



Universidad del
Rosario

Escuela de Administración

Implementación en MHERNANDEZ ABOGADOS SAS de una línea de negocio de asesoría en
derecho laboral aplicando legal design.

Tipo de trabajo (Trabajo de Grado).

Lina Angélica Hernández Báez,

Maria Alejandra Grisales Noreña

Bogotá

2025.



Universidad del
Rosario

Escuela de Administración

Implementación en MHERNANDEZ ABOGADOS SAS de una línea de negocio de
asesoría en derecho laboral aplicando legal design

Trabajo de Grado

Lina Angélica Hernández Baez
Maria Alejandra Grisales Noreña

Erick Richard Alexis Rincón Cárdenas

Maestría en Negocios y Derecho

Escuela de Administración

14 de enero de 2025

Bogotá D.C., Colombia

2025

Tabla de contenido

Preliminares _____	5
Pregunta de investigación _____	5
Antecedentes _____	5
Justificación del tema _____	6
Hipótesis _____	6
Objetivos _____	7
Declaración de Originalidad y Autonomía _____	8
Declaración de Exoneración de Responsabilidad _____	9
Lista de Figuras _____	10
Lista de Tablas _____	11
Anexos _____	12
Resumen Ejecutivo _____	13
Palabras clave _____	14
Abstract _____	15
Keywords _____	16
Introducción _____	17
Descripción de la Situación Organizacional en el que se Enmarca la Solución a la Problemática (Contexto) _____	18
Servicios prestados por “Haptica” _____	20
Descripción del Método y/o Estrategia que Utilizará para Resolver la Problemática Organizacional _____	21
Descripción de la problemática empresarial _____	24
Descripción de las Alternativas, Estrategias y/o Acciones a Desarrollar para dar Solución a la Problemática Empresarial _____	28
MARCA MHERNANDEZ ABOGADOS S.A.S. _____	33
Clasificación NIZA 450235 _____	33
Esta clase comprende en particular: _____	33
MARCA APLICATIVO “MHERNANDEZ LEGALAB” y Enseña: _____	35
Marca de aplicativo “MhernandezLegalab” _____	36
SLOGAN “LEGALAB” _____	36
Funcionamiento de la aplicación “Legalab” _____	37
Modo de monetización del aplicativo _____	41
Manera en la que cobran por sus servicios las firmas de abogados expertos en derecho laboral _____	41

ASESORÍA PERMANENTE DE CONCEPTOS _____	42
CONCEPTO INDEPENDIENTE _____	43
COSTO POR HORAS DE ABOGADOS SENIOR JUNIOR SENIOR Y ASOCIADO	43
Cadena de profesionales que interfieren en la elaboración de conceptos en materia de derecho laboral _____	43
Forma de monetización de Legalab by MHernandez Abogados SAS _____	44
PLAN Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN _____	45
CONCLUSIONES _____	53
BIBLIOGRAFÍA _____	56

Preliminares

Pregunta de investigación

¿Puede la implementación de una nueva línea de asesoría en derecho laboral, basada en la metodología de *legal design*, a través de una aplicación mejorar la competitividad y la eficiencia de MHERNANDEZ ABOGADOS SAS en el mercado legal colombiano?

Antecedentes

Tradicionalmente, los servicios legales han sido ofrecidos bajo esquemas formales y estructurados, con un enfoque técnico en ocasiones complejo para los clientes. En los últimos años, en la prestación de servicios en general, los modelos de negocio se centran en las necesidades del cliente, por tal razón se debe buscar simplificar los procesos para la prestación de servicios legales y hacerlos más accesibles y comprensibles.

En este sentido, es importante tener en cuenta que de acuerdo con la Corporación Excelencia en la Justicia “*Colombia es el Segundo País de América con mayor número de abogados por habitante*”¹ asimismo, el servicio de asesoría en derecho laboral es un área clave de práctica en firmas de abogados, teniendo en cuenta los posibles cambios legislativos en la materia, implicaría que se requiera mayor atención a los derechos y responsabilidades de empleadores y colaboradores. Por último, la velocidad en el conocimiento de la información por la tecnología conduciría a la necesidad de prestar un servicio de asesoría en derecho laboral con una propuesta de valor innovadora en la que se combine la satisfacción

¹ Corporación Excelencia en la Justicia (2 de mayo de 2023). Entre 1996 y 2022 el número de abogados inscritos aumentó 472%, advierte informe de la CEJ

de las necesidades de los clientes, es decir un concepto o documento en un lenguaje claro y que permita ir al ritmo que los negocios exige en la actualidad.

Bajo este contexto, el *legal design* es un enfoque relativamente nuevo que combina el diseño centrado en el usuario con los documentos y conceptos legales, el cual está encaminado a hacer los servicios jurídicos más comprensibles, accesibles y eficientes. Esta metodología busca mejorar la experiencia del cliente y fomentar una comunicación más clara entre los abogados, sus clientes y terceros involucrados en esta relación, eliminando barreras técnicas o de lenguaje que puedan complicar la interpretación legal.

Haciendo un análisis a nivel global, en Europa y Estados Unidos, las firmas de abogados innovadoras han comenzado a adoptar este enfoque como propuesta de valor, para así atraer a un público más amplio. Sin embargo, su adopción en América Latina, y específicamente en Colombia, es todavía limitada, y en derecho laboral no hay antecedentes de asesoría en esta materia aplicando la metodología “*legal desing*”.

Justificación del tema

Teniendo en cuenta que en Colombia no se ha desarrollado asesoría en derecho laboral aplicando la metodología *legal desing* y que tanto en Colombia como en otros países en otras áreas del derecho esta metodología ha resultado ser accesible a las personas ajenas a conocimientos jurídicos, se considera la implementación de una línea de negocio en derecho laboral como un medio innovador.

Hipótesis

La implementación de una línea de asesoría en derecho laboral, basada en la metodología *legal design*, logrará claridad en la comunicación con los clientes, optimizando

los procesos de asesoría en derecho laboral, y diferenciando a la firma en un mercado altamente competitivo.

Objetivos

1. Implementar una nueva línea de negocio en derecho laboral utilizando la metodología de *legal design* en MHERNANDEZ ABOGADOS SAS.
2. Lograr que la asesoría en derecho laboral sea accesible y comprensible a las personas foráneas a conocimientos jurídicos en derecho laboral.
3. Realizar una clasificación de las solicitudes de los clientes por complejidad, para así aprovechar el conocimiento y la experiencia del capital humano y generar un cobro justo del servicio.
4. Eliminar las barreras del lenguaje en las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores que hagan uso de nuestros servicios.
5. Introducir a MHERNANDEZ ABOGADOS SAS en el mercado de asesoría laboral.
6. Generar un servicio de asesoría en derecho laboral más cercano tanto a nivel de acceso como de comprensión de los documentos que se deben suscribir previo, durante y posterior a la relación laboral, como de los conceptos que se emitan.

Declaración de Originalidad y Autonomía

Declaramos bajo la gravedad del juramento, que hemos escrito el presente Proyecto Aplicado Empresarial (PAE), en la propuesta de solución a una problemática en el campo de conocimientos del programa de Maestría por nuestra propia cuenta y que, por lo tanto, su contenido es original.

Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información y que este PAE no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

Lina Angelica Hernández Báez

Maria Alejandra Grisales Noreña

Firmado en Bogotá, D.C. el 14 de enero de 2025

Declaración de Exoneración de Responsabilidad

Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

Lina Angelica Hernández Báez

Maria Alejandra Grisales Noreña

Firmado en Bogotá, D.C. el 14 de enero de 2025

Lista de Figuras

figura 1. Servicios prestados por Haptica.	20
figura 2. Tecnicas y metodologias aplicadas.	23
figura 4. Revisión registro 1.	34
figura 5. Logo M Hernandez Abogados	35
figura 6. Revisión registro 2.	36
figura 7. Revisión registro 3.	37
figura 8. Mipymes en Colombia.	48

Lista de Tablas

Tabla 1. costo Asesoría permanente _____	42
Tabla 2. Costo concepto independiente _____	43
Tabla 3. costo de abogados. _____	43
Tabla 4. costo abogados mensual _____	44
Tabla 5. Horas trabajadas. _____	47
Tabla 6. Porcentaje usuarios asesoría permanente. _____	49
Tabla 7. Usuarios a los que se espera llegar en 5 años. _____	50
Tabla 8. usuarios que usan plataformas 2004-2018 _____	51
Tabla 9. Gasto publicitario por usuario. _____	52

Anexos

1. Resultados a [entrevistas](#).
2. [Pestel](#).
3. [Árbol del problema](#).
4. [Canvas](#).
5. [Prototipo](#).
6. [Modelo financiero](#)

Resumen Ejecutivo

Implementación en MHERNANDEZ ABOGADOS SAS de una línea de negocio de asesoría en derecho laboral aplicando legal design.

Este proyecto se lleva a cabo en la firma MHERNANDEZ ABOGADOS SAS de la ciudad de Bogotá D.C., en respuesta a la necesidad de los clientes relacionada con dificultades para comprender y acceder a servicios legales en derecho laboral, identificada en la investigación de mercado que se realizó con herramientas como entrevistas a través de la experiencia que han tenido los clientes que requieren asesoría en la materia en comento, así como la verificación de funcionamiento de las firmas especializadas en la materia. Con el fin de mejorar la comunicación y la claridad de respuesta en las fases pre, contractual y poscontractual de una relación laboral. Se propone resolver esta problemática con un modelo de servicios basado en el diseño, desarrollando una nueva línea de negocios de asesoría en derecho laboral que genera como propuesta de valor un enfoque disruptivo basado en la metodología *legal desing thinking*, la cual combina el conocimiento legal con principios de diseño. Los aportes organizacionales incluyen crecimiento, eficiencia, y posicionamiento con un objetivo claro de mejorar la prestación del servicio legal y contribuir a la evolución del derecho laboral.

Palabras clave

Legal desing -Thinking., asesoría preventiva, derecho laboral, conceptos de fácil entendimiento y aplicaciones de diseño.

Abstract

Implementation at MHERNANDEZ ABOGADOS SAS of a business line of labor law consulting applying legal design.

This project is carried out by the firm MHERNANDEZ ABOGADOS SAS in the city of Bogotá D.C., in response to the needs of clients related to difficulties in understanding and accessing legal services in labor law, identified in the market research that was carried out with tools such as interviews through the experience that clients have had who require advice on the subject in question, as well as the verification of the operation of firms specialized in the subject. In order to improve communication and clarity of response in the pre, contractual and post-contractual phases of an employment relationship. It is proposed to solve this problem with a service model based on design, developing a new line of business for labor law advice that generates as a value proposition a disruptive approach based on the legal design thinking methodology, which combines legal knowledge with design principles. The organizational contributions include growth, efficiency, and positioning with a clear objective of improving the provision of legal services and contributing to the evolution of labor law.

Keywords

Legal design -Thinking., preventive advice, labor law, easy-to-understand concepts and design applications.

Introducción

Como se ha mencionado anteriormente, MHERNANDEZ ABOGADOS SAS es una firma establecida en la ciudad de Bogotá, inicialmente dedicada a brindar asesoría y representación en derecho civil y, posteriormente, en derecho administrativo.

A pesar de que la firma ha logrado posicionarse en el sector bancario, destacándose en la asesoría y gestión de cobro de cartera y en procesos judiciales para la recuperación de valores adeudados a los bancos, sigue siendo una estructura pequeña, uniforme y convencional, tanto así, que todas las tareas, incluidas las administrativas y operativas, están concentradas en una sola persona: el fundador. Además, se ha identificado una necesidad creciente en el mercado, relacionada con dificultades para comprender y acceder a los servicios legales en materia de derecho laboral. El proyecto que se presenta tiene como objetivo implementar una nueva línea de negocio en asesoría laboral, utilizando la metodología *legal design* lo cual agrega valor y es innovador para lograr la fácil comprensión de los clientes y el acceso a la asesoría en esta rama del derecho.

Este enfoque busca no solo impulsar el crecimiento y expansión de la firma sino también generar diferenciación en un mercado altamente competitivo, ofreciendo soluciones más comprensibles y efectivas a los clientes en la medida que aborda algunas de las debilidades observadas en el sector, por medio de métodos de investigación cualitativa y análisis de mercado, para estructurar un servicio innovador.

Entre los beneficios esperados para la firma, se encuentra la formalización y ampliación del negocio, la creación de valor y la diversificación de la oferta, dando alcance tanto a empleadores como a trabajadores a través de su nueva línea. Sin embargo, es importante tener en cuenta que en este desarrollo entre las limitaciones, se destaca la resistencia al cambio en la forma en que se lleva a cabo la asesoría en el área de derecho

laboral, teniendo en cuenta que se está virando en 180° la forma de emitir documentos y conceptos teniendo en cuenta la aplicación del *legal design*. Asimismo, se debe considerar la inversión inicial en tecnología y capacitación a abogados con experiencia para implementar correctamente esta metodología.

Este documento se estructura en varias secciones. Primigeniamente, se presenta un análisis del contexto actual de la firma y del mercado de asesoría en derecho laboral. Posteriormente, se describe el marco teórico del *legal design* y su aplicabilidad en el sector. Seguidamente, se expone el diseño de la nueva línea de negocio, detallando los métodos y procesos utilizados.

Descripción de la Situación Organizacional en el que se Enmarca la Solución a la Problemática (Contexto)

MHERNANDEZ ABOGADOS SAS es una firma que si bien ha logrado posicionarse en el ámbito de la asesoría a bancos en materia de cobro de cartera y en derecho administrativo, se enfrenta a limitaciones internas en su estructura operativa y administrativa. La administración y desarrollo de las labores legales están concentrados en su socio fundador, lo que restringe su capacidad de crecimiento y diversificación en nuevas áreas de negocio. Además, la firma carece de una diferenciación clara entre las finanzas personales del fundador y las finanzas de la firma, lo cual debilita la gestión financiera.

A pesar de contar dentro de su personal directivo con estudios y experiencia en derecho laboral, la firma no ha explotado esta área, lo que representa una oportunidad desaprovechada en un mercado que demanda cada vez más servicios especializados en esta materia. Sin embargo, MHERNANDEZ ABOGADOS SAS carece de procesos certificados bajo normas de calidad o sistemas integrados de gestión, lo que limita su cabida para ofrecer servicios estandarizados y competitivos.

Ahora bien, habiendo conocido el contexto del lugar donde se va a implementar la nueva línea de negocio, se evidencia que de la investigación realizada a través de entrevistas, en Colombia, el servicio legal con la metodología de legal design es liderado por “*Haptica*”², sin embargo, esta se desempeña en áreas ajenas al derecho laboral. En el ámbito internacional, se encuentra que la metodología *legal desing*, ha sido aplicada en páginas web que ofrecen soluciones de servicios jurídicos generales en propiedad intelectual “*Legal zoom*” en Estados Unidos³ o *Easylex*⁴.

² Flechas, Angélica (11 de septiembre de 2020).Haptica . Recuperado el 10 de septiembre de 2024 de <https://haptica.co/>

³Legal Zoom. <https://www.legalzoom.com/country/co>. Recuperado el 31 de julio de 2024.

⁴ Easy lex. <https://easylex.com/>. Recuperado el 31 de julio de 2024.

Servicios prestados por “Haptica”

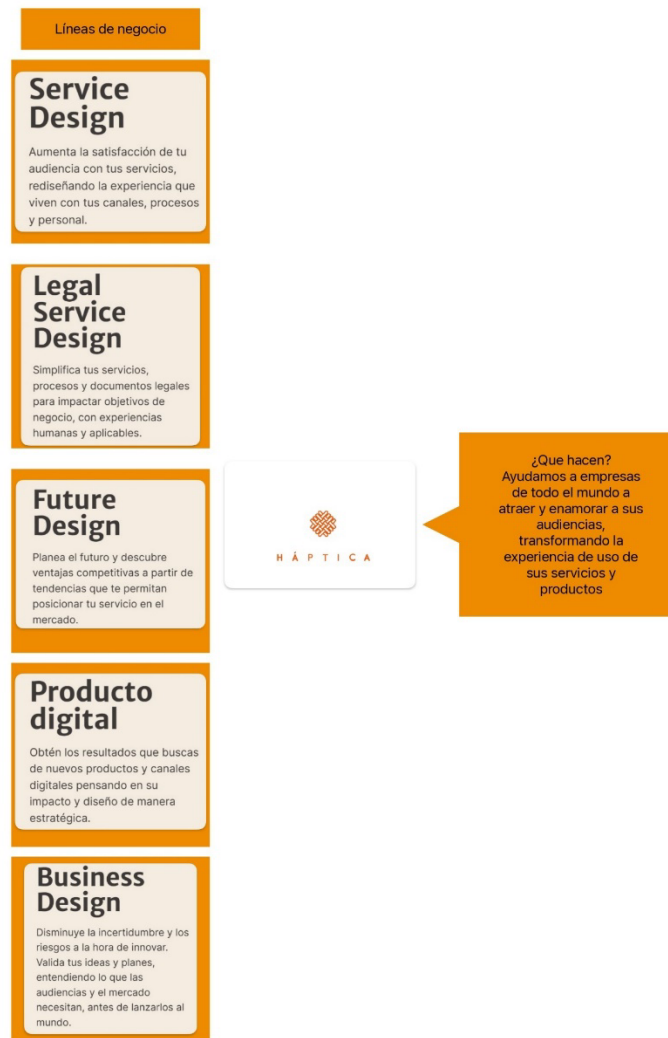


figura 1. Servicios prestados por Haptica.

figura Nro1 de elaboración propia

En variada arista, verificando la forma en la que acuden las personas a servicios jurídicos en derecho laboral en Colombia, la prestación de estos es, por medio de conceptos emitidos en archivos realizados en el programa Word de Microsoft en algunas ocasiones pasados a formato PDF, en lenguaje jurídico, poco comprometido, complejo y que en muchas

ocasiones no es acorde al tiempo que requiere la industria⁵. Consecuencia de lo anterior, se propone generar la prestación de servicios jurídicos de asesoría preventiva en derecho laboral de fácil comprensión, para que así las relaciones laborales sean acordes al tiempo que exige el tránsito en las transacciones y negocios.

Ahora bien, se considera que esto se materializa con una aplicación web en la que se clasifiquen los conceptos jurídicos y documentos propios de la relación laboral por complejidades, para que los sencillos puedan ser resueltos de manera más rápida o por medio de una guía y los que impliquen una mayor complejidad, sean trasladados a un abogado y ambos sean resueltos con la metodología “*legal desing*”.

Teniendo en cuenta que esta es una nueva línea de negocio que se va a llevar a cabo en la oficina de abogados “Mhernandez Abogados” S.A.S.”, el aplicativo de respuesta a inquietudes en materia de derecho laboral se llamará “LEGALAB BY MHERNANDEZ”.

Descripción del Método y/o Estrategia que Utilizará para Resolver la Problemática Organizacional

Para obtener resultados significativos y bien fundamentados en la viabilidad de implementación de la línea de asesoría en derecho laboral con *legal desing* en MHERNANDEZ ABOGADOS SAS, es necesario elegir de manera adecuada las técnicas y metodologías para así recolectar la información necesaria, y obtener las herramientas que conlleven a determinar si el mecanismo de negocio no solamente es rentable sino innovador y viable.

⁵ Resultados de las entrevistas realizadas a firmas de abogados (anexo 1).

En este sentido, se realizará un análisis que comprenda desde una investigación inicial la cual fije una línea de partida hasta una evaluación de resultados, que explore cómo integrar conceptos de diseño centrado en el usuario para ofrecer un servicio excepcional y adaptado a las necesidades de los clientes (Análisis PESTEL)⁶.

Bajo este contexto, se utilizarán dos mecanismos los cuales serán de utilidad para hacer un análisis de las causalidades por las que es imperioso, ventajas o las debilidades que implicarían implementar *legal desing* en materia de derecho laboral como nueva línea de negocio (Árbol del problema)⁷.

Acto seguido, se llevará a cabo el estudio del modelo de negocio dependiendo cada uno de los segmentos que lo implicarían con el modelo CANVAS⁸. Con posterioridad se realizarán entrevistas para hacer la recolección de la información primaria y a expertos entrevistando a firmas de abogados con experiencia en legal design, otras que se dediquen a la asesoría en derecho laboral y a empleadores en general que hayan requerido de manera permanente u ocasional asesoría en derecho laboral.

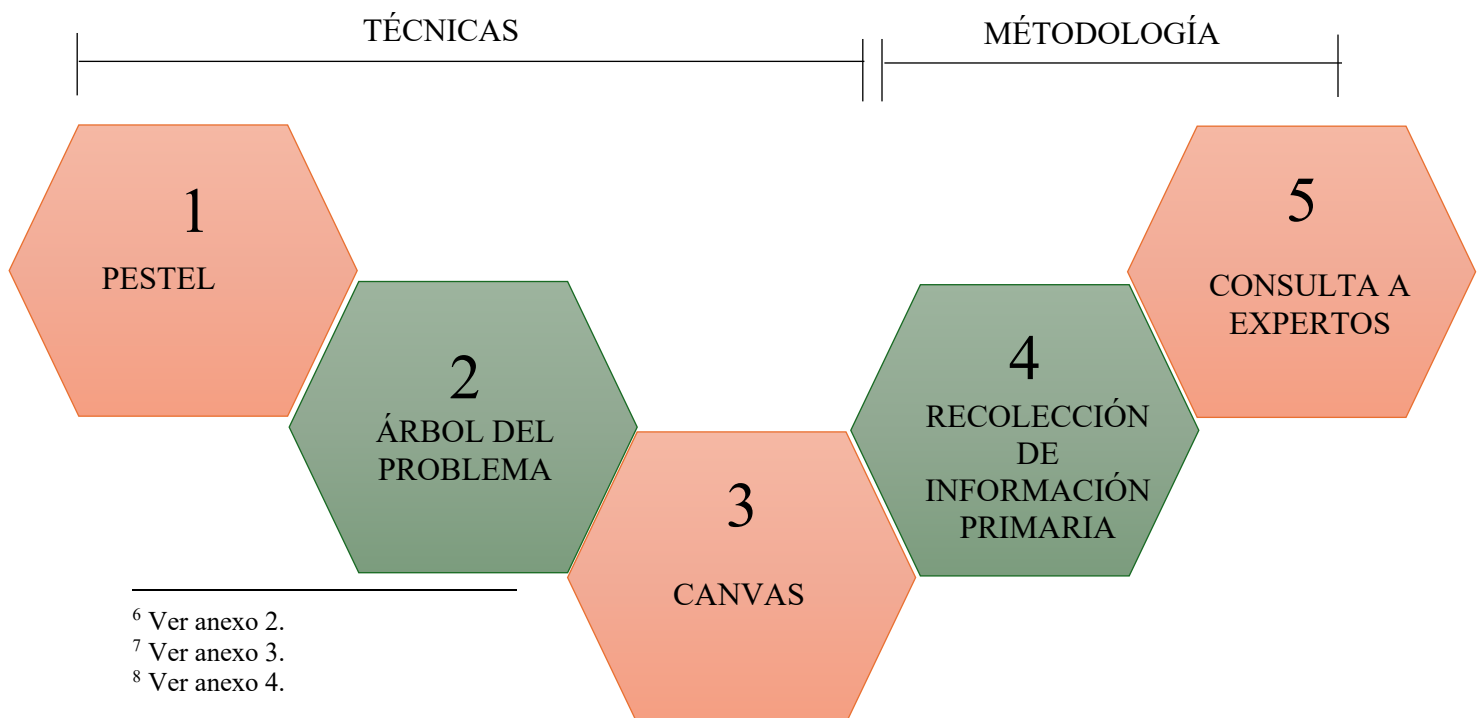


figura 2. Tecnicas y metodologias aplicadas.

Figura Nro 2 elaboración propia.

En concreto, lo que se desea es en su orden es:

- Definir los objetivos claros para la implementación de la nueva línea de negocios. Es importante entender como esto podría ayudar a crecer a MHERNANDEZ ABOGADOS SAS, esto se realizará con la técnica PESTEL.
- Con el árbol del problema se quiere identificar las causas y efectos de la implementación de una nueva línea de negocio empleando legal design, de allí se podrá conocer las áreas o personas componentes con los que ya se cuenta y que pueden contribuir a este propósito.
- La técnica CANVAS facilita el desarrollo de la propuesta en la medida que permite visualizar los aspectos clave a través de las nueve áreas que pretende resolver esta herramienta.
- Recolección de información primaria, la cual generará datos específicos desde la fuente directa de información, en este caso se obtendrá de entrevistas a grupos de interés, como empresarios que puedan aportar su experiencia, opiniones o sugerencias frente a la propuesta de implementación de una línea de asesoría en derecho laboral empleando *legal design* en MHERNANDEZ ABOGADOS SAS y miembros de firmas de abogados expertas en derecho laboral y otras con conocimiento en *legal design*, para saber las ventajas, desventajas y demás elementos que sirvan de utilidad para la nueva línea de negocio.

Adicional se identifican otras herramientas que serán de gran utilidad para generar información referente al impacto de implementar una nueva línea de negocios con *legal design*:

- Mapear los puntos de contacto entre los abogados y los clientes en el proceso laboral, desde la consulta inicial hasta la resolución del caso así se podrán identificar oportunidades para aplicar principios de *legal design* en cada etapa del proceso, como formularios de verificación de datos personales, contratos laborales, otro si a los contratos, entre otros.
- Desarrollar un posible prototipo de algunos documentos propios durante la relación laboral en los que se pueda aplicar legal design para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia en la relación laboral.

Descripción de la problemática empresarial

La firma MHernandez Abogados SAS enfrenta un desaprovechamiento significativo de su capital humano, compuesto por profesionales con vasta experiencia y conocimiento en derecho laboral. A pesar de este potencial, la empresa no cuenta actualmente con una línea de asesoría jurídica dedicada a este campo, limitando así su oferta de servicios y capacidad de crecimiento.

Adicionalmente, la práctica legal está atravesando una transformación profunda impulsada tanto por los avances tecnológicos como por las crecientes expectativas de los clientes. En este contexto, MHernandez Abogados SAS reconoce la necesidad de diversificar sus líneas de negocio para mantenerse competitiva. Esta diversificación no solo implica la creación de nuevas áreas de asesoría, como el derecho laboral, sino también la incorporación

de metodologías innovadoras, como el “*Legal Design*”, que buscan mejorar la experiencia del cliente a través de un enfoque más comprensible y accesible.

La creación de una línea de negocios de asesoría en derecho laboral se presenta como una oportunidad estratégica de crecimiento. Se ha identificado que los usuarios de este tipo de servicios, a menudo, no comprenden el lenguaje jurídico y requieren una comunicación más clara y cercana, tanto antes como después de la asesoría. Esto sugiere que la implementación de herramientas como el “*legal design*” podría ser una solución eficaz para mejorar la interacción con los clientes y, al mismo tiempo, optimizar el uso del capital humano de la firma.

El principal problema que enfrenta MHernandez Abogados SAS es; en primer lugar, un atraso comparado con el funcionamiento y manejo de los negocios con otras firmas, teniendo en cuenta que esta toda la vida ha sido manejada como una oficina unitaria de abogados. En segundo lugar, a pesar de tener entre su capital humano dos abogados con amplia experiencia y a la vanguardia en el mercado de derecho laboral y de la seguridad social, no se ha ofertado una línea en esta área del derecho.

De cara al estudio del mercado desde fuentes primarias, se encontró que las personas que requieren y acuden a servicios legales de asesoría en derecho laboral se enfrentan a los siguientes inconvenientes:

- Falta de accesibilidad y comprensión de los servicios legales⁹, donde el lenguaje jurídico es complejo y a menudo incomprensible para el público en general, es decir, ajeno al contexto de disposiciones laborales.

⁹ Ver anexo 1 resultados de entrevistas.

- Los servicios legales en derecho laboral en Colombia, a la fecha se continúan prestando de manera tradicional¹⁰, cuestión que va en contravía con la evolución tecnológica y la agilidad del mercado, que exigen la implementación de nuevas metodologías y herramientas para ofrecer servicios más eficientes y orientados al cliente, como el “*legal design*”.

Es de público conocimiento que la automatización de labores y el uso de software se han convertido en una herramienta fundamental del desarrollo humano, por ende, en las actividades laborales. Tanto así que de acuerdo con TI ([Fedesoft](#)), las empresas pertenecientes a la industria de tecnología han incrementado significativamente sus ventas, pasando de un PIB del 0.40 % en 2010, a un 1.19 % en 2015¹¹. Sumando el hecho de que durante la pandemia la industria tecnológica del país creció 7.3 veces su valor y generó más de 150 mil empleos hasta alcanzar un 2.94 % del PIB, cifra que se ha mantenido en el 2021 y 2022¹².

Los inconvenientes anteriormente expuestos sumados a las necesidades tecnológicas del mercado, pueden ser una oportunidad para innovar en los servicios legales de asesoría en derecho laboral. Pues con estos y la metodología “*legal design*”, se puede lograr una prestación ágil, eficaz en un lenguaje claro, lo que se traduce en un servicio acorde a las necesidades de los clientes.

Es de reiterar que todo lo anterior obedece a que producto de entrevistar firmas especializadas en asesoría en derecho laboral y clientes que acuden a éstas, se llegaron a las siguientes conclusiones¹³:

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ Federación Colombiana de Software y TI <https://fedesoft.org/> Recuperado el 24 de septiembre de 2024.

¹² Datacredito Experian (14 de mayo de 2024). Tecnología en Colombia: Una industria cada vez más importante dentro del crecimiento del país. Datacredito. Recuperado 24 de septiembre de 2024 de <https://www.datacredito.com.co/blogs/datablog/tecnologia-en-colombia/>

¹³ Ver anexo 1

Entrevistas a generadores de empleo:

- En algunos casos los conceptos son emitidos en un lenguaje jurídico complejo, por lo que se requiere por parte de los abogados retroalimentación de los mismos a sus clientes.
- Los abogados en un solo concepto y frente a un mismo cuestionamiento, exponen diversas alternativas eximiéndose de responsabilidad.
- Respuestas dentro del tiempo requerido y en tiempo real.

Entrevistas a trabajadores:

- En muchas ocasiones no comprenden el contenido de los documentos que firman.
- Durante y posterior a la relación laboral se inconvenientes por falta de comprensión de sus derechos y deberes.

Entrevistas a firmas de abogados:

- Las firmas fundadas por abogados entre los 35 y 40 años procuran asesoría personalizada y en lenguaje sencillo, sin embargo, ésta continúa siendo tradicional.

De lo anterior se puede extraer que hay una oportunidad de negocio siempre que se presente una asesoría en derecho laboral a trabajadores y empleadores encaminada a lograr un lenguaje claro durante y posterior a la relación laboral a través de mecanismos que la tecnología facilita.

Asimismo, se identifica que la problemática en asesoría de derecho laboral de manera tradicional genera inconvenientes en la comprensión de los conceptos y dificultades en las relaciones laborales en un mercado que gracias a la tecnología se ha ido agilizando. Esta situación puede conllevar a que se convierta en un inconveniente mayor o llegue a la obsolescencia de este servicio en el mercado.

Con relación a MHernandez Abogados SAS de no solucionarse esta problemática en el corto y mediano plazo, se podría incurrir en el riesgo de perder competitividad frente a otras oficinas de abogados que ya han ampliado su oferta de servicios.

**Descripción de las Alternativas, Estrategias y/o Acciones a Desarrollar para dar
Solución a la Problemática Empresarial**

En un entorno laboral en constante evolución que exige respuestas rápidas y eficientes, MHernandez Abogados S.A.S. debe avanzar hacia esta corriente para adaptarse al cambio; modernizando sus servicios al mismo tiempo que los optimiza. En respuesta a la realidad de que los servicios de asesoría legal tradicional son en ocasiones distantes a quienes hacen uso de ellos, en la medida en que se perciben como arcaicos y difíciles de comprender, MHernandez Abogados S.A.S. propone diversificar sus líneas de negocio desarrollando “*LEGALAB*”, una herramienta que aplicando “*legal design*” podrá brindar asesoría en derecho laboral de manera profesional, al no alejarse de la rigurosidad del ámbito jurídico y fácil de comprender, al generar respuestas innovadoras que apliquen principios de diseño creativo; con esta solución se busca transformar la experiencia del cliente, aprovechar el talento interno y fortalecer la posición competitiva de la firma en el mercado.

Para esto se plantearon diferentes alternativas, las cuales se analizaron y se articularon formando la mejor solución. En primer lugar, teniendo en cuenta el capital humano desaprovechado se planteó la opción de diversificar las líneas de negocio, introduciendo asesoría en derecho laboral como servicio adicional; en segundo lugar, clasificar las consultas según su complejidad para automatizar las consultas básicas, reservando la intervención de abogados especializados para casos que lo requieran; en tercer lugar, incorporar en la solución metodologías de diseño legal (*legal design*) para mejorar la claridad, rapidez y experiencia del usuario en la asesoría; por último, desarrollar una base de datos de

documentos y conceptos para ayudar en la gestión de consultas comunes y el desarrollo de nuevos casos.

Sin embargo, existen ciertas limitaciones a tener en cuenta en el desarrollo de las alternativas, tales como: 1) el tiempo y dinero invertido en el aplicativo, el cual requiere de tecnología y talento humano especializado; además conociendo que el punto de equilibrio y retorno de la inversión se alcanzará entre el año 3 y 4 de operación¹⁴. 2) el reto que implica la transición de un modelo tradicional a uno moderno en el ámbito jurídico en general y en la firma en particular, lo que se traduce en la necesidad de introducción de la cultura organizacional a nivel interno. 3) la implementación de esta solución debe cumplir con principios éticos y de responsabilidad, en la medida en que asegure la transparencia, accesibilidad y protección de bases de datos de los clientes. 4) dentro de las restricciones legales, se encuentran, eliminar las barreras del lenguaje sin afectar la rigurosidad y legitimidad de la terminología, y alcanzar la aceptación de los usuarios y los aliados estratégicos como el equipo que formaría parte de la empresa (abogados, otras firmas, empresas, etc).

Adicional a las alternativas mencionadas anteriormente, existen otras herramientas que empleándolas en la solución del problema pueden ser de ayuda al momento de materializar la propuesta, como por ejemplo aprovechar la tendencia sobre marketing digital, para aplicar técnicas de vanguardia como el desarrollo de una aplicación interactiva combinando asesoría en cierto grado automatizada y gestión de consultas con talento humano, lo cual requiere de un conocimiento previo en la experiencia del usuario, diseño de la interfaz y la administración responsable y comprometida del contenido.

¹⁴ Ver anexo 5 análisis financiero.

También existen conceptos de gestión involucrados que pueden afectar las alternativas descritas, como por ejemplo la parte creativa y de desarrollo del aplicativo, la cual se debe subcontratar, y entender que es un reto encontrar profesionales en esta área con el conocimiento y experiencia requerido, además de las brechas en el lenguaje que pueden presentarse al comunicar lo que se quiere mostrar o ofrecer. Adicional a lo anterior, se debe tener un control adecuado de las consultas para cumplir con los objetivos de la empresa, manejando el flujo de trabajo, operaciones y empleados de manera apropiada. Este modelo se basa en la gestión del conocimiento y la optimización de procesos.

Por otro lado, considerando el propósito de la firma de diversificar sus servicios y salirse de su zona de confort en la forma en como interactúa con sus clientes, las alternativas planteadas son coherentes, racionales y orientadas a alcanzar los objetivos, dado que, en primer lugar, se incorpora el *legal design* para brindar comprensión y simplicidad en la asesoría, en segundo lugar se presenta a través de aplicativo móvil para llegar a más personas de forma innovadora y por último se clasifican las preguntas según su complejidad para aprovechar al máximo el capital humano y personalizar en el servicio y mejorar la experiencia del usuario

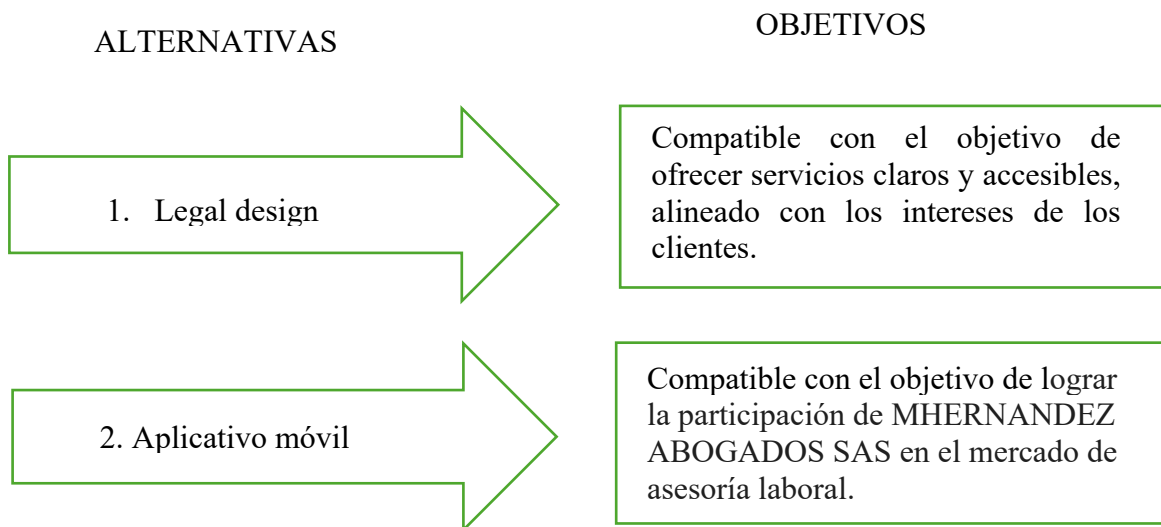




figura 3 Alternativas vs objetivos

Ahora bien, entrando en el estudio de los costos para comenzar el aplicativo, es importante tener en cuenta que para la implementación de este se debe acudir a la contratación de un ingeniero de sistemas con conocimiento en desarrollo de aplicativos web, en la medida que este será el mecanismo para ofrecer los servicios de asesoría en derecho laboral aplicando “*legal desing*”.

Aunado a lo anterior, es importante presupuestar los gastos de mantenimiento y expansión de la aplicación, lo cual cobija; en primer lugar, las actualizaciones que se necesiten teniendo en cuenta que son imprevistos que surjan cuando inicie el piloto en el año 2025 conforme se expondrá en adelante, y en segundo lugar los gastos del servidor o repositorio de información y el de respaldo para así dar cumplimiento a los requerimientos legales de *habeas data*.

Por último, no se puede obviar la inversión que debe hacerse en equipos de cómputo adecuados para que los abogados elaboren los conceptos, publicidad de la aplicación y gastos administrativos, los cuales están detallados en el anexo 5.

En este orden de ideas, de las cotizaciones realizadas a los costos que incluyen estos servicios, se tiene presupuestada una inversión total iniciando de OCHENTA Y CUATRO MILLONES DE PESOS (\$84.000.000), conforme está expuesto en el anexo del modelo

financiero¹⁵.

Asimismo, teniendo en cuenta que de acuerdo a las entrevistas realizadas se encontró que la prestación de servicios en asesoría en derecho laboral en el país es arcaica, por medio de conceptos emitidos en lenguaje jurídico de poca comprensión, carentes de compromiso del camino que debe acoger el interesado y que en muchas ocasiones no son acordes al tiempo que requiere la industria, se propone generar la prestación de servicios jurídicos de asesoría preventiva en derecho laboral de manera ágil y de fácil comprensión, es decir acorde al tiempo que exige el tránsito en las transacciones y negocios. Ahora bien, se considera que esto se materializa con una aplicación en la que se clasifiquen los conceptos jurídicos y documentos propios de la relación laboral por complejidades, para que los sencillos puedan ser resueltos de manera prácticamente automatizada y todos sean resueltos con la metodología “*legal desing*”, la cual permite mayor comprensión de los asuntos consultados diariamente cuando uno se enfrenta a la asesoría laboral.

De igual manera, la prestación del servicio por medio de una aplicación móvil materializa una asesoría a la distancia mínima gracias a las ventajas que la tecnología que ofrece por medio de las aplicaciones. De igual manera se minimiza el riesgo que un cuestionamiento paralice el ritmo de los negocios. Por otra parte el uso de la metodología “*legal design*” permite que e incluso que todas las personas involucradas en la relación laboral conozcan sus derechos y deberes y con esto se minimicen las dudas previo, durante y al culminar valga la redundancia la relación laboral.

Con plena claridad que de acuerdo al estudio realizado lo mejor para lograr que la asesoría en derecho laboral sea innovadora, sencilla, al alcance de todos los usuarios inmersos

¹⁵ Ver anexo 5 análisis financiero.

en una relación laboral y que la misma vaya al ritmo del movimiento económico es una aplicación móvil, se procede hacer la consulta tanto del nombre de la oficina de abogados como del nombre del aplicativo y los logotipos de los mismos en la clasificación de NIZA, y en el registro de marcas de la Superintendencia de Industria y Comercio, Frente a lo cual se evidencia lo siguiente:

MARCA MHERNANDEZ ABOGADOS S.A.S.

Clasificación NIZA 450235¹⁶

Teniendo en cuenta que el servicio que se va a prestar es de asesoría legal la clasificación NIZA es la clase 45 correspondiente a servicios jurídicos; servicios de seguridad para la protección física de bienes materiales y personas; servicios personales y sociales prestados por terceros para satisfacer necesidades individuales.

Esta clase comprende en particular:

-los servicios prestados por juristas, asistentes jurídicos y abogados asesores, a personas, grupos de personas, organizaciones o empresas;

450240

Servicios de defensa jurídica.

450221

Servicios de preparación de documentos jurídicos.

450237

Servicios de vigilancia jurídica.

¹⁶ Organización Mundial de Propiedad Intelectual. Clasificación de Niza, establecida por el [Arreglo de Niza](https://www.wipo.int/classifications/nice/es/) (1957). <https://www.wipo.int/classifications/nice/es/> Recuperado el 31 de julio de 2024.

Una vez verificada en la Superintendencia De Industria y Comercio la marca de la oficina de abogados donde se implementará la línea de negocio, la misma no se encuentra registrada conforme las imágenes de pantalla referidas a continuación:

Introduzca el número de expediente de la solicitud para realizar una búsqueda simple.
Para una búsqueda más detallada, seleccione Búsqueda Avanzada y estarán disponibles más criterios de búsqueda.

Criterio de búsqueda Tenga en cuenta
Su búsqueda no produjo resultados.

Número de expediente

Certificado de Registro N°

Denominación

Puede utilizar como comodín los caracteres (*) y (?) para ampliar su búsqueda.

Utilice AND para realizar búsquedas por combinación de palabras. Por ejemplo: LIMÓN AND VERDE o QUESO AND LECHE AND CHOCOLATE. Recuerde incluir el operador AND entre cada palabra que desea combinar.

Utilice OR para realizar búsquedas con alguno de los términos utilizados. Por ejemplo la búsqueda LIMÓN OR VERDE mostrará resultados que contengan la expresión LIMÓN o la expresión VERDE. Recuerde incluir el operador OR entre cada palabra que desea buscar.

Utilice comillas para realizar búsquedas de expresiones exactas. Por ejemplo: "LIMÓN VERDE" mostrará como resultado LIMÓN VERDE únicamente.

Utilice asteriscos ** para obtener resultados que contengan los términos buscados así se encuentren incluidos o acompañados de otras palabras. Por ejemplo la búsqueda *QUESO* mostrará resultados como: requesos; deliqueso; quesopresa; quesos.

Tipo de solicitud

Tipo de Signo

Naturaleza

Estado(s)

Descripción de productos y/o servicios (texto libre)

Versión de la Clasificación de Niza

Solicitante/Titular

Referencia del solicitante

figura 3. Revisión registro I.

<https://sipi.sic.gov.co/sipi/Extra/IP/TM/Qbe.aspx?sid=638539656255634073>

La marca será sujeta de registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a lo estipulado en la Decisión 486 del 2000 (Régimen común sobre propiedad industrial), el tipo de marca a registrar es MIXTA con imagen y letras.



figura 4. Logo M Hernandez Abogados

Teniendo en cuenta que se realizarán conceptos y documentos legales en materia laboral aplicando legal design se harán las citas correspondientes respecto a las imágenes, las fuentes legales y jurisprudenciales según corresponda a la ley vigente (Ley 23 de 1982).

MARCA APLICATIVO “MHERNANDEZ LEGALAB” y Enseña:

Consultada la página web de la Superintendencia de Industria y Comercio en el registro de marcas del aplicativo “*MHERNANDEZ LEGALAB*” de varias maneras, no se encuentra la misma registrada. Slogan.

17

¹⁷ Superintendencia de Industria y Comercio. Oficina Virtual de Propiedad Intelectual (SIPI) <https://sipi.sic.gov.co/sipi/Extra/IP/TM/Qbe.aspx?sid=636183593302156830> Recuperado el 31 de julio de 2024.

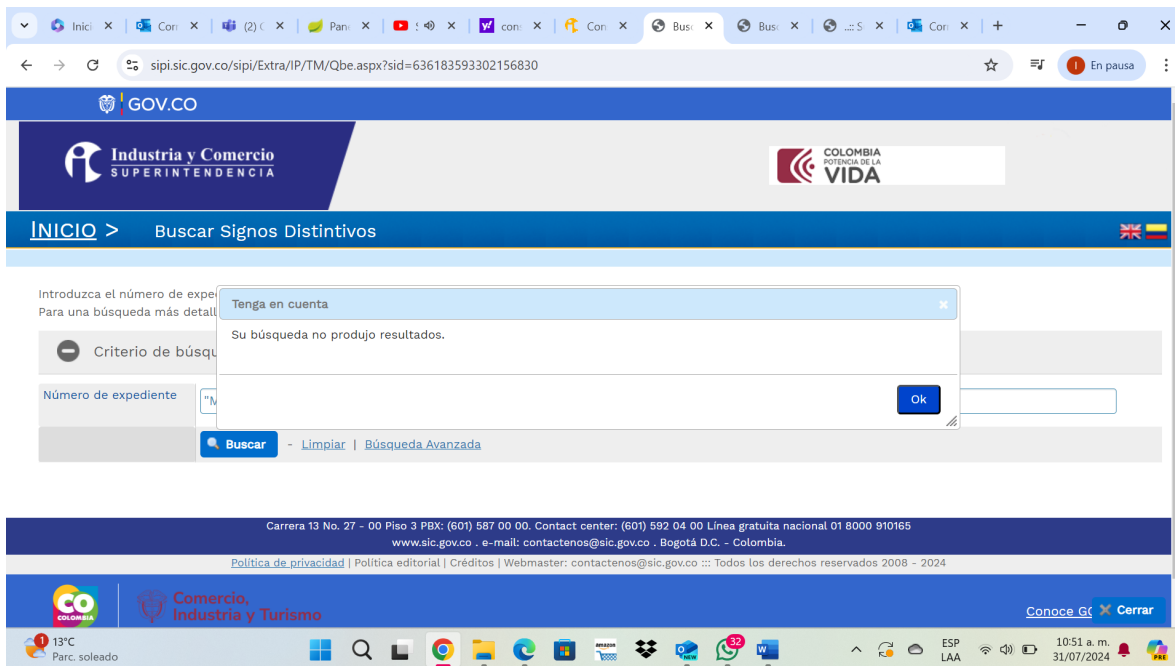


figura 5. Revisión registro 2.

18

MARCA DE APLICATIVO “MHERNANDEZLEGALAB”

La marca será sujeta de registro ante la Superintendencia de Industria y Comercio conforme a lo estipulado en la Decisión 486 del 2000 (Régimen común sobre propiedad industrial), el tipo de marca a registrar es MIXTA con imagen y letras.

SLOGAN “LEGALAB”

Entrando a constatar el “Slogan” “*Simplificando el derecho laboral con diseño inteligente*” no se encuentra registrado.

¹⁸ Superintendencia de Industria y Comercio. Oficina Virtual de Propiedad Intelectual (SIPI) <https://sipi.sic.gov.co/sipi/Extra/IP/TM/Qbe.aspx?sid=636183593302156830> Recuperado el 31 de julio de 2024.

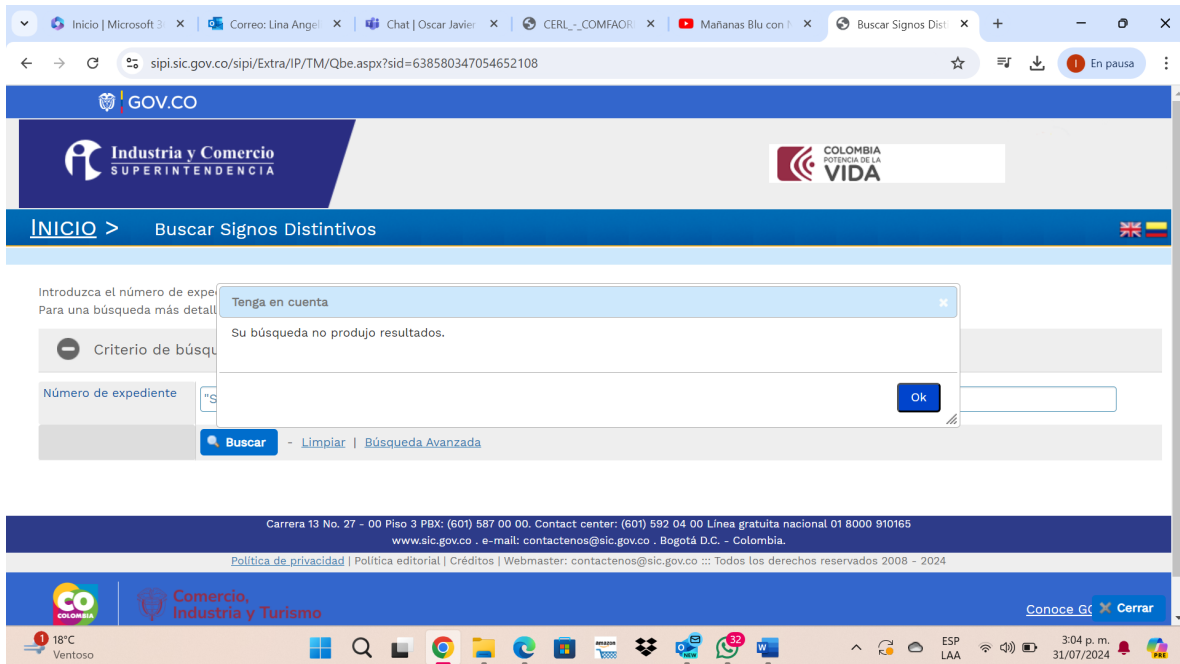


figura 6. Revisión registro 3.

De lo anterior se concluye que en el presente caso se puede proceder a hacer el registro del nombre de la marca tanto de la oficina de abogados, como la de la aplicación que se va a implementar para la asesoría en derecho laboral.

Funcionamiento de la aplicación “Legalab”

Introduciéndose en la forma en la que se van a hacer en concreto las consultas en derecho laboral por medio del aplicativo, es necesario indicar que en primera medida y de acuerdo a un ejercicio de consulta de servicios jurídicos a nivel internacional, existen las páginas web “easylex” y “legalzoom”, de las que se puede rescatar que; la primera es de origen mexicano y ofrece servicios jurídicos de modelos de distintos tipos de contratos de varias áreas, registro de marcas y firma electrónica de documentos. En la segunda se encuentra que existen “templates” de documentos para descarga y asuntos de propiedad intelectual.

Esto se indica, en la medida que estas páginas web han son base que sirven para lograr soluciones de manera rápida y en un lenguaje fácil gracias a la metodología “*legal desing*” a los cuestionamientos de las personas involucradas en una relación laboral.

Aclarado todo lo anterior, sea lo primero manifestar que el aplicativo se va a clasificar en dos secciones: Primero un listado de consultas clasificadas como sencillas que no tienen ningún tipo de particularidad, en el que a partir del cuestionamiento del interesado, se van a emitir las respuestas aplicando la metodología “*legal desing*”, para que esta respuesta sea sencilla y clara. En segunda medida, en los casos en los que la consulta requerida implique alguna particularidad de acuerdo a lo relatado por el interesado, el aplicativo trasladará la consulta a un abogado para que el profesional la responda teniendo como promesa de valor la aplicación de “*legal desing*” en el concepto proferido, con miras a lograr un mayor entendimiento. En tercer y último lugar en caso de no revestir mayor complejidad, se podrán emitir documentos de derecho laboral de manera automática, valga la redundancia con aplicación de “*legal desing*”.

En este orden de ideas, entre las consultas de carácter sencillo serían las siguientes:

- **Las partes de la relación laboral.**
- **La diferencia entre contrato de trabajo y contrato de prestación de servicios.**
- **Dotación:** En esta tipología comprende a qué tipo de trabajadores debe entregarse por obligación la dotación de trabajo, en que periodos y posibles consecuencias por su falta de uso. (Dotación)

- **Vacaciones:** En esta tipología se cobijaría, el periodo de vacaciones ordinario, cuando se accede al derecho al disfrute de las mismas, la prescripción de estas, días obligatorios de disfrute y si las mismas se pueden adelantar.
- **Cesantías e interés a las Cesantías:** En esta tipología se describiría a cuanto equivalen las cesantías, cada cuanto deben consignarse, quienes tienen derecho a estas, en que eventos pueden retirarse las mismas de manera total o parcial y el interés a las cesantías.
- **Prima de servicios:** En qué consiste y en que eventos debe pagarse y a qué porcentaje corresponde.
- **Jornada laboral máxima:** Cómo está descrita en la ley y la actualización de la misma de acuerdo a la legislación actual y pausas activas.
- **Porcentaje de aportes al Sistema General de Seguridad Social:** En este ítem se explicará a cuanto corresponde el porcentaje de aporte a los sistemas de pensiones, salud, riesgos laborales y caja de compensación a trabajadores y empleadores, de manera general, sin tener en cuenta los asuntos de SENA y demás.
- **Acoso laboral:** Cual es el concepto de acoso laboral.
- **Proceso disciplinario:** De qué manera se debe llevar a cabo el proceso en caso de incumplimiento de un deber por parte del trabajador.
- **COPASTT:** Qué es, en qué consiste, cada cuanto debe constituirse número de miembros mínimos dependiendo las particularidades de cada empresa.
- **Comité de Convivencia:** Qué es, en qué consiste, cada cuanto debe constituirse número de miembros mínimos dependiendo las particularidades de cada empresa.

- **Licencia de maternidad – paternidad y lactancia:** Quienes tienen derecho, en qué consiste y a que periodo corresponde.

- **Incapacidades por enfermedad laboral o profesional:** De manera general se puede exponer en qué consiste y los primeros días de que manera se paga y a quién corresponde el pago de las mismas a los trabajadores.

- **Estabilidad laboral reforzada** En que casos aplica.

En los casos de documentos que se pueden desarrollar de manera general, sencilla dentro del aplicativo, serían:

- Contrato laboral a término indefinido y fijo.
- Contrato de prestación de servicios.
- Reglamento interno de trabajo.
- Documento de explicación de Reglamento Interno de trabajo.
- Algunas actas de citación a descargos laborales.
- Convocatoria de conformación del COPASTT.
- Convocatoria de conformación Comité de Convivencia.
- Documento en el que certifica las entidades del SGSSS a las que se encuentra afiliado el trabajador para evitar multiplicidad de afiliación.
- Documento de tratamiento de datos personales de los trabajadores.

Las consultas que no se encuentren clasificadas como sencillas, serán automáticamente remitidas a un abogado para que remita el concepto en “*Legal Desing*”, Donde de acuerdo a la complejidad, se determinará el término de respuesta a la solicitud, la

cual sería en promedio de horas a máximo cuatro (4) días dependiendo la complejidad del concepto¹⁹.

Modo de monetización del aplicativo

Para saber como el aplicativo va a generar ingresos y en cuanto tiempo lo hará, es necesario tener en cuenta los resultados de las entrevistas realizadas a las personas que trabajan como asesores en derecho laboral o en firmas de abogados, toda vez que es la manera en que en la práctica se han venido pagando por servicios jurídicos en derecho laboral.

Manera en la que cobran por sus servicios las firmas de abogados expertos en derecho laboral

En concordancia con lo anterior, sea lo primero manifestar que de la investigación se concluyó que la manera en la que cobran las firmas de abogados en derecho laboral por sus servicios es la siguiente; primero, asesoría preventiva permanente que por un valor mensual fijo, que cobija todos conceptos sobre dudas que se generen en materia laboral y auditorías de verificación de las empresas donde se constata que tanto se están aplicando las disposiciones en materia laboral. Ahora, en caso de contratar una asesoría permanente, los asuntos judiciales, administrativos y arbitramentos no cobijan tal valor mensual.

¹⁹ El término de respuesta a las solicitudes se tomó con base en los periodos mínimos y máximos de respuesta que se toman en las firmas de abogados y profesionales del derecho independientes para la respuesta a un concepto. (Lopez & Abogados Asociados – Carlos Vargas Abogado Independiente en Derecho laboral - ALE consultoría en derecho laboral – Jorge Orlando Salazar CEO Firma de Abogados en Derecho Laboral.

Aunado a lo anterior, en algunas firmas de abogados, el valor de la asesoría permanente se calcula dependiendo de un diagnóstico en el que se calculan variables como el número de trabajadores y la carga del cliente y el número de conflictividad²⁰.

De otra parte, en caso de que las empresas o empleadores no deseen pagar por una asesoría permanente, Los cobros se hacen el número de horas que le implica a un abogado realizar un concepto y teniendo en cuenta la experiencia y estudios del o los abogados que van a hacer la consulta.

Aclaradas las maneras en las que puede cobrar una firma de abogados, a continuación se expondrá un cuadro en el que se establece un promedio de valores muy aproximados de los servicios, ya fuere por asesoría permanente dependiendo la complejidad de la empresa, por concepto clasificado por grado de dificultad del mismo y cuanto cuesta las hora de los abogados junior y senior y asociado.

Tabla 1. costo Asesoría permanente

ASESORÍA PERMANENTE DE CONCEPTOS

MICROEMPRESA O MICROPYME (1 A 20 EMPLEADOS)	PYME (21 A 100 EMPLEADOS)	MULTINACIONAL (101 A 500 EMPLEADOS)
1,5 SMLMV	3 SMLMV	5 SMLMV

(Tabla Nro 1 elaboración propia)²¹.

²⁰ Entrevistas realizadas a dos abogados de las firmas: López & Asociados, ALE y Carlos Vargas Asesor Independiente de empleadores. Mayo de 2024.

²¹ Con base en entrevistas realizadas a Carlos Vargas Asesor Independiente de Empleadores y Jorge Salazar CEO firma de abogados en derecho Laboral. Agosto de 2024. Los salarios mínimos son calculados al valor de 2024.

Tabla 2. Costo concepto independiente

CONCEPTO INDEPENDIENTE

CONCEPTO DE BAJA COMPLEJIDAD	CONCEPTO DE MEDIANA COMPLEJIDAD	CONCEPTO DE ALTA COMPLEJIDAD
\$684.000	\$896.400	\$6.168.000

(Tabla Nro 2 elaboración propia)²²

Tabla 3. costo de abogados.

COSTO POR HORAS DE ABOGADOS SENIOR JUNIOR SENIOR Y ASOCIADO

ABOGADO JUNIOR	ABOGADO SENIOR	ABOGADO ASOCIADO
\$70.000	\$120.000	\$325.000

(Tabla Nro 6 elaboración propia)²³**Cadena de profesionales que interfieren en la elaboración de conceptos en materia de derecho laboral**

En este caso es necesario tener en cuenta los abogados que interfieren en la elaboración y revisión de un caso, por lo general son de dos a tres abogados, los cuales están clasificados por su experiencia y conocimientos de menor a mayor en junior, senior, y socio, los cuales interfieren de la siguiente manera en la elaboración de un concepto. En los de baja y media complejidad, los elabora el junior y los revisa el senior para su posterior remisión a los clientes, los de alta complejidad, los elabora y envía al cliente el senior o pasan a revisión del socio o algunos lo elabora directamente el socio²⁴.

En este sentido, los salarios de un abogado en promedio de acuerdo a la clasificación anterior, son los siguientes:

²² Con base en entrevista realizada a Jorge Salazar CEO firma de abogados en derecho Laboral.

²³ Con base en entrevistas realizadas a gerentes de firmas de abogados Iván Jiménez – Jorge Salazar y Carlos Vargas.

²⁴ Entrevista realizada a abogado senior de firma de Abogados Chapman Wilches Abogados Asociados.

Tabla 4. costo abogados mensual

Abogado junior	Abogado Senior	Abogado asociado
\$3.000.000 m/cte	\$5.000.000	\$8.000.000

(Tabla Nro 4 elaboración propia)

Forma de monetización de Legalab by MHernandez Abogados SAS

El modelo que se tendrá en cuenta para obtener ganancias de la aplicación “*legalab by MHERNANDEZ ABOGADOS SAS*”, será “*freemium*”, es decir una parte gratuita y la otra paga, la cual consistirá en:

Primero, por la asesoría permanente de los clientes que quieran acceder a esta modalidad de servicio, la cual estará clasificada por el cobro de una cuota fija mensual sin importar el número de conceptos que requieran. Ahora este cobro será determinado por tres tipos de complejidad de acuerdo al tamaño de la empresa que va a contratar este servicio conforme está expuesto en el análisis financiero²⁵.

De otra parte y partiendo de la base que hay conceptos independientes y que la aplicación “*legalab*” estará abierta al público, toda vez que se puede acceder a la misma desde un “*smartphone*”, los conceptos independientes de baja complejidad y que se encuentren en el repositorio de conceptos de “*legal lab*” serán gratuitos abiertos para todo el público, los que requieran atención de un abogado por su complejidad, serán cobrados teniendo en cuenta los valores indicados en las tablas números 4, 5 y 6.

Por último, se plantea incluir en la APP publicidad de editoriales derecho y abogados independientes que quieran publicar artículos, los cuales se les hará un cobro por publicidad,

²⁵ Ver anexo 5. Análisis financiero.

el cual será valorado dependiendo el número de meses que requiera esta permanecer en el aplicativo, o la publicación de un abogado independiente.

PLAN Y RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

De acuerdo a lo dicho con anterioridad, la asesoría en derecho laboral puede estar al alcance de quienes lo requieran de manera dinámica, esto es en un lenguaje que permita la comprensión de cuestionamientos generados previo, durante y con posterioridad a una relación laboral por medio de la implementación de una aplicación en la que profesionales en derecho emitan conceptos y documentos en la materia aplicando la metodología “*legal desing*”.

Ahora bien, la alternativa consiste en un desarrollo web que funciona por medio de un aplicativo, en el cual se van a encontrar por un lado un registro de los datos, el cuestionamiento que tiene el usuario, algunos conceptos gratuitos a los que se puede acceder, y los que no se encuentren en este portal tendrán un costo y serán direccionados para ser resueltos por abogados y enviados a quien directamente los requiera, y por último artículos o noticias sobre diversos asuntos en derecho laboral.

De otra parte, durante el primer año de lanzamiento del aplicativo será un piloto que funcionará exclusivamente para solicitudes puntuales, las cuales están clasificadas en alta, media y baja complejidad, y que de conformidad con el estudio de mercado realizado a diferentes oficinas de abogados que asesoran en derecho laboral, para el año 2025 tendrían un porcentaje de ganancia del 10%, 20 y 25% correspondientemente. Con posterioridad en la vigencia 2026 se innovará en un servicio de asesoría el cual estará encaminado a quienes deseen acudir a una asesoría permanente, es decir que por un valor mensual calculado por el

tamaño de la organización tendrán acceso a todos los conceptos que requieran durante un mes.

Es de anotar que el desarrollo del aplicativo su mantenimiento y expansión²⁶, implicarán un valor total de SESENTA Y NUEVE MILLONES DE PESOS (69.000.000), asimismo, para la salida al mercado del aplicativo en marzo de 2025, MHERNANDEZ ABOGADOS SAS debe contratar servicios en publicidad para dar a conocer la aplicación, y en promedio 285 abogados senior y 114 asociados, los cuales están calculados para absolver todas las dudas generadas durante el lanzamiento del aplicativo, teniendo en cuenta que en las encuestas primarias realizadas se preguntó el tiempo que implicaba a un profesional en derecho calculada su experiencia emitir un documento en derecho laboral. Ahora bien a los abogados se les va a hacer el pago por sus servicios dependiendo el número de horas que implique la realización de las actividades encomendadas, la cual de acuerdo al estudio de mercado y la inflación será de aproximadamente CIENTO VEINTE MIL (\$120.000) y TRECIENTOS VEINTICINCO MIL (\$325.000) pesos la hora correspondientemente²⁷. Se hace claridad que en el presente caso no se adopta la contratación de abogados junior, en la medida que de acuerdo con la gráfica siguiente, son los abogados a quienes les cuesta más trabajo elaborar sus actividades dada su poca experiencia y se requieren dos filtros de revisión, previo la emisión definitiva de lo solicitado por los clientes.

²⁶ Este valor cubre el costo que implica pago al ingeniero por el desarrollo de la aplicación y los servidores de respaldo como repositorio de la información el cual fue tenido en cuenta de acuerdo a entrevistas realizadas a ingenieros de sistemas especializados en el asunto.

²⁷ El cálculo del valor de los servicios de abogado, se tuvo en cuenta teniendo en cuenta la información recolectada en las entrevistas realizadas a las firmas de abogados, actualizada con el cálculo de crecimiento del IPC.

Tabla 5. Horas trabajadas.

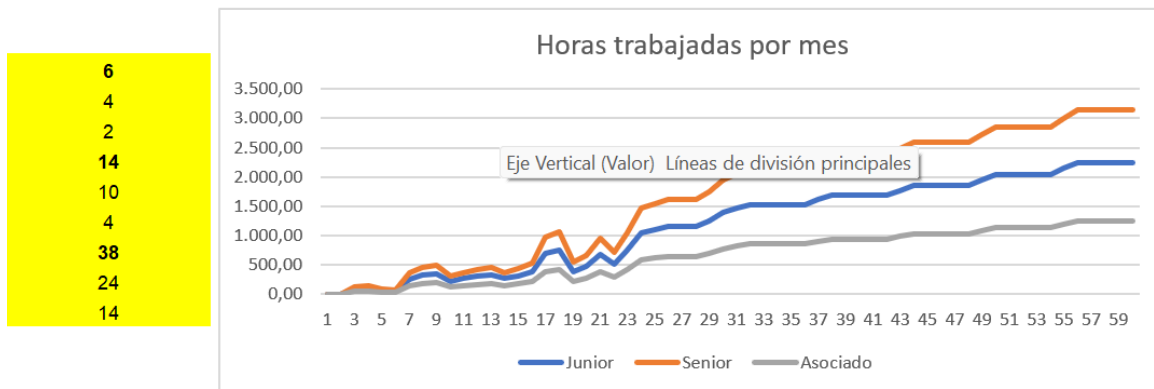


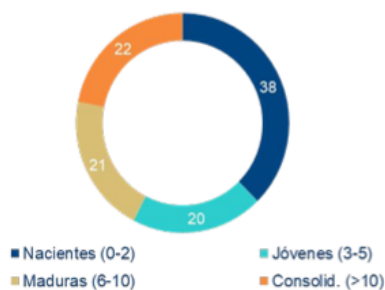
Tabla Nro 5 de elaboración propia

En lo que respecta a la captación de los clientes, en primera medida serán particulares que acudan a un servicio ocasional durante el primer año de la aplicación, a partir de 2026 lo que se busca es atraer la asesoría permanente, el cual es un servicio que es contratado por los empleadores entendidas como empresas, de acuerdo con un estudio del Banco BBVA en asociación con Confecámaras la ANIF y ACOPI, en el año 2023 del total de empresas registradas en el Registro Único Empresarial (RUES) en 2022, el 92% eran microempresas, el 5,9% pequeñas y el 05% grandes empresas. Ahora bien, “el 58% de las mipymes formales tienen menos de cinco años de operación y el 22% son empresas consolidadas con más de diez (10) años de vida”²⁸.

²⁸ Gómez Patiño, Juan Sebastián. Llanes Valenzuela María Paula,. (Febrero de 2024). Una mirada a las mipymes en Colombia. BBVA Reseach. https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2024/02/202401_MiPymes_Colombia-1.pdf

El 58% de las mipymes formales tienen menos de 5 años de operación y el 22% son empresas consolidadas con más de 10 años de vida

MIPYMES FORMALS SEGÚN EDAD^(*)
(% DEL TOTAL DE MIPYMES, 2021)



(*) Edad corresponde al número de años transcurridos desde la creación de la empresa.
Fuente: BBVA Research y Confecámaras (2022).

EMPRESAS FORMALS SEGÚN TAMAÑO Y EDAD^(*)
(% DEL TOTAL DE EMPRESAS DE CADA TAMAÑO, EN 2021)



La presencia de empresas consolidadas crece con el tamaño de la empresa: el 20% de las micro están consolidadas, el 44% de las pequeñas, el 63% de las medianas y el 71% de las grandes.

figura 7. Mipymes en Colombia.

29

En consecuencia se tiene planeado buscar la contratación de empresas de 1 a 20, 21 a 100 y 101 a 500 empleados de las cuales se logre una captación total del 35% de los usuarios en el año 2029 comenzando en el año 2026 con el 25% de las empresas a quienes se les cobrará por los servicios de asesoría permanente así: la menor DOS MILLONES OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS (\$2.086.500), la mediana CUATRO MILLONES CIENTO SETENTA Y TRES MIL PESOS (\$4.173.000) y la grande SEIS MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL PESOS (\$6.955.000), dichos valores fueron calculados a de acuerdo a lo que una firma de abogados convencional cobra por asesoría permanente y al cálculo de crecimiento del IPC en los años siguientes.

Tal y como está plasmado en el modelo financiero, el aplicativo comenzaría a generar ganancias entre las vigencias 2027 y 2028, finalmente la Tasa de Retorno de la Inversión o

²⁹ Ibidem.

TIR, será en el año 2029 del 35.6%, con 1698 usuarios, y un flujo de caja acumulado de TRES MIL QUINIENTOS CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO CUARENTA Y CUATRO PESOS (\$3.514.858.144).

Tabla 6. Porcentaje usuarios asesoría permanente.

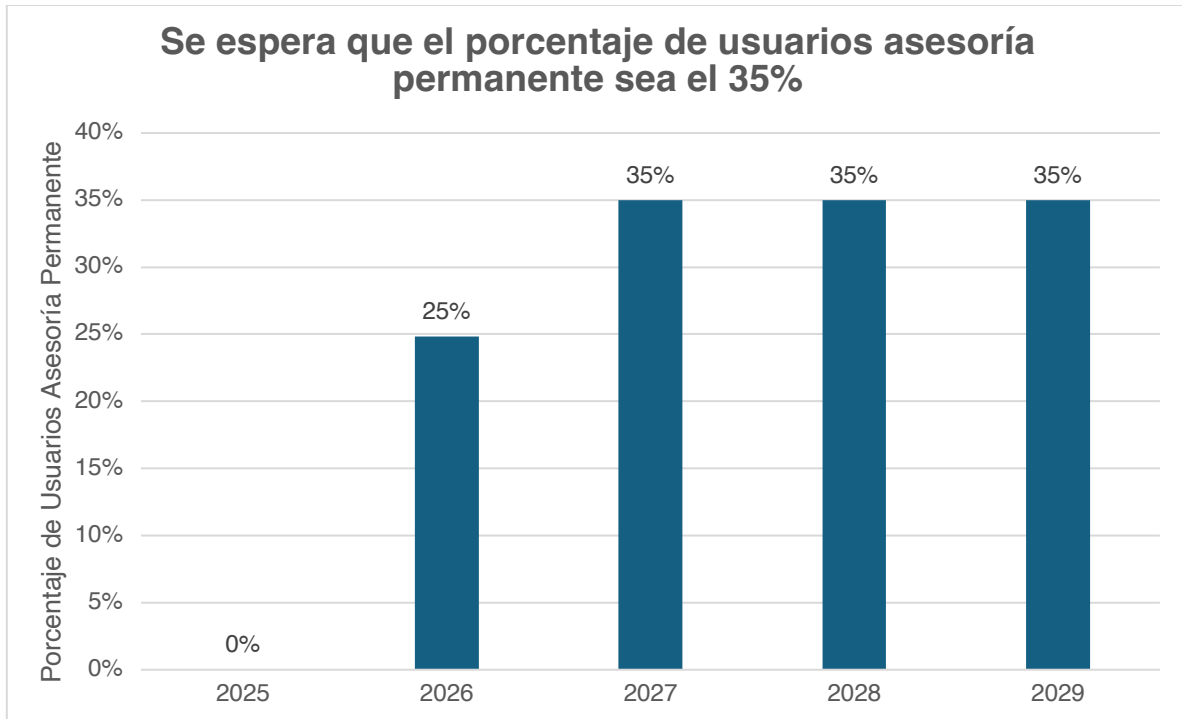


Tabla Nro 6 de elaboración propia

Tabla 7. Usuarios a los que se espera llegar en 5 años.

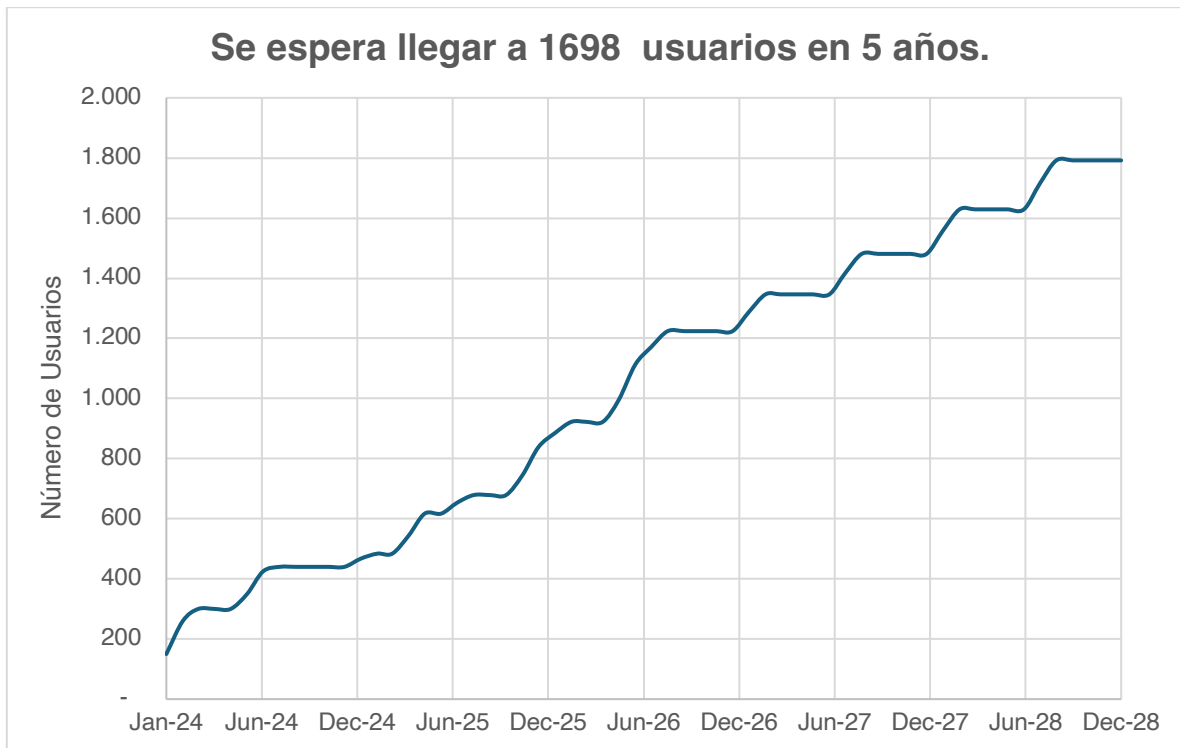


Tabla Nro 10 de elaboración propia

De igual manera, es de anotar que la captación de clientes individuales, se hizo teniendo en cuenta la encuesta de crecimiento de usuarios que acceden a redes sociales y el uso de aplicaciones o “*e-market*”.

Por último, es importante precisar que todos los datos de la implementación del aplicativo están soportados en los estudios de mercado los cuales se hicieron a través de entrevistas a los sujetos involucrados en una asesoría en derecho laboral, es decir firmas de abogados con experiencia en asesoría, empresas que acuden a servicios de asesoría legal y particulares que requieren de estos servicios y por último estadísticas que llevaron a cabo organizaciones empresariales, tal y como fue expuesto con anterioridad. Todo esto en conjunto permitió concluir que la solución al problema planteado es viable y en caso de no

ser posible su implementación lo recomendable es acudir a prestar servicios legales de manera convencional utilizando un lenguaje comprensible a las personas que no son profesionales en derecho.

Tabla 8. usuarios que usan plataformas 2004-2018

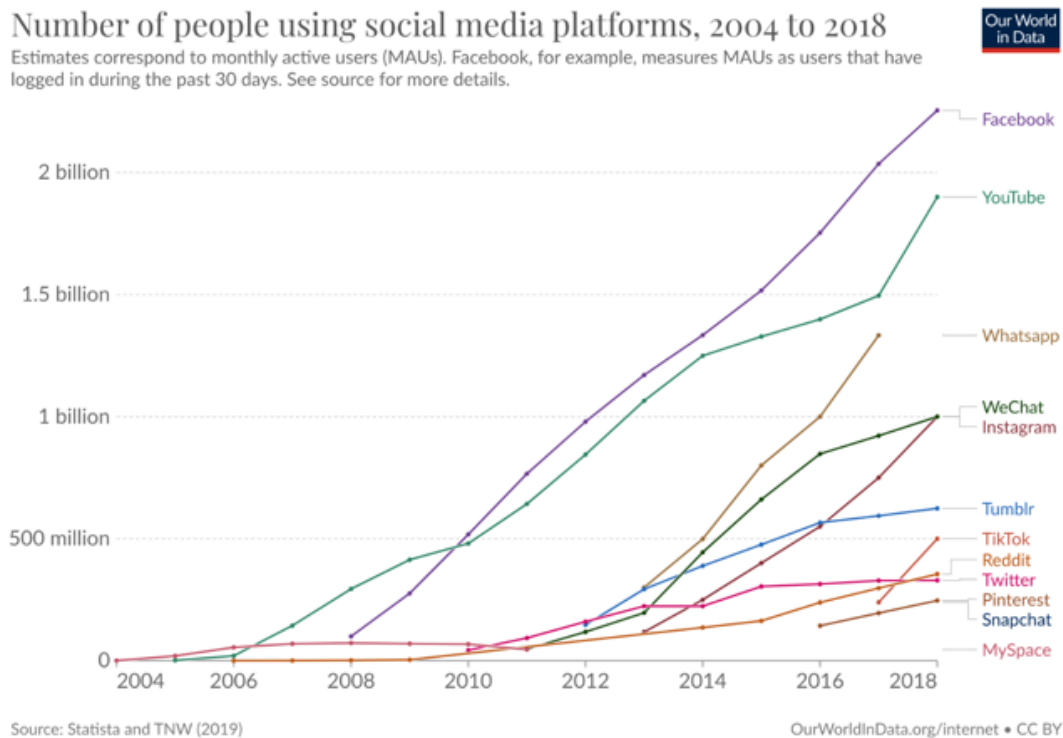
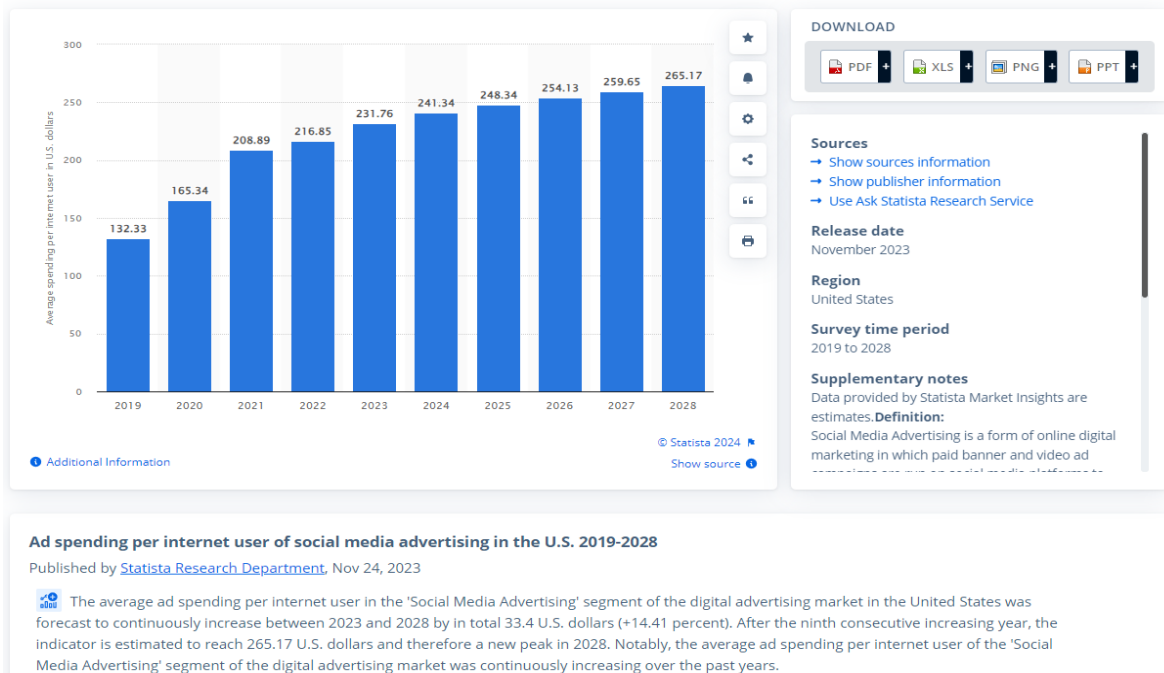


Figura 2. Comportamiento del incremento de usuarios en redes sociales.

Tabla 9. Gasto publicitario por usuario.

Ad spending per internet user of the social media advertising market in the United States from 2019 to 2028

(in U.S. dollars)



31

De otra parte, es importante precisar que el objetivo primordial que se tiene con el aplicativo es lograr que la asesoría laboral sea accesible a las personas ajenas al lenguaje legal para que las relaciones se generen de forma armónica porque tanto los trabajadores como los empleadores conociendo sus derechos y deberes permitan que el objeto social de las organizaciones sea dinámico, no se entorpezca y transiten al ritmo del mercado.

En este último punto es importante tener en cuenta que los conceptos y documentos con “*legal desing*”, son una gran ventaja toda vez que permiten la comprensión de los derechos y obligaciones que tienen tanto los generadores de empleo como los trabajadores

31 Statista Research Department, Nov 24, 2023. Ad spending per internet user of social media advertising in the U.S. 2019-2028.

<https://www.statista.com/forecasts/459708/social-media-ad-revenue-per-internet-user-digital-market-outlook-usa>

para lograr una mejor relación previo, durante y culminada la relación laboral. De otra parte, para lograr el conocimiento de la aplicación apalancada de publicidad y el consecuente retorno de la inversión y ganancias al año 2029 conforme se evidencia en el plan financiero³², lo adecuado es introducirlo al mercado en primer lugar con asesorías independientes o individuales y con posterioridad a la asesoría permanente.

CONCLUSIONES

- A través de una aplicación web se logra que la asesoría laboral esté a la distancia de un celular, es decir que el servicio sea accesible y asequible a todas las partes involucradas en una relación laboral, máxime cuando resultado de las entrevistas realizadas a trabajadores y empleadores se evidencia que la asesoría está en su mayoría enfocada para los empleadores.
- La aplicación de la metodología “*legal design*”, además de ser una forma innovadora de prestar el servicio de asesoría en derecho laboral toda vez que este servicio no es prestado en Colombia, se logra el mejor entendimiento de todos los derechos y deberes a los que está obligado un trabajador y un empleador para así mejorar las relaciones laborales y que el desarrollo del objeto social de las empresas vaya acorde a la velocidad que es exigido actualmente dada la rapidez y el carácter inmediato de los bienes y servicios producto del e-commerce y el acceso a la información por las nuevas tecnologías.
- Teniendo en cuenta que se tiene presupuestado que el lanzamiento de la aplicación inicialmente sea para la emisión de conceptos ocasionales, permite en primer

³² Ver anexo 5.

lugar que cada vez más trabajadores obtengan acceso a los deberes y derechos previo, durante y posterior a una relación laboral, en segundo lugar que sea más fácil el conocimiento de la aplicación a través del voz a voz, por ende los valores en publicidad no se incrementen y en tercer lugar que sea aterrizada la estrategia financiera a la mayor realidad posible, toda vez que este modelo se planteó teniendo como base la forma en la que las aplicaciones surgen al mercado y logran su posterior su maduración.

- El modelo financiero planteado permite concluir que la aplicación logrará la tasa de retorno de la inversión entre los años 2027 y 2028, ahora bien, partiendo de la base que el piloto de esta será en el año 2025, se estima que el retorno de la inversión se generaría dentro de los tres (3) años siguientes como opera generalmente con las StarApps.

- Si se hacen las adaptaciones a futuro, se puede lograr implementar la asesoría aplicando la metodología “*legal design*” en otras áreas del derecho de manejar la firma como lo es derecho administrativo y privado, siempre y cuando sea de manera progresiva.

- La razón primordial por la que se decidió que la aplicación fuera lanzada en primera medida para conceptos independientes, es para generar en los usuarios paulatinamente la cultura y la ventaja de la aplicación de la metodología “*legal design*” en los usuarios dentro de la relación laboral, toda vez que existe la costumbre de la prestación de servicios legales de manera convencional.

- Se considera que el plan financiero y el éxito de captación de clientes de la aplicación, tiene un margen de error de un porcentaje mínimo, teniendo en cuenta que este tuvo como base los valores que cobran los abogados de acuerdo con el estudio de mercado, que los resultados de las entrevistas realizadas a distintas partes involucradas

en el derecho laboral arrojaron la necesidad de una asesoría preventiva de manera didáctica, el crecimiento en el mercado de las empresas en Colombia y el incremento del uso de aplicaciones en la vida diaria de las personas, el auxilio de la inteligencia artificial para conocer como calcular el número de clientes captados en un periodo determinado y otros elementos como los gastos administrativos y el tiempo que le implica a un profesional en derecho emitir un concepto o elaborar un documento en materia de derecho laboral.

- De llegar a sancionarse la ley de reforma laboral planteada por el Gobierno actual (2022-2026), la misma puede ser una oportunidad para que se incremente la asesoría laboral y podría apalancar de manera significativa el crecimiento de la aplicación, lo cual sería una ventaja y cambiaría lo planteado en el modelo financiero.

- “*Legal Lab*” Debe comprometerse a prestar un servicio que si bien es con el uso de la tecnología, que el mismo no sea automatizado, pues las encuestas demuestran que el uso de mecanismos como el “*chatboot*” o que no exista el respaldo de una persona cuando se presta un servicio por medio de una plataforma genera desconfianza en los usuarios. Esto Maxime ateniendo que los resultados en las entrevistas arrojadas indicaron que los empleadores cuando acuden a una firma de abogados no sienten un servicio que respalde la responsabilidad por una alternativa.

- “*Legal lab*” con su servicio de noticias dentro de la aplicación, puede a futuro ser un semillero para pequeñas publicaciones o artículos académicos de estudiantes o abogados iniciando su carrera que pretendan darse a conocer por medios académicos.

- Este mecanismo de asesoría en derecho se considera innovador, teniendo en cuenta que en Colombia aun se acude a un abogado que no aprovecha al máximo las

Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones (TIC) en el desarrollo de su trabajo.

- En Colombia se debe buscar un carácter en gran medida diferenciador para la prestación de los servicios legales, teniendo en cuenta que es el segundo país de América con mayor número de abogados por habitante, de acuerdo con la Corporación Excelencia en la Justicia, “Entre 1966 y 2022 el número de abogados inscritos aumentó 472%”³³

BIBLIOGRAFÍA

- Código Sustantivo del Trabajo (CST). Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950. 09 de septiembre de 1950. Colombia.
- Datacredito Experian (14 de mayo de 2024). Tecnología en Colombia: Una industria cada vez más importante dentro del crecimiento del país. Datacredito. Recuperado 24 de septiembre de 2024 de <https://www.datacredito.com.co/blogs/datablog/tecnologia-en-colombia/>
- Easy lex. <https://easylex.com/>. Recuperado el 31 de julio de 2024.
- Federación Colombiana de Software y TI <https://fedesoft.org/> Recuperado el 24 de septiembre de 2024.
- Flechas, Angélica (11 de septiembre de 2020).Haptica . Recuperado el 10 de septiembre de 2024 de <https://haptica.co/>
- Isaza Cadavid, Germán. (Décimo octava edición). *Derecho Laboral Aplicado*. Leyer.

³³ Un informe de la Corporación Excelencia en la Justicia —CEJ— revela que entre 1996 y 2022 el número de abogados inscritos en el país aumentó 472%. En efecto, Colombia registró 375.580 juristas inscritos al cierre del año 2022, lo que lo deja como uno de los países a nivel global con mayor tasa de abogados con un total de 728 juristas por cada 100 mil habitantes, según datos de la Unidad de Registro Nacional de Abogados y Auxiliares de la Justicia (URNA). Recuperado de <https://cej.org.co/destacados-home-page/entre-1996-y-2022-el-numero-de-abogados-inscritos-aumento-472-advierte-informe-de-la-cej/> verificado el 11 de noviembre de 2024.

- Legal Zoom. <https://www.legalzoom.com/country/co>. Recuperado el 31 de julio de 2024.
- Organización Mundial de Propiedad Intelectual. Clasificación de Niza, establecida por el [Arreglo de Niza](#) (1957). <https://www.wipo.int/classifications/nice/es/> Recuperado el 31 de julio de 2024.
- Superintendencia de Industria y Comercio. Oficina Virtual de Propiedad Intelectual (SIPI) <https://sipi.sic.gov.co/sipi/Extra/IP/TM/Qbe.aspx?sid=636183593302156830> Recuperado el 31 de julio de 2024.
- Gómez Patiño, Juan Sebastián. Llanes Valenzuela María Paula. Una mirada a las mipymes en Colombia. BBVA Research. https://www.bbvarsearch.com/wpcontent/uploads/2024/02/202401_MiPymes_Colombia-1.pdf. Recuperado febrero de 2024.
- Ortiz Ospina, Rsteban. our world in data. The rise of social media. <https://ourworldindata.org/rise-of-social-media>. Recuperado septiembre de 2019.
- Statista Research Department. Ad spending per internet user of social media advertising in the U.S. 2019-2028. <https://www.statista.com/forecasts/459708/social-media-ad-revenue-per-internet-user-digital-market-outlook-usa> Recuperado 24 de noviembre de 2023.