estado inciden de manera directa en el desarrollo humano de las personas. Tal desarrollo, de acuerdo con el PNUD (2022), "no solo implica un crecimiento económico, sino la posibilidad de los individuos para elegir distintas alternativas que inciden de manera positiva en su calidad de vida, bajo un contexto de libertades individuales sostenidas y equitativas". En este sentido, los municipios fungen como promotores de dicho desarrollo, al generar condiciones básicas de infraestructura y servicios para que los ciudadanos puedan explorar plenamente sus capacidades. Los servicios públicos pueden ser entendidos como aquella "intervención pública que pretende la satisfacción, directa o delegada de necesidades colectivas a través de la prestación regulada de ciertos servicios que dependen del Estado" (Castillo Roldán, 2020). Estos deberán ofrecerse de manera "proporcional a todos los miembros de una comunidad, de manera regular y continua y que responda en cantidad y calidad a las necesidades de los miembros de la comunidad" (Cordero Torres, 2011), así mismo, deberán ser gestionados por los servidores públicos.

A pesar de su rol fundamental, la gestión de los gobiernos locales en México enfrenta grandes desafíos. Los gobiernos municipales y estatales han presentado "disparidades en la integración económica regional, persistiendo la desigualdad entre regiones y actividades productivas, prevaleciendo el aumento de la brecha entre regiones ricas y pobres" (Arón Fuentes, 2007). Esta desigualdad se suma a la limitada capacidad de adaptación a entornos cambiantes, donde dichos municipios "no cuentan con las

capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva, situándose muchas veces lejos de las posibilidades reales de implementar ideas innovadoras" (Cruz Badillo, 2024). Estas limitaciones en la gestión de recursos impactan negativamente en la calidad de vida y cobertura de servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Aunado a eso, la pandemia del SARS-Cov-2 dejó entredicho la capacidad de los gobiernos de responder a la presión de los servicios públicos que se ofrecen, entre ellos los de salud, educación y seguridad. Este suceso sirvió para "resaltar la importancia de los gobiernos locales como la instancia más cercana para la implementación de políticas de contención de enfermedades, prestación de asistencia a la población más vulnerable y el impulso del proceso de recuperación a largo plazo" ((UN), 2020), obligando a los gobiernos locales a reconfigurar su papel, buscando nuevas formas de atender sus responsabilidades tradicionales.

En este contexto, los estudios de percepción ciudadana y calidad son más que un simple ejercicio de evaluación; son una herramienta estratégica de gobernanza democrática, ya que permiten trascender a los indicadores de gestión internos para centrarse en los resultados experienciales del ciudadano. Esta aproximación es crucial para identificar brechas de calidad – trato de los servidores públicos, respuesta a quejas o percepción de inseguridad -, así como al fortalecimiento de la legitimidad democrática y la confianza en las instituciones. Por tal motivo, el propósito de esta investigación es examinar la percepción ciudadana respecto a la calidad de la prestación de los servicios públicos municipales que provee el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez a través de un estudio cuantitativo que permita identificar los factores clave que determinan la satisfacción de los ciudadanos.

5.2. METODOLOGÍA

5.2.1. Diseño

La presente investigación es un estudio cuantitativo no experimental transversal y de enfoque descriptivo y correlacional. De índole transversal porqué se centró en un momento específico, de naturaleza descriptiva, ya que se recopilaron datos cuantitativos

con el fin de determinar las variables que tienen mayor valor sobre la percepción en la calidad de los servicios públicos.

5.2.2. Participantes

La población de estudio fueron los habitantes del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, utilizando un muestreo por conveniencia y criterio de inclusión a los habitantes de la Zona Urbana del municipio, así como aquellas personas adultas de más de 18 años. Se consideró únicamente a las personas de más de 18 años, ya que estos tienen la mayoría de edad permitida para poder realizar trámites o solicitudes frente al H. Ayuntamiento.

De acuerdo con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el municipio de Acapulco de Juárez cuenta con una población total de 779,566 habitantes, sin embargo, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se excluyeron a las personas menores a 18 años, dando un total de 543, 597 habitantes. Para la determinación de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula (figura 13):

Figura 13

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot Z2 \cdot p \cdot q}{e2 \cdot (N-1) + Z2 \cdot p \cdot q}$$

Fuente: Hernández Sampieti et al., (2014)

Con un 95% de confianza y un 5% de margen de error, dando como resultado un total de 383 habitantes a encuestar, con la finalidad de que cada individuo tenga las mismas oportunidades de participar en el estudio y reducir sesgos al momento de recolectar los datos.

5.2.3. Técnica de recolección de datos

Para los fines del presente trabajo de investigación y recolección de datos, se realizó un instrumento de elaboración propia a partir de las dimensiones que forman parte en la percepción de la calidad, las cuales son las siguientes: a) Uso y satisfacción con canales de atención, b) Dificultades en la relación ciudadano-administración, c) Percepción general del funcionamiento de los servicios públicos, el instrumento contó con 23 ítems.

El instrumento fue sometido al proceso de fiabilidad interna de Alfa de Cronbach, quedando como se muestra en la tabla 5:

Tabla 5

estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	23

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis estadístico

De acuerdo con los resultados de 0.873, indica que el instrumento de recolección de información tiene una alta consistencia interna.

5.2.4. Procedimiento

Para el procesamiento de los datos generados a través de la extracción del instrumento se hizo uso del software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y del software de la paquetería Office Microsoft Excel. La presentación de los resultados fue a través de la estadística descriptiva y correlacional, con el objetivo de determinar factores que inciden en la calidad de los servicios públicos otorgados por el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez.

El instrumento se diseñó para ser auto aplicable, así como gestionado por una tercera persona en casos de existir dificultades para la auto aplicación, así como guiar con

explicaciones verbales acerca de cómo debía ser contestado. Esto con el objetivo de que no existieran dificultades en el proceso, además de asegurar que la información fuera certera.

5.3. RESULTADOS

El análisis de la información se realizó en dos fases, la primera se enfoca en una regresión lineal múltiple, con el objetivo de predecir el valor de la variable dependiente del trabajo de investigación (Percepción general de los servicios públicos) basándose en las variables independientes (uso y satisfacción con canales de atención y dificultades en la relación ciudadano-administración), con el propósito de identificar que variables predictoras son significativas para el modelo creado.

El modelo de regresión es estadísticamente significativo (p <.001) y explica aproximadamente el 13.1% de la variación en la percepción general de los servicios públicos, según lo indicado por el valor de R2.

De acuerdo con los resultados del resumen del modelo, el valor de R=. 362[a], indica que la fuerza de la relación lineal entre la variable dependiente y las variables independientes es significativa; por otro lado, el análisis de varianza ANOVA reflejado en la tabla 6.

Tabla 6

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17.800	2	8.900	18.194	.000[b]
	Residuo	117.891	241	.489		
	Total	135.690	243			
a. Variable dependiente: PercepGeneral						
b. Predictores: (Constante), RelacionCiudAdmin, UsoySatisfaccion						

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis estadístico

Estos resultados indican que el modelo de regresión en su conjunto es estadísticamente significativo F (2,241) = 18.194, p <.001). Esto significa que las variables dependientes "Relación ciudadano-administración y Uso y Satisfacción con canales de Atención", tienen un efecto significativo en la percepción general de los servicios públicos.

Por último, la Tabla 7 de Coeficientes (la cual muestra la contribución individual de cada variable), muestra la siguiente información:

Tabla 7

Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Error estándar	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	.304	.157		1.935	.054	-.006	.613
	UsoySatisfaccion	.243	.072	.206	3.365	.001	.101	.385
	RelacionCiudAdmin	.231	.054	.262	4.292	.000	.125	.337

a. Variable dependiente: PercepGeneral

Fuente: Elaboración propia

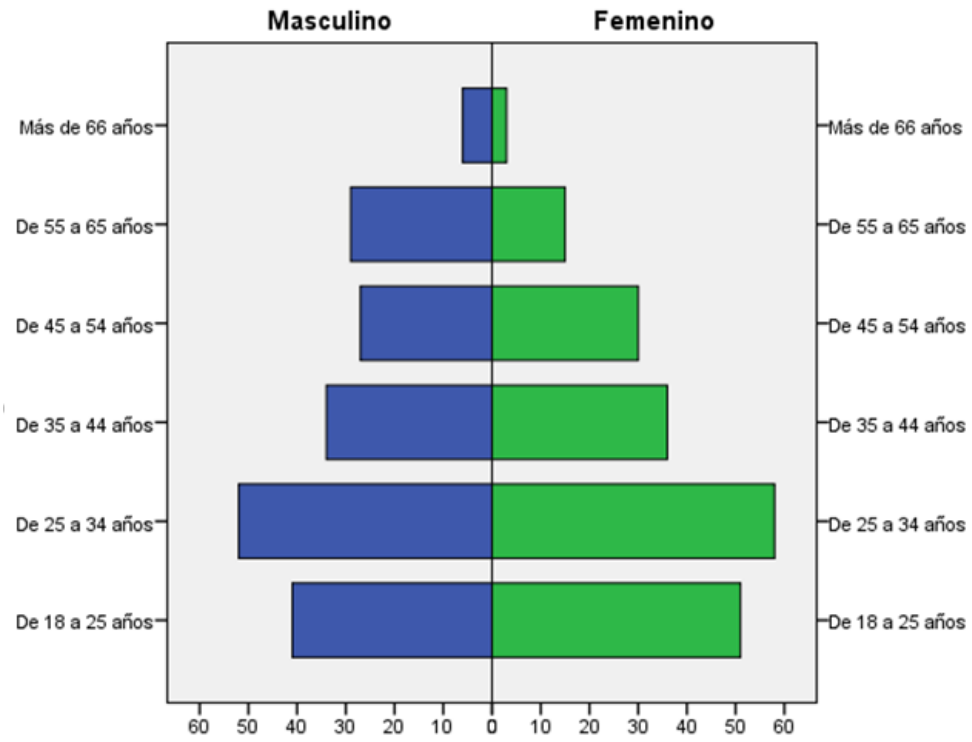
Tanto el uso y satisfacción con canales de atención, así como las dificultades en la relación ciudadano-administración son predictores significativos y positivos de la percepción general de los servicios públicos, según los coeficientes no estandarizados (B) de .243 y .241, respectivamente, y sus valores de significancia (p <.05). Al comparar los coeficientes Beta estandarizados, se observa que la relación ciudadano-administración (B=.262) tienen un impacto ligeramente mayor en la percepción general que el uso y la satisfacción con los canales de atención (B=.206). Los intervalos de confianza para ambas variables, al no incluir el cero, confirman que sus efectos son positivos y significativos, lo

que sugiere que ambos factores son cruciales para la percepción de los servicios públicos municipales.

La segunda fase consistió en realizar los análisis descriptivos correspondientes a las variables de estudio, iniciando con la distribución por grupos de edad y sexo, con el objetivo de conocer los grupos etarios y la distribución por sexo, después el análisis de las variables de estudio (ver figura 14). Los análisis descriptivos indican que la muestra está dominada por mujeres jóvenes, principalmente entre los 18 y 34 años. El grupo con mayor representación es el de 25 a 34 años, tanto en hombres (53 participantes) como en mujeres (58 participantes), con una distribución casi equitativa de 193 mujeres y 190 hombres.

Figura 14

Distribución de sexo y rangos de edad.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

5.3.1. Uso y satisfacción con canales de atención ciudadana

La atención ciudadana en el ámbito gubernamental se refiere a los "medios instituidos por el gobierno para atender de manera directa a los particulares, específicamente para orientarlos en trámites y servicios, para recibir, canalizar y responder sus sugerencias, quejas o denuncias" ((CITCC), 2008), es decir, el conjunto de procesos y canales que los gobiernos implementan para interactuar con la población.

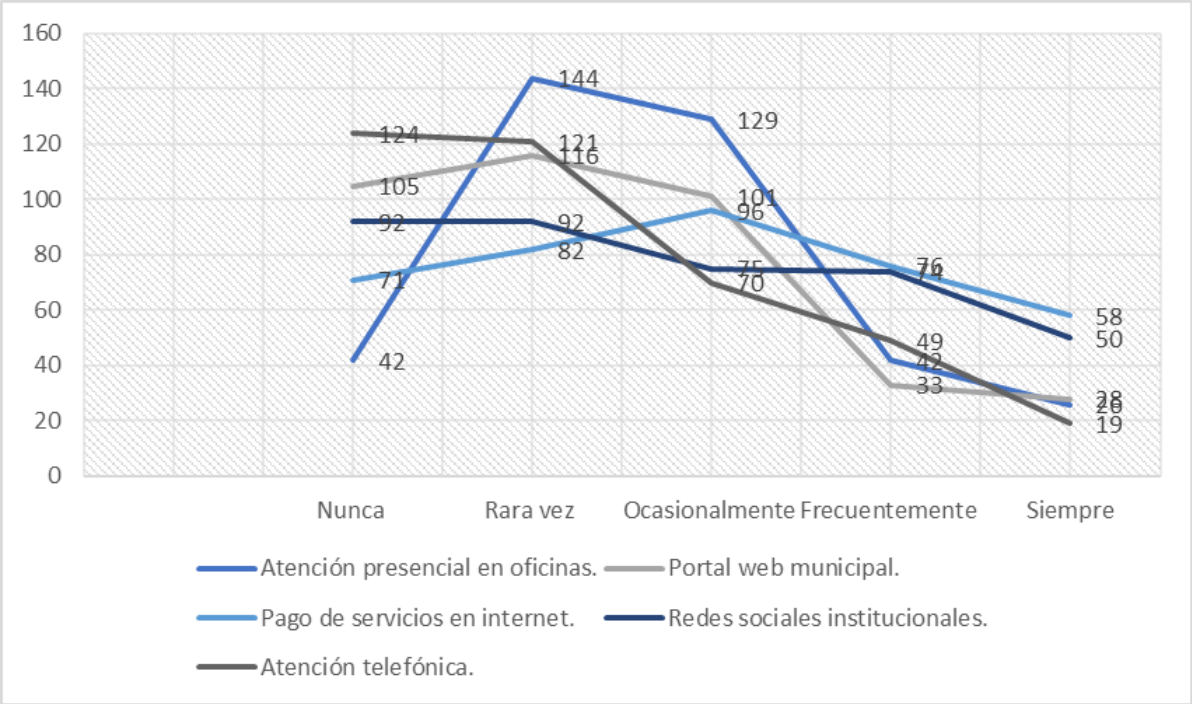
El estudio identificó cinco canales de atención ofrecidos por el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez para la gestión de trámites y solicitudes: 1) Atención presencial, 2) Pago de servicios en internet, 3) Atención telefónica, 4) Portal web municipal y 5) Redes sociales institucionales.

Los resultados indican que los ciudadanos de Acapulco de Juárez utilizan una variedad de canales sin depender de una única opción. No obstante, se observan patrones de uso diferenciados. Los canales tradicionales, tales como la atención presencial en oficinas prevalecen como la opción con mayor frecuencia de uso de manera ocasional. Mientras que los canales digitales, tales como el pago de servicios en internet y el portal web municipal, muestran una adopción más consistente en las categorías de uso frecuente.

Por otro lado, la atención telefónica es el canal con más frecuencia en donde los ciudadanos expresaron que nunca usan y el que menos frecuencia tiene en la categoría de siempre (ver figura 15).

Figura 15.

Uso y canales de atención ciudadana.



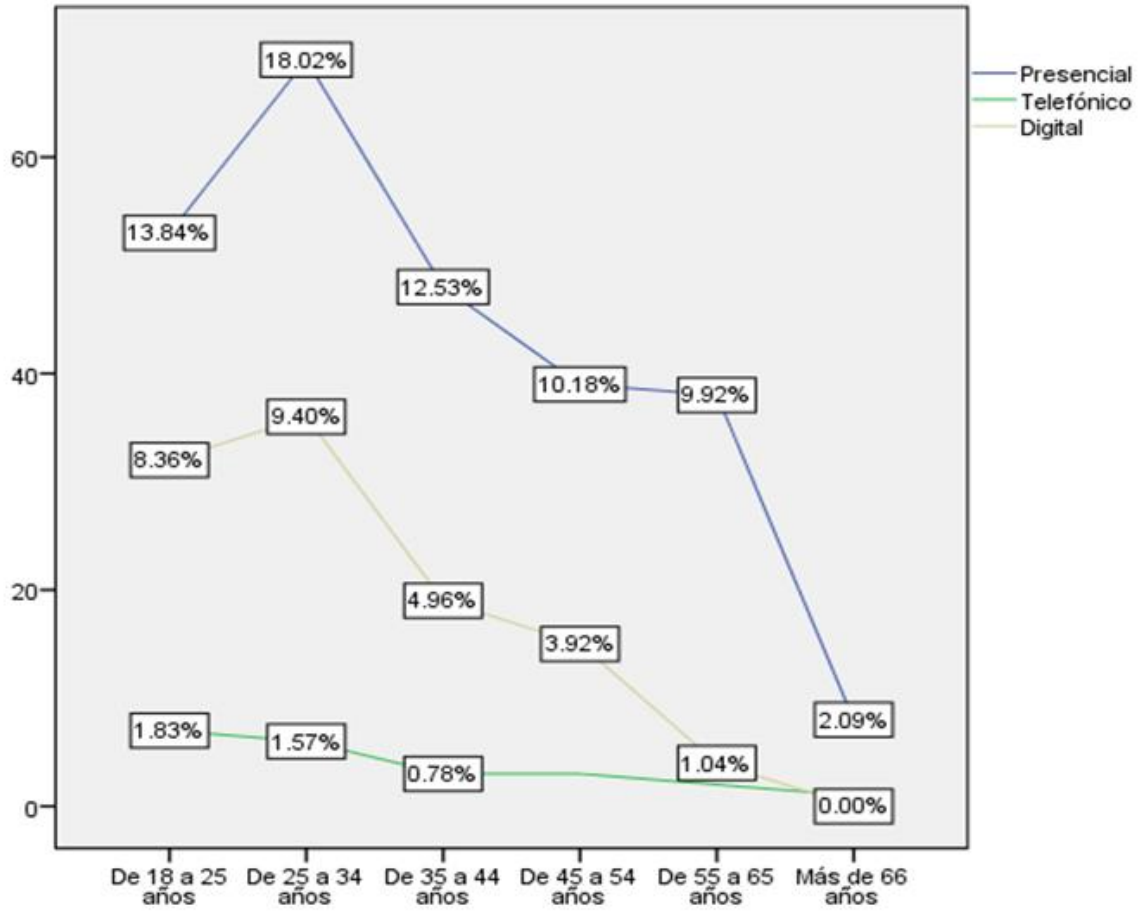
Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

En relación con la experiencia que los ciudadanos tuvieron con los canales de atención, el análisis muestra que la atención presencial es la opción preferida para una mejor experiencia de servicio, superando los canales digitales y telefónicos en todas las categorías de edad. Este hallazgo sugiere que los ciudadanos aún valoran el contacto personal para la resolución de trámites o servicios municipales. Sin embargo, el análisis por grupos de edad introduce una dinámica generacional crucial. La adopción de los canales digitales disminuye conforme aumenta la edad, con una mayor adopción en los grupos de edad de 18 a 25 años y de 25 a 34 años, tal como se muestra en la figura 16.

Por otro lado, la baja frecuencia de uso de la atención telefónica por parte de la ciudadanía en Acapulco es relevadora. La percepción de falta de efectividad y la dificultad para obtener información clara inclina a los ciudadanos hacia la atención presencial.

Figura 16

Rangos de edad y canales de atención.



Los ciudadanos en Acapulco de Juárez priorizan la claridad de la información y la resolución efectiva del trámite al optar por el canal presencial. Estas dos razones destacan como las más importantes. La claridad en la información es el factor más valorado del canal presencial, con un 29.57% de las respuestas. Esto sugiere que los ciudadanos buscan respuestas directas y comprensibles para la resolución de los trámites y solicitudes.

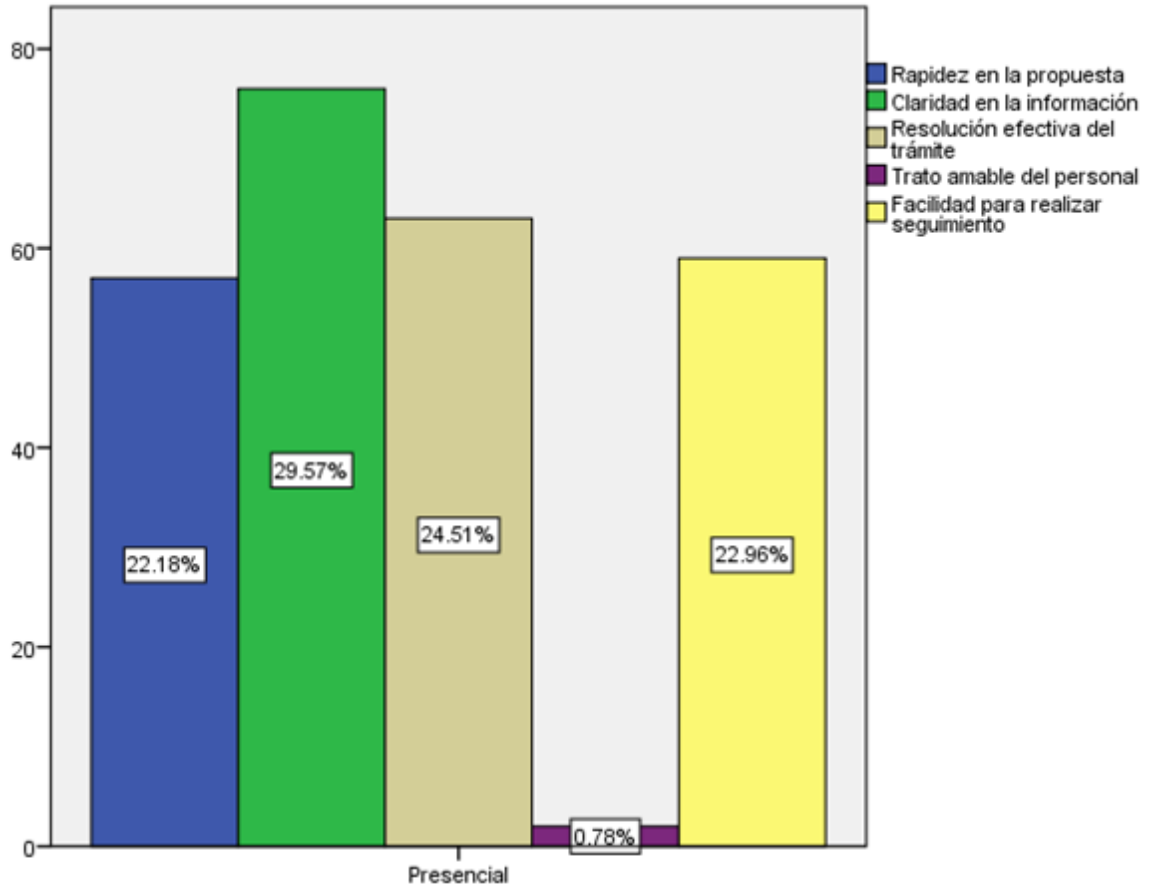
En segundo lugar, la resolución efectiva del trámite (24.5%) es crucial. Este dato implica que la ciudadanía busca la certeza de que su problema se resuelva de manera definitiva al interactuar con el personal de gobierno.

Por otro lado, el rol del trato amable del personal es el factor menos valorado por los ciudadanos al justificar su preferencia con el uso de canal de atención presencial. El 0.78%

de los ciudadanos sugiere que no consideran que el trato amable sea la razón principal que hace que el canal presencial sea el mejor. Dicho de otra forma, los ciudadanos de Acapulco de Juárez precisan que existe una mayor valoración en la capacidad de recibir respuestas directas y comprensibles, así como la seguridad que su trámite será resuelto de manera concluyente. A diferencia de los canales digitales o telefónicos, la interacción cara a cara elimina la ambigüedad y proporciona certeza de que el proceso sea gestionado (ver figura 17).

Figura 17

Canales y experiencia para resolver trámites municipales / Modalidad presencial.



5.3.2. Relación ciudadano-administración

La interacción entre el ciudadano y la administración pública municipal es un factor crucial para la percepción en la calidad de los servicios. Un trato eficiente, claro y accesible

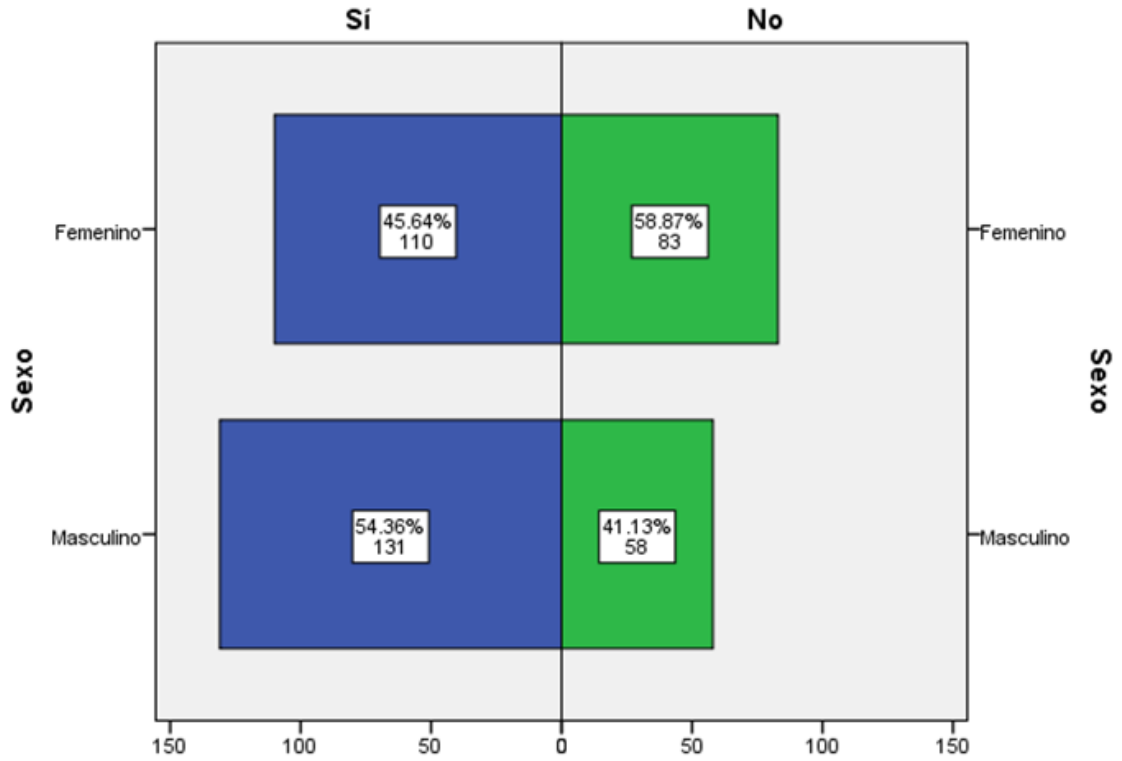
durante la gestión de un trámite no solo facilita el proceso, sino que también construye confianza y fortalece el vínculo entre la sociedad y el gobierno.

De acuerdo con el modelo de regresión lineal creado para este trabajo de investigación, la dimensión de "Relación ciudadano-administración" tiene un impacto ligeramente mayor en la percepción en la calidad de los servicios públicos, es decir, la manera en cómo se relaciona el ciudadano con la administración pública al momento de solicitar algún trámite o servicio en Acapulco de Juárez impacta de manera positiva en la percepción que tiene con los servicios públicos en general.

De acuerdo con los resultados de la investigación, el 62.9% (141 personas) de la muestra manifestó haber realizado al menos algún trámite o solicitud en alguna dependencia municipal en el último año (ver figura 18).

Figura 18

Ciudadanos que realizaron por lo menos un trámite municipal en el último año distribuidos por sexo



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

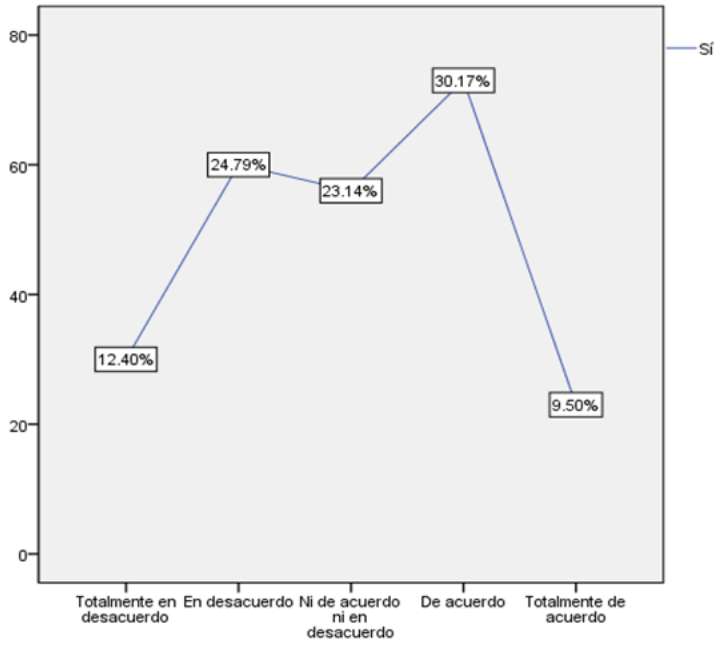
Las personas que realizaron algún trámite o solicitud en alguna dependencia municipal manifiestan una opinión dividida, ya que no existe una tendencia unánime y las percepciones se concentran en los extremos o en puntos de acuerdo y en desacuerdo.

La dificultad para acceder a la información sobre requisitos y pasos de un trámite es un problema significativo. La suma de quienes están totalmente en desacuerdo (12.40%) y en desacuerdo (24.97%) frente a los que se encuentran de acuerdo (30.17%) y totalmente de acuerdo (9.50%). Por otro lado, la opinión se divide de manera similar en el otro extremo. El 30.17% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con la facilidad de la información. Este es el punto de mayor concentración de respuestas, lo que indica que, si bien una parte importante de la población encuentra la información manejable, no la perciben como totalmente eficiente.

Esta polarización de opiniones sugiere que la calidad de la información puede variar considerablemente dependiendo de factores como la dependencia o el funcionario con el que se interactúa, lo que genera una experiencia inconsistente para la ciudadanía.

Figura 19

Accesibilidad en la información sobre requisitos y pasos del tramite



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

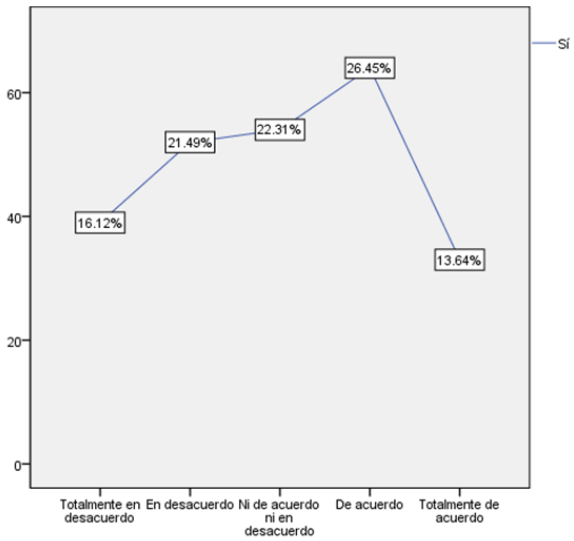
La calidad de la información proporcionada por la administración pública es un pilar fundamental en la relación con la ciudadanía, así como garantizar que la información sobre los trámites sea accesible, clara y actualizada. El 34.7% considera que la información es comprensible y útil, mientras que el 30.9% se encuentra en desacuerdo con dicha afirmación. Esta cifra, al igual que el ítem anterior, presenta disparidad en la percepción en la relación ciudadano-administración.

La disposición del personal del Ayuntamiento es otro factor relevante en la relación ciudadano-administración, estos últimos deben mostrar disponibilidad para orientar y resolver dudas durante el proceso. Los resultados en este apartado establecen a la categoría de acuerdo con la mayor concentración de respuestas (31.82%), indicando que las personas perciben al personal del Ayuntamiento con disponibilidad para resolver dudas de manera adecuada, aunque los puntos en desacuerdo también reflejan sumas significativas.

A pesar de los desafíos en la claridad de la información y la disposición del personal, los ciudadanos que realizaron un trámite municipal muestran una satisfacción relativa con los resultados finales. El 40% de los usuarios que realizaron algún trámite en alguna dependencia municipal se encontraron satisfechos.

Figura 20

Satisfacción general con la solución al trámite o solicitud.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

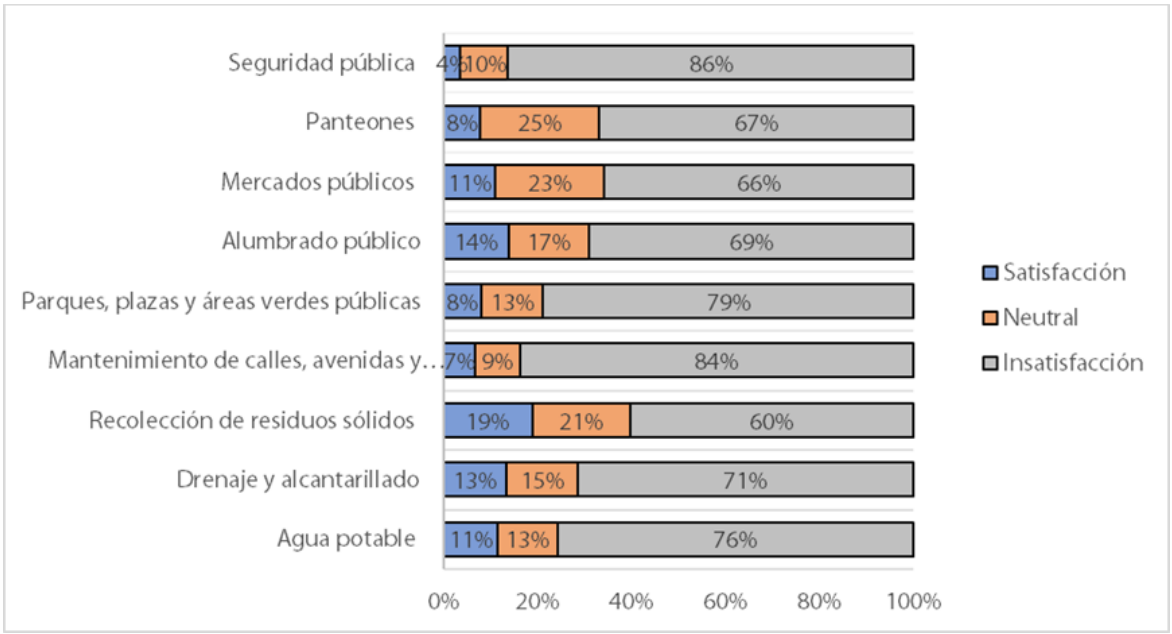
Esto quiere decir que, aunque exista uniformidades en la relación ciudadano–administración, la solución general al trámite es relativamente positiva, lo que sugiere que la administración pública debe enfocarse tanto en la eficiencia del proceso como en la eficacia de los resultados.

5.3.3. Percepción general del funcionamiento de los servicios públicos municipales.

La percepción ciudadana sobre los servicios públicos municipales es un indicador clave para evaluar la calidad de la gestión pública y la legitimidad de las autoridades locales. Los resultados de la investigación revelan una percepción ciudadana predominantemente negativa respecto a la calidad de los servicios públicos proporcionados por la administración municipal, al presentar porcentajes que superan el 60% de insatisfacción en la mayoría de los servicios evaluados (ver figura 21).

Figura 21

Percepción general distribuido por servicio público.

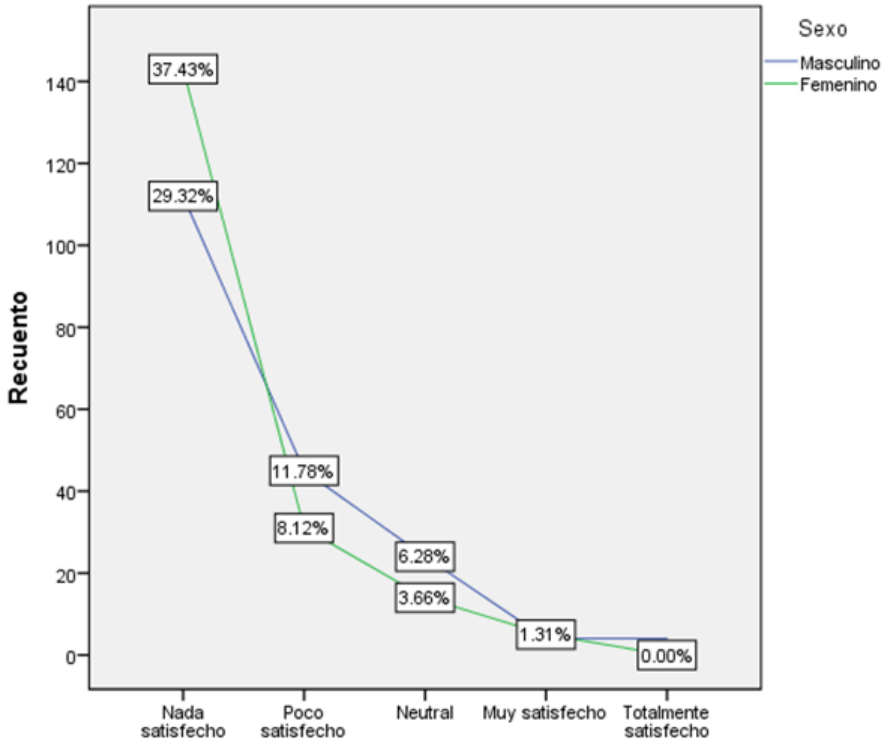


Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

La seguridad pública emerge como el servicio con el mayor nivel de insatisfacción ciudadana (86%). Este resultado es crítico y refleja un alto nivel de confianza en la capacidad de las autoridades para garantizar la seguridad a la población. La segmentación de dichos resultados por sexo, reflejan una percepción negativa predominante por las mujeres (37.4%) frente a los hombres (29.3%).

Figura 22

Satisfacción con la gestión de la seguridad pública municipal por sexo.



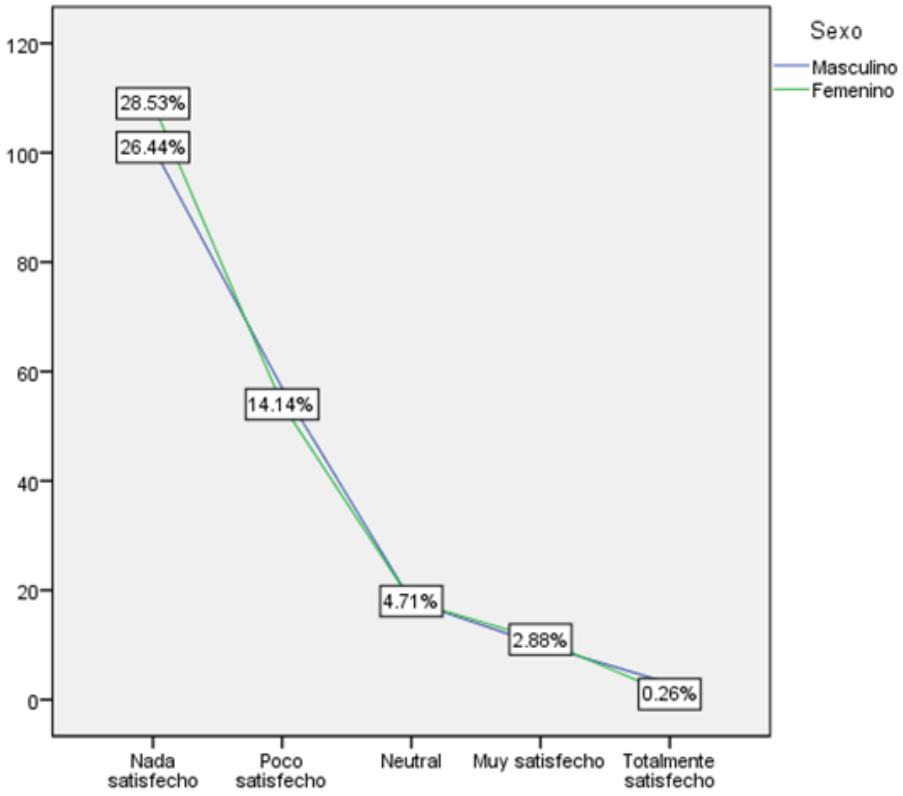
Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

Seguido de la seguridad pública, el *servicio de mantenimiento de calles, avenidas y vialidades* registro un 84% de insatisfacción. Solamente un 7% de los encuestados se mostró satisfecho con dicho servicio.

Las líneas que representan la diferencia entre mujeres y hombres son casi idénticas (figura 23). Esto sugiere que la percepción sobre el mantenimiento de calles, avenidas y vialidades no varía significativamente según el sexo, es decir, ambos grupos experimentan un nivel similar se insatisfacción.

Figura 23

Satisfacción con el mantenimiento de calles, avenidas y viales por sexo.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

En relación con los *espacios públicos*, el 79% de la población expresó insatisfacción con el mantenimiento de estos espacios, frente a un 8% que se encuentra satisfecho con este servicio. En los grupos de edad, las personas de entre 45 a 65 años tienden a tener una percepción ligeramente más positiva de los espacios públicos.

La calidad y la continuidad del servicio de agua potable en el municipio de Acapulco de Juárez tiene una percepción de insatisfacción abundante. El 76% de la población se mostró insatisfecha con dicho servicio.

El funcionamiento del *alumbrado público* es percibido de manera negativa por una parte significativa de la población de Acapulco de Juárez, aunque no alcanza los niveles de insatisfacción de otros servicios. El 69% de los ciudadanos de Acapulco de Juárez muestra una insatisfacción generalizada respecto al funcionamiento del alumbrado en los espacios públicos, tales como calles, avenidas y vialidades que requieren de un óptimo funcionamiento de dicho servicio.

Los *panteones, mercados públicos y la recolección de residuos sólidos* son los últimos 3 servicios con menor porcentaje de insatisfacción y porcentajes mayores al 20% en el apartado de neutralidad. Esto quiere decir que estos últimos servicios, aunque existe una población mayor que se encuentra insatisfecha (+ del 60%), los índices no son tan altos en comparación con otros servicios públicos municipales.

Los datos demuestran una clara desconexión entre la oferta de servicios y las expectativas de la ciudadanía. La alta frecuencia de insatisfacción en la mayoría de los servicios evaluados indica una crisis de gestión que afecta directamente la calidad de vida de los habitantes. La única excepción a esta tendencia es la *recolección de residuos sólidos*.

5.4. DISCUSIÓN

Los altos niveles de insatisfacción en los servicios públicos, específicamente en aquellos que corresponden a la seguridad pública y el mantenimiento de calles, avenidas y vialidades confirma la brecha que existe entre las responsabilidades del Estado y la percepción de su cumplimiento. Esta deficiencia en la provisión de servicios básicos contrasta con la definición de servicio público establecido por Castillo Roldán (2020) como aquella intervención pública que pretende la satisfacción de necesidades colectivas y con los principios que establece Cordero Torres (2011) al determinar que los servicios deben ser ofrecidos de manera proporcional, regular y continua, y que respondan en cantidad y calidad a las necesidades de los miembros de la comunidad. Los resultados demuestran que, en la práctica, la prestación de estos servicios no está cumpliendo con los estándares teóricos sugeridos.

De acuerdo con teóricos de las instituciones como Campbell (2010), el desempeño institucional está ligado al conjunto de acciones para reorganizar y modificar las instituciones ya existentes, a través de reglas formales e informales. En este sentido, los altos índices de insatisfacción en el municipio no son una simple falla operativa, sino un indicador de que las instituciones que rigen la prestación de los servicios públicos (normas, procedimientos, cultura organizacional) presentan deficiencias. Por lo tanto, estos ajustes no pueden limitarse únicamente a ajustes normativos, sino a cambios que redefinan las reglas formales (presupuestos, normas operativas, rendición de cuentas) y las reglas informales (cultura de servicio y ética en el servicio público).

5.5. CONCLUSIONES

Los resultados del trabajo de investigación demuestran que la percepción de la ciudadanía es un indicador fundamental para el funcionamiento de la administración pública. El análisis de la satisfacción con los servicios, la facilidad de los trámites y la atención del personal proporciona una visión clara de dónde están las fortalezas y, más importante aún, las debilidades y áreas de atención por parte del gobierno municipal de Acapulco de Juárez. Una gestión pública moderna y transparente debe integrar la retroalimentación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

De igual manera, se identificaron brechas digitales significativas. Estas se manifiestan en la disparidad generacional entre los habitantes; mientras que las generaciones más jóvenes muestran una mayor afinidad y disposición hacia las plataformas tecnológicas, las generaciones adultas y adultas mayores mantienen una preferencia marcada por los canales de atención presencial. Aunque el estudio revela un uso creciente de las herramientas digitales, la persistencia de la brecha no solo limita la optimización y la optación digital de los servicios, sino que también perpetúa barreras de acceso, excluyendo una parte importante de la población que no posee los medios o las habilidades para interactuar de forma electrónica.

Los procesos para la atención ciudadana al solicitar algún trámite o servicio presentan disparidades significativas en su actuar. Esto demuestra que no existen procedimientos homologados en la atención y seguimiento del ciudadano. La experiencia de los usuarios se vuelve heterogénea: la información, la disponibilidad y la accesibilidad de los servidores públicos dependen en gran medida de la institución visitada. Esta falta de estandarización ralentiza los procesos y afecta directamente la percepción de justicia y equidad en la prestación de los servicios.

Por otro lado, el alto nivel de insatisfacción se concentra especialmente en áreas fundamentales como la seguridad pública y el mantenimiento de la infraestructura urbana. Esta deficiencia en la prestación de servicios básicos no solo impacta negativamente en la calidad de vida, el bienestar cotidiano y el potencial económico de los habitantes, sino que construye el principal factor que erosiona la confianza en las instituciones gubernamentales.

5.6. REFERENCIAS

Arón Fuentes, N. (2007). Las disparidades municipales en México: un estudio desde la óptica de la desigualdad. . *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 38*(150), 213-234. https://www.redalyc.org/pdf/118/11820083009.pdf

Bernal González, I., Pedraza Melo, N.A., & Sánchez Limón, M.L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales,* 31(134), 8-19. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002

Boix Serra, C. (1994). Hacia una Administración Pública eficaz: Modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos. *Gestión y análisis de políticas públicas* (1), 21-32. https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/5/5

Castillo Roldán, J. M. (2020). El servicio público: ¿instrumento de intervención o método de regulación para la protección de intereses colectivos? *Revista de la Facultad de Derecho de México, 70*(277-I). https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2020.277-I.76272

Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *4*(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción (2008). Participación ciudadana… ¿Para qué?. Hacia una política de participación ciudadana en el gobierno Federal. CITCC. https://www.pemex.com/transparencia/Documents/PTRC_Tema_4_Doc.pdf

Cordero Torres, J. M. (2011). Los servicios públicos como derechos de los individuos. *Ciencia y Sociedad 36*(4), 682-701. https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf

Cruz Badillo, I. (2024). La Gestión de los Servicios Públicos en los Municipios Hidalguenses. ¿Existe la Innovación? *Xihmai, 19*(37), 97-128. https://doi.org/10.37646/xihmai.v19i37.596

De la Torre Sifuentes, G. (2021). Evaluación municipal en México. El desarrollo de capacidades gubernamentales para la obtención de resultados. Cuaijmalpa, México, Instituto Nacional de Administración Pública.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014) Metodología de la Investigación. *McGrawHill Education.*

Martínez Aguilar, M. M. F., Tristan Monrroy, D. B.V., Flores Rueda, D. I. C., & Peñaloza Otero, M. M. E. (2022). Percepción del servicio público, evaluación para mejora del servidor municipal en SLP 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6(6), 9410-9434. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4077

Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad* 31. https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206

Morán Figueroa, J. C. and F. J. Ayvar Campos (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional* 22(43), 277-299. https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2022). Informe de Desarrollo Humano 2010 - 2020. Una década de transformaciones locales en México. PNUD México. https://www.undp.org/es/mexico/publicaciones/informe-de-desarrollo-humano-municipal-2010-2020-una-decada-de-transformaciones-locales-en-mexico-0

United Nations [U.N.] (2020). Building better after COVID-19 and acting where we will have the greatest impact on the SDGs: Bolstering local action to control the pandemic and accelerate implementation New York, United Nations.

Sobre los autores

Eduardo Añorve García

Titular del área de Formación Docente de la Universidad Hipócrates, Licenciado en Ciencia Política y Administración Pública, Maestro en Gobierno y Gestión Pública por la Universidad Autónoma de Guerrero, LGAC: Gestión pública del Programa Nacional de Posgrados de Calidad CONACYT – UAGro. 5 publicaciones científicas internacionales, 1 capítulo de libro. Miembro del Padrón Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia, Tecnología e Innovación del estado de Guerrero.

Jennifer Gómez Sagrero

Estudiante de la Licenciatura en Mercadotecnia por la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Otay. Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacíficos (Delfín).

Declaración conflictos de interés

No existe conflicto de intereses

Financiamiento

Trabajo financiado por la Universidad Hipócrates.

Uso de inteligencia artificial

Uso de IA para la revisión y sugerencias sobre la redacción del trabajo.

Aprobación de comité de ética

No aplica

Agradecimientos

Especial agradecimiento a la Mtra. Marisol Manzanarez Nava – Rectora de la Universidad Hipócrates por el apoyo y las facilidades otorgadas.

Declaración de responsabilidad autoral

Conceptualización: Jennifer Gómez Sagrero.

Curación de datos: Eduardo Añorve García y Jennifer Gómez Sagrero.

Análisis formal: Eduardo Añorve García.

Investigación: Jennifer Gómez Sagrero – Eduardo Añorve García.

Metodología: Eduardo Añorve García.

Gestión del proyecto: Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Recursos: Jennifer Gómez Sagrero.

Software: Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Supervisión: Eduardo Añorve García.

Validación: Eduardo Añorve García.

Visualización: Jennifer Gómez Sagrero.

Redacción (borrador original): Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Redacción (corrección y edición): Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Información adicional

La responsabilidad ética y jurídica sobre los contenidos presentados en esta publicación recae exclusivamente en sus autores, incluyendo el cumplimiento de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. La editorial queda eximida de cualquier compromiso derivado de dichos contenidos y de su uso por parte de terceros.

Derechos de Autor 2025 © Jennifer Gómez Sagrero y Eduardo Añorve García

Esta obra está protegida por una licencia de Atribución Creative Commons 4.0.



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, así como de adaptarlo, remezclarlo, transformarlo y crear a partir de él para cualquier propósito, incluso con fines comerciales. Sin embargo, debe cumplir con la condición de atribución, lo que significa que debe otorgar el crédito correspondiente a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado modificaciones. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de manera que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe algún beneficio por el uso de la obra.

Resumen de licencia – Texto completo de la licencia

ISBN: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24.c57

Esta obra se publicó en primera edición durante el año 2025, como resultado de la colaboración entre instituciones comprometidas con la difusión del conocimiento académico.

El proceso editorial fue desarrollado por el Fondo Editorial PLAGCIS, perteneciente a la Plataforma de acción, gestión, e investigación social S.A.S. Sincelejo, Sucre, con el respaldo y auspicio del Sello Editorial de la Institución de Educación Superior del Litoral, Barranquilla, Atlántico.

La edición se finalizó en Sincelejo, Colombia, consolidando el compromiso interinstitucional por la divulgación de investigaciones de alto impacto en el ámbito educativo y cultural.