



Eficiencia administrativa en firmas legales: La implementación de un software jurídico como herramienta de mejora en la gestión de los procesos administrativos deficientes

Darnley Andrés Rincón Rincón

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa de Especialización en Gerencia de Proyectos

4 de mayo de 2025

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN FIRMAS LEGALES DE COLOMBIA

Eficiencia administrativa en firmas legales: La implementación de un software jurídico como herramienta de mejora en la gestión de los procesos administrativos deficientes

Darnley Andrés Rincón Rincón

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesora
Doris Amanda Rosero García
Microbióloga, M.Sc., PhD.
Posdoctorado en Microbiología Ambiental

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual
Programa de Especialización en Gerencia de Proyectos
4 de mayo de 2025

Contenido

Lista de cuadros	5
Lista de figuras.....	6
Lista de anexos.....	7
Resumen.....	8
Abstract.....	9
Introducción	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2 La pregunta de investigación	12
1.3 Los objetivos de investigación.....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos	13
1.4 Justificación de la investigación	13
2. MARCO DE REFERENCIA.....	15
2.1. Marco de Antecedentes.....	15
2.2. Marco Teórico.....	16
2.2.1. Personal administrativo:.....	16
2.2.2. Tecnología jurídica:	16
2.2.3. Cambio organizacional:	17
2.3. Marco Normativo.....	17
2.3.1. Constitución política de Colombia (1991).....	17
2.3.2. Ley 527 de 1999 – Ley de comercio electrónico.....	18
2.3.3. Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales	18
2.3.4. Ley 594 de 2000 – Ley general de archivos	18
2.3.5. Ley 1341 de 2009 – TIC	19
2.3.6. Código de ética del abogado (Ley 1123 de 2007)	19
2.3.7. Norma ISO aplicable (por referencia técnica)	19
3. METODOLOGÍA.....	20

Eficiencia administrativa en firmas legales de Colombia

3.1.	Enfoque y alcance de la investigación	20
3.2.	Población y muestra	21
3.2.1.	Definición de la población	21
3.2.2.	Cálculo y selección de la muestra	22
3.3.	Instrumento(s)	22
3.4.	Descripción de procedimientos	23
3.4.1.	Estructura de la entrevista	23
3.4.2.	Codificación de los datos	24
3.5.	Análisis de información	25
3.6.	Consideraciones éticas	26
3.6.1.	Análisis de consideraciones éticas	26
4.	RESULTADOS	28
5.	DISCUSIÓN	39
5.1.	Categorización y comparativa con la literatura	39
6.	CONCLUSIONES	43
7.	RECOMENDACIONES	45
	Referencias	47
	Anexos	49

Lista de cuadros

Cuadro 3.4.2.1. Codificación de Datos 24

Lista de figuras

Figura 3.5.1 Diagrama Ishikawa: Causas de la Ineficiencia Administrativa 26

Lista de anexos

Anexo A. Diagrama de flujo de los procesos administrativos.....	49
Anexo B. Modelo de entrevista	50
Anexo C. Matriz comparativa: Gestión actual Vs Mejorada.....	51
Anexo D. Propuesta de herramienta tecnológica.....	52

Resumen

La eficiencia de procesos al interior de una compañía es un factor considerable para lograr al éxito de esta y sobre todo en empresas donde su core es el área legal, en este caso las firmas legales de Colombia. No obstante, muchas de estas pymes no cuentan con procesos estandarizados y claros que permitan dar un buen manejo a la información, canales de comunicación asertivos y tampoco gestiones oportunas que hagan sobresalir la calidad del servicio. Esta investigación busca dar un panorama claro identificando cuáles son esas falencias que hay de nivel interno, tomando como muestra una firma legal en la ciudad de Bogotá, pero también proponer una herramienta tecnológica robusta que aporte esa posibilidad de optimizar aquellos factores que hacen deficientes cada uno de los procesos. Mediante entrevistas de preguntas claras y precisas, se logró identificar cuál era esa problemática que está afectando la operación de esta firma y con esta base, dar paso a explorar la implementación de un software jurídico como solución; otra idea fundamental de esta investigación es mostrar al mundo corporativo que la tecnología llegó para convertirse en un aliado de todos los procesos y que bien utilizadas estas herramientas, se pueden adoptar como aliados estratégicos para nuestra compañía otorgando ventajas competitivas en un mercado.

Palabras clave: Procesos administrativos, optimización, eficiencia administrativa, software jurídico, implementación, gestión.

Abstract

The efficiency of processes within a company is a considerable factor to achieve the success of the same and especially in companies where its core is the legal area, in this case the law firms of Colombia. However, many of these SMEs do not have standardized and clear processes that allow a good handling of information, assertive communication channels and timely management that make the quality of service stand out. This research seeks to give a clear picture identifying what are those shortcomings that exist internally, taking as a sample a law firm in the city of Bogota, but also propose a robust technological tool that provides the possibility of optimizing those factors that make each of the processes deficient. Through interviews with clear and precise questions, it was possible to identify which was the problem that is affecting the operation of this firm and with this basis, to explore the implementation of a legal software as a solution; another fundamental idea of this research is to show the corporate world that technology came to become an ally of all processes and that well used these tools can be adopted as strategic allies for our company giving competitive advantages in a market.

Keywords: Administrative processes, optimization, administrative efficiency, legal software, implementation, management.

Introducción

El entorno competitivo y dinámico que hoy se cierne sobre el mundo corporativo ha hecho que las empresas tengan la necesidad de evolucionar a herramientas tecnológicas que aporten en cada uno de sus procesos, para este caso en particular, las firmas legales en Colombia lastimosamente han quedado rezagadas en esta evolución enfrentando desafíos de ser cada vez más eficientes y productivas para mejorar la calidad de su servicio. Hoy por hoy, este mercado de pequeña y mediana envergadura, aborda problemas administrativos tan básicos que se puede pensar no existirían en las empresas del siglo XXI, procesos como control de sus finanzas, seguimiento riguroso a trámites judiciales y trazabilidad minuciosa a su mercado potencial sin mencionar otros procesos más, están haciendo que su operatividad sea manual, incrementando la carga laboral y consecuentemente la deserción de su recurso humano, esto se refleja en la alta rotación de personal que tiene este gremio.

En este contexto, ahondar más sobre este tema, logra identificar cuáles son esos patrones raíz y procesos, que se deben atacar para encontrar una solución aportante al gremio, pero también a la fuerza de trabajo representada en personas que desde su rol mueven la economía en este sector. En el mercado, se encuentran un sin número de software, unos más reconocidos que otros por su robustez y alcance, pero que no son el centro de esta investigación, el foco principal se centró en analizar como con estas herramientas estas empresas pueden mejorar automatizando sus procesos de operación y cuál es ese impacto que tiene de manera general para la compañía en términos de su ejercicio, en la generación de valor y también el impacto que tiene en las vidas de las personas que laboran para las mismas.

Se abordó la problemática que tienen estas empresas identificando los procesos problema como raíz de la investigación, realizando entrevistas a los profesionales que hoy hacen parte de esos procesos y que pueden informar de manera precisa cuáles son las dificultades que pueden llegar a mejorar con la implementación de una herramienta tecnológica dentro de la compañía.

Esta investigación busca, de manera general, aportar información muy relevante para este sector que, a lo mejor, no ha identificado la evolución que puede dar a sus empresas y el avance tan positivo en materia de competitividad y diferenciación.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Actualmente, el entorno de los diferentes mercados se caracteriza por ser altamente competitivo, volátil y sobre todo tecnológico, en Colombia, las firmas legales enfrentan un panorama bastante complicado, muchas veces influenciado por la falta de recurso competente que apoye e innove en los diferentes procesos administrativos que este tipo de empresas maneja, el crecimiento en este sector es notorio, las empresas jurídicas demandan un sin número de gestiones que involucran volúmenes de documentación, trámite y respuesta a cada uno de sus clientes, pero es aquí donde se presenta el reto más grande del sector (Porter, 2008).

Un gran porcentaje de este gremio, no tiene una estructura administrativa bien segmentada y de aquí que sus procesos sean de igual manera deficientes, el volumen de gestión es bastante grande, comparado contra la capacidad de recurso que muchas de estas organizaciones tiene, esto se refleja en desorganización y pérdida de documentos, pérdida de información relevante para los procesos, incumplimiento de plazos procesales y descontrol en

sus finanzas, que al final todo repercute en calidad y servicio al cliente (Nonaka & Takeuchi, 1995). La adopción a herramientas tecnológicas y nuevos procesos empeora aún más el panorama, ya que muchos de los procesos que son el cuello de botella en el flujo de la operación normal de esas empresas, podrían ser ejecutados de manera más eficiente con el apoyo de un software que simplifique procesos y a su vez agilice muchas gestiones (Davenport & Short, 1990). **(Ver el anexo A.)**

La implementación de un software jurídico especializado en este tipo de procesos es expuesta como una posible solución a este tipo de problemática, pues es una herramienta que impactaría a todo nivel, automatización de procesos, resguardo de información confidencial, alarma de eventos o vencimientos, control financiero y respaldo de data ante futuras situaciones que demanden una traza legal; sin embargo, es aquí donde nace el mayor reto, el problema está, la solución está, pero el desconocimiento y la resistencia al cambio hacen que esta implementación sea un tanto compleja (Kotter, 1996).

Una parte de esta investigación se centra en identificar esas problemáticas que muchas veces se normalizan en la diaria operación de estas empresas y también, de exponer que existen soluciones tecnológicas que pueden ser tenidas en cuenta como parte de la estrategia organizacional, generando un impacto positivo para los resultados de la empresa y de su recurso humano (Rodriguez, 2018).

1.2 La pregunta de investigación

¿Cómo podría influir la implementación de un software jurídico en la mejora y eficiencia de los procesos administrativos que han sido identificados como deficientes en la gestión operativa de las firmas legales en Colombia?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

- Identificar los procesos administrativos deficientes en las firmas legales de la muestra investigada y explorar el impacto positivo que tendría implementar un software jurídico que contribuya en la mejora de esos procesos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar los factores que contribuyen a que los procesos administrativos sean ineficientes, teniendo en cuenta factores humanos, estructurales y de tecnología.
- Describir una estrategia posible para la implementación de software jurídico que aporte en la optimización de los procesos deficientes identificados.
- Relacionar el impacto positivo que trae esta transformación a los diferentes actores involucrados en los procesos y su relevancia consecuente en la productividad de la empresa.

1.4 Justificación de la investigación

En el contexto actual del ejercicio de profesiones como el derecho en Colombia, cada vez toma más auge crear firmas legales como opción de empresa que genera empleo y estructura mucho mejor este ejercicio, sin embargo, dentro de su estructuración no se está teniendo en cuenta un factor clave como lo es la gestión administrativa que involucra procesos de alto volumen y carga para la gestión operativa y la de su recurso humano. Dentro del ejercicio diario de estas empresas se encuentran procesos deficientes traducidos en pérdidas de tiempo, tareas

manuales, pérdidas de información relevante y sensible, descontrol financiero y rendimientos deficientes de su personal. Todo esto se refleja en una productividad baja y comprometen seriamente la calidad del servicio, volviéndolos ineficientes en un mercado que cada vez tiene más competidores.

Esta problemática ha llevado a explorar diferentes alternativas a las firmas legales, perfilándose como mejor opción, encontrar apoyo en una herramienta tecnológica, un software que de manera automatizada corrija y aporte valor a sus procesos innovando de una manera muy sincronizada, procesos como organización y protección de datos confidenciales, vigencias y plazos de diligencias judiciales, registro y control de sus finanzas y automatización digital de tareas repetitivas. Muy a pesar de tener todas estas ventajas con la tecnología que hoy ofrece el mercado, muchas de estas empresas del sector investigado, desconocen ese impacto real y positivo que podría tener su operatividad, la resistencia al cambio, la falta de estrategia y el desconocimiento de la existencia de este software en el mercado empeoran aún más el panorama en términos de eficiencia operativa.

Todo esto se justifica en esa necesidad que hoy en día tiene este sector, operar de esta forma tan arcaica y tradicional, poder analizar de una manera crítica y fundamentada los diferentes procesos administrativos que hoy son problema en su ejercicio y poder mostrar a este gremio que las herramientas ya existen, que las pueden adoptar para modernizar su empresa y elevar sus estándares de gestión que generan valor en la toma de decisiones empresariales.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco de Antecedentes

Diversas investigaciones se han realizado a lo largo de los años en esta problemática de las firmas legales y sin duda alguna de la necesidad latente que conlleva adoptar herramientas tecnológicas en las gestiones jurídicas. Estudios sobre transformación digital en este sector de Latinoamérica, muestra que la baja adaptabilidad y adopción de tecnología en muchas firmas legales, hacen que estas se compongan de estructuras administrativas obsoletas, de escasa innovación e inversión a sus procesos y a su vez de alta resistencia al cambio por parte de su capital humano (Cathles, Suaznabar, & Vargas, 2022).

Estudios relevantes acerca de la gestión documental y el almacenamiento adecuado de información sensible en Colombia, muestran que a pesar de que existe un marco normativo importante sobre este tema, aún persisten factores que hacen desafiante la aplicación efectiva de políticas de gestión documental dentro de las organizaciones que no migran a transformación digital (Ruiz Viera, 2021).

Desde el ámbito internacional, se han realizado publicaciones de diversas asociaciones dedicadas a la investigación de tecnologías avanzadas para empresas del sector legal, donde una muy relevante menciona que esta implementación mejora la productividad, permite tomar decisiones basadas en datos y mejora los rendimientos en términos de recurso humano y económico (Association International Legal Technology, 2024).

2.2.Marco Teórico

2.2.1. Personal administrativo:

Estos comprenden todas aquellas funciones de planeación, organización, dirección y control, permitiendo así el funcionamiento eficaz de cualquier organización (Fayol, 1949).

Revisando estos conceptos desde la perspectiva legal, estos procesos comprenden recepción y asignación de casos, gestión de agendas y vigencias de procesos judiciales, facturación, archivo y control financiero. Cuando estos engranajes no funcionan de manera correcta dentro de una compañía, por falta de alineación, estandarización o sobrecarga laboral, se generan impactos negativos de nivel corporativo como pérdida de clientes, ventas con tendencia a la baja y lo más grave, incumplimientos legales que acarrear sanciones más severas para la firma.

2.2.2. Tecnología jurídica:

Dentro del ámbito teórico que estudia este tema, existe el término LegalTech, que de manera muy general hace referencia a la tecnología dispuesta para los temas jurídicos y de gestión interna en las firmas legales. Esto incluye herramientas cuyo objetivo de creación fueron procesos específicos de esta área como lo son la automatización de contratos, flujo de casos, bases de datos de información legal e inteligencia artificial que hace el trabajo más extenso, el análisis de documentos con información específica.

Un software jurídico es un aplicativo creado con la única y principal función de organizar, centralizar y agilizar procesos e información de una empresa dedicada a temas legales, su implementación y adaptación puede hacer la diferencia entre una oficina informal

y una firma legal bien estructura y competitiva en un mercado nacional y porque no, internacional.

2.2.3. Cambio organizacional:

El cambio organizacional se estima que es positivo cuando se da en tres fases: descongela, cambiar y recongenlar, esto es potencialmente aplicable en las firmas legales, ya que es propicio para modificar rutinas arraigadas probablemente de hace muchos años, capacitar al personal e incrustar la aceptación al cambio saliendo de la zona de confort que le proporcionaban estos procesos, todo esto dentro del marco de la cultura institucional y la planeación estratégica (Lewin, 1947).

2.3.Marco Normativo

Esta investigación se fundamenta en las diferentes reglamentaciones y normas legales de orden nacional colombiano; estas se encargan de regular el ejercicio de la profesión del derecho, la gestión administrativa y la transformación digital en las organizaciones, en este caso las de ámbito legal.

2.3.1. Constitución política de Colombia (1991)

Artículo 209: Establece que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con fundamento en los principios de eficiencia, eficacia, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (Congreso de Colombia, 1991).

Artículo 15 y 20: Esto reconocen el derecho a la información y protección de datos, elementos clave en el manejo digital de la información jurídica (Congreso de Colombia, 1991).

2.3.2. Ley 527 de 1999 – Ley de comercio electrónico

Establece la validez jurídica de los mensajes de datos, la firma digital y el uso de medios electrónicos, lo cual es fundamental para validar procesos automatizados y uso de software jurídico (Congreso de Colombia, 1999).

2.3.3. Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales

Esta ley regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales, lo que la hace esencial en la implementación de software jurídicos que gestionan información confidencial de clientes y procesos legales (Congreso de Colombia, 2012).

2.3.4. Ley 594 de 2000 – Ley general de archivos

Establece los principios y procesos para la gestión documental en entidades de carácter privado y público, aplicable en el ámbito investigado de las firmas legales. El software jurídico implementado debe cumplir con esta normatividad para garantizar la apropiada conservación y consulta de los datos (Congreso de Colombia, 2000).

2.3.5. Ley 1341 de 2009 – TIC

Promueve el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, como camino a la transformación digital, incluso en el sector jurídico (Congreso de Colombia, 2009).

2.3.6. Código de ética del abogado (Ley 1123 de 2007)

Regulas los principios sobre el ejercicio profesional del derecho, incluyendo la confidencialidad, el deber de diligencia y la eficiencia en el manejo de asuntos legales, aspectos que pueden ser optimizados con herramientas tecnológicas (Congreso de Colombia, 2007).

2.3.7. Norma ISO aplicable (por referencia técnica)

ISO 9001: Gestión de la calidad, útil para estructurar procesos administrativos eficientes (Organización Internacional de Normalización-ISO, 2015).

ISO 27001: Seguridad de la información, especialmente relevante al implementar software jurídico que maneje datos sensibles (Organización Internacional de Normalización-ISO, 2022).

3. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y alcance de la investigación

La presente investigación está enfocada en un modelo netamente cualitativo, con el propósito de comprender, desde una perspectiva interpretativa, todos aquellos factores que tienen incidencia en que los procesos administrativos del sector de las firmas legales en Colombia sean deficientes. Con la recolección y análisis de datos no numéricos sino de tipo descriptivo, mediante una entrevista semiestructurada que comprendía preguntas enfocadas a identificar los factores problema y la consideración de una herramienta tecnológica que los solucione, se buscó explorar la problemática principal en cuanto procesos deficientes y el impacto potencial que tendría implementar un software tecnológico en procesos de gestión administrativa del entorno jurídico.

Este enfoque tiene una ventaja bastante importante y es la inmersión positiva para identificar patrones, relaciones y procesos en los que son aportantes los principales actores, abogados, asistentes jurídicos, y demás administrativos de estas empresas, propiciando una comprensión del dinamismo y del nivel de adaptación, resistencia y aceptación de la tecnología como apoyo a su operación, este enfoque está soportado en el propósito que tiene la investigación y los resultados que deseas obtener, es más efectivo cuando como en este caso, lo que se busca es comprender como perciben y experimentan todas estas situaciones o procesos los mismos actores y cuales son sus puntos de vista frente al cambio, frente a esa etapa adaptativa que trae consigo nuevos procesos.

“La información que puede resultarte útil para cumplir con tus metas proviene principalmente de las personas involucradas en dichos procesos y programas. Es factible reunir

esta información hablando con ellas, pero alternativamente puedes hacer uso de la investigación cualitativa con el fin de sistematizarla y profundizarla, y sobre todo de responder a los porqués. Esta herramienta te proporcionará un panorama completo y detallado de lo que piensan todos en la empresa (si están motivados para el cambio, si se encuentran escépticos, si tienen sugerencias específicas de mejora, etc.) y te facilitará que tus recomendaciones concretas sean más realistas y pertinentes” (Hernandez Sampieri & Mendoza Torres, 2018, pág. 390).

El alcance de esta investigación es de tipo exploratorio-descriptivo, pues se enfoca y pretende proporcionar un conocimiento claro de aquellas actividades que sobrecargan la operatividad, que repercuten en procesos deficientes y a su vez mostrar cuál es ese impacto positivo que traería implementar un software tecnológico que se encargue de automatizar actividades y de dar flujo ágil a la operatividad de la empresa. Esta investigación se centró en firmas legales de tamaños pequeño-mediano ubicadas en Colombia y puntualmente de la muestra tomada en la zona urbana de Bogotá D.C. donde hay oportunidad de mayor acceso a tecnologías vanguardistas y de mayor adaptación por la volatilidad de ser una ciudad capital. Se buscó generar conocimientos contextualizados que aporten como base para futuras investigaciones y propuestas de mejora en el sector.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Definición de la población

La población para impactar con esta investigación son las firmas legales de Bogotá, Colombia; empresas de pequeño y mediano nivel cuyo foco de negocio es el servicio de asesoría,

acompañamiento y solución a las diferentes situaciones de tipo legal o jurídico de los clientes que pueden ser personas naturales o empresas de los diferentes sectores del mercado.

3.2.2. Cálculo y selección de la muestra

La muestra de esta investigación es de tipo no probabilístico, ya que los datos a analizar son de enfoque cualitativo, es decir, procesos de operación al interior de una empresa. Se tomó como muestra la empresa ASI S.A.S., cuya ubicación es en la ciudad de Bogotá y cuenta actualmente con 5 colaboradores.

El muestreo se realizó a cinco (5) de sus colaboradores cuyo rol está directamente involucrado en la problemática a estudiar, esto para que los datos recopilados sean los más reales posibles y podamos hacer un buen ejercicio de investigación.

3.3. Instrumento(s)

El instrumento escogido para la recolección de datos de esta investigación fue la entrevista; se realizó una entrevista semiestructurada con preguntas que abordan la problemática y el aporte que tendría la posible solución, su objetivo principal es que mediante seis (6) preguntas realizadas a cinco (5) de los principales ejecutores de los procesos se lograra recopilar información que revele las causas, efectos y soluciones para el sector de estudio (Flick, 2022).

3.4. Descripción de procedimientos

Esta entrevista se realizó de manera presencial en la ciudad de Bogotá, el día 14 de marzo de 2025, en las oficinas de la firma que se encuentran en el sector del centro internacional. Las personas que nos colaboraron fueron las siguientes:

- Subdirectora general
- Coordinadora Jurídica
- Secretaria Jurídica
- Analista Jurídica
- Abogado Líder

3.4.1. Estructura de la entrevista

Para la realización de la entrevista se estructuraron seis preguntas que pudieran ser aplicadas de manera general a cada uno de los entrevistados y aportaran información valiosa para la investigación. A continuación, la descripción de las preguntas realizadas: **(Véase en el anexo B.)**

1. ¿Podría describir su rol dentro de la firma legal y sus principales responsabilidades?
2. ¿Cómo describiría la estructura administrativa de la firma para la cual trabaja?
3. Describa cuáles son los procesos administrativos que suelen generar más problemas o retrasos en la firma.

4. ¿Considera que la carga administrativa que actualmente tiene afecta su eficiencia y la normal operación de la firma?
5. ¿Considera usted que la implementación de un software tecnológico podría ayudar a mejorar muchos procesos y, en consecuencia, la eficiencia administrativa? ¿Por qué?
6. Si pudiera cambiar un aspecto clave de la administración en la firma, ¿cuál sería y por qué?

3.4.2. Codificación de los datos

Una vez realizadas las entrevistas, la información obtenida se ordena de acuerdo con la categoría de análisis inicial abierta (Hernandez & Mendoza, 2018).

Cuadro 3.4.2.1. Codificación de Datos

Código	Respuesta
Falta de organización y digitalización	Los procesos no están estandarizados y esto causa desorden porque cada área tiene su forma de hacerlo. Adicionalmente, adicional todos los archivos son físicos, esto hace tedioso poder ubicar la información.
Sobrecarga laboral	Todas las tareas y procesos, al ser repetitivos, se vuelven muy manuales; eso lo hace poco ágil y las demás tareas asignadas se acumulen. Muchas veces la jornada laboral no alcanza para cubrir lo básico de la operación.

Demora en trámites y respuestas	Los procesos, actividades y respuestas a los clientes son muy lentos, esto hace que muchos de los clientes se molesten al no tener una respuesta oportuna.
Errores en documentos y pérdida de información	Muchas veces se pierde información porque no hay controles en la recepción de esta. La documentación no tiene una ruta que defina a un responsable y tampoco una ubicación precisa.
Mala comunicación interna	Es difícil tener una coordinación entre las diferentes áreas de la empresa, ya que, al no existir un sistema centralizado, las decisiones o situaciones no se comunican o se comunican incompletas.

3.5. Análisis de información

El análisis de los datos recolectados no se realizó con la ayuda de una herramienta tecnológica, ya que las entrevistas realizadas me permitieron de una forma manual, identificar patrones y características que son visibles muy fácilmente y que se encuentran alineados a los objetivos específicos de la investigación. El proceso ejecutado consistió en escuchar las entrevistas realizadas a los roles involucrados en los procesos problema, y de allí, ir codificando cada patrón o característica principal de las respuestas, esto permitió dejar claro cuáles son las categorías para discutir y comparar en el análisis de resultados.

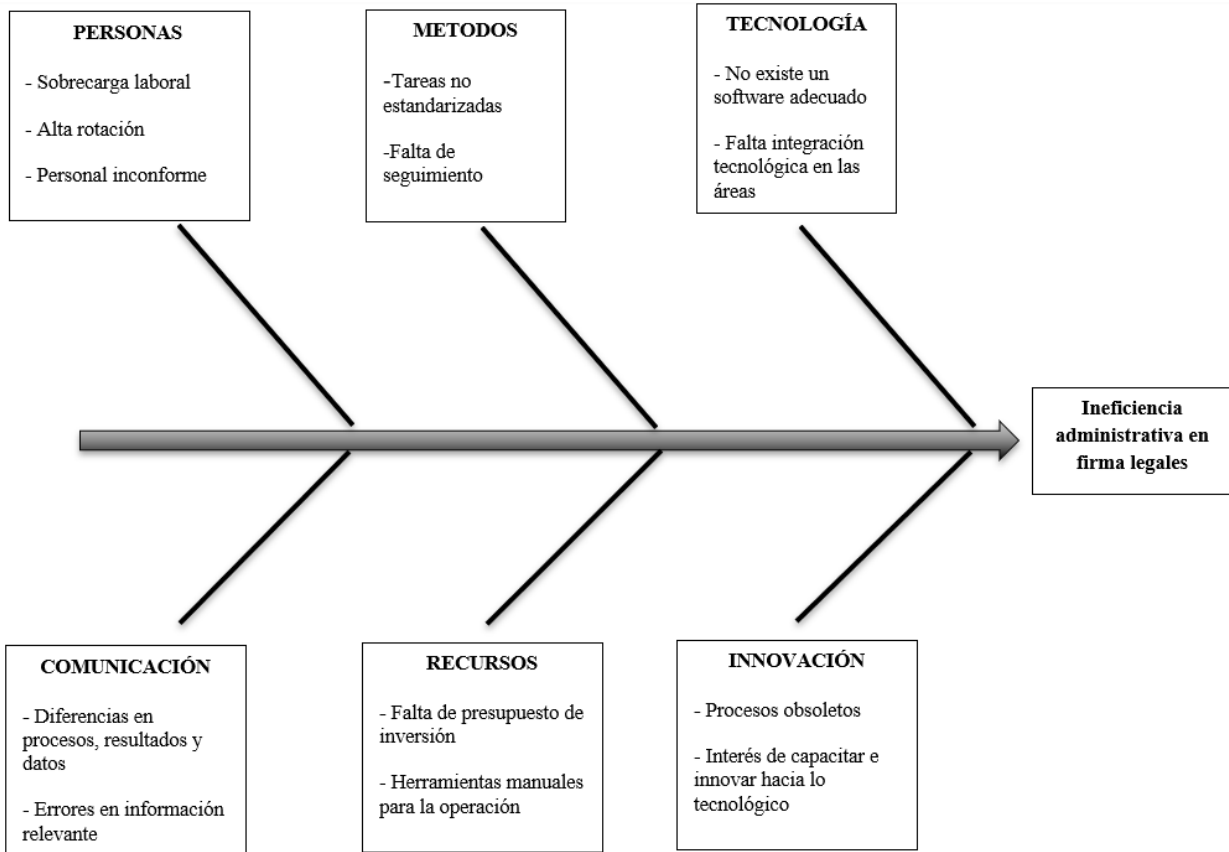


Figura 3.5.1 Diagrama Ishikawa: Causas de la Ineficiencia Administrativa

3.6. Consideraciones éticas

3.6.1. Análisis de consideraciones éticas

Para efectos del enfoque cualitativo y el abordaje de información y procedimientos informados durante la entrevista, se optó por no mencionar nombres puntuales de los participantes y de resguardar solo para uso académico, cada una de las respuestas aquí registradas dentro de esta investigación, esto garantiza la dignidad y confidencialidad de la información. Las siguientes consideraciones regirán el desarrollo de esta investigación:

- **Confidencialidad y anonimato:**

Como se mencionó anteriormente, se garantizará que la información sea usada para investigaciones futuras y solo de tipo académico, con la severidad de ser usada bajo el nivel de confidencialidad. Los nombres de los participantes fueron omitidos para proteger su identidad.

- **Uso responsable de la información:**

La información obtenida no fue utilizada para emitir juicios o sanciones contra las personas entrevistadas. El análisis se enfocará en identificar patrones y oportunidades de mejora en sus procesos, sin señalar ni categorizar casos particulares.

- **Minimización de riesgos:**

Se recopiló la información buscando minimizar al máximo cualquier tipo de daño físico, emocional, psicológico o reputacional a los participantes. Se propició la neutralidad y escucha en todas las interacciones durante el desarrollo de esta investigación.

- **Cumplimiento normativo:**

La investigación se alineó a lo establecido por la ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y otras normativas vigentes en Colombia.

- **Transparencia y veracidad:**

La información recopilada fue tratada y expuesta de manera honesta, no se distorsionó para favorecer intereses particulares, se evitó la manipulación sesgada de los testimonios obtenidos.

4. RESULTADOS

Entrevistado 1: Subdirectora general

1. ¿Podría describir su rol dentro de la firma legal y sus principales responsabilidades?

Ok, respecto al rol en como sub directiva es el segundo cargo más importante de todo la firma después del representante legal y fundador de la misma como rol, pues básicamente es eso es un cargo administrativo y también, pues tiene incidencia como tal, pues en la operación respecto de las principales responsabilidades, pues está el tema de la dirección del equipo, entonces está esa vigilancia, pues como constante del tema de que los procesos, pues avancen que cada persona cumpla con sus responsabilidades en tanto desde el área comercial como es del área interna de ya la ejecución de las actividades como la erradicación de los procesos o la vigilancia de los mismos entonces eso serían las principales responsabilidades al igual que el tema del manejo de eh, de los ingresos de la firma

2. ¿Cómo describiría la estructura administrativa de la firma para la cual trabaja?

La estructura administrativa se compone de los cargos de las secretarías luego este digamos como que es la el primer plano, pues el primer punto de, de esta pirámide por decirlo así luego de las secretarías podríamos hablar que están los abogados como tal que algunos, pues tienen cargos de auxiliares jurídicos otros asistentes jurídicos, pues tiene varias falencias tiene varias falencias porque si bien digamos que si las funciones están determinadas de manera clara para cada persona si a veces nos enfrentamos a dificultades de falta de practicidad o u obstáculos por no avanzar en la implementación de otras herramientas que pudiesen en hacer que el tiempo de cada persona se maximice y sean más productivos.

3. Describa cuáles son los procesos administrativos que suelen generar más problemas o retrasos en la firma.

La vigilancia de procesos principalmente porque pues el volumen es bastante elevado y pues el personal digamos versus el volumen de procesos es bastante bajo estamos hablando de que más o menos hay un personal de aproximadamente 15 personas versus una cantidad de trámites que superan los 1000 entonces ese sería la dificultad digamos mayor esa vigilancia constante de procesos para que no haya vencimiento de términos y demás.

4. ¿Considera que la carga administrativa que actualmente tiene afecta su eficiencia y la normal operación de la firma?

Sí claro porque pues uno precisamente en el obstáculo que acabas de mencionar se enfoca mucho en desplegar acciones encaminadas a eh a compensar pues esas falencias que pueden haber de la implementación de herramientas y al desgastarse o implementar destinar pues parcialmente su tiempo en ese tema de subsanar esas falencias o mitigar sus impactos pues descuida otras funciones que son bastante principales y que generan un impacto grande en la firma.

5. ¿Considera usted que la implementación de un software tecnológico podría ayudar a mejorar muchos procesos y, en consecuencia, la eficiencia administrativa?
¿Por qué?

Sí claro eh digamos que es una herramienta que ya se percibe como necesaria al interior de la firma precisamente por el tema de establecer prioridades en las funciones que cada persona tiene y por los riesgos a los que estamos expuestos todos los días con la vigilancia de procesos con las actuaciones diarias que emanan pues de juzgados fiscalías y demás pues la

responsabilidad también que tenemos que incluso estaba plasmada como obligaciones contractuales frente a todos los clientes.

6. Si pudiera cambiar un aspecto clave de la administración en la firma, ¿cuál sería y por qué?

Pues yo creo que un cambio sería la implementación del software tecnológico porque pues al implementarlo pues cambiarían las funciones que cada persona tiene y pues ya dejarían por ejemplo las secretarías de estar destinando gran parte de su tiempo a revisiones que pues ya un sistema haría por ellas entonces ya se enfocarían más como en el tema de ejecución todas las personas más que pues como esa operación antes de y esa vigilancia pues permanente que a veces pues desgasta, es un desgaste administrativo gigante.

Entrevistado 2: Coordinadora jurídica

1. ¿Podría describir su rol dentro de la firma legal y sus principales responsabilidades?

Yo como coordinadora estoy a cargo de dirigir a los abogados que integran esta sede para ver semanalmente si están cumpliendo con los pendientes que se les asignan al igual que con la Secretaría lo que respecta al manejo de ingresos y comisionistas e incluso también al personal que nos colabora con el aseo entonces toda la dirección y vigilancia que se cumpla con sus funciones.

2. ¿Cómo describiría la estructura administrativa de la firma para la cual trabaja?

En la estructura es buena, pero tiene cosas por mejorar porque en ocasiones pues yo me quedo corta con todas las funciones que tengo, más también estar pues pendiente del

rendimiento de cada abogado, más estar pendiente pues del tema de términos, más las asesorías que constantemente hay que otorgar y la atención al cliente, entonces yo creo que sí tiene aspectos por mejorar porque pues es buena, pero le falta organización.

3. Describa cuáles son los procesos administrativos que suelen generar más problemas o retrasos en la firma

Pues para mí lo que más genera retraso es lo que mencionaba, el tema de estar pendiente del rendimiento de los abogados de la sede, semanalmente se hacen reuniones para revisar pues ese avance, pero pues sí en ocasiones cuando el rendimiento pues no es muy bueno no es el mejor pues eso dificulta bastante mi gestión y porque pues no puedo estar pendiente más allá de esa reunión semanal o sea no tengo una herramienta para una vigilancia permanente si no solo ese espacio entonces esa es la mayor dificultad.

4. ¿Considera que la carga administrativa que actualmente tiene afecta su eficiencia y la normal operación de la firma?

Sí claro como lo mencioné pues son bastantes las funciones que tengo a cargo y pues el tema más complejo es depender de la gestión de los demás para poder avanzar, entonces como yo soy la encargada de asignar los trámites que se surten, que se realizan, pues que se van evacuando semanalmente, entonces sí, pues es una dificultad este tema del avance de los demás cuando no hay cumplimiento.

5. ¿Considera usted que la implementación de un software tecnológico podría ayudar a mejorar muchos procesos y, en consecuencia, la eficiencia administrativa?

Depende, si la implementación del software también incluye esto que para mí es álgido como lo es la distribución de pendientes y el seguimiento constante de las obligaciones del cumplimiento, igualmente pues de las obligaciones de los de los abogados como estas distribuciones y demás como que dé un registro de pronto de tiempos de trabajo, sí me parece que serviría muchísimo.

6. Si pudiera cambiar un aspecto clave de la administración que hoy tiene la firma, ¿cuál sería?

Sería de pronto una redistribución de funciones y si pues reitero la implementación de un sistema logra que haya una redistribución de funciones o logra que se puedan quitar funciones a algunos trabajadores porque las va a asumir el sistema de manera pues organizada y confiable pues me parecería ideal.

Entrevistado 3: Secretaria jurídica

1. ¿Podría describir su rol dentro de la firma legal y sus principales responsabilidades?

Yo estoy a cargo del servicio al cliente principalmente, de recibir a los clientes, de indagar pues que necesitan, de redireccionarlos al interior de la firma, también la atención de todos los cuestionamientos del estado, de los procesos de los clientes activos y también manejo temas de caja, recepción de dineros, control de caja e ingresos y egresos diarios para saber el precio de la firma y manejo de comisionistas y liquidación de comisiones.

2. ¿Cómo describiría la estructura administrativa de la firma para la cual trabaja?

Pues la estructura tiene muchos errores en mi cargo pues hay mucho desorden, el tema de cuando me preguntan sobre estados de pagos de los contratos pues para mí en ocasiones es difícil y poco práctico dar la información porque tengo que remitirme a las carpetas físicas de los clientes, si están los recibos, si están las facturas, si no están, entonces a veces es un tanto difícil porque en ocasiones eso no está organizado, igual pues con los comisionistas, entonces dependo de unos reportes que se hacen en un grupo de WhatsApp, entonces pues el tema sí tiene bastantes aspectos por mejorar.

3. Describa cuáles son los procesos administrativos que suelen generar más problemas o retrasos en la firma

Principalmente, el que mencioné, el tema de pagos eso es lo que para mí genera más retrasos porque pues de ahí que el control del tema de los ingresos y egresos haya reitero que llevarlo como muy manual día de por medio en un grupo de WhatsApp, entonces yo dependo de los reportes que hagan los otros abogados, de los reportes que haga la subdirectora, de la coordinadora, sí reportan, si no reportan, cómo reportan, porque de acuerdo a eso es que yo pues género facturaciones, si el contrato tiene IVA, si no tiene IVA, sí ahí sí se la adjudica a uno u otro comisionista para hacer el cálculo diario para el control de caja y que si me coincida con lo que yo tengo entonces principalmente para mí eso más la organización del archivo físico porque también está a mi cargo y todo pues como reitero es físico entonces todo son las carpetas la organización entonces eso pues es lo más complejo.

4. ¿Considera que la carga administrativa que actualmente usted tiene afecta su eficiencia y la normal operación de la firma?

Sí claro total, porque en ocasiones pues descuido por ejemplo la atención de WhatsApp de los clientes que me preguntan el estado de los procesos o clientes que quieren o personas que quieren volverse a clientes o sea que quieren una atención por primera vez entonces en ocasiones descuido esa captación que es muy importante como el recaudo también de cartera que es muy importante por esas falencias de llevar ese control diario de ingresos y egresos o por el archivo físico de la organización búsqueda de carpetas todo esto entonces sí si lo descuido y pues eso me ha generado llamados de atención.

5. ¿Considera usted que la implementación de un software tecnológico podría ayudar a mejorar muchos procesos y, en consecuencia, la eficiencia administrativa?

Claro, sí el software logra llevar como un control que me permita a mí cuando un cliente me pregunté cuánto debe, que ha pagado, qué sé yo pues simplemente que yo me remita el software y el software me diga cuáles son las fechas de pago y cuál es el saldo o que el software también me permita de alguna manera sacar como el producido del día que no sea tan manual porque yo utilizo Excel, me ahorraría muchísimo tiempo, el ahorrarme tiempo puedo dedicarme a otra de mis funciones que pues son las que son más importantes y más me recomiendan los jefes.

6. Si pudiera cambiar un aspecto clave de la administración que actualmente tiene la firma, ¿cuál sería?

Yo creo que ya el tema del archivo físico está mandado a recoger ahorita estamos todos con el tema de la virtualidad entonces a mí me parece que la oficina de pronto se está quedando un poco en el pasado y todo pues debería ser pues como lo estoy mencionando, ya no físico pues a eso voy sería digital entonces que todo digamos se maneje con bases de datos eh sí que no lo

manejemos por un grupo de WhatsApp, sino que realmente haya como un aplicativo pues un sistema como usted lo menciona bueno algo así me parece que sería lo mejor.

Entrevistado 4: Analista jurídico

1. ¿Podría describir su rol dentro de la firma legal y sus principales responsabilidades?

Yo tengo que estar pendiente de la revisión diaria de todos los procesos, como nosotros manejamos como una plataforma que lo único que hace es como adjuntarnos las actuaciones de cada juzgado los archivos adjuntos entonces yo lo que tengo que hacer es esa revisión y enfilarse a diario para enviarle a todos los abogados de la firma y abogado pues ya se hace cargo de su trámite para ver qué tiene o no qué hacer en esa vigilancia diaria pues a ellos les digo cuánto tiempo tienen si hay términos, si no hay términos, sumado también manejo caja, también recibo de los clientes y también liquido comisiones en ocasiones también apoyo a la elaboración de contratos y poderes.

2. ¿Cómo describiría la estructura administrativa de la firma para la cual trabaja?

Pues hay varios temas digamos que en la captación de clientes es buena, hay mucho trabajo y va bastante gente, hay muchos procesos y la firma rinde ósea pues produce, pero el tema de la vigilancia de procesos a veces sí es muy difícil para mí, porque pues a veces hay unos que no reportan, otros que si me reportan entonces a mí me toca a veces estar pues muy pendiente con los abogados de sí si me lo envían si no me lo envían y la plataforma esta que menciono que lo único que hace es como enviarme los archivos a veces hay unos que se les pasan y hemos tenido muchos problemas.

3. Describa cuáles son los procesos administrativos que suelen generar más problemas o retrasos en la firma

Pues para mí lo que más genera en retrasos desde esta revisión de procesos porque pues el tema de ingresos pues a mí no se me dificulta mucho, podría ser mejor, pero pues funciona bien, pero ya la vigilancia del proceso sí es algo que me quita mucho tiempo, porque son demasiados, entonces hay días donde salen 30 o 40 estados de procesos, a veces puede ser menos a veces puede ser más, entonces eso es como lo que más quita tiempo y pues es lo que más me representa carga.

4. ¿Considera que la carga administrativa que actualmente usted tiene afecta a su eficiencia y la normal operación de la firma?

Sí claro porque yo eh pues a veces no puedo enfocarme en esas revisiones de procesos que me quitan tanto tiempo pues me demoro mucho más en hacer el contrato, los poderes que me piden o a veces también me solicitan apoyo en recaudo de cartera, pero pues no me queda el tiempo de llamar a los clientes a cobrarles porque estoy pendiente de los procesos entonces yo me pongo a mirar que es más importante cobrar o y que entre pues plata a la firma o que se venza un término, entonces después yo me enfoco más en los procesos y ahí es donde pues he tenido dificultades.

5. ¿Considera usted que la implementación de un software tecnológico podría ayudar a mejorar muchos de sus procesos y, en consecuencia, la eficiencia administrativa de la firma?

Pues yo no sé si un software sea capaz de hacer eso porque pues la verdad no manejo eso y no lo entiendo, pero si un software es capaz de recoger todos los como 1000 procesos que hay y llevar ese control organizado y que uno de verdad pueda confiar que no se le

vence ningún término porque a mí me da miedo que algo se venza, pero si realmente es capaz de confiar en que podemos confiar en eso y lleva todo ese control y yo puedo desentenderme, esa función sería ideal y me parecería perfecto funcionaría todo mucho más y me quedaría más tiempo a mí.

6. Si pudiera cambiar un aspecto clave del proceso de administración que lleva hoy la firma, ¿cuál sería?

Pues la administración es buena, todos digamos que se entienden muy bien y lo tratan a uno muy bien, los administradores son buenos administradores el tema es la carga porque todos mantenemos con mil cosas al tiempo, entonces nos toca quedarnos hasta tarde, estar pendiente de una cosa, la otra, correr mejor dicho todo el tiempo, es un acelere porque no puedes descuidar una cosa ni la otra, entonces pues qué cambio en la administración, podría ser pues que no sé si o el sistema ese que usted menciona o que contraten de pronto más gente para que nos sintamos mejor y con menos carga puede ser.

Entrevistado 5: Abogado líder

1. ¿Podría describir su rol dentro de la firma y sus principales responsabilidades?

Yo tengo que proyectar demandas, proyectar tutelas, derechos de petición, liquidaciones, recursos entonces todo lo proyecto, pero también tengo que radicar y aparte de radicar pues estar pendiente de mis trámites y eso en su etapa inicial en ocasiones también de asesorías y pues los ingresos que recibo de clientes que contratan conmigo me toca reportarlos, pero pues yo no manejo caja ni nada de archivo.

2. ¿Cómo describiría la estructura administrativa que tiene actualmente la firma?

Bueno, me parece que el tema es organizado, pues organizado, pues a mí semanalmente me dicen que debo hacer, me hacen la asignación de las funciones y pues yo cumplo con lo que me toca cada semana, entonces me parece que el tema pues es organizado, cada persona tiene sus funciones en secretaría llevan y en la dirección llevan el tema de cajas que pues no sé si ellos tienen algún problema, pero me parece que todo pues es funciona bien.

3. Describa cuáles son los procesos administrativos que suelen generar más problemas o retrasos en la firma

Pues como le decía el tema funciona bien, yo no veo muchos errores, pero pues a veces sí que uno ve que puede quedarse corto en tiempo de radicaciones y entonces a veces se retrasa y cuando le van a asignar pues más trámites de pronto no ha terminado los anteriores y es que a uno como también le toca estar pendiente de sus procesos pues eso de estar pendiente pues quita tiempo, entonces también pues es que hay muchas funciones para cada persona entonces no solo está el tema de proyectar y radicar, sino estar pendiente y aparte de asesorías y demás, entonces pues yo creo que pueden ser problemas, pero pues uno se organiza y cumple.

4. ¿Considera que la carga administrativa que actualmente usted tiene afecta su eficiencia y la normal operación de la firma?

Sí, pues si yo por ejemplo no tuviera que dar tantas asesorías o no tuviera que hacerle seguimiento a todo lo que yo radico, sino que eso lo hiciera secretaría, pues me podría enfocar en radicar más demandas, en proyectar más demandas y pues podría cumplir semanalmente con lo que me asignen porque a veces me dicen que no cumplo, pero pues cómo va a cumplir uno con tanta carga y tantas funciones.

5. ¿Considera usted que la implementación de un software tecnológico podría ayudar a mejorar muchos de esos procesos y, en consecuencia, la eficiencia administrativa de la firma?

Sí claro porque yo he leído y escuchado sobre eso software y yo desde hace rato, yo ya lo había pensado eso hace falta acá, pero pues uno no dice nada, pero aquí hace falta implementar algo así que nos quite todo ese tema de tener que revisarlo y que ya un sistema y ahora con esto la inteligencia artificial que ya es de un sistema, que sea quien revise todo eso y uno puede confiar en eso porque eso está todo parametrizado y nos ahorraría a nosotros mucho tiempo.

6. Si pudiera cambiar un aspecto clave de la administración de la firma, ¿cuál sería?

Yo creo que debería haber otro abogado líder porque yo soy el único líder y creo que hacen falta más líderes y ya con más líderes y si se implementa eso que usted menciona el software, pues ya los líderes nos dedicaríamos más a proyectar y radicar demandas que a estar pendiente de tantos otros temas que no nos competen a nosotros, como abogados profesionales no deberíamos estar pendiente de temas que son como más de carpintería.

5. DISCUSIÓN

5.1. Categorización y comparativa con la literatura

Personal administrativo

El personal de la firma manifiesta su inconformidad por la poca capacitación, la sobrecarga de trabajo y lo manual que es cada proceso que ejecutan, haciendo difícil poder cumplir con todas sus tareas y asignaciones.

La literatura hace un acercamiento al contexto colombiano, indicando que la baja formación de esta área, sobre todo en el sector de empresas legales, sesga la capacidad de adaptación al cambio de su entorno (Carrillo, 2023). Una capacitación continua es la clave para aumentar la eficiencia en los procesos de cualquier empresa (Chiavenato, 2009).

Es de suma importancia que las empresas adopten este modelo de formación constante para sus colaboradores, si bien, esto debe tomarse como inversión de mediano plazo, pues está más que visto que aquellos colaboradores que apropián habilidades y destrezas básicas para el desarrollo de su operación son más eficientes y por consiguiente es más eficiente la compañía, esto se evidencia realizando una matriz de comparación entre los diferentes escenarios. **(Ver el anexo C.)**

Gestión y procesos estratégicos

La firma opera surtiendo y atendiendo el desarrollo del día a día, no se cuenta con una visión clara de cómo se va a expandir el negocio y esto se refleja en la operatividad diaria y en los procesos manuales que aún se ejecutan en la operación.

Se han realizado investigaciones donde se destaca que aquellas empresas o pymes que adoptan procesos de planificación estratégica reducen significativamente el impacto negativo de sus recursos y operaciones (Carrillo, 2023). A nivel general, la literatura nos menciona que las organizaciones jurídicas que no tienen un direccionamiento estratégico son débiles en estructura y procedimientos (Mintzberg, 1994).

Las empresas que hoy no planean son empresas condenadas al fracaso, la constante evolución e innovación promueven el ejercicio de visionar y estar preparados para constantes cambios y afrontar situaciones difíciles.

Comunicación y documentación

Los datos de la investigación arrojan que la existencia, aun de documentos físicos y archivos manuales, entorpecen la comunicación, la hacen tediosa, desorganizada y muchas veces inapropiada, pues en el proceso de recepción o almacenaje se pierde y no llega de manera precisa a los receptores.

La literatura imparte que tener sistemas que apoyen la gestión documental hace de la gestión administrativa un proceso fluido y versátil que se refleja en la eficiencia de operación (Gonzalez & Herrera, 2020). Estudios que, realizados en firmas legales de Latinoamérica, muestran que, ante la ausencia de sistemas automatizados que resguarden la información, elevan la pérdida de esta y bajan la productividad de manera considerable.

Aunque hoy por hoy la operación empresarial se sigue moviendo con documentos físicos, es importante migrar a digitalizar y resguardar de manera que esto no sea un proceso dispendioso para el recurso y que, por el contrario, sea un proceso que ayuda a fluir la operatividad y los buenos resultados en las empresas.

Tecnología y transformación digital

En los datos se identificó que todos apuntan a que definitivamente la firma se quedó en el tiempo y atiende todo de manera manual, hoy la tecnología nos brinda herramientas que fueron creadas para hacer la vida y la operatividad mucho más ágil y fluida, como empresa, se deben considerar estos apoyos tecnológicos como inversión para el negocio y como mayor rendimiento y productividad para el ejercicio que se esté desarrollando.

La literatura es muy acorde a esto, ya que menciona que adoptar estas herramientas no solo mejoran procesos de tipo administrativo, sino que también toda la operatividad de la empresa, que al final esto se ve reflejado en mayor competitividad y calidad del servicio frente al cliente en el caso de las firmas legales (Accenture, 2020).

La digitalización llegó para quedarse y esto se nota aún más en el sector empresarial. La tecnología debe ser un aliado estratégico que proporcione valor agregado al core del negocio. En el caso más claro, hoy, las empresas del sector legal necesitan de esta ayuda, pues está evidenciado que fatigan su recurso humano y hacen deficiente su gestión, por la no aceptación de migrar a software que agilicen sus procesos y alivianen la carga que trae el giro normal de su empresa; como referencia de la mejor herramienta para solucionar esta problemática se analizaron las características y beneficios de la más relevante que existe hoy en el mercado. (**Ver el anexo D.**)

6. CONCLUSIONES

El ejercicio de esta investigación nos ha permitido establecer conclusiones precisas y relevantes, analizadas desde el nivel operativo y también estratégico, para este tema principalmente, deja en evidencia una problemática de tipo estructural a nivel de procesos manuales y arcaicos que ponen una limitación pronunciada a la gestión legal que pretenden reflejar las diferentes organizaciones de este gremio. Se comprobó mediante el análisis de entrevistas a una muestra del sector, que estas empresas carecen de una fuerte estructura cimentada en procesos claros, automatizados y ágiles de nivel administrativo, evidenciando que la desorganización, la comunicación, la dependencia excesiva de un recurso humano para controlar tareas manuales y la falta de innovación tecnológica, fragmenta de una manera muy negativa la operatividad de estas empresas.

Visualizando desde una perspectiva operativa, pero también estratégica, la falta de herramientas tecnológicas específicas para este sector ha puesto una barrera que no permite el avance hacia nuevos horizontes de modernidad y productividad eficiente, es aquí donde se abre el espacio para que la estrategia de implementación de un software jurídico aporte en esa solución de las organizaciones del sector legal, cuando este es implementado de una manera coherente a las necesidades del negocio y del recurso humano, optimiza y se hace visible su aprovechamiento al máximo, pues se inicia con un flujo de procesamientos rápidos, ágiles y veraces como el manejo documental, optimización de tareas y tiempos, vigilancia automatizada de procesos, alertas de diligencias con vencimientos, control a sus finanzas y una parte importante, resguardo y adecuado manejo a la protección de datos confidenciales y sensibles.

Otro factor importante identificado a lo largo de este estudio, fue la cultura organizacional resistente a los cambios y a la salida de una zona de confort que ofrece alivios momentáneos, pero que se vuelven una bola de nieve en todos los procesos, la inclinación por paradigmas que asocian el ejercicio del derecho solo a tener conocimientos legales sin darle la importancia que merece y subestimando el impacto positivo que tendría migrar a soluciones más ágiles; esta transformación no solo está dada por la compra e instalación de un software, también es un asunto de eficiencia, de estrategia competitiva, de ejercicio transparente y de apuntar a un nivel corporativo más allá, que se representa en números positivos y reconocimiento, todo hace parte de un proceso global de modernización que exige una mentalidad abierta al cambio, planeación e inversión corporativa.

7. RECOMENDACIONES

El desarrollo de esta investigación proporciona un contexto claro de lo que es la problemática actual de este gremio dentro de sus procesos administrativos y de la estructura que los soporta, este, es un primer paso para lo que se busca como objeto de investigación, identificar y proponer una solución macro que impacte a todos los niveles operativos de las firmas legales en Colombia. Una vez identificado que la deficiencia administrativa se origina por múltiples factores como, desorganización, ausencia de comunicación asertiva, tareas manuales y repetitivas, la investigación nos proporciona herramientas y criterios claros para recomendar que la solución más oportuna, viable y de mejor impacto, es buscar apoyo en un software tecnológico de especialidad jurídica, este, tiene la particularidad de automatizar y dar fluidez a esos procesos que ya no pueden depender de un recurso humano para desarrollarse, existen diversas opciones en el mercado actual, muy robustos, que aumentarían la productividad de una empresa en un 40% que esto ya es una ayuda importante.

Adicional a esto, no está demás recomendar la capacitación continua del personal, esto encierra también la oportunidad de trabajar en la innovación, abrirse a la adaptación de cambio que al final del ejercicio está beneficiando al mismo colaborador, resistirse a evolucionar, muchas veces es el obstáculo más grande que enfrentan las empresas, hoy la tecnología de vanguardia existe pero las empresas se niegan a adoptarla como aliada estratégica para su operatividad, no se debe implementar como gasto, sino como inversión, empresas que han migrado a automatizar sus procesos son más competitivas frente a otras que se quedaron con el tiempo y sus procesos se volvieron obsoletos.

Como otra oportunidad de recomendación, sugeriría, medir impactos y productividad post implementación, es más que claro, que lo que no se mide no se controla, y un software es buena herramienta teniendo controles, niveles de productividad y flexibilidad de adaptación, esta última muy importante ya que el software con el tiempo puede perder su objetivo debido a las fluctuaciones de la operatividad , pero es ahí donde se vuelve ese aliado para las empresas, si se controla y mide, tiene esa posibilidad de adaptarse a las nuevas necesidades y seguir brindando soluciones efectivas, con el paso del tiempo.

Establecer una estructura solida con procesos claros y sincrónicos desde la perspectiva administrativa, es la garantía de que todas estas recomendaciones funcionen, el software impacta de una manera muy positiva cuando tiene parametrizados proceso claros y la necesidad que debe cubrir, esto nace desde la dirección correcta de la operatividad de la empresa; sin duda alguna conocer que afecta mi proceso y que soluciona es el pilar fundamental para que este gremio mejore y sea un referente en cuanto a evolución e innovación de procesos administrativos.

Referencias

- Accenture. (2020). *Accenture Technology Vision 2020*. Bogotá: NA.
- Association International Legal Technology. (2024). *2024 Technology Survey Analysis & Results*.
- Carrillo, N. E. (2023). *Planificación estratégica como alternativa para evitar el cierre de las PYMES en tiempo de pandemia*. Garzón: Sociedad y economía.
- Cathles, A., Suaznabar, C., & Vargas, F. (2022). *Radiografía de la transformación digital en las firmas de América Latina y el Caribe*. Publicaciones IADB.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). McGraw Hill Education.
- Congreso de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia-Artículo 15, 20 y 209*. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional.
- Congreso de Colombia. (1999). *Ley 527 de 1999*. Bogotá D.C.
- Congreso de Colombia. (2000). *Ley 594 del 2000*. Bogotá D.C.
- Congreso de Colombia. (2007). *Código de Ética del Abogado-Ley 1123 de 2007*. Bogotá D.C.
- Congreso de Colombia. (2009). *Ley 1341 de 2009*. Bogotá D.C.
- Congreso de Colombia. (2012). *Ley 1581 de 2012*. Bogotá D.C.
- Davenport & Short. (1990). *The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign*. Sloan Management Review.
- Fayol, H. (1949). *Administración industrial y general*. Mexico: Hrrero Hermanos Sucesores.
- Flick, U. (2022). *Introducción a la investigación cualitativa* (6 ed.). Morata.
- Gonzalez, L., & Herrera, M. (2020). *Gestión documental y transformación digital en organizaciones modernas*. Universidad Nacional.
- Hernandez Sampieri R. & Mendoza Torres C.P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hernandez, R. S., & Mendoza, C. T. (2018). *Recolección y análisis de datos en al ruta cualitativa*. McGraw Hill Education.
- Kotter. (1996). *Leading Change*. Harvard Business School Press.

- Lewin, K. (1947). *Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science; social equilibria and social change*. Human Relations.
- Mintzberg, H. (1994). *El auge y la caída de la planificación estratégica*. Ariel.
- Nonaka & Takeuchi. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- Organización Internacional de Normalización-ISO. (2015). *ISO 9001:2015*. ISO.
- Organización Internacional de Normalización-ISO. (2022). *ISO/IEC 27001:2022*. ISO.
- Porter. (2008). *he Five Competitive Forces That Shape Strategy*. Harvard Business Review.
- Rodriguez. (2018). *Transformación digital en las empresas colombianas: Retos y oportunidades*. Revista de Administración y Finanzas.
- Ruiz Viera, E. A. (2021). *La naturaleza jurídica de la gestión documental en Colombia*. Revistas Unilibre.

Anexos

Anexo A: Diagrama de flujo del proceso administrativo con deficiencias identificadas



Anexo A. Diagrama de flujo de los procesos administrativos

Anexo B: Entrevista a colaboradoras de la firma y directos involucrados del proceso

Preguntas:

1. ¿Podría describir su rol dentro de la firma legal y sus principales responsabilidades?
2. ¿Cómo describiría la estructura administrativa de la firma para la cual trabaja?
3. Describa cuáles son los procesos administrativos que suelen generar más problemas o retrasos en la firma.
4. ¿Considera que la carga administrativa que actualmente tiene afecta su eficiencia y la normal operación de la firma?
5. ¿Considera usted que la implementación de un software tecnológico podría ayudar a mejorar muchos procesos y, en consecuencia, la eficiencia administrativa? ¿Por qué?
6. Si pudiera cambiar un aspecto clave de la administración en la firma, ¿cuál sería y por qué?

Anexo B. Modelo de entrevista

Anexo C: Matriz Comparativa de Gestión Actual Vs. Gestión Mejorada con Software Jurídico

Proceso	Actual	Mejora
Reportes de productividad	Hechos manualmente en excel – no existen	Se generan automáticamente con la información y traza del sistema
Seguimiento de procesos judiciales	Se lleva de manera manual en agendas de gmail, recordatorios	La plataforma se enlaza al correo y envía alertas, hace seguimiento
Comunicación interna	WhatsApp	Plataforma integrada al correo corporativo
Gestión documental	Archivo, clasificación y búsqueda manual	Archivo digital y centralizado, búsqueda automática, rápida
Asignación de actividades	Se hace de manera verbal o por whastapp	Digital, medible y trazable

Anexo C. Matriz comparativa: Gestión actual Vs Mejorada

Anexo D: Propuesta de herramienta tecnológica explorada como posible solución

Nombre del Software Jurídico: PleGlex

Funcionalidades:

- Gestión de procesos judiciales
- Vigilancia judicial
- Gestión de clientes
- Calendario y notificaciones
- Estadísticas e informes
- Control financiero
- Gestión de almacenamiento y archivo
- Protección de datos

Proyección de Beneficios Esperados:

- Reducción de procesos manuales y repetitivos
- Automatización de subprocesos
- Legitimidad y protección a información confidencial

Anexo D. Propuesta de herramienta tecnológica