

DE-LIBERACIÓN

Revista Científica
Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas

Oct. 2025
Vol. 2
ISSN 3028-6670



SANMARTÍN
Fundación Universitaria

Directivos

Consejo Superior

Luis Javier Giraldo Múnera – Presidente
Alejandro Olaya Dávila – Miembro externo
María Juliana Araujo Oñate – Miembro externo
Oscar Manco López - Miembro externo
Carlos Eugenio Solarte Portilla – Miembro externo
Javier Pérez Montenegro – Decano miembro del Consejo
Javier Felipe Ruiz Rodríguez – Representante de los profesores
Julio Farid Mejía – Representante de los estudiantes
Catalina del Pilar Ariza Hernández – Representante de los egresados

Rector y Representante Legal

Fernando José Restrepo Escobar

Vicerrector Académico

Javier Daza Lesmes

Vicerrectora Financiera y Administrativa

María Fernanda Juliao Ferreira

Vicerrector de Desarrollo Estratégico

Yezid Orlando Pérez Alemán

Secretario General

Alejandro Suárez Parada

Directora de Investigación y Extensión

Margarita Cárdenas Poveda

Director de Docencia y Gestión de Profesores

Fernando Locano Botero

Decano Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas

Carlos Hernández Díaz

Coordinador de Investigación

Edwin Herrera Ruiz

Comité Editorial

Norma Velásquez Rodríguez

Doctora en Economía de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Actualmente se desempeña como Jefe de Departamento de Extensión Universitaria y Proyección Social de la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Carlos Mario Muñoz Maya

Doctor en Administración de la Universidad de Celaya, México, y Magíster en Administración de la Universidad Viña del Mar, Chile. Docente e investigador en temas financieros de la Universidad de La Salle.

Iveth Lorena Mayta Aylas

Doctoranda en Negocios de la University of Virginia Darden School of Business y Magíster en Negocios (MBA). Directora de la Escuela Profesional Académica de Administración y Marketing, y de la Escuela Académico Profesional de Administración y Recursos Humanos en la Universidad Continental del Perú.

Rosa Alexandra Chaparro Guevara

Magíster en Gestión de la Innovación de la Universidad Tecnológica de Bolívar. Líder de investigación del programa de Negocios Internacionales de la Fundación Universitaria del Área Andina.

Edwin Herrera Ruiz

Magíster en Mercadeo de la Universidad de los Andes y Comunicador Social de la Pontificia Universidad Javeriana. Actualmente es Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas de la Fundación Universitaria San Martín.

Comité Científico

Claudia Márquez Díaz

Doctora en Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y Magíster en Comercio y Finanzas Internacionales de la Universidad de Barcelona. Actualmente se desempeña como Secretaria de Extensión Universitaria y Vinculación Institucional de la UNAM.

Margarita Cárdenas Poveda

Doctora en Sociología Jurídica e Instituciones Políticas de la Universidad Externado de Colombia y Magíster en Derecho Administrativo de la Universidad Militar Nueva Granada. Actualmente es Directora de Investigación y Extensión de la Fundación Universitaria San Martín.

David Mendoza

Doctor en Filosofía y Derecho, abogado y filósofo. Magíster en Derecho Administrativo y en Filosofía Latinoamericana, y especialista en Derecho Constitucional e Instituciones Jurídico-Procesales. Docente universitario, investigador y autor de diversas publicaciones sobre Kant y el derecho natural.

Miguel Ángel Díaz

Doctor en Ciencias Gerenciales y Magíster en Gerencia de Mercadeo. Economista, docente e investigador en marketing con más de 20 años de experiencia académica y 18 años en investigación de mercados. Especialista en comportamiento del consumidor, marketing estratégico y campañas políticas.

Luis Alejandro Robledo Rodríguez

Doctor en Derecho y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Mendoza y abogado investigador en el CIEJIL. Es Presidente del Capítulo Chile de la International Legal and Business Professionals Association (ILBPA).

Luis Alfredo Valcárcel

Magíster y especialista en Derecho Administrativo, con formación adicional en Derecho Laboral y Seguridad Social, así como en Pedagogía y Docencia Universitaria. Ha sido docente de pregrado y posgrado, coordinador académico, director de consultorio jurídico, director de programa y de maestría, y par académico del Ministerio de Educación Nacional.

DE-LIBERACIÓN

Número de volumen: 2

Periodicidad: Anual

Formato: Digital

ISSN: 3028-6670

Año: 2025

Coordinador Editorial

Edwin Herrera Ruiz

Diseño de cubierta

Daniel Canelo González

Actualización de Cubierta

Juan Daniel Velandia De La Cruz

Ilustraciones Originales

Juan Daniel Velandia De La Cruz

Diagramación

Wilman Alejandro Suarez Sierra

Juan Daniel Velandia De La Cruz

Supervisión Gráfica

Juan David Rodriguez

Corrección de estilo

Jair Orlando Sanabria Sánchez

URL de la publicación

Las opiniones y contenidos reflejados en los artículos de esta publicación no necesariamente reflejan la posición de la Fundación Universitaria San Martín por lo que son responsabilidad exclusiva de los autores que aportaron su conocimiento para el desarrollo de esta edición.

Dirección de Investigación y Extensión

Carrera 18 # 80-75

Bogotá D.C., Colombia.

PBX: 4322671

Correo electrónico de la revista:

revistasociales@sanmartin.edu.co

CONTENIDO

De-Liberación
Vol. 2

Sección 1: Reflexiones sociales y filosóficas

Algunas consideraciones conceptuales respecto al comercio sexual en Argentina	8
¿Por qué las emociones son juicios racionales?: La posición de Martha Nussbaum en el debate sobre emociones y razón	13
Derechos animales y justicia social	21
Aspectos gnoseológicos del pensamiento platónico. Ágrapha dógmata. Análisis del testimonio de Aristóteles. Metafísica A, 987 a 29 – 988 a 17	28

Sección 2: Economía, empresas y derecho

Caracterización de las empresas joyeras de Bucaramanga: Análisis de su contexto socioeconómico y perspectivas futuras	35
Juicio ejecutivo de deuda fiscal	47
Desafíos y retos de las PYMES en el Modelo de Acuerdos Marco de Precios en las Compras Públicas Colombianas	54
El startup como solución innovadora, frente a la informalidad empresarial en Colombia: Una necesidad de los profesionales del Derecho	63
Experiencias significativas de servicio al cliente mediadas por TIC	70

Sección 3: Educación y transformación social

Ante la crisis de demanda para la educación superior en Colombia: Flexibilidad curricular, interdisciplinariedad y relación con el sector productivo como respuesta	80
La San Martín: Una historia de educación, transformación y esperanza	85

Carta Editorial

Carlos Hernández Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas
Fundación Universitaria San Martín

La Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas de la Fundación Universitaria San Martín presenta a la comunidad académica una nueva edición de la revista **De-Liberación**. Este número se caracteriza por la amplitud de temáticas y enfoques que confluyen en la reflexión sobre problemáticas sociales, jurídicas, económicas, filosóficas y educativas, mostrando la vocación interdisciplinaria de esta publicación.

Los artículos aquí reunidos ponen en diálogo la investigación académica con los desafíos contemporáneos de nuestras sociedades. En el campo de las Ciencias Sociales, el texto «Algunas consideraciones conceptuales respecto al comercio sexual en Argentina» ofrece un marco de análisis para comprender un fenómeno de gran complejidad, en el que se entrecruzan dimensiones sociales, políticas y económicas. Por su parte, el artículo «¿Por qué las emociones son juicios racionales?: La posición de Martha Nussbaum en el debate sobre emociones y razón» presenta un estudio filosófico que permite repensar la función de las emociones en la vida pública y en la acción humana, aportando a los debates sobre ética y racionalidad. A este eje de reflexiones se suma el trabajo «Aspectos gnoseológicos del pensamiento platónico. Ágrapha dógmata. Análisis del testimonio de Aristóteles. Metafísica A, 987 a 29 – 988 a 17», que revisa las fuentes clásicas y examina las tensiones en torno al conocimiento y la verdad, dando continuidad a discusiones fundamentales para la filosofía.

En el ámbito jurídico, este número recoge contribuciones orientadas a examinar los retos normativos y prácticos en contextos diversos. El artículo «Diferentes Etapas Dentro de la Ejecución Fiscal en el Marco de la Ley 11683» se centra en un análisis del procedimiento y sus implicaciones dentro de la estructura tributaria, mientras que «Derechos animales y justicia social» plantea la necesidad de integrar a los seres sintientes en el debate sobre justicia y derechos, ampliando el horizonte de la discusión jurídica. De igual manera, «El startup como solución innovadora frente a la informalidad empresarial en Colombia: Una necesidad de los profesionales del Derecho» articula los enfoques legales con la dinámica del emprendimiento, en un escenario donde la formalización empresarial resulta prioritaria.

Desde la perspectiva económica y administrativa, se presentan investigaciones que dan cuenta tanto de sectores específicos como de tendencias generales en la gestión de las organizaciones. «Caracterización de las empresas joyeras de Bucaramanga, Colombia: Un análisis de su contexto socioeconómico y perspectivas futuras» examina un sector de tradición que enfrenta transformaciones importantes en el mercado local y global. En complemento, «Desafíos y retos de las PYMES en el modelo de acuerdos marco de precios en las compras públicas colombianas» explora los límites y las posibilidades para la participación de este segmento empresarial en los procesos de contratación estatal. Por otra parte, «Experiencias significativas de servicio al cliente mediadas por TIC: Perspectivas académicas y aplicaciones reales» se concentra en los aprendizajes que dejan las herramientas digitales aplicadas a la gestión organizacional, resaltando los cambios en la relación con los usuarios y consumidores.

Finalmente, la educación superior se convierte en objeto de análisis con el artículo «Ante la crisis de demanda para la educación superior en Colombia: Flexibilidad curricular, interdiscipliniedad y relación con el sector productivo como respuesta». El texto propone alternativas frente a un contexto desafiante para las instituciones universitarias, en el que la adaptación curricular y la vinculación con el entorno social y productivo son elementos clave para garantizar su sostenibilidad y pertinencia.

Con este conjunto de artículos, la revista **De-Liberación** reafirma su propósito de ofrecer un espacio para el intercambio de conocimientos y la confrontación de ideas, invitando a los lectores a recorrer cada uno de los trabajos con una mirada analítica y abierta. La diversidad de temas aquí reunidos refleja el interés de esta Facultad por promover la investigación interdisciplinaria y fortalecer la producción académica como un aporte al desarrollo social.



EL VELANCHO

Algunas consideraciones conceptuales respecto al comercio sexual en Argentina

Some Conceptual Considerations Regarding the Sex Trade in Argentina

Recibido: 31 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 06 de Agosto de 2025

Vanesa Laportilla Lamarche

Integrante del Grupo de Investigación Estudios Políticos de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Integrante del Proyecto Justicia y Derechos Humanos II de la misma unidad académica.

Resumen

El artículo analiza críticamente la confusión conceptual entre «trata» y «prostitución», propia de la retórica abolicionista predominante en Argentina respecto al comercio sexual. A través del examen de marcos legales, definiciones de tratados internacionales y posicionamientos teóricos feministas, se afirma que esta confusión conduce a la victimización y criminalización de las personas que ejercen el comercio sexual de forma voluntaria, sin distinguir entre explotación sexual y trabajo sexual autónomo y voluntario. En este sentido, se subraya que el discurso abolicionista termina por negar capacidad de agencia a las personas —mujeres, siempre desde esta enunciación— que se desempeñan en dicha actividad, reforzando su exclusión social al legitimar el despliegue de diversas políticas y diferentes dispositivos de poder punitivistas. Así, se propone una revisión del concepto de «vulnerabilidad» para efectuar un movimiento del plano de la responsabilidad individual a la estructural, cuestionando las políticas que, en nombre de la protección, reproducen dinámicas de vulneración. De este modo, se afirma que las normativas «anti-trata», lejos de erradicar la explotación, terminan por favorecer la clandestinidad y precariedad de quienes se desempeñan en el sexo comercial. Frente al binomio «trata-prostitución», impuesto desde una retórica de victimización, el artículo aboga por el reconocimiento del trabajo sexual como una forma legítima de trabajo, con la consecuente legalización y regulación como garantía de derechos sociales y laborales para quienes ejercen dicha actividad.

Palabras clave: trata, prostitución, trabajo sexual, victimización, criminalización, vulnerabilidad

Abstract

This article critically analyzes the conceptual confusion between «trafficking» and «prostitution» inherent in the prevailing abolitionist rhetoric in Argentina regarding the sex trade. Through an examination of legal frameworks, definitions from international treaties, and feminist theoretical positions, it points out that this confusion leads to the victimization and criminalization of people who voluntarily engage in sex work, failing to distinguish between sexual exploitation and independent, voluntary sex work. In this sense, it emphasizes that abolitionist discourse ultimately denies agency to people —women, always from this perspective— who engage in this activity, reinforcing their social exclusion by legitimizing the deployment of various punitive policies and power mechanisms. Thus, it proposes a review of the concept of vulnerability to shift from the level of individual to structural responsibility, questioning policies that, in the name of protection, reproduce dynamics of vulnerability. Thus, it is argued that anti-trafficking regulations, far from eradicating exploitation, end up fostering the clandestinity and precariousness of those who engage in commercial sex work. In contrast to the equating of trafficking and prostitution imposed through a rhetoric of victimization, the article advocates for the recognition of sex work as a legitimate form of labor, with its consequent legalization and regulation as a guarantee of social and labor rights for those who engage in this activity.

Keywords: trafficking, prostitution, sex work, victimization, criminalization, vulnerability.

Introducción

El presente artículo pretende ser una aproximación teórica a la problemática del gobierno del comercio sexual en Argentina. Se propone analizar algunos conceptos clave en relación con la temática, buscando particularmente dar cuenta de la confusión conceptual de los términos «trata» y «prostitución» sobre la que se asienta la postura abolicionista que en las últimas décadas ha calado hondo en el imaginario social del país, abonando el despliegue de numerosos dispositivos penales y burocráticos en cuanto a la cuestión.

Metodología

La metodología empleada en la elaboración de este artículo consistió en la indagación y recopilación de diversas fuentes bibliográficas respecto a la problemática del gobierno del comercio sexual en Argentina para luego —en una etapa analítico-comprensiva— proceder al reconocimiento y análisis de los núcleos conceptuales en tensión y el desmenuzamiento de los argumentos propios en las retóricas involucradas. Finalmente, se realizó una evaluación crítico-reflexiva para arribar a una serie de conclusiones relacionadas a la problemática abordada.

Discusión

Conceptos y contexto

En primer lugar, resulta necesario elucidar algunos de los términos fundamentales que intervienen en las narrativas vinculadas a la discusión acerca del comercio sexual. De este modo, partiendo del sentido popularmente adjudicado, se puede decir que el término «prostitución» refiere al intercambio de servicios sexuales por dinero¹. Ahora bien, es importante mencionar el carácter voluntario de dicha oferta de servicios a la hora de pensar tal definición, lo cual implica consentimiento. Pues, justamente, es a partir de la no distinción entre oferta de servicios sexuales de modo voluntario y «trata» con fines de explotación sexual que se termina reduciendo todo el espectro de la prostitución al delito de «trata»².

A su vez, la prostitución —en tanto oferta de servicios sexuales de modo libre y voluntaria a cambio de dinero— es referida y defendida como una forma de trabajo por quienes la ejercen y quienes acompañan la demanda de la regulación de la actividad para garantizar a las personas que se desempeñan en ella el acceso a los mismos derechos de cualquier trabajador: obra social, jubilación y protección por parte del Estado. En este sentido, el ejercicio del sexo comercial es conceptualizado como «trabajo sexual».

La posición abolicionista considera que las personas que ejercen el sexo comercial están en una situación particular de vulnerabilidad y se refieren a las mismas como personas «en situación de prostitución»³. Desde este enfoque, la prostitución es entendida como una actividad contraria a la dignidad humana y como una forma de violencia contra las mujeres que en ningún sentido cabe ser pensada en términos de libre elección, desestimando de este modo la dimensión voluntaria para aseverar la existencia de coerción, ya sea por parte de terceros o, de modo indirecto, por una situación. Así, desde este punto de vista, la conceptualización de la prostitución reviste una valoración negativa, confinando a toda persona que ofrezca servicios sexuales al lugar de víctima. Este posicionamiento, como se verá, abonará una relación prácticamente de sinonimia entre los términos del binomio «trata-prostitución».

Por último, según la normativa internacional vigente, se define «trata» a:

La captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o el uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o los servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.⁴

De este modo, tal como expone Mestre i Mestre (2024), se pueden identificar tres elementos constitutivos de la «trata»: una acción —captación/transporte—, un medio coercitivo —fuerza, engaño, abuso— y un propósito —con fines de explotación—. La autora menciona que, sin embargo, en dicha definición:

No se explica qué debe entenderse por explotación, ni laboral, ni «de la prostitución ajena», ni «otras formas de explotación sexual». Esto supone un problema, porque no hay consenso —social, político, jurídico, académico— en torno al tratamiento jurídico que debe recibir la/el prostitución/trabajo sexual, ni acuerdo sobre si la explotación de la prostitución ajena equivale a explotación laboral en la industria del sexo comercial o si es una forma de explotación sexual, ni acuerdo sobre cuáles son las condiciones de las que debemos hablar para determinar una cosa u otra. (p. 169)

Tal como explica la autora, la discusión se torna imposible cuando los interlocutores manejan significados distintos del término «explotación». Así, gran parte de las políticas relativas a la «trata», impulsadas por el abolicionismo, se

1 Martínez Pérez, E. (2021). *Feminismos desde las esquinas*, Barcelona, Ediciones Bellaterra. p. 33.

2 En este punto, se sigue a Mestre i Mestre (2024), quien considera que la prostitución es, por definición, libre; y que, si hay coacción, ya no se habla de prostitución, sino de otra cosa (p. 170).

3 Britos, P., como se citó en Bastida Aguilar, L. (2013). El comercio del cuerpo. Diferencias entre la «trata» y el trabajo sexual. <https://www.jornada.com.mx/2013/11/07/ls-portada.html>

4 Esta es la definición contenida en el Protocolo de las Naciones Unidas para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, establecido en 2002 en Palermo, Italia, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. Global Rights (2002; 2005).

centran en la «trata» con fines de explotación sexual, entendida en el marco de la sexualidad heteronormativa y de la violencia heteropatriarcal, desde cuya perspectiva “todas las mujeres tienen categóricamente la condición de víctimas potenciales y todos los hombres de perpetradores o victimarios” (Lamas, 2018, p. 24). Mientras que desde las posturas regulacionistas del trabajo sexual, se entiende la explotación en relación a las condiciones en que se realiza un trabajo, los derechos laborales que se garantizan y, en algunos casos, el posible reparto del beneficio económico entre distintos actores. Para Mestre i Mestre (2024), con relación a la primera definición de «prostitución» dada en el presente trabajo, “la expresión «explotación de la prostitución ajena» debe entenderse como explotación laboral —explotación en el marco del trabajo sexual voluntario—, mientras que la expresión «explotación sexual» se refiere a prácticas coercitivas para la prestación de servicios sexuales no consentidos” (p. 170).

Argentina y las políticas anti-trata

En el año 2008 se sancionó la primera Ley Anti-trata en Argentina: la Ley Nacional 26.364 de “Prevención y sanción de la trata de personas y asistencia a sus víctimas”. Hasta el año 2012 la ley contemplaba la distinción entre prostitución forzada y libre, sin embargo, en diciembre de ese año, a partir de una modificación en un artículo, se resolvió que “el consentimiento dado por la víctima de la «trata» y explotación de personas no constituirá en ningún caso causal de eximición de responsabilidad penal, civil o administrativa de los autores, partícipes, cooperadores o instigadores” (Ley 26.842). De este modo, al eliminarse legislativamente la distinción entre «prostitución forzada» y «prostitución libre», se acentuó tanto la criminalización como la victimización de quienes participan en el mercado sexual, convirtiendo en víctimas a quienes ejercen el trabajo sexual y en victimarios a terceros que puedan recibir una retribución monetaria u algún otro beneficio por la misma sin ejercer sometimiento —por ejemplo, el dueño de un departamento que alquile el mismo para que se desarrolle la actividad—.

Así las cosas, se observa cómo subyace aquí el posicionamiento abolicionista anteriormente mencionado, pues la ley supone ya en sí misma una definición de «prostitución» en términos de vulnerabilidad y termina por equipararla a la explotación sexual. Así, el abolicionismo en Argentina entiende la «trata» y la prostitución como una misma cosa.

La prostitución es conceptualizada como una forma de violencia de género, una institución patriarcal basada en la desigualdad entre hombres y mujeres, que no puede ser considerada trabajo y que está inscrita en el paradigma de dominación masculina y sumisión femenina. Tal como explican Pecheny y Lucaccini (2023):

Mediante un lenguaje de victimización —el trabajo sexual autónomo no existe, sino un sistema de prostitución que siempre remite a violencias y a la heteronomía cristalizada en la figura de la víctima de «trata»—, el abolicionismo logró su inclusión en la agenda pública gracias a un len-

guaje punitivo en el que la respuesta política es el castigo de quienes hacen utilización ajena de la prostitución, de intermediarias/os, partícipes y de quienes la consumen. El abolicionismo y las campañas contra la «trata» se suman así a una perspectiva criminalizadora que sustenta la idea de un Estado carcelario, en el cual la remisión a la figura de la víctima inocente legitima la reivindicación de dicha demanda. (p. 30)

De este modo, el contexto de campañas «anti-trata» refuerza la criminalización y la victimización de mujeres que ejercen el trabajo sexual, incurriendo muchas veces en la contradicción de criminalizar como proxenetas a las mismas mujeres que intentan rescatar. En este sentido, Iglesias Skulj (2024) explica que, con la reforma de Ley de Trata Nacional y la eliminación de los medios comisivos, se registró entre el año 2012 y 2020 que el 40% de condenas penales por el delito de trata sexual fue a mujeres cis, o bien como autoras o por algún grado de participación.

Como argumentan Daich y Varela (2014), a partir de la sanción de la Ley Anti-trata, Argentina comenzó a implementar un conjunto de normativas tendientes a intensificar la mirada prohibicionista respecto a la prostitución, tales como los códigos contravenciones o artículos de falta que se encuentran vigentes en diecisiete provincias y penalizan la oferta y demanda de servicios sexuales y la prohibición —a partir de un decreto presidencial del año 2011— de los avisos clasificados con oferta de servicios sexuales —el rubro 59—. Actualmente, en doce provincias está vigente la prohibición de cabarets, whiskerías, casas de citas, clubes nocturnos, bares o lugares privados donde se desarrolle el trabajo sexual, alcanzando estas medidas a las trabajadoras sexuales que ejercen la actividad en sus domicilios, estando, además —en la provincia de Salta y la ciudad de Mendoza— vigente la penalización al cliente.

Vulnerabilidad y vulneración

La consideración de las personas que se desempeñan en el sexo comercial como personas en una situación particular de vulnerabilidad, tal como son pensadas desde la postura abolicionista, conduce a problematizar tal concepto en su dimensión política. Si se remite al origen etimológico del término «vulnerabilidad», el sentido lo provee la raíz latina «vulnus», que se traduce como «herida». A su vez, el sufijo «abilis» se refiere a «posibilidad». De este modo, el término debe ser pensado con relación a una condición de contingencia; ser vulnerable es ser susceptible a la posibilidad de ser herido, dañado⁵. En un sentido ontológico, se puede reconocer como una condición constitutiva de todo ser humano, pero atendiendo a la dimensión política se encuentra con que existe una distribución de desigualdad de la vulnerabilidad. Así, estando ligada al daño, a la posibilidad de sufrir violencia, ser una persona en situación de vulnerabilidad implica tener una posición desfavorable y de desventaja en la sociedad⁶.

Sin embargo, parecería necesario ajustar la perspectiva y resignificar el concepto para trascender los discursos que se limitan a reproducir la victimización e incapacidad de agencia de las personas o colectivos vulnerables.

5 Gómez Ramos, A., & Velasco Arias, G. (2024). Atlas político de las emociones, Madrid, Editorial Trotta. p. 505.

6 Britos, P. (2024). Justicia Global y Vulnerabilidades, en Revista De-Liberación Vol. 1, Bogotá D.C., Colombia. p. 55.

En ese sentido, es importante ir más allá de la narración de la vulnerabilidad y poner el foco en las estructuras y entramados institucionales que habilitan y reproducen la vulneración de ciertas vidas en pos de transformarlos. Tal como explica Madrid Pérez (2018), ante determinados hechos sociales frecuentes que implican el incremento de desigualdades y violación de Derechos Humanos, el término «vulnerabilidad» se termina convirtiendo en una etiqueta social y administrativa que agrupa a ciertas personas o colectivos, pero que termina por esconder los mecanismos que los vulneran. Dejando de lado el contexto económico, social y político construido, se suele omitir la responsabilidad sobre no la vulnerabilidad de la persona, sino sobre la vulneración. De este modo, el autor manifiesta:

El uso de la noción de vulnerabilidad dificulta la identificación de los agentes —estatales o privados— que impulsan, establecen y defienden mecanismos injustos que generan desprotección o desigualdad. La identificación de responsabilidad por el daño se diluye.

Se evita decir: los grupos sociales son vulnerables, porque en el sistema en el que viven los ha vulnerado y al vulnerarlos los hace vulnerables ante el propio sistema. (p. 66)

Aquí aparece la noción de responsabilidad moral respecto al otro, lo cual implica hacerse cargo colectivamente de la vulnerabilidad y vulneración del otro, en tanto habitantes interdependientes de una misma comunidad global. En este punto es importante mencionar a Pogge (2002), quien en el marco del debate acerca de la justicia global elabora una propuesta de cosmopolitismo de los Derechos Humanos que vaya más allá de lo moral, es decir, que tenga asidero jurídico e institucional, para transformar a la población mundial en conciudadanos. En ese sentido, responsabilizarse por la vulneración de otras vidas en un sentido político implica trascender el enfoque moral individual del asunto y abordarlo desde el funcionamiento del orden moral institucional. Resulta necesario, en este sentido, desplazar el abordaje de la vulnerabilidad que la restringe a la esfera de interacción de agentes individuales para dimensionarla en su relación con los diseños institucionales que la gestionan de modo crecientemente desigual. En este punto cabe preguntarse por los modos en que las retóricas que denuncian la vulnerabilidad de las personas que se desempeñan en el sexo comercial repercuten en diseños legales que, paradójicamente, terminan vulnerando aún más las vidas de esas personas a las que victimizan.

Los daños de la retórica de la victimización

La perspectiva de los discursos paternalistas de protección propia del abolicionismo, que reduce toda forma de oferta de sexo comercial al delito de trata y presenta a las mujeres como víctimas a las que es necesario rescatar, termina por conducir a la deslegitimación de los modos de autoreconocimiento de las trabajadoras sexuales y sus demandas. En ese punto radica la mayor dificultad para el reconocimiento de derechos a las personas que de modo voluntario deciden ejercer el sexo comercial y se evidencia la necesidad de desarticular esas narrativas que continúan abonando un equívoco conceptual entre explotación sexual, explotación económica de servicios sexuales de terceros —proxenetismo— y ejercicio autónomo de la prostitución o trabajo sexual. Al respecto, Daich y Varela (2014) argumentan:

Las trabajadoras sexuales se constituyen en objetos sexuales de permanente inspección por parte de distintas burocracias a través de mecanismos legales y extralegales, visibles en tanto víctimas y responsables criminales o comerciales para el estado y el sistema penal, pero despojadas de derechos como ciudadanas y trabajadoras en la medida en que el sexo comercial no constituye una actividad incorporada a la esfera de los intercambios económicos legítimos, regulados y vigilados por el estado. A su vez, el permanente despliegue de mecanismos de inspección colabora en la producción de unos sujetos que —aun no habiendo cometido ningún delito— se perciben a sí mismos habitando un espacio de ilegalidad y clandestinidad, incrementándose así el estigma, la auto-discriminación y restringiéndose la posibilidad de ejercer derechos. (p. 81)

En la misma línea, Lamas (2024) afirma que el despliegue de estas normativas punitivistas en definitiva conduce a un grave problema democrático, dado que negar a las personas el derecho de vender servicios sexuales, en sociedades donde es legítimo vender otros servicios corporales, implica condenarlas a la violencia y la discriminación y, en definitiva, a la exclusión en tanto ciudadanas con derechos. La autora introduce en su análisis la distinción trazada por Max Weber entre la ética de la convicción y la ética de la responsabilidad, explicando que mientras la primera se aferra a lo que se cree sin ver las consecuencias que produce, la segunda analiza dichas consecuencias:

Weber dice que cuando las consecuencias de una acción realizada conforme a la ética de la convicción son malas, quien las impulsó no se siente responsable de ellas. Tal parece que desde su convicción de que el comercio sexual es nocivo e implica violencia para las mujeres, las neoabolicionistas no ven las consecuencias concretas que conllevaría prohibir los intercambios instrumentales por dinero (...). La coartada psíquica de creer que se está rescatando a las trabajadoras de la violencia y la degradación elude la responsabilidad ante las consecuencias concretas de tal rescate. Un compromiso responsable de las distintas posturas feministas tendría que ir más lejos que simplemente desplegar sus convicciones: debería analizar los costos y los beneficios de sus propuestas y de sus acciones en las vidas concretas de las trabajadoras sexuales. (p. 29)

Así, la retórica de la victimización y los dispositivos de rescate propios de las políticas «anti-trata» devienen en una campaña «anti-prostitución» que termina por condenar a la clandestinidad y precariedad a las personas que se desempeñan en el sexo comercial. Se considera que no se erradicará el problema de la esclavitud y explotación sexual de personas por el hecho de condenar el trabajo sexual a la clandestinidad. Por el contrario, bien es sabido que toda actividad que se mantiene por fuera de los dominios legales del Estado y, por ende, de la regulación del mismo, genera mercados negros paralelos en los que la actividad se lleva a cabo en peores condiciones. El error estriba en culpar y condenar la comercialización del ejercicio sexual en sí misma por el hecho de que dicha actividad sea susceptible de coerción. Desde esta perspectiva, la actividad de intercambio sexual por dinero no debería reducirse a la trata de personas ni condenarse en sí misma. Más aún, se la termina condenando en sí misma porque no se la deja de reducir a una forma de sometimiento y explotación.

Conclusiones

La existencia del ejercicio de la/el prostitución/trabajo sexual es un hecho y se seguirá ejerciendo independientemente de ser condenado por ciertos sectores. La gran cuestión en definitiva es resolver en qué condiciones se seguirá llevando a cabo: de manera registrada, garantizando derechos sociales y laborales a las personas que lo realizan o de manera clandestina, condenando a quienes lo ejercen a persistir en la precarización, estigmatización y distintas formas de violencia. Bregar por el reconocimiento del trabajo sexual como una forma de trabajo no es negar la existencia de la trata de personas con fines de explotación sexual, pero condenar el trabajo sexual a la clandestinidad por equiparlo confusamente con la «trata» no solo no contribuye a eliminar la explotación sexual, sino que indirectamente conduce a su encubrimiento.

Resulta necesario comprometerse en la elaboración de políticas públicas basadas en el reconocimiento de derechos y la protección legal que eviten seguir incrementando la vulneración de esas vidas que se intentan rescatar, abandonando las respuestas penales y moralizantes que niegan el consentimiento y la autonomía de quienes ejercen voluntariamente el trabajo sexual. Se entiende que solo mediante un abordaje no punitivo y garantista se puede enfrentar efectivamente la trata de personas sin vulnerar aún más a quienes ya ocupan posiciones de desventaja en la sociedad.

Referencias

1. Bastida Aguilar, L. (2013). El comercio del cuerpo. Diferencias entre la «trata» y el trabajo sexual. <https://www.jornada.com.mx/2013/11/07/ls-portada.html>
2. Britos, P. (2024). Justicia Global y Vulnerabilidades, en Revista De-Liberación Vol. 1, Bogotá D.C., Colombia.
3. Daich, D., & Varela, C. (2014). Entre el combate a la «trata» y la criminalización del trabajo sexual: Las formas de gobierno de la prostitución, *Delito y Sociedad*, 2, N 38, pp. 63-86.
4. Global Rights (2002; 2005). Guía anotada del Protocolo Completo de la ONU contra la Trata de Personas. https://www.mpba.gov.ar/files/documents/protocolo_de_palermo.pdf
5. Gómez Ramos, A., & Velasco Arias, G. (2024). Atlas político de las emociones, Madrid, Editorial Trotta.
6. Iglesias Skulj, A. (2024). Principio de no criminalización en las políticas «anti-trata»: Víctimas (ideales) eran las de antes, en Daich y Varela (coords), *Feminismos y políticas «anti-trata»*. Perspectivas comparadas, Buenos Aires, Editorial Biblos.
7. Lamas, M. (2018) Acoso: ¿Denuncia legítima o victimización?, Ciudad de México, Edit. Fondo de Cultura Económica.
8. Lamas, M. (2024). El dispositivo «anti-trata» y el prejuicio sobre el trabajo sexual, en Daich y Varela (coords), *Feminismos y políticas «anti-trata»*. Perspectivas comparadas, Buenos Aires, Editorial Biblos.
9. Madrid Pérez, A. (2018). Vulneración y vulnerabilidad: Dos términos para pensar hoy la gestión socio-política del sufrimiento, en Solé Blanch, J. y Pié Balaguer, A. (Coords), *Políticas del sufrimiento y la vulnerabilidad*, Barcelona, Icaria editorial.
10. Martínez Pérez, E. (2021) *Feminismos desde las esquinas*, Barcelona, Ediciones Bellaterra.
11. Mestre i Mestre, R. (2024). «Para ese viaje no hacían falta alforjas»: Dieciocho años de «trata» en el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, en Daich y Varela (coords), *Feminismos y políticas «anti-trata»*. Perspectivas comparadas, Buenos Aires, Editorial Biblos.
12. Pecheny, M.Z., & Lucaccini, M. (2023). Reflexiones sobre políticas sexuales, punitivismo y el «erotismo realmente existente», en Lamas, M. y Palumbo, M. (coords), *Deseo y conflicto. Política sexual, prácticas violentas y victimización*, Ciudad de México, Edit. Fondo de Cultura Económica.
13. Pogge, T. (2002). *La pobreza en el mundo y los derechos humanos*, Barcelona, Editorial Paidós.

¿Por qué las emociones son juicios racionales?: La posición de Martha Nussbaum en el debate sobre emociones y razón

Why are Emotions Rational Judgments? Martha Nussbaum's Position on the Debate About Emotions and Reason

Recibido: 30 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 12 de Agosto de 2025

Celina Martín

Licenciada y Profesora en Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Rosario. Doctoranda en Filosofía de la Universidad Nacional del Sur. Docente en la cátedra de Filosofía Política del Departamento de Filosofía de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

E-mail: clmartin@mdp.edu.ar

Resumen

El siguiente artículo examina la posibilidad y presenta los argumentos para pensar a las emociones como juicios racionales siguiendo la perspectiva filosófica de Martha Nussbaum, la cual se ubica dentro del debate que se da en relación con las emociones, reconociendo la racionalidad y la capacidad evaluadora que se le otorga a las mismas.

Al mismo tiempo, se destaca el aporte teórico de este enfoque al intento de John Rawls de dar lugar en su teoría de la justicia a las emociones y que ambas constituyen un marco ideal para la implementación de políticas públicas. Esta complementariedad entre ambas teorías permite pensar un modelo teórico de elaboración de políticas públicas y de sistema político en sí, que considera las emociones no de manera universalista y, por un lado, difusa, sino de manera particular y concreta. No es la originalidad, sino la función que le otorga a las emociones por lo que es de interés replicar esta perspectiva al análisis de una política pública.

Finalmente, el modelo de análisis que considera a las emociones como juicios normativos y frecuentemente morales en el cual las emociones están influenciadas por evaluaciones cognitivas de situaciones y son parte de un proceso racional en el que se valora las experiencias y las implicaciones que tienen en los individuos da lugar a la necesidad de una educación de las mismas para fomentar sociedades plurales y democráticas.

Palabras clave: emociones, juicios racionales, teoría cognitiva evaluadora, políticas públicas

Abstract

The following article examines the possibility and presents arguments for considering emotions as rational judgments, following the philosophical perspective of Martha Nussbaum, which is situated within the debate surrounding emotions, acknowledging the rationality and evaluative capacity attributed to them.

At the same time, it highlights the theoretical contribution of this approach to John Rawls' attempt to accommodate emotions in his theory of justice, and that both constitute an ideal framework for the implementation of public policies. This complementarity between both theories allows us to conceive a theoretical model for the development of public policies and of the political system itself, which considers emotions not in a universalistic

and, on the one hand, diffuse manner, but in a particular and concrete way. It is not the originality but the function that it grants to emotions for which I am interested in replicating this perspective to the analysis of a public policy.

Finally, the model of analysis that considers emotions as normative and frequently moral judgments, in which our emotions are influenced by cognitive evaluations of situations and are part of a rational process in which we value our experiences and the implications they have for us, gives rise to the need for an education of these emotions to promote plural and democratic societies.

Keywords: emotions, rational judgments, cognitive appraisal theory, public policie

Introducción

Reflexionar acerca de cómo debe vivir la gente, cómo debe ser una sociedad para ser justa, cómo y qué debe distribuirse, constituye interrogantes que estudió la Filosofía desde la antigüedad y forman parte de los problemas que se discuten especialmente a partir del siglo XX, enfocando la preocupación en la cuestión de la inequidad y el reconocimiento. Y aquí es donde la reflexión con relación a la educación sexual se torna sustantiva, ya que se propone estudiar y analizar la misma desde el prisma de la teoría de la justicia con especial enfoque a una mejor comprensión del valor ético de las emociones como informadoras de vulnerabilidad y daño moral.

Hoy en día asistimos a una nueva orientación que definen de la integración de aspectos cognitivos y emocionales dentro del análisis de la acción moral y los compromisos ciudadanos. Este giro afectivo ha irrumpido en la filosofía política y en especial en las teorías de género que constituyen el entramado teórico de la propuesta de educación sexual presente en nuestros días. Por eso, se destaca la importancia para pensar la educación sexual, de considerar la adjetivación política de las emociones y el reconocimiento de los individuos como tal, más allá de sus pertenencias identitarias.

El cultivo político de las emociones es necesario para lograr la adhesión ciudadana a aquellos proyectos de formación de ciudadanos que aspiran a la justicia en medio de sociedades democráticas, abiertas y plurales. La emoción no emerge aisladamente ni se dirige caprichosamente, más bien es el producto de un trabajo cultural, el fruto de unos marcos sociales de percepción que activan esas emociones y hacen con ello posible su traducción política. Dichas emociones se apoyan sobre un relato, es decir, sobre una justificación con apariencia de racionalidad que le sirve de coartada. Nadie dice que hace algo sin razones para ello.

En este sentido, se busca comprender el lugar de las emociones como juicios de valor, con el objeto de mostrar cómo las aspiraciones a una vida buena y digna son elementos vulnerables de la experiencia humana¹. Con este modo de reflexión ética, se espera contribuir a la formación de una conciencia emocional para el planeamiento de una vida, al entender tanto a la búsqueda

de la satisfacción de necesidades como al bien común. En palabras de Nussbaum (2004), las emociones como pensamientos evaluativos “deben ayudar a comprender la indeterminación, la complejidad y la dificultad para la deliberación humana” (p. 43).

Metodología

En este trabajo se intentará justificar el porqué de la elección —como marco conceptual— de la teoría cognitiva evaluadora de las emociones de Martha Nussbaum en este trabajo de tesis de doctorado titulado: “De emociones y reconocimiento: Un marco filosófico para pensar a la Educación Sexual Integral”.

El siguiente artículo presenta tres momentos: en la **introducción** se establece el posicionamiento teórico, respecto a considerar a las emociones como juicios racionales, siguiendo la perspectiva teórica presentada por la filósofa estadounidense mencionada.

En el apartado siguiente, se ubica la **perspectiva cognitiva evaluadora dentro del debate** que se da en torno a las emociones, reconociendo la racionalidad y la capacidad evaluadora que se le otorga a las mismas. El tercer momento tiene que ver con un análisis propio de la disciplina de la cual proviene la autora de este texto —la Ciencia Política— y es pensar un modelo teórico emociones, reconociendo la racionalidad y la capacidad evaluadora que se le otorga a las mismas.

El tercer momento tiene que ver con un **análisis propio** de la disciplina de la cual proviene la autora de este texto —la Ciencia Política— y es pensar un modelo teórico de elaboración de políticas públicas y de sistema político en sí, que considera las emociones no de manera universalista y, por un lado, difusa, sino de manera particular y concreta.

De ahí se considera que la teoría de Martha Nussbaum puede ser un aporte teórico enriquecedor al intento de John Rawls de dar lugar en su teoría de la justicia a las emociones y que ambas constituyen un marco ideal para la implementación de políticas públicas como la de la Educación Sexual Integral en Argentina. Esto se aborda brevemente en la recapitulación final, recuperando la idea presentada en la introducción de la importancia de

¹ Martha Nussbaum retoma la estrecha relación entre vulnerabilidad y vida buena que presenta Aristóteles en la Ética a Nicómaco. La vida buena es aquella en la que la persona tiene la oportunidad de desarrollar plenamente sus capacidades humanas fundamentales, en un entorno social que promueva la justicia y el bienestar. Como expresa Pinedo (2019): “La filósofa norteamericana cimentó su teoría de la justicia —el enfoque de las capacidades— y su comprensión de la naturaleza de las emociones en la noción de vulnerabilidad como elemento constitutivo de la condición humana. Se trata de una idea fundamental, cuyo rendimiento teórico atraviesa buena parte de sus posturas éticas, políticas y educativas, otorgándole un sentido particular a la deliberación práctica. La idea de vulnerabilidad le permite a la autora rehabilitar diversos rasgos de la ética de Aristóteles y la pregunta por la vida buena, a la vez que sustenta su intención filosófica de ofrecer claves para una deliberación moral normativa anclada en las emociones” (p. 1).

la educación de las emociones o del fomento de la inteligencia de las emociones como expresa Nussbaum. puede ser un aporte teórico enriquecedor al intento de John Rawls de dar lugar en su teoría de la justicia a las emociones y que ambas constituyen un marco ideal para la implementación de políticas públicas como la de la Educación Sexual Integral en Argentina. Esto se aborda brevemente en la recapitulación final, recuperando la idea presentada en la introducción de la importancia de la educación de las emociones o del fomento de la inteligencia de las emociones como expresa Nussbaum.

Discusión

El punto de partida de un largo camino...

Como el comienzo de diferentes textos, este no será la excepción en alinearse dentro del debate entre emociones y razón. La particularidad es que este es el resultado de la trayectoria de la lectura y permite conocer diferentes argumentaciones respecto a este clásico debate. La pregunta recurrente fue: ¿de qué hablamos cuando nos referimos a las emociones? Sin duda, las opiniones son muchas y variadas. Es significativo, sin embargo, que haya un acuerdo generalizado respecto de lo que incluye esa categoría. Una larga tradición occidental, tanto filosófica como popular, ha acordado en que es útil clasificar juntas ciertas experiencias humanas que los individuos suelen llamar «emociones» o, en otros tiempos, «pasiones». Entre las principales emociones suelen incluirse la alegría, el pesar, el temor, la ira, el odio, la compasión, la envidia, los celos, la esperanza, la gratitud, la repugnancia, la vergüenza y el amor.

Se inscribe dentro de las corrientes de pensamiento que consideran que las emociones tienen un objeto intencional y que encarna creencias, a menudo muy complejas, acerca del mismo y esto conlleva a la valoración, como propone Aristóteles en su Retórica².

De esta manera, la perspectiva cognitivo-evaluadora³ de Nussbaum ingresa a la actual discusión sobre cómo las emociones pueden influir en los juicios y las decisiones morales de los individuos en medio de un mundo conflictivo, inequitativo y que genera sufrimiento, pero que, no obstante, tiene aún posibilidades de consolidar sociedades justas, democráticas y plurales. Antes de continuar con esta idea, es preciso aclarar que la racionalidad a la que está apelando Nussbaum difiere de la racionalidad propia de la ciencia económica: la tendencia seguida en el área de la Economía Política, en pro de la búsqueda de la objetividad y seguridad, no incluye la vida moral interior de cada ser humano, sus esfuerzos y perplejidades —crítica compartida con Amartya Sen—, así como sus complicadas emociones. En cambio, el modelo que se desprende de las tesis aristotélicas —que trata de recuperar Nussbaum— sí que integra estas características

humanas y, por ello, le concede cierto estatuto epistemológico a la tragedia. De allí a la valoración a la literatura y a la educación en ciencias humanas en general que otorga Nussbaum. A partir de esa crítica al modelo de racionalidad, propondrá la inclusión de las emociones, que han sido apartadas de tales modelos. De este modo, procederá a una conceptualización de las emociones, susceptibles de percibir las esferas de valor, que hunde sus raíces en la Retórica de Aristóteles, para alumbrar una teoría de la justicia, cuyo fin último es el florecimiento del ser humano, entendido en su dimensión integral. El método a seguir será el de la imaginación ética y la emoción clave sobre la que se erigirá su teoría de la justicia: la compasión.

En el pensamiento de Nussbaum, los juicios valorativos juegan un rol esencial para que se produzca la reacción emocional y es a través de ellos que se puede hallar una conexión entre emociones y vida moral. Los juicios son propiedades de lo emocional, que se sostienen en el cúmulo de creencias que los seres humanos desarrollan en torno a un sinnúmero de objetos, personas y bienes externos que no están bajo un control, pero que influyen poderosamente sobre la percepción o la manera de interpretar el mundo. Esta es la razón por la que Nussbaum acentúa en sus escritos lo que denomina una inteligencia de las emociones: son creencias o juicios que nos hacen implicar al individuo de determinada manera en el mundo.

De Sousa (1980) explica de manera sencilla esta característica cuando hace referencia a la especificidad del objeto formal⁴ de la emoción como una función de la apreciación de la situación. Magna Arnold introdujo la noción de evaluación en la psicología, caracterizándola como el proceso mediante el cual se determina el significado de una situación para un individuo. La evaluación da lugar a la atracción o la aversión y la emoción se equiparará con esta “tendencia sentida hacia cualquier cosa intuitivamente apreciada como buena —beneficiosa— o alejada de cualquier cosa intuitivamente apreciada como mala —perjudicial—” (Arnold, 1960, p. 171). Las teorías subsecuentes de la evaluación aceptan las características anchas de la cuenta de Arnold y diferencian principalmente en énfasis. Lazarus (1991) afirma que las evaluaciones son necesarias y suficientes para la emoción y considera que la identidad de las emociones particulares está completamente determinada por los patrones de evaluación que dan lugar a ellas. Mientras tanto, Frijda (1988) considera que los patrones de preparación para la acción después de las evaluaciones son lo que caracterizan las diferentes emociones, pero se aleja de Arnold, al no caracterizar estos patrones únicamente en términos de atracción y aversión. Klaus Scherer y su escuela en Ginebra han elaborado teorías de evaluación en sofisticados modelos que antagonizan diferentes emociones en términos de unas dieciocho o más dimensiones de

2 Retórica II, 5.

3 Una teoría cognitiva de la emoción es, por consiguiente, aquella que incluye algún aspecto del pensamiento, usualmente una creencia o un juicio, como un componente necesario para la reacción emocional. En este texto basta afirmar que en estas posturas el concepto de «cognición» se entiende de manera amplia y se asocia con la interpretación que se da a cosas o situaciones. El acto de valoración, o el juicio, puede darse de manera elaborada, donde los cálculos racionales y la consciencia explícita participan o de manera preverbal y prerreflexiva (Pinedo & Yáñez, 2017, p. 9).

4 Según De Sousa (1987), “un objeto formal es una propiedad atribuida implícitamente por la emoción a su objetivo, foco u objeto proposicional, en virtud del cual la emoción puede ser vista como inteligible”. Para la autora de este artículo, la inteligibilidad no es menor y esto se asocia con la idea de valoración expuesta en este trabajo. Para Nussbaum, las emociones no encarnan simplemente formas de percibir un objeto —sino creencias a menudo muy complejas— acerca del mismo.

valoración. Las teorías de evaluación pueden describirse como un enfoque funcional de la emoción en la medida en que las evaluaciones llevan a reacciones cuya función es tratar con tipos específicos de situaciones que tienen algún significado para un individuo.

Dentro de esta investigación se destaca el concepto de «evaluación», pero hay que tener en cuenta que esta deriva en otras palabras que lleva a los especialistas por diferentes caminos: Autores como Solomon (2004) o Martha Nussbaum prefieren hablar de «juicios» [judgements]. Por su parte, otros autores como Arnold (1960), Lazarus (1991) o Frijda (1988), procedentes del ámbito de la psicología, prefieren usar el término «valoraciones» [appraisals]. Estos últimos, sin embargo, no identifican las emociones con las valoraciones, sino que entienden que estas son un componente esencial de las emociones, siendo aquello que causan las emociones. No obstante, aunque todas estas posiciones apelan a algún componente cognitivo para explicar la intencionalidad de las emociones —estar dirigidas al mundo—, todas, a pesar de sus diferencias, presentan tensiones compartidas, a saber: cómo especificar en qué consiste dicho componente cognitivo sin comprometerse con la necesidad del lenguaje como vehículo de dicho componente⁵.

Las emociones en las políticas públicas: ¿Cómo incorporarlas al proyecto político de una sociedad? [Una aproximación desde Rawls]

Esta parte involucra un tema ya avanzado en debates. Se hace un relevo de interrogantes quizá ya planteados, pero que llegan a la autora de este artículo de investigación después de algunas lecturas:

Por ejemplo, ¿cómo encajan las emociones en las teorías de la acción, organizadas en torno a creencias y deseos? ¿Cómo pueden incluirse en análisis de la mente, desarrollados para dar cuenta de otros estados mentales y capacidades? Preguntas de esta forma general surgen dentro de la filosofía política y el deseo de reconocer su importancia y encontrarles un espacio ha llevado a algunos desarrollos fructíferos. Entre ellos se encuentran una nueva sensibilidad a las formas en que las atribuciones de emoción pueden crear y sostener relaciones de poder desiguales, un interés en las capacidades emocionales subyacentes que hacen posible la política, una preocupación por los tipos de sufrimiento emocional que esta debería buscar abolir y análisis de los rasgos emocionales que debería fomentar.

La vista de que solo se pueden resolver preguntas filosóficas sobre política con la ayuda de una teoría de las pasiones obtuvo su plausibilidad a partir de la creencia de que la filosofía política debería —como lo expresó Rousseau (1762)— “tomar a los hombres tal como son y a las leyes tal como podrían ser”. En la medida en que se ocupa de valores centrales como la justicia, la obligación, el consentimiento o la libertad, la filosofía política tiene como objetivo delinear mejores principios que guíen —imaginar leyes tal como podrían ser en lugar de simplemente

justificar los arreglos existentes— y en este sentido aspira a ser transformadora. Pero al mismo tiempo, apela a las disposiciones emocionales y capacidades que las personas poseen ordinariamente en lugar de aquellas que se encuentran solo en individuos excepcionales o que surgen solo en circunstancias inusuales y de esta manera intentar evitar el utopismo. Estas restricciones están diseñadas para ofrecer principios y concepciones de la sociedad, que sean realizables. Sin duda, a menudo será difícil decidir qué es capaz de realizar una sociedad, ya sea porque no está claro qué sentimientos y patrones de acción «ordinarios» poseen sus miembros o porque no está claro qué medidas son necesarias y pueden ser tomadas legítimamente para mantener un conjunto de disposiciones emocionales «ordinarias» a través de circunstancias cambiantes. A pesar de estas reservas, muchos filósofos políticos han aspirado a producir teorías realizables y han coincidido en que tales teorías deben tener en cuenta las emociones cotidianas. Si bien estas pueden ser variadas y maleables, moldean lo que se es capaz de hacer y una teoría que las ignora o va en contra de ellas es propensa a ser irrealizable y, por lo tanto, si se juzga por el estándar de realizabilidad, es poco interesante. En este punto, puede ser útil enfatizar que la visión sistemática no necesita ver la tarea de la política como la de limitar las emociones «malas» y fomentar las «buenas». Simplemente establece que los filósofos deben examinar cualquier disposición emocional u ordinaria que las personas tengan y tener en cuenta sus implicancias para la vida política. Tampoco necesita postular un conjunto universal e invariable de disposiciones emocionales con las que todos los seres humanos estén dotados.

Las disposiciones emocionales, en consonancia con lo argumentado por Hume (2004), pueden ser oportunidades u obstáculos para la construcción de políticas públicas. En su Tratado de la naturaleza humana, el joven Hume (2004) afirma que las pasiones surgen de dos disposiciones naturales: una inclinación a simpatizar con otras personas, que permite experimentar ciertos tipos de amor, odio y compasión; y una inclinación a compararse con los demás, que explica sentimientos de orgullo y humildad, desprecio y estima. Cada una de estas inclinaciones está modificada por una sensibilidad a la distancia, una disposición a sentir más intensamente por quienes están físicamente o figurativamente cercanos, que por aquellos que están lejanos⁶. Según Hume (2004), estas propensiones son algunas de las materias primas que crean los problemas que enfrentan los filósofos políticos.

En lugar de pensar en las emociones como estados que interrumpen y chocan con la racionalidad, hay que recordar el punto evidente que atraviesa toda la vida. Se evalúan algunos patrones emocionales de manera positiva —justificados, racionales, virtuosos o de sentido común— y otros de manera negativa —patológicos, irracionales, incorrectos o simplemente extraños—⁷.

Además, es en parte porque algunas capacidades emocionales y patrones de sentimiento son integrales a la vida política que la teoría política no puede ignorarlas por

⁵ Por supuesto que es otro debate que escapa al objetivo de este trabajo y en el cual no se abordará, pero es otra arista más de este enmarañado tema.

⁶ No es objeto de este trabajo —pero sí del trabajo de tesis— desarrollar este aspecto de la cercanía y la lejanía para sentir emociones políticas —siguiendo la teoría de Martha Nussbaum—, ya que en «Paisajes del Pensamiento» se menciona la idea de expandir las fronteras del «yo».

⁷ Esta idea también se encuentra en el libro El ocultamiento de lo humano, de Martha Nussbaum, y lo retoma también en Emociones políticas.

completo. Si no surge una teoría sistemática de las emociones, se puede asumir unas disposiciones emocionales como evidentes y considerarlas supuestos de sentido común que no necesitan ser explicitados, o buscar una vía intermedia: un análisis que no sea meramente de sentido común, pero que tampoco sea completamente sistemático sobre las relaciones entre las emociones y la política.

Para algunos propósitos y ciertos tipos de filosofía política, la primera de estas aproximaciones puede ser suficiente. Los filósofos que se consideran a sí mismos como articuladores de valores políticos universales buscan garantizar que sus afirmaciones sean ampliamente aplicables haciendo solo unos pocos supuestos, aparentemente inobjetables, sobre las disposiciones emocionales de los seres humanos, evitando deliberadamente compromisos psicológicos más elaborados. Además, tienden a delegar la tarea de preocuparse por la realizabilidad de sus teorías a los científicos políticos, formuladores de políticas o psicólogos y a trazar una línea nítida entre cuestiones filosóficas y empíricas. Si las disposiciones emocionales dominantes en una sociedad dificultan la realización de una concepción normativa específica en ese contexto, esto no constituye una crítica a la concepción. Más bien, plantea un conjunto de problemas empíricos sobre cómo podría reformarse la sociedad y estos no son el ámbito de los filósofos. Dicho de otra manera, los defensores del enfoque normativo suelen estar más interesados en articular valores políticos que en considerar lo que se necesitaría para realizarlos y esto reduce su preocupación por las disposiciones emocionales que pueden promover o socavar la realización de los valores que aprecian. Sin embargo, es cuestionable este posicionamiento, ya que la filosofía práctica no debería ser meramente normativa.

Por otro lado, una forma de alcanzar una apreciación más profunda de las demandas emocionales implícitas en una teoría es intentar hacer explícitos los patrones de emotividad o afectividad que las personas tendrían que poseer para vivir la forma de vida política que esta defiende. Además de centrarse en las afirmaciones sustantivas de la teoría —los principios de justicia que defiende o los criterios que propone para juzgar las igualdades y desigualdades— y en las razones que ofrece en su defensa, este enfoque insta a considerar las capacidades psicológicas que exige. Si se aplica a la teoría de la justicia de Rawls⁸, anima a reflexionar sobre el hecho de que él imagina una sociedad justa en la que se valoran altamente en los ciudadanos una amplia gama de disposiciones emocionales: un profundo respeto y admiración por las instituciones justas y por quienes las sostienen; indignación hacia los funcionarios que actúan injustamente; solidaridad con las víctimas de la injusticia, ausencia de resentimiento cuando se redistribuyen propiedades de acuerdo con el principio de diferencia; un sentido adecuado de autoestima; ausencia de desprecio u odio hacia otros grupos dentro de la política cuyas concepciones del bien son diferentes a las propias; y vergüenza por los sentimientos de codicia o parcialidad que entran en conflicto con las exigencias de la justicia. Si esta lista es

psíquicamente ambiciosa, no es por los tipos de emoción a los que apela, pues después de todo la admiración, la indignación, la autoestima —entre otros— son materia ordinaria de las vidas emocionales. En cambio, su ambición radica en los objetos a los que se dirigen estas emociones, junto con el requisito implícito de que las emociones hacia estos objetos sean más fuertes y duraderas que otros. La vergüenza por la codicia debe superar el orgullo que la gente siente por su riqueza privada si pretende respaldar plenamente los principios rawlsianos. Este tipo de exploración puede ayudar a apreciar el perfil emocional ideal⁹ que se encuentra en la concepción de Rawls sobre una sociedad justa, pero él no espera ni requiere que se realice de manera consistente. La posibilidad de llevar a cabo su visión depende de la existencia de una mayoría de ciudadanos que, inicialmente, vote a favor de instituciones justas y luego continúe apoyándolas, así como de la existencia de funcionarios dispuestos y capaces de hacer cumplir reglas justas. El hecho de que una minoría cumpla con estas reglas únicamente por miedo a ser castigada —y frente a sus otros intereses— no debe ser subestimado. Por supuesto, no se considera que las emociones son suficientes para socavar las instituciones justas en torno a las cuales se organiza la sociedad. Sin embargo, esta demanda menos estricta encarna sus propios requisitos emocionales. Supone, entre otras cosas, que los ciudadanos poseen las disposiciones emocionales necesarias para sostener las instituciones democráticas. Cuando los votos amenazan con ir en su contra, deben ser capaces de controlar su ansiedad, resentimiento o deseo de dominación y, cuando son derrotados en las urnas, deben poder manejar su frustración y enojo. Al mismo tiempo, supone que los funcionarios son lo suficientemente inmunes a los sentimientos que alimentan la corrupción —ya sea la avaricia, la envidia o el deleite en el ejercicio del poder ilícito— para abstenerse de socavar las instituciones justas que administran. Así, los principios rawlsianos solo serán realizables donde existan estas disposiciones o motivación intrínseca, entendida como la satisfacción interna que se obtiene al actuar de acuerdo con principios éticos y de justicia.

Al examinar las disposiciones emocionales que una teoría requiere de los ciudadanos o de subconjuntos de ciudadanos, se puede construir una imagen de las exigencias psíquicas que contiene y adquirir una comprensión más rica de lo que se necesitaría para realizarla. Una propuesta que inicialmente parece realizable puede resultar, tras un examen más detenido, depender de emociones o capacidades emocionales que son relativamente inusuales en las sociedades que se conocen, lo que implicaría que se tendrían que reformar los patrones de sentimiento para alcanzarla.

Así, mientras que el enfoque normativo da por sentado que las disposiciones emocionales específicas son generales y dominantes, el que se propone cuestiona esta misma suposición. Al decidirse a observar lo más de cerca posible las disposiciones emocionales que se presuponen en una teoría y tras preguntar dónde, si es que

8 El marco teórico de la tesis se enmarca siguiendo la línea de las democracias liberales que propone John Rawls en *Teoría de la Justicia y Liberalismo Político*, a la cual Martha Nussbaum adhiere en gran parte.

9 Para Rawls, una sociedad bien ordenada no solo está conformada por una estructura institucional justa, sino también por individuos que estén motivados por los principios de justicia. Las emociones justas son el resultado de ese proceso de internalización de los principios de justicia como algo deseado y actuar en consecuencia con los mismos. El componente emocional no es menor dentro de la teoría rawlsiana —aunque el desarrollo sobre el mismo ha sido bastante escueto—, ya que la estabilidad de una sociedad no solo es posible porque los ciudadanos obedezcan a las leyes por coerción, sino por convicción y compromiso con el sistema.

hay algún lugar, se pueden encontrar tales disposiciones, ofrece una concepción de la realizabilidad psíquica que es más que hipotética y está equipada para desempeñar un papel en la evaluación crítica de las filosofías políticas.

Pero el proyecto de desenterrar las disposiciones emocionales en las que las teorías se apoyan implícitamente está lleno de complicaciones:

Una primera complejidad reside en el hecho de que estas disposiciones emocionales no son determinantes, sino que oscilan entre las del ciudadano ideal y las del ciudadano lo suficientemente adecuado que tiene empatía con los principios normativos en torno a los cuales se organiza una sociedad.

Una segunda complicación surge una vez que se conoce que las instituciones coercitivas pueden compensar muchas formas de apatía, descontento y resistencia, de modo que las maneras en que un sistema político necesita preocuparse por las disposiciones emocionales de sus ciudadanos dependen de su propia constitución. Un régimen autoritario puede no estar preocupado si los ciudadanos sienten ira u odio hacia él y sus funcionarios, pero sí lo estará si pierde la capacidad de generar miedo. Una sociedad más abierta, en contraste, puede estar ansiosa por cultivar las disposiciones emocionales necesarias para las prácticas democráticas y perturbadas por un fuerte deseo de conformidad. Estas diferencias se reflejarán en las teorías políticas, donde explicaciones fundamentadas sobre los límites de la coerción legítima determinarán, en parte, el rango de disposiciones emocionales en las que se basa cada teoría. Donde esta relación está definida, puede ser posible ver cómo las emociones asociadas con la coerción —como el miedo o el placer en el ejercicio del poder— se espera que se crucen con otras disposiciones emocionales —como la envidia o el amor por la justicia— para mantener un conjunto dado de valores e instituciones.

Una tercera complicación surge de la sensibilidad de las emociones ante las circunstancias. Las teorías políticas se centran en los valores e instituciones políticas, pero es relativamente raro que aborden en profundidad los arreglos sociales y económicos con los que el estado está entrelazado. Sin embargo, los sentimientos sobre el aparato del estado varían según las circunstancias más amplias, de modo que, por ejemplo, las satisfacciones económicas pueden compensar la alienación política y el fervor religioso puede generar descontento político.

Como indican estas complejidades, la exploración de las disposiciones emocionales requeridas para que una teoría política sea realizable será esquemática e imprecisa. Pero esto no debe impedir que ilumine el carácter de la teoría y ayude a apreciar el alcance de sus ambiciones. ¿La teoría asume solo disposiciones emocionales que ya son comunes en las propias sociedades, o contempla una comunidad de individuos que tienen patrones de emociones diferentes a los humanos? Si es lo segundo, ¿qué se necesitaría para realizarlos? Una ventaja significativa de esta perspectiva es que enfoca la atención en el papel central que juegan las disposiciones emocionales en la configuración de las vidas políticas. La lealtad, el desagrado, el odio o la simpatía que sentimos hacia las instituciones y funcionarios del estado, hacia el estado mismo y hacia otros grupos dentro de la sociedad civil pueden no solo hacer o deshacer gobiernos, sino también moldear

eventos políticos mucho menos trascendentales.

Pensar las políticas públicas: El abordaje de la política de educación sexual en Argentina

En la formulación de políticas públicas pensar deliberada y esquemáticamente un marco filosófico que la contenga es no solo un posicionamiento político, sino también ético.

Dentro del extenso campo de la formulación de políticas públicas, sin lugar a dudas la perspectiva positivista del racionalismo limitado tiene un gran peso. Sin embargo, en la actualidad, no es menor la incorporación de miradas que atienden a la importancia del lenguaje, la retórica y la persuasión. En este sentido, el posicionamiento en el análisis de la política pública de la Educación Sexual Integral —ESI— en Argentina se circunscribe dentro de este cambio de paradigma —parafraseando a Khun—.

Al intentar reflexionar sobre cuál es el marco filosófico posible o a partir de qué conceptos y concepciones se puede pensar la formulación de una política pública que implique a la educación y a la sexualidad, sin lugar a dudas se abre la puerta a un sin fin de posturas epistémicas y morales con sus respectivos cuestionamientos. En un punto, lo que se está abordando es qué tipo de subjetividad sexuada se está pensando desde el Estado.

Presentar una propuesta es una decisión que no solo hace referencia a cómo se visualiza a la comunidad a la que está dirigida la política pública en sí, sino también a los individuos mismos como formuladores de la propuesta. Recuperando la visión de Shore (2010), se considera que las políticas son herramientas de intervención y acción social que regulan —y pueden cambiar— a las sociedades y su estudio permite explorar no solo a quienes están dirigidas, sino también a sus mismos formuladores. Es en este intercambio donde la formulación de políticas públicas adquiere un especial interés desde el punto de vista de cada uno, pues construyen categorías de subjetividad. En palabras de Shore (2010): “Las políticas han terminado por afectar todo lo que hacemos de tal manera que se vuelve virtualmente imposible ignorar su influencia o escapar de esta” (p. 36).

Pensar un marco teórico que encuadra la formulación de una política pública atendiendo al entramado sociocultural, su heterogeneidad y variaciones es atender —en la medida de lo posible— la manera en la que la política pública es promulgada por el Estado y luego recibida por la opinión pública y la gente en general. Por eso, el posicionamiento filosófico no es menor, ya que es lo que justifica o permite entender ¿qué se quiso decir?, ¿qué intereses promueve?, ¿cuáles son sus efectos y cómo repercute a nivel institucional y social?

A partir de estos interrogantes se presenta una propuesta para pensar la educación sexual en Argentina que dé relevancia a emociones públicas como la compasión y el amor en la consecución de la justicia social y que resulte coherente para las sociedades democráticas reales que, aunque imperfectas, aspiran a la justicia y a la maximización de las capacidades humanas; es decir, en sociedades que, a pesar de las limitaciones propias de la naturaleza, se orientan por principios de justicia, igualdad y dignidad humanas, buscando garantizar que todos tengan el derecho a habitar el mundo con libertad, sin exclusión y sin

estar expuestos a sufrimientos o penurias que son políticamente evitables (Nussbaum, 2006; 2014).

Ahora bien, la tradición filosófica ha presentado severas críticas a la idea del amor, poniendo en duda su adecuación para promocionar una sociedad democrática basada en el principio de igual respeto. En concreto, las principales objeciones que se esgrimen contra los vínculos del amor se ligan a la excesiva necesidad del otro, al carácter vengativo que puede provocar el reconocimiento de esa necesidad y a una estrecha parcialidad del interés. Así que, para servir las bondades que el amor provoca, habrá que potenciar una concepción del amor liberada de estas dificultades, enfocando el amor hacia formas más maduras, inclusivas y menos ambivalentes. Con este fin, Nussbaum muestra que muchas teorías sobre el amor destacan los siguientes elementos que salvan esta intensa emoción de sus principales objeciones:

Compasión: La compasión cimentada por el amor debe albergar y apoyar la compasión social general. Para ello, tiene que erigirse sobre las tres creencias comentadas anteriormente que constituyen la emoción compasiva.

Reciprocidad: El sentimiento amoroso debe albergar y apoyar relaciones recíprocas de interés por los demás, en las que las personas se respondan las unas a las otras, tratándose como agentes y como fines. En realidad, para que el amor se convierta en una fuerza transformadora de la sociedad, la reciprocidad debe extenderse progresivamente, desde la propia relación de amor erótico hacia el resto de relaciones sociales.

Individualidad: Una concepción del amor éticamente buena tiene que respetar que los seres humanos son individuos con vidas, cuerpos diferenciados y vidas propias que vivir.

Nussbaum cree que el acatamiento de estas tres condiciones, erigidos en criterios normativos, libraría al amor de sus posibles desviaciones y se sostiene que la idea del amor como emoción que permita el reconocimiento del otro es un pilar estructural en la formulación de una política pública de educación sexual integral.

En esta línea, la propuesta de Educación Sexual Integral en Argentina que se desprende de la Ley 26.150, la emotividad es ineludible si se quiere trabajar a partir de este enfoque de integralidad. No incluir los aspectos relacionados a los vínculos, los sentimientos, los valores y las emociones que constituyen al ser humano sería caer en un modo de reduccionismo que no se condice con la perspectiva integral de la sexualidad. Es necesario que la escuela tome esta dimensión y le otorgue el valor profundamente humano que tiene, ligado a un gran abanico de derechos individuales y sociales conquistados por la sociedad en su conjunto. Frente a las banalizaciones y simplificaciones de la emotividad que los medios de comunicación y los mercados pueden hacer en un marco cultural signado por valores y discursos consumistas, es necesario que la escuela enseñe sistemáticamente a reflexionar sobre actitudes como la escucha, la empatía, la solidaridad, la inclusión, el respeto y el amor.

Las ideas, los pensamientos, las creencias y los posicionamientos no son neutros, se encuentran impregnados de emociones. Como estas tienen un fuerte arraigo en el mundo simbólico y en cada historia personal, será necesario tomar en serio la necesidad de revisarlas críticamente, sobre todo la producción y significación cultural de las mismas (Ahmed, 2004).

Asimismo, también es importante la distancia que se requiere para verlas con claridad, reconocerlas, identificarlas y enunciarlas. De esta capacidad de análisis dependen muchas de las habilidades necesarias para generar diferentes tipos de vínculos. Por ejemplo, la empatía —como posibilidad de interpretar los sentimientos ajenos— constituye una percepción y un movimiento interior hacia el otro, que se basa en la posibilidad de poder hacerlo primero con los propios. O el desarrollo de la capacidad de tomar decisiones, que dependerá no solamente de contar con la información necesaria, sino también con la valoración de lo que cada uno puede, sabe, tiene, ha logrado en el camino de una mayor autonomía, sin someterse a las presiones de los pares.

Cuando la educación sexual favorece el análisis y la expresión de emociones y sentimientos, favorece la valoración y el respeto por la palabra propia y la ajena, y crea mejores condiciones para el abordaje desde el enfoque de derechos y la diversidad, entre ellas la diversidad sexual. Pero esta valoración positiva no puede lograrse si en las aulas y en la escuela no se vivencian espacios de diálogo, respeto y confianza en los que se puedan poner palabras a la afectividad, sin ser por ello estigmatizados o discriminados y en los que se pueda construir una perspectiva crítica respecto de la reproducción de los estereotipos de género o con base en la heteronormatividad.

Se apela a la teoría de la justicia porque la educación sexual es entendida como derecho humano¹⁰. La educación sexual se enmarca dentro de la perspectiva de los derechos humanos y la misma es consecuente para el desarrollo y florecimiento humano. Se prioriza el aporte de Martha Nussbaum sobre otras perspectivas dentro de las teorías de la justicia porque la pensadora estadounidense ha logrado integrar el papel de las emociones en el proyecto educativo de la sociedad para superar el modelo de justicia centrado en el beneficio mutuo, ampliándolo con otro, cuyo centro de gravedad serían las capacidades y el desarrollo humano. Además, pensar la emotividad de las emociones en lo político es parte del desafío que propone Martha Nussbaum y que puede encuadrarse a la hora de reflexionar sobre la educación sexual integral en Argentina a partir de premisas respecto al carácter político de los ámbitos educativo y privado. Como el ser humano es un animal político, también las emociones humanas serán éticas y políticas. Y de aquí que resulte crucial preguntarse por el papel que desempeña la sociedad en la construcción de estas y viceversa, porque la cultura constituye un componente determinante en las emociones del individuo.

La intención es proveer las bases para pensar una educación sexual en la que se colabore con cubrir tanto las demandas de reconocimiento como las de justicia. Y al estructurarse en torno a la teoría emotivista, contemple

¹⁰ El Consenso de Montevideo, celebrado en el año 2013, reconoce los derechos sexuales y reproductivos de adolescentes y jóvenes como derechos humanos, entre ellos su derecho a obtener educación sexual y servicios de salud sexual y reproductiva integrales. Insta a los gobiernos a proteger los derechos humanos de adolescentes y jóvenes, así como a permitirles que decidan libre y responsablemente en estos asuntos, sin coacción, discriminación y violencia.

a la vez la autorrealización, dotando a los afectados del suficiente poder para que intervengan crecientemente en la toma de decisiones que afecten sus vidas, con una mirada compasiva que les recuerde también la vulnerabilidad que no les es ajena. Esta propuesta está inscripta en el marco de la educación sexual integral de manera no casual, sino causal, ya que la misma es un eje transversal de la educación en Argentina. Sin duda, lo anterior es una temática a la que cada vez menos educadores y educandos son ajenos, constituyéndose en un espacio de reflexión abierto a todos los niveles y gestiones educativas.

Conclusiones

Al debate al que se incorpora Martha Nussbaum y que según De Souza la autora solo queda en las antípodas, es en su oposición a considerar a las emociones como irracionales. Se considera que Nussbaum se ubica dentro de la discusión, pero solo como una instancia de su recorrido, el cual ella parece llevar hacia otro lado. La valoración que hace Nussbaum de las emociones como juicios racionales tiene que ver con la valoración de las mismas como juicios y no meras oleadas de sensaciones fisiológicas o como «levantamientos del pensar» que pueden sentir los cuerpos. Como no es ajena a los avances de la neurociencia, toma en cuenta los análisis de Damasio y Le Douarin, especialmente para probar la estructura narrativa de las emociones, pero considera que aún no presenta los argumentos experimentales suficientes para la eliminación de una «explicación intencional a favor de una explicación fisiológica como un elemento necesario en la definición de un tipo de emoción dado» (Nussbaum, 2008, p. 141).

No es la originalidad, sino la función que le otorga a las emociones por la que interesa replicar su perspectiva para el análisis de una política pública. Se considera que al fin valorativo de una política pública puede resultar más pertinente su enfoque sobre otros. Esto no significa desmerecerlos o cuestionarlos, simplemente no aplican, pero conocerlos, colaboran.

El modelo de análisis que considera a las emociones como juicios normativos y frecuentemente morales en el cual las emociones están influenciadas por evaluaciones cognitivas de situaciones y son parte de un proceso racional en el que se valoran experiencias y las implicaciones que tienen para las personas da lugar a la necesidad de una educación de las mismas para fomentar sociedades plurales y democráticas.

En líneas generales, para cualquier política pública —y en este caso particular de la educación sexual integral— las emociones son la puerta de entrada para conocer los mundos que los estudiantes transiten. En el universo de hoy las emociones son actores principales en el escenario de la educación. Educar, por lo tanto, tendrá que contemplar las emociones —nunca ignorarlas— y aprender a aprovecharlas y a colocarlas en su verdadero lugar, facilitando la catarsis y el libre fluir de las mismas. Comparar emociones y ampararlas en discusiones abiertas abre caminos para una verdadera construcción afectiva que la cultura actual impone.

Referencias

1. Ahmed, S. (2004). La cultura política de las emociones. Londres: Routledge.
2. Arnold, M. (1960). *Emotion and Personality*. New York: Columbia University Press.
3. De Sousa, R. (1980). The Rationality of Emotions. En A. Rorty (ed.), *Explaining Emotions* (pp. 127-151). Berkeley: University of California Press.
4. De Sousa, R. (1987). *The Rationality of Emotion*, Cambridge MA: The MIT Press.
5. Frijda, N. (1988). The laws of emotion. *American Psychologist*, 43 (5): 349-358.
6. Hume, D. (2004). *Disertación sobre las pasiones y otros ensayos morales*. Barcelona: Anthropos.
7. Lazarus, R. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
8. Nussbaum, M. (2004). Emotions as Judgments of Value and Importance. En R. Solomon, (ed.) *Thinking about Feeling. Contemporary Philosophers on Emotions* (pp. 183-199). Oxford: University Press.
9. Nussbaum, M. (2006). El ocultamiento de lo humano. Repugnancia, vergüenza y ley.
10. Nussbaum, M. (2008). Paisajes del pensamiento. La inteligencia de las emociones. Paidós.
11. Nussbaum, M. (2014). Emociones políticas ¿Por qué el amor es importante para la justicia? Paidós.
12. Shore, C. (2010). La antropología y el estudio de la política pública: Reflexiones sobre la formulación de las políticas. *Antípoda*, 10, pp. 21-49.
13. Solomon, R.C. (2004). *Thinking about Feeling. Contemporary Philosophers on Emotions*. Oxford: Oxford University Press.
14. Pinedo, I. (2019). Vida buena, vulnerabilidad y emociones: La relevancia ética de los acontecimientos incontrastados desde la perspectiva de Martha Nussbaum. *Universitas Philosophica*, 36(73).
15. Pinedo, I., & Yáñez, J. (2017). La dimensión cognitiva de las emociones en la vida moral: Los aportes de Martha Nussbaum al estado de la discusión en cuestiones de Filosofía. Vol. 3, 20. pp. 105-127.
16. Rousseau, J. J. (1762). *El contrato social*. https://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/Colecciones/ObrasClasicas/_docs/ContratoSocial.pdf

Derechos animales y justicia social

Animal Rights and Social Justice

Recibido: 30 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 12 de Agosto de 2025

Vanessa Lorena Battaglino

Docente e Investigadora de la Facultad de Humanidades de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Doctora en Filosofía de la Universidad Nacional de La Plata. Especialista en Bioética de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales —FLACSO—.

Resumen

En este trabajo se reflexiona sobre los derechos de los animales no humanos, con el propósito de visibilizar la temática, argumentando que se trata de un asunto de justicia social y ofreciendo algunas herramientas conceptuales que permitan plantear la posibilidad de extender la teoría de la justicia hacia el reino animal.

Para ello, en primer lugar, se indaga acerca del giro político ocurrido recientemente en el discurso sobre los derechos de los animales, evidenciando que a nivel teórico ha habido un desplazamiento de la discusión desde el ámbito estrictamente ético al ámbito político y estimando sus implicancias.

Luego, la investigación se centra en la propuesta de la filósofa Martha Nussbaum, quien examina minuciosamente las limitaciones del contrato social en relación con la justicia hacia los animales y ofrece la perspectiva del enfoque de las capacidades como una alternativa para superarlas. Este análisis se orienta principalmente a mostrar que dicho enfoque se configura como una potente estrategia teórica para diseñar principios de justicia interespecies que impliquen derechos fundamentales para criaturas diversas.

Por último, se aborda la realidad de esta problemática en Argentina, mediante una breve referencia al marco normativo vigente y la presentación de algunos casos judiciales que han puesto en discusión el reconocimiento de los animales como sujetos de derechos.

Palabras clave: derechos animales, justicia social, giro político, enfoque de las capacidades, contrato social, teoría de la justicia

Abstract

This paper reflects on the rights of non-human animals. The aim is to highlight the topic, arguing that it constitutes a matter of social justice, and offering conceptual tools to support the extension of justice theory to the animal realm.

Firstly, it examines the recent political turn in the discourse on animal rights, highlighting that the debate has moved from a strictly ethical domain to a political one, and assessing the implications of this transition.

The study then focuses on the proposal by philosopher Martha Nussbaum, who critically analyzes the limitations of the social contract in relation to justice for animals, and presents the capabilities approach as an alternative to overcome these constraints. This analysis aims to demonstrate that the capabilities approach serves as a powerful theoretical framework for designing interspecies justice principles that entail fundamental rights for diverse creatures.

Finally, the paper addresses the reality of this issue in Argentina by briefly referencing the current legal framework and presenting several court cases that have sparked discussions on recognizing animals as subjects of rights.

Keywords: animal rights, social justice, political turn, capabilities approach, social contract, theory of justice

Introducción

A lo largo de la historia, la relación entre los seres humanos y el resto de los animales¹ ha estado determinada — en buena medida— por una concepción instrumentalista que coloca a los animales en el lugar de meros objetos susceptibles de ser utilizados en el peor sentido imaginable. De hecho, la situación de abandono, maltrato y explotación a la que son sometidos miles de ellos a manos del ser humano es ciertamente escandalosa y parece perpetuarse indefinidamente en el tiempo. Si bien frecuentemente se reconoce el maltrato ejercido como una cuestión ética, lo cierto es que no siempre es considerado como un auténtico problema de justicia social. En efecto, el silencio de las más preeminentes teorías de la justicia sobre este asunto es perturbador. ¿Acaso las acciones y decisiones de los humanos no afectan directa o indirectamente el bienestar y las vidas de los animales? ¿Es justo y moralmente permisible someter a los animales al sufrimiento y el dolor? ¿Es posible construir sociedades verdaderamente justas sin contemplar los intereses de todas las criaturas que las conforman? ¿Los animales pueden ser considerados sujetos primarios de justicia?

En alguna medida, estos interrogantes guían la reflexión propuesta en el siguiente trabajo, con la intención de visibilizar la problemática a fin de mostrar que se trata de un auténtico problema de justicia social que exige atención y respuestas apropiadas. Con esa intención, se inicia la investigación aludiendo al cambio producido a nivel teórico a partir del giro político en la discusión y luego se centra el análisis especialmente en la propuesta de la filósofa Martha Nussbaum. La autora ofrece un enfoque orientado a establecer principios de justicia interespecies, concibiendo a los animales como agentes que buscan una existencia floreciente y defendiendo que hay una amplia variedad de tipos de dignidad animal merecedoras de respeto. Así, se argumenta que dicha propuesta está mejor equipada que otras —especialmente el contractualismo— para abordar este asunto como un problema de justicia, resaltando que esto implica un fuerte compromiso político que quede efectivamente plasmado en acciones concretas.

A partir de estas consideraciones, se invita a poner la mirada en Argentina, en materia de derecho animal, evidenciando el fuerte contraste que hay entre el marco normativo vigente y algunos precedentes sentados por la jurisprudencia sobre el reconocimiento de los animales como sujetos de derechos.

Con este recorrido se espera propiciar un espacio de reflexión que contribuya —en alguna medida— a pensar los términos en que los seres humanos deciden construir una comunidad justa asumiendo que comparten la vida con otras especies que merecen consideración y respeto.

Metodología

La metodología empleada en este trabajo consiste en un análisis crítico de algunas propuestas teóricas dedicadas a la cuestión de la justicia y los derechos de los animales. Se trata de un abordaje analítico-descriptivo desde una perspectiva filosófica. Específicamente, se mencio-

nan algunas posiciones relevantes que han mantenido la discusión en el plano ético, para luego exponer las características del giro político en el discurso sobre los derechos de los animales. Como parte de los autores, cuyas propuestas se enmarcan en dicho giro, se presenta el enfoque de las capacidades de Martha Nussbaum, diferenciándolo del contractualismo.

Adicionalmente, junto con la propuesta teórica, se incluyen algunos casos judiciales argentinos que permiten poner en discusión la idea de que los animales son sujetos de derechos, entablando así un diálogo entre lo conceptual y la realidad.

Discusión

El giro político en la cuestión animal

Si bien desde hace tiempo la reflexión sobre el estatus moral de los animales ha captado el interés de los pensadores, recientemente la cuestión se ha desplazado desde el plano estrictamente ético hacia el político. Es por ello que se suele hablar de un giro político en el discurso sobre los derechos animales que supone —entre otras cosas— plantear la posibilidad de extender la teoría de la justicia al reino animal o reflexionar acerca de cómo deberían ser considerados los intereses de otras especies en una sociedad justa. Ya no es suficiente con pensar la cuestión desde la ética, sino que es indispensable considerar cómo alcanzar una comunidad política justa asumiendo que los Estados se configuran como espacios políticos habitados por criaturas de diversas especies. Así, algunos filósofos políticos se atreven a replantear la relación humanos-animales, advirtiendo sobre la urgencia de considerar ciertas cuestiones como un asunto de justicia social.

En alguna medida este cambio de paradigma ha surgido —al menos en parte— como respuesta a dos tendencias en el discurso sobre los derechos de los animales representadas por las posiciones de Peter Singer y Tom Regan (Sierra, 2019). En su obra *Liberación Animal*, Singer (1999) ha impulsado considerablemente el debate actual sobre la cuestión del respeto moral hacia los animales, oponiéndose fuertemente al especismo. Desde una posición utilitarista [utilitarismo de preferencia], el autor se basa en el principio de igual consideración de intereses, por el que aquellos individuos que tienen la capacidad de experimentar sensaciones de placer y de dolor deben ser igualmente considerados como seres sintientes. En este marco, cualquier ser que sea capaz de poseer intereses es un sujeto moral, en tanto que esos intereses pueden fundamentar deberes directos.

Tom Regan, en cambio, presenta una teoría deontológica que defiende el valor inherente de los animales, intentando incluir así a muchos de ellos en la categoría de «sujetos morales». El autor apuesta a desarrollar una teoría fundada en el imperativo categórico kantiano —según el cual las personas deben ser tratadas como fines en sí mismas y no como meros medios—, ampliando su aplicación hacia los miembros de otras especies. De acuerdo con el argumento de Regan, todo ser dotado de ciertas capacidades afectivas y cognitivas —tener una vida emocional junto con sentimientos de placer o dolor, formar

¹ En este escrito se utiliza el término «animal» para hacer referencia a los animales no humanos en su conjunto.

creencias y deseos, percepción, memoria y un sentido del futuro, la capacidad de poseer una identidad psicofísica en el tiempo) es un “sujeto de una vida”. Y los sujetos de una vida “tienen un tipo distintivo de valor, valor inherente y no deben ser vistos o tratados como meros receptáculos” (Regan, 2016, p. 280). Una criatura con estas características es un sujeto moral que puede dar origen a deberes directos.

Ambos autores coinciden en que sus propuestas se han centrado mayormente en la abolición de ciertas prácticas dañinas como por ejemplo la experimentación invasiva o el sacrificio. Pero, como sostienen algunos críticos, estas teorías se refieren fundamentalmente a los derechos de los animales a ser dejados tranquilos o derechos negativos y no a los derechos positivos a ser incluidos en la comunidad política con todo lo que esto implica (Sierra, 2019).

Por otro lado, el giro político también podría ser interpretado como una respuesta al contraste trazado por Francione (2008) entre abolicionismo —entendido como una auténtica defensa de los derechos de los animales— y el nuevo bienestarismo —que defiende ineficazmente los intereses de los animales basados en el bienestar—. El pensador asume una postura abolicionista que implica la oposición a las reformas que solo modifican las prácticas de explotación en lugar de eliminarlas. Dicha posición está fuertemente vinculada con el extincionismo, visión según la cual la dependencia de los humanos está arraigada —como en el caso de los animales de compañía— y se debe impedir que esas criaturas se reproduzcan para evitar que continúe la violación de sus derechos. Cabe mencionar que este tipo de abolicionismo ha sido considerado por algunos críticos como una forma de fundamentalismo o puritanismo difícil de comprender, generando cierto rechazo (Milligan, 2015).

Es interesante destacar, además, que el giro puede ser entendido como un intento por alejarse del planteo de John Rawls acerca de los animales, teniendo en cuenta que para este pensador el vínculo entre los seres humanos y el mundo natural no supone una relación de justicia. Esto se justifica por el hecho de que los animales carecen de los atributos necesarios para ser tratados de acuerdo a los principios de la justicia. Es decir, dado que los animales no poseen la capacidad de adoptar una concepción del bien y de tener un sentido de la justicia, no forman parte de la comunidad política (Sierra, 2019).

A partir de estas consideraciones, podrían delinearse algunas características del giro político que permiten dimensionar su alcance e implicancias (Milligan, 2015, p. 7):

- Una ampliación de la apelación a los valores liberales.
- El regreso a un fuerte énfasis en los intereses de los animales, pero en el contexto de una teoría de los derechos en lugar de un consecuencialismo al estilo de Singer.
- Un énfasis en los derechos positivos en lugar de los negativos o consideraciones únicamente de bienestar.
- Una degradación del argumento de los casos marginales de modo que desempeñe solamente un papel periférico.
- Una actitud pragmática hacia el compromiso político.

Sin lugar a dudas, el giro político representa un cambio significativo en la discusión sobre los derechos de los animales, puesto que implica reconocer la necesidad de adoptar una perspectiva política que permita —al menos— delinear posibles respuestas ante un problema de justicia social que ha sido históricamente excluido de las principales teorías de la justicia. Una de las pensadoras que emprende el desafío de extender la teoría de la justicia al reino animal es Martha Nussbaum con su versión del enfoque de las capacidades. Sobre esta propuesta se reflexiona a continuación.

Los Derechos de los animales como un problema de justicia social: El enfoque de Martha Nussbaum

Martha Nussbaum desarrolla un análisis particularmente atractivo para pensar la cuestión de los derechos animales como un asunto de justicia. En la obra *Las fronteras de la justicia* (2007) brinda un minucioso estudio crítico y a la vez constructivo, procurando mostrar las limitaciones de la doctrina contractualista en relación con algunos problemas de justicia social y destacar los aportes de su enfoque de las capacidades en relación con los mismos. Entre esos problemas, la autora incluye la cuestión de la justicia hacia los animales, entendiendo que se trata de un asunto que demanda respuestas urgentes desde el marco teórico, pero también en la praxis.

Las críticas dirigidas al contractualismo, especialmente en la versión contemporánea de John Rawls —posiblemente la teoría más fuerte que existe en la actualidad—, apuntan fundamentalmente a cuestionar los presupuestos básicos en los que se sostiene. En este sentido, advierte que la tradición contractualista ha dejado como legado una imagen general de la sociedad como un contrato orientado al beneficio mutuo entre personas libres, iguales e independientes. Precisamente, los supuestos de igualdad aproximada y ventaja mutua impiden en buena medida que la teoría aborde de un modo adecuado aquellos problemas que implican importantes asimetrías entre los individuos.

Al presentar la imagen de un contrato establecido entre personas libres, iguales e independientes para explicar el origen de los principios de justicia, y debido a su compromiso con la racionalidad como fuente de la dignidad, esta teoría niega que los seres humanos tengan obligaciones de justicia hacia los animales, concibiendo cualquier deber de este tipo —en caso de haberlo— como derivado o simplemente como un mero asunto de caridad. Además, el contractualismo parece confundir la cuestión de quién diseña los principios con la de para quién son diseñados, de modo que no puede incluir a ningún animal en el grupo de aquellos para quienes se diseña la teoría en tanto no participan en la elaboración del contrato (Nussbaum, 2007).

Si bien Rawls reconoce que existen deberes morales hacia los animales, los mismos son entendidos simplemente como deberes de compasión y de humanidad. Aquello que impone esos deberes es el hecho de que los animales sientan placer y dolor, pero están por fuera del campo de la teoría de la justicia (Rawls, 1993). Asimismo, como se mencionó anteriormente, los animales carecen de las propiedades que determinan que los seres humanos sean tratados conforme a los principios de la justicia. Ser una persona moral es condición necesaria para ello y las

personas morales se definen en referencia a la capacidad de tener un sentido de la justicia y de concebir el bien al menos hasta cierto grado mínimo: “lo que hace que estas personas sean iguales es el tener estos poderes cuando menos en el grado mínimo necesario para ser miembros plenamente cooperadores de la sociedad” (Rawls, 1995, p. 42). Dado que estos poderes son patrimonio exclusivo de los seres humanos, los animales no alcanzan a ser personas en el sentido requerido. Igualmente, tanto la inviolabilidad de las personas como la dignidad son definidas en términos de su pertenencia a la comunidad moral y esto excluye a los animales de la discusión.

Por otro lado, la autora también se aparta de la tradición utilitarista, aunque reconoce que la misma se aplica mejor a los animales que el contractualismo. En efecto, afirma que tanto Bentham como Mill —y actualmente Singer— proporcionan perspectivas relevantes al momento de pensar en la vida de los animales sometidas al trato cruel dispensado por los humanos. A su vez, admite que el placer y el dolor son asuntos extremadamente importantes, que deben ser considerados, pero observa que no son las únicas cuestiones a ser tenidas en cuenta, puesto que hay situaciones de privación que no pueden ser registradas como un dolor sentido. Entre ellas, por ejemplo, privaciones de vida en comunidad, de estimulación sensorial o de espacio para moverse. En este aspecto, el enfoque de las capacidades tiene un mayor alcance, dado que su aparato conceptual ofrece una guía para discernir los tipos de comportamiento humano que son buenos o malos y determinar qué puede ser un mínimo justo fundamental para los animales (Nussbaum & Faralli, 2019).

Nussbaum advierte con profunda lucidez la necesidad de remediar en alguna medida el silencio que ha predominado en las teorías de la justicia respecto de los derechos animales y es precisamente allí donde encuentra un punto de partida firme para anclar su enfoque como una estrategia teórica potente orientada a diagnosticar las injusticias y sugerir respuestas apropiadas. Con esa intención, propone considerar lo siguiente: si los seres humanos tienen derechos fundamentales, ¿por qué no los animales? Lo cierto es que las personas entablan distintos tipos de relaciones con miembros de otras especies: ¿estas relaciones no deberían estar reguladas por los principios de la justicia? Ciertamente, a menudo, los seres humanos toman decisiones que afectan también las vidas de otros seres, ya sea propiciando su florecimiento o bien impidiéndolo. ¿Acaso no deberían pensar en estas cuestiones en términos de justicia?

Para abordar estos asuntos, la autora introduce algunos conceptos fundamentales que son necesarios considerar a fin de estimar los posibles aportes de su propuesta. Uno de ellos es la idea de dignidad, postulando que los animales son capaces de llevar una vida digna propia de su especie. Entre los elementos de esa existencia digna podría incluirse:

Disfrutar de oportunidades adecuadas de nutrición y actividad física; vivir libres de dolor, miseria y crueldad; disponer de libertad para actuar del modo característico de cada una de las especies (...); vivir sin miedo y gozar de oportunidades para entablar relaciones gratificantes con otras criaturas de la misma especie —o de otras distintas—; y tener la opción de disfrutar de la luz y del aire en tranquilidad. (Nussbaum, 2007, p. 322)

El hecho de que los seres humanos procedan de formas que niegan a los animales una existencia con tales características constituiría, por tanto, una cuestión de justicia. Aquello que se pone en juego aquí es lo que la autora denomina norma de especie, es decir, la idea de que la justicia para los animales requiere que tengan acceso a las capacidades que son típicas de los miembros de su especie. Este concepto tiene relevancia porque sirve para definir el contexto en el que los individuos o miembros de una especie logran florecer o no:

La norma de especie —debidamente evaluada— nos indica cuál es el rasero apropiado por el que juzgar si una determinada criatura tiene posibilidades aceptables de florecer (...). En cada caso, lo que se pretende es lograr una definición específica de las capacidades centrales de cada especie —entre las que se pueden incluir relaciones particulares entre especies, como la tradicionalmente existente entre perros y humanos— y, a continuación, un compromiso con el objetivo de hacer que los miembros de esa especie alcancen esa norma. (Nussbaum, 2007, pp. 360-361)

Sobre la base de estas consideraciones, Nussbaum propone trabajar con una concepción operativa de la justicia, entendiendo que hay injusticia allí donde una criatura que se esfuerza por conseguir algo significativo en su vida resulta obstruida o bloqueada. En palabras de la pensadora, “un elemento central en toda injusticia es el bloqueo de un ‘conato significativo’, no solo por un daño o un perjuicio, sino también por un malogramiento indebido, tanto si este es fruto de la negligencia como si es deliberado” (Nussbaum, 2023, p. 34). Así, considera que muchas acciones humanas hacia los animales son efectivamente formas de malogramiento indebido del conato de ellos y expresa que los humanos tienen una responsabilidad colectiva para remediar esa situación:

Argumentaré que todos los humanos tenemos la responsabilidad colectiva de ayudar a que sean posibles las actividades vitales más esenciales de las criaturas con las que compartimos este planeta, ya sea deteniendo nuestra interferencia indebida en muchas de estas actividades, ya sea protegiendo hábitats para que todas las criaturas sintientes (...) tengan una oportunidad adecuada de vivir una vida floreciente. (Nussbaum, 2023, pp. 34-35)

Esas oportunidades de elegir actividades significativas son las capacidades a las que alude Nussbaum. Dicho concepto es clave para comprender el alcance de la responsabilidad de los seres humanos hacia el resto de los animales en términos de justicia. Si bien en un principio elabora una lista de capacidades centrales pensadas exclusivamente para los humanos, al extender el enfoque hacia el reino animal, esta idea cobra sentido en relación con la noción de norma de especie. Desde esta perspectiva, todos deberían apoyar las capacidades centrales de los animales a fin de no obstaculizar su florecimiento. Y esto implica un fuerte compromiso político que se traduzca en acciones concretas sin perder de vista que “la orientación de una política debe basarse en la idea de que cada criatura tiene derecho a los prerequisites de una vida floreciente para ese tipo de criatura” (Nussbaum & Faralli, 2019, p. 27).

Este breve recorrido por algunos de los principales conceptos del enfoque de Nussbaum permite comprender el potencial de su propuesta como una teoría mejor equi-

pada que otras para abordar la problemática de los derechos de los animales. Al apartarse de los presupuestos del contractualismo postulando que existen distintos tipos de dignidad animal, el desafío de extender la teoría de la justicia hacia el resto de las especies resulta —en principio— plausible. Si bien la noción de norma de especie podría ser cuestionada como una guía poco eficaz en relación con aquellos animales que conviven con el ser humano conformando comunidades interespecie, en términos generales parece brindar un indicio para evaluar si los animales llevan vidas florecientes o no.

Por otra parte, el énfasis en la responsabilidad de los seres humanos hacia los animales supone asumir un compromiso político que exige medidas concretas en pos de garantizar las condiciones mínimas de florecimiento y bienestar para los animales como sujetos de derechos.

Los animales como sujetos de derechos en Argentina

Teniendo en cuenta que a nivel teórico ha habido un cambio significativo en la consideración de los derechos de los animales evidenciado en el giro político, es interesante rastrear de alguna manera si esto ha impactado o no en la realidad. Es por ello que se propone analizar sucintamente la situación de los animales en Argentina, especialmente a partir de la noción de sujeto de derechos. Para comprender con mayor solvencia esta cuestión, es pertinente mencionar que existen algunos documentos a nivel internacional que adoptan la perspectiva de los derechos de los animales, reconociéndolos como sujetos morales y, fundamentalmente, como seres sintientes a los que se les debe respeto y consideración.

Uno de ellos es la Declaración Universal de los Derechos de los Animales (1977), aprobada por la UNESCO y proclamada en octubre de 1978 por la Liga Internacional de los Derechos del Animal. En su preámbulo se establece que «todo animal posee derechos» y en su articulado se enuncian, entre otros: el derecho a la existencia, a la atención, al respeto, a no recibir malos tratos ni actos crueles, al cuidado y la protección del hombre, al no abandono, a crecer al ritmo y en las condiciones de vida y de libertad que sean propias de su especie.

Otro documento relevante es la Declaración Universal para el Bienestar Animal —DUBA— (2003) elaborada por la Sociedad Mundial para la Protección Animal. Se trata de una propuesta de acuerdo intergubernamental que pretende la aprobación de la Organización de las Naciones Unidas —ONU— a fin de reconocer que los animales son seres vivos, sensibles y que, por consiguiente, merecen una especial consideración y respeto. También se establece que los seres humanos tienen una obligación positiva hacia el cuidado y el bienestar de los animales —artículo 2— y se promueve la finalización de los actos de crueldad hacia ellos.

Asimismo, de especial importancia es la Declaración de Cambridge (2012), que marcó un cambio histórico en la concepción de los animales. Allí, un grupo de trece reconocidos científicos proclamaron que las evidencias indican que los animales tienen los mismos sustratos neurofisiológicos, neuroanatómicos y neuroquímicos de los estados de conciencia y tienen la capacidad de exhibir conductas intencionales. En consecuencia, los humanos no son los únicos en tener la base neurológica que da lugar a la conciencia. Los animales —mamíferos, pájaros,

pulpos y muchas otras criaturas— también poseen esos sustratos neurológicos.

Lamentablemente, hasta el momento, ninguno de los principios que se proclaman en estos documentos tienen una recepción legislativa concreta en Argentina. Desde la sanción de la Ley Nacional de Protección de Animales N° 2.786 en el año 1891 y la posterior reglamentación de la Ley 14346 —Ley de Protección de los Animales, Maltrato y actos de crueldad animal— del año 1954, poco se ha avanzado en materia legislativa (Scolarici, 2018). Cabe recordar que otra norma vinculada con la protección de los animales es la Ley 22421 de conservación de la fauna, sancionada el 5 de marzo de 1981, con el propósito de resguardar la importante reserva natural que significa la fauna silvestre frente a la constante depredación de que es objeto. Y en el año 2016 se sancionó la Ley 27330 que prohíbe las carreras con perros en todo el territorio nacional. A pesar de la existencia de dichas normas, la doctrina mayoritaria coincide en afirmar que son especistas y bienestarristas, puesto que “parecen proteger a los animales cuando en realidad buscan y tienen como trasfondo el interés puramente humano y además algunas tienen la particularidad de proteger a determinadas especies en razón de la importancia que representan para el Estado” (Rodríguez, 2022, p. 51).

A esto se suma una cuestión fundamental: el Código Civil y Comercial de la Nación mantiene el estatus jurídico de los animales como «cosas», es decir, como objetos materiales susceptibles de valor. Esta categorización supone un gran obstáculo para lograr el reconocimiento y la protección de los derechos de los animales, puesto que los derechos son privativos de las personas físicas o jurídicas. Evidentemente, esto dificulta —en buena medida— la posibilidad de avanzar hacia la construcción de una sociedad más justa para todos con un marco jurídico acorde y, además, contradice la percepción que la amplia mayoría de los ciudadanos tienen sobre los animales.

Por otro lado, en la praxis, la situación es muy diferente. Lo cierto es que se suele reconocer a Argentina como un país pionero en materia de derecho animal a partir de los precedentes sentados por la jurisprudencia. Vale la pena recordar algunos de ellos para dimensionar su relevancia. Sin duda, un precedente importante e inédito a nivel mundial ha tenido lugar con el caso de la orangutana Sandra, quien nació en cautiverio en el año 1986 y fue trasladada al exzoológico de Buenos Aires en el año 1995. Debido a las malas condiciones de vida y el mal estado general físico y psíquico en que se encontraba, en noviembre del 2014 la Asociación de Funcionarios y Abogados por los Derechos de los Animales —AFADA— presentó un recurso de hábeas corpus ante el Juzgado de Instrucción Número 47 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Allí, se alegó la privación arbitraria e ilegítima de la libertad y el confinamiento injustificado de Sandra, solicitando su liberación y el traslado a un santuario de primates. Si bien en un principio el recurso fue rechazado, finalmente la Cámara Federal de Casación Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se expidió sobre la admisibilidad del mismo a favor de la orangutana, reconociendo que los animales son sujetos de derechos —sujetos no humanos de derechos—:

A partir de una interpretación jurídica dinámica y no estática, menester es reconocerle al animal el carácter de sujeto de derechos, pues los sujetos no humanos —ani-

males— son titulares de derechos, por lo que se impone su protección en el ámbito competencial correspondiente. (Cámara Federal de Casación Penal, Sala II, 10/12/2014, “Orangutana Sandra s/Recurso de Casación s/Recurso de Habeas Corpus, causa nro. CCC 68831/2014)

En este orden de ideas, la jueza a cargo del Juzgado Contencioso Administrativo y Tributario Número 4 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Elena Liberatori, se expidió sobre la cuestión el 21 de octubre del 2015, reconociendo que “la orangutana Sandra es una persona no humana y, por ende, sujeto de derechos y consecuentes obligaciones hacia ella por parte de las personas humanas”. Allí, también argumentó que “se trata de reconocerle a Sandra sus propios derechos como parte de la obligación de respeto a la vida y de su dignidad de «ser sintiente» (AFADA y otros c/GCBA s/amparo”, expte. A2174-2015/0, 21/10/2015). En consonancia, se reconoce el derecho de la orangutana a la vida, a la libertad y a no ser sometida a malos tratos o actos de crueldad —en los términos establecidos por la Ley 14346—. Como consecuencia de este fallo histórico, Sandra finalmente fue trasladada a un santuario en Estados Unidos.

Otro caso relevante a nivel mundial es el de la chimpancé Cecilia (Sistema Argentino de Información Jurídica —SAIJ—, 2016), quien nació y vivió veinte años en un zoológico de la provincia de Mendoza en condiciones deplorables. En el año 2016 se le concedió un recurso de hábeas corpus solicitado por AFADA, reconociendo que “los animales son sujetos de derecho, que poseen derechos fundamentales que no deben ser vulnerados, por cuanto detentan habilidades metacognitivas y emociones”, afirmando “que los primates son personas en tanto sujetos de derechos no humanos” y declarando a Cecilia “sujeto de derecho no humano” (Tercer Juzgado de Garantías de la provincia de Mendoza, expte. Nro. P-72.254/15). A partir de este reconocimiento, se dispuso el traslado de Cecilia a un santuario en Brasil.

Más recientemente, en enero de 2025, un fallo inédito declaró a siete canarios sujetos de derechos en su calidad de seres sintientes. Se trata de un fallo histórico, puesto que es la primera vez que en Argentina se reconoce a las aves de esa forma. Todo comenzó a partir de un allanamiento realizado en el año 2023 en una vivienda particular de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se constató que los animales vivían hacinados en jaulas reducidas, en contacto con materia fecal, sin ventilación y sin acceso a una alimentación adecuada. La causa fue impulsada por la Unidad Fiscal Especializada en Materia Ambiental, dependiente del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la cual solicitó que los canarios fueran declarados como seres sintientes y sujetos de derechos. La resolución judicial, declarando a estos animales sujetos de derechos, se basó en algunos documentos internacionales como: la Declaración Universal de los Derechos de los Animales (1977) y la Declaración de Cambridge (2012); también en normas nacionales y locales como el artículo 41 de la Constitución Nacional que garantiza el derecho a un medio ambiente sano; la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que promueve la protección de la fauna; y la Ley 14346 mencionada anteriormente. Además, se argumentó que las condiciones de vida de las aves violaban las cinco libertades básicas del bienestar animal: 1) Libertad de sed, hambre y malnutrición; 2) Libertad de incomodidad; 3) Libertad de dolor, heridas y enfermedades; 4) Libertad

para expresar su comportamiento normal; y 5) Libertad de miedo y aflicción (Juzgado de 1ra Instancia en lo Penal Contravencional y de Faltas N° 1, expte. 55954/2023-0 CUIJ J-01-00055954-3/2023-0|ACT 33547/2025). Asimismo, se dispuso la custodia definitiva de los animales a la ONG «Pájaros Caídos», otorgándole el poder de gestionar la adopción responsable de los mismos o bien la reinserción en su hábitat natural en caso de ser posible.

Si bien estos casos —como varios más— han generado una repercusión importante en los medios de comunicación, en el ámbito judicial y en la actividad parlamentaria —mediante la elaboración de proyectos de ley— de los últimos años, desafortunadamente hasta el momento no han tenido una acogida normativa contundente. Aunque el peso que estos fallos tienen es innegable, en tanto suponen un cambio de paradigma en la consideración de los animales como seres sintientes sujetos de derechos, en el plano legislativo, queda mucho por hacer.

Conclusiones

El análisis realizado permite advertir que, a nivel académico, la discusión sobre los derechos de los animales ha cambiado considerablemente. Sin duda, el giro político supone un avance en el tratamiento del tema hacia una comprensión menos antropocéntrica y más respetuosa del resto de las especies. Desde este horizonte, la propuesta de Martha Nussbaum se presenta como una guía prometedora que brinda herramientas conceptuales para abordar la cuestión como un verdadero problema de justicia social. En este sentido, se orienta a elaborar un enfoque que contemple los intereses de criaturas diversas y permita establecer principios de justicia interespecies, subsanando en alguna medida el silencio dominante en las principales teorías de la justicia. Asimismo, avanza exhortando a asumir responsablemente un compromiso político que quede plasmado en acciones concretas.

En Argentina, la jurisprudencia parece moverse en un sentido similar, plasmando abiertamente la necesidad de reconocer a los animales como seres sintientes y sujetos de derechos. A pesar de ello, en el ordenamiento jurídico vigente persiste una concepción instrumentalista y centrada en el interés humano, lo que resulta sumamente incongruente e incomprensible. Si bien es preciso admitir que en los últimos años se observa claramente la instalación de la cuestión animal en la agenda legislativa, urge dar un paso más hacia la construcción de una sociedad que reconozca y proteja los derechos de todas las criaturas, asumiendo que los Estados se configuran como espacios políticos habitados por especies diversas. Definitivamente, las situaciones de abuso y crueldad extrema hacia los animales demandan un cambio de paradigma también a nivel normativo. Resulta indispensable deconstruir las bases antropocéntricas del ordenamiento jurídico, estableciendo un marco regulatorio que incluya el respeto de la dignidad del resto de los animales a fin de garantizar los prerequisites mínimos para su florecimiento. ¿Es posible emprender esta tarea con seriedad, entendiendo que se está ante un grave problema de justicia? El dolor, la explotación y el sufrimiento diario de muchos animales a manos del ser humano exige respuestas concretas.

Referencias

1. Asociación de Funcionarios y Abogados por los Derechos de los Animales y otros c/GCBA s/amparo, expte. A2174-2015/0, 21/10/2015. <https://descajus.jusbaires.gob.ar/app/uploads/2023/05/2174J15-Asoc.-de-Funcionarios-y-abogados-por-los-derechos-de-los-animales-y-otros-c.-GCBA-s.-Amparo..pdf>
2. Cámara Federal de Casación Penal, Sala II, 10/12/2014, Orangutana Sandra s/Recurso de Casación s/Recurso de Habeas Corpus, causa nro. CCC 68831/2014. <http://www.saij.gob.ar/camara-federal-casacion-penal-federal-ciudad-autonoma-buenos-aires-orangutana-sandra-recurso-cadacion-habeas-corpus-fa142611>
3. Declaración de Cambridge. (2012). <https://fcmconferenice.org/img/CambridgeDeclarationOnConsciousness.pdf>
4. Declaración Universal de los Derechos de los Animales. (1977). <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4006/10.pdf>
5. Declaración Universal para el Bienestar Animal — DUBA—. (2003). https://www.produccion-animal.com.ar/etologia_y_bienestar/bienestar_en_general/76-declaracion.pdf
6. Francione, G. (2008). *Animals as persons: Essays on the abolition of animal exploitation*. New York, NY: Columbia University Press.
7. Juzgado de 1ra Instancia en lo Penal Contravencional y de Faltas N° 1, expte. 55954/2023-0 CUIJ J-01-00055954-3/2023-0|ACT 33547/2025). <https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/Documento2265.pdf>
8. Milligan, T. (2015). The Political Turn in Animal Rights. *Politics and Animals*, 1, 6-15. <https://journals.lub.lu.se/pa/article/view/13512/13620>
9. Nussbaum, M. (2007). *Las fronteras de la justicia. Consideraciones sobre la exclusión*. Barcelona: Paidós.
10. Nussbaum, M. (2023). *Justicia para los animales. Una responsabilidad colectiva*. Barcelona: Paidós.
11. Nussbaum, M., & Faralli, C. (2019). Las nuevas fronteras de la justicia. Un diálogo. En J. Sierra y Pineda. (Eds.). *Martha Nussbaum y la justicia social para los animales* (pp. 15-32). Bogotá, Colombia: Universidad Autónoma de Colombia.
12. Rawls, J. (1993). *Teoría de la Justicia*. México: Fondo de Cultura Económica.
13. Rawls, J. (1995). *Liberalismo político*. México: Fondo de Cultura Económica.
14. Regan, T. (2016). *En defensa de los derechos de los animales*. México: Fondo de Cultura Económica.
15. Rodríguez, A. (2022). Los animales: Seres vivientes, sintientes y con derechos. Análisis de la jurisprudencia argentina en materia de derecho animal. *Papeles Centro de Investigaciones de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la UNL*, 13(24) 49-59. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/500/5003237005/>
16. Sclarici, G. (2018). La protección de los derechos de los animales en el ordenamiento nacional. Un análisis de la legislación nacional de los últimos años. *Revista Jurídica AMFJN*, (1). https://amfjn.org.ar/descargas-pdf/revista_juridica/NUMERO01/la_proteccion_de_los.pdf
17. Sierra, J. (2019). Introducción. Nussbaum y el giro político en la cuestión de los derechos de los animales. En J. Sierra y Pineda. (Eds.), *Martha Nussbaum y la justicia social para los animales* (pp. 7-14). Bogotá, Colombia: Universidad Autónoma de Colombia.
18. Singer, P. (1999). *Liberación animal*. Madrid: Trotta.
19. Sistema Argentino de Información Jurídica —SAIJ—. (2016). Declara a la chimpancé Cecilia sujeto de derecho no humano ordenando su traslado. <https://www.saij.gob.ar/declara-chimpance-cecilia-sujeto-derecho-humano-ordenando-su-traslado-nv15766-2016-11-03/123456789-0abc-667-51ti-lpssedadevon>
20. Tercer Juzgado de Garantías de la provincia de Mendoza, expte. Nro. P-72.254/15.

Aspectos gnoseológicos del pensamiento platónico: Ágrapha Dógmata. Análisis del testimonio de Aristóteles. Metafísica A, 987 a 29 – 988 a 17

Epistemological Aspects of Platonic Thought, Ágrapha Dogmata
Analysis of Aristotle's Metaphysics A, 987 a 29 – 988 a 17

Recibido: 19 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 12 de Agosto de 2025

Florencia Sal

Licenciada en Filosofía (Universidad Nacional de Mar del Plata). Graduada Sobresaliente (2000). En la actualidad, completada la acreditación en su totalidad como Doctora en Filosofía (Universidad de Buenos Aires —UBA—) y como Especialista en Docencia Universitaria (Universidad Nacional de Mar del Plata). Profesora Titular de Filosofía Social. Jefe de Trabajos Prácticos de Filosofía Antigua. Ayudante en Antropología Filosófica y Gnoseología. Miembro del Grupo de Investigación «Estudios políticos», dirigido por la doctora Patricia Britos (Universidad Nacional de Mar del Plata)

E-mail: lechuzascorner@gmail.com

Resumen

Con apoyo centralmente en el análisis del testimonio aristotélico en Metafísica A, 987 a 29 – 988 a 17, respecto de las doctrinas no escritas o Ágrapha Dógmata, se intentará responder brevemente de qué manera se puede tomar lo afirmado por Platón en la Carta VII 341 c-d y en la 344 c, así como en Fedro 275 a, si estas afirmaciones se deben tener en cuenta a raja tabla, de manera moderada o desecharlos. La pregunta surge, ya que tales afirmaciones afectan la credibilidad de los diálogos del autor del que ha llegado de manera casi completa su obra publicada. Por otra parte, permite estimar la importancia de las doctrinas no escritas en la filosofía platónica en el campo de su teoría del conocimiento.

Palabras clave: Aristóteles, Platón, doctrina no escrita

Abstract

Relying mainly on the analysis of Aristotle's testimony in Metaphysics A, 987 a 29 – 988 a 17 regarding the unwritten doctrines or agrapha dogmata, we will attempt to briefly answer, how can we take Plato's statements in Letter VII 341 c-d and in 344 c as well as in Phaedrus 275 a. We will also try to decide whether we should consider these statements, strictly, moderate, or discard them. The question arises because these statements affect the credibility of the author's dialogues, whose published works have survived almost completely. On the other hand, it will allow us to estimate the importance of the unwritten doctrines in Plato's philosophy in the field of his theory of knowledge.

Keywords: Aristotle, Plato, unwritten doctrine

I

La cuestión de las Ágrapha Dógmata surge principalmente de las siguientes afirmaciones de Platón. En la Carta VII, 341 c-d, dice lo que sigue:

Desde luego, no hay ni habrá nunca una obra mía que trate estos temas; no se pueden, en efecto precisar cómo se hace con otras ciencias, sino que después de una larga convivencia con el problema y después de haber intimado con él, de repente, como la luz que salta de la chispa, surge la verdad en el alma y crece ya espontáneamente. Sin duda, tengo la seguridad de que, tanto por escrito como de viva voz, nadie podría exponer estas materias mejor que yo; pero sé también que, si estuviera mal expuesto, nadie se disgustaría tanto como yo. [...] Ahora bien, yo no creo que la discusión filosófica sobre estos temas sea como se dice, un bien para los hombres, salvo para unos pocos que están capacitados para descubrir la verdad por sí mismos con unas pequeñas indicaciones. (trad. Juan Zaragoza)

En 344 c agrega: “Precisamente por ello cualquier persona sería se guardará muy mucho de confiar por escrito cuestiones serias”.

Y luego, en Fedro, 275 a, en contexto del mito de Theuth, dice:

Pues este invento [las letras escritas] producirá olvido en las almas de los que aprendieron, por descuidar la memoria, como si ellos por confiar en la escritura trajeron sus recuerdos desde fuera, por caracteres ajenos y no desde adentro por sí mismos. (trad. María Isabel Santa Cruz)

Estas dos afirmaciones llevan a cuestionar respecto de la naturaleza de sus propios diálogos. Menudo problema en el que los humanos se encontrarían si aceptan estas afirmaciones como inconmovibles verdades, porque para ser consecuentes deberían dejar de lado la obra entera del único autor del mundo antiguo del cual se conserva todo lo publicado.

Al principio, varios académicos tomaron posturas extremas. Fue el inicio de una fuerte discusión entre estudiosos respecto de la importancia y veracidad de los diálogos.

Más allá de esto, ese momento dejó una profunda reflexión sobre la existencia de la obra platónica no publicada o esotérica, que pasó a llamarse Ágrapha Dógmata. De ella se conservan testimonios indirectos, resultando los más importantes aquellos que transmiten principalmente Aristóteles. Por otra parte, en la obra platónica misma se descubren numerosas indicaciones en República, Timeo, Leyes, Fedro y Parménides.

El punto que se pretende dilucidar brevemente en estos renglones es: ¿de qué manera se puede tomar lo afirmado por Platón en los pasajes citados más arriba? ¿Se debe tener en cuenta a raja tabla, de manera moderada o simplemente desecharlos? Para intentar responder estas cuestiones, hay que centrarse únicamente en el testimonio indirecto¹ de Aristóteles en Metafísica A, 987 a 29 – 988 a 17.

II

Los testimonios indirectos se encuentran en la lectura de los libros M y N de la Metafísica, así como en A 6 y en Física 209 b 11. Todos ellos ratifican la existencia de la Ágrapha Dógmata. Vlastos (1981) y Krämer (1996) facilitan los testimonios indirectos de Aristoxeno (s.f.) —Elementos de Armonía 39, 40—; Hermodoro —en Simplicio, Física 247, 30 ss—, comentando a Porfirio que reporta a Dercillides que reporta a Hermodoro; los fragmentos 1 y 2 de De Bono de Aristóteles en los Comentarios a la Metafísica de Alejandro de Afrodisia; lo que dice Simplicio en Física 454, 19; Teofrasto en Metafísica 6 a 24, 11 a 27; Sexto Empírico en Contra los Matemáticos, 10, 248-80; Porfirio, citado por Simplicio en Física, 453, 30; Jámblico en Protréptico, cap. 6, p. 37, línea 26-39 y línea 8. Como se puede ver, los testimonios indirectos son numerosos, muchos de ellos apoyados en lo dicho por Aristóteles.

Ahora, con enfoque solo en uno de los testimonios indirectos², se leerá y comentará el que brinda Aristóteles en Metafísica A, 6, 987 a 29 – 988 a 17 (trad. Tomás Calvo Martínez): “Después de las filosofías de las que se ha hablado, surgió la doctrina de Platón, la cual en muchos puntos sigue a los pitagóricos, pero presenta también caracteres propios, extraños a la filosofía de los itálicos”.

Aquí se puede inferir que los puntos comunes con los pitagóricos³ podrían ser los números y su naturaleza, pero sin duda se refiere al problema de la inmortalidad del alma y la reencarnación.

Continúa diciendo:

Platón, en efecto, habiendo sido desde joven amigo de Cratilo y secuaz de las doctrinas heraclíteas, según las cuales las cosas sensibles están en continuo flujo y de ellas no hay ciencia posible, mantuvo estas convicciones también en lo sucesivo.

¹ Me he ocupado de otros testimonios indirectos en mi tesis sobre las doctrinas no escritas de la cual ha publicado un extracto la revista Signos filosóficos en 2001.

² Dada la bastedad de los testimonios indirectos que pueden encontrarse en su totalidad (Krämer, 1996), es ilustrativo como ejemplo, para abordar brevemente la cuestión propuesta.

³ Hay un catálogo de los representantes del pitagorismo realizada por Jámblico, que puede verse en: https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Cat%C3%A1logo_de_pitag%C3%B3ricos_de_J%C3%A1mblico

Interesante cuestión a remarcar es esta relación de Platón con los heraclíteos radicales⁴ o extremos que nada tienen que ver con el mismo Heráclito⁵, al menos por lo que se sabe sobre su filosofía a través de los fragmentos con los que se cuentan, pues los radicales sostienen el cambio como principio central, apoyándose estrictamente en los fragmentos referidos al río. Además, la explicación de la relación de Platón con los heraclíteos echa luz a la aparente búsqueda de Platón por conciliar posiciones entre la escuela parmenídea y la heraclíteica, así como sobre el problema del conocimiento científico y lo sensible.

En el siguiente párrafo, Aristóteles agrega: “Por otra parte, Sócrates se ocupaba de cuestiones éticas y no de la naturaleza en su totalidad, pero en el ámbito de aquellas buscaba el universal, habiendo fijado por vez primera su atención en las definiciones”.

Este pasaje es el que se suele usar en clase para ilustrar lo que Aristóteles piensa de Sócrates respecto de la búsqueda de las definiciones que tiene como peculiaridad la indagación de las características centrales y universales de los conceptos éticos, obviando otras cuestiones que se asumen como socráticas. Además, separa a Sócrates de aquellos filósofos que se ocupan de la *physis* y que él mismo llamó materialistas⁶.

Continúa, ya con Platón:

Ahora bien, Platón aceptó estas doctrinas socráticas, pero creyó a causa de aquella convicción que había acogido de los heraclíteos, que las definiciones se referían a otras realidades y no a las realidades sensibles: y es imposible que la definición universal se refiriera a alguno de los objetos sensibles, dado que están eternamente cambiando.

Aristóteles fundamenta, en el problema que reporta el cambio, la actitud de Platón de buscar algo inmutable para conocer, pues sino el conocimiento no sería posible, por lo que Platón rechaza el heraclitismo radical para adherir a la propuesta socrática.

Así pues, de las cosas que son, les dio a aquellas el nombre de «Ideas», afirmando que todas las cosas sensibles existen fuera de ellas y que según ellas reciben su nombre: y es que las múltiples cosas que tienen el mismo

nombre que las formas [correspondientes] existen por participación. Por otro lado, al hablar de «participación», Platón se limitó a un cambio de palabra: en efecto, si los pitagóricos dicen que las cosas que son existen por imitación de los números, aquel dice, cambiando la palabra, que existen por participación. Y tienen, ciertamente, en común el haber dejado de lado la investigación acerca de qué pueda ser la participación o imitación de las formas. Aquí, Aristóteles manifiesta uno de los puntos en común en los que estaba pensando cuando asume que Platón y los pitagóricos piensan parecido. El punto es la participación⁷ y además la ausencia de explicación del concepto. Llamativamente parece que Aristóteles desoye los comentarios de Parménides, en donde queda manifiesto que el error consiste en pensar la participación como material. Más adelante, continúa:

[Platón] afirma que, entre las cosas sensibles y las formas, existen las Realidades Matemáticas, distintas de las cosas sensibles, por ser eternas e inmóviles, y de las formas, porque hay muchas semejantes, mientras que cada forma es solamente una y ella misma.

Este pasaje remite vagamente a algo que podría deducirse de la Línea en República, sin embargo, no está ni siquiera sugerido en los diálogos. Postula la existencia de las Realidades Matemáticas como un tipo de entidades, diferente de lo sensible, porque no cambia, y diferentes de las formas, porque son muchas. Continúa:

Puesto que las formas son causas de lo demás, pensó que los elementos de aquellas son los elementos de todas las cosas que son, que lo grande y lo pequeño son principios en cuanto materia y que el uno lo es en cuanto entidad.

Aquí subraya el carácter de *aitía* de las formas, causa de la realidad, sin especificar si se refiere a causas de tipo lógico u ontológico⁸ y señala abiertamente que las formas de lo grande y lo pequeño son causa de la materia, lo que a decir verdad inclinaría la balanza hacia lo ontológico. Sigue:

En efecto, a partir de aquellos, por participación en el uno, las formas son los números. Y en cuanto a que lo uno es, por su parte, entidad, y no se dice que es uno siendo otra cosa, se pronunció de un modo muy cercano a los

4 Platón y Aristóteles argumentan a menudo contra ciertos adversarios radicales que arriesgan tesis extremas, paradójicas, cuya refutación estiman necesaria para el avance de su pensamiento. Si bien ese oponente asume diferentes figuras —físico-heraclíteo, monista eleático, erístico, relativista protagórico, etc.—, las estrategias para enfrentarlo tienen un denominador común: apelan al *factum* del lenguaje con el objeto de silenciar al adversario, quien tan pronto denuncia su tesis incurriría en algún tipo de contradicción. Se llama heraclitismo radical a aquellos seguidores de Heráclito cuyos testimonios llegan a través de la obra platónica y que sostienen específicamente en la concepción de cambio. Pareciera que Platón recibe esa versión sobre Heráclito y no la que se desprende de la lectura de los fragmentos que se poseen.

5 Ross (1997) advierte que Aristóteles no habla de la influencia de los eleáticos en el pensamiento de Platón, sino solo de heraclíteos. Para Ross no hay en Platón una tendencia al monismo completo. Hermógenes —eleático— era un miembro modesto del círculo socrático, pero se carece de evidencia para decir que Platón aprendió de él. Ver en versión castellana: Ross (1997), *Teoría de la Idea de Platón*, Madrid: Cátedra, p. 194.

6 Aristóteles designa a los filósofos anteriores como físicos, pues buscan en *arché* en la *physis*.

7 Dorter (1989) argumenta al respecto: “Cuando Platón habla de las formas como causa, como hace en Fedón, por ejemplo 100 c ss, es claro que no se refiere a lo que nosotros entendemos por causalidad [eficiente], puesto que las formas no son activas. Lo que Platón tiene en mente es más bien lo que Aristóteles llamó causa formal y que no sucede a través de la actividad de la forma, sino a través de lo que Platón llama «participación» en la forma por parte de alguna cosa. Precisamente lo que esto significa es una de las aporías de la filosofía platónica [que puede pensarse] como posibilidades de realidad, de las clases de las cosas y cualidades que pueden existir en conformidad con la naturaleza de la realidad. [Platón, como los presocráticos, entendió que ese material debe ser eterno]. Entendido de este modo, las formas son causas, en el sentido puramente formal en que una cosa o cualidad de una cierta clase no podría existir si tales clases no se siguieran de la naturaleza de la realidad. Para la existencia de una cosa, es una condición necesaria que tales cosas sean posibles” (p. 7, versión castellana).

8 Ferrari (2022) afirma: “Las ideas y las cosas ordinarias constituyen, por consiguiente, dos géneros ontológicos distintos e irreductibles entre sí. Entre ambas existe una relación causal, ya que las ideas son la causa de las cosas sensibles. Aquí se suscita un problema. Algunos comentaristas consideran que las ideas son causas de las cosas sensibles en sentido lógico, por ejemplo, Vlastos (1973), mientras que otros enfatizan el carácter de causa eficiente”.

pitagóricos e igual que estos también en cuanto a que los números son causas de la entidad de las demás cosas”.

Esta afirmación llena de asombro. Nada de esto está presente en los diálogos. Se puede relacionar esto con una referencia a lo uno en el Parménides, pero puesta en boca del famoso filósofo eleata parece referirse a lo uno de su Poema. Por otra parte, Parménides propone a Sócrates discutir sobre lo uno como un ejercicio de hipótesis para enseñarle a argumentar. No hay referencias en los diálogos a que las formas participan de lo uno como tampoco del bien, aunque puede inferirse con bastante precisión que el bien es un principio que las unifica, que se podría asimilar a la perfección a la que todo tiende y que tienen en común las ideas o formas. Además, explícita la coincidencia en la que está pensando, que tiene Platón con los pitagóricos, ello es que los números son causa. Sin embargo, no vemos mención a esto en los diálogos, en ningún momento Platón dice que los números son causa de las entidades.

Aristóteles continúa su explicación sobre Platón:

Es, sin embargo, propio de él, haber puesto una díada en vez de entender lo ilimitado como uno, así como el haber afirmado que lo ilimitado se compone de lo grande y lo pequeño; y además [se distingue en que] él sitúa los números fuera de las cosas sensibles, mientras que aquellos afirman que los números se identifican con las cosas mismas y, por tanto, no sitúan las realidades matemáticas entre las formas y lo sensible.

Esta distinción es importante desde lo gnoseológico, pues los números para los pitagóricos, según Aristóteles, constituirían los objetos sensibles y tendrían existencia sensible, pues se identifican con las cosas mismas, cuestión que Platón no admitiría, como lo manifiesta en la línea, separando lo sensible de lo inteligible, además de incluir la facultad de la diánoia que se ocupa de lo matemático dentro de la episteme y los objetos materiales dentro de los que se ocupa la facultad de la pistis en el campo de la doxa.

En lo que sigue, Aristóteles refuerza lo afirmado y establece sutilmente la relación de Platón con Sócrates:

El situar, a diferencia de los pitagóricos, lo uno y los números fuera de las cosas y la introducción de las formas surgió como consecuencia de que su investigación se mantuvo en el nivel de los conceptos —sus predecesores, desde luego, no alcanzaron el conocimiento de la dialéctica—.

Todo lo que sigue es extremadamente llamativo:

“[...] el hacer que la otra naturaleza sea una díada se debe, por su parte, a que de ella —como de una matriz— resulta fácil generar los números, excepto los primeros. Y, sin embargo, sucede lo contrario. Desde luego, no es razonable que suceda así. Pues de la materia pretenden producir muchas cosas, mientras que la forma genera una vez solamente; pero a la vista está que de una sola materia [se produce] una sola mesa, mientras que el que imprime la forma, siendo uno solo, produce muchas. [...]

Evidentemente, las parejas propuestas son imitaciones de aquellos principios. Sin duda, nada de esto es explicado así ni está presente en los diálogos platónicos. La relación de la díada con lo material, si bien podría relacionarse con lo referido al cambio presente en lo sensible y a lo aprendido por Platón en su juventud a través de Cratilo, no tiene ninguna referencia en la obra platónica. Se podría hipotetizar que, si Platón pensó en el bien como lo uno, la única manera de salir de esta encerrona ya pensada por Parménides sería plantear una díada indefinida. Esto no lo dice en ningún diálogo ¿Podría Aristóteles tergiversar a Platón? Luego, agrega:

Platón, ciertamente, hizo estas distinciones acerca de las causas que estamos investigando. Es evidente, pues, por lo dicho que se sirve únicamente de dos causas: el qué-es y la materia —en efecto, las formas son las causas del qué-es de las demás cosas y lo uno a su vez, del qué-es de las formas— y [a la pregunta sobre] cuál es la materia entendida como el sujeto del cual se predicen las formas en el caso de las cosas sensibles, y del cual se predica lo uno en el caso de las formas [responde] que es la díada, lo grande y lo pequeño. Y atribuye, en fin, la causa del bien y del mal, respectivamente, a uno y otro de estos principios, al igual que como decíamos, pretendieron hacer ciertos filósofos anteriores como Empédocles y Anaxágoras⁹. (trad. Hans Krämer)

Entonces le atribuye a Platón dos principios de la realidad: forma y materia. Lo uno corresponde al qué-es y la Díada a la materia y, por otra parte, indica que lo uno es el bien y la Díada el mal. En Timeo, Platón anuncia enfáticamente que realizará un relato probable (29 d), a la manera de un mito, respecto del origen del todo. Insisto un «relato probable». En el diálogo menciona a un artista o demiurgo que observa las formas perfectas como modelo y las plasma en un receptáculo o chora. Es verdad que Platón dice que el universo es “uno, si en realidad ha de estar fabricado según su modelo” (31 a), pero inmediatamente aclara, después de haber considerado la posibilidad de más de uno, que “el universo es único, existe y existirá solo” (31 b). En el Timeo dice que:

“[...] diferenciamos dos principios mientras que ahora debemos mostrar un tercer tipo adicional. En efecto, dos eran suficientes para lo dicho antes, uno supuesto como modelo, inteligible y que es siempre inmutable; el segundo como imagen del modelo que deviene y es visible; y [la tercera] la de un ser receptáculo de toda la generación como si fuera su nodriza (48 e-49 a).

¿Es a esto a lo que se refiere Aristóteles? No parece lo mismo.

¿Se puede dudar de Aristóteles? Cherniss (1993) muestra que cuando Aristóteles se refiere a los presocráticos, en varias ocasiones se sitúa desde el punto de vista de su propia teoría de los principios y de las causas, viciando así la transmisión de sus ideas. Es verdad que Aristóteles no exhibe rigurosidad en ese caso. No parece ser la intención primera de Aristóteles el ser preciso en la lectura de los presocráticos. En el libro I de la Metafísica define a la Filosofía como la ciencia de las primeras causas y los primeros principios y procede a revisar qué cosas dijeron los filósofos anteriores a él, respecto de las *aitiai*. En algu-

9 Aristóteles. (1994). Metafísica, 987 a 29 – 988 a 17. Madrid, Gredos, 1994 (trad. Tomás Calvo Martínez).

nos casos parece forzar la interpretación para llevar agua para su molino, por decirlo así. De cualquier manera, cabe recordar que entre el eclipse de Tales y el nacimiento de Aristóteles median 195 años aproximadamente —la misma distancia temporal que media entre nosotros y Hegel o entre nosotros y la presidencia de Rivadavia— y además se desconoce si Aristóteles tuvo acceso a escritos de los presocráticos mismos o si la transmisión que recibió fue solo oral. Asimismo, Aristóteles convivió con Platón en la Academia durante nada más y nada menos que diecisiete años. Aristóteles enseña y escribe contemporáneamente a otros discípulos de Platón. También se puede afirmar que la inteligencia de Aristóteles es más que suficiente como para comprender cabalmente a su maestro.

Así pues, se encuentra todo a lo largo de esta cita aristotélica, elementos frecuentes del pensar platónico, como por ejemplo la jerarquía de los entes desde lo sensible, pasando por los matemáticos y las formas, hasta llegar al bien como principio equivalente a la belleza en sí y que podría asumirse como lo uno. Quizás lo afirmado puede inferirse de banquete y de república, pero no sin el riesgo de estar forzando lo escrito por Platón, pues de ninguna manera están explicitados, así como los presenta Aristóteles. Quedan otros problemas por resolver. Por ejemplo: el del mal como principio —¿de la materia? — y peor aún: del mal como principio opuesto equivalente al bien. Otro problema sin resolver resulta de la presencia de la diada, pero como principio material. Otro más es la ausencia de tematización en el testimonio leído, del bien como principio teleológico, pues puede inferirse de los diálogos y podría pensarse que Platón se anticipa a la causa final aristotélica, pero Aristóteles misteriosamente elude el tema, se limita a hablar del qué-es.

III

Los defensores de la doctrina esotérica explican todo esto, con la hipótesis de la existencia de una Teoría de los Principios, que Platón enseñó oralmente de manera secreta y exclusiva para los miembros de la Academia. La Teoría de los Principios soluciona estas aporías y provee, como dice Reale, un sistema completo de la doctrina platónica. Según Ross (1997), Robin (1963), Reale (1997), Gaiser (1998), Krämer (1996), Szlezák (1997), Annas (1981), Richard (1986), todos los testimonios indirectos y Platón en la Academia, los estudiantes se preparaban durante años realizando estudios matemáticos y dialécticos para acceder al conocimiento de esta Teoría de los Principios o Ágrapha Dógmata, o doctrina no escrita.

Al conocimiento de los principios se arriba por intuición intelectual —esto se puede leer esto en el pasaje de la Carta VII, citado más arriba—, o sea, por una especie de insight que se produciría como consecuencia de haberse ejercitación de manera prolongada en las disciplinas mencionadas, resultando justamente por ello diferente de la intuición mística religiosa, que no requiere del trabajo intelectual, sino de la fe. Esta Teoría de los Principios no es de carácter dogmático, sino que necesita de desarrollos ulteriores. Es un sistema, entendiendo por esto una composición completa, una síntesis universal, un conocimiento especulativo sinóptico de todos los ámbitos de la realidad, según dice Gaiser (1980). El método para acceder a este saber requiere del conocimiento de los números y de las ciencias que se ocupan de ellos como si

fuese un escalón previo en el proceso de conocimiento, pues ejercita la captación de lo abstracto.

Xenócrates, Espeusipo y Aristóteles hablan de la Teoría de los Números. Coincidentemente, la mayoría de los alumnos más famosos de la Academia son matemáticos o astrónomos.

IV

Como conclusión del examen del testimonio de Aristóteles se puede afirmar que la existencia de una doctrina no escrita resulta altamente probable. En especial, si se confía en que la transmisión de Aristóteles en este caso es veraz, fidedigna y rigurosa. Se considera que habiendo sido su alumno y siendo contemporáneo de otros discípulos de Platón, no tendría sentido tergiversarlo. Cabe recordar el fuerte compromiso con la verdad que siempre destaca Aristóteles.

Se cuenta entonces con: lo que dice Platón en los diálogos; con lo que dice Platón sobre no transmitir por escrito lo importante; y lo que dice Aristóteles que dice Platón. Intentando responder lo planteado al principio, se considera que hay que dar importancia a los tres elementos, o sea, a los diálogos, a la Carta VII y al testimonio aristotélico. Todo esto lleva a esbozar la Teoría de los Principios que versaría sobre lo uno y la diada indefinida. El bien, la belleza, el ser, la verdad, o son lo uno, o son atributos esenciales de lo uno. La diada indefinida surgiría como una necesidad para explicar lo que deviene. No se puede tener certeza del contenido, pero sí hay suficientes indicios para afirmar que dentro de la Academia se difundían conocimientos exclusivamente para los filósofos, que no se encuentran explicitados en los diálogos.

Bibliografía

Primaria:

1. Aristóteles. (1994). *Metafísica*, Madrid: Gredos.
2. Aristoxeno. (s.f.). *Elementos de Armonía*, CD room, Silver, TLG 1.1.
3. Platón. (1970). *Cartas*, Madrid: Instituto de Estudios Políticos, edición bilingüe.
4. Platón. (1987). *Lettres*, Paris: Flammarion, 1987, traducción y notas de Luc Brisson.
5. Platón. (1992). *Diálogos*, Madrid: Gredos, tomos I al VIII.

Secundaria:

1. Barnes, J. (1971). *Homonimus in Aristotle and Speusippus*, en *Classical Quarterly*, 21.
2. Cherniss, H. (1991). *La crítica aristotélica a la filosofía presocrática*, México: U.N.A.M.
3. Cherniss, H. (1993). *El enigma de la primera Academia*, México: U.N.A.M.
4. Chroust, A.H. (1965). *The organization of the corpus Platonium in antiquity*, en *Hermes*, 93, 1.

5. Conford, F.M. (1950). *The Unwritten Philosophy and other essays*, Cambridge: Cambridge University Press, 1950.
6. Dorter, k. (1989). *Theory of Forms and Parmenides I*, en A Preuss (ed) *Essays in Ancient Philosophy III*, New York: Ner York University Press, pp 182-202 Hay versión castellana: Dorter, K, "La Teoría de las Formas y Parménides I" en *Lecturas sobre Platón y Aristóteles III*, UBA, 2005, traducing Maya Gaillard, pp 5-26.
7. Droz, G. (1993). *Los mitos Platónicos*, Barcelona: Labor.
8. Eggers Lan, G. (1986). *Platón: Los Diálogos Tardíos*, en Eggers Lan (compilador), *Actas del Symposium Platonicum*, México: UNAM, 1987.
9. Ferrari, F. (2022). "Teoría de las Ideas" en *Guía Comares: Platón*. pp. 50-51
10. Findlay, J.N. (1974). *Plato, The written and unwritten doctrines*, London: Routledge & Kegan Paul.
11. Furley D.J., & Allen, R.E. (1970). *Studies in Presocratic Philosophy*, London: Routledge & Kegan Paul, vol I.
12. Gaiser, K. (1980). *La teoria dei principi in Platone*, en *Rivista Elenchos*, Fascicolo N°1, anno 1, Napoli: Bibliopolis, pp 45-75.
13. Gaiser, K. (1980). *Plato's enigmatic lecture "On the Good"*, en *Phronesis* XXV – 1.
14. Gaiser, K. (1998). *Testimonia Platonica*, Milan: Vita e Pensiero, 1998.
15. Gómez Robledo, A. (1986). *Platón. Los seis grandes temas de su filosofía*, México: F.C.E.
16. Guthrie, W. K. C. (1992). *Historia de la Filosofía Griega*, Madrid: Gredos, tomo V.
17. Havelock, E. A. (1981). *Aux origines de la civilisation écrite en Occident*, París: Mâspero.
18. Havelock, E. A. (1984). *Prefacio a Platón*, Madrid: Visor, 1994.
19. Krämer, H. (1996). *Platón y los fundamentos de la Metafísica*, Venezuela: Monte Ávila.
20. Olivieri, F. J. (1999). "Aspectos del Mito en Platón" dado dentro del Seminario: "La cultura clásica y el Mito", primer semestre de 1999, Universidad Nacional de Mar del Plata. Olivieri, F.J., Eggers Lan, C., & Cordero, N. (1979). *Los filósofos presocráticos*, Madrid: Gredos, tomos I, II y III.
21. Reale, G. (1979). *Storia della Filosofia Antica, II Platone e Aristotele*, Milano: Vita e Pensiero.
22. Reale, G. (1997). *Toward a New Interpretation of Plato*, Washington: The Catholic University of America Press.
23. Richard, M.D. (1986). *L'enseignement oral de Platon*, Paris : Cerf.
24. Robin, L. (1963). *La Théorie Platonicienne des Idées et des nombres*, Hildesheim : Georg Olms Verlagbuchandlung, 1963.
25. Ross, R. (1997). *Teoría de las Ideas de Platón*, Madrid: Cátedra.
27. Sal, F. (2001) "Platón. El problema de la doctrina no escrita, posibilidades de su existencia", *Signos Filosóficos*, revista semestral, Vol. 3, N° 5, enero-junio, año 2001, ISSN 1665-1324, pp. 195-209, México: Plaza y Valdez, Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa
27. Szlesák, T. A. (1997). *Leer a Platón*, Madrid: Alianza.
28. Szlesák, T. A. (2022). "La teoría de los principios de Platón" en Vallejo Campos (comp.). *Guía Comares*, Granada: Comares.
29. Vlastos, G. (1973). *Studies in Greek Philosophy, Socrates, Plato and their Tradition*, Princeton: Princeton University, vol. II.
30. Vlastos, G. (1981). *Platonic Studies*, Princeton: Princeton University.



EL VELANCHO

Caracterización de las empresas joyeras de Bucaramanga, Colombia: Análisis de su contexto socioeconómico y perspectivas futuras

Characterization of Jewelry Companies in Bucaramanga, Colombia: Analysis of their Socioeconomic Context and Future Prospects

Recibido: 28 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 13 de Agosto de 2025

Cristina Ivonne Tavera Cuéllar

Administradora de Empresas. Magíster en Psicología del Consumidor. Especialista en Pensamiento Estratégico y Prospectiva. Postulante a Doctoranda en Ciencias Económicas y Empresariales. Docente-Investigadora con más de quince años de experiencia en Educación Superior, con enfoque en sostenibilidad, estrategia y transformación digital con impacto territorial.

E-mail: cristavera@hotmail.com

Sandra Carolina Gil Betancur

Psicóloga. Magíster en Desarrollo Educativo y Social. Experiencia en contextos vulnerables y reincorporación social. Coordinación de procesos académicos e investigaciones con enfoque mixto. Experta en intervención psicosocial, evaluación psicométrica y formación comunitaria.

E-mail: carolinagil.psico@gmail.com

Resumen

El presente estudio caracteriza el sector joyero de Bucaramanga, reconocido por su tradición y contribución económica y cultural. A partir de una base de datos de la Cámara de Comercio, con información de 35 empresas, se analizan aspectos clave como tipo, tamaño, antigüedad, número de empleados, carácter familiar, cumplimiento fiscal, valor de activos y presencia femenina. El objetivo es comprender la estructura empresarial, la formalidad, la equidad de género y el desempeño financiero reciente del sector. Los resultados buscan ser una referencia para empresarios, inversionistas y formuladores de políticas, contribuyendo a la toma de decisiones informadas, al fortalecimiento del sector y al desarrollo de un plan de responsabilidad social.

Palabras clave: joyería, Bucaramanga, empresas joyeras, caracterización, responsabilidad social

Abstract

This study profiles the jewelry sector in Bucaramanga, recognized for tradition and economic and cultural contribution. Using a Cámara de Comercio de Bucaramanga database with information on 35 companies, it analyzes key aspects such as type, size, seniority, number of employees, family-owned businesses, tax compliance, asset value, and female presence. The objective is to understand the business structure, formality, gender equity, and recent financial performance of the sector. The results seek to be a reference for entrepreneurs, investors and policy makers, contributing to informed decision making, sector strengthening and the development of a social responsibility plan.

and recent financial performance of the sector. The results are intended to serve as a reference for entrepreneurs, investors, and policymakers, contributing to informed decision-making, strengthening the sector, and developing a social responsibility.

Keywords: jewelry, Bucaramanga, jewelry companies, characterization, social responsibility

Introducción

Colombia es un país orfebre por sus condiciones topográficas para la minería del metal precioso, pero no en todas las regiones se aprovecha el oro para generar empresa y, por ende, empleo que permita el bienestar de la comunidad y el desarrollo económico local. Si bien en espacios geográficos mineros del sur —Nariño, Cauca y Valle— y norte de la costa Pacífica —Chocó—, como también en Antioquia, Córdoba, Tolima y Caldas, se origina una enorme explotación del oro, lamentablemente cuando no se desvía por las rutas del contrabando para su explotación ilícita, paradójicamente nunca ha logrado consolidarse como la base para el surgimiento de empresas locales grandes, dedicadas a su beneficio y al desarrollo de valor agregado en su región de origen (Carrascal, 2009).

A pesar de esto, en Santander, especialmente en Bucaramanga y su zona metropolitana, dada su cercanía a la minería artesanal en la provincia Sotonorte del Páramo de Santurbán, más allá de las minucias del comercio del oro, ha logrado desarrollar el negocio de la joyería y destacarse como un arte y una opción de emprendimiento (Vesga, 2018).

En lo precedente, si la joyería se advierte como un arte, no es gratuita. Hay una herencia ancestral para ese gusto y para esa refinación en la construcción de las joyas en este sector conurbano de Bucaramanga y la zona metropolitana. Esa herencia deviene de culturas prehispánicas como la muisca (Ávila Pérez et al., 2017) y la guane (BaricharaVive, 2025). Con respecto a la cultura muisca, por ser la más destacada en el territorio precolombino, se puede decir que era la que más influenciaba a las demás comunidades, dado su adelanto y desarrollo, por su organización política y económica que la hacía más fuerte sobre las otras en sus relaciones comerciales de la época (Arcila, 1947).

En Colombia, la intrincada topografía ha moldeado un sector minero y joyero que trasciende la extracción y orfebrería, generando un impacto que se puede identificar como una profunda riqueza socioemocional.

Este valor intangible se arraiga con el propósito trascendente que guíe a las empresas familiares, cuya misión, visión y valores se entrelazan con estrategias de Responsabilidad Social Corporativa —RSC— enfocadas en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible —ODS—. Este es un enfoque que se fundamenta en las dinámicas y teorías de los grupos para generar un impacto positivo y sostenible en las comunidades y el entorno (Rivera-Álvarez et al., 2023).

Así las cosas, no extraña que, en estas relaciones comerciales, la orfebrería muisca —de alta tecnología— hubiera no solo influenciado a las culturas de la costa norte, Panamá y Costa Rica, sino también a la Sierra Nevada de Santa Marta, más allá del altiplano cundi-boyacense, el oriente

y noreste santandereano (Langebaek, 1986), habitado por aquellos tiempos por los naturales chitareros, opones, chalalae y guanes: la cultura de mayor desarrollo.

Territorialmente, los guanes se expandieron de la hoya del río Suárez —en la vecindad con Barichara— a San Gil, el cañón del Chicamocha, la Mesa de los Santos, Piedecuesta, Floridablanca y la Meseta de Bucaramanga. En el río de oro, que cursa por Piedecuesta y Girón, encontraron una fuente de relación con el oro de aluvión para su práctica de orfebrería asociada a la cerámica (Lleras, 1986), ya que por estos tiempos no se había aún encontrado oro en veta (Penagos, 1980) y no se sabía de la existencia de la topografía aurífera del Páramo de Santurbán. Así, a su manera, los guanes fueron buenos orfebres. A su vez, se infiere —por la influencia de los muiscas y ante el escaso oro de aluvión de los ríos— que pudieron hallar una especie de orfebrería asociada a la cerámica, como lo detallan algunos de sus utensilios funerarios.

Este sector de la economía tiene una considerable fuerza en diferentes países, debido a que contribuye a la generación de empleo y tratados internacionales entre países (Cáceres, 2021); por esta razón, numerosos gobiernos han utilizado este sector como apoyo de sus procesos de industrialización, dada la ubicación geográfica de Colombia, que ha tenido acceso a más de mil cuatrocientos millones de consumidores, favorecidos por los Tratados de Libre Comercio —TLC— establecidos con Mercosur, North American Free Trade Agreement —NAFTA—, Estados Unidos, la Unión Europea, el Triángulo Norte (El Salvador, Guatemala y Honduras), Canadá y otros. En opinión de Romero et al. (2022a), la industria textil colombiana se ha desarrollado por tradición en Medellín —Antioquia—, en cuya estructura las empresas se caracterizan por ser de tipo familiar, con baja escala de producción, que poco a poco han conformado conglomerados industriales, lo cual es un aliciente para el sector joyero en Bucaramanga.

Por lo tanto, no es gratuita la calidad estética de la joyería que, como emprendimiento, se ha gestado alrededor de Bucaramanga y su zona metropolitana. Indudablemente, si antes el oro era solamente arte y culto, dada las condiciones míticas de su orfebrería (Galán, 1947), con la evolución de la sociedad la orfebrería habría de convertirse en objeto comercial y económico, como se observa hoy en la joyería.

Por ello, no es extraño que la joyería se haya convertido en una actividad para el desarrollo económico de Bucaramanga y Santander de tradición, gracias a factores de calidad en sus materiales y diseños, los cuales indican que ya hay espíritu de empresa, más allá de la idea de solo un proyecto de emprendimiento, pues se ha recorrido un camino que ha puesto las bases y los fundamentos de una industria que cuenta con tener afortunadamente cercanía con la provincia de Soto Norte (Santander), donde tienen la materia prima: las minas de oro vecinas del

Páramo de Santurbán.

En adelante, el sector de la joyería en Bucaramanga debe consolidarse como una prioridad estratégica, aprovechando su robusto mercado interno y su potencial de expansión ante el creciente flujo de comerciantes provenientes del Caribe, Aruba, Bonaire y Curazao, quienes buscan negociar la producción local joyera para su exportación. Este escenario representa una oportunidad invaluable para fortalecer tecnológicamente los talleres artesanales de la zona metropolitana, principales proveedores de las empresas formalmente constituidas, impulsando así un crecimiento sostenible (Gutiérrez et al., 2018) y una mayor competitividad a nivel internacional.

La joyería como empresa tiene en el mercado externo la posibilidad de entrar en un contexto de comercio sólido que no solo mejorará su capital, sino que permitirá ampliar el empleo y mejorar el ingreso de una población que funda su sostenimiento en el arte del diseño y la producción de joyas. Cabe destacar que es imperativo que los insumos de la joyería deben ser provenientes de la minería formal y no contaminantes, garantizando así no solo la calidad y durabilidad de la diversa gama de joyas, la tradición orfebre, la continua formación del personal y el diseño innovador, sino también la incorporación estratégica de tecnología para ampliar la capacidad productiva de la mano con un firme compromiso con la responsabilidad social y la protección ambiental, asegurando un crecimiento sostenible y ético para el sector joyero en su conjunto. Para lograrlo, será necesario evitar que el ripio y el oro contaminado sigan siendo utilizados como insumo en la producción de las joyas.

La actividad de la industria joyera en la región de Bucaramanga representa un eslabón muy fuerte en la cadena de su economía regional. En la actualidad, Bucaramanga es un caso impresionante, fundamentalmente gracias a la creación de empleos por parte de sectores como la construcción y las diversas microempresas joyeras que aumentan los ingresos de los más pobres, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo económico local.

El sector joyero en Bucaramanga, una ciudad reconocida por su rica tradición en la industria de la joyería, ha sido objeto de interés debido a su notable contribución económica y cultural en la región. Este estudio se enfoca en el análisis y la caracterización del sector joyero en Bucaramanga, utilizando una base de datos obtenida de la Cámara de Comercio de Bucaramanga que incluye información detallada de 35 empresas joyeras de esta región. Estos datos permiten examinar diferentes aspectos relevantes del sector y proporcionar una visión general de las empresas joyeras.

El presente estudio se centra en la caracterización de las empresas joyeras de Bucaramanga. La información recopilada de la base de datos permite analizar diversos aspectos clave como el tipo de empresa, el tamaño, la antigüedad, el número de empleados, si es empresa familiar o no, el cumplimiento de obligaciones fiscales, el valor de los activos y la presencia de las mujeres en este sector. Estos aspectos proporcionan una visión amplia de las características y dinámicas de las empresas joyeras en Bucaramanga.

En cuanto al tipo de empresa, se analiza si predominan las microempresas, pequeñas empresas o medianas em-

presas en el sector joyero de Bucaramanga. Esto permite entender la estructura empresarial del sector y su impacto en la economía local. Además, se investiga la presencia de empresas familiares en el sector, analizando la influencia de la herencia y la continuidad familiar en las empresas joyeras de la región.

El tamaño de las empresas también es un factor relevante a considerar. A través de la base de datos se explora el número de empleados y el valor de los activos de las empresas joyeras. Esto proporciona una visión de la escala de operaciones y el nivel de inversión presente en el sector, así como su contribución a la generación de empleo y al desarrollo económico de Bucaramanga.

Además, se analiza la situación fiscal de las empresas joyeras en Bucaramanga, evaluando si cumplen con sus obligaciones tributarias y pagan impuestos de manera adecuada. Este aspecto es fundamental para comprender la formalidad y el cumplimiento normativo en el sector joyero de la región. Otro aspecto relevante es la presencia de las mujeres en este sector. Se investiga su participación en las empresas joyeras, tanto en roles de liderazgo como en la fuerza laboral en general. Esto permite comprender la equidad de género en el sector y evaluar el impacto de las mujeres en el desarrollo y el crecimiento de las empresas joyeras en Bucaramanga. Por último, se examinan los resultados financieros obtenidos en el último año por las empresas joyeras de la región. Esto proporciona una visión actualizada de la rentabilidad y el desempeño económico del sector en Bucaramanga.

En síntesis, el propósito principal de este estudio es proporcionar una caracterización detallada y rigurosa del sector joyero en Bucaramanga, utilizando datos precisos y fiables recopilados de la base de datos proporcionada por la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Los resultados obtenidos servirán como una referencia clave para los actores involucrados en la industria, tales como empresarios, inversionistas y formuladores de políticas. Además, contribuirán a la toma de decisiones informadas y al desarrollo de estrategias efectivas para fortalecer y promover el sector joyero de Bucaramanga en el ámbito local y ayudarán a la construcción de un plan de responsabilidad social para el sector.

Metodología

La presente investigación es descriptiva, ya que se realizó la caracterización socioeconómica de las empresas del sector de la joyería de la ciudad de Bucaramanga, mediante una recolección de datos mixta: las fuentes de información fueron primarias —con la base de datos de las empresas del sector joyero registradas hasta abril del 2023, obtenida de la Cámara de Comercio de Bucaramanga— y secundarias —páginas web gubernamentales, páginas web especializadas en datos económicos y estadísticos, artículos de revistas científicas, libros y bases de datos—. El muestreo fue no probabilístico, definido con las 35 empresas contenidas en la base de datos.

Al inicio, se recolectó la información general a estas 35 empresas a través de un cuestionario digital en Google Forms, mediante el Autodiagnóstico RSE para empresas (Fundación del Empresariado Chihuahuense A.C. —FECHAC—, s.f.), con preguntas cerradas —en su mayoría— y

algunas preguntas abiertas para recoger los datos relacionados con la caracterización —administrativas, talento humano, producción, mercado— de las empresas de joyería. Posteriormente, se identificaron las variables de caracterización para documentar el presente artículo y realizar la respectiva tabulación y el análisis de dicha información.

Con el objetivo de comprender a fondo la estructura y dinámica del sector joyero en la ciudad de Bucaramanga, se llevó a cabo la caracterización en diversas empresas locales. A través de un análisis detallado se identificaron algunos aspectos clave que describen el panorama actual de esta industria.

Resultados

Dentro del espectro de tipologías empresariales, las empresas familiares constituyen un grupo con atributos singulares que las distinguen de las no familiares. Tomando como base la investigación de Galván et al. (2021), se propone analizar en profundidad estas características distintivas con el objetivo final de generar conocimiento al respecto para atraer a más empresas como estas a coexistir en la bolsa.

Según los datos recabados para el presente estudio, existe una diferenciación en torno al tamaño de las empresas joyeras de Bucaramanga, de las cuales la clasificación se distingue entre empresas pequeñas y microempresas.

Cinco empresas corresponden a talleres artesanales de tipo familiar o pequeñas empresas. Estas se caracterizan generalmente por su informalidad, basando su actividad en la transmisión intergeneracional de conocimientos y técnicas. Su producción se distingue por una alta intensidad de mano de obra y un bajo valor agregado al producto final.

Para Romero et al. (2022b), el financiamiento es un aspecto clave para incrementar la productividad y los ingresos de las empresas familiares, pero que se limitan a utilizar en el corto plazo fuentes comunes como lo son los recursos propios —ahorros de los propietarios o reinversión de utilidades— y cómo fuentes externas destacan recursos de familiares y amigos, de prestamistas informales, relación con los proveedores, así como préstamos de entidades bancarias, teniendo como resultado la imperiosa necesidad de mantener relación con proveedores y así poder disminuir la recurrencia a prestamistas usureros, que fijan altas tasas de interés y escasos plazos para cancelar la deuda y poner en riesgo su estabilidad.

La empresa familiar es un tipo de organización con creciente importancia, desempeña un rol sustancial en la generación de producto, empleo e ingreso, erigiéndose como un pilar de progreso y bienestar (Romero & Zabalá, 2019). El intenso esfuerzo invertido por sus integrantes se fundamenta principalmente en la realización personal que experimentan al concretar sus proyectos. Estos proyectos, al proveer bienes o servicios que satisfacen las necesidades de la sociedad, representan la materialización de sueños y anhelos individuales o colectivos (Gutiérrez et al., 2018).

Por otro lado, los talleres o las empresas semi-industrializadas constituyen el 86% de la muestra obtenida; en su

mayoría, estas empresas son de carácter formal y poseen procesos de fabricación semiautomatizados que permiten alcanzar mayores volúmenes de producción y mayor generación de empleo (Sánchez et al. 2021).

Estos procesos de fabricación más automatizados le dan mayor valor agregado al producto (Echeverry & Siza, 2017), facilitan la innovación y adaptabilidad a otros procesos y productos y permiten alcanzar volúmenes de producción a mayor escala, posibilitando el desarrollo de maquinaria, nuevos equipos y herramientas, lo cual hace necesario la adopción de una estructura productiva y administrativa con mayor organización para el desarrollo de la actividad.

La tecnología existente en Bucaramanga para la fabricación de joyas se divide en dos:

Joyería Artesanal: se refiere a procesos de fabricación intensivos en mano de obra y que agregan poco valor al producto, ejecutados en general por un trabajador con ayuda de su familia, con habilidades transmitidas de padre a hijo (Gutiérrez et al., 2018) o de maestro a aprendiz.

Joyería Industrial: se refiere a procesos de fabricación más automatizados, que agregan mayor valor al producto, facilitan la innovación y adaptabilidad a otros procesos y productos; a su vez, permiten alcanzar mayores volúmenes de producción. Utiliza maquinaria, equipos y herramientas y una estructura productiva y administrativa organizada para el desarrollo de la actividad.

Finalmente, es crucial considerar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), un proceso que compete a todas las organizaciones, incluyendo las empresas familiares, dada su importancia en la generación de un impacto social positivo. La RSE se define como una filosofía de gestión integrada a la cultura organizacional, que permea todos los niveles y procesos estructurales, así como las interacciones entre los actores internos y externos de la empresa. La implementación de modelos de RSE con un enfoque de innovación social exige la formulación de propuestas contextualizadas localmente pero con visión global, por ejemplo el uso de la tecnología con impresoras 3D para aumentar las exportaciones de la joyería (Calderón, 2023). Su efectividad se evalúa mediante el análisis de elementos teóricos, metodológicos, éticos y la especificidad de las profesiones que intervienen en lo social (Carrillo et al., 2022).

Del total de las empresas analizadas, se observa que una mayoría significativa, representada por 30 unidades corresponde a microempresas. Y las 5 restantes se identifican como pequeñas empresas. Estos hallazgos permiten concluir que el tejido empresarial del sector joyero en la ciudad de Bucaramanga se caracteriza predominantemente por la presencia de microempresas, con una proporción minoritaria de pequeñas empresas y en un gran porcentaje trabaja con equipos básicos no industrializados.

La joyería es un sector industrial y comercial con una importante tradición en Bucaramanga; este sector abarca un amplio espectro de empresas, que van desde talleres artesanales que emplean técnicas tradicionales hasta manufactureras con tecnologías de punta y desde pequeños puntos de venta hasta grandes joyerías ubicadas en zonas comerciales estratégicas. Adicionalmente, este sector genera más de 500 empleos directos y registra

ventas promedio superiores a los dos mil millones de pesos colombianos mensuales (DANE, 2021). Estos indicadores subrayan la significativa importancia socioeconómica de la joyería en el contexto local.

Bucaramanga se encuentra entre los centros que más generan actividad de producción y comercialización de joyas a nivel nacional.

El hecho de que la mayoría de las unidades sean microempresas tiene grandes implicaciones en el comportamiento del sector ya que no disponen de la capacidad instalada para atender pedidos grandes y carecen de suficientes recursos para acceder a nuevas tecnologías.

La ley 590 del 2000 clasifica las unidades productivas según la planta de personal en: medianas empresas de 51 a 200 trabajadores, pequeñas empresas de 11 a 50 trabajadores, microempresas no superior a 10 trabajadores.

Para el presente estudio y tomando como base los datos recopilados de las 35 empresas encuestadas, se identificaron cinco de ellas como pequeñas empresas. Estas 5 unidades empresariales suman un total de 94 empleados por empresa. Este dato concuerda directamente con la clasificación establecida en la Ley 590 de 2000, que define a estas empresas, según su planta de personal, como pequeñas empresas dentro del marco legal colombiano.

Por otro lado, las empresas constituidas como microempresas constituyen una proporción mayoritaria del 86%, estas unidades productivas se caracterizan por un tamaño reducido, con un promedio de tan solo 3 empleados por empresa.

En tal sentido y tomando en cuenta las líneas anteriores Cleri (2013) sostiene que: “Las Pymes son la columna vertebral de las economías nacionales. Aportan producción y empleo, garantizan una demanda sostenida, motorizan el progreso y dan a la sociedad un saludable equilibrio”(p.199). (Cleri, 2013) Frente a esto se puede inferir que las Pymes joyeras de “La Ciudad Bonita” Bucaramanga a lo largo de su historia y desarrollo han actuado como agentes de reactivación económica y productiva, gracias a su fuente esencial de capacidades empresariales, innovación y empleo, así como un impulso al comercio local, ya que este tipo de empresas no solo poseen la característica de producir y vender, sino que también estimulan el comercio local.

Estas empresas atraen a clientes locales y turistas, lo que impulsa la actividad económica en la ciudad. Además, muchas empresas joyeras también colaboran con proveedores locales, como talleres de diseño, proveedores de materias primas y servicios de logística. Esta colaboración contribuye al crecimiento y desarrollo de otros sectores de la economía local, generando un efecto multiplicador en la comunidad empresarial y un desarrollo local muy importante.

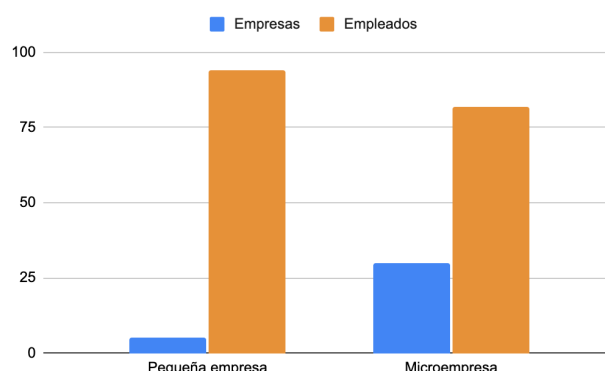
Bucaramanga es el área metropolitana con mayor cantidad de clase media, con importante capacidad de ahorro y con el más alto crecimiento per cápita de la economía en la última década. A su turno, Santander es la cuarta región económica de Colombia, después del Distrito Capital, y los departamentos de Antioquia y Valle incluidas sus capitales.

El crecimiento económico y de desarrollo humano del área metropolitana de Bucaramanga, que supera el millón de habitantes, está soportado en el continuo crecimiento de la mediana y pequeña industria, en el liderazgo de la industria joyera y en el avance económico y social de sus habitantes.

Lo anterior se refleja en el crecimiento y mejora en los servicios de salud, educación e infraestructura, incluida la construcción de vivienda y centros comerciales.

Figura 1

Número de Empresas por tamaño y cantidad de Empleados



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2023).

Con base en lo que refleja la figura No. 1 podemos analizar la distribución del personal en el sector joyero encuestado, se observa que las cinco pequeñas empresas identificadas concentran un total de 94 trabajadores, un promedio de 18 empleados por cada empresa. En contraste, las microempresas, representan un número significativamente mayor con 30 unidades y emplean en conjunto a 82 personas, un promedio de 3 empleados por cada empresa aproximadamente. Esta disparidad en la cantidad total de empleados resalta cómo, a pesar de su menor número, las pequeñas empresas tienden a generar individualmente una mayor cantidad de puestos de trabajo en comparación de las numerosas microempresas del sector en Bucaramanga.

La cantidad de colaboradores o empleados en este sector es baja, ya que muchas de estas empresas son atendidas por sus propietarios; quienes son los encargados prácticamente de toda la operación como diseño, compras de materia prima, elaboración, comercialización, venta y manejo financiero y contable del negocio.

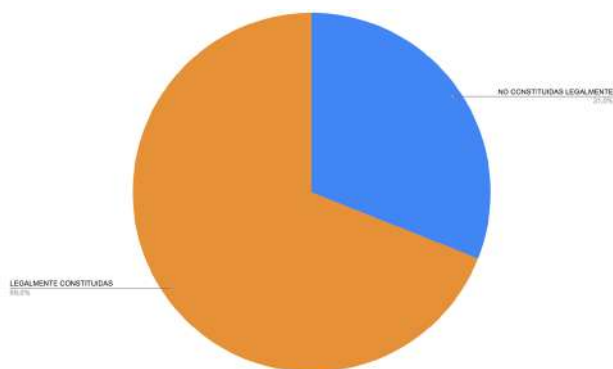
Solo unas pocas empresas que no son de más del 15% cuentan con una estructura organizacional definida y que cuente con una cadena de valor fuerte que garantice la operación.

Estos inconvenientes dejan ver que, en la administración, producción y distribución de la joyería en Santander y Bucaramanga, se observan problemas que necesariamente deben ser superados, para darle a esta industria permanencia y sostenibilidad, de lo contrario, el negocio de la joyería, podría desaparecer y según lo indicó, el director del Centro

de Desarrollo Productivo de Joyería, la única manera de recuperar este sector es que quienes están al frente de las empresas mejoren la toma de decisiones, pues parte de la caída de la joyería como negocio se debe no solo a la minería informal, sino al contrabando, y la intrusión en el mercado de productos de acero inoxidable (Pinzón y Turizo, 2019).

Figura 2

Empresa Familiar o Privada



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2023).

Como podemos observar en la figura 2, el 69 % que son en total 24 empresas joyeras están constituidas como empresa privada; es decir, que no son empresas familiares, sino empresas con su respectiva estructura corporativa privada definida. Mientras que el 31%, conformado por 11 empresas de la base de empresarios si pertenecen a una empresa familiar, que por tradición familiar o herencia generacional han continuado en el negocio de la joyería en la región de Santander, específicamente en Bucaramanga.

La importancia de la empresa familiar en el desarrollo económico de un país es un hecho indiscutible, aún más si son analizadas las consecuencias de sus actividades empresariales en el desarrollo integral de una sociedad. Las empresas joyeras de Bucaramanga no son la excepción, pues constituyen el eje vertebrador de la economía local.

Estas empresas han desempeñado un papel significativo en la generación de empleo, la promoción de la artesanía local y la contribución al crecimiento económico.

Según Martínez (2018) las empresas joyeras familiares en Bucaramanga han generado una cantidad significativa de empleo a lo largo de los años. Estas empresas emplean a artesanos y orfebres locales, brindándoles oportunidades laborales y el espacio para desarrollar y perfeccionar sus habilidades en la fabricación de joyas. Este empleo contribuye a la reducción del desempleo en la ciudad y al fortalecimiento del tejido social y económico.

Cabe resaltar que estas empresas joyeras familiares, con el paso de los años y el desarrollo y amplitud de las inversiones, han dado un paso significativo, consolidándose en empresas de mayor tamaño y con una administración más compleja cambiando así su categorización e identificación ante las autoridades económicas locales.

Según los datos obtenidos en la muestra analizada para esta caracterización se encontró que del total de las 35

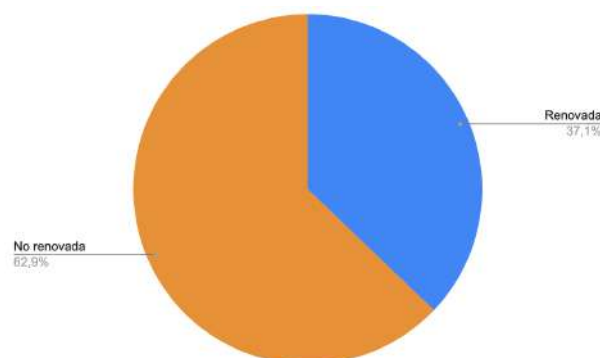
empresas que brindaron información el 31% de estas son empresas familiares y el 69% son empresas privadas, lo que muestra un crecimiento de las empresas familiares, amplitud, desarrollo e innovación.

Algunas empresas familiares juegan un papel importante en la promoción y preservación de la artesanía local. Estas empresas valoran en demasía su tradición joyera e identidad cultural y trabajan con materiales autóctonos, como el oro y las esmeraldas, que son abundantes en la región. Al producir joyas únicas y de alta calidad, contribuyen al reconocimiento y la apreciación de la artesanía local tanto a nivel nacional como internacional. Lo que hace innecesario el paso a una amplitud en su empresa valorando los procesos artesanales y tradicionales, más que los retos que enfrenta la era moderna y la empresa privada; es decir, se prioriza la calidad que la masificación de productos.

Es importante resaltar la contribución de las empresas joyeras familiares al sector turístico de Bucaramanga. Según Hernández y Ramírez (2020), la calidad y el atractivo estético de la joyería local son un factor de atracción para muchos turistas. Estos visitantes no solo generan ingresos directos para la industria joyera a través de la compra de piezas únicas como souvenirs, sino que también dinamizan la economía local al consumir servicios de hotelería, restauración y otros afines.

Figura 3

Empresas con matrículas renovadas en Cámara de Comercio en 2023 en Bucaramanga



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2023).

La actividad empresarial del sector joyero en Bucaramanga, representada en la Figura 3, evidencia una marcada disparidad entre las empresas que renuevan su matrícula mercantil y aquellas que no lo hacen. Un 63% de las empresas (22 unidades) se encuentra en estado de no renovación, contrastando con el 37% (13 empresas) que sí cumplió con este requisito. Esta diferencia porcentual sugiere implicaciones importantes para la sostenibilidad y la viabilidad futura tanto de las empresas individuales como del sector joyero en Bucaramanga. Por lo tanto, la alta tasa de no renovación de matrículas podría indicar un fenómeno de abandono del sector joyero en Bucaramanga, posiblemente motivado por la falta de rentabilidad. Esta situación podría ser consecuencia de factores como la competencia desleal de la joyería de contrabando, bisutería y artículos de oro laminado de menor costo, provenientes de mercados externos como China, entre otros (Restrepo, 2004).

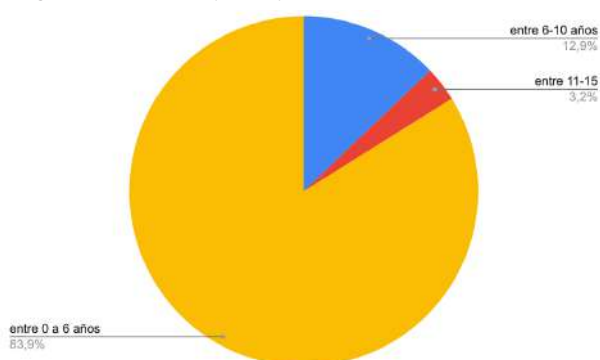
Afortunadamente, se observa una creciente conciencia en la dirección de las empresas joyeras sobre la necesidad de abordar las problemáticas inherentes a su contexto organizacional (Amado, 2023). La falta de capacidad administrativa y gerencial, es un desafío común en las empresas que no cuentan con la preparación formal en estas áreas (Glaude, sf.), puede generar confusión y obstaculizar el logro de los objetivos empresariales. Asimismo, la ausencia de unos procesos definidos y controlados puede conducir a inconsistencias y comprometer el éxito de las negociaciones.

Atendiendo al párrafo anterior, para revitalizar el sector joyero resulta necesario trascender la mera tradición artesanal y adoptar una visión empresarial más moderna y competitiva. Esto implica, una transformación profunda en la gestión, dejando atrás la concepción de un simple “negocio informal” para abrazar modelos organizacionales robustos y estratégicos. Sólo a través de esta profesionalización, que abarque desde la planificación y el marketing hasta la gestión financiera y la innovación, se podrá impulsar un crecimiento sostenible y asegurar la relevancia del sector en un mercado global dinámico y exigente (Santana y Becerra, 2024).

Pero lo más interesante de esta toma de posiciones para afrontar la crisis, es que el empresario de la joyería ha visto la necesidad de fortalecer el negocio y ha observado que es necesario juntar voluntades, para que la joyería se fortalezca gremialmente construyendo un conglomerado o clúster de la joyería, para tomar decisiones con todo el sector (Mujica, Amaya y Gonzalez, 2010).

Figura 4

Antigüedad de la empresa por fecha de constitución



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2023).

La figura 4 devela que, como empresa, la joyería, apenas llega a más de 16 años de antigüedad en la ciudad de Bucaramanga, el crecimiento ha sido paulatino, pues solo cuatro (4) empresas se constituyeron entre los 6-10 años (12.9%); una (1) entre los 11-15 años (3.2%), mientras el punto más alto se dio entre 0 a 6 años, con 26 empresas (83.9%). Lo que nos permite inferir que el sector relativamente es nuevo en cuanto al tiempo de constitución legal de las empresas que lo componen. Es decir, que más del 80% de las empresas que hacen parte del sector joyero en Bucaramanga no superan los 6 años de constitución y por ende de antigüedad.

La ausencia de una perspectiva de gestión gerencial en el manejo del negocio de la joyería ha tenido como conse-

cuencia una dilatada formalización empresarial en el sector (Rojo, 2023). Esta falta de adopción de principios administrativos ha mantenido a numerosas joyerías operando bajo esquemas informales durante un tiempo considerable.

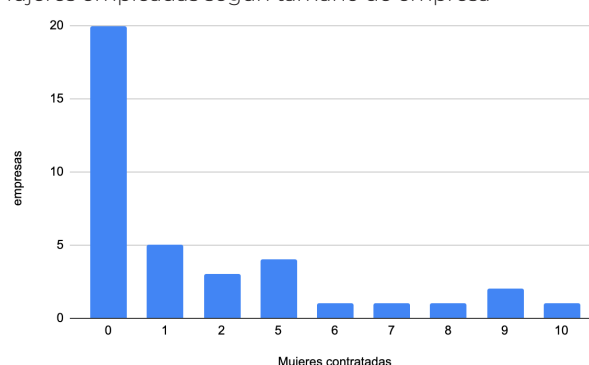
Al revisar la trayectoria del sector joyero en Bucaramanga y su área metropolitana, se evidencia una dinámica marcada por fluctuaciones económicas, un ciclo de altibajos que si bien sugiere vulnerabilidad, también revela una notable capacidad de resiliencia ante las diversas crisis que afectan su cadena productiva. Un factor crítico que emerge de este análisis es la baja productividad de los fabricantes, directamente relacionada con la calidad de sus insumos. La utilización de oro de origen informal o de calidad inferior (“oro matute”) compromete la durabilidad y el valor del producto final, impactando negativamente la competitividad del sector (Goñi, Sabogal y Asmat, 2014); lo cual se puede entender como un área a mejorar de este sector.

Pero podemos afirmar que la joyería en Bucaramanga, se refiere sin duda a empresas familiares que colaboran con el proceso de generar desarrollo en la sociedad y en la ciudad. Debido a ello, en principio las personas tuvieron la necesidad de asociarse de acuerdo a las diferentes funciones que podían desempeñar, con lo cuál era el secreto de la supervivencia en la precariedad de épocas anteriores, entendiendo que, el ser humano se agrupaba para poder colaborar entre sí, con la finalidad del poder alcanzar un objetivo grupal, en esos casos específicos el de la supervivencia (Gore, 2012).

En ese sentido, debemos destacar que el 85% de las sociedades constituidas en Colombia son familiares, con lo cual se refleja que el grupo de MiPymes familiares aportan de manera significativa a la actividad económica del país. Por otra parte, en países como India, Suecia, Polonia, Francia, Alemania, Brasil y Estados Unidos (Pinzón y Turizo, 2020) las empresas familiares desempeñan un rol notable en la economía en cuanto a generación de ingresos, creación de empleo y contribución al PIB, su permanencia en el tiempo y el sector de la minería y en este particular caso, el de la joyería no sería la excepción (Rave et al., 2022).

Figura 5

Mujeres empleadas según tamaño de empresa



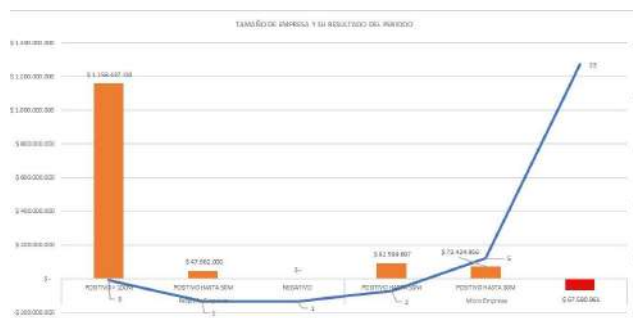
Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2023).

La Figura 5, revela una marcada disparidad de género en la composición laboral de las empresas participantes. Un preocupante 57% de la muestra (20 empresas) no cuenta con ninguna mujer contratada. Si bien un 14% (cinco empresas) emplea al menos a una mujer; la representación femeni-

na en el resto de las organizaciones es variable. En general, los datos sugieren una participación femenina en el sector que, aunque presente, dista de alcanzar una representación equitativa.

Figura 6

Tamaño de la empresa por valor de su estado de resultados



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2023).

La Figura 6 revela una situación financiera desafiante para la mayoría de las empresas participantes del sector joyero de Bucaramanga al cierre del año 2022, con un 66% reportando resultados negativos. Solo un 34% de las empresas, según la base de datos proporcionada por la Cámara de Comercio de Bucaramanga, logró mantener una operación con resultados positivos en el año 2023. Este reducido grupo de tres empresas, a pesar de las dificultades financieras generales, concentró aproximadamente el 23% del valor total de ventas, alcanzando cerca de \$1.200.000.000 de pesos colombianos durante ese periodo. Posiblemente la sostenibilidad del sector también se vio golpeada por el COVID-19 y sus consecuencias a nivel empresarial, local y mundial y para el sector joyero lograr superar la crisis no ha sido fácil.

En este sentido, De la Hoz, Díaz y Escorcía (2020), nos hablan de la necesidad de mejorar los procesos de generación de información en los procesos contables, que permiten la automatización de las operaciones de negocios, donde se han requerido adaptación según el estándar NIIF como garantía de generación de información válida acorde a lo establecido en el cuerpo de normas de información, elemento que nos permite poder tomar mejores decisiones en materia financiera y contable con la ayuda de software administrativos-contables ideales para tal fin, con tal de ser más eficientes en procura de mejorar el sector.

Es esta una de las salidas de mayor conveniencia para el negocio de la joyería que empezará a verse más frontal para empresa, pues como clúster, en adelante los beneficios serán comunes, como empresas interrelacionadas, que continuarán tomando decisiones estratégicamente para que el negocio mejore y pueda afrontar con mayor fortaleza las dificultades que se presenten (Mujica, Amaya y Gonzalez, 2010).

Figura 7

Tamaño de la empresa por valor de su patrimonio



Fuente: Elaboración propia con base a los datos recabados de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2023).

En la figura 7 podemos observar que el mayor rango de patrimonio está sobre los \$2.000.000.000 millones de pesos colombianos, alcanzado por seis empresas, evento que demuestra su solidez económica.

La caracterización de las empresas joyeras de Bucaramanga, Colombia, revela la importancia socioeconómica de este sector en la región. El análisis del contexto socioeconómico, la estructura empresarial, la cadena de suministros, los retos y oportunidades proporcionan una visión integral de las empresas joyeras en Bucaramanga. Esta caracterización sirve como base para el desarrollo de estrategias y políticas que promuevan la competitividad, la sostenibilidad y el crecimiento sostenido de las empresas joyeras en la región.

La minería como actividad económica ha generado la explotación del oro y en este sector por lo general se otorgan licencias a empresas multinacionales o nacionales, generando ingresos al Estado colombiano para el bienestar de las comunidades; sin embargo, como actividad artesanal de forma ilegal, también se presenta el fenómeno de la explotación y comercialización de contrabando, evadiendo impuestos, así como los atentados contra el medio ambiente, hecho que desfavorece la generación de empleo, bienestar social y el emprendimiento empresarial para el beneficio y desarrollo de las localidades (Carrascal, 2009).

Análisis de Resultados

En la caracterización del sector de la joyería en Bucaramanga, Colombia, abordando su contexto socioeconómico y explorando sus perspectivas futuras, se puede encontrar que geográficamente y desde una perspectiva cultural, Bucaramanga se distingue por su proximidad a la actividad minera artesanal en la provincia de Sotomonte, adyacente al Páramo de Santurbán. Asimismo, la región alberga una rica tradición ancestral en la elaboración de joyas, legado de culturas prehispánicas como la muisca y la guane. La orfebrería muisca, en particular, ha ejercido influencia en comunidades vecinas, lo que ha favorecido el desarrollo del sector joyero local.

En cuanto a su importancia económica, el sector joyero en Bucaramanga se ha consolidado como una actividad comercial próspera y una fuente significativa de empleo en

la región. Su dinamismo contribuye al crecimiento y desarrollo económico local, generando ingresos tanto para las empresas como para sus trabajadores. Adicionalmente, se identifica un notable potencial de expansión hacia mercados de exportación y la posibilidad de participar en tratados de libre comercio con otros países.

El análisis de las empresas joyeras en Bucaramanga revela una heterogeneidad en su tipología, abarcando desde talleres artesanales hasta unidades productivas semi-industrializadas. Predominan las micro y pequeñas empresas, siendo las empresas familiares un componente significativo del tejido empresarial del sector en la región.

En cuanto al ámbito financiero y fiscal, el estudio subraya la relevancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias. Se identifica la necesidad de facilitar el acceso a financiamiento formal para potenciar la productividad y los ingresos de las empresas familiares. El análisis financiero realizado ofrece una perspectiva actualizada sobre la rentabilidad y el desempeño económico del sector en Bucaramanga, incluso considerando el contexto de crisis económica nacional.

La equidad de género constituye otro eje de análisis, investigándose la participación de las mujeres tanto en roles de liderazgo como en la fuerza laboral general del sector joyero. Este aspecto resulta crucial para evaluar la igualdad de oportunidades y comprender la contribución femenina al desarrollo de las empresas en Bucaramanga.

La inclusión de mujeres en roles de liderazgo y cómo empleadas en la industria joyera no es solo una cuestión de equidad, sino una estrategia comercial probada que impulsa el crecimiento y la innovación. Diversos estudios resaltan la influencia dominante de las mujeres en las decisiones de compra de joyería. Un informe de De Beers (2023), subraya que las mujeres siguen siendo las principales compradoras de joyas de diamantes para sí mismas, representando una parte significativa del mercado de consumo. Esta tendencia indica que el segmento de joyería femenina es consistentemente el de mayor tamaño y crecimiento dentro del mercado global. Así mismo, la participación femenina en la fuerza laboral, particularmente en puestos de liderazgo, se correlaciona directamente con el aumento de la rentabilidad, señala un estudio de Dixon et al. (2020), que encontró que las empresas con una mayor diversidad de género en sus equipos ejecutivos tienen un 25% más de probabilidades de superar a sus competidores en rentabilidad. Por lo tanto, al tener mujeres en posiciones clave que entienden intrínsecamente las preferencias y tendencias del mercado femenino, las empresas joyeras pueden diseñar productos más atractivos, desarrollar estrategias de marketing más efectivas y, en última instancia, aumentar su cuota de mercado y rentabilidad.

Esto plantea un gran reto en el sector joyero de Colombia, donde debe empezar a darse un lugar más relevante a la mujer dentro de la industria, no solo como compradora sino ampliar su participación en estas empresas.

En Colombia, existen leyes que buscan promover la participación femenina en la esfera pública, como la Ley 581 de 2000 (Ley de Cuotas) y la Ley 823 de 2003 sobre igualdad de oportunidades. Adicionalmente, la Ley 1434 de 2011 creó la Comisión Legal para la Equidad de la Mujer en el Congreso. No obstante, la equidad de género aún no se ha integrado al Código de Buen Gobierno Corporativo colombiano. A pe-

sar de la existencia de leyes y políticas orientadas a fomentar la equidad de género, la industria joyera, particularmente en el contexto colombiano, sigue mostrando un déficit significativo en el cumplimiento de estas cuotas.

Diversos estudios en esta área sugieren que una mayor representación femenina en los consejos de administración se asocia con un gobierno corporativo más robusto y una consideración más amplia de los stakeholders. Además, las mujeres en roles directivos tienden a priorizar la innovación y la sostenibilidad en la evaluación del desempeño organizacional, y muestran una mayor inclinación a adoptar códigos de conducta en comparación con sus colegas masculinos. En consecuencia, la presencia femenina en el liderazgo impacta positivamente la efectividad del gobierno corporativo y la toma de decisiones estratégicas (Reyes-Bastidas & Briano-Turrent, 2018).

Respecto a las perspectivas futuras, se destaca el potencial de crecimiento y expansión del sector joyero bumangués. Se vislumbra la oportunidad de ampliar los mercados de exportación y fortalecer tecnológicamente los talleres artesanales del área metropolitana. Asimismo, se resalta la importancia de la utilización de insumos provenientes de la minería formal y con prácticas ambientales responsables para asegurar la calidad y durabilidad de las joyas producidas.

En síntesis, el análisis evidencia que el sector joyero en Bucaramanga se ha consolidado como una importante fuente de empleo y un contribuyente al desarrollo económico local. La diversidad empresarial, la relevancia del cumplimiento fiscal, la equidad de género y la adopción tecnológica se erigen como elementos clave para la trayectoria futura del sector. Este estudio sienta una base sólida para la comprensión de las características y dinámicas del sector, facilitando la formulación de estrategias efectivas para su fortalecimiento y promoción a nivel local.

Discusión

El presente estudio realizó una caracterización exhaustiva de las empresas dedicadas a la joyería en Bucaramanga, utilizando la base de datos proporcionada por la Cámara de Comercio local. El análisis detallado de la información recopilada permitió derivar conclusiones significativas para comprender el contexto socioeconómico actual y las perspectivas futuras del sector joyero regional. A continuación, se presentan los principales hallazgos de esta investigación.

El sector joyero de Bucaramanga se fundamenta en una sólida herencia ancestral y una profunda tradición artesanal, por tanto aporta una riqueza del patrimonio cultural y artesanal de Colombia. La influencia estética y la sofisticación de las culturas prehispánicas muisca y guane son elementos distintivos de la alta calidad de las creaciones joyeras locales.

La proximidad geográfica a la provincia de Sotónorte, en el Páramo de Santurbán, ha históricamente favorecido el desarrollo del sector joyero, al constituir la minería artesanal de oro una fuente relevante de materia prima para la producción.

Por otro lado, una característica sobresaliente del tejido empresarial joyero en Bucaramanga es la marcada presencia de las empresas familiares. La transmisión interge-

neracional de conocimientos especializados y habilidades artesanales ha sido un factor crucial en el crecimiento y la calidad reconocida del sector.

Posiblemente, por el hecho de la marcada tendencia de empresas familiares y su tradición y cultura es la causa principal de que a pesar de la existencia de leyes y políticas orientadas a fomentar la equidad de género, la industria joyera, particularmente en el contexto colombiano, sigue mostrando un déficit significativo en el cumplimiento de estas cuotas. Esta brecha se traduce en una subrepresentación femenina en puestos clave y en la fuerza laboral general del sector, lo que podría estar limitando su verdadero potencial de crecimiento. Aunque el mercado joyero ha experimentado una expansión, es plausible que no esté alcanzando la velocidad o magnitud que lograría si se capitalizara plenamente la perspectiva y el poder adquisitivo femenino, tanto en su fuerza laboral como en su liderazgo. La falta de equidad no solo es una cuestión de justicia social, sino también una oportunidad de negocio desaprovechada que podría traducirse en un crecimiento más robusto y una mayor innovación para la industria.

Actualmente, el sector enfrenta retos significativos derivados de la informalidad, el contrabando y la competencia de productos de menor costo como el acero inoxidable. Estos factores impactan la calidad de los insumos y dificultan los procesos de producción y comercialización. Sin embargo, estos retos pueden deberse a diversos planteamientos del contexto económico como la pobreza y como dicha actividad puede llegar a verse únicamente como una estrategia de supervivencia, o también podríamos preguntarnos ¿por qué persisten estos problemas? teniendo en cuenta los actores involucrados como la Cámara de Comercio, Alcaldías locales y las facilidades que se le están dando o que podrían darles a los artesanos para mejorar su situación actual.

Por tanto, para asegurar la sostenibilidad y el crecimiento del sector, resulta esencial implementar estrategias de fortalecimiento organizacional. Esto implica la mejora de la gestión empresarial, la adopción de estrategias de mercadeo efectivas y la incorporación de tecnologías que optimicen la capacidad productiva y eleven los estándares de calidad.

Así mismo, la formación de un clúster joyero en Bucaramanga emerge como una estrategia con potencial para dinamizar el sector (Mujica, Amaya y Gonzalez, 2010). Esta iniciativa facilitaría la toma de decisiones coordinadas, la generación de sinergias y la promoción de la colaboración y la competitividad entre las empresas.

El sector joyero bumangués posee un considerable potencial para expandirse hacia mercados internacionales. La calidad de los materiales y la originalidad del diseño de las joyas locales representan atributos valiosos para atraer a compradores extranjeros, impulsando así el crecimiento económico y la creación de empleo en la región.

Finalmente, es fundamental fortalecer la adopción de prácticas de responsabilidad social empresarial en el sector. Esto incluye la promoción de la sostenibilidad en los procesos productivos, el cumplimiento normativo y la contribución activa al bienestar de la comunidad y al desarrollo local.

En resumen, la caracterización del sector joyero en Bucaramanga revela una rica herencia cultural y artesanal, la

importancia de las empresas familiares y la presencia de desafíos significativos. No obstante, también se identifican oportunidades estratégicas para el fortalecimiento organizacional, la colaboración a través de un clúster y la expansión hacia mercados internacionales. Estas conclusiones, proporcionan una comprensión integral del contexto socioeconómico del sector y sientan las bases para la formulación de estrategias efectivas que impulsen su crecimiento y desarrollo sostenible.

Referencias

1. Amado, M. (2023). Implementación del plan comercial y digital para el crecimiento de ventas a partir del PMBOK en las empresas Garrido Joyas. Trabajo de grado Especialización en gerencia integral de proyectos. Universidad Militar Nueva Granada.
2. Arcila, G. (1947). Arqueología de la paz y el Alto Opón, Medellín. Cuadernillos de la revista Universidad de Antioquia, 83, 419-441.
3. Ávila Pérez, C. A., Sánchez Yañez, D. M., & Varón Lozano, Y. G. (2017). Orfebrería en la Cultura Muisca. Análisis y descripción de la cadena operatoria con matriz lítica. Biblioteca Universidad Pedagógica Nacional Koha. https://catalogo.upn.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=200114&query_desc=an%3A143692
4. BaricharaVive. (2025, febrero 19). Mi Esquina Barichara. <https://baricharavive.com/portfolio-items/mi-esquina-barichara/>
5. Cáceres, S. (2021). Estrategia de Internacionalización de la empresa Vekior Joyeros para el Estado de la Florida, Estados Unidos. Tesis de grado para obtener título en negocios internacionales. Universidad Autónoma de Bucaramanga. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/15136/2021_Tesis_Sergio_Fernando_Caceres_Sanmiguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Calderón, J. (2023). Impresoras 3D para aumentar las exportaciones de joyería. Trabajo de grado para optar al título de negociador internacional. Universidad Agustiniana. <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/items/2f3ec6e2-a29f-4ca8-81c9-a7f413baad9c>
7. Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2020). Balance Exportaciones de Santander I semestre de 2020 <https://www.camaradirecta.com/institucional/47-informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/informes-ley-de-transparencia/>
8. Carrascal, S. (2009). Plan de exportación de joyería colombiana al mercado de los Estados Unidos. Tesis de pregrado de administración de empresas. Pontificia Universidad Javeriana. <https://repository.javeriana.edu.co/items/725564c1-5ab9-4943-956c-d0c8cd5bd1bd>
9. Carrillo, T., Urrea, M., Tereso, L., y Verdugo, L. (2022). Áreas de Responsabilidad Social Empresarial en empresas sinaloenses: Un análisis desde la innovación social. Revista de Ciencias Sociales, 28, 352-363. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38851>
10. Cleri, C. (2013). El Libro de las Pymes. Granica.
11. De Beers group. (2023). Diamond insight report. China, the outlook opportunities for diamonds. <https://www.debeersgroup.com/reports/insights/the-dia->

mond-insight-report-2023

12. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021). Encuesta Anual Manufacturera.
13. De la Hoz Suarez, A., Díaz Alonso, R., y Escorcía Guzmán, J. (2020). Normas Internacionales de Información Financiera: aplicación del estándar a las operaciones empresariales en Colombia. *Revista Venezolana de gerencia*, 25(89), 294-311. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31392>
14. Dixon, S., Dolan, K., Hunt, D. & Prince, S. (2020). Diversity wins: how inclusion matters. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/diversity-and-inclusion/diversity-wins-how-inclusion-matters>
15. Echeverry, C., y Siza, S. (2017). Plan de mejoramiento para la empresa de joyería CR Joyeros en Bucaramanga. Tesis de grado en Gestión empresarial. Universidad Industrial de Santander. <https://noesis.uis.edu.co/items/2edc3c99-10bb-4b7a-b79c-1fdbd1fe4fd2>
16. FECHAC (Fundación del empresariado Chihuahuaense A.C.). (s.f.). Instrumento de autodiagnóstico para las empresas. RSE Responsabilidad Social Empresarial. <https://www.centroscomunitariosdeaprendizaje.org.mx/capacitacion/recursos/rse-instrumento-de-autodiagnostico-para-las-empresas>
17. Galán, M. (1947) Geografía económica de Colombia - Santander. Tomo VIII. Contraloría General de la República.
18. Galván, A., Delgado, J., y García, F. (2021). Impacto de la estrategia de diversificación en el valor de las empresas familiares. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 169-184. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i3.36763>
19. Glade Reyes, A. E (s, f.) El arte de la orfebrería y su negocio la joyería. <https://orfebrealejandroglade.blogspot.com/>
20. Goñi, E., Sabogal, A. y Asmat, R. (2014). Minería informal aurífera en Colombia. Principales resultados del levantamiento de la línea de base. IDB y Fededesarrollo Centro de investigación económica social.
21. Gore, E. (2012). El próximo Management, acción práctica y aprendizaje. Management conocimiento. Gránica.
22. Gutiérrez, J. M., Romero, J., Díaz, M. G., y Sulbarán, N. (2018). Emprendimiento como fuente de desarrollo de la empresa familiar. Algunas reflexiones sobre Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(4), 98-107. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/25140>
23. Hernández, R., y Ramírez, C. (2020). El impacto de las empresas joyeras familiares en el turismo de Bucaramanga. *Journal of Tourism Research*, 17(1), 112-128.
24. Langebaek, C. (1986). Las ofrendas en los Andes septentrionales de influencia chibcha: el caso de un ofrendatario Muisca encontrado en Fontibón. Banco de la República de Colombia Biblioteca Virtual: Boletín Museo del oro. 16, 104. <https://publicaciones.banrepcultural.org/index.php/bmo/article/view/7246/7510>
25. Ley 581 de 2000. (2000). Congreso de la República de Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5367>
26. Ley 590 de 2000. (2000). Congreso de la República de Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=12672>
27. Ley 823 de 2003. (2003). Congreso de la República de Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=8787>
28. Ley 1434 de 2011. (2011). Congreso de la República de Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41207>
29. Lleras, R. (1986) Un conjunto orfebre asociado a la cerámica Guane. *Revista Colombiana de Antropología*. 26, 45-81. <https://doi.org/10.22380/2539472X.1573>
30. Martínez, J. (2018). El impacto de las empresas joyeras familiares en el empleo en Bucaramanga. *Revista de Economía Local*, 25(2), 45-62.
31. Mujica, C., Amaya, A., y Gonzalez, A. (2010). Documentación del clúster de joyería de Santander. Tesis de grado Administración de empresas. Universitaria de investigación y desarrollo UDI. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/<https://www.udi.edu.co/images/investigaciones/publicaciones/libros/porter/09/Libro-DocumentaciondelClusterdeJoyeriaddeSantander.pdf>
32. Penagos, J. (1980). Antecedentes de la joyería en Santander. Editorial: Bedout.
33. Pinzón, S. y Turizo, L. (2020). Análisis de la competitividad socioeconómica de la actividad joyera en el centro comercial la isla de la ciudad de Bucaramanga. Tesis de grado en administración de empresas. Unidades tecnológicas de Santander. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1854/RDC%2095.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Rave, E. D., Moreno, J. E., Montoya, C. A., y Bedyo, D. C. (2022). Proceso de sucesión en Mipymes familiares colombianas: estudio de casos múltiples. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1264-1279. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.26>
35. Restrepo, T. (2004). Diseño de plan estratégico para la creación de microempresa joyera en el departamento del Chocó. Tesis de grado de Ingeniería administrativa. Escuela de ingeniería de Antioquia. <https://repositorio.eia.edu.co/entities/publication/7c23ce7b-1852-472c-b23e-31eb043e7f82>
36. Reyes-Bastidas, C. & Briano-Turrent, G. del C. (2018). Women in leadership positions and corporate sustainability: Evidence on listed companies from Colombia and Chile. *Estudios Gerenciales*, 34(149). <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.149.2877>
37. Rivera-Álvarez, L., Hernández-Calzada, M. y Pérez-Hernández, C. (2023). Riqueza socioemocional en la implementación de Objetivos de Desarrollo Sostenible en empresas familiares. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 713-733. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.17>
38. Romero, J., Gutiérrez, J., Barrios, J., y Núñez, O. (2022). Financiamiento de micro y pequeñas empresas familiares del sector confección de Barranquilla - Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(4), 230-244. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i4.39127>
39. Romero, J., Gutiérrez, J., Barrios, J. y Núñez, O. (2022). Financiamiento a corto plazo de las micro y pequeñas empresas familiares del sector confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 1382-1400. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.1382>

org/10.52080/rvgluz.27.8.41

40. Romero, J., y Zabala, K. (2019). Planificación estratégica financiera en las cadenas de farmacias familiares del estado Zulia-Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 24(4), 9-25. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/24906>

41. Rojo, L. (2023). Avances y retos de la profesionalización de la gestión cultural en la ciudad de resistencia: análisis desde la perspectiva y prácticas del gestor cultural. Trabajo de grado Facultad de Artes, diseño y ciencias de la cultura. Universidad Nacional del Nordeste. <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/53238>

42. Sánchez, L., Prada, N. y Franco, C. (2021). Estudio de mercados del sector de la joyería en la ciudad de Bucaramanga año 2021. Repositorio Institucional RI-UTS. Unidades Tecnológicas de Santander. <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/6474>

43. Santana, D. y Becerra, M. (2024). Análisis de la industria de la moda del lujo. Tesis de grado en contabilidad y finanzas. Universidad de la laguna.

44. Vesga, M. (2018). Apuntes sobre la joyería en Colombia: una perspectiva desde el arte y el negocio. Cuadernos económicos de ICE

Diferentes etapas dentro de la ejecución fiscal en el marco de la ley 11683

Different Stages within the Fiscal Execution within the Framework of Law 11683

Recibido: 27 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 13 de Agosto de 2025

Patricia A. Cozzo Villafañe

Abogada. Doctora en Ciencias jurídicas. Especialista en Tributación Local. Diplomada en Gestión de Políticas Públicas Provinciales. Secretaria del Instituto de Derecho Tributario del Colegio de Abogados de Morón. Miembro del Observatorio de Derecho Penal Tributario de la Universidad de Buenos Aires. Miembro de la Asociación Argentina de Justicia Constitucional.

E-mail: cristavera@hotmail.com

ORCID: 0000-0002-2558-0051

Resumen

El presente trabajo trata acerca de las diferentes etapas dentro de la ejecución fiscal en el marco de la Ley 11683, su análisis desde el punto de vista de praxis y la última etapa que hace al pago de los honorarios y el levantamiento de las medidas cautelares. Este tema es muy trascendente en la actualidad, ya que debido a la pandemia del COVID-19 y muchas medidas de carácter económico y financiero que se tomaron, agravaron la situación económica de muchas personas, esto provocó un gran nivel de endeudamiento e hizo que aumentaran los juicios de apremio, pues el Estado, específicamente la administración tributaria, no puede permitir —en este contexto donde son necesarios los recursos— que las deudas sean alcanzadas por la prescripción.

Palabras clave: juicio, ejecución, honorarios

Abstract

This article deals with the different stages within the fiscal execution within the framework of Law 11683. Its analysis from the point of view of praxis and also the last stage that makes the payment of fees and the lifting of precautionary measures. This topic is very important today since due to the pandemic and many economic and financial measures that were taken, the economic situation of many people worsened and this caused a high level of indebtedness and this caused an increase in enforcement proceedings since, on the other hand, the state, specifically the tax administration, cannot allow in this context where resources are so necessary that the debts are reached by the statute of limitations.

Keywords: trial, execution, fees

Introducción

El presente estudio trata acerca de las diferentes etapas dentro de la ejecución fiscal en el marco de la Ley 11683 y el análisis de cada una de ellas desde el punto de vista práctico.

Debido a las crisis económicas pospandemia, que hace que las personas hayan reunido una gran cantidad de deudas debido a la recesión, los problemas financieros y económicos, se torna necesario el tratamiento de las ejecuciones fiscales y cada una de las etapas procesales.

Este juicio de apremio encuentra su justificación y se caracteriza porque es sumario, de conocimiento y atiende a la necesidad de satisfacer el crédito fiscal originado por el incumplimiento de las obligaciones tributarias de los administrados, el cual se vio incrementado a lo largo de los años.

Debe tenerse presente que la hacienda pública, en un sentido dinámico, es la actividad financiera del Estado dirigida a obtener recursos y a realizar erogaciones. Habitualmente, el sistema de recaudación tributario es el que mayor cantidad de ingresos le da al Estado con el fin de solventar el gasto público y atender sus cometidos básicos.

Por lo tanto, la falta de cumplimiento de las obligaciones tributarias se ve reflejado directamente en la renta estatal. El acotado margen cognoscitivo del proceso en estudio veda, en principio, el debate de cuestiones relativas a la causa de la obligación, limitándose solo a los aspectos extrínsecos del título y a la legitimación de las partes, derivada de los principios de legitimidad y ejecutoriedad de los actos administrativos.

Así las cosas, la Ley 11683 es la norma que regula el juicio de ejecución fiscal, que se encuentra en el artículo 92 de la citada norma. Por otro lado, el artículo 604 del Código Procesal, Civil y Comercial de la Nación establece que:

Procederá la ejecución fiscal cuando se persiga el cobro de impuestos, patentes, tasas, retribuciones de servicios o mejoras, multas adeudadas a la administración pública, aportes y contribuciones al sistema nacional de previsión social y en los demás casos que las leyes establecen. La forma del título y su fuerza ejecutiva serán las determinadas por la legislación fiscal.

Asimismo, el artículo 605 del mismo plexo normativo prescribe:

La ejecución fiscal tramitará conforme a las reglas que estableciere la ley que específicamente regula la materia impositiva u otro título al que también por ley se haya atribuido fuerza ejecutiva. A falta de tales disposiciones o en lo que ellas no previeren, procederán las excepciones autorizadas en los incisos 1, 2, 3 y 9 del artículo 544 y en el artículo 545 y las de falsedad material o inhabilidad extrínseca del título, falta de legitimación para obrar pasiva en el ejecutado, pago total o parcial, espera y prescripción. Las excepciones de pago y espera solo podrán probarse con documentos.

El juicio de ejecución fiscal es una vía expedita para el cobro de créditos líquidos y exigibles. Atendiendo a la ne-

cesidad de la rápida satisfacción de las rentas públicas y la presunción de legitimidad que acompaña a las liquidaciones de deuda expedidas por funcionarios públicos, se procura llevar adelante un proceso de ejecución que tiene por objeto que el fisco perciba las sumas de dinero que le son adeudadas y en la búsqueda de un mínimo de equilibrio. Al mismo tiempo, se contempla una restringida faz de conocimiento, la que se encuentra acotada y simplificada si se relaciona con los juicios plenarios en pos de terminar con la fase coactiva lo antes posible y de esta forma recuperar el crédito fiscal a la brevedad (Peretti & Tessone, 2001, como se citó en Cozzo Villafañe, 2025, párr. 8).

En este orden de ideas, el proceso que es analizado inicia con la presentación del fiscal ante el juez competente. En dicha presentación se debe consignar el nombre completo y domicilio del demandado, concepto y monto reclamado, domicilio legal de la actora, nombre del oficial ad hoc o personas autorizadas a intervenir en las diligencias, las medidas precautorias que se peticionen y adjuntar una boleta de deuda expedida por la Administración Federal de Ingresos Públicos. Continuando con la explicación del proceso, cumplidos los recaudos estipulados en la ley, el agente fiscal queda facultado a librar —bajo su responsabilidad— mandamiento de intimación de pago por la suma reclamada más un 15% correspondiente a intereses y costas. Con el mandamiento deberá acompañar copia del título de deuda y del escrito de demanda pertinente. Asimismo, la Agencia de Recaudación y Control Aduanero —ARCA— estará facultada a trabar —por intermedio de su representante— las medidas precautorias o ejecutorias oportunamente requeridas.

Por su parte, los contribuyentes, dentro de los cinco días de notificado, pueden oponer las excepciones contempladas en la normativa antes citada. Estas serán sustentadas al fisco por el mismo plazo y se dictará sentencia. En caso de que el demandado no se presentara a oponer excepciones, procederá el dictado de sentencia, dejando expedita la vía de ejecución del crédito reclamado, sus intereses y costas. El agente fiscal procederá a practicar liquidación y formulará una estimación de los honorarios, cursando la notificación al demandado, quien podrá impugnarla ante el juez interviniente dentro de los cinco días.

El patrimonio como prenda común de los acreedores: La traba de medidas cautelares

Con el fin de evitar el peligro en la demora dentro de los procesos judiciales, las partes cuentan con una herramienta fundamental: la medida cautelar. El propósito de las mencionadas medidas es evitar que, en virtud de los prolongados plazos que requiere la justicia para resolver las pretensiones, se pierda eficiencia práctica del pronunciamiento. Estas medidas cautelares se establecen porque muchas veces los litigios duran más de lo razonable.

En este sentido, Calamandrei (2018) afirma que solo en un ordenamiento procesal ideal, en el que la providencia se dicta automáticamente en el mismo momento en que el titular del derecho presentase la demanda, se le otorgaría justicia de modo pleno y adecuado al caso y, por lo tanto, no resultarían necesarias las providencias cautelares.

De esta manera, el Fiscal de Estado, con el objeto de proteger el crédito, puede petitionar al juez interviniente la traba de una medida cautelar como: el embargo general de cuentas bancarias, de fondos y valores que los contribuyentes tengan depositados en las entidades financieras, el embargo de bienes de cualquier tipo o naturaleza, la inhibición general de bienes, entre otras.

Los presupuestos básicos para la viabilidad de las medidas cautelares son: la verosimilitud en el derecho, el peligro en la demora y contra cautela. Es menester mencionar que, cuando es el Estado Nacional, Provincial o Municipal quien peticona la medida, no resulta necesario cumplir con el tercer requisito de contra cautela.

El embargo

El embargo es como afectar tanto un bien o un conjunto de bienes con la finalidad de asegurar el cobro de un crédito. Se hallan dos tipos de embargo:

Embargo preventivo

Es una medida cautelar que tiene el efecto de inmovilizar determinados bienes del deudor. Se traba con la finalidad de asegurar la eventual ejecución de una sentencia que haga lugar a la pretensión del fisco. En este caso, deben concurrir los presupuestos básicos de viabilidad mencionados precedentemente y durante el transcurso del juicio de ejecución fiscal puede ser reconducido.

Embargo ejecutivo

No es una medida cautelar, sino que es la ejecución forzada. Permite el cumplimiento de la sentencia que se encuentra firme en un juicio ejecutivo o cuando existe un pronunciamiento con autoridad de cosa juzgada en un proceso de conocimiento para iniciar el proceso de ejecución de sentencia. Cabe destacar en este punto que el levantamiento total o parcial de las medidas se producirá sin necesidad de una orden judicial.

En otras palabras, una vez cumplido con el crédito fiscal, la ARCA deberá —en un plazo no mayor a los cinco días hábiles posteriores a la cancelación de la pretensión fiscal— levantar las medidas oportunamente ordenadas.

Normas jurídicas que delegan potestades en Cabeza de la administración Tributaria

El artículo 92 de la Ley 11683 fue modificado en el año 2017 por medio de la Ley 25239 donde la misma establecía delegación en cabeza del Fisco Nacional de muchas atribuciones que siempre se encontraron en cabeza del Poder Judicial. De esta manera, se puede afirmar que la Ley 25239 contiene una gran cantidad de atribuciones que hacen a la función exclusiva del Poder Judicial en cabeza de la administración tributaria, quien solo y sin esperar la conformidad de un juez competente dispusiera embargos, inhibiciones o cualquier otra medida sobre

bienes y cuentas del deudor. Respecto a esta cuestión, Casas et al. (2010)¹ afirman:

En las condiciones expuestas, la ejecución fiscal, reconvertida por la Ley 25239 en un híbrido «administrativo judicial» (...). Si bien no importó lisa y llanamente instituir la «autotutela ejecutiva de la administración», entendida como aquella que exime «a la administración de la carga de obtener una sentencia ejecutiva, facultándola para el uso directo de su propia coacción sin necesidad de recabar el apoyo de la coacción judicialmente administrada», se tradujo en una marcada regresión en desarmonía con los valores republicanos y la tradición judicialista de la nación argentina, inspiración reconocida desde antaño a través de diversos hitos fundamentales. (p. 975)

Diferentes etapas de la ejecución fiscal

Primera etapa

Esta primera etapa va desde la demanda hasta el momento de la notificación de la sentencia. Aquí existen dos posibilidades sin oposición de excepciones y con oposición de excepciones.

1. Sin oposición de excepciones

El fuero competente para trámites dentro de la Ciudad Autónoma de la Ciudad de Buenos Aires son los juzgados de Ejecuciones Fiscales Tributarios —competentes en materia tributaria y aduanera— y los Juzgados Federales de Primera Instancia de la Seguridad Social —en materia previsional—. Mientras tanto, en los territorios restantes en el país, en los Juzgados Federales se tramitan tanto las causas tributarias o previsionales y estas pueden reclamarse en la misma boleta de deuda mientras que los reclamos aduaneros deben tramitar por separado.

La presentación de la demanda se debe realizar ante el juzgado competente una vez que se haya verificado la falta de pagos anteriores. El apoderado fiscal debe presentar el expediente en la mesa de entradas del juzgado y secretaría, debe ser sorteado y subir al sistema LEX 100 del Poder Judicial la documentación que corresponda dentro de las veinticuatro horas de su presentación.

El juzgado debe verificar que el mismo sea competente y revisar las formas extrínsecas del título ejecutivo. El juzgado debe emitir un autojudicial, ordenando la intimación de pago y traba de las medidas cautelares que se hubieran solicitado en la demanda: mandamiento. Una vez que el agente fiscal cuenta con los datos del juzgado y el número de expediente, deberá emitir desde el sistema SIRAEF. Se debe iniciar este periodo y entregar al oficial de justicia ad hoc. Este es el proceso de impresión y registro del mandamiento.

La persona que diligencia este mandamiento es un empleado de la Administración Federal de Ingresos Públicos —AFIP—, que trabaja como colaborador del Poder Judicial en el marco del artículo 95 de la Ley 11683 y tiene obligación de verificar que no existen pagos antes de efectuar la diligencia en el domicilio del deudor.

¹ Casas, J. O., Spisso, R. R., & Damarco, J. H. (2010). Centro de Estudios de Derecho Financiero y Derecho Tributario de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires, Argentina: Doctrina de Errepar: Tomo/Boletín XXXI.

En cuanto a la traba de las medidas cautelares, se encuentra la traba de embargo sobre fondos y la inhibición general de bienes sobre automotores; estas se efectúan en forma sistémica por medio del sistema de oficios judiciales. Las demás medidas cautelares se diligencian mediante oficio al registro correspondiente como la traba preventiva. En cualquier estado de la ejecución se puede solicitar la traba de embargo general de fondos y valores. El pedido de sentencia es dentro de los cinco días posteriores al vencimiento del plazo para oponer las mismas. El representante del fisco debe solicitar el dictado de sentencia.

Al momento de dictar sentencia en su resolución, el juez manda llevar adelante la ejecución hasta hacer al fisco nacional el pago integral del capital, intereses y costas. Debe ser notificada a través de cédula y con esto concluye la primera etapa del juicio ejecutivo. Esta sentencia debe ser notificada al domicilio fiscal del deudor.

2. Con oposición de excepciones

El deudor tiene la posibilidad de oponer las siguientes excepciones, que son defensas de previo pronunciamiento en el marco del juicio de ejecución fiscal. Estas son:

Pago total: Se trata del cumplimiento total y absoluto de la obligación que consigna la constancia de deuda. Ante todo, hay que tener presente que para que la excepción de pago documentado es necesario que se produzcan ciertas condiciones: que el pago sea anterior a la demanda y que el pago se haya imputado correctamente a la obligación que se exige (Folco, 2004).

Asimismo, constituye requisito de admisibilidad de la excepción analizada que el pago se encuentre documentado en instrumento emanado del acreedor o de su legítimo representante y en el que conste una clara e inequívoca imputación del pago al crédito que se ejecuta (Documentación Judicial, s.f., párr. 9).

Esta excepción deberá probarse de la siguiente forma: acompañar las constancias de pago con sello de la entidad bancaria, constancias otorgadas por cajero automático, la página web de la AFIP o el resumen bancario.

Pago a la luz de la jurisprudencia. Con respecto de la imputación correcta del pago, la Corte en la causa manifestó: “Fisco Nacional D.G.I. contra Banco 1784 S.A.”, que la excepción de pago total documentado es procedente cuando la imputación no ha sido efectuada correctamente en virtud de un error del banco.

En el caso en mención, la ARCA inició el proceso ejecutivo en concepto de retenciones de IVA. Por su parte, la demandada opuso la excepción de pago total documentado en tanto que el pago se había realizado, pero debido a un error de un empleado bancario se había consignado una Clave Única de Identificación Tributaria —CUIT— distinta a la del contribuyente.

El juez de primera instancia mandó a llevar adelante la ejecución. Para resolver, estimó que la defensa opuesta sobre la base del artículo 92, inciso «a», de la Ley 11683, no podía prosperar, toda vez que de los documentos que ha-

bía aportado la ejecutada surgía que el pago había sido realizado en nombre de otro contribuyente sin que existiera constancia alguna de la reimputación de ese abono. Inclusive, los pagos mal imputados no eran hábiles para fundar la excepción. Disconforme, la accionada interpuso recurso extraordinario, el cual fue denegado y dio origen a la presentación directa ante la Corte.

El Tribunal adhirió al dictamen del Procurador General y revocó la sentencia. Sostuvo que se realizó una apreciación insuficiente de las circunstancias del caso y de los elementos de prueba ofrecidos y resaltó que son los tribunales inferiores quienes se encuentran obligados a tratar y resolver las defensas fundadas en la inexistencia de deuda.

Por otra parte, la normativa establece que no son aptos para fundar la presente excepción los pagos parciales o, conforme al sexto párrafo del artículo 92, los pagos efectuados con posterioridad al inicio de la ejecución, los mal imputados o no comunicados por el responsable a la ARCA en la forma establecida. No obstante, si el pago es acreditado, es posible que se determine el archivo o la reducción de la ejecución con costas al ejecutado.

Al respecto, Villegas (2013) argumenta que un pago parcial anterior no comunicado no puede tener una solución demasiado diferente a la de los pagos totales defectuosos (artículo 92, párr. 6 °). La reducción se produce, aunque con costas al ejecutado.

La diferencia, en el caso analizado, será si hubo pago parcial debidamente comunicado y ello no se tuvo en cuenta por el fisco; este deberá reducir la pretensión y hacerse cargo de las costas proporcionales a esa suma pagada.

En cuanto a los pagos no comunicados, la jurisprudencia ha atenuado notablemente la exigencia de la comunicación del pago cuando medía un lapso prolongado entre el depósito bancario y el libramiento del oficio. “Cabe admitir la excepción de pago si el organismo recaudador tuvo tiempo necesario para conocer la existencia del pago, aunque este no se hubiera ajustado a la normativa vigente en cuanto a las formalidades requeridas a los contribuyentes” (Folco, 2004, p. 520).

Otro de los medios de la extinción tributaria es la compensación conforme el artículo 28 de la Ley 11683 la cual produce los efectos jurídicos del pago, “debiéndose admitir que esa defensa puede oponerse como excepción por equiparación procesal a la del pago, aun cuando no esté contemplada en el citado artículo 92 de la Ley de Procedimiento Tributario” (Folco, 2004, p. 520)². Conforme lo ha establecido la jurisprudencia, no es oponible la compensación como excepción si no ha sido admitida previamente por el ente recaudador. En este sentido, se ha expedido la Corte Suprema en los autos caratulados «DGI contra Enercom SRL», donde sostuvo que la existencia de saldos a favor del contribuyente provenientes del impuesto al IVA no implica que la deuda sobre la cual se funda la ejecución fiscal que promueve la AFIP sea inexistente si no media un acto de dicho organismo que haya admitido la compensación solicitada y dispuesto la acreditación del crédito invocado. Asimismo, en los autos caratulados «AFIP-DGI contra Signus Electrónica SA so-

2 Folco, C. M. (2004). *Procedimiento Tributario*, Santa Fe, Argentina: Rubinzal-Culzoni.

bre ejecución fiscal» el Alto Tribunal manifestó que aun cuando el acto administrativo que dispuso el rechazo del pedido de compensación no se encuentre firme, la controversia suscitada a su respecto debe resolverse por medio de las vías recursivas previstas para la impugnación de aquel y no en el marco de un proceso de ejecución fiscal. Lo contrario, implicaría afectar indebidamente la ejecutoriedad de los créditos del fisco. Por último, en la causa «Fisco Nacional – AFIP contra Plavinil Argentina SAIC sobre ejecución fiscal», la Corte Suprema de Justicia de la Nación declaró la procedencia del recurso extraordinario interpuesto por el Fisco Nacional contra la sentencia del Juez de Primera Instancia que rechazó la ejecución fiscal promovida. Esto respecto a la defensa de pago total documentado, que admitió dicha excepción con fundamento en que la deuda reclamada había sido oportunamente cancelada mediante formularios de compensación y con esto se apartó injustificadamente de lo prescrito por el artículo 92 de la Ley 11683, que admite dicha defensa, pero no contempla a la compensación entre las excepciones oponibles. Asimismo, expresó que no se podía sostener que la deuda reclamada era manifestamente inexistente, pues no había mediado por parte del organismo recaudador una admisión de las compensaciones solicitadas.

También se ha admitido la presentación de la declaración jurada y talón de recibo, indicando el importe pagado y el recibo otorgado por funcionario de la oficina de cobros judiciales.

Prescripción. La prescripción es un instituto que en el Derecho Tributario se encuentra regulado en los artículos 56 y siguientes de la Ley 11683 y el artículo 16 de la Ley 14236 e implica el desistimiento de la acción por parte del acreedor de la obligación tributaria, en este caso el fisco, por el paso del tiempo. Como en los otros casos examinados, esta excepción debe sustanciarse en virtud de los elementos aportados al juicio y si entre ellos se incluyera un instrumento privado al que se atribuye efecto interrumpido, cuya autenticidad desconoce la parte contraria, el juzgado debe abrir a prueba la incidencia tendiente a demostrarla por ser de aplicación ineludible a la norma del artículo 1033 Código Civil —cotejo y comparación de letra—, bajo pena de nulidad de lo actuado. Al respecto, cabe tener presente que tanto en la Ley 11683 como en los artículos 605 y 606 del Código Procesal —sobre ejecución fiscal— no hay norma alguna sobre producción, denegación y sustanciación de las pruebas, por cuanto rigen supletoriamente las del juicio ejecutivo, que en el artículo 379 declara la inapelabilidad de las resoluciones del juez al respecto, aunque en el supuesto de haberse denegado alguna medida la parte interesada puede solicitar a la Cámara que la diligencie cuando la causa le fuere remitida para que conozca de la sentencia definitiva. La Corte Suprema habilitó la instancia extraordinaria en un caso en que el juez de la ejecución fiscal hizo lugar a la excepción de prescripción.

Espera documentada: En este caso, al igual que el anterior, la espera deberá estar documentada a los efectos de ofrecerla como defensa. Dentro de esta excepción se agrupan los planes de facilidades de pago que se encuentren vigentes respecto a su cumplimiento y que regularicen la totalidad de la deuda que se reclama en el

título, con fecha anterior a la demanda.

Inhabilidad de títulos: El plazo para poder interponerlas son cinco días hábiles desde la recepción de la intimación de pago.

Las excepciones se resuelven previo traslado por parte de la AFIP por el término de cinco días y el juez debe resolver las mismas.

La sentencia de ejecución será inapelable y queda a salvo el derecho de la AFIP de librar un nuevo mandamiento de deuda y del ejecutado de interponer un recurso de reconsideración o puede realizar la opción de apelar ante el Tribunal Fiscal de la Nación o interponer demanda contenciosa administrativa ante la Justicia Nacional de Primera Instancia³.

La sentencia solo puede ser recurrida por ambas partes mediante Recurso Extraordinario ante la Suprema Corte de Justicia Nacional; en el caso del artículo 14 de la Ley 48 en el plazo de diez días contados a partir de la notificación de la sentencia. En el caso que este Recurso Extraordinario sea rechazado es factible la interposición del Recurso de Queja que debe interponerse dentro de los cinco días de notificado este rechazo al domicilio procesal.

Las excepciones que son oponibles por el deudor son las siguientes: pago total, prescripción, espera documentada e inhabilidad de título. El plazo para interponer estas excepciones es de cinco días hábiles contados desde la recepción de la intimación de pagos.

El juez debe conferir traslado a la ARCA por el término de cinco días y resolver las excepciones opuestas.

La sentencia de ejecución será inapelable, quedando a salvo el derecho de la AFIP de librar nuevo título de deuda y el del ejecutado de interponer recurso de reconsideración u optar por apelar ante el Tribunal Fiscal de la Nación en sede administrativa o recurrir a la justicia mediante la demanda contenciosa ante la Justicia Nacional de Primera Instancia.

La sentencia solo puede ser recurrida por Recurso Extraordinario por cualquiera de las partes ante la Suprema Corte de Justicia Nacional en los casos que prevé el artículo 14 de la Ley 48 en el término de diez días contados a partir de la notificación de la sentencia. En caso de ser este recurso extraordinario rechazado se puede interponer el Recurso de Queja dentro de los cinco días de notificado la denegatoria.

Segunda etapa

1. Ejecución de la sentencia cuando existen fondos o valores embargados

Se debe presentar la liquidación definitiva. Esta consiste en el capital reclamado al que debe agregarse los intereses resarcitorios y punitivos, que deben calcularse de conformidad con los artículos 37 y 52 de la Ley 11683. La sentencia es inapelable, pero la liquidación sí es recurrible. Con consentimiento o no del deudor, el juez debe

3

Giuliani y Navarrine. (2005). Procedimiento tributario y de la seguridad social. Ed. Lexisnexis, Buenos Aires, 2005, ed. 9ª, p. 546.

dictar un auto mediante el cual aprueba la liquidación presentada por el fisco o en su defecto puede no hacer lugar al recurso instado por el deudor.

Una vez aprobada los fondos, deben ser transferidos a la AFIP, ya que los mismos se encuentran a la cuenta u orden del juzgado y deben ser remitidos al órgano recaudador. Pese a los procesos de modernización del estado, esta transferencia se realiza mediante oficio en soporte papel.

El pago de la deuda reclamada se produce en el momento que los fondos son transferidos e imputados al pago de la deuda reclamada por el organismo recaudador.

Bienes embargados: La subasta de bienes se lleva adelante mediante el apoderado fiscal. La Ley 11683 autoriza al representante del fisco a solicitar ante el juez la subasta de los bienes, sorteándose martillero y llevándose adelante las respectivas notificaciones de ley y la publicación de edictos correspondiente. El juez debe intervenir a los efectos de producir el desapoderamiento de los bienes como para producir el secuestro de los bienes y el lanzamiento del inmueble embargado.

Es el juez quien tiene la potestad de ordenar la subasta de los bienes y el agente fiscal debe controlar el trámite de las actuaciones e impulsar el procedimiento. Las subastas se rigen por medio de las normas del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación por medio del artículo 583 y siguientes.

Tercera etapa: regulación de honorarios

A los efectos de la oportunidad del pago de los honorarios de los representantes del fisco, se manifiesta que no es posible que los mismos sean exigibles si la deuda se encuentra total o parcialmente impaga, salvo que las normas que reglamentan los planes de facilidades de pago contengan una autorización expresa en ese sentido.

Los honorarios son estimados administrativamente tomando en cuenta el monto demandado, las etapas cumplidas y la oposición o no de excepciones y se toma en cuenta la ley de regulación de honorarios Ley 21839.

Ahora, y sin perjuicio de las etapas cumplidas en el proceso, existen los honorarios mínimos que se notifican al deudor mediante el Anexo II de la Disposición 276/08 y las demás disposiciones complementarias.

La forma de pago de los honorarios —que pueden abonarse mediante depósito judicial— también pueden abonarse mediante Internet, transferencia bancaria, Volante Electrónico de Pago —VEP—, mediante tarjeta de crédito. Para ello, se debe ingresar a «Master Consultas-otros servicios-pago de servicios AFIP-honorarios de abogados». Si los honorarios son pagados mediante otro medio, son considerados como pago sin causa y no es válido a los efectos de la cancelación de la deuda.

Se pueden los mismos abonar hasta en diez cuotas, pero existe un mínimo que debe ser la cuota, el cual se actualiza y los honorarios son independientes de la deuda principal de carácter impositiva.

1. Regulación judicial

En el caso de que el contribuyente no acepte los honorarios establecidos en sede administrativa y los impugne, los mismos deben regularse en sede judicial. La regulación judicial debe solicitarse dentro de los cinco días contados a partir de la impugnación. En caso de no haber impugnación, los honorarios adquieren firmeza y el representante fiscal puede ejecutarlos mediante juicio de ejecución.

En caso de existir una regulación judicial, esta prevalece por encima de los honorarios establecidos en sede administrativa y en este caso no son recurribles, ya que forman parte de la sentencia.

2. Presentación en la administración pública

En cualquier estado del proceso el contribuyente puede concurrir a la sede administrativa para ser atendido por el representante del fisco los días que se encuentra de guardia.

En el caso de que el contribuyente acredite el pago de la deuda con antelación del comienzo del juicio, el mismo debe ser desistido sin imponer costas al mismo.

Si el contribuyente acredita haber abonado antes de la interposición de la demanda, pero con una imputación incorrecta de pago o no lo comunicó a la administración tributaria del modo que establecen las leyes, el proceso se archivará, pero deberá abonar las costas del juicio. Si esta imputación incorrecta es la primera vez que sucede, queda eximido de abonar costas.

En el caso que se trate de pago parcial, debe abonar los intereses y costas y, para eso, se realiza la liquidación administrativa.

Puede adherirse a un plan de facilidades de pago, existiendo esta posibilidad desde el año 2018 por medio de la Resolución General de AFIP 4289 o por medio de un régimen excepcional de pago.

Conclusiones

A lo largo del presente trabajo se analizó la ejecución fiscal a nivel nacional, tomando en cuenta las disposiciones de la Ley 11683 y las modificaciones llevadas adelante en la última reforma legal y sin tener en cuenta estas cuestiones en los diferentes niveles de gobierno, si se toma en cuenta que la República Argentina se trata de una República Federativa. De igual modo, existe la necesidad de cumplir con las normas jurídicas y el debido proceso, tomando en cuenta la necesidad global de cumplir con los pactos y tratados internacionales de carácter global.

Referencias

1. AFIP-DGI c/ SIGNUS Electrónica SA s/Ejecución Fiscal. 29/04/2000 CSJN
2. Calamandrei, P. (2018). Introducción al estudio sistemático de las providencias cautelares. Ediciones Olejnik. <https://www.buscilibre.com.co/libro-introduccion-al-estudio-sistemico-de-las-providencias-cautelares/9789563920291/p/54126229>

3. Casas, J. O., Spisso, R. R., & Damarco, J. H. (2010). Centro de Estudios de Derecho Financiero y Derecho Tributario de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires, Argentina: Doctrina de Errepar: Tomo/Boletín XXXI.
4. CS 24/8/2000. Fisco Nacional Administración Federal de Ingresos Públicos - Dirección General Impositiva c. Paredes, Julio César. CS. Fallos: 323:2161, Cita online: AR/JUR/5660/2000. (8) -----SPISSO. Rodolfo. La Corte Suprema y el fortalecimiento de la República. La ley del 30/06/2010, p. 5; la ley 2010-D, 225.
5. CS 15/06/2010. Administración Federal de Ingresos Públicos. Intercorp SRL. CS. Fallos: 333:935. Cita online: AR/JUR/24256/2010.
6. Cozzo Villafañe, P.A. (2025, Julio 25). Diferentes etapas dentro de la ejecución fiscal en el marco de la Ley 11683. <https://camoron.org.ar/nuevas-normas/doctrina-cam/diferentes-etapas-dentro-de-la-ejecucion-fiscal-en-el-marco-de-la-ley-11683/>
7. DGI c/Enercom SRL (322.571).
8. Documentación Judicial. (s.f.). Proceso ejecutivo. Procede reformar la sentencia impugnada, ordenando el pago de la cantidad adeudada a la fecha de la interposición de la demanda más intereses convencionales y moratorios. párr. 9. <https://www.jurisprudencia.gob.sv/Documentos-Boveda/E/1/2010-2019/2017/03/C8F6B.HTML>
9. Fisco Nacional c/ AFIP c/ Plavinil Argentina SAIC S/ejecución fiscal 17/04/2001.
10. Fisco Nacional DGI c/ Banco 1784 S.A.-2001. Folco, C. M. (2004). Procedimiento Tributario, Santa Fe, Argentina: Rubinzal-Culzoni.
11. Giuliani, F. C. M., & Navarrine, S. (2005). Procedimiento tributario y de la seguridad social. Ed. Lexisnexus, Buenos Aires, 2005, ed. 9ª, p. 546.
12. Villegas, H. B. (2013). Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. Ed. Astrea, Buenos Aires, 2013.

Desafíos y retos de las PYMES en el modelo de acuerdos marco de precios en las compras públicas Colombianas

Challenges for SMEs in the Price Framework Agreement Model in Colombian Public Procurement

Recibido: 12 de Marzo de 2025 **Aprobado:** 15 de Agosto de 2025

Luis Francisco Velandia Venegas

Profesor en pregrado y posgrado. Magíster en Derecho Público de la Universidad Santo Tomás y Universidad Konstanz de Alemania. Especialista en Derecho Administrativo de la Universidad Santo Tomás.

E-mail: luis.velandia@fuac.edu.co

Resumen

La modificación al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública efectuada por la Ley 1150 de 2007 incorporó el modelo de compras públicas mediante acuerdos marco de precios, del cual se presentan en esta ponencia resultados de investigación que permiten estructurar mediante una metodología exploratoria las eventuales incidencias del esquema de contratación referido en las PYMES, con el objetivo de realizar —a partir del estudio de casos conforme a delimitación temporal— un análisis crítico que identifique variables derivadas de la forma de contratación adoptada que favorezcan, afecten o impacten el desarrollo, crecimiento, emprendimiento e innovación de las pequeñas y medianas empresas.

Palabras clave: compras públicas, acuerdos marco de precios, políticas públicas, desarrollo, competitividad, PYMES

Abstract

The amendment to the General Contracting Statute of the Public Administration made by Law 1150 of 2007, incorporated the model of public purchases through price framework agreements, of which research results are presented in this paper, which allow structuring, through an exploratory methodology, the eventual incidents of the aforementioned contracting scheme in SMEs, in order to carry out, based on the study of cases according to time limits, a critical analysis that identifies variables derived from the form of contracting adopted that favor, affect or impact the development, growth, entrepreneurship and innovation of small and medium-sized companies.

Keywords: public purchases, price framework agreements, public policies, development, competitiveness, PYMES

¹ Ponencia presentada en el Quinto Foro Biental Iberoamericano de Estudios del Desarrollo realizado en la Fundación Universidad Autónoma de Colombia —FUAC—, Bogotá, Colombia, 2019. Resultado de investigación como investigador adscrito a la Fundación Universidad Autónoma de Colombia. Se publicó resumen en la página 243 del libro Desarrollo humano integral. El reto del siglo XXI. Colombia, 2020, Red Iberoamericana de Estudios del Desarrollo —RIED— y Universidad Autónoma de Colombia.

Introducción

La Ley 1150 de 2007² incorporó el modelo de compras agregadas en la Contratación Estatal colombiana mediante acuerdos marco de precios, del cual se presentan en esta ponencia algunos resultados que permiten estructurar, mediante una metodología exploratoria, las eventuales incidencias del esquema de compras públicas referido en las PYMES, con el objetivo de realizar, a partir del estudio de casos conforme a delimitación temporal, un análisis crítico que identifique variables derivadas de la forma de contratación adoptada que favorezcan, afecten o impacten el desarrollo, crecimiento, emprendimiento e innovación de las pequeñas y medianas empresas; igualmente, se observan experiencias en otros países en la contratación a través de acuerdos o convenios marco, en general y específicamente en los segmentos empresariales clasificados como PYMES.

En el panorama nacional, los trabajos académicos relacionados con el esquema de contratación pública a través de acuerdo marco de precios son incipientes, lo cual justifica la necesidad de ampliar el conocimiento sobre las consecuencias favorables como negativas que podrían derivarse del modelo de compras referido en general y específicamente en el segmento de empresas clasificadas como pequeñas y medianas.

Los resultados son determinantes para reconocer la importancia de las PYMES en la economía y en la generación de empleo, así como el considerable valor del presupuesto de las compras públicas ejecutado a través de acuerdos marco de precios. Se podría concluir que las compras públicas podrían constituir una oportunidad de crecimiento de las PYMES y su permanencia en el tiempo.

La investigación finaliza con una aproximación a la realidad del esquema de compras públicas mediante acuerdos marco de precios y sus efectos en las pequeñas y medianas empresas desde una perspectiva social, económica y jurídica, lo cual permite identificar aspectos que inciden en el desarrollo, emprendimiento e innovación de las PYMES.

Aspectos generales

En las compras públicas colombianas las entidades gubernamentales, en consideración a su autonomía, podían adelantar directamente los procesos de adquisición o suministro de bienes o servicios requeridos conforme a las exigencias señaladas en el denominado Estatuto General de Contratación de la Administración Pública contenido en la Ley 80 de 1993, que determinó en el principio de transparencia como formas de escogencia la licitación pública o concurso de méritos y la contratación directa. Mediante tales procedimientos, cada entidad adelantaba

su proceso en el que participaban los proponentes que cumplían los requisitos estipulados en los pliegos y cada ente adjudicaba su convocatoria o celebraba su contrato. De tal suerte que la cantidad de contratistas del Estado era amplia. Por otra parte, en el nivel territorial, los proveedores eran diferentes. No obstante, algunas empresas lograban contratar tanto en el nivel central como en el territorial debido a sus condiciones particulares como infraestructura y financiera, entre otras.

El esquema de contratación referido fue permeado por actos de corrupción, entre otros, como se reconoce por Transparencia por Colombia al determinar en el Índice de Percepción de Corrupción de Transparencia Internacional del año 2007, que Colombia ocupó el puesto 68 entre 180 países, con una calificación de 3,8, donde 0 equivale a un alto nivel de corrupción y 10 a un alto nivel de transparencia.

La Reforma al Estatuto que se efectuó mediante la Ley 1150 de 2007 buscaba fortalecer la transparencia en las compras públicas. En tal sentido, modificó el principio de transparencia y adoptó como modalidades de selección: la licitación pública, el concurso de méritos, la selección abreviada y la contratación directa³. La Ley 1474 de 2011 adicionó la modalidad de mínima cuantía⁴. En la selección abreviada estableció la causal de adquisición o suministro de bienes y servicios de características técnicas uniformes y de común utilización, la cual podrá efectuarse a través de procedimientos como el de compra por catálogo derivado de acuerdos marco de precios.

El procedimiento incorporado de acuerdos marco de precios en las compras públicas permite adelantar relaciones de compra agregada, propio de las economías de escala. El modelo se ha implementado en varios países con algunas semejanzas en su formación y ejecución. En tal sentido, se agrupan las necesidades o los requerimientos de los entes gubernamentales en un poder adjudicador con el propósito de concentrar la demanda pública en un órgano y comprar como si se tratara de un solo comprador, lo cual permite beneficiarse de las ventajas de las economías de escala al obtener precios más bajos por la concentración o aumento de cantidades que traerá como consecuencia la disminución del precio.

En el modelo colombiano, el Decreto 4170 de 2011 creó la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compra Eficiente —CCE—, como ente rector en la política de contratación estatal y con la facultad de celebrar los acuerdos marco de precios, entre otras. La utilización de los acuerdos es obligatoria para las entidades de la rama ejecutiva del nivel central⁵, esto quiere decir que se concentran las necesidades o los requerimientos de las entidades gubernamentales señaladas en la nueva agencia.

El modelo de acuerdos marco de precios comprende dos fases. En la primera, la agencia de contratación colombiana adelanta la convocatoria para celebrar el acuerdo; la

² Por la cual se introducen modificaciones para la eficiencia y transparencia con recursos públicos al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública contenido en la Ley 80 de 1993.

³ Ley 1150 de 2007, artículo 2.

⁴ Ley 1474 de 2011, artículo 90.

⁵ Ley 1150 de 2007, artículo 2, parágrafo 5, inciso 4.

segunda, corresponde a la forma de ejecutarlo, en donde participan solo quienes resultan adjudicatarios de cada acuerdo y las entidades gubernamentales obligadas. En consecuencia, el mercado público queda limitado para los oferentes que resultaron favorecidos con la adjudicación. Las empresas que no integraron el acuerdo quedan excluidas de la demanda pública por el término de vigencia del mismo y sus prórrogas, como en efecto se ha presentado en el panorama nacional.

Las políticas públicas en el desarrollo

Las sociedades, en general, buscan el desarrollo y el bienestar, aspectos en los que resultan relevantes las políticas públicas adoptadas horizontal y verticalmente para alcanzar el desarrollo, que se relacionan con el fortalecimiento empresarial y con la actividad contractual pública. Sin duda, la participación de las empresas en las compras públicas constituye un espacio importante para lograr su posicionamiento, impulso y crecimiento, debido al presupuesto gubernamental que se compromete en la contratación de bienes y servicios en el territorio nacional.

El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo — PNUD— define el desarrollo humano⁶ como:

un proceso por el que una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos a través de un incremento de los bienes con los que pueden cubrir sus necesidades básicas y complementarias y de la creación de un entorno en el que se respeten los derechos humanos de todos ellos.

Lo anterior, donde las PYMES y las compras públicas resultan importantes en los cambios sociales y económicos que validarán las políticas públicas trazadas para las pequeñas y medianas empresas y para la contratación pública.

En términos de Ordóñez (2014), el concepto de «desarrollo humano» evoluciona de la teoría del desarrollo, con una propuesta desde un enfoque integral “centrado en lo que se conoce como el enfoque de las capacidades, basado en las capacidades de las personas y la utilización efectiva de éstas para la satisfacción de sus necesidades” (p. 416). Por otra parte, señala que el tema central en la teoría del desarrollo en términos de Ramírez (2008); Spolaore y Wacziarg (como se citó en Ordóñez, 2014, p. 410), se concreta en:

Tratar de explicar por qué unos países son pobres y otros ricos, y cuáles son los factores que explican tales diferencias. Las diferencias pueden explicarse a través de lo que se conceptualiza como «obstáculos para el desarrollo»: estructura productiva y sectorial heterogénea, desproporcionada y desarticulada, subempleo, bajos niveles de productividad y salariales, inadecuado funcionamiento de los mercados, una estructura distributiva de la renta concentrada y desigual, aparatos institucionales menos dinámicos y funcionales, y grupos empresariales menos innovadores y rentistas (...) e incluso algunos estudios proponen que existen profundas raíces históricas ligadas a rasgos culturales que determinan barreras importantes

para imitar y adoptar nuevas tecnologías.

Como se advierte, inciden en el desarrollo factores relacionados con empresas menos innovadoras, bajos niveles de productividad, inadecuado funcionamiento de los mercados y rezagos tecnológicos. Por otra parte, las limitantes al acceso al financiamiento y las debilidades en recursos humanos calificados acentúan la problemática, lo cual se hace más ostensible en las empresas clasificadas como pequeñas y medianas, con afectaciones en la competitividad y acceso a los mercados privados y públicos, lo que favorece a las grandes empresas o multinacionales y se evidenciaría más en los esquemas de compra agregada mediante acuerdos marco de precios.

Ordóñez (2014) refiere como intervenciones del Estado que afectan el empleo:

Por otro lado, existe otro tipo de regulaciones que repercuten de manera indirecta, como el caso de las tasas de interés, que encarecen o abaratan el dinero y tienen una influencia significativa en la inversión productiva y, por ende, en la generación de empleo. Además, tenemos las regulaciones comerciales y arancelarias que inciden en las relaciones comerciales de las empresas y también en su productividad y sus rendimientos, lo cual, de nuevo, incide en el empleo. Podemos sumar a los anteriores una serie de elementos que se relacionan, tales como las regulaciones sobre la inversión extranjera, el desarrollo de infraestructura particular para hacer más atractivas determinadas zonas geográficas a los inversionistas, el marco legal y normativo de los acuerdos y contratos comerciales y laborales que ofrecen seguridad, certeza y previsibilidad jurídica a empleados, empleadores e inversionistas, y las políticas de subsidios, entre otras. (pp. 423-424)

A su vez, Chena (2010) expone en cuanto al desarrollo desde el enfoque de Raúl

Presbisch, que:

La heterogeneidad estructural es producto de la escasez de capital y de una desigual penetración del progreso técnico. Esto lo expresa cuando señala, por ejemplo, que “la clave del desarrollo está en la propagación de las técnicas productivas de los centros mediante la acumulación de capital [...] la penetración desigual de la tecnología contemporánea ha dejado sustraída de ella a una considerable proporción de la población activa. El problema del desarrollo consiste esencialmente en crear las condiciones propicias para que asimile con celeridad esa tecnología”. Para Prebisch, América Latina tiene el problema de que el capital que importa resulta insuficiente para ocupar toda la mano de obra disponible y, en consecuencia, una parte sensible de la población queda al margen del progreso técnico y deambula en una gama de servicios personales de baja productividad e ingresos, o en la desocupación. (p. 101)

Colombia, en el CONPES 3484 (2007), estableció la política para transformar la productividad y promoción de las micro, pequeñas y medianas empresas mipymes, con el propósito de generar ingresos y empleos de calidad, sostenibilidad productiva y competitividad, así como el

6 Crestant. (s.f.).

posicionamiento de las empresas en los mercados nacionales e internacionales al reconocer que las mipymes son importantes en el crecimiento de la economía, lo cual contribuye en la reducción de la pobreza y la inequidad. Por otra parte, sus resultados mejorarán la posición competitiva del país.

El diagnóstico del CONPES en referencia señaló como dificultades de las microempresas los siguientes factores: la informalidad; bajos niveles de asociatividad; mínimo nivel de tecnología y de formación de recursos humanos; y el limitado acceso al sector financiero. En relación con las PYMES, el mismo documento indica como limitantes del desarrollo: la capacidad para innovar; la utilización de las TIC; el acceso al sistema financiero; los altos costos para exportar; y la baja participación de las PYMES en la contratación pública. Como se advierte, es constante la variable de restricciones al financiamiento y de tecnología en los segmentos empresariales referidos. Asimismo, se evidencia el bajo acceso a las compras públicas.

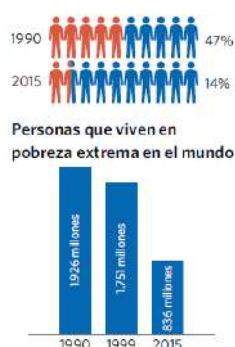
El CONPES, en cita, destaca como políticas públicas transversales a las mipymes: (i) estimular el mercado interno de las compras públicas; (ii) el uso de las TIC; (iii) la simplificación de trámites; (iv) y las políticas ambientales. Refiere que la contratación pública es un instrumento de desarrollo y fortalecimiento de las mipymes. Igualmente, puntualiza que la reforma al estatuto de contratación mediante la Ley 1150 de 2007 incorporó, con la intención de ampliar la participación de mipymes, la exigencia de requisitos proporcionales, la reserva de procesos de selección que no superen 750 SMLMV y la posibilidad de subcontratación preferente, mecanismos que pretenden hacer efectiva la participación real de las PYMES en la contratación gubernamental.

En la misma línea, el CONPES 3621 (2009) determina herramientas para mejorar productividad y acceso a mercados de las mipymes relacionados con la modernización, transferencia tecnológica, uso de TICs, emprendimiento y articulación productiva con la intención de elevar la productividad, competitividad y permanencia en los mercados nacionales e internacionales.

Ahora bien, Naciones Unidas (2015), en el informe de los Objetivos de Desarrollo del Milenio —ODM— informa los logros, entre los cuales se resaltan los alcanzados en el: Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre [Gráfica 1]; Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente; y Objetivo 8: Fomentar una alianza mundial para el desarrollo [Gráfica 8]. Igualmente, puntualizó que la formulación de políticas y su evaluación son fundamentales para el desarrollo. Asimismo, observó que “muchos gobiernos nacionales y locales continúan dependiendo de datos obsoletos o de calidad insuficiente para planificar o tomar decisiones” (p.11), lo cual repercute en el diseño y la focalización de políticas adecuadas a la realidad social que debe, en todo caso, orientar la gestión gubernamental con la intención de atender las necesidades y avanzar así en el desarrollo y progreso de la sociedad.

Gráfica 1

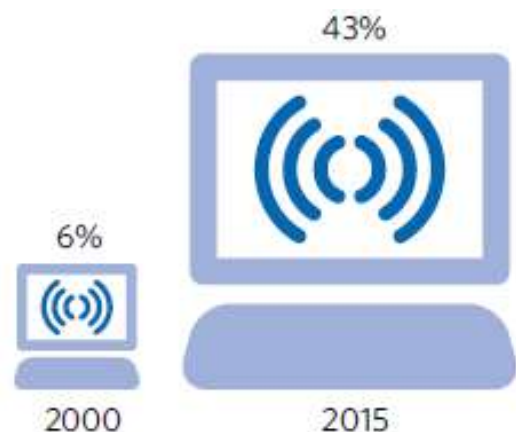
Tasa de pobreza (1990-2015)



Fuente: Naciones Unidas, 2015, p. 4.

En palabras de Williamson y Rodrik (como se citó en Tello, 2006, p. 24), el ‘nuevo modelo’ liberal estableció las formas de eliminar las distorsiones “generadas por los instrumentos o barreras al comercio exterior (...) la eliminación de la situación de pobreza de un grupo importante de la población de las economías en desarrollo”. Las políticas públicas deben establecer estrategias que permitan minimizar barreras y situaciones de pobreza, lo que implica la medición de resultados en los índices internacionales.

Gráfica 2



Fuente: Naciones Unidas, 2015, p. 7.

Tello (2006) asegura que la brecha en el conocimiento diferencia el desarrollo entre países ricos y pobres en función del conocimiento, falta de desarrollo e innovación tecnológica. Al mismo tiempo, puntualiza que los “factores geográficos y del medio ambiente pueden evitar flujo de personas con conocimientos (...) barreras de información pueden evitar la adopción de nuevas tecnologías” (p. 33), fenómenos que se hacen más ostensibles en las empresas de menor tamaño, es decir, pequeñas y medianas, lo que incide en el acceso a los mercados públicos y privados.

El mismo documento indica que en los logros persisten desigualdades en el progreso: entre las zonas rurales y urbanas; entre las regiones y los países con enormes brechas; de género; en el aumento de empleo; y en el acceso a las TIC y su costo. En el caso particular de Colombia, el informe señala que “los datos a nivel subnacional mostraron tasas de progreso claramente desiguales, lo que motivó a los gobiernos locales a implementar intervenciones clave de acuerdo a sus prioridades locales” (p. 10). En cuanto al medio ambiente, en general, concluye que “prácticamente se han eliminado las sustancias que agotan la capa de ozono desde 1990 y se espera que la capa de ozono se recupere a mediados de este siglo” (p. 7).

Otro aspecto que incide en el desarrollo se relaciona con la informalidad empresarial. En el panorama nacional, de acuerdo al CONPES 3956 (2019), son altos los niveles de

informalidad con afectaciones sociales y económicas, lo cual limita el crecimiento y la productividad de las mismas empresas y de la economía. Por otra parte, el mismo documento refiere que “a pesar de las reformas regulatorias para facilitar la participación de las mipymes en los procesos de contratación pública, dicha participación aún no es generalizada” (p. 55). Del mismo modo, agrega conforme a datos de Colombia Compra Eficiente que “de un total de 96.169 procesos contratados, 7615 —es decir, el 11,39 %— corresponde a agentes identificados como pymes (p. 55)”, resultado del que se advierte baja participación de PYMES.

Entre las principales razones de no participar en contratación pública, las pequeñas y medianas empresas aducen la complejidad de la legislación vigente, el hecho de que los requisitos para los concursos o licitaciones son excesivos o costosos, la falta de información y la percepción de fraude o de falta de transparencia de los procesos. (ANIF, 2014, como se citó en CONPES 3956, 2019, pp. 55-56)

Así, la participación de mipymes en los procesos de contratación pública se concentra en las categorías con menores requerimientos de acceso. Entre el total de contratos asignados a pymes, un 77% corresponde a las modalidades que por ley no requieren de la inscripción del proveedor ante el RUP, es decir, contratación directa [33,2%] y mínima cuantía [43,8%].

Finalmente, las mipymes muestran inconformismo por la práctica de algunas empresas grandes, con un buen flujo de caja y cierto poder de negociación, de pagar después de noventa días de emitida la factura. Esto afecta su flujo de caja, ya que tienen que esperar a que estas empresas les paguen y además responder a obligaciones con sus proveedores en un tiempo más corto [treinta días]. (ANDIGRAF, 2018, como se citó en CONPES 3956, 2019, pp. 55-56)

En materia de contratación pública, los CONPES 3186 (2002), CONPES 3248 (2003), CONPES 3249 (2003) y CONPES 167 (2013) identificaron la falta de transparencia y la necesidad de utilizar mecanismos electrónicos —entre otros—, por lo cual establecieron lineamientos generales para el fortalecimiento de la transparencia en la contratación con recursos públicos y la utilización de herramientas de tecnología e información en la gestión contractual. Las reformas al estatuto contractual mediante la Ley 1150 de 2007, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 19 de 2012 y Ley 1952 de 2019, entre otras, establecieron instrumentos para fortalecer la transparencia y luchar contra la corrupción, con la intención de prevenir, mitigar y sancionar actos contrarios al ordenamiento.

Del contexto planteado por Fontela y Guzmán (como se citó en Ordóñez, 2014), en la ‘teoría circular del desarrollo’ proporcionada por a partir del trabajo doctrinal de diferentes autores, resulta pertinente resaltar los aspectos en los ciclos ‘políticos, económicos y sociales’ relacionados con el ‘crecimiento económico’, la ‘educación’, la ‘democracia’, la ‘transparencia’, la ‘investigación e innovación’, por cuanto las políticas públicas adoptadas en el panorama nacional en materia de mipymes y contratación estatal comprenden desde diferentes enfoques, donde su articulación conlleva al desarrollo y progreso nacional, lo cual se evidenciará con los resultados y las mediciones internacionales pertinentes.

En el contexto de las políticas públicas adoptadas en el panorama nacional, en relación con las mipymes y la contratación estatal, se advierte una posible incidencia en la generación de empleo, productividad, competitividad, tecnificación, emprendimiento, investigación e innovación, por cuanto las compras públicas se consolidan como una oportunidad para fortalecer las mipymes. El logro en su articulación y balance permitirá el desarrollo local y seccional, es decir, municipal, departamental y regional, al fomentar la generación de empleo y salarios proporcionales en dichos niveles, lo cual minimiza el desplazamiento a las grandes ciudades en busca de oportunidad laboral; fortalece la especialidad de mipymes; aumenta la calidad de vida de los lugareños; fortalece el desarrollo y progreso de las diferentes regiones, todo lo cual contribuirá en la desagregación de personas en el territorio nacional por encontrar oportunidades laborales, estudio y crecimiento en diferentes zonas, de tal forma que no se concentrarán en ciudades principales o capitales, lo cual repercute en el abandono de actividades propias de cada región, como agrícolas, industriales y otras, lo que equivale al aumento de costos operacionales y cierres de empresas, panorama que favorece a las grandes empresas o multinacionales que culminan por acaparar el mercado público y privado.

Por último, es pertinente mencionar cómo variables identificadas en las PYMES, las indicadas por el Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe —SELA— (2015), el Banco Mundial (2014) y el Centro de Comercio Internacional —ITC— (2015), al establecer que son el principal oferente de bienes y servicios local y regional, generan empleo, crecimiento y competencia. Por otra parte, el ITC argumenta que la competitividad de las PYMES en América Latina y el Caribe es inferior a los indicadores en Europa y Asia Central.

La fuente del crecimiento económico en el largo plazo radica en el progreso técnico y en la transformación de la estructura productiva que este promueve. Hacia esta percepción ha convergido la moderna teoría del crecimiento, que rescata la herencia schumpeteriana en su visión del proceso de desarrollo. Analizar el crecimiento en el largo plazo requiere analizar en qué medida el cambio estructural en cada país se ha orientado hacia los sectores que tienen capacidad de promover el progreso técnico, de acompañar las tendencias más dinámicas de la demanda y de generar empleos de alta productividad. Puede decirse que la vieja y la nueva teoría del desarrollo cierran un ciclo en que se retorna a algunas cuestiones claves: el papel de las externalidades, las complementariedades productivas, las indivisibilidades y los efectos de arrastre, que fundamentan las distintas modalidades de retornos crecientes en el crecimiento económico. (Cimoli et al., p. 29)

Asimismo, “Colombia resulta en el puesto 85 entre 151 países en la capacidad para innovar (...) ‘Infraestructura de Transporte’, el país permanece sistemáticamente dentro del 50% de los países a los que les va peor en este benchmarking internacional” (Meléndez, 2015, p. 9). El Consejo Privado de Competitividad (2017) expresa que en la infraestructura de transporte se logran avances tras décadas de retrasos con los programas de concesiones viales de cuarta generación 4G. “No obstante, estas acciones tienen impactos de mediano y largo plazo que todavía no se reflejan plenamente en los indicadores de competitividad, por lo que es fundamental continuar esta

agenda para lograr su efecto esperado” (p. 14). También destaca los retrasos serios en Colombia para aumentar la productividad, las inflexibilidades del mercado laboral y en la innovación.

Según el último Índice Global de Competitividad —IGC— del Foro Económico Mundial —WEF, por su sigla en inglés—, Colombia obtuvo una calificación de 3,11 sobre 7 en términos de infraestructura en general, ocupando el lugar 109 entre 137 países y el 13 entre 17 países en América Latina. Esta situación es consecuencia principalmente del escaso desarrollo de modos de transporte como el férreo, en el que el país ocupó el puesto 7 entre 9 en la región. A esto se le suma la percepción que aún existe sobre la baja calidad del modo carretero, en el que en concordancia con este índice Colombia ocupó el lugar 14 entre 17 economías de América Latina. (Consejo Privado de Competitividad, 2017, p. 251)

Es indiscutible el retraso y la precariedad de la infraestructura de transporte en Colombia según los índices internacionales y, por ende, su incidencia en el desarrollo y progreso; la falta de un sistema adecuado férreo genera consecuencias directas en los costos de bienes y servicios, especialmente de empresas clasificadas como pequeñas y medianas, puesto que por las condiciones geográficas del país resulta más oneroso en algunas regiones el suministro de materia prima para producción. Ahora, los bienes y servicios que puedan resultar, tendrían problemas para llegar a vías principales asociados a tiempos y gastos, lo que afecta la competitividad, especialmente con las grandes empresas y multinacionales. Resulta desafortunado observar en el país tramos de corredores férreos que en la historia permitieron el desarrollo y el transporte de bienes y personas hoy abandonadas por el Estado.

La Competitividad, ética y otras cuestiones

El tamaño empresarial resulta clave para el acceso a los mercados públicos o privados tanto nacionales como internacionales. Las grandes empresas normalmente logran un posicionamiento de sus bienes y servicios con respecto a las pequeñas y medianas —PYMES—. Las grandes, en el tiempo, permanecen por su infraestructura y sus músculos financieros. En el panorama foráneo como nacional la creación de empresas es positiva, pero las estadísticas determinan que el tamaño empresarial incide en la supervivencia. En el caso colombiano, de cada 10 grandes sobreviven 7 y tan solo 5 pymes, constante que se observa en Portugal, España, México, Chile, Reino Unido y Estados Unidos⁷, entre otros.

Como se advierte, las PYMES encuentran obstáculos que afectan su acceso a los mercados públicos como privados. La doctrina y los informes de organismos internacionales son claros al identificar barreras de las PYMES en el sistema financiero, en tecnología, en recursos humanos, en utilización de TICs y en innovación. En las regiones se acentúa la problemática en los mismos términos y en la falta de fuerza laboral especializada, lo que incide en el costo final de los productos. Tales limitantes afectan la

competitividad de las PYMES y, por tanto, favorecen a las grandes empresas o multinacionales.

De las experiencias foráneas y nacionales también se evidencian situaciones contrarias al ordenamiento y carentes de ética para acceder a los mercados públicos y privados tanto nacionales como internacionales. La conducta o los comportamientos de algunos empresarios y servidores gubernamentales ha culminado con actos de corrupción, colusión y, en general, prácticas restrictivas a la competencia. En el panorama nacional, la Ley 1474 de 2011, en consideración a recomendaciones de organismos internacionales y experiencias observadas en otras latitudes, incorporó tipos penales foráneos con la intención de sancionar actos colusorios y restrictivos a la competencia.

En los resultados de Transparencia Internacional se observa que Colombia en los últimos seis años se ha mantenido prácticamente en la misma posición deplorable. En el 2017 se ubicó en el puesto 96 en el ranking y conservó la puntuación de 37 en la escala de 0 [muy corrupto] a 100 [muy transparente]. En la región, Uruguay y Chile, en el año 2017, ocuparon los puestos 25 y 26 con 70 y 67 puntos respectivamente⁸. Los resultados son desfavorables pese a las políticas y la incorporación de medidas para fortalecer la transparencia y mitigar, prevenir y sancionar actos contrarios al ordenamiento y restrictivos a la competencia.

En materia de competitividad, Colombia también presenta en los principales rankings internacionales resultados que indican retrocesos, rezagos o estancamientos, como se advierte en el Índice Global de Competitividad y en el Anuario de Competitividad Mundial, que indican: En el Índice Global de Competitividad —IGC— del Foro Económico Mundial WEF, por su sigla en inglés (...) Colombia pasó del puesto 63 entre 122 países en 2006 al puesto 66 entre 137 en 2017 (...) Asimismo, en el Anuario de Competitividad Mundial del Institute for Management Development —IMD—, que compara a Colombia con las 61 economías de mayor nivel de desarrollo, el país descendió del puesto 40 en 2006 al 53 en 2017 (...) Los Gobiernos tienen la responsabilidad de implementar políticas públicas e inversiones que encaminen a Colombia en esa vía, asegurando una serie de condiciones básicas para la competitividad y un mercado eficiente, y promoviendo un ambiente que propicie la sofisticación y la innovación en las empresas. (Consejo Privado de Competitividad, 2017, p. 10)

El mismo CONPES 3668 (2010) reconoció desde el año 2010 que el “estancamiento competitivo se debe principalmente a un rezago en la infraestructura que menoscaba los esfuerzos hechos por los empresarios y el gobierno desde la competencia en los mercados y la regulación” (p. 10). Como se advierte en los resultados internacionales del 2017 del WEF y del IMD, Colombia sigue descendiendo en el 2017 en los indicadores.

De acuerdo con la ‘Teoría Circular del Desarrollo’, es pertinente resaltar los aspectos de los ciclos referidos a la transparencia, la investigación y la innovación, por cuanto las políticas públicas en materia de contratación gu-

7 Confecámaras. (2017).

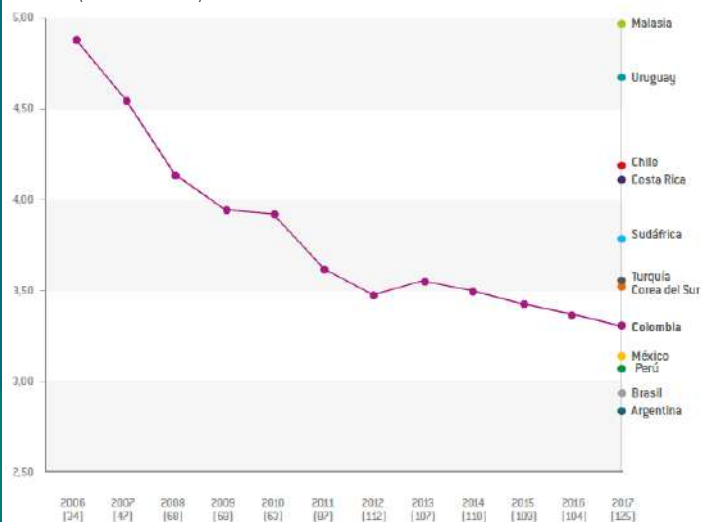
8 Transparencia Internacional, 2018, pp. 1-2.

bernamental han buscado fortalecer la transparencia y mitigar los actos contrarios al ordenamiento, los colusorios y, en general, los restrictivos a la competencia. No obstante, se observa en las mediciones internacionales estancamientos en los resultados. Por otra parte, la realidad nacional que se evidencia en los resultados de competitividad demuestra que los esfuerzos para aumentar la misma han resultado negativos, aún persisten limitantes en financiamiento, tecnología, innovación, investigación y baja participación en las compras públicas.

El Consejo Privado de Competitividad (2017) muestra que otro de los indicadores en el Foro Económico Mundial — WEF— es el de comportamiento ético de las firmas, que “intenta capturar la ética corporativa de estas en su interacción con otros actores públicos y privados” (p. 182). De los resultados, se evidencia cómo Colombia desciende en el indicador. En el 2006 se ubicaba en el puesto 34 entre 122 países y en el 2017 en el puesto 125 entre 137 [gráfica 3]. El mismo informe indica que los estándares de ética “contribuyen a proteger a las empresas de prácticas como el soborno y alinear intereses de accionistas y administradores alrededor de un tema común: la productividad” (p. 182). El comportamiento de algunas empresas y agentes gubernamentales además de lesionar principios como el de moralidad, transparencia, igualdad y afectar o restringir la libre competencia propia de los mercados, desestimula el acceso a las compras públicas en un ambiente competitivo libre y sano, con repercusiones en el desarrollo y progreso.

Gráfica 3

Valor de comportamiento ético de las firmas y puesto en el ranking mundial. Colombia y países de referencia (2006–2017)



Fuente: Consejo Privado de Competitividad, 2017, p. 182.

El mismo informe recomienda, con la intención de mejorar los estándares de ética, prevenir y mitigar los actos de corrupción y favorecer la moralidad, la transparencia y las dinámicas propias de los mercados, lecciones de moral y ética en las escuelas y familias. “Transparencia Internacional (como se citó en Consejo Privado de Competitividad, 2017, p. 196) ha descrito una serie de casos de éxito, a través de la educación, que han logrado que miles de

jóvenes desarrollen un apropiado sentido de dignidad, integridad y respeto”.

Podría el esquema de compra agregada gubernamental incorporado en Colombia favorecer la conformación de monopolios o excluir empresas por no integrar el acuerdo, como de hecho se presentó en las experiencias foráneas. De tal suerte que el precio se controlaría por quien(es) conforma(n) el acuerdo, lo cual también generaría exclusión del mercado público por el término de vigencia del mismo. Sobre los efectos del monopolio, Smith (1794) expone:

Con un privilegio y monopolio perpetuo se viene a imponer absurdamente sobre todos los del Estado una pesada gabela por dos caminos diferentes: el primero, por el alto precio de los efectos que comprarían sin duda mucho más baratos habiendo libertad en el comercio; y el segundo, con la total exclusión de un ramo de negociación que podía ser a mucho menos muy ventajoso al girarlo. (p. 109)

El escenario planteado restringiría de manera alguna la competitividad, robusteciendo a quienes integran el acuerdo, lo cual ampliaría la brecha entre las pequeñas y medianas empresas con respecto a las grandes. El esquema de compra agregada mediante acuerdos podría generar distorsiones en el mercado público con marcas consecuencias en el desarrollo y crecimiento de PYMES, que incluso podrían desencadenar en la supervivencia de las mismas, como de hecho se presentó en las experiencias foráneas.

Otro aspecto que afecta la competitividad se relaciona con la producción limpia, que implica el uso de tecnología que permita una producción que respete el ambiente, lo que se acentúa cuando existen limitaciones de orden financiero y de recursos humanos, lo cual afecta especialmente a empresas de menor tamaño, pequeñas y medianas, que aplazan en el tiempo la incorporación de recursos para una producción más limpia.

En los países como Colombia, donde no se cuenta con una sociedad que aprecie y defienda la preservación cultural, y en donde la legislación ambiental es débil, fácilmente corruptibles, se tiene que depender del mercado y como tal hay que regularlo, y para hacerlo se necesita liderazgo en los sectores económicos y políticos para entrar a proteger ciertos sectores fundamentales para el desarrollo del País. (Mayorga & Martínez, 2008, p. 85)

El modelo de compra pública agregada, establecido mediante acuerdo marco de precios en Colombia, al concentrar la demanda pública en un poder adjudicador, podría favorecer a las grandes empresas o multinacionales, que por su propia infraestructura no tendrán dificultades para cumplir con los requerimientos exigidos en los pliegos de condiciones. En tal sentido, las PYMES tendrían —seguramente— que realizar esfuerzos superiores para cumplir con los requisitos establecidos para cada convocatoria por cuanto la propia dinámica del acuerdo establecerá exigencias altas.

Conclusiones

De los resultados, se condensan algunos aspectos del modelo de compras mediante acuerdos marco de precios relevantes:

El modelo de compras agregadas en Colombia concentra obligatoriamente la demanda de las entidades de la rama ejecutiva del nivel central en un poder adjudicador. Colombia Compra Eficiente, ente que, además de regular la política en materia de compras públicas, se encarga de diseñar y adelantar los procedimientos que culminarán con la celebración de acuerdos marco de precios. En la legislación colombiana otras entidades gubernamentales no obligadas podrán adherirse en los mismos términos y condiciones establecidos en los acuerdos.

Pese a las políticas y reformas legales y reglamentarias en materia de contratación pública, en el país persisten comportamientos contrarios al ordenamiento, colusiones y, en general, prácticas restrictivas a la competencia que lesionan los principios de transparencia, moralidad e igualdad, entre otros. Los indicadores internacionales en los índices de transparencia evidencian el estancamiento de la posición desfavorable de Colombia en los últimos años.

En las políticas y disposiciones para fortalecer a las empresas, los resultados de competitividad en los rankings internacionales igualmente advierten el retroceso y estancamiento en algunos sectores, pues continúan las limitantes al financiamiento, a la tecnificación, al acceso a las TIC y a una producción ambiental, entre otros. Los sectores empresariales clasificados como micro y PYMES encuentran mayores dificultades en las constantes mencionadas, las cuales se hacen más ostensibles en los modelos de compra agregada pública mediante acuerdos marco, por la exigencia de requisitos más altos.

La ausencia de ética en algunas de las interacciones en los mercados públicos y privados entre los diferentes actores, comerciantes, contratistas, agentes gubernamentales, entre otros, permea los principios de transparencia, publicidad, moralidad y afecta o lesiona las dinámicas propias de los mercados al restringir o limitar la participación, lo que repercute en el desarrollo, progreso y bienestar de la sociedad, situaciones que también se han presentado en otros países en los modelos de compra agregada pública que terminaron por propiciar actos colusorios o prácticas restrictivas a la competencia en el esquema de acuerdos marco o equivalentes.

Los obstáculos identificados en la realidad y en las prácticas sociales afectan el desarrollo socioeconómico, al presentarse situaciones donde los actores se limitan a obtener lo necesario para asegurar la subsistencia, lo cual acentúa la pobreza. Por otra parte, los desarrollos industriales carentes de medidas para proteger el ambiente resultan más costosos a largo plazo por su incidencia global en el ambiente.

Por lo anterior, es pertinente cuestionarse hasta qué punto el modelo de compras públicas agregadas mediante acuerdo marco de precios podría generar un desequilibrio en su aplicación al favorecer a unos y aumentar la brecha de las PYMES con respecto a las grandes empresas, lo que indiscutiblemente incidirá en el desarrollo

y progreso del país, con serias fisuras y desigualdades en la estructura social.

En cuanto a los CONPES en estudio, pese a las reformas, la participación de las PYMES en las compras públicas es baja, con resultados más favorables en procesos de contratación directa y mínima cuantía por ser modalidades con menores exigencias, puesto que, en otras categorías, verbigracia, licitación pública, los requerimientos son más altos. Respecto en el modelo de compra agregada pública mediante acuerdos marco de precios, la convocatoria se realiza por licitación, donde los indicadores exigidos podrían dificultar el acceso de las PYMES, lo cual favorece a las grandes empresas o multinacionales que por su propia infraestructura no tendrán tales limitaciones.

El gran reto para las PYMES es lograr el acceso a las compras públicas en los acuerdos marco de precios, para lo cual Colombia Compra Eficiente debe establecer en los pliegos de condiciones de tales convocatorias los lineamientos que garanticen la participación de todos los sectores empresariales, mediante estrategias que materialicen la participación de pequeñas y medianas empresas, de tal manera que resulten efectivas las políticas públicas trazadas en busca del balance que permita el desarrollo y progreso integral de la sociedad, puesto que al resultar adjudicatarias las PYMES en los esquemas de compra agregada potenciarán el crecimiento y desarrollo por su importancia en la generación de empleo, productividad y competitividad en los mercados territoriales, nacionales y foráneos, entre otros.

Referencias

1. Banco Mundial. (2014). "Doing Business 2014 Entendiendo las Regulaciones para las Pequeñas y Medianas Empresas". <http://espanol.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/Foreign/DB14-minibook-spanish.pdf>
2. Centro de Comercio Internacional —ITC— (2015). "Perspectivas de Competitividad de las Pymes. Conectar, Competir y Cambiar para un Crecimiento Inclusivo". http://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Publications/SME_Outlook_Lowres_Spanish.pdf
3. Chena, P. I. (2010). "La heterogeneidad estructural vista desde tres teorías alternativas: El caso de Argentina". Comercio exterior, vol. 60, núm. 2, pp. 99-115, Argentina. http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/135/1/99_CHENA_heterogen.pdf
4. Cimoli, M, Porcile, G., & Primi, A. (s.f.). "Cambio Estructural, Heterogeneidad Productiva y Tecnología en América Latina". https://www.google.com.co/search?ei=T-YvWufSM8XmmAGh4bQQ&q=marco+cimoli-heterogenIDAD+ESTRUCTURAL&oq=marco+cimoli-heterogenIDAD+ESTRUCTURAL&gs_l=psy-
5. Confecámaras. (2017). "Determinantes de la Supervivencia Empresarial en Colombia". http://www.confecamaras.org.co/phocadownload/Cuadernos_de_analisis_economico/Cuaderno_de_An%20D0%B0lisis_Economico_N_14.pdf
6. CONPES 167 —Consejo Nacional de Política, Económica y Social—. (2013). "Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción". Colombia.
7. CONPES 3186 —Consejo Nacional de Política,

- Económica y Social—. (2002). "Una Política de Estado para la Eficiencia y la Transparencia en la Contratación Pública". Colombia.
8. CONPES 3248 —Consejo Nacional de Política, Económica y Social—. (2003). "Renovación de la Administración Pública". Colombia.
9. CONPES 3249 —Consejo Nacional de Política, Económica y Social—. (2003). "Renovación de la Administración Pública". Colombia.
10. CONPES 3484 —Consejo Nacional de Política, Económica y Social—. (2007). "Política Nacional para la Transformación Productiva y la Promoción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas: Un Esfuerzo Público-Privado". Colombia.
11. CONPES 3621 —Consejo Nacional de Política, Económica y Social—. (2009). "Importancia Estratégica de los Proyectos de Apoyo a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas". Colombia.
12. CONPES 3668 —Consejo Nacional de Política, Económica y Social—. (2010). "Informe de Seguimiento a la Política Nacional de Competitividad y Productividad Ley 1253 de 2008". Colombia.
13. CONPES 3956 —Consejo Nacional de Política, Económica y Social—. (2019). "Política de Formalización Empresarial". Colombia.
14. Consejo Privado de Competitividad. (2017). "Informe Nacional de Competitividad 2017- 2018". Colombia. Zetta Comunicadores, Undécima edición. https://compite.com.co/wp-content/uploads/2017/10/CPC_INC_2017-2018-web.pdf
15. contratación con Recursos Públicos. Julio 16 de 2007. DO. N46691.
16. Crestant. (s.f.). Desarrollo Humano según la ONU. <https://es.slideshare.net/crestant/desarrollo-humano-segun-la-onu>
17. Decreto 19 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Enero 10 de 2012. DO. N48308.
18. Decreto 4170 de 2011. Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública —Colombia Compra Eficiente—, se determinan sus objetivos y estructura. Noviembre 3 de 2011. DO. N48242.
19. Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. Octubre 28 de 1993.
20. Ley 1150 de 2007. Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la
21. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Julio 12 de 2011. DO. N48128.
22. Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Diciembre 9 de 2021.
23. Mayorga J. Z., & Martínez, C. (2008). "Paul Krugman y el Nuevo Comercio Internacional". Criterio Libre N° 8, Universidad Libre, junio 2008, pp. 73-86. <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/8/CriterioLibre8art05.pdf>
24. Meléndez, M. (2015). Fortalecimiento de la Industria Local de Ingeniería. Cámara Colombiana de Infraestructura - Banco de Desarrollo de América Latina.
25. Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo del Milenio, Informe de 2015. Nueva York. <http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/mdg/the-millennium-development-goals-report-2015.html>
26. Ordóñez, J. A. (2014). "Teorías del desarrollo y el papel del Estado. Desarrollo humano y bienestar, propuesta de un indicador complementario al Índice de Desarrollo Humano en México". Política y gobierno, Volumen XXI Número 2, II semestre de 2014, pp. 409-441. <http://www.scielo.org.mx/pdf/pyg/v21n2/v21n2a6.pdf>
27. Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe —SELA—. (2015). "Las Compras Públicas como Herramienta de Desarrollo en América Latina y el Caribe. Venezuela". <http://www.sela.org/media/268508/las-compras-publicas-como-herramienta-de-desarrollo-en-alc.pdf>
28. Smith, A. (1794). "Investigación de la Naturaleza y causas de la riqueza de las naciones". Tomo I. Traducción de José Alfonso Ortiz.
29. Tello, M. D. (2006). "Las teorías del desarrollo económico local y la teoría y práctica del proceso de descentralización en los países en desarrollo". <http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/DDD247.pdf>
30. Transparencia Internacional. (2018). Índice de Percepción de la Corrupción 2017. https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2018/02/tabla_sintetica_ipc-2017.pdf

El startup como solución innovadora frente a la informalidad empresarial en Colombia: Una necesidad de los profesionales del Derecho

The Startup as an Innovative Solution to Business Informality in Colombia: A Need for Legal Professionals

Recibido: 30 de Enero de 2025 **Aprobado:** 19 de Agosto de 2025

Alejandra Zuleta Medina

Ingeniera de Sistemas. Doctora en Ciencias de la Educación (Universidad Mariana). Integrante del Grupo de Investigación Saberes Pedagógicos de la Escuela Normal Superior de Pasto.

E-mail: alejandra.zuleta@escuelanormalpasto.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0369-0185>

CvLac: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001250868

Yashir Jurado Rodríguez

Abogada (Universidad Santiago de Cali). Especialista en Derecho Administrativo (Universidad de Nariño). Magíster en Asesoría Familiar y Gestión de Programas para la Familia (Universidad de La Sabana). Magíster en Ciberdelincuencia (Universidad de la Rioja de España —UNIR—). Abogada Investigadora Independiente, Litigante en la Ciudad de Pasto, Colombia. Integrante del Grupo de Investigación IURIS COEPTUM.

E-mail: lawfirm.legaltech@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5392-320X>

CvLac: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0000048317

Adriana Lagos Mora

Abogada. Magíster en Derecho Procesal. Docente en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas - Universidad CESMAG, Pasto, Colombia. Líder del Grupo de Investigación IURIS COEPTUM.

E-mail: alagos@unicesmag.edu.co

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-4748-3535>

CvLac: https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001474835

Resumen

La investigación pone en evidencia las razones de la informalidad en la creación de empresas, la cual se fundamenta en las nuevas dinámicas organizacionales, que propenden aplicar las competencias tecnológicas digitales de los abogados en un mundo global.

Este artículo evidencia la necesidad apremiante de implementar modelos de relaciona-

miento digitales que faciliten no solo la interacción de las nuevas relaciones comerciales, sino también dar respuestas en este escenario a las problemáticas socio-jurídicas que con ellas se suscitan.

La metodología implementada es cualitativa-interpretativa, paradigma naturalista y enfoque histórico hermenéutico, recurriendo al método de la revisión documental por medio del análisis de artículos y marco normativo, que permiten discernir los presupuestos que impiden formalizar la actividad económica para darle mayor impulso al desarrollo del país. La principal conclusión a la que se llega con el estudio es que los profesionales del derecho necesitan incursionar en el campo empresarial y organizacional, aplicando competencias técnicas digitales, con el propósito de atender a la necesidad de nuevas ideas de negocio y emprendimientos tendientes a la conformación de startup, para lo que se requiere el respaldo de parte del Estado, dinamizando y disminuyendo al máximo los trámites administrativos para su conformación.

Palabras clave: competencias tecnológicas, informalidad, empresas y organizaciones, Derecho, Estado-Startup

Abstract

The research highlights the reasons for informality in the creation of companies, which is based on the new organizational dynamics, which tend to apply the digital technological skills of lawyers in a global world.

This article highlights the pressing need to implement digital relationship models that facilitate not only the interaction of new business relationships but also provide answers in this scenario to the socio-legal problems that arise with them.

The methodology used was: Qualitative interpretive, naturalistic paradigm and historical hermeneutic approach, using the method of documentary review through the analysis of articles and regulatory framework that allow us to discern the budgets that prevent the formalization of economic activity to give greater impetus to development. from the country; The main conclusion reached with the study is that legal professionals need to venture into the business and organizational field, applying digital technical skills, in order to meet the need for new business ideas and ventures aimed at creating startup, for which the support of the State is required, streamlining and minimizing the administrative procedures for its creation.

Keywords: technological skills, informality, companies and organizations, Law, State-Startup

Introducción

El presente artículo deriva del proyecto de investigación docente denominado «Competencias tecnológicas laborales de los profesionales del Derecho en el mundo Globalizado», desarrollado dentro del Grupo Iuris Coeptum, del Programa de Derecho, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad CESMAG, Pasto, Nariño.

El objetivo general del citado trabajo de investigación consiste en “aportar a los profesionales del derecho las competencias tecnológicas para asumir los retos laborales del mundo globalizado” (Lagos et al., 2022), el cual tiene como finalidad que los profesionales del derecho adquieran las idoneidades necesarias que perfilen esta carrera hacia la solución de problemáticas socio-jurídicas que se presentan en todo tipo de organizaciones, como lo son las pequeñas y medianas empresas formales e informales, que requieren el diagnóstico oportuno de las problemáticas, para el caso particular del presente artículo, en lo relacionado con la informalidad empresarial en Colombia, tendiente a verificar las posibles soluciones en el ámbito de las nuevas tecnologías de la información e innovación económica, a través de las startup como una posible solución que motive la formalización empresarial.

Lo anterior, teniendo presente que las startups consisten en empresas innovadoras que están en etapa incipiente, cuya característica principal es su componente digital, su capacidad de creación y transformación. En este sentido, se le ha otorgado a las startup un rasgo distintivo asociado a la innovación en la era digital:

(...) propiciar la generación de nuevas ideas de negocios para todos aquellos ciudadanos que están en la búsqueda de generar negocios originales que se orienten a satisfacer necesidades no cubiertas por otros en lo referente a ofrecer bienes y servicios originales e inéditos, que estén en continuo cambio y mejora y, si bien es cierto hasta hace algunos años la población desconocía de la existencia de estas modalidades de negocio llamadas startup, hoy en día estas han pasado a formar parte de nuestra sociedad, satisfaciendo necesidades, generando empleos y dinamizando la economía. (Cruz Ruiz, 2022)

El problema planteado en el proyecto de investigación se basa en las soluciones que pueden brindar los profesionales del derecho a problemáticas en el ámbito socio-jurídico para determinar si en ello influye la cantidad de trámites, costos y requisitos para la formalización en Colombia, lo cual desacelera el crecimiento económico y la justicia social, por la falta de mayores y mejores oportu-

nidades de ser productivos e innovadores.

Al respecto, Pisani et al. (2017) indican que “la necesidad y la oportunidad impulsan a muchos al emprendimiento informal” en su estudio sobre los empresarios informales en Inglaterra. De manera complementaria, Legaltech (2023) afirma que las plataformas tecnológicas jurídicas permiten a los emprendedores informales acceder a servicios legales básicos —como constitución de empresa, registros tributarios y asesoría contractual— de forma accesible y automatizada, contribuyendo así a su inclusión en la economía formal.

Por este motivo, exponen que la innovación se requiere para reinventar los diversos sectores económicos, logrando salir de los modelos tradicionales de economía para pasar hacia soluciones desde el componente tecnológico como puede ser la creación de startup, por parte de los ciudadanos que producen bienes y servicios, motivando la generación de emprendimientos que acaten el régimen legal en su constitución y gestión.

Según el estudio de Pisani et al. (2017), en América Latina la labor informal se ve impulsada en un 49,6% por la necesidad económica, debido a la pérdida de empleo o por requerir un aumento urgente de los ingresos para solventar las necesidades del hogar. De la muestra identificada en ese estudio, los demás encuestados indicaron la oportunidad como otra razón que impulse a iniciar un negocio propio informal, por factores como el aumento de la independencia en el trabajo [26,5%], tener una buena idea de negocio [12,1%] y al convertir una afición en un negocio [3,0%].

Estudios recientes confirman esta dinámica: Merino-Salazar et al. (2023) muestran que más del 53% de la mano de obra regional se desempeña en la informalidad, resultado de una combinación de necesidades urgentes y búsqueda de oportunidades. Asimismo, datos del contexto peruano reflejan tasas similares [45%], donde la motivación es tanto económica como aspiracional.

Farné (2020) argumenta que las medidas de reducción de impuestos a las empresas por medio de la Ley 2010 de 2019 disminuye su tributación a la renta, sin embargo, dichas estrategias estatales no garantizan que se contrate mayor mano de obra o que se amplifique la demanda de empleados. Esto lo expresa de la siguiente manera:

En la práctica, no toda la liquidez generada por la menor tributación se transforma en más mano de obra o inversión. Existen factores institucionales, el poder de negociación de los trabajadores y las prácticas monopolísticas de las empresas, que pueden conducir a que las empresas más bien concedan mayores remuneraciones a sus trabajadores y directivos o decidan repartir dividendos o recomprar acciones, en vez de aumentar sus demandas de trabajo y de maquinaria y equipo. (Farné, 2020, p. 18)

Se puede discernir entonces que no necesariamente la disminución de los impuestos impulsa la economía, el desarrollo y la justicia social del país. Así lo reafirma el autor:

Así la política económica se enfrenta a un dilema de difícil solución. Por una parte, la experiencia colombiana muestra cómo la baja en los impuestos a las empresas no ha resultado ser definitiva en la lucha contra la infor-

malidad y para la generación de empleo formal. Mientras que, por otra parte, en el contexto mundial, se observa una tendencia generalizada hacia la reducción de los impuestos a las empresas con el fin de atraer inversión y estimular el empleo, lo cual nos presiona a tomar medidas similares. (Farné, 2020, p. 20)

De otro lado, Velandia (2009), en un artículo publicado en la Revista Portafolio, expresa la preocupación de empresas como la multinacional francesa Sodexo que opera en Colombia, generando empleo formal cada año, que para ese caso en particular la informalidad “genera una competencia que no es justa”.

Ahora bien, Santa María y Rozo (2009) sustentan que, en su labor de indagación sobre el tema de la informalidad, logran establecer como conclusiones que gran parte de la responsabilidad de esta situación está en el Estado colombiano, en cabeza del Ministerio de Protección Social, por cuanto evidenciaron la necesidad de hacer capacitación a los ciudadanos colombianos empresarios para mejorar la productividad y el salario. Ante ello, expresan: “los empresarios informales no tienen información de la labor de las cámaras de comercio o del proceso de formalización. Mucho menos de los beneficios que trae para el empresario ser formal y cómo potenciar estos beneficios en operación” (p. 24).

La pandemia originada por el COVID-19, con sus diferentes variantes, ha acentuado el tema de la informalidad en el país, sumado al cierre de algunos negocios tanto formales como informales: así lo establecen en su trabajo de grado de la Universidad EAFIT de Medellín, quienes indican que además se sumó a esta problemática de salud pública, el problema de corrupción endémica y la pretensión del Gobierno de Colombia de subir los impuestos, que en su conjunto desató múltiples protestas a nivel nacional.

La informalidad laboral en Colombia es un factor que históricamente presenta altos porcentajes dentro del mercado laboral y en los últimos años esta variable viene disminuyendo tímidamente por lo que sus cifras no dejan de ser alarmantes. Para el año 2020, la pandemia del COVID-19 influyó de forma negativa en la informalidad, lo que implica un análisis más profundo en vista de que esta crisis sanitaria aún no termina y los verdaderos impactos no se pueden dimensionar todavía. (p. 29)

Metodología

El tipo de investigación utilizada fue de tipo cualitativo, mediante el paradigma naturalista y el enfoque histórico hermenéutico, dado que se trató de determinar la relación entre las medidas tributarias adoptadas por el Estado, dirigidas a las empresas, lo cual requirió de un estudio documental, dato que el análisis de la informalidad empresarial requiere el estudio e interpretación del marco normativo, la realización de un estado de arte para establecer estudios similares, lo cual permitió la comprensión social del derecho al trabajo de los vendedores informales de la ciudad de Pasto, Colombia, en su situación de personas de escasos recursos y establecer los motivos para abstenerse de la legalización de su labor.

El presente análisis se fundamentó en un estudio documental de enfoque interpretativo, con el propósito de

identificar la relevancia de la innovación en el contexto de las empresas emergentes —startups— como posible solución a la problemática de la informalidad empresarial en Colombia. La información fue recolectada mediante una revisión exhaustiva de literatura científica, informes técnicos y documentos de políticas públicas.

Para garantizar la rigurosidad del estudio, se establecieron criterios de inclusión tales como: (i) publicaciones arbitradas y revisadas por pares; (ii) documentos que abordan la relación entre informalidad, emprendimiento, innovación y/o ecosistemas startup en América Latina; y (iii) estudios con datos empíricos o propuestas teóricas aplicables al contexto colombiano. Se excluyeron fuentes de carácter opinativo, documentos sin respaldo metodológico explícito y publicaciones anteriores a 2017 que no estuvieran ampliamente citadas o actualizadas por literatura reciente.

El análisis de la información acopiada se desarrolló bajo una estrategia de codificación temática, construida a partir de tres categorías centrales: causas estructurales de la informalidad empresarial, startups y legaltech; instrumentos de innovación formalizadora; rol del Estado y políticas públicas de apoyo a la innovación.

Estas categorías emergieron tanto de la revisión teórica como de una lectura abierta de los documentos seleccionados. Para asegurar la validez intersubjetiva, se implementó un proceso de validación entre investigadores en el que se compararon las codificaciones y se discutieron las interpretaciones divergentes hasta lograr consenso. Este procedimiento garantizó la coherencia y la profundidad interpretativa del análisis.

Como resultado, se identificó que la promoción de startups apoyadas por el Gobierno —a través de programas como INNpulsa, CEmprende o iniciativas Legaltech— representa una vía innovadora y viable para enfrentar los altos niveles de informalidad empresarial, al ofrecer soluciones tecnológicas, jurídicas y administrativas accesibles, especialmente para poblaciones emprendedoras vulnerables.

De igual manera, respecto a la literatura y normatividad consultada, se estableció una **hermenéutica normativa**, con la finalidad de **comprender** el contexto en el que se generan las pequeñas y medianas empresas informales, logrando **interpretar** la necesidad de parte del Estado de generar estrategias para lograr la formalización empresarial.

Definiciones y conceptos básicos

Los temas considerados de mayor importancia son: Estado, derecho, informalidad, startup, pequeñas y medianas empresas, innovación.

El método asociado a la revisión documental es jurídico-doctrinal y la ruta metodológica es la hermenéutica-jurídica, en donde se lleva a cabo el estudio del papel y ordenamiento jurídico colombiano sobre el tema desarrollado para dar cumplimiento a los objetivos —general y específicos—, de donde se generarán las conclusiones, para a dar respuesta a la pregunta problema esbozada en la investigación de la cual se desprende el artículo.

Resultados

El aporte consiste en que se evidenció que el Estado colombiano, a través de su marco legal y de sus políticas públicas, tiene gran influencia en la omisión de los empresarios informales de legalizarse, por cuanto los requisitos para la formalización, la alta carga de impuestos, la dificultad para acceder a créditos bancarios por ser entidades incipientes y la tramitología que desgasta a los nuevos emprendedores sofocan la innovación y el emprendimiento.

Se logró identificar —mediante revisión documental— la existencia de estudios de inferencia estadística en la investigación de Hamann y Mejía (2011), quienes con base en un análisis de la «encuesta de microestablecimientos para el período 2000-2007» (p. 2) expresan que las tasas de informalidad en Colombia van entre el 45% y el 75%, atribuible presuntamente a los altos costos que implica constituirse en una organización formal.

Con respecto a los objetivos específicos, se encontró que la formalización empresarial en Estados Unidos —entre otros países—, según Chumaceiro y Hernández (2018), hace que esta nación sea una de las pocas que propende a través de su política pública, para incentivar desde el ámbito educativo una formación hacia la innovación y el emprendimiento de sus ciudadanos, generando requisitos de mayor flexibilidad, desde la concepción de un pequeño Estado con la menor intervención en los asuntos económicos, pasando más bien a la aplicación del Estado árbitro en materia de formalización, por cuanto dirigen sus esfuerzos en forjar una cultura de responsabilidad empresarial y compromiso ante la legalidad, logrando mediante la educación de la ciudadanía este efecto.

Por su parte, según un estudio planteado por Suescún De Roa (2013), se plantea que en Estados Unidos se ha establecido la «The business judgment rule» —en español: «La regla de juicio empresarial», según la cual existe una presunción legal para las empresas, consistente en valorar que sus actuaciones se realizaron de buena fe, en aras de acatar el compromiso con varios aspectos de manera integral, como protección al medio ambiente, resguardo de los derechos laborales de sus trabajadores, entre otros. Al considerarse que es una presunción legal, la prueba en contrario queda en cabeza de quien pretenda refutar dicha estimación que le ha otorgado el Estado. Esto se constituye en un avance para estimular a los emprendedores en sus propuestas innovadoras y en la ejecución de sus ideas de negocio con base en la cual la tramitología que usualmente se maneja en otros países como Colombia se evidencia como una presunción de mala fe del emprendedor, lo que coloca al país en un retraso en el desarrollo económico y desacelera el impulso del emprendimiento y la formalización. Y es precisamente en este escenario donde se evidencia la necesidad apremiante de los profesionales del derecho de constituirse en líderes empresariales y organizacionales con competencias tecnológicas que se constituyan en mediadores y facilitadores de estos procesos.

Se identificó a través de revisión documental la presencia de estudios estadísticos recientes que respaldan los hallazgos de Hamann y Mejía (2011). Por ejemplo, el estudio New Evidence on Labor and Firm Informality in Colombia (Banco de la República, 2025) utiliza modelos de equili-

brio general y analítica de encuestas representativas para mostrar que una de las principales motivaciones para operar informalmente es el alto costo de formalización, incluyendo registro mercantil, impuestos y cargas laborales, que representa una barrera sustancial para micro y pequeñas empresas en Colombia.

Este estudio revela que, utilizando un criterio estricto de formalidad, solo el 30% de las empresas pequeñas [11-40 trabajadores] están formalizadas y apenas un 7% de las empresas grandes lo están, cuando se consideran todas las obligaciones legales. Estos datos actualizados confirman y refuerzan los porcentajes históricos del 45-75% de informalidad estimados por Hamann y Mejía (2011), reflejando así la persistencia del problema y su atribución a dificultades relativas al costo de formalización, alineado con evidencia empírica reciente.

Esta característica utilizada en países como Estados Unidos conlleva fortalecer el “deber de diligencia” (p.18) del emprendedor o empresario como lo presenta Suescún De Roa (2013) en su investigación. Además, se permite la toma de decisiones de riesgo que puedan ser benéficas en términos de desarrollo económico y, a su vez, disminuye las restricciones por parte del Estado. Finalmente, esta presunción pretende limitar las trabas impuestas por los accionistas de las personas jurídicas con o sin ánimo de lucro, quienes generalmente tratan de coartar la iniciativa de los líderes emprendedores o administradores, pasando sus conflictos ante los jueces que poco conocen del tema empresarial, enredando la gestión empresarial en conflictos en los juzgados, aunado al hecho del desconocimiento frente a las startup.

De modo que esta presunción de legalidad resta las trabas, incluso en cuanto a asuntos litigiosos entre los accionistas, o los accionistas frente a la administración de la entidad. Esto, por ejemplo, sucede totalmente al contrario en Colombia, en donde se le da gran prioridad a los accionistas, quienes pueden accionar indiscriminadamente el aparato judicial para contrarrestar las medidas adoptadas por los administradores; inclusive, pese a que actúen reglamentariamente, haciendo uso o, más bien, abuso de mecanismos como la acción de tutela y demás medios de defensa judicial, en donde se ventilan asuntos, que bien podrían solucionarse en asamblea únicamente, teniendo más posibilidades de entorpecer la gestión empresarial y el desarrollo.

Al efectuar la hermenéutica de los artículos pertinentes de la Constitución Política de Colombia de 1991, se logró establecer que en el inciso tercero del artículo 13 reconoce la igualdad de todos los ciudadanos, su libertad y la obligación de parte del ente estatal de brindarles protección y oportunidades, ante todo cuando se trate de sectores “discriminados o marginados” y aquellos que por su “condición económica” se encuentren en “debilidad manifiesta”. Sumado a ello, la Carta Magna (Constitución Política de Colombia de 1991), que es garantista por excelencia de los derechos fundamentales, expresa que “sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”, al referirse a las personas en debilidad manifiesta por su condición económica, entre otras situaciones sociales.

Se puede inferir de ello que evidentemente el Estado colombiano es responsable de dar cumplimiento al inciso tercero del artículo 13 constitucional (Constitución Polí-

tica de Colombia de 1991), puesto que de no hacerlo estaría omitiendo un deber legal que establece la norma de normas en materia de protección de las personas que trabajan de manera informal, pues si lo hacen, según lo expuesto mediante el método interpretativo, es por la falta de recursos para formalizarse, lo que se considera un desgaste económico que no representa beneficios y, por el contrario, obstaculiza su labor, al colocar trabas y generar impuestos que para ellos —personas de escasos recursos en debilidad manifiesta— no son más que gastos, un pasivo, que podrían usar mejor y necesariamente para el diario vivir, el pago de los servicios básicos, el transporte y la mínima subsistencia o sobrevivencia.

La norma constitucional establece que en lugar de perseguir y satanizar a los ciudadanos que están en la informalidad, es deber del Estado colombiano protegerlos de abusos y maltratos, al punto de tener la potestad de sancionar a los funcionarios o particulares que tales conductas comentan en su contra, por tratarse de una población que requiere especial protección.

Finalmente, se plantea si el Gobierno de Colombia ha promovido la generación de startup como medio para motivar el emprendimiento, ante lo cual los jóvenes y demás ciudadanos interesados en la tecnología y en los nuevos negocios originados a través de las redes masivas de comunicación, la cultura, el deporte y otros medios de establecer propuestas innovadoras, que según Martínez y Rodríguez (2020) constituyen en campos que permiten la creatividad, en donde lo esencial es usar caminos novedosos como la metodología Lean Startup (Ries, 2012, como se citó en Martínez & Rodríguez, 2020), que tiene como principal objetivo identificar la real necesidad de los usuarios del producto o servicio, como consumidores del mismo, antes que desgastar recursos, tiempo o trámites. Esta competencia requiere capacitación, asumir riesgos, innovación y creatividad, que concuerda con la política pública del Plan de Desarrollo Nacional período 2018-2022 «Pacto por Colombia» (Presidencia de la República de Colombia, 2018), en el que se establece como prioridad lograr la productividad, llevando de la mano tanto la generación de empresa como la legalidad, pero que lastimosamente en la práctica no se ejecutó, volcando la mirada a la generación de mayores impuestos, lo que conllevó a una crisis social.

Para esta finalidad, el Gobierno de Colombia (Presidencia de la República de Colombia, 2018), por medio del Ministerio de las Tecnologías de la Información «INNpalsa», trabaja cofinanciando propuestas y proyectos que vayan encaminados al desarrollo social y económico, con base en el marco constitucional y legal, comprendido por la «spin-offs», la «startups en tecnologías emergentes», adscritas al programa ALDEA, que propende por el emprendimiento innovador como política pública, pero con el limitante de constituirse una política exclusiva para las empresas y emprendimientos formales, siendo excluyente para las startup o iniciativas de los emprendedores digitales de bajos recursos económicos.

Sin embargo, pese a este avance importante en materia de asocio de la innovación con la tecnología, los trámites engorrosos aún continúan y el principio de buena fe empresarial aún no está regulado en Colombia, lo que dificulta la sostenibilidad de los emprendimientos y las startup en el tiempo, para poder perseverar frente a entidades homólogas a nivel internacional, que sí cuentan

con mayor flexibilidad tanto para su constitución como para su funcionamiento de parte de sus estados, como es el caso de Estados Unidos, España, Reino Unido, entre otros (Chumaceiro & Hernández, 2018).

Al realizar la hermenéutica de la Ley de Formalización y Generación de Empleo (Ley 1429 de 2010), se pudo comprender que su objeto es precisamente incentivar la formalización desde el instante de formación de las empresas (art. 1), al igual que lograr que obtengan mayores auxilios y menores costos de legalización, considerándose como el inicio de este emprendimiento el momento en que realice la inscripción en la Cámara de Comercio respectiva [Numeral 2, art. 2] para obtener en el registro mercantil por primera vez, a pesar de que se haya operado o no de manera informal.

Se consideran empresas pequeñas aquellas de menos de cincuenta trabajadores y con activos que no superen los cinco mil salarios mínimos mensuales legales vigentes como se menciona en el numeral 1 del artículo 2 del Decreto 1492 de 2022, de manera que las empresas objeto del artículo se enmarcan en esta normatividad.

Finalmente, se precisa en el Decreto 1492 de 2022, literal «a», numeral 3, artículo 2, lo relacionado con la «informalidad de subsistencia», la que desde el estudio hermenéutico se pudo **comprender** que esta normativa está en concordancia con la Constitución Política de Colombia, numeral 3, artículo 13 (Constitución Política de Colombia de 1991), dado que se puede **interpretar** que estos ciudadanos que están en debilidad manifiesta por condición económica, por lo que su situación de economía informal no se ajusta a los parámetros estatales, debido que lo requieren para proveerse su mínima subsistencia.

La informalidad de subsistencia se caracteriza por el ejercicio de una actividad por fuera de los parámetros legalmente constituidos, por un individuo, una familia o un núcleo social para poder garantizar su mínimo vital.

Discusión

La labor de investigación permitió visibilizar la necesidad de contar con mayor flexibilidad en cuanto a trámites, requisitos y exención de impuestos, para lograr fortalecer a las pequeñas, medianas empresas y a las startup que tienen un componente tecnológico para la innovación y el emprendimiento.

De igual manera, es preciso disminuir la intervención tanto de la Rama Judicial con la aplicación del principio de buena fe de los administradores de las pequeñas y medianas empresas innovadoras o startup, como de mínima intervención del Estado colombiano, que permita asumir mayores riesgos y generar competencia sana con los emprendedores de otros países que sí cuentan con todos estos beneficios e incentivos para constituirse como entidades formales, asumiendo además una responsabilidad social empresarial o corporativa, comprometida con la protección del medio ambiente, el respeto de los derechos de los trabajadores —entre otros—, que permita generar confianza en el sector productivo, pasando el ente público a figurar como mero árbitro, permitiendo que vayan de la mano las reglas de oferta y demanda de forma libre, así como también disminuyendo a lo mínimo los trámites injustificados y las trabajas procesales, apli-

cando el principio de la buena fe empresarial.

Precisamente la formación de profesionales del derecho con competencias tecnológicas digitales posibilita un mínimo conocimiento y una garantía de derechos fundamentales no solo en el mundo comercial, sino en el mundo paralelo comercial digital, porque puede dinamizar y flexibilizar e inclusive constituirse en un mediador frente al Estado paternalista, que conlleve a la reivindicación y el reconocimiento de los nuevos modelos comerciales.

Por otro lado, se evidenció que el Estado colombiano tiene un mayor deber de capacitación y educación de los emprendedores en cuanto a la economía, el manejo de nuevas tecnologías, el componente de responsabilidad social y ético, para garantizar la sostenibilidad de estas entidades innovadoras en el tiempo, facilitando así el paso de las entidades informales a la formalidad, ante los evidentes beneficios que ello implica, en un contexto como el de Estados Unidos —u otros países—, en los que sí se cuenta con mayor respaldo estatal, con los cuales se da respuesta a la pregunta de investigación planteada en el proyecto de investigación que dio origen a este artículo. A manera de ejemplo, se recuerda que países como Taiwán basan su economía en las microempresas y las startup.

Conclusiones

Se reconocieron las dinámicas organizacionales de los emprendedores informales, en donde se demostró que las prácticas socioeconómicas que efectúan para evadir los lineamientos de las políticas públicas estructuradas para las pequeñas y medianas empresas vienen motivadas por la necesidad de ingresos económicos y la oportunidad que se presenta para establecer las pequeñas y medianas empresas informales, en donde los colombianos se vieron forzados a apelar a su creatividad e ingenio para ganar el pan cotidiano mediante el llamado rebusque, con el que empezaron a prestar bienes y servicios sin el apoyo del ente estatal.

Estas dinámicas de la informalidad se suscitan por variables como el nivel de escolaridad, las pocas oportunidades de empleo público o privado formal, las necesidades apremiantes del hogar, la necesidad de dinero para pagar deudas, el deseo de independencia, entre otros factores, con lo que se evidenció que en el momento en que se amplían las oportunidades de empleo formal, de forma inversamente proporcional tiende a disminuir la informalidad, de donde se puede inferir que la población inmersa en la informalidad no tiene vocación de permanencia en esa condición, sino que es una salida rápida para solventar la escasez de recursos económicos y contrarrestar la pobreza.

De esta manera, el estudio elaborado permitió identificar la importancia de la educación, de la mano con las oportunidades de empleabilidad, pues es indispensable que la población informal que aspira a formalizarse o ser empleado en el sector público o privado tenga como mínimo adelantados sus estudios en educación media conformada por los grados décimo y once, como lo menciona el artículo 27 de la Ley 115 de 1994.

El estudio efectuado revela que con el desarrollo económico es preciso aunar la justicia social para generar un

debido equilibrio y una distribución de la riqueza. La informalidad da un indicio claro de liderazgo e innovación, que son rasgos importantes en la generación de resiliencia ante la adversidad, dotando a los ciudadanos de competencias importantes como capital humano, en el momento de hacer el tránsito a la formalidad, siempre y cuando se cuente con un debido acompañamiento estatal a través de políticas públicas benévolas, como sucede en América del Norte.

Se evidencia la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones como eje transversal de las competencias de los profesionales del derecho, aplicadas a las empresas y organizaciones, como piedra angular del ejercicio profesional, garantizando con ello un mínimo de profesionales con perfil digital, innovador y organizacional, que concilie las relaciones Estado-empresa, especialmente para las pequeñas y medianas empresas, además de las startup de escasos recursos económicos.

El resultado final del análisis permitió establecer que las prácticas socio-económicas de los emprendedores informales necesitan incentivos estatales que les protejan y los alfabeticen, para poder hacer tránsito a la formalidad, pero de igual manera demandan contar con políticas públicas flexibles que no limiten la creatividad y el desarrollo económico, sino que por el contrario potencien a los pequeños y medianos empresarios, sin perseguirlos ni sancionarlos de forma tan lesiva en su economía ya afectada por la misma escasez, la pobreza y la pandemia por el COVID-19.

Referencias

1. Banco de la República. (2025). New Evidence on Labor and Firm Informality in Colombia [Ensayo Sobre Política Económica 108]. Banco de la República.
2. Constitución Política de Colombia de 1991. Preámbulo. Art. 1, 2, 4, inciso 3 Art. 13. Diario Oficial 116 del 20 de julio de 1991 (Colombia). http://secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
3. Cruz Ruiz, A. S. (2022). Naturaleza jurídica de las startup en relación con su crecimiento empresarial (Barranca-2021). <https://repositorio.unab.edu.pe/handle/20.500.12935/128>
4. Chumaceiro, A. & Hernández, J. (2018). Países generadores de políticas públicas para el fomento de la cultura empresarial dirigida hacia la responsabilidad social. Journal volume & issue. Vol. 18, No. 1. pp. 103 – 120. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. ISSN 1317-0570 (Print) 2343-5763 (Online). <https://doaj.org/article/9e544fcb7ef348b285bba979885a3a22>
5. Decreto 1492 de 2022. Por el cual se modifican los Artículos 2,1.11.11, 2.5.2.2.1.7 y 2.5.2.2.1.20 del Decreto 780 de 2016 en relación con el cálculo del Patrimonio Adecuado y se dictan otras disposiciones. Agosto 3 de 2022.
6. Farné, S. (2020). ¿Menos impuestos a las empresas, más empleo formal? El caso de Colombia. Revista Instituto Colombiano de Derecho Tributario - Núm. 83 - Año 57. Diciembre de 2020. <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2020/09/XLIV-Jornadas-Tributario-Stefano-Farne.pdf>
7. Hamann, F., & Mejía, L.F. (2011.) Formalizando la informalidad https://www.academia.edu/25585940/Formalizando_la_informalidad_empresarial_en_Colombia
8. Lagos, A., Zuleta, A., & Jurado, R. (2022). Competencias tecnológicas laborales de los profesionales del derecho en el mundo globalizado. (En ejecución, sin publicar). Proyecto de Investigación Docente. Universidad CESMAG.
9. Legaltech. (2023). Tecnología jurídica para el emprendimiento formal. Legaltech Latam. <https://www.legaltechlatam.com/emprendimiento-formal>
10. Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación. Febrero 8 de 1994.
11. Ley 1429 de 2010. Por la cual se expide la Ley de Formalización y Generación de Empleo. Abril 28 de 2010. DO. N47694.
12. Ley 2010 de 2019. Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones. Diciembre 27 de 2019.
13. Martínez, A. F., & Rodríguez, B., A. (2020). Percepción de los jóvenes sobre los startups en Bogotá. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales. <https://repositorio.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/3702/Martinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Merino-Salazar, P., Quispe-Agnoli, M., & Gonzáles, A. (2023). Desigualdades estructurales y empleo informal en América Latina: Desafíos postpandemia. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, 21(2), 33–48. <https://doi.org/10.1007/s41276-023-00312-7>
15. Pisani, M. J., Guzmán, J. M., Richardson, C., Sepúlveda, C., & Laulié, L. (2017). Small business enterprises and Latino entrepreneurship: An enclave or mainstream activity in South Texas?. Journal of International Entrepreneurship, 15(3), 295-323. <https://bv.unir.net:2133/10.1007/s10843-017-0203-6>
16. Presidencia de la República de Colombia. (2018). Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia”. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-Pacto-por-Colombia-pacto-por-la-equidad-2018-2022.pdf>
17. Santa María, M., & Roza, R. (2009). Análisis cualitativo y cuantitativo de la informalidad empresarial en Colombia. <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/epdf/10.13043/dys.63.7>
18. Suescún De Roa, F. (2013). The business judgment rule en los estados unidos: una regla con dimensión procesal y fuerza sustantiva. 127 Universitas, 341-371 (2013). doi:10.1144/Javeriana.VJ127.bjre. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/vnijuri/article/download/8404/6817>
19. Velandia, N.R. (2009). La informalidad laboral es preocupante: Sodexo. Bogotá: Grupo de Diarios América. <https://search.proquest.com/docview/334475596>

Experiencias significativas de servicio al cliente mediadas por TIC: Perspectivas académicas y aplicaciones reales

Significant Customer Service Experiences Mediated by ICT: Academic Perspectives and Real-World Applications

Recibido: 06 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 14 de Agosto de 2025

Blanca Cecilia Mendivelso Reyes

Profesional de Gestión de Mercados. Líder de Servicio al Cliente – Empresa Arma Tu Vaca armatuvaca.com, con experiencia en atención personalizada, fidelización y mejora continua de la experiencia del cliente

Resumen

En el contexto actual de transformación digital, las Tecnologías de la Información y la Comunicación —TIC— han reformulado de manera sustancial las estrategias de servicio al cliente en múltiples sectores productivos. Este artículo analiza experiencias significativas de atención al cliente mediadas por TIC, combinando una perspectiva académica con aplicaciones reales. Se explora la evolución del servicio desde modelos tradicionales hacia enfoques omnicanal, automatizados y personalizados, destacando el papel de herramientas como Inteligencia Artificial —IA—, sistemas de Gestión de Relación con el Cliente —CRM—, chatbots, redes sociales, Big Data y analítica avanzada. A través de casos representativos, se evidencian beneficios como la eficiencia operativa, la disponibilidad 24/7, la personalización y la proactividad en la atención. No obstante, también se identifican desafíos como la resistencia al cambio, la complejidad técnica, los riesgos éticos y la brecha digital. Finalmente, se proyecta un panorama futuro caracterizado por la hiperpersonalización algorítmica, la IA generativa, las interfaces inmersivas, el Internet de las Cosas —IoT— y una gestión integral de la experiencia del cliente. Se concluye que la adopción estratégica de las TIC, combinada con capacidades humanas y marcos éticos robustos, constituye un factor clave para generar experiencias memorables, sostenibles e inclusivas en la economía digital contemporánea.

Palabras clave: servicio al cliente, TIC, transformación digital, inteligencia artificial, CRM, omnicanalidad, experiencia del cliente, automatización, chatbots, Big Data, machine learning, proactividad, personalización, Internet de las Cosas, realidad aumentada, brecha digital, cultura organizacional, ética digital, analítica de datos

Abstract

In the current context of digital transformation, Information and Communication Technologies —ICTs— have significantly reshaped customer service strategies across multiple productive sectors. This article analyzes meaningful experiences in customer service mediated by ICTs, combining academic perspectives with real-world applications. It explores the evolution from traditional service models toward omnichannel, automated, and personalized approaches, highlighting the role of tools such as artificial intelligence, CRM systems, chatbots, social media, Big Data, and advanced analytics. Through representative cases, the article identifies benefits such as operational efficiency, 24/7 availability, personalization, and proactive customer engagement. However, it also addresses challenges such as resistance to change, technical complexity, ethical risks, and the digital divide. Finally, it projects a future landscape characterized by algorithmic hyper-personalization, generative AI, immersive interfaces, the Internet of Things, and comprehensive customer experience management. The conclusion emphasizes that the strategic adoption of ICTs —combined with human capabilities and robust ethical frameworks— is a key factor for delivering memorable, sustainable, and inclusive experiences in the digital economy.

Keywords: Customer service, ICT, digital transformation, artificial intelligence, CRM, omnichannel, customer experience, automation, chatbots, Big Data, machine learning, proactivity, personalization, Internet of Things, augmented reality, digital divide, organizational culture, digital ethics, data analytics

Introducción

En el contexto actual de transformación digital, la implementación de Tecnologías de la Información y la Comunicación —TIC— ha revolucionado la manera en que las organizaciones gestionan la atención y relación con sus clientes. Lejos de ser una simple herramienta de soporte, las TIC se han convertido en un componente estratégico que permite generar experiencias de servicio altamente personalizadas, eficientes y orientadas al usuario (Ingle, 2022; Choéz, 2024).

Esta transformación ha sido impulsada por la necesidad de las empresas de adaptarse a las nuevas expectativas de los consumidores, quienes demandan interacciones más rápidas, accesibles y efectivas. En este sentido, la digitalización no solo ha optimizado los procesos internos, sino que también ha abierto oportunidades para consolidar la fidelización del cliente a través de experiencias memorables, mediadas por herramientas como Inteligencia Artificial —IA—, plataformas CRM, automatización de flujos de atención y redes sociales (Davenport & Ronanki, 2018; Marcos-Rodríguez, 2021).

Sin embargo, el aprovechamiento pleno de estas herramientas enfrenta barreras estructurales como la brecha digital, la resistencia al cambio cultural dentro de las organizaciones y la escasez de recursos técnicos y humanos en algunos sectores. Esto plantea la necesidad de articular soluciones sostenibles, inclusivas y éticamente responsables que aprovechen el potencial de las TIC sin generar nuevas desigualdades (CEPAL, 2023).

Este artículo analiza experiencias significativas de servicio al cliente mediadas por TIC desde una doble perspectiva: teórica y aplicada. En primer lugar, se explora la evolución del servicio al cliente desde los modelos tradicionales hasta la atención digital omnicanal. En segundo lugar, se identifican las principales tecnologías utilizadas en la actualidad y sus implicaciones estratégicas. Finalmente, se exponen casos representativos en diversos sectores productivos y se reflexiona sobre los beneficios, las limitaciones y las oportunidades que estas prácticas representan para el futuro de la atención al cliente.

Panorama actual del servicio al cliente y su evolución con TIC

El servicio al cliente ha experimentado una transformación profunda en las últimas décadas, evolucionando desde un enfoque reactivo, limitado a la resolución de quejas, hacia un modelo proactivo, estratégico y multicanal. Esta transición ha sido posible gracias a la adopción progresiva de TIC, que han diversificado los canales de interacción, facilitando el análisis predictivo del comportamiento del consumidor y optimizado los tiempos de respuesta (McKinsey & Company, 2023; Salesforce, 2024).

En la actualidad, las expectativas de los consumidores se encuentran en niveles sin precedentes. De acuerdo con el HubSpot Customer Expectations Report (2024), el 90% de los clientes espera una respuesta inmediata cuando contacta a una empresa, y el 95% espera resolución o atención en menos de veinticuatro horas. Asimismo, el 68% de los consumidores manifiesta su preferencia por utilizar canales digitales como chats en línea, redes sociales o aplicaciones móviles, en lugar de medios tradiciona-

les como el teléfono o la atención presencial (Salesforce, 2024). Específicamente, el 55% de los usuarios considera el chat en línea como su método de contacto preferido.

Este cambio en los patrones de interacción ha obligado a las empresas a rediseñar sus modelos de servicio, adoptando esquemas ágiles, integrados y centrados en el cliente. Las soluciones basadas en IA —como los chatbots y los asistentes virtuales inteligentes— han permitido ofrecer atención continua 24/7, reducir significativamente los tiempos de espera y garantizar una experiencia coherente en todos los puntos de contacto. De manera complementaria, los sistemas de CRM se han consolidado como herramientas esenciales para centralizar la información del usuario, permitiendo así personalizar la atención y anticipar necesidades con mayor precisión (McKinsey & Company, 2023; Zendesk, 2024).

No obstante, es importante mencionar que la incorporación de TIC no garantiza automáticamente una experiencia satisfactoria para el cliente. La calidad del servicio sigue dependiendo en gran medida de la calidez y empatía en las interacciones, la transparencia en la comunicación y la capacidad de las organizaciones para resolver efectivamente los problemas planteados por los usuarios. Por ello, la transformación digital debe ir acompañada de estrategias de fortalecimiento del talento humano, formación ética y cultura organizacional orientada a la innovación y la experiencia del cliente (PwC, 2023a).

Canales múltiples, omnicanalidad y personalización: Elementos del servicio al cliente actual

Un componente esencial en el panorama contemporáneo del servicio al cliente es la diversificación de los canales de interacción que utilizan los consumidores. Según el informe **State of the Connected Customer 2024** de Salesforce, un cliente promedio emplea **8,4 canales distintos** para relacionarse con una empresa, que incluyen sitios web, aplicaciones móviles, correos electrónicos, redes sociales, chats en línea, atención telefónica y asistentes virtuales (Salesforce, 2024). De estas interacciones, aproximadamente el **70%** ocurre en entornos digitales, evidenciando la creciente importancia de los medios virtuales en la construcción de experiencias de cliente (Zendesk, 2024).

Frente a este escenario, muchas organizaciones han adoptado estrategias de atención omnicanal, que buscan integrar todos los puntos de contacto en un ecosistema coherente, fluido y sin fricciones. Esta integración permite ofrecer una experiencia continua, en la que los usuarios pueden alternar entre canales sin interrupciones, sin necesidad de repetir información o reiniciar procesos. De hecho, el **75%** de los consumidores espera poder cambiar de canal durante una interacción sin perder el hilo de la conversación ni el contexto de su solicitud (Zendesk, 2024). Un ejemplo representativo es la posibilidad de iniciar una consulta en redes sociales o un chat en línea y concluirla por vía telefónica con un agente, conservando el historial completo en tiempo real. Esta fluidez se ha convertido en un estándar mínimo de calidad en la atención al cliente.

Simultáneamente, el concepto de **Customer Experience —CX—** ha adquirido un carácter estratégico en las

organizaciones. La atención al cliente ya no se limita a la resolución de solicitudes, sino que busca generar experiencias personalizadas, rápidas y adaptadas a las necesidades del usuario. Las TIC son fundamentales en este proceso, permitiendo recopilar, analizar y utilizar datos derivados de cada interacción para anticiparse a las necesidades del cliente y ajustar las respuestas de manera proactiva (McKinsey & Company, 2023).

La relación entre la calidad de la experiencia del cliente y los resultados empresariales está ampliamente documentada. De acuerdo con **PwC (2023a)**, el **86%** de los consumidores están dispuestos a pagar más por una mejor experiencia de servicio. Asimismo, el **61%** afirma que una sola experiencia negativa puede motivar el abandono definitivo de una marca (Zendesk, 2024). Esto refuerza la importancia estratégica de optimizar el servicio al cliente como un factor determinante en la fidelización, la rentabilidad y la reputación empresarial.

A pesar del auge de los canales digitales, es importante reconocer que los medios tradicionales —como la atención presencial o telefónica— siguen teniendo relevancia en ciertos segmentos de consumidores, incluidos algunos perfiles jóvenes que valoran la atención humana para resolver asuntos complejos o que requieren asesoría personalizada (Salesforce, 2024). Por tanto, la combinación inteligente de tecnología y contacto humano sigue siendo clave para brindar un servicio integral y satisfactorio.

Tecnologías en la transformación del servicio al cliente

En el actual proceso de transformación digital, el servicio al cliente se ha convertido en un ámbito estratégico de innovación empresarial, impulsado por la integración de tecnologías emergentes que permiten redefinir la interacción entre las organizaciones y sus usuarios. El uso de herramientas como la IA, la analítica de datos, los sistemas CRM, los chatbots y la omnicanalidad ha potenciado la capacidad de las empresas para ofrecer experiencias personalizadas, eficientes y proactivas, que no solo mejoran la satisfacción, sino que incrementan la fidelización y el valor del cliente a largo plazo (McKinsey & Company, 2023; Salesforce, 2024).

A continuación, se detallan las principales tecnologías que, de manera sinérgica, están configurando el nuevo ecosistema de atención al cliente en el período 2023-2025:

1. Sistemas de gestión de Relaciones con Clientes —CRM—

Los sistemas CRM son plataformas tecnológicas diseñadas para gestionar de manera centralizada la información relacionada con clientes, incluyendo historiales de compras, preferencias, patrones de interacción y quejas. Estas herramientas han evolucionado desde simples bases de datos hacia sistemas inteligentes capaces de integrar IA y analítica predictiva para personalizar la experiencia en tiempo real (Salesforce, 2024).

Según Forrester Research (2024), las empresas que adoptan soluciones CRM con capacidades avanzadas de analítica e IA han reportado incrementos de hasta un 33% en la retención de clientes y mejoras del 27% en la eficiencia operativa. Además, McKinsey y Company (2023) destacan que un CRM bien implementado puede contribuir a au-

mentar el Retorno Sobre la Inversión —ROI— en marketing y ventas hasta en un 30%.

2. Inteligencia Artificial —IA—

La IA se ha consolidado como un motor disruptivo en la transformación del servicio al cliente. Sus aplicaciones van desde el procesamiento de lenguaje natural para comprender y responder consultas, hasta modelos de aprendizaje automático que permiten predecir necesidades, personalizar ofertas y anticipar problemas antes de que ocurran.

Un informe de McKinsey Global Institute (2023) estima que la IA podría generar una reducción de costos en atención al cliente entre 20% y 40%, al automatizar tareas repetitivas y permitir la atención simultánea de miles de usuarios. Asimismo, Salesforce (2024) argumenta que el 72% de los líderes empresariales afirma que la IA ha elevado significativamente las expectativas de los consumidores sobre la rapidez y calidad del servicio.

Chatbots y asistentes virtuales

Los chatbots, potenciados por IA generativa y modelos de lenguaje de gran escala —como GPT-4 y Gemini— se han convertido en una herramienta esencial para gestionar consultas frecuentes y brindar soporte básico de manera automática y constante (Statista, 2024).

El 51% de los consumidores se siente cómodo interactuando con chatbots para resolver dudas simples, aunque el 65% prefiere atención humana para problemas complejos (Statista, 2024). Según Grand View Research (2024), el mercado global de chatbots, valorado en 6,3 mil millones de USD en 2023, alcanzará aproximadamente 23,1 mil millones de USD en 2030, impulsado por la demanda de automatización y la necesidad de servicios personalizados 24/7.

Un caso emblemático es el de Erica, el asistente virtual de Bank of America, que en 2023 superó los 1,5 mil millones de interacciones exitosas, resolviendo el 98% de consultas sin intervención humana (Bank of America, 2023).

Redes Sociales Como Canal de Atención

Las redes sociales se han consolidado como un canal oficial de atención al cliente, especialmente entre las generaciones jóvenes. Según el informe Social Media Trends 2024 de Hootsuite, el 70% de los usuarios espera que las marcas proporcionen soporte a través de plataformas como WhatsApp, Instagram, Facebook y «X» —antes Twitter—. Además, el 40% de los clientes prefiere este medio en lugar de llamadas telefónicas tradicionales.

La gestión efectiva en redes sociales no solo mejora la percepción de la marca, sino que permite realizar monitoreo en tiempo real mediante técnicas de social listening, anticipando crisis reputacionales o detectando nuevas oportunidades de negocio (Hootsuite, 2024).

Big Data y analítica de datos

La capacidad de recolectar, procesar y analizar grandes volúmenes de datos es esencial para personalizar la experiencia del cliente. Las herramientas de Big Data permiten extraer patrones de comportamiento, analizar el

sentimiento en redes sociales y predecir necesidades futuras, fortaleciendo la toma de decisiones basada en evidencia (Zamora & Panchana, 2024).

De acuerdo con IDC (2024), el 80% de las organizaciones que utilizan analítica avanzada en la atención al cliente han mejorado sus índices de satisfacción —CSAT— en un 20% y han incrementado la tasa de resolución en el primer contacto en un 25%.

Estrategia de Omnicanalidad

La omnicanalidad se define como la integración estratégica de todos los canales de contacto disponibles para garantizar una experiencia fluida, coherente y sin fricciones. Este enfoque permite que los clientes puedan iniciar una interacción en un canal —por ejemplo, chat en línea— y continuarla en otro —como atención telefónica—, manteniendo el contexto y el historial de la conversación.

El Zendesk Customer Experience Trends Report 2024 afirma que el 75% de los consumidores espera cambiar de canal sin tener que repetir información, lo que subraya la necesidad de contar con plataformas integradas de atención. Un ejemplo exitoso es Starbucks Rewards, que permite a los usuarios gestionar saldo, pedidos y beneficios tanto desde la aplicación móvil como en tiendas físicas en tiempo real, ofreciendo una experiencia 360°.

Realidad Aumentada —AR—, Realidad Virtual —VR— e Interfaces Inmersivas

Las tecnologías inmersivas comienzan a integrarse en el servicio al cliente, permitiendo asistencia técnica remota, demostraciones de productos o formación mediante entornos virtuales. Según PwC (2023b), la adopción de AR y VR en atención al cliente puede mejorar la comprensión del producto en un 35% y reducir errores de operación en un 25%.

Estas herramientas potencian la interacción multisensorial y la confianza del cliente al ofrecer experiencias visuales y prácticas que superan la comunicación textual o telefónica convencional.

Finalmente, la transformación digital del servicio al cliente no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también una reconfiguración cultural y organizacional que combine capacidades humanas con recursos tecnológicos avanzados. El éxito en este ámbito dependerá de la capacidad de las empresas para integrar estas soluciones de manera ética, transparente y centrada en el usuario, generando así experiencias memorables, sostenibles y competitivas en la economía digital contemporánea.

Beneficios y desafíos de implementar estrategias de servicio al cliente basadas en TIC

La transformación digital ha reformulado de manera estructural la forma en que las organizaciones diseñan, entregan y gestionan sus servicios al cliente. Las TIC, lejos de ser solo herramientas operativas, se han consolidado como catalizadores estratégicos que inciden directamente en la eficiencia organizacional, la diferenciación competitiva y la fidelización del cliente. Sin embargo, su adopción conlleva múltiples retos, tanto en el plano técnico como en el humano y cultural. Esta sección examina de forma crítica los principales beneficios y desafíos de

implementar estrategias de atención al cliente mediadas por TIC, considerando sus implicaciones organizacionales, económicas y sociales.

1. Beneficios principales

1.1. Eficiencia operativa y reducción de costos

La automatización de procesos a través de IA, chatbots, sistemas de autoservicio y análisis de datos ha permitido a las empresas reducir drásticamente el tiempo de atención, disminuir los errores humanos y optimizar la asignación de recursos. Esta automatización permite liberar a los agentes humanos de tareas repetitivas y centrarse en situaciones complejas que requieren juicio, empatía o resolución de conflictos (Kaizo, 2023).

Un caso representativo es el asistente virtual Erica del Bank of America, que ha gestionado más de mil millones de interacciones y resuelve el 98% de las consultas en segundos, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta y mejorando la satisfacción del cliente (Bank of America, 2023). Este tipo de soluciones genera ahorros operativos relevantes, ya que permite escalar el servicio sin necesidad de aumentar proporcionalmente la plantilla laboral (McKinsey & Company, 2023).

1.2. Disponibilidad continua y cobertura global

Otro beneficio sustancial es la disponibilidad 24/7. Los canales automatizados —como los chatbots o las plataformas de autoservicio— permiten ofrecer atención continua, incluso fuera del horario laboral tradicional, lo cual resulta especialmente útil en empresas con operaciones internacionales o presencia multihoraria (Zendesk, 2024).

La atención ininterrumpida mejora la percepción de accesibilidad del servicio, reduce los tiempos de espera y permite gestionar oportunidades de negocio que antes se perdían por restricciones horarias. Además, se incrementa la autonomía del usuario, quien puede resolver inquietudes de manera inmediata y sin intermediarios.

1.3. Personalización y conocimiento profundo del cliente

Gracias a la centralización de la información en plataformas CRM y al uso de herramientas de analítica avanzada, las empresas pueden construir perfiles integrales de sus clientes. Esta inteligencia relacional posibilita experiencias de atención más personalizadas, oportunas y relevantes, ajustadas a necesidades, preferencias y comportamientos del usuario (Pacari, 2023).

Por ejemplo, los datos de consumo y las interacciones previas permiten enviar mensajes proactivos y sugerencias personalizadas en tiempo real, lo que incrementa las tasas de conversión y la lealtad. Según estudios recientes, la personalización efectiva puede aumentar hasta en un 80% las probabilidades de recompra y en un 60% la tasa de recomendación positiva (Ingle, 2022).

1.4. Experiencia omnicanal y consistencia de la atención

La implementación de estrategias de omnicanalidad permite ofrecer una experiencia fluida y coherente a través de múltiples puntos de contacto —correo, chat, redes

sociales, teléfono, apps móviles, entre otros—. Esta integración evita la fragmentación del servicio y permite que el cliente transite de un canal a otro sin necesidad de repetir su información o reiniciar procesos (Zendesk, 2024).

Empresas como Starbucks, por ejemplo, permiten que un cliente recargue su saldo en la app móvil, redima puntos en una tienda física y reciba notificaciones personalizadas según su ubicación, todo sincronizado en tiempo real. Esta consistencia incrementa la confianza, mejora la percepción de calidad y fortalece la relación a largo plazo.

1.5. Proactividad y anticipación de necesidades

Las TIC permiten pasar de una lógica reactiva a una gestión proactiva del servicio, donde las organizaciones anticipan problemas o necesidades antes de que el cliente los reporte. Esto se logra mediante análisis predictivo, monitoreo en tiempo real y modelos de aprendizaje automático que detectan patrones de comportamiento (Marcos-Rodríguez, 2021).

Por ejemplo, aerolíneas como Delta Airlines utilizan sistemas que identifican automáticamente a pasajeros con conexiones comprometidas y les envían opciones de reubicación antes de que soliciten ayuda. Esta capacidad genera una percepción positiva del servicio y reduce significativamente los niveles de insatisfacción (McKinsey & Company, 2023).

1.6. Escalabilidad y sostenibilidad del crecimiento

Las soluciones digitales permiten escalar las operaciones de atención sin incrementar los costos en la misma proporción. Frente a picos de demanda estacionales o situaciones excepcionales —por ejemplo, incidentes masivos, campañas o lanzamientos—, los sistemas automatizados pueden absorber la sobrecarga de manera eficiente (Kaizo, 2023).

Esto contribuye a una gestión más sostenible del servicio al cliente, reduce la necesidad de contratación temporal o pago de horas extra y garantiza la continuidad operativa con calidad constante.

2. Desafíos y limitaciones en la implementación de tecnologías en el servicio al cliente en la Era Digital

La implementación de tecnologías digitales en la atención al cliente ha redefinido las dinámicas entre empresas y consumidores, habilitando procesos más ágiles, personalizados y eficientes. Sin embargo, este proceso transformador también está acompañado de importantes desafíos que abarcan dimensiones tecnológicas, organizacionales, sociales, éticas y regulatorias. Ignorar estas limitaciones puede derivar en la obsolescencia prematura de las soluciones adoptadas, afectación de la experiencia del cliente, vulnerabilidad reputacional y brechas en la sostenibilidad del negocio.

2.1. Complejidad tecnológica e integración de sistemas

Uno de los mayores retos de la transformación digital es la integración de nuevos sistemas tecnológicos con infraestructuras legadas como ERPs, CRMs tradicionales, bases de datos dispares y aplicaciones de atención fragmentadas. Esta integración es crucial para garantizar la omnicanalidad, la trazabilidad del cliente en todos los

puntos de contacto y la consolidación de una experiencia fluida y continua.

Según el reporte de IDC (2024), el 68% de las organizaciones globales asegura que la falta de integración entre plataformas como el principal obstáculo para ofrecer una experiencia de cliente consistente se da debido a problemas de interoperabilidad y la coexistencia de tecnologías obsoletas con sistemas de vanguardia. La falta de arquitectura modular y APIs abiertas contribuye a que los datos permanezcan en silos, dificultando la obtención de una visión única del cliente.

Además, un informe de McKinsey y Company (2023) destaca que el 70% de los proyectos de transformación digital no logran cumplir plenamente sus objetivos estratégicos debido a errores en la integración tecnológica, generando sobrecostos, demoras y una pobre adopción interna.

2.2. Resistencia organizacional y brechas de competencias digitales

La incorporación de tecnologías disruptivas como la IA, la analítica avanzada o los asistentes virtuales enfrenta una resistencia cultural interna. Muchos colaboradores perciben estas innovaciones como amenazas a la estabilidad laboral o sienten inseguridad ante la complejidad técnica de las herramientas.

El World Economic Forum (2023) proyecta que entre 2023 y 2027, el 44% de las habilidades laborales necesarias cambiarán, impulsando la urgencia de la recalificación y capacitación continua de los empleados. Sin embargo, el informe también advierte que el 54% de las empresas no cuenta aún con planes sólidos de reskilling, lo que limita la adopción efectiva de soluciones digitales.

A nivel gerencial, la carencia de visión estratégica y de liderazgo digital genera un desfase entre la implementación tecnológica y la transformación cultural requerida. Según PwC (2023a), solo el 34% de los CEOs en América Latina considera que sus organizaciones tienen las capacidades digitales necesarias para competir eficazmente en el mercado global.

2.3. Automatización excesiva y deshumanización del servicio

Aunque la automatización, especialmente mediante chatbots, asistentes virtuales y Automatización Robótica de Procesos —RPA— ha optimizado la eficiencia operativa, existe un riesgo latente de deshumanización de la experiencia de cliente cuando no se gestiona adecuadamente el balance entre lo digital y lo humano.

De acuerdo con Salesforce (2024), el 72% de los consumidores globales prefiere interactuar con personas en lugar de bots, especialmente cuando los problemas son complejos, sensibles o requieren empatía. Asimismo, el informe de Zendesk (2024) revela que el 65% de los usuarios se frustra cuando no puede escalar fácilmente desde un chatbot a un agente humano.

Este fenómeno refuerza la necesidad de diseñar flujos híbridos, donde la tecnología agilice la atención en primera instancia, pero siempre habilitando una derivación eficiente a personal humano capacitado para resolver ca-

sos de alta complejidad emocional o técnica.

2.4. Costos de implementación, desigualdades de acceso y brecha digital

La brecha económica y digital persiste como una limitante estructural para la transformación digital plena en los servicios de atención. Las inversiones en plataformas avanzadas de CRM, IA, ciberseguridad y capacitación digital pueden resultar prohibitivas para pymes o empresas de economías emergentes.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (2023) manifiesta que el 33% de la población mundial sigue sin acceso a Internet, mientras que en América Latina la cifra es cercana al 28%, concentrándose en zonas rurales o en contextos socioeconómicos vulnerables. Esta disparidad afecta tanto a clientes que no pueden interactuar por canales digitales como a empresas que carecen de la infraestructura mínima para digitalizarse.

Además, el Informe Global de Brechas Digitales (CEPAL, 2023) advierte que, sin estrategias nacionales robustas de inclusión digital, estas desigualdades podrían amplificarse, limitando el acceso equitativo a servicios digitales de calidad y profundizando las brechas en la experiencia del cliente.

2.5. Ciberseguridad, privacidad de datos y sesgos algorítmicos

La adopción de tecnologías intensivas en datos también expone a las organizaciones a mayores riesgos en materia de ciberseguridad y protección de la privacidad. La sofisticación de los ciberataques, que crecieron un 38% en 2023 a nivel global, según Check Point Research (2024), pone en evidencia la necesidad de fortalecer las capas de seguridad digital.

Simultáneamente, el uso de algoritmos en la personalización y atención al cliente conlleva el riesgo de sesgos algorítmicos, que pueden generar discriminaciones involuntarias o decisiones opacas para los usuarios. La OECD (2024) destaca que la falta de transparencia algorítmica mina la confianza del cliente, exigiendo marcos regulatorios más estrictos que obliguen a la trazabilidad, auditabilidad y supervisión humana de las decisiones automatizadas.

Regulaciones como el Reglamento General de Protección de Datos —RGPD— en la Unión Europea y legislaciones similares en países latinoamericanos como Brasil —LGPD— y Colombia —Ley 1581 de 2012— se vuelven fundamentales para garantizar la protección de los derechos digitales de los consumidores.

2.6. Obsolescencia tecnológica y necesidad de evaluación continua

La aceleración de la innovación tecnológica implica que las herramientas adoptadas por las empresas pueden volverse obsoletas en ciclos cada vez más cortos. La vida útil promedio de un chatbot, sin actualizaciones significativas, es de aproximadamente tres a cinco años (Statista, 2024). Por ello, las organizaciones deben implementar sistemas de evaluación continua, mediante KPIs dinámicos, análisis de satisfacción —CSAT—, indicadores de resolución en primer contacto —FCR— y análisis de

sentimiento.

El informe de Zendesk (2024) revela que el 66% de los líderes de atención al cliente planea aumentar sus inversiones en nuevas tecnologías emergentes en los próximos tres años para mantenerse actualizados frente a las expectativas crecientes de los consumidores.

Finalmente, superar estos desafíos requiere un enfoque sistémico que articule inversión tecnológica, gestión del cambio organizacional, formación de competencias digitales, gobernanza ética de los datos y un compromiso firme con la sostenibilidad e inclusión digital. Las empresas que logren orquestar estos factores no solo optimizarán sus indicadores de desempeño en servicio al cliente, sino que también consolidarán una ventaja competitiva basada en la confianza, la personalización responsable y la resiliencia ante la evolución tecnológica.

Conclusión y proyecciones futuras

La revolución digital ha modificado de manera irreversible los paradigmas tradicionales de atención al cliente. A través de la implementación estratégica de TIC, las organizaciones no solo han transformado sus canales de interacción, sino que han redefinido los modelos de relación con sus usuarios, haciendo del servicio al cliente una fuente sustancial de valor, diferenciación y sostenibilidad organizacional (McKinsey & Company, 2021).

Este artículo ha evidenciado que el despliegue de herramientas como los sistemas CRM, la IA, los chatbots, la RPA y los entornos omnicanal ha permitido a las empresas optimizar tiempos, reducir costos, ofrecer disponibilidad permanente y generar experiencias más ágiles, coherentes y personalizadas. Ya no se trata simplemente de resolver solicitudes. El servicio al cliente moderno se configura como un ecosistema complejo, basado en datos, donde la eficiencia técnica convive con el componente humano y donde la calidad de la experiencia tiene un impacto directo sobre la lealtad, la reputación corporativa y la rentabilidad (Marcos-Rodríguez, 2021; Ingle, 2022).

Desde un enfoque organizacional, el servicio al cliente ha transitado de ser una función reactiva y periférica a ocupar un rol central en la estrategia empresarial. La evidencia empírica demuestra que las compañías que invierten en innovación tecnológica en este ámbito reportan mejoras en su desempeño comercial, reducción del churn rate, mayores ingresos por cliente y un mejor posicionamiento frente a competidores rezagados en su transformación digital (Kaizo, 2023; Zendesk, 2024). Además, la implementación de soluciones tecnológicas se traduce en una mejor gobernanza de la información, permitiendo decisiones basadas en evidencia, análisis predictivo y monitoreo en tiempo real.

Sin embargo, también ha quedado claro que el éxito en la adopción de estas tecnologías no depende exclusivamente del componente técnico. La integración de ecosistemas digitales requiere procesos robustos, arquitectura interoperable, visión estratégica de largo plazo, liderazgo digital, competencias humanas actualizadas y una profunda comprensión de los comportamientos y expectativas de los usuarios. Las experiencias más exitosas son aquellas donde la tecnología amplifica el juicio, la empatía y la intuición del ser humano, mas no donde intenta

reemplazarlo indiscriminadamente (McKinsey & Company, 2023).

Proyecciones futuras: Hacia un ecosistema de atención inteligente, ubicuo y anticipatorio

La atención al cliente del futuro se proyecta como un sistema inteligente, interconectado, anticipativo y profundamente contextualizado, donde los límites entre lo humano y lo tecnológico serán cada vez más difusos. Esta evolución se estructurará sobre cinco ejes articuladores:

1. Inteligencia artificial generativa y agentes conversacionales avanzados

La consolidación de modelos de lenguaje de gran escala —LLMs— como ChatGPT, Claude o Gemini transformará radicalmente la experiencia conversacional. Estos agentes serán capaces de mantener diálogos naturales, comprender intenciones complejas, detectar emociones, manejar ironías, aprender del contexto y adaptarse dinámicamente al usuario. Las organizaciones integrarán estos sistemas no solo en canales de soporte, sino en ventas, onboarding, capacitación, diagnóstico y consultoría (Elderecho.com, 2024).

Los agentes conversacionales evolucionarán de simples bots transaccionales a **copilotos inteligentes**, capaces de ejecutar acciones completas dentro de sistemas empresariales, recomendar decisiones estratégicas, generar documentos y resolver flujos de trabajo end-to-end. Su desarrollo marcará un punto de inflexión en la escalabilidad del servicio sin sacrificar la personalización.

2. Hiperpersonalización algorítmica y analítica contextual

El futuro del servicio será profundamente predictivo y personalizado. A través de analítica avanzada, IA y machine learning, los sistemas serán capaces de anticiparse a las necesidades del cliente antes de que estas se manifiesten explícitamente. Esta anticipación no se basará solo en datos históricos, sino en modelos contextuales en tiempo real, que integren variables como localización, comportamiento reciente, clima, tono emocional y eventos externos (Kaizo, 2023).

Adicionalmente, la fusión de fuentes de datos no convencionales —por ejemplo, wearables, sensores biométricos, inteligencia de voz, análisis facial— permitirá adaptar no solo el contenido del mensaje, sino su canal, tono, velocidad y forma de entrega, generando experiencias hiper-sensibles y profundamente adaptadas.

Realidad aumentada, realidad virtual e interfaces inmersivas

Los canales tradicionales darán paso progresivamente a interfaces inmersivas e interactivas. La AR y la VR permitirán brindar soporte remoto con precisión visual, realizar demostraciones de productos en espacios simulados, recrear entornos de aprendizaje y crear experiencias sensoriales que aumenten la confianza y la comprensión del usuario (Marcos-Rodríguez, 2021).

Estas tecnologías permitirán, por ejemplo, que un cliente reciba asistencia técnica en tiempo real desde su hogar mediante gafas AR, o que un ejecutivo de ventas atienda

en una sala virtual 3D a clientes internacionales simultáneamente. Esto no solo mejorará la calidad del servicio, sino también reducirá costos de desplazamiento, tiempos y huella ambiental.

1. Internet de las cosas y automatización predictiva

La incorporación de sensores inteligentes y dispositivos conectados potenciará un modelo de atención **proactiva y autónoma**. Equipos de oficina, electrodomésticos, vehículos y dispositivos industriales serán capaces de detectar anomalías, enviar alertas, solicitar repuestos y programar mantenimientos sin intervención humana (Choéz, 2024).

Este paradigma transforma el servicio al cliente en un **servicio de los objetos al cliente**, donde los productos son actores activos del ecosistema de soporte. La noción clásica de «contactar al servicio técnico» será reemplazada por un entorno en el que los dispositivos gestionan su propio ciclo de vida asistencial.

2. Ética, regulación y humanismo tecnológico

Con el crecimiento exponencial de las tecnologías emergentes, se fortalecerá la necesidad de marcos éticos, regulatorios y de responsabilidad social en el diseño y operación de sistemas de atención al cliente. La protección de datos, la transparencia algorítmica, la equidad en la automatización y la **preservación del componente humano** serán temas centrales en los próximos años (Marcos-Rodríguez, 2021; McKinsey & Company, 2023).

No bastará con ofrecer un servicio eficiente, ya que las organizaciones deberán garantizar que sus canales no reproduzcan sesgos, que las decisiones automatizadas sean auditables y que siempre exista la opción de intervención humana ante decisiones críticas. La **confianza digital** se convertirá en un nuevo activo intangible de las marcas.

Hacia una experiencia total del cliente

Finalmente, las organizaciones líderes evolucionarán desde el enfoque tradicional de «atención al cliente» hacia una **gestión holística de la experiencia total del cliente —Total Experience Management—**. Este modelo integrará de forma sinérgica la experiencia del cliente —CX—, del usuario —UX—, del empleado —EX— y del negocio —BX—, entendiendo que la calidad de la interacción con el usuario es inseparable del bienestar del colaborador, la eficiencia del sistema y la cultura organizacional (McKinsey & Company, 2023).

Esta evolución requerirá nuevas competencias, nuevos indicadores y una gobernanza transversal que rompa silos funcionales. Las empresas que comprendan esta visión e inviertan simultáneamente en tecnología, talento, cultura y diseño centrado en el ser humano estarán mejor posicionadas para crear experiencias memorables, escalables y sostenibles en la economía digital del futuro.

Listado de siglas y descripciones

TIC - Tecnologías de la Información y la Comunicación: Conjunto de herramientas, recursos y sistemas digitales utilizados para gestionar, procesar y comunicar información de forma eficiente en entornos empresariales, educativos y sociales.

IA - Inteligencia Artificial: Rama de la informática que desarrolla sistemas capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento o la resolución de problemas.

CRM - Customer Relationship Management [Gestión de Relaciones con Clientes]: Sistemas tecnológicos que permiten centralizar, analizar y gestionar la información de los clientes para mejorar la atención, la personalización de servicios y la fidelización.

CX - Customer Experience [Experiencia del Cliente]: Percepción global que tiene un cliente sobre su interacción con una marca o empresa, incluyendo la calidad del servicio, la atención recibida, la usabilidad de los canales y la satisfacción general.

UX - User Experience [Experiencia de Usuario]: Experiencia del usuario en la interacción con productos o servicios digitales, como aplicaciones, sitios web o sistemas automatizados, enfocado en facilidad de uso, accesibilidad y satisfacción.

EX - Employee Experience [Experiencia del Empleado]: Conjunto de percepciones y vivencias que tiene un colaborador en su interacción con la empresa a lo largo de su ciclo laboral, incluyendo la cultura organizacional, las herramientas digitales y el ambiente de trabajo.

BX - Business Experience [Experiencia de Negocio]: Dimensión estratégica que vincula las experiencias del cliente, usuario y empleado con los resultados de negocio, como eficiencia operativa, ingresos y posicionamiento competitivo.

RPA - Robotic Process Automation [Automatización Robótica de Procesos]: Tecnología que permite automatizar procesos repetitivos mediante el uso de robots de software que emulan acciones humanas sobre sistemas digitales.

AR - Augmented Reality [Realidad Aumentada]: Tecnología que superpone información digital —imágenes, sonidos, datos— al mundo real a través de dispositivos como teléfonos inteligentes o gafas especiales, mejorando la experiencia del usuario.

VR - Virtual Reality [Realidad Virtual]: Tecnología inmersiva que simula entornos tridimensionales completamente generados por computadora, permitiendo al usuario interactuar con un entorno artificial de forma realista.

IoT - Internet of Things [Internet de las Cosas]: Red de dispositivos físicos conectados entre sí que recopilan e intercambian datos mediante Internet, permitiendo acciones automatizadas, monitoreo y mantenimiento predictivo.

LLM - Large Language Models [Modelos de Lenguaje de Gran Escala]: Modelos de inteligencia artificial entrenados con grandes volúmenes de texto para comprender, generar y manipular lenguaje natural —como ChatGPT—.

NPS - Net Promoter Score: Indicador de satisfacción del cliente basado en la probabilidad de que recomiende una marca o servicio a otros.

CSAT - Customer Satisfaction Score: Métrica que mide el grado de satisfacción del cliente respecto a una interacción específica o experiencia con un producto o servicio.

ERP - Enterprise Resource Planning [Planificación de Recursos Empresariales]: Sistemas integrados de gestión que permiten automatizar y centralizar los procesos de una organización como finanzas, recursos humanos, logística y operaciones.

API - Application Programming Interface [Interfaz de Programación de Aplicaciones]: Conjunto de reglas y definiciones que permiten la comunicación entre distintas aplicaciones o sistemas, facilitando la integración tecnológica.

RGPD - Reglamento General de Protección de Datos [en inglés: GDPR]: Normativa europea que regula la protección de datos personales y la privacidad de los ciudadanos, obligando a las organizaciones a cumplir estándares éticos y legales en el uso de información.

Referencias

1. Bank of America. (2023). Erica: Your virtual financial assistant. <https://newsroom.bankofamerica.com>
2. CEPAL. (2023). Brechas digitales en América Latina y el Caribe: Desafíos para la inclusión digital. <https://www.cepal.org>
3. Check Point Research. (2024). 2023 Cyber Security Report. <https://www.checkpoint.com>
4. Choéz, P. M. Q. (2024). Integración de las TIC en el servicio al cliente en las PYMES de la provincia de Cotopaxi. *Visionario Digital*, 8(3), 200–220. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/3138/8313>
5. Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018, enero-febrero). Artificial Intelligence for the Real World. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116. <https://hbr.org/2018/01/artificial-intelligence-for-the-real-world>
6. ElDerecho.com. (2024, mayo 23). BBVA acelera sus planes en inteligencia artificial y firma un acuerdo con OpenAI. *El Derecho*. <https://elderecho.com/bbva-acelera-sus-planes-en-inteligencia-artificial-y-firma-un-acuerdo-con-openai>
7. Forrester Research. (2024, julio). CRM trends that matter in 2024. Forrester. <https://www.forrester.com/report/crm-trends-that-matter-in-2024/RES181135>
8. Grand View Research. (2024). Chatbots Market Size & Trends Analysis Report. <https://www.grandviewresearch.com>

9. Hootsuite. (2024). Social Media Trends 2024. <https://www.hootsuite.com>
10. HubSpot. (2024). State of customer service report. HubSpot. <https://www.hubspot.com/state-of-customer-service>
11. IDC. (2024). Data-Driven Customer Experience: 2024 Market Trends. <https://www.idc.com>
12. Ingle, S. (2022, May 17). What is eCommerce personalization and why should you care? eDesk. Last updated August 13, 2024. <https://www.edesk.com/blog/ecommerce-personalization/>
13. Kaizo. (2023, agosto 8). AI automation: How artificial intelligence is transforming business process management. FlowForma. <https://www.flowforma.com/blog/ai-automation>
14. Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Octubre 17 de 2012. DO. N 48587.
15. Marcos-Rodríguez, K. L. (2021). Transformación digital y su impacto en estrategias organizacionales. Multidisciplinary Collaborative Journal, 2(2), 39. <https://mcjournal.editorialdoso.com/index.php/home/article/view/41>
16. McKinsey & Company. (2023). Next-level customer experience: Trends, tools, and future directions. <https://www.mckinsey.com>
17. McKinsey Global Institute. (2023). The state of AI in 2023. <https://www.mckinsey.com>
18. OECD. (2024). AI, Trust and Transparency. <https://www.oecd.org>
19. Pacari. (2023). Personalización y conocimiento profundo del cliente: Inteligencia relacional en CRM [Resumen o título insertado]. Visión Digital, Revista CienciaDigital. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/3138/8593>
20. PwC. (2023a). Global Digital Trust Insights 2023. <https://www.pwc.com>
21. PwC. (2023b). Seeing is believing: How virtual reality and augmented reality are transforming business and the economy. <https://www.pwc.com>
22. Salesforce. (2024). State of the Connected Customer 2024. <https://www.salesforce.com>
23. Statista. (2024). Chatbot usage and AI adoption statistics. <https://www.statista.com>
24. Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2023). Measuring Digital Development: Facts and Figures 2023. <https://www.itu.int>
25. World Economic Forum. (2023). Future of Jobs Report 2023. <https://www.weforum.org>
26. Zamora, L., & Panchana, J. (2024). Analítica de datos y experiencia del cliente: Una mirada desde el CRM. Journal de Tecnología Empresarial, 6(1), 22-35.
27. Zendesk. (2024). Customer Experience Trends Report 2024. <https://www.zendesk.com>



EL VELANCHO

Ante la crisis de demanda para la educación superior en Colombia: Flexibilidad curricular, interdisciplinariedad y relación con el sector productivo como respuesta

Facing the Demand Crisis for Higher Education in Colombia: Curricular Flexibility, Interdisciplinarity, and Relationship with the Productive Sector as a Response

Recibido: 06 de Mayo de 2025 **Aprobado:** 14 de Agosto de 2025

Fabián Jaimes Lara

Publicista. Magíster en Gestión de Instituciones de Educación Superior y Director del Programa de Publicidad y Mercadeo de la Fundación Universitaria San Martín.

Marco Teórico

La educación superior a nivel global se encuentra inmersa en un proceso de transformación estructural que responde a múltiples factores convergentes: la revolución tecnológica asociada a la digitalización y la inteligencia artificial, la emergencia de la economía del conocimiento, la globalización de los mercados y la volatilidad de los escenarios sociopolíticos y productivos. Este panorama, marcado por la complejidad y la incertidumbre, demanda una revisión profunda de los modelos pedagógicos y curriculares que históricamente han regido la formación universitaria (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura —UNESCO—, 2021). En este contexto, las instituciones de educación superior tienen el desafío no solo de formar profesionales competentes en áreas específicas, sino de garantizar perfiles integrales, capaces de adaptarse, innovar y liderar en entornos cambiantes y multidisciplinarios. Esta condición de adaptabilidad estratégica exige repensar el currículo desde tres grandes pilares: la flexibilidad curricular, la interdisciplinariedad articulada con la transdisciplinariedad y la construcción de redes de colaboración universidad-empresa-sociedad, mediadas por un enfoque pedagógico renovado centrado en el docente-coach.

La flexibilidad curricular, entendida como la capacidad del currículo para adaptarse de manera proactiva a las necesidades emergentes del entorno económico, social y tecnológico, se constituye en un mecanismo para la pertinencia de la educación superior. Según Brunner (2019), los sistemas educativos rígidos y tradicionales ya no responden a los desafíos del siglo XXI, siendo indispensable transitar hacia diseños curriculares abiertos, modulares, que permitan al estudiante construir trayectorias formativas personalizadas, integrando competencias técnicas, habilidades transversales y experiencias prácticas articuladas con la realidad profesional. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico —OCDE— (2020) refuerza esta perspectiva al afirmar que las instituciones deben preparar a los estudiantes no solo para empleos que existen actualmente, sino para aquellos que aún no han sido creados, en un entorno donde la obsolescencia de las habilidades es cada vez más acelerada. En países como Colombia, el Ministerio de Educación Nacional —MEN— (2019) ha propuesto lineamientos que promueven la renovación curricular con criterios de flexibilidad, buscando fortalecer la articulación de la educación superior con las dinámicas del sector productivo y la innovación tecnológica. Esta flexibilidad no se reduce a la elección de asignaturas, sino que implica una transformación profunda en la lógica formativa, permitiendo la integración de diversas metodologías pedagógicas, el aprendizaje por competencias, la incorporación de tecnologías digitales y la colaboración con otros actores sociales y económicos.

La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad emergen como enfoques epistemológicos necesarios para abordar la complejidad de los problemas actuales. Morin (2011) argumenta que la fragmentación del conocimiento en disciplinas aisladas limita la comprensión profunda de los fenómenos sociales, culturales, económicos y ambientales, que

son por naturaleza interrelacionados y sistémicos. La interdisciplinariedad promueve el diálogo entre saberes diversos, generando nuevas perspectivas y metodologías que enriquecen la formación profesional. Por su parte, la transdisciplinariedad, según Nicolescu (2014), va más allá de la interacción disciplinar, integrando el conocimiento científico con los saberes sociales, culturales y prácticos provenientes de la experiencia, la empresa, la comunidad y otros actores del tejido social. Esta integración potencia la capacidad de los profesionales para generar soluciones innovadoras y sostenibles en escenarios complejos. En el ámbito de la publicidad y el mercadeo, la aplicación de estos enfoques es fundamental, ya que la práctica profesional demanda la combinación de competencias en estrategia de comunicación, creatividad, analítica de datos, psicología del consumidor, sociología, diseño digital, economía conductual y tecnología, entre otras áreas (Kotler & Keller, 2021). Esta convergencia disciplinaria no solo enriquece el perfil del profesional, sino que le permite desempeñarse con éxito en entornos laborales donde la innovación y la adaptación son condiciones esenciales.

La relación universidad-empresa se configura como un eje estratégico para garantizar la pertinencia de la formación académica y su impacto en el desarrollo económico y social. El modelo de la triple hélice, propuesto por Etzkowitz y Leydesdorff (2000), plantea que la innovación se potencia cuando existe una colaboración estrecha entre la universidad, el sector productivo y el Estado, generando un ecosistema en el que el conocimiento circula, se transforma y se aplica en beneficio del desarrollo económico y la competitividad. En este marco, las universidades no solo deben ser generadoras de conocimiento, sino también dinamizadoras del desarrollo territorial y del tejido empresarial. Martínez (2018) destaca que las alianzas estratégicas entre universidades y empresas fortalecen la formación práctica de los estudiantes, propician la transferencia tecnológica y generan sinergias que contribuyen a la solución de problemáticas concretas del sector productivo. En el caso colombiano, el Consejo Nacional de Acreditación —CNA— (2020) ha establecido como criterio de calidad la interacción permanente con el entorno social y productivo, promoviendo que los programas académicos incorporen en sus planes de estudio prácticas profesionales, Proyectos Integradores, investigación aplicada y otras estrategias que favorezcan la vinculación con el mercado laboral y la innovación.

En este sentido, metodologías pedagógicas como el Aprendizaje Basado en Proyectos —ABP— y los Proyectos Integradores se posicionan como herramientas esenciales para concretar la relación universidad-empresa en el ámbito formativo. Méndez (2020) manifiesta que el ABP permite a los estudiantes enfrentarse a problemas reales del entorno empresarial, aplicando conocimientos teóricos en contextos prácticos, lo que fortalece su capacidad de análisis crítico, resolución de problemas, trabajo en equipo y creatividad. Los Proyectos Integradores, por su parte, constituyen espacios académicos donde convergen distintas disciplinas para abordar retos específicos planteados por organizaciones del sector productivo, facilitando una experiencia de aprendizaje significativo y contextualizado. Esta aproximación no solo refuerza las competencias técnicas, sino también las habilidades blandas, cada vez más demandadas en el mundo laboral, como la comunicación efectiva, el liderazgo, la resiliencia y la capacidad de adaptación (World Economic Forum, 2020).

Dentro de este ecosistema formativo, el rol del docente ha evolucionado de ser un transmisor de conocimientos a convertirse en un facilitador y mentor del aprendizaje. La figura del docente-coach representa esta transformación pedagógica, en la medida en que el educador orienta al estudiante en la construcción autónoma de su conocimiento, estimulando la reflexión crítica, el pensamiento estratégico y la proyección profesional (Blanco, 2020). El coaching educativo implica un acompañamiento personalizado y continuo, en el que el docente ayuda a los estudiantes a identificar sus fortalezas, superar desafíos y diseñar rutas de aprendizaje que conecten sus intereses con las oportunidades del entorno. Además, el docente-coach facilita la interacción entre la academia y el sector productivo, asegurando que las experiencias pedagógicas sean relevantes y estén alineadas con las demandas del mercado. Esta visión pedagógica es coherente con las tendencias internacionales que promueven modelos educativos centrados en el estudiante, el aprendizaje experiencial y la formación para la vida y el trabajo en sociedades altamente dinámicas y tecnológicas (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura —UNESCO—, 2021).

En síntesis, la integración de la flexibilidad curricular, la interdisciplinariedad, la relación efectiva con el sector productivo y el enfoque pedagógico basado en el docente-coach, constituyen una arquitectura educativa que permite responder a los desafíos contemporáneos de la educación superior. Este enfoque integral no solo optimiza la formación profesional, sino que también contribuye al desarrollo de ciudadanos críticos, innovadores y comprometidos con la transformación social y económica de sus territorios. La educación superior, en este sentido, se redefine como un espacio de convergencia entre el conocimiento académico, las necesidades del mercado y las aspiraciones de desarrollo sostenible, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible —ODS— propuestos por la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas —ONU—.

Objetivos del Artículo

Este artículo tiene como propósito principal compartir una experiencia significativa del Programa de Publicidad y Mercadeo de la Fundación Universitaria San Martín, en el marco de su estrategia académica y relacional con el sector productivo, orientada a fortalecer la pertinencia y la calidad educativa ante los desafíos actuales de la educación superior en Colombia. Desde esta perspectiva reflexiva y de enriquecimiento académico, se plantean los siguientes objetivos:

- **Describir** la estrategia de flexibilidad curricular, interdisciplinariedad y vinculación con el sector productivo implementada en el Programa de Publicidad y Mercadeo, como respuesta institucional frente a la crisis de demanda de la educación superior en Colombia.
- **Socializar** los elementos metodológicos y pedagógicos que caracterizan esta experiencia, especialmente el uso de Proyectos Integradores y el Aprendizaje Basado en Proyectos —ABP—, que permiten conectar la formación académica con problemáticas y oportunidades reales del entorno empresarial.
- **Reflexionar** sobre el papel del docente-coach como

orientador y facilitador en la implementación de estas estrategias formativas y su impacto en el desarrollo de competencias técnicas, blandas y de liderazgo en los estudiantes.

- **Contribuir** al debate académico y pedagógico en torno a la innovación curricular y la pertinencia de la educación superior, a partir de una experiencia concreta y aplicada que puede inspirar a otros programas académicos y nuevas comunidades educativas.

Estos objetivos reafirman el carácter reflexivo del presente artículo, que no responde a un proceso de investigación formal, sino al análisis y a la sistematización de una práctica educativa exitosa que ha fortalecido la relación universidad-empresa y la formación de profesionales altamente competitivos en el campo de la publicidad y el mercadeo.

Flexibilidad curricular: Adaptación a las nuevas necesidades del mercado

La flexibilidad curricular ha emergido como una necesidad crítica ante las nuevas exigencias del mercado laboral. Según García et al. (2022), la flexibilidad permite que los programas académicos se ajusten tanto a las tendencias del mercado como a las características individuales de los estudiantes, mediante itinerarios personalizados que combinan aprendizajes prácticos y teóricos.

En el Programa de Publicidad y Mercadeo de la Fundación Universitaria San Martín, esta flexibilidad se articula a través de un currículo dinámico que incorpora modalidades de enseñanza mixtas, como el uso de nuevas tecnologías, clases presenciales y virtuales, y la inclusión de proyectos reales desde el primer semestre. De esta manera, los estudiantes pueden personalizar su formación y alinearla con sus intereses y las demandas del mercado.

Proyectos integradores: Una herramienta de conexión con el sector productivo

Los Proyectos Integradores constituyen una pieza fundamental del diseño curricular del programa, permitiendo que los estudiantes se enfrenten a retos del mundo real desde el primer semestre. Estos proyectos, desarrollados en colaboración con empresas del sector publicitario y de mercadeo, se vuelven progresivamente más complejos a medida que los estudiantes avanzan en el programa, lo que les permite integrar teorías y prácticas de diversas disciplinas. La colaboración con el sector productivo asegura que los estudiantes no solo adquieran los conocimientos técnicos, sino que también desarrollen habilidades prácticas esenciales para el entorno profesional actual (Blanco, 2020).

Los estudiantes comienzan con proyectos introductorios y, conforme avanzan, se enfrentan a desafíos más complejos, como la creación de campañas publicitarias y estrategias de marketing digital para empresas reales. Esta metodología promueve la interdisciplinariedad, permitiendo que los estudiantes trabajen en equipos de distintas áreas, como análisis de datos, creatividad publicitaria y gestión de marcas.

Aprendizaje Basado en Proyectos —ABP—: Aprender Haciendo

El Aprendizaje Basado en Proyectos —ABP— es un pilar metodológico clave dentro del programa. A través de esta estrategia, los estudiantes aprenden mediante la resolución de problemas reales que enfrentan las empresas, lo que les permite aplicar sus conocimientos teóricos y desarrollar competencias interpersonales, creativas y técnicas. El ABP fomenta el trabajo en equipos interdisciplinarios, lo que permite que los estudiantes aborden problemas complejos desde diversas perspectivas y se conviertan en solucionadores de problemas innovadores (Méndez, 2020).

1. Interdisciplinariedad y transdisciplinariedad: Enfoques que enriquecen la formación

La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad son enfoques que enriquecen la formación de los estudiantes, permitiéndoles abordar problemas complejos desde distintas áreas del conocimiento. En el Programa de Publicidad y Mercadeo se fomenta la colaboración entre diversas disciplinas, como estrategia empresarial, creatividad publicitaria, análisis de datos y gestión de marcas, para generar soluciones innovadoras. Los Proyectos Integradores permiten que los estudiantes superen las fronteras tradicionales entre disciplinas, lo que resulta en una formación más completa y adaptada a los desafíos del mercado laboral actual (Jaimes Lara, 2025a).

2. Competencias y habilidades desarrolladas a lo largo de los proyectos integradores

Los Proyectos Integradores permiten a los estudiantes desarrollar competencias tanto técnicas como blandas. Algunas de las competencias que se desarrollan incluyen:

2.1. Gestión de proyectos: Desde el primer semestre, los estudiantes aprenden a gestionar proyectos reales, lo que les permite adquirir experiencia en planificación, ejecución y evaluación de campañas publicitarias y estrategias de mercadeo.

2.2. Creatividad e innovación: Los estudiantes aplican técnicas creativas y desarrollan soluciones innovadoras para resolver desafíos en marketing y publicidad.

2.3. Trabajo en equipo y liderazgo: Los proyectos fomentan la colaboración entre estudiantes y con empresas, desarrollando habilidades de coordinación y liderazgo.

2.4. Habilidades digitales: A través de la creación de estrategias publicitarias para plataformas digitales, los estudiantes se familiarizan con herramientas de análisis de datos y gestión de campañas digitales.

2.5. Pensamiento crítico y resolución de problemas: Los estudiantes se enfrentan a problemas reales que requieren una profunda reflexión y toma de decisiones estratégicas.

El rol de los docentes-coach en la implementación de los proyectos integradores

En el modelo pedagógico implementado por el Programa de Publicidad y Mercadeo de la Fundación Universitaria San Martín, el rol del docente-coach se erige como una figura esencial para la consolidación de una formación profesional integral, innovadora y vinculada con las dinámicas del sector productivo. Este rol supera la concepción tradicional del docente como simple transmisor de contenidos, para posicionarse como un mentor estratégico, un orientador pedagógico y un mediador entre el saber académico y los desafíos del entorno empresarial. Desde esta perspectiva, el docente-coach no solo facilita la adquisición de conocimientos, sino que también impulsa el desarrollo de competencias críticas, creativas, éticas y socioemocionales que son indispensables para la inserción y el liderazgo en un mercado laboral altamente competitivo y en constante transformación (Blanco, 2020).

La importancia de esta figura docente se acentúa en la implementación de los **Proyectos Integradores**, eje metodológico distintivo del programa, donde el conocimiento se construye de manera activa a partir de la solución de problemas reales en articulación con empresas y organizaciones del sector productivo. Como expone Jaimes Lara (2025a), en su artículo Universidad-Empresa: Condición de Calidad que salvará la Educación Superior en Colombia, el éxito de la relación universidad-empresa depende, en gran medida, de la capacidad de la academia para comprender y adaptarse a los requerimientos, ritmos y lenguajes del sector externo. En este sentido, el docente-coach desempeña un papel clave como traductor de **necesidades empresariales en retos pedagógicos**, garantizando la pertinencia, actualidad y aplicabilidad de los proyectos académicos que desarrollan los estudiantes.

El docente-coach, además, se configura como un diseñador pedagógico que orienta la formulación, el desarrollo y la evaluación de los Proyectos Integradores, promoviendo que estos respondan a los estándares de calidad educativa y a las demandas del mercado. Este acompañamiento no se limita a la asesoría técnica o disciplinar, sino que incluye la orientación en la gestión de equipos de trabajo interdisciplinarios, la aplicación de metodologías ágiles para la gestión de proyectos, la incorporación de herramientas digitales para la analítica de datos y la creatividad, así como la promoción de la inteligencia emocional, el liderazgo ético y la sostenibilidad en las soluciones propuestas (Goleman, 2013; Whitmore, 2017).

Desde el plano pedagógico, la labor del docente-coach se sustenta en los principios del **constructivismo social** propuesto por Vygotsky (1978), en el que el aprendizaje significativo se genera a través de la interacción social y la mediación educativa en la zona de desarrollo próximo del estudiante. El docente-coach, en este contexto, no solo orienta al estudiante en la adquisición de conocimientos, sino que potencia su capacidad para reflexionar críticamente, tomar decisiones estratégicas, adaptarse al cambio y proyectarse como agente transformador en su entorno profesional. Esta visión se complementa con los postulados del **coaching educativo**, en el que el mentor facilita el descubrimiento del potencial individual del es-

tudiante, mediante el planteamiento de preguntas poderosas, la escucha activa y la retroalimentación constructiva que fomenta la autonomía y la autorregulación del aprendizaje (Blanco, 2020; Whitmore, 2017).

El papel estratégico del docente-coach también está alineado con los criterios de calidad establecidos por el **Consejo Nacional de Acreditación —CNA—**, particularmente con la nueva perspectiva definida en el Acuerdo 01 de 2025, que resalta la importancia de la interacción efectiva y sostenida con el sector externo como una condición esencial de calidad en la educación superior (Consejo Nacional de Acreditación —CNA—, 2020). Jaimes Lara (2025a) enfatiza que esta relación no debe ser entendida como una acción eventual o complementaria, sino como un componente estructural de la formación, donde la universidad se convierte en un actor relevante del desarrollo económico y social. En esta lógica, el docente-coach funge como articulador entre la academia y el mundo productivo, facilitando no solo la co-creación de conocimiento, sino también la transferencia de tecnología, la innovación pedagógica y la construcción de redes de colaboración interinstitucional.

Asimismo, la intervención del docente-coach permite la sistematización de las experiencias derivadas de los Proyectos Integradores, lo cual es fundamental para la generación de evidencia sobre el impacto formativo y social de estos procesos. Esta sistematización no solo contribuye a la mejora continua de la oferta educativa, sino que también fortalece la capacidad institucional para la rendición de cuentas y la demostración de la pertinencia y calidad ante los procesos de autoevaluación, acreditación y renovación de registros calificados (Ministerio de Educación Nacional —MEN—, 2019; Consejo Nacional de Acreditación —CNA—, 2020).

En términos de competencias, el docente-coach no solo promueve el desarrollo de habilidades técnicas y profesionales en marketing y publicidad, sino que también impulsa competencias blandas como el pensamiento crítico, la comunicación asertiva, el trabajo colaborativo, la resiliencia y la capacidad de liderazgo en entornos inciertos y complejos. Estas competencias son altamente valoradas en el ámbito empresarial y son fundamentales para garantizar la empleabilidad y la proyección profesional de los egresados en escenarios globalizados (World Economic Forum, 2020).

Finalmente, el docente-coach contribuye a formar profesionales conscientes de su responsabilidad social y ambiental, capaces de generar propuestas de valor que no solo respondan a objetivos comerciales, sino que también contribuyan al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible —ODS—** de la Agenda 2030 (Organización de las Naciones Unidas —ONU—, 2015). De esta manera, el programa no solo asegura la formación de publicistas y mercadólogos técnicamente competentes, sino que también forma líderes comprometidos con la transformación social, económica y cultural del país, en coherencia con la visión de universidad transformadora que promueve Jaimes Lara (2025b).

Conclusiones

La implementación de Proyectos Integradores, la flexibilidad curricular, los currículos adaptados al sector productivo y el enfoque interdisciplinario y transdisciplinario posicionan al Programa de Publicidad y Mercadeo de la Fundación Universitaria San Martín como un modelo educativo innovador y alineado con las demandas del mercado laboral. Este enfoque integral no solo fortalece las competencias técnicas y profesionales de los estudiantes, sino que también asegura su capacidad de adaptarse a un entorno de trabajo dinámico y globalizado, donde la creatividad, la innovación y la resiliencia son esenciales para el éxito profesional.

Finalmente, es un honor compartir que el Programa de Publicidad y Mercadeo ha obtenido la renovación del Registro Calificado, otorgado por el Ministerio de Educación Nacional de Colombia, mediante la resolución 001347 del 3 de febrero de 2025. Este logro refleja el constante compromiso de la institución con la calidad educativa, la actualización continua de contenidos y el reforzamiento de metodologías pedagógicas, garantizando que los estudiantes reciban una formación innovadora que los prepare para los desafíos del mundo actual de la publicidad y el mercadeo.

Este reconocimiento es el fruto del trabajo colaborativo del equipo académico, docentes, estudiantes y egresados, y es un reflejo de la sólida conexión con el sector externo y productivo, que ha sido clave para una formación alineada con las demandas del mercado laboral.

Adicionalmente, los Proyectos Integradores han sido fundamentales, ya que permiten que los estudiantes superen las barreras tradicionales entre áreas de conocimiento, ofreciendo una educación más completa y acorde con los retos actuales (Gargallo López & Pérez-Pérez 2021). En este proceso, la labor de los docentes-coach ha sido esencial, ya que, mediante su orientación y visión prospectiva, han guiado la creación y el desarrollo de estos proyectos, asegurando que sean relevantes y tengan un impacto real en el ámbito profesional.

Gracias a estos esfuerzos, los graduados cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para sobresalir y liderar en su campo profesional.

Referencias

1. Blanco, R. (2020). El coaching educacional y su impacto en la formación integral. Editorial Académica.
2. Brunner, J. J. (2019). Educación superior y transformación digital: Desafíos y oportunidades. *Revista de Educación Superior*, 48(189), 19-38.
3. Consejo Nacional de Acreditación —CNA—. (2020). Lineamientos para la acreditación de alta calidad de programas de pregrado. CNA.
4. Etzkowitz, H., & Leydesdorff, L. (2000). The dynamics of innovation: From national systems and "Mode 2" to a triple helix of university-industry-government relations. *Research Policy*, 29(2), 109-123.
5. García Olave, A. L., Lagunas Méndez, M., Hernández, I.A., Roldán Maya, M., Rosales Desidero, A.L., & Sánchez Coronel, G. (2022). La flexibilidad curricular: Conceptos generales (1.ª ed.). Universidad Abierta y a Distancia de México; Secretaría de Educación Pública. https://www.unadmexico.mx/images/descargables/Flexibilidad_Curricular_Digital.pdf
6. Gargallo López, B., & Pérez-Pérez, C. (2021). Aprender a aprender, competencia clave en la sociedad del conocimiento: Su aprendizaje y enseñanza en la universidad. Valencia: Tirant Humanidades. <https://revistas.unav.edu/index.php/estudios-sobre-educacion/article/view/42681>
7. Goleman, D. (2013). La inteligencia emocional. Editorial Kairós.
8. Jaimes Lara, F. (2025a). Universidad-Empresa: Condición de calidad que salvará la educación superior en Colombia. *Universidad.edu.co*. <https://www.universidad.edu.co/universidad-empresa-condicion-de-calidad-que-salvara-la-educacion-superior-en-colombia-fabian-jaimes-lara/>
9. Jaimes Lara, F. (2025b). Universidad – Empresa. Relación con el sector externo. La condición de calidad que salvará la educación superior en Colombia. Fundación Universitaria San Martín. Editorial Eliva Press. <https://www.elivapress.com/es/authors/author-6351572671/>
10. Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16.ª ed.). Pearson.
11. Martínez, S. (2018). Alianzas estratégicas entre universidades y empresas: Un modelo de éxito. Ediciones Empresariales.
12. Méndez, P. (2020). Aprendizaje basado en proyectos: Una metodología para el siglo XXI. Editorial Académica.
13. Ministerio de Educación Nacional —MEN—. (2019). Lineamientos de política pública para la educación superior en Colombia 2019-2026. MEN.
14. Morin, E. (2011). La vía para el futuro de la humanidad. Paidós.
15. Nicolescu, B. (2014). *Transdisciplinarity: Theory and Practice*. Hampton Press.
16. Organización de las Naciones Unidas —ONU—. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Naciones Unidas.
17. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura —UNESCO—. (2021). *Futures of education: A new social contract for education*. UNESCO.
18. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico —OCDE—. (2020). *Skills for 2030*. OECD Publishing.
19. Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
20. Whitmore, J. (2017). *Coaching: El método para mejorar el rendimiento de las personas*. Editorial Paidós.
21. World Economic Forum. (2020). *The Future of Jobs Report 2020*. WEF.

La San Martín: Una historia de educación, transformación y esperanza

El libro *La San Martín: Una historia de educación, transformación y esperanza* constituye un recorrido histórico y crítico sobre la trayectoria de la Fundación Universitaria San Martín, una institución que, desde su nacimiento en 1981, ha sido reflejo de los retos, las crisis y las esperanzas de la educación superior en Colombia. Su lectura ofrece no solo un balance institucional, sino también un retrato del contexto educativo, social y político del país en las últimas cuatro décadas.

En el primer capítulo se narran los orígenes de la Fundación en el marco del Decreto 80 de 1980, normativa que reordenó la educación superior colombiana. Se resalta la visión de sus fundadores —encabezados por Mariano Alvear Sofán—, quienes concibieron una institución al servicio de los sectores más amplios de la juventud, inspirada en los valores de San Martín de Porres, patrono de la institución. La obra muestra cómo —con el inicio del programa de Odontología en 1982— la Fundación abrió caminos de acceso al conocimiento, convirtiéndose en alternativa para muchos estudiantes que no encontraban cupo en las universidades tradicionales.

El segundo capítulo se centra en uno de los momentos más difíciles: la crisis institucional de 2014-2015. Allí, se expone cómo la mala gestión administrativa y financiera de algunos directivos generó incertidumbre para más de veinte mil estudiantes, al punto de amenazar la continuidad del servicio educativo. El texto analiza las medidas de intervención del Ministerio de Educación Nacional, la expedición de la Ley 1740 de 2014 —que fortaleció los mecanismos de inspección y vigilancia— y la posterior reorganización administrativa. Este apartado no se limita a describir el conflicto, sino que enfatiza en las lecciones aprendidas, mostrando la capacidad de la comunidad académica para resistir, reorganizarse y salvaguardar el derecho a la educación.

El tercer capítulo abre la mirada hacia el futuro. Bajo el título «Lo prospectivo», plantea la necesidad de construir una visión institucional que combine memoria histórica con innovación. La Fundación es presentada como una organización en constante transformación, que debe anticipar los desafíos de la globalización, la virtualización, las brechas sociales y los cambios en la cultura educativa. Este ejercicio de prospectiva invita a la San Martín a proyectarse como una institución que mantenga su esencia —los valores del «bien ser, bien hacer, bien estar y bien tener»— mientras responde con creatividad y compromiso a las demandas de la sociedad contemporánea.

En conjunto, el libro no solo narra la historia de una institución universitaria, sino que se convierte en un testimonio sobre la resiliencia, la capacidad de transformación y la esperanza que caracteriza a quienes creen en la educación como motor de cambio social. Se trata de una obra que interpela a los lectores —académicos, estudiantes, docentes y ciudadanos en general— para reflexionar sobre la responsabilidad colectiva en la construcción de una educación superior de calidad, sostenible y con sentido humano.

Más que una crónica institucional, *La San Martín: Una historia de educación, transformación y esperanza* es un relato sobre la posibilidad de reinventarse, de aprender de los errores y de reafirmar el compromiso con la formación de nuevas generaciones. Su lectura invita a comprender que la educación no es solo transmisión de conocimientos, sino un acto profundo de servicio, de justicia y de esperanza compartida.