



**Legal Design; una herramienta para la transformación de la experiencia de usuarios
de servicios legales**

Juan Pablo López Pérez

Universidad EAN

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas Maestría en Innovación

Bogotá, Colombia

2021

**Legal Design; una herramienta para la transformación de la experiencia de usuarios
de servicios legales**

Juan Pablo López Pérez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Innovación

Directora:

Paula Echeverry Pérez

Modalidad:

Monografía

Universidad EAN

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas Maestría en Innovación

Bogotá, Colombia

2021

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Bogotá D.C. Día - mes – año

A mis padres, por inspirarme y apoyarme en
cuanta locura siempre les propuse.

Legal Design; una herramienta para la transformación de la
experiencia de usuarios de servicios legales



Agradecimientos

A mi querida Universidad del Rosario por formarme como abogado e inspirarme para el desarrollo de un nuevo proyecto profesional. A la Universidad El Bosque por darme la oportunidad de explorar nuevas competencias y darme una de mis primeras oportunidades profesoras; a mis profesoras Clara Viviana Plazas y Martha Liliana Cardona, por confiar y darme un soporte cuando más lo necesité. A la Universidad EAN por brindarme una nueva perspectiva en el ejercicio de actividades legales a partir de procesos de innovación.

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo realizar una descripción y abordaje, de la investigación titulada “*Legal Design: una herramienta para la transformación de la experiencia de usuarios de servicios legales*”, para el programa académicos de maestría en innovación.

Así, los objetivos específicos estuvieron centrados en definir un marco de referencia sobre la descripción del *Legal Design* como herramienta jurídica, cuya herramienta contiene pertinencia en el ordenamiento jurídico. Es así, como el presente documento aborda la importancia de metodologías innovadoras en el ejercicio de la actividad jurídica, con programaciones que facilitan realizar un proceso de experiencia al usuario basado en principios de diseño y que en términos técnicos ha sido denominado como *Legal Design*. Como resultado de la presente investigación, se precisa una aproximación a esta herramienta que ya es utilizada en otros países y que a su vez se vislumbra como una oportunidad de optimización del quehacer jurídico por parte de los usuarios y clientes, la innovación tecnológica es en la actualidad una experiencia que el consumidor de servicios legales prefiere utilizar.

Palabras clave: *legal design*, servicios legales, innovación, ordenamiento jurídico.

Abstract

The objective of this work is to make a description and approach to the research entitled "Legal design: a tool for transforming the experience of users of legal services", for the academic master's program in innovation.

Thus, the specific objectives were focused on defining a frame of reference on the description of legal design as a legal tool, whose tool contains relevance in the legal system. Thus, this document addresses the importance of innovative methodologies in the exercise of legal activity, with programs that facilitate a user experience process based on design principles and that in technical terms has been called Legal Design. As a result of the present, an approach to this tool is required, which is already used in other countries and which in turn is seen as an opportunity to optimize legal work by users and clients, technological innovation is currently an experience that the consumer of legal services prefers to use.

Keywords: legal design, legal services, innovation, legal system.

Legal Design; una herramienta para la transformación de la
experiencia de usuarios de servicios legales



Tabla de Contenido

¡Error! Marcador no definido.

Lista de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Fases según proceso de Diseño..... | 29 |
| Figura 2. Analizar en Desing Thinking..... | 39 |
| Figura 3. Ejemplo de Categorización de Contenidos – Card Sorting..... | 41 |
| Figura 4. Dimensiones del Pensamiento de Diseño..... | 45 |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Características de la realidad virtual | 27 |
| Tabla 2. Variables a considerar en el diseño de experiencia de usuario..... | 32 |
| Tabla 3. Autores sobre experiencia de usuario..... | 33 |
| Tabla 4. Metodologías de Diseño desde el autor Saffer | 34 |
| Tabla 5. Desing Thinking como proceso de resolución de problemas | 37 |
| Tabla 6. Desing Thinking como gestión de innovación colaborativa..... | 37 |
| Tabla 7. Fases del pensamiento de diseño creativo por Autor | 38 |
| Tabla 8. Motivación desde la experiencia del usuario | 44 |
| Tabla 9. Restricciones posibles | 47 |
| Tabla 10. Compendio de principios utilizados en el Pensamiento de Diseño..... | 48 |
| Tabla 11. Comparativo empresa tradicional y aquella que utiliza el pensamiento de diseño..... | 51 |
| Tabla 12. Razones para solicitar servicio de un profesional en Derecho | 84 |
| Tabla 13. Desempeño actual de abogados | 85 |
| Tabla 14. Competencias Blandas del profesional en Derecho | 86 |
| Tabla 15. Aspectos que obstaculizan el acceso a los servicios de justicia, por un usuario | 87 |
| Tabla 16. Practicidad en derecho..... | 88 |
| Tabla 17. Pérdida en el uso de su derecho – usuario | 88 |
| Tabla 18. Mejoras en el uso del servicio jurídico..... | 89 |
| Tabla 19. Herramientas útiles al usuario..... | 90 |
| Tabla 20. Opinión sobre herramienta digital de diseño y comunicación..... | 91 |
| Tabla 21. Acceso a contenidos y conceptos jurídicos | 92 |
| Tabla 22. Herramienta no tradicional que transforma el ejercicio de las actividades legales en Colombia..... | 93 |
| Tabla 23. Herramienta tradicional que trasforma experiencias legales | 94 |
| Tabla 24. Experiencia de usuario como eje de desarrollo en los servicios legales | 95 |
| Tabla 25. Ejercicio formativo a los usuarios..... | 96 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 26. Razones para optimizar procesos y servicios jurídicos | 97 |
| Tabla 27. Razones para requerir un servicio de un profesional de Derecho..... | 106 |

Lista de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Participación de la muestra de usuarios..... | 65 |
| Gráfico 2. Integración al proyecto | 66 |
| Gráfico 3. Nuevas tecnologías de la comunicación..... | 67 |
| Gráfico 4. Acceso a TIC..... | 68 |
| Gráfico 5. Factor Dinamizar..... | 68 |
| Gráfico 6. Factor Auxiliar de Diseño..... | 69 |
| Gráfico 7. Factor acceso al ciudadano | 70 |
| Gráfico 8. Factor interdisciplinariedad | 70 |
| Gráfico 9. Experiencia de usuario | 71 |
| Gráfico 10. Factor estructuras legales..... | 72 |
| Gráfico 11. Factor comprensión de información..... | 72 |
| Gráfico 12. Participación de decisiones..... | 73 |
| Gráfico 13. Factor buenas prácticas..... | 74 |
| Gráfico 14. Agilidad en servicios | 75 |
| Gráfico 15. Factor minimizar barreras..... | 75 |
| Gráfico 16. Factor seguimiento oportuno | 76 |
| Gráfico 17. Cumplimiento de acuerdos | 77 |
| Gráfico 18. Fomentar conocimiento normativo | 77 |
| Gráfico 19. Factor Conciencia judicial | 78 |
| Gráfico 20. Cultura Judicial | 79 |
| Gráfico 21. Contenidos legales sencillos | 79 |
| Gráfico 22. Estructuras legales..... | 80 |

| | |
|---|-----|
| Gráfico 23. Manejo del caso..... | 81 |
| Gráfico 24. Factor digitalización de casos | 82 |
| Gráfico 25. Factor carácter social..... | 82 |
| Gráfico 26. Estructura de la Web que visualiza el usuario | 115 |
| Gráfico 27. Esquema de pestañas desplegables | 116 |

1. Introducción

En el desarrollo de actividades jurídicas, las prácticas comunicacionales frente a terceros no han sido desarrolladas como un eje esencial en la ejecución de dichas actividades. Es importante mencionar que los procesos de innovación no han sido ajenos al desarrollo de orden legal y siendo así, las entidades de orden privado y público, así como los profesionales en derecho, han buscado formas de procesos de dinamización de sus actividades, incluyendo cambios en la cultura, en la ejecución del trabajo, así como en los procesos formativos.

Los actores relacionados previamente, se encuentran interesados en dar ejercicio a procesos de innovación a partir de introducción de ciencias o herramientas auxiliares, que tradicionalmente no han sido relacionadas con el ejercicio de actividades jurídicas; esto con el interés de introducir ventajas competitivas en el desarrollo de sus actividades frente a otros profesionales o competencia existente en el mercado.

Es importante recordar que los ingresos por parte del sector legal según el medio de información colombiano Semana (2019a) en el año 2018 fueron de más de dos billones de pesos en el mercado colombiano, con crecimientos de doble dígito. Este aparte no incluye en todo caso los profesionales jurídicos independientes, los cuales a su vez pueden representar una variable más que significativa en los datos brindados. Esto a su vez, demuestra el impacto económico que dicho sector puede presentar en procesos de optimización de acceso al ciudadano. A su vez, presenta que el índice de abogados en Colombia ocupa el segundo lugar a nivel mundial con un índice de número de abogados, de 355 por cada 100.000 habitantes, lo cual representa el alto grado de competitividad en el sector y a su vez presenta un abanico de oportunidades para el ofertamiento de nuevos servicios u optimización de los ya prestados (Semana, 2019b).

En el país, existe un desconocimiento normativo que genera una vulnerabilidad jurídica, lo cual se ve relacionado a situaciones tales como fallas comunicacionales del sector privado y público,

la excesiva expedición de normativa, el alto grado de componentes técnicos en los documentos con contenido jurídico, fallas de carácter formativo, todo lo anterior aunado a situaciones de alto grado de escolarización y fallas formativas en el sistema educativo colombiano.

Sin embargo, las causas anteriormente mencionadas, presentan una oportunidad, para el sector legal, así como todas las industrias directa o indirectamente relacionadas, al integrar herramientas de otras disciplinas para un efectivo desarrollo del quehacer jurídico.

Ejemplos de lo anterior es el ejercicio de la gerencia de proyectos, bajo la metodología *Legal Project Management* o dirección de proyectos jurídicos, dónde la ejecución de actividades jurídicas con una interrelación y desarrollo bajo tecnologías como lo es en la denominada industria *Legaltech*; el ejercicio de procesos reputacionales y de comunicación bajo herramientas como lo son el *Legal Marketing* o *Legal Coaching*; ya que el cliente en su búsqueda de predictibilidad desea conocer los gastos que le generan los servicios jurídicos, así como la necesidad de comunicación entre el cliente y el despacho (Sánchez, 2016).

Sin embargo, sin desconocer las diferentes ramas de procesos innovadoras en el desarrollo de actividades jurídicas, la presente investigación se centrará en dar desarrollo a la herramienta denominada *Legal Design*, que a la vez para poder dar una debida descripción de la misma, será menester acudir a definiciones y desarrollos extraídos del *Design Thinking*, tratando que la persona piense como un diseñador transformando la manera de ver el servicio jurídico centrándose en la necesidad de los clientes y tecnológicamente factible (Serrano y Blásquez, 2018). También tiene un mismo propósito como lo es el mejoramiento de la experiencia de usuario a partir de una integración por parte del ciudadano con el servicio jurídico, a partir de una real inclusión en la comprensión de información y participación en decisiones.

Estas aproximaciones permitirán presentar un primer acercamiento de carácter científico al debido desarrollo y pertinencia de aplicación de la herramienta propuesta, siguiendo en todo caso un proceso consignado de carácter científico y alejándose por ende de malas prácticas existentes en el mercado, que eventualmente pueden contrariar el contenido de dicha herramienta.

Ahora bien, para realizar un acercamiento a la delimitación investigativa propuesta, es importante resaltar que la actividad se desarrollará desde una metodología mixta, incluyendo en todo caso un proceso descriptivo pero a su vez con una participación de diferentes actores académicos, regulatorios y laborales, que permitirán ópticas en las cuales diferentes percepciones consideran la integración de la herramienta descrita, como apropiada para un adecuado desarrollo, así como consideraciones frente a su adopción y posibles regulaciones o integraciones en planes de estudio futuros.

La presente investigación permitirá en un último acápite dar una conclusión frente a la aplicabilidad de la herramienta, que en todo caso se constituirá como un desarrollo de oportunidades y riesgos, frente a futuras investigaciones o implementaciones de la herramienta en diferentes tipos de escenarios, que incluyen tanto el sector público como el privado.

2. Objetivos

Objetivo General

Describir el *Legal Design* como una herramienta para la transformación de la experiencia de usuarios de servicios legales.

Objetivos Específicos

- Definir el *Legal Design* desde sus antecedentes, y mayores exponentes en un carácter global
- Determinar la influencia específica del diseño y la experiencia de usuario en debido desarrollo del *Legal Design*.
- Explicar la relevancia de una actualización de procesos clásicos en el desarrollo de actividades legales mediante el *Legal Design*.
- Describir el *legal design* de manera introductoria para futuras investigaciones y aplicaciones, como herramienta de optimización de servicios legales

3. Justificación

El desarrollo de nuevas tendencias en el mercado jurídico, exige una aproximación de carácter teórico-práctico a los nuevos proyectos desarrollados de carácter global. Es así, como el *Legal Design* aparece como una herramienta en el nuevo ejercicio de actividades jurídicas que busca la aproximación del usuario a las actividades que desarrolla el profesional del derecho. (Szabo, 2010)

El *Legal Design* nace como un proceso de innovación en la Universidad de Standford (LegalLab, 2020), y siendo así, requiere para una debida formación a profesionales en derecho, una adaptación al habla hispana de acuerdo a los requerimientos que la región presenta y en especial a las condiciones que presenta Colombia para una debida implementación.

Como es bien sabido, Universidades norteamericanas presentan un desarrollo legal diferente a las de habla hispana, por lo cual un debido proceso de adaptación de esta técnica legal se hace más que necesaria para una adaptación como innovación de servicios legales debido al contexto regional.

Ahora bien, un proceso de innovación de servicios legales, requiere una debida documentación, para de esta manera darle una debida implementación de acuerdo a diferentes estudios que lastimosamente no han sido compilados en un escrito que presente un carácter investigativo, reflexivo y práctico, respecto de las oportunidades de aplicación de este tipo de proyectos.

En concordancia con lo anterior, el *Legal Design* surge como una necesidad en el sector jurídico, en ocasión a los requerimientos y retos que hoy la profesión de abogado avoca (Szabo, 2010). Las necesidades surgen desde un carácter tecnológico, en transversalidad con áreas como la gerencia de proyectos, la experiencia de usuarios, el análisis de datos y la concepción en el abogado de la innovación como estandarte que hoy la sociedad requiere en el quehacer profesional.

La aproximación al *Legal Design*, permitirá inicialmente a estudiantes, egresados, sector público y privado, el acceso a procesos de innovación de servicios legales desde ejes como lo son la investigación, formación y consultoría. El *Legal Design* de acuerdo a la presente investigación, permitirá concluir que posee un enfoque interdisciplinar por lo cual se hace menester su presentación como un proceso desarrollado por las ciencias jurídicas, pero que requiere en todo caso, el acompañamiento de otras ciencias del conocimiento para una debida aplicabilidad, de acuerdo al propósito propio del presente objeto de investigación.

Un marco introductorio a la innovación desde la perspectiva legal en el *Legal Design*, permitirá ampliar la visión y ejecución de actividades de índole jurídico, lo que a su vez permitirá añadir al profesional en derecho, un carácter vanguardista de acuerdo a los requerimientos que hoy el mundo exige.

Este escrito de carácter introductorio, en todo caso está dirigido a aquellos interesados en comprender la intersección que existe entre la experiencia de usuario y el derecho; así como a aquellos que quieran responder la pregunta de manera inicial respecto a cómo el ejercicio de la profesión de abogado se está transformando para dar lugar a un nuevo profesional adaptado al contexto de la sociedad en el siglo XXI y la cuarta revolución industrial.

The Boston Consulting Group y la *Universidad Alemana Bucerius Law School* (2016) presentaron un estudio sobre la relación de la tecnología en el sector legal, lo cual dio lugar a una aproximación a las *Legal Tech* más utilizada ahora mismo en el mercado. Según este informe el sector *Legal Tech* está compuesto en tres grandes categorías:

- Tecnologías habilitadoras: se centran en facilitar la digitalización de datos e información legal.
- Soluciones que apoyan la mejora de procesos: concentradas en crear nuevas eficiencias en el manejo de casos y el trabajo de back-office.
- Soluciones relacionadas con el derecho sustantivo: enfocadas a apoyar o reemplazar a los abogados en la ejecución de tareas legales centrales tanto en operaciones, como en litigios.

Es entonces el *Legal Design* un nodo dentro de la innovación de servicios legales que exige esfuerzos de mejora y transformación del sector. Daniel Katz (2016), profesor de derecho en la universidad Illinois Tech ha definido igualmente cuatro pilares de la innovación en el sector legal:

- Derecho: conocimiento y dominio del derecho sustantivo.
- Tecnología: plataformas de análisis de datos, inteligencia artificial, capacidad computacional y gestión del conocimiento.
- Diseño: mejora de los procesos, experiencia de usuario, *design thinking*, y *project management*.
- *Delivery*: modelos de negocio, regulación y *marketing* jurídico

Eric Chin (2019), presentó el término *NewLaw*, definiéndolo como un proceso de utilización de herramientas o estructuras dirigidas a convertir en ventajas competitivas, la forma en la que gestionan los recursos humanos de sus empresas.

Es importante en este apartado presentar la diferencia entre *NewLaw* y *Legaltech*, toda vez que en el argot popular tiende a asimilarse la innovación en el área legal a procesos definidos desde un carácter tecnológico, cuando la innovación en el sector jurídico presenta un catálogo en el cual una de sus aristas son las *Legaltech*; estas últimas son una especie dentro del género.

La principal diferencia entre *NewLaw* y *Legal Tech* es que los modelos de negocio basados en *Legal Tech* utilizan la tecnología, como elemento esencial en optimización de prestación de servicios jurídicos.

Las *Legaltech*, permiten conseguir productos más eficientes, baratos, rápidos y atractivos para sus clientes pero en todo caso presentado la tecnología como elemento atractivo en la prestación de su servicio.

Los procesos de investigación en la Maestría en innovación son el espacio ideal para el desarrollo de la investigación propuesta, toda vez que permite a partir de la identificación de nuevas tendencias en creatividad e innovación presentar un aporte a una rama como lo es la

jurídica, que por su naturaleza y su tradición ha sido presentada a partir de un ejercicio estático en su desarrollo. La posibilidad de acercarse mediante el *Legal Design*, al conocimiento normativo de la comunidad en general, permitirá que el presente proyecto tenga una trascendencia de carácter social que permitirá por ejemplo, que las decisiones de las altas cortes sean amigables frente al entendimiento del ciudadano, o por ejemplo igualmente, que exista una articulación visual frente a los documentos emitidos por la administración central, o que los contratos de adhesión impuestos por proveedores de servicios financieros, sean entendibles por parte de dichos consumidores.

Es importante establecer una serie de criterios para evaluar la conveniencia que puede presentar el proyecto de investigación propuesto:

- Académico: A la fecha no existe un ejercicio de carácter científico en Colombia ni de habla hispana, que contemple la debida descripción del *Legal Design* como herramienta para el ejercicio de servicios jurídicos, basado en una verdadera experiencia de usuario.
- Relevancia social: La oportunidad de presentar una herramienta que logre una aproximación al ciudadano del carácter jurídico que delimita sus derechos, deberes y obligaciones, denota el carácter del *Legal Design* como un verdadero proceso comunicacional frente al ciudadano de a pie, sobre el cual también se requiere la estructuración desde un carácter teórico para una debida implementación.
- Implicaciones prácticas: Actualmente existen capacitaciones en *Legal Design* sin ningún tipo de carácter científico que lo respalde, por lo cual el trabajo a desarrollar, será relevante desde un orden práctico, al convertirse en una guía de desarrollo y buenas prácticas del *Legal Design*.
- Valor teórico. Como se mencionó previamente no hay un carácter teórico que sustente la herramienta del *Legal Design*. Por lo anterior, el proyecto que se presenta como requisito de grado para la maestría en Innovación, dependiendo de su alcance y aceptación, podrá eventualmente adecuarse para una posible publicación y debida socialización.

Siendo así, el grupo al cual se integra el desarrollo del presente trabajo es el Grupo de investigación y desarrollo Tecnológico ONTARE, en su línea de investigación de Gestión y

diseño de procesos. Lo anterior toda vez que el desarrollo del *Legal Design* como se refiere en el presente documento, se caracteriza por el objetivo de optimización de procesos y servicios jurídicos, por lo cual se enmarca en el propósito de dicha línea y semillero.

4. Marco de Referencia

Herramientas y Técnicas que se Usan en el Mundo del Diseño.

En cuanto a la generación de una experiencia de usuario desde la óptica del pensamiento de diseño, varios trabajos investigativos han presentado casos de experiencia con los cuales, se logra contextualizar el alcance y las dinámicas de operacionalización de la herramienta; es así como el artículo sobre la “Realidad virtual: un medio de comunicación de contenidos” analiza las variables de vinculación entre la realidad virtual y el proceso de representación como canal conductor de contenidos, como una herramienta de desarrollo multidisciplinar (Otero y Flores, 2011).

Es necesario recalcar que la realidad virtual es considerada una hermana del diseño gráfico computacional, con la cualidad de estimular en los usuarios un efecto de presencia simulada que requiere de los siguientes elementos: mundo virtual, inmersión, interactividad y realimentación sensorial. Con los anteriores elementos enunciados se promueve un motor de comunicación, en donde se almacenan contenidos que a través de una interfaz, que son entregados al cliente; sin embargo, es necesario que en dicho ambiente se dispongan los contenidos que requiere el usuario, para comprender lo que se le ofrece y que puede obtener de él. (Otero y Flores, 2011)

Esta realidad virtual conjuga la sensación del hacer del ser humano, a partir de un mundo liderado por un medio de comunicación transcendental y cambiante, ya que los factores de comunicación y de no presencialidad fundamentan su gestión. De este modo la comunidad está dada por la utilización de los siguientes medios de multiusuario, y respecto de los cuales se hacen visibles algunas características relacionadas:

Tabla 1

Características de la realidad virtual

| Características | Significado |
|------------------------|--------------------------------|
| Contenido | Destino de la aplicación |
| Interfaz | Conexión usuario mundo virtual |
| Lenguaje | Computación gráfica |
| Idioma | Menús, gráficos, sonidos |
| Narrativa | Expresión de idea |
| Forma | Evaluar el contenido |
| Género | Problema que trata |

Nota: información tomada de Otero y Flores (2011).

Estas características son desarrolladas con base al objetivo que se desea cubrir, guardando especial atención de las restricciones en la accesibilidad de la información, que en definitiva solo será manejada por el cliente, dando como resultado que el usuario realice una decantación de la información dispuesta.

Un buen diseño debe incluir la respuesta inmediata frente a la maximización del tiempo en la experiencia: una adecuada guía conceptual, realimentación, visibilidad con una estructura definida y controlando las dimensiones de los diferentes escenarios donde el usuario tendrá acceso a la información y donde además podrá realizar preguntas, según el contexto de la interface. De otra parte, los costos de inversión suponen evaluar el reintegro de la inversión cuando el contenido es nuevo; en otros casos en que dicho contenido está en otro medio de comunicación, la situación se torna poco práctica debido a que la nueva tecnología minimiza la relevancia del contenido de la anterior.

En el campo educativo, algunos escépticos no otorgan esperanzas en relación al impacto significativo de la tecnología frente al proceso de aprendizaje, sin embargo no deja de recomendarse incluir el diseño de los espacios de realidad virtual a quienes actúan en los campos asociados al objeto de aprendizaje; en este aspecto la variable de acceso ilimitado por otra

relacionada con el número de usuarios, es un factor a considerar y resolver con los expertos en diseño y puesta en marcha de contenidos digitales.

Finalmente el papel del desarrollador de contenido, centra su hacer en la aproximación más cercana a la realidad del contenido que se desea colocar a disposición de un usuario situado en un contexto, por ejemplo qué analogía se va a utilizar y en qué grado de facilidad frente al perfil del usuario, para comprender una situación seleccionando la zona de acción entre una información y otra.

Por otra parte, Hassan y Martín (2004), presentan en su propuesta adaptada del “diseño inclusivo” una metodología de creación centrada en la persona navegante, cuyo propósito es cubrir los deseos de un número significativo de usuarios incluyendo aquellos con alguna discapacidad que afecta su proceso de desarrollo. El diseño está centrado en el usuario y todos los perfiles que pueden incluirse en él, lo que sugiere que se realice un estudio y modelado de las características de éste a raíz de la exploración de sus necesidades y aquellos rasgos que lo hacen diferente o común a los demás; además es necesario definir claramente las fases de diseño, evaluación y prototipado, lo que repercute en la eficiencia de la inversión en tiempo, dinero y recurso humano.

En la siguiente figura puede observar cada etapa del proceso de diseño, según sus características:

Figura 1

Fases según proceso de Diseño

| | Solución basada en un único interfaz común para todos los usuarios. | Solución basada en múltiples interfaces o interfaces adaptables dinámicamente. |
|---------------------------------------|---|--|
| Estudio y Modelado del Usuario | Modelado basado en la categorización de la audiencia o en el enfoque «persona-scenario». | Modelado basado en la categorización de la audiencia, con representación del conocimiento del sistema sobre el usuario en el caso de interfaces adaptables dinámicamente. |
| Diseño y Prototipado | Un único diseño. Tantos prototipos como evaluaciones se vayan a realizar durante el proceso de desarrollo | Diseño múltiple o diseño adaptable (separación entre contenido, presentación e interacción). Tantos prototipos como evaluaciones se vayan a realizar a cada diseño o estado adaptativo del interfaz. |
| Evaluación | Aplicación de diversos métodos de evaluación complementarios entre sí sobre los diferentes prototipos de un único diseño. | Aplicación de diversos métodos de evaluación complementarios sobre los diversos prototipos de los diferentes diseños o estados adaptativos del interfaz. |

Nota: Tomado de Hassan y Martín (2004, p. 335).

Como lo muestra la figura, el diseño puede ser único o se pueden utilizar múltiples interfaces, con base a lo que se desea colocar de contenido para utilización del usuario, de acuerdo a la valoración realizada en las primeras fases del desarrollo, utilizando prototipos y luego sobre la selección de la web; dando como resultado el diseño a utilizar, recordando que la detección de errores depende de las etapas de evaluación progresiva del diseño, en las cuales se debe tener presupuestado el proceso de evaluación para detectarlos; el presupuesto financiero asignado orientará las decisiones relacionadas con la utilización de una u otra técnica de valoración y la cantidad de estas durante el desarrollo.

Considerando que la accesibilidad es un factor de la evaluación, requiere de especial atención ya que en la actualidad algunas características de piel, oído y visión, requiere de especial atención, para hacer de los usuarios un sitio amigable y empático con su situación especial, de la cual no se puede generalizar por zona, estrato o cultura, sí requiere de herramientas de diseño, que permitan al usuario con estas condiciones, que pueda de manera segura ingresar a la plataforma y acceder a la información; como ejemplo se menciona que algunas instituciones de

educación canalizan con el usuario, su situación especial y desde ésta caracterización, se procede a direccionar todas las herramientas con las cuales se le garantiza su proceso sin afectar negativamente su condición.

A continuación se enumeran algunas técnicas con las cuales se evalúa el grado de accesibilidad, dependiendo del nivel presupuestal y de completitud de la información se utilizará una u otra, a saber:

- Herramientas Automáticas de Evaluación de Accesibilidad¹
- Evaluación Heurística²
- Test con Usuarios³
- Test con Usuarios Discapacitados⁴
- 2 test con usuarios en contextos de uso desfavorables
- Técnica de *Card Sorting*
- Inspección con Técnicas de ‘*Screening*’

Considerar la heterogeneidad de los usuarios es una de las variables determinantes en el diseño, que a través de las metodologías que involucran a los usuarios como eslabones del desarrollo participativo, determinan el grado de usabilidad.

De esta manera:

Hacer que los sitios sean accesibles abre amplios mercados potenciales.
Aproximadamente una de cada cinco personas tiene alguna discapacidad. Esa proporción

¹ “Las evaluaciones de accesibilidad a través de las técnicas de filtrado y uso de herramientas automáticas son recomendables realizarlas antes de coordinar las Pruebas con Usuarios ya que nos permiten conocer rápidamente las primeras barreras de accesibilidad con las que se pueden encontrar” (Uxandatesting, 2020).

² “Es un método de inspección de la usabilidad sin usuarios. Este, consiste en examinar la calidad de uso de una interfaz por parte de varios evaluadores expertos, a partir del cumplimiento de unos principios reconocidos de usabilidad: los heurísticos. Al igual que los *Walkthroughs*, el principal objetivo de la EH es medir la calidad de la interfaz de cualquier aplicativo en relación a su facilidad para ser aprendido y usado por primera vez. Sin embargo, mientras los primeros se centran en la consecución de tareas, las EH inspeccionan problemas potenciales” (Modroño, 2017)

³ “Las personas evolucionan en sus modos de interactuar con las plataformas web, marcando nuevas pautas en el diseño digital y los contenidos. En este escenario es esencial realizar pruebas de usabilidad que recojan la información directamente de la experiencia de los usuarios” (Estrategia Digital, 2015)

⁴ A medida que más sitios están agregando características como: fotos, imágenes animadas, páginas web donde hacer clic en una imagen es la única manera de moverse de página a página, la web se está transformando en lugar poco amigable para los discapacitados visuales (Hassan y Martín, 2004)

aumentará a medida que envejece la población, debido a que la discapacidad afecta el 10% de los menores de 21, el 25% de los menores de 50 años, casi la mitad de las personas entre 65 y 79, y más del 70% de los mayores a 80 años. Alrededor de las personas con discapacidad gira una cantidad importante de recursos económicos, debido al apoyo que tienen por parte de distintas fundaciones, como por ejemplo para mencionar algunas: en México está el Instituto Nacional de Ayuda para Discapacitados y en España existe la UNIFOR, que es una organización para dotar a los profesionales del mundo de la Discapacidad con herramientas básicas en su trabajo diario. Por lo tanto, estas personas representan una cantidad de dinero para la economía que vale la pena aprovechar y que usualmente los desarrolladores web lo ignoran o no lo toman cuenta. (Calvo, Araya y Salazar, 2012, p. 3).

En este sentido, es imperativo tener en cuenta la población de discapacitados digitales, haciendo exigible su inclusión en las evaluaciones de accesibilidad a la web y por ende frente al software; entre mayor número de personas accedan al sitio, mejor será la receptividad de la información. Así mismo la atención a determinados lineamientos emitidos por organizaciones como la WCAG en cuyos documentos se identifican el cómo se debe desarrollar el contenido de plataformas, para personas discapacitadas.

Mientras tanto, las pruebas de acceso y uso deben tener el propósito, en la etapa de desarrollo, de identificar las normas de la WCGA, asumido desde la responsabilidad social corporativa, no desde los excedentes financieros. Siempre un cambio en los imaginarios empresariales conlleva a la reducción de costos, sin embargo frente a la accesibilidad de la información, prima el derecho a ella por ser universal.

Por otra parte, el diseño centrado en el usuario se considera como aquella orientación basada en procedimientos sistemáticos que deben tener como punto focal las singularidades del usuario, para que éste se sienta familiarizado con la información y la acceda de forma ágil (Galeano, 2008). Es por ello, que el esquema utilizado para colocar la información debe caracterizarse por la colocación de información con los cuales el usuario pueda interactuar con ella, de acuerdo a sus necesidades y consultar otras fuentes desde la misma aplicación.

De esta manera el riesgo que un usuario no utilice o no comprenda la información plasmada, debe ser minimizado con el desarrollo de interfaces amigables que capten la atención del usuario con acceso fácil de aquello que lo motiva a consultar. En este sentido la participación del usuario final en la creación de la misma es importante, porque de él se obtiene la información relacionada con sus habilidades físicas y técnicas frente al objeto de consulta, además de sus gustos y perspectivas, factores que se convierten en los insumos que identifican la respuesta visual y practica que se requiere. (Galeano, 2008)

Por ello la comunicación eficiente debe lograr conjugar actividad, sistema y genialidad del diseño funcional y visualmente atractivo, con lo cual se logre una buena experiencia de usuario considerada una de las dos necesarias variables, contemplando las siguientes características:

Tabla 2

Variables a considerar en el diseño de experiencia de usuario

| Proceso | Contexto | Usuario | Interacción | Artefacto |
|---|---|--|-----------------------|--|
| Subjetivo, holístico, consciente, emocional, dinámico | Físico Social Situacional Cultural Temporal | Valores, cognición, afecto, necesidad, motivación, | Física o no física | Finciones estéticas, técnicas, sociales |

Nota: información tomada de Galeano (2008). Fuente de elaboración propia.

Como se observa en la tabla, las cinco variables a considerar, contienen una serie de atributos que deben ser explorados con la población objeto de interés frente a la información que se quiere diseñar en la herramienta, con la cual se expone un determinado contenido. En este sentido, el éxito se logra con la puesta en marcha de una herramienta con la cual se logre captar cada uno de los factores; por ello el usuario es considerado cocreador de la herramienta para de esta manera lograr la aceptación con el documento o herramienta, el respectivo posicionamiento y por ende la difusión de los mismos.

Algunos autores han dado su postura frente al tema, entre los cuales se encuentran:

Tabla 3

Autores sobre experiencia de usuario

| Autor | Experiencia en: | Propósito |
|------------------|--|---------------------------------------|
| Sim D'Hertefeldt | medios interactivos | dimensión del placer y diversión |
| Jacob Nielsen | usabilidad | servicios entre usuario y proveedor |
| Andrew Dillon | acción y resultado: emoción del usuario | qué hace qué obtiene qué siente |

Nota: datos tomados de Galeano (2008). Fuente de elaboración propia.

Desde éste contexto, la experiencia de usuario guarda una estrecha relación entre las emociones del usuario y la intencionalidad de la información presentada en la herramienta, si el usuario se siente feliz con la información consultada y con los resultados obtenidos, seguirá consultando la herramienta y la recomendará a otros para que la utilicen, por otro lado podrá calificarla en el mismo sitio y compartir los resultado de su calificación en las diferentes redes sociales; en el caso de que no se cumplan sus expectativas logrará contactar al proveedor desde el mismo sitio web y le hará saber su insatisfacción, recomendación o sugerencia relacionada con tiempos de consulta, contenido y forma.

La segunda variable necesaria a considerar es la experiencia digital, la cual es entendida desde el autoservicio, ya que el usuario navega a criterio propio por la herramienta y en esta dinámica surgen dos componentes fundamentales relacionados con:

- Facilidad de uso
- Entendimiento de las funcionalidades

Los dos anteriores componentes son cubiertos desde la identificación del usuario y su relación con un lenguaje textual y gráfico apropiado, con los cuales se logre el entendimiento y la usabilidad de la herramienta: “Cuando las partes son suficientemente reconocibles y las relaciones entre las partes son claras, o familiares, los usuarios pueden aplicar sus conocimientos

previos a la nueva interfaz y resolver así su funcionamiento” (Tidwell, 2006, citado por Galeano, 2008, p. 5).

Sin embargo, existen varios tipos de metodología con las cuales, los diseñadores centran su trabajo de acuerdo a las características de la información y la población a la cual desean los proveedores de servicios ofrecer a través de medios de comunicación. A continuación se presenta un resumen de estas metodologías a tener en cuenta:

Tabla 4

Metodologías de diseño desde el autor Saffér

| Metodología | Acción | postura |
|--|---------------|--|
| Diseño Centrado en el Usuario DCU | conocer | particularidades de los usuarios |
| Diseño centrado en la actividad | realizar | uso o tareas por el usuario |
| Diseño de sistemas centrado en la tecnología | descubrir | el usuario concibe la utilidad del producto para su quehacer, cuando comprende la tecnología y la cultura inmersa en ella. |
| Diseño genial | decidir | el diseñador es quien elige el diseño, a partir de su experiencia |

Nota: datos tomados de Galeano (2008). Fuente de elaboración propia

Cada una de las metodologías presentadas en la tabla, corresponde a las intenciones que los clientes pretenden alcanzar con ellas, frente a cubrir las necesidades de los usuarios contempladas en la especificidad del servicio, recordando la necesidad de aplicar las siguientes reglas en el diseño, con las cuales se logre captar y fidelizar al usuario:

- Lenguaje sencillo
- Esfuerzo mental mínimo
- Estabilidad de las interfaces
- Retroalimentación adecuada
- Mecanismos de navegación fáciles
- Información actualizada

-
- Sistema amigable
 - Garantizar la estabilidad de la aplicación

Sin embargo, una de las reflexiones al tema del diseño surge como respuesta al cambio constante, ya que lo que se ha venido mejorando sigue siendo objeto de ajustes que le permitan seguir sosteniéndose en el mercado de bienes y servicios; el esfuerzo no termina con una nueva y mejor aplicación, porque gracias a la tecnología nada es duradero ni definitivo, solo resta entender que lo creado es lo mejor del momento de la inmediatez, con pleno conocimiento de que lo mejorado es simplemente agregarle un plus que lo hace perfecto, sin caer en el error de saturarlo a tal punto de volverlo indeseado por el usuario (Ricard, 2008).

Considerando que las nuevas tecnologías de información y comunicación requieren del profesional en diseño que logre consolidar la diagramación, desarrollo y puesta en marcha de toda la información que se oferta en la web, es necesario mencionar que desde ella se fundamenta las formas con las cuales se pretende abordar al usuario, por lo que hasta aquí expuesto se pretende contextualizar la filosofía del servicios desde las metodologías de diseño para definir el abordaje al usuario objetivo.

Reflexión de la Experiencia de Usuario desde el Diseño

El término “experiencia de usuario” es muy utilizado en la comercialización de productos digitales (sin que se excluya de la aplicación del concepto a la comercialización de servicios tradicionales) y se enfoca en la calidad, resolviendo problemas concretos y utilizados de manera simplista, factores que permiten acrecentar los niveles de satisfacción a todo nivel, que tiene un usuario frente a un producto o servicio, integrándolo a su estilo de vida, siendo una autoridad para hablar en positivo de la experiencia y el producto (Workana, 2018).

Se debe agregar que la comercialización de bienes utiliza al diseño para acaparar la atención de los consumidores, ofreciendo el cubrimiento de necesidades que en algunas ocasiones son creadas a propósito por las empresas, cuyo fin es motivar la compra del producto; en este sentido el diseño es el arquitecto del producto.

La experiencia de usuario desde el diseño se entiende como la completitud de las cualidades que debe tener un producto para satisfacer los deseos del cliente potencial. Vender y vender es uno de los pilares de los grandes empresarios para reclutar más adeptos a los productos, la moda sobrepasa la satisfacción de necesidades y los valores que promueven las redes sociales hace que cada día se incremente el consumo de productos que en últimas, solo cubren necesidades creadas en los imaginarios de los consumidores y que no aportan bienestar emocional, físico o mental (Workana, 2018).

Lo que no está en la red no existe y en este sentido la experiencia de usuario se fundamenta en obtener un producto comercial, no un producto que genere bienestar social; ésta es la diferencia que se intuye frente a la experiencia de usuario desde el pensamiento de diseño, consumismo sin valores y sin respeto por la diferencia.

Por lo anterior, el punto de reflexión es analizar la experiencia de usuario desde el diseño y el pensamiento de diseño, por tanto se procede a contextualizar los fundamentos de este último, para llegar a conclusiones determinantes.

Sobre el pensamiento de diseño, se han realizado varias investigaciones entre las cuales se encuentra la realizada por Córdoba, Arteaga y Bonilla (2015) indicando que la gestión de proyectos para algunos profesionales se ha amparado en el término como sinónimo de creatividad, perdiendo de alguna manera su fundamentación:

- Como una forma de consolidar conocimiento, desde la experiencia del individuo, transmitida al grupo.
- Como la manera de recopilar conocimiento, desde el contexto de interacción del grupo y la interpretación de un tercero observador

Los autores presentan dos grandes grupos desde los cuales se identifican los enfoques y fundamentos teóricos; la siguiente tabla resume dos autores defensores de la metodología como

Tabla 5

Design Thinking como proceso de resolución de problemas

| Autor | Postura | Diseñador |
|--------------|--|--|
| Peter Rowe | Proceso lógico | Toma decisiones |
| Nigel Cross | Habilidades de resolución de problemas mal definidos | Emplea pensamiento abductivo y la utilización de aprendizaje por observación |

Nota: la información se basa en Córdoba, et. al., (2015, p. 41)

Como se puede evidenciar, la postura de los dos autores coincide en percibir al pensamiento de diseño como una herramienta para lograr conocimiento, desde la exposición de experiencias frente a una situación particular, que se aborda de diferentes maneras y las cuales deben ser debatidas para consolidar saberes y solución al tema que afecta el contexto.

En este sentido solo las personas con experiencia podrán abordar problemas y plantear soluciones innovadoras, dando respuesta a una serie de solicitudes del usuario interno o externo de la información, que derivan en ajustes sistemáticos con los cuales se estima proporcionar ese plus al objeto estudiado.

A continuación se presenta la información de los autores que sustentan la postura de “gestión de innovación colaborativa”:

Tabla 6

Design Thinking como gestión de innovación colaborativa

| Autor | Postura | Diseño |
|--------------|---------------------------|---------------------------|
| Jane Fulton | Etnografía corporativa | Centrado en las personas |
| Tim Brown | Actividades de innovación | Centrado en el ser humano |

Nota: la información es tomada de Córdoba, et al., (2015, p. 43)

Los anteriores autores centran su atención en identificar el diseño como una herramienta de dirección y administración creativa de proyectos tanto organizacionales como sociales; el insumo primordial es la creatividad del individuo frente a situaciones no convencionales que requieren solución y que pueden ser tratadas en conjunto con otros individuos.

En este sentido, los retos no son problemas, son oportunidades que se abordan con soluciones creativas trabajadas de manera colaborativa, mediante el abordaje de los siguientes pasos identificados por el autor:

Tabla 7

Fases del pensamiento de diseño creativo por Autor

| Autor | Denominación | Fases |
|---------------------|--|--|
| Brown | Tres espacios de demarcación | Inspiración Ideación Ejecución |
| Escuela de Stanford | Cinco pasos lineales con retroalimentación | Empatizar Definir Idear Prototipar Testear |
| Liedtka y Ogilvie | Cuatro preguntas | ¿Qué es? - escenario actual ¿Qué tal si? - futuro ¿Qué entusiasmo? - empatía con usuario ¿Qué funciona?, - implementación en el mercado |

Nota: la información es tomada de Córdoba, et al., (2015)

Cada uno de los referentes postula una serie de pasos con los cuales se obtiene un saber que desencadena la idea innovadora con la cual se dará respuesta a situaciones organizacionales que ameritan ser mejoradas para garantizar bienestar, cultura organizacional y usuarios satisfechos.

En este sentido son las personas el insumo fundamental para desarrollar el trabajo; como lo indican los investigadores del artículo, desde 1996 se determinó la secuencia de fundamentos de trabajo en donde se indicó que el talento humano es el centro que promueve el diseño de las

computadoras; para el año de 1999, “la Organización Internacional de Estandarización (International Standard Organization, ISO), incluyó como norma de calidad el diseño centrado en el operador humano para la creación de sistemas interactivos (ISO, 1999)”. (Córdoba, et al., 2015, p. 44).

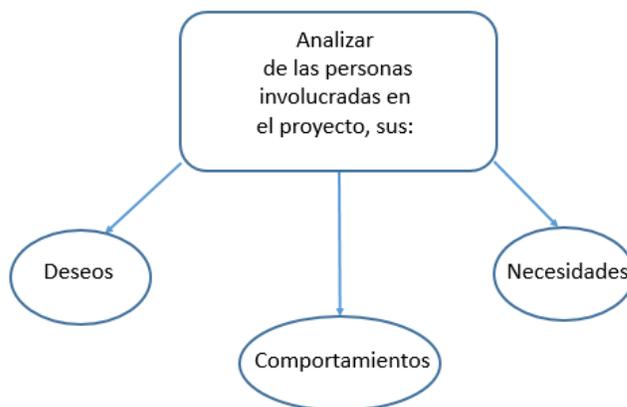
A causa de la expedición de la norma se originó una nueva necesidad y es que el cliente es parte fundamental del proceso de creación como lo menciona Hartson y Pyla (2012) dando como origen al “Ciclo de vida de la experiencia de usuario” que tiene cuatro piezas:

- **Analizar**

La siguiente figura ilustra los aspectos que se consideran en la primera pieza del proceso:

Figura 2

Analizar en Design Thinking



Fuente: Elaboración propia, basado en la información del ciclo planteado por Hartson y Pyla (2012), citado por Córdoba, et al. (2015, p. 45).

Desde esta óptica, identificar el reto que se pretende solucionar requiere de la búsqueda y consulta de fuentes de información como textos, escritos, casos de éxito relacionados con el tema, con lo cual se logrará abordar las diferentes dimensiones que conlleva el inicio del trabajo. En este sentido se hace necesario utilizar un mapeo para condensar la información y entender

mejor la problemática. Posteriormente se procede a identificar los individuos relacionados con la situación que amerita la solución creativa, de igual manera mapeados o dispuestos en una herramienta como mapa de red, con la identificación de las relaciones que existen entre ellos y el objeto de investigación (Shiffer y Hauck, 2010). Paso seguido, contactar los grupos de interés mediante instrumentos de recolección de información válidos, con los cuales se recoja información sobre sus necesidades, comportamientos y deseos; información analizada frente al material consultado como fuente primaria.

Es importante la utilización de herramientas de análisis en esta etapa como el mapa mental, ya que permite condensar la información, la misma fue creada por Buzan (2013) que facilita de forma gráfica ir ordenando la información de manera secuencial y gráfica e incluso creativa, lo que genera un mejor y mayor entendimiento.

- **Diseñar**

Corresponde a la etapa estructural o de diseño, con base a la idea creativa; en esta fase se promueve el enfoque mental espontáneo, no lineal y fluido con libertad de razonamiento (Sabater, 2018)

Por consiguiente, la herramienta para detallar el proceso de esta etapa es el bocetaje, a continuación un ejemplo didáctico:

Figura 3

Ejemplo de Categorización de Contenidos – Card Sorting



Nota: la figura ha sido tomada del blog de Terceto, una empresa de diseño gráfico, web y comunicación. (<https://tercetocomunicacion.es/card-sorting-%C2%B7-tecnicas-para-diseno-web/>)

Como lo ilustra la figura, cada uno de los miembros del equipo identifica por tarjeta y por la frase o palabra con la cual puede darse solución al tema reto, posteriormente serán organizadas de acuerdo al planteamiento de solución y priorización que de común acuerdo le otorgue el equipo.

Asimismo, es una etapa de transformación porque se concreta el proceso de la representación mental a la configuración de la imagen creativa que se ha proyectado para su diseño, para Lindberg, Gumienny, Jobst y Meinel (2010), indican que se trata de un proceso iterativo dónde se plantean alternativas, estrategias y luego se selecciona una alternativa –“estrategia cognitiva de convergencia”, ya que se trata de realizar una lluvia de ideas, bocetaje o sketch como herramienta que facilita el mensaje que se desea comprender. También es necesario incorporar al usuario a quién se le pretende hacer llegar la información para que sea cocreador.

- **Prototipar**

Como lo indica Ullman (2010) se concibe por un prototipo como la representación de la información que detalla y explica un producto, de acuerdo a la rapidez de las pruebas que se planifican realizar y su enfoque, serán de alta o baja resolución, sin embargo su objetivo principal es promover el pensamiento antes de concretar hipótesis analizando las debilidades de algunas propuestas, mejorando otras y diversificando en la solución.

- **Evaluar**

Para el desarrollo de esta fase, se hace necesario de la creación de indicadores para medir el impacto de alcance del objetivo del proyecto como respuesta a una situación problémica, el siguiente es el grado alcanzado en la construcción de la propuesta y finalmente la sostenibilidad financiera plasmado en la herramienta de flujo de trabajo (Córdoba, et al., 2015).

Como resultado de la investigación, los autores identifican que las dos posturas frente al pensamiento de diseño son válidas y pueden resultar de alguna manera interrelacionadas, mientras en el enfoque dado como herramienta para la resolución de problemas, el pensamiento es a través de la descripción de una situación en la cual se llega a una hipótesis con la cual se da respuesta al hecho, la metodología utilizada encasilla al problema con base al trabajo a desarrollar de manera introspectiva, el enfoque dado como gestión de la innovación administra y planifica la innovación, es un trabajo colaborativo y etnográfico que requiere la solución mediante un diseño centrado en el individuo.

Reflexión de la Experiencia de Usuario desde el Pensamiento de Diseño

La fina línea que identifica la diferencia en la experiencia de usuario del pensamiento de diseño corresponde a dar solución a problemas sociales más que a la satisfacción de necesidades, sentimientos, placeres o deseos de los usuarios frente a una situación en específico.

Es entonces desde este pensamiento que se pueden abordar situaciones de acceso a servicios profesionales de manera ágil, eficiente y económica que antes eran de acceso limitado y ahora gracias a las tecnologías de la información y la comunicación, se puede tener acceso a ellas.

Otro punto importante es que cada situación planteada por el usuario no es de orden general, es decir, cada caso es particular y requerirá de la intervención del grupo asesor profesional, para dar respuesta al cliente y proponer soluciones viables y atractivas con las cuales, el cliente o usuario del servicio, logre abordar la solución.

Sin embargo, se presentan varias relacionadas a clientes del exterior, a quienes se les deberá dar respuesta asertiva frente al caso planteado. En este punto la propuesta de servicios jurídicos deberá avanzar en la consecución de profesionales especializados o en su defecto delimitar las zonas o regiones a las cuales les brindará el asesoramiento.

En este sentido, la experiencia de usuario desde el pensamiento de diseño va direccionado en dos vías, una es el usuario interno y la otra es el externo, ambos igualmente importantes de tratar porque son en definitiva la razón de ser del servicio social; servicio que pretende llegar a poblaciones de acceso limitado a servicios jurídicos, a prestar servicios especializados que son en ocasiones, excluyentes a ciertas esferas económicas pero necesarios al alcance de todos.

Finalmente, el lenguaje utilizado para que los clientes accedan a cierta información que los motive y les otorgue certeza en el servicio, deberá concentrarse en utilizar mecanismo didácticos con los cuales el usuario comprenda de manera sencilla la jerga jurídica sin que esta facilidad de comprensión represente una errada interpretación de la norma.

Cada caso es único y por ello el servicio a ofertar también lo es, aquí no son las masas de usuarios, es un usuario frente a un caso y un servicio.

Por otra parte, Ketlun (2020) indica que se debe dar comienzo al proceso de pensamiento de diseño desde la experiencia de usuario, por corresponder a la fase de entendimiento en la cual se origina en un primer acercamiento, la investigación del tema en la cual se incluye examinar los registros que anteceden al proyecto.

Frente al pensamiento de diseño en su primera fase, se centra en la experiencia de usuario recordando que la indagación de esta experiencia es el cimiento que reorganiza las posibles soluciones, ya que el usuario se convierte en cocreador de ellas; se comparte y desea ver los

resultados de sus observaciones, en el desarrollo de la respuesta; el punto de reflexión es que ahora

Tabla 8

Motivación desde la experiencia del usuario

| Experiencia de usuario | |
|-------------------------------|-------------------------|
| * Utilizar lo conocido | * Representar conceptos |
| Estructuras | |
| Ideales | |
| Objetivos | |
| Exigencia del entorno | |
| <i>Personas</i> | |

Notas: información obtenida de Ketlun (2020)

Es decir, que la experiencia de usuario es el eje principal de la propuesta de solución frente a los servicios ofertados, para el caso de la presente investigación, el cual requiere de dos factores que en conjunto deben correlacionar desde las estructuras, objetivos, exigencia del entorno e ideales con la persona que se beneficia y utiliza el servicio legal.

Como segunda fase se contempla la “definición del problema” en la cual se esclarecen aspectos relacionados con el contexto que dan respuesta a los interrogantes relacionados con la interpretación mental de una idea del usuario y lograr de esta manera, seguir adelante con el esquema en forma creativa, para reflexionar (Ketlun, 2020).

En este sentido la simbología representa una proyección mental de un contenido adquirido por el usuario, que se convierte en insumo para el planteamiento del pensamiento de diseño como gestor de los servicios profesionales a ofertar.

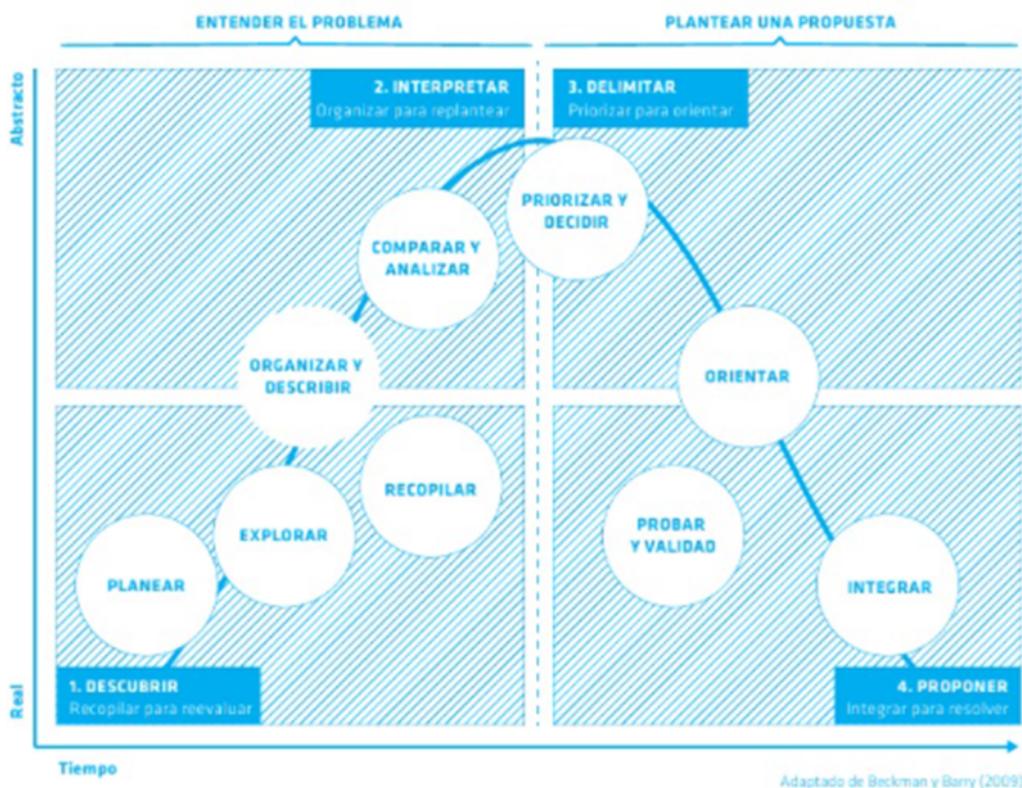
Cabe resaltar en cuanto al tema del pensamiento de diseño dirigido a profesionales que no son diseñadores, pero que están interesados en adoptar para su ejercicio esta herramienta una aproximación de las orientaciones que se obtienen en la actualidad como guías de fácil

comprensión que logran la inmersión sobre el tema, a profesionales de otras áreas diferentes al diseño y que desean incursionar en las propuestas de valor para la organización (Álvarez, 2015)

A continuación se presenta en la figura, los dos ejes fundamentales en que se mueven las variables que alimentan cada fase del proceso, las cuales son incluyentes y recíprocas frente a los resultados obtenidos:

Figura 4.

Dimensiones del Pensamiento de Diseño



Notas: Tomado de Herramientas para el diseño centrado en el usuario por Agudelo y Lleras, (2015, p. 11)

Como se identifica en la figura, los ejes funcionales en los cuales se aterriza la información corresponden al eje real y el abstracto; en cada uno de ellos interactúan variables que

dependiendo de su rol frente a la información, se ubican a una de las cuatro fases desde cada tema expuesto e indagado. El punto más significativo de todo el proceso de consolidación de la información es priorizar, comparar, organizar, y orientar, desde un perfil micro, basado en las cualidades del usuario y lo que busca solucionar frente a una situación específica y reflexión a la misma.

Por otro lado, es un plano conformado por cuatro bloques, dos en el plano abstracto y dos en el plano real, que interactúan en el bloque de entender el problema y plantear una solución, es probable que durante el ejercicio de lluvia de ideas el equipo plasme una serie de variables, estas son ubicadas por necesidad e impacto, sobre el mapa y así se logra consolidar una propuesta de valor desde los cuatro bloques.

Pasando a otro aspecto, por lo que se refiere a la gestión de proyectos se logra identificar que además de los conceptos que forman parte de éste, también se requiere del esfuerzo innovador que responda a servicio o experiencia, de allí que cada profesional adopte para su ejercicio profesional un lenguaje de proyecto con el cual dialogue con las partes intervinientes, de este discurso interactivo durante el proceso, se plantearan los posibles resultados desde el pensamiento visual integrado por herramientas efectivas que visualizan ideas de forma ágil y contribuyen a una comunicación organizacional y cultural, creando espacios horizontales que trascienda en la actividad proyectual.

De este modo es necesario generar una cultura de innovación y de alguna manera capacitar al equipo en las metodologías de pensamiento, para que respondan asertivamente a los ajustes o modificaciones que exige el constante cambio en los modelos de negocios y las formas de relacionarse con el usuario final.

Dicho lo anterior, se menciona la reflexión de Castellanos y Rodríguez (2017) en donde aborda el tema sobre el discurso de diseñador y no diseñador, desde la postura de tres autores de su referencia, como son:

- Herbert Simón (1979); pionero del diseño aplicado a otros sectores como la ciencia de lo artificial, utilizando el diseño, como fuente creadora de situaciones y espacios posibles.

-
- Donald Schön (1983) agrega la noción de reflexión sobre la acción, especialmente en la solución de problemas, con dinámicas de ensayo error, aspecto un tanto temido por algunas organizaciones que dentro de su esquema tradicional no desea generar transformaciones, solo se mueve bajo las dinámicas del pasado.
 - Nigel Cross (2006) quien propone recuperar la epistemología para solucionar interrogantes a situaciones problémicas.

En este sentido el pensamiento de diseño propone escenarios básicos de innovación, aplicados a equipos de trabajo: motivación al hacer, planear ideas y por último implementar lo planeado, guardando cuidado en las limitaciones de orden restrictivo que permite conocer hasta donde llevar el trabajo, ya que los riesgos existen dentro de cualquier propuesta de mejora y es allí donde la variable se puede convertir en un obstáculo o restricción , todo depende con la óptica con la cual se analice ya sea la óptica de mejoramiento permanente que desencadena una oportunidad de reajuste e innovación o en un impedimento.

En la siguiente tabla se exponen las tres clases de restricciones que se logran identificar al momento de iniciar un proyecto basado en pensamiento de diseño:

Tabla 9

Restricciones posibles

| Restricciones | Cualidad |
|---------------|------------------------------------|
| Factible | Posible en un futuro predecible |
| Viable | Convertirse en modelo de negocio |
| Deseable | Lo que tiene sentido para la gente |

Notas: información tomada de Castellanos y Rodríguez (2017).

Una vez identificada cada una de las restricciones al interior del proceso, se debe aplicar el plan de acción o el marco de trabajo planteado según cada caso; entonces el pensamiento trata de promover los métodos de diseño en la organización, para dar solución a cada necesidad y su objetivo relacionado, de acuerdo al perfil del usuario, que genere valor, es decir acción e

interacción mediante la transmisión de valores inmersos en la oferta de servicios, direccionando el proyecto hacia la sostenibilidad.

En este sentido la identificación y clasificación de las restricciones encontradas puede direccionar nuevos productos, negocios o esquemas organizacionales que al ser tratadas bajo la metodología del pensamiento creativo, promuevan el desarrollo de nuevos proyectos, convirtiéndose en el insumo de análisis, investigación, generación de nuevo conocimiento, en donde la participación del equipo es fundamental.

Pasando al tema de los principios Castellanos y Rodríguez (2017) identifica una variedad de principios que recopiló, a través de su análisis a cada uno de los autores revisados en su investigación, que a través de los años, se han pronunciado respecto al pensamiento de diseño, y los cuales son una fuente de consulta permanente para comprender la metodología y todo lo que conlleva esta herramienta que hoy por hoy se utiliza en proyectos de negocios, de aula, de etnografía social; a continuación se presenta un compendio de ellos en la siguiente tabla:

Tabla 10

Compendio de principios utilizados en el Pensamiento de Diseño

| | |
|--|--|
| Consolidación de Principios del Pensamiento de Diseño | Ideas realizables y comunicación asertiva |
| | Adaptable a los cambios y situaciones volubles |
| | Social |
| | Anticiparse |
| | Mejora continua, rediseño |
| | Entender al otro |
| | Minimiza los riesgos |
| | Crea significado |
| | Creatividad exponencial |
| | Nueva lógica de competencia empresarial |

Notas: los datos han sido tomados de Castellanos y Rodríguez (2017).

Por lo anterior se logra inferir, que de acuerdo a cada etapa del proyecto de pensamiento, se requiere cubrir de uno o varios de los principios antes consolidados, debido a que cada segmento

de avance requiere de evaluación y testeo, de cuyos resultados se estima obtener una cobertura máxima de riesgos estimados, que redunde en resultados positivos orientados a solucionar el problema planteado al inicio del proceso, por parte del cliente dueño de la información (Castellanos y Rodríguez, 2017).

En este sentido los aportes que brinda el pensamiento de diseño desde la postura de Vianna, Adner, Lucena y Russo (2011) y Stickdorn, Schneider (2010) citados por el autor, se convierten en una gama de instrumentos, para dar respuesta a cada etapa de gestión de un proyecto, las cuales son:

- Nuevo punto de vista, nueva posibilidades
- Investigación
- Justificar
- Utiliza instrumentos de recolección de la información
- Cartilla o manuales,
- Sesión generativa,
- Examinar y asimilar,
- Diagrama de afinidades,
- Instrumentos de mapeo,
- Criterios de orientación,
- Esquema de empatía,
- Jornada de usuario,
- Taller de innovación
- Menú de ideas
- Matriz de empoderamiento
- Papel, volumen Storey Board

De esta manera se infiere que el centro de atención cambio de origen, ya no es el producto, ahora el protagonista es el usuario y su ubicación dentro del proyecto como dinamizador y promotor de diversas soluciones mediante la sincronidad de los esfuerzos de cada miembro del

equipo, de los procesos y etapas; la progresividad ha convertido las áreas organizacionales de administración y marketing el centro de operaciones de innovación y mejora continua.

Contexto para Desarrollar un Ambiente de Pensamiento de Diseño

Una pregunta que surge al interpretar las posturas de cada referente es sobre el contexto, es necesario que los profesionales estén a la altura de los requerimientos del pensamiento de diseño, son las instituciones académicas responsables de impartir la promoción de competencias con las cuales el profesional desarrolle proyectos de evaluación bajo ésta nueva dinámica, o es un conjunto de partes interesadas las que deben interactuar al unísono, comprometiéndose con entregar al contexto empresarial y social profesionales que tengan aptitudes de diseño con las cuales brinden mejores y más económicos servicios.

En varias ocasiones se ha observado en los planes de estudio de profesiones diferentes a diseño, que en ellos no se imparten espacios académicos en los cuales se simule la utilización del instrumento por los futuros profesionales, frente a la solución de problemas que requieren del trabajo conjunto de un equipo multidisciplinar y en especial con algunas competencias personales que garanticen el accionar e interactuar con el grupo y el contexto.

Acerca de cómo conformar el equipo de colaboradores con el cual, se implemente el pensamiento de diseño para dar solución a un problema, cada individuo debe en lo posible poseer el siguiente perfil (Serrano y Blazquez, 2018):

- Trabajan en equipo y son colaborativos
- Observan desde una mirada macro con curiosidad por lo evidente
- Identifican las habilidades y destrezas de cada individuo y las potencializan
- Construyen espacios reales para aprender desde la postura de prueba y error.
- No se intimidan ni se limitan por los obstáculos
- Son pacientes a la hora de recolectar información
- Son estratégicos en relacionar conectores globales ante situaciones de caos
- Procesan la experiencia de los demás y crean nuevas soluciones

Teniendo en cuenta que las indicaciones antes mencionadas corresponden en cierta manera a las habilidades o competencias personas, hace que cada líder del proceso integre de la mejor manera a su equipo, adoptando la postura que el resultado es de grupo, no individual; de esta manera se promueve el trabajo interdisciplinar y en equipo donde todos aportan, son reconocidos y aunque se presenten dificultades, estas son superadas por el equipo, nadie actúa en solitario.

En este sentido el líder del proyecto que utiliza la herramienta de pensamiento de diseño podrá sacar de la zona de confort a una organización tradicional que requiere de modificaciones para seguir manteniéndose en el mercado y proponer una nueva forma de modelo de negocio y administración, para involucrar a todos los miembros de la misma, para que cada uno aporte con soluciones desde su experiencia, a la mejora continua, adoptando una cultura organizacional renovada y moderna; para comprender las formas de administración entre una organización tradicional y otra basada en el pensamiento de desarrollo, la siguiente tabla resume los aspectos más significativos de análisis entre una y otra:

Tabla 11

Comparativo empresa tradicional y aquella que utiliza el pensamiento de diseño

| Concepto | Tradicional | Maneja PD |
|-------------------|---|--|
| Equipo de trabajo | Alto | Necesario |
| Presupuesto | Alto | Requerido |
| Estructura | Rígida | Flexible |
| Prestigio | Producto, servicio | Facultad de resolver problemas Mayor creatividad cuanto mayor es el problema |
| Organización | Misiones permanentes | Flexible |
| Flujo de trabajo | Tareas continuas Jerarquía | El tiempo y proyecto son definidos Horizontal |
| Forma de trabajar | Roles definidos | Todos son iguales Generan ideas para la comunidad |
| Pensamiento | Inductivo, deductivo De lo particular a lo general y viceversa | Analíticos |
| Cultura | Dudas y limitaciones | Plantea hipótesis Mejores preguntas para lograr mejores respuesta Nada es imposible Todo es un reto abordado con entusiasmo |

Notas: información con base a las organizaciones que emplean el pensamiento de diseño (Serrano y Blázquez, 2018, p. 33).

De la información destacada en la tabla, resulta interesante analizar que las estructuras tradicionales de organización jerárquica están llamadas a reestructurar su filosofía organizativa y a potenciar el talento humano como fuente de ideas creativas; en este sentido la cultura organizacional como eje de direccionamiento respecto de la visión y misión de cada organización, debe ser el resultado de las acciones de adopción del pensamiento de diseño como parte del proceso en la puesta y desarrollo de proyectos que impacten sus productos a los usuarios internos como al usuario externo final del bien o servicio.

Además, las tecnologías de la información y comunicación son utilizadas de manera eficiente, efectiva y eficaz en cada uno de los proyectos de diseño, que tiene como propósito mejorar el modelo de negocio; otro factor a considerar es el tipo de inteligencia que se requiere para aplicar el modelo Design Thinking, la cual debe ser inteligencia integral dentro de la cual la emocional, cobra mayor importancia;

(...)la Inteligencia Emocional es un constructo que nos ayuda a entender de qué manera podemos influir de un modo adaptativo e inteligente tanto sobre nuestras emociones como en nuestra interpretación de los estados emocionales de los demás. Este aspecto de la dimensión psicológica humana tiene un papel fundamental tanto en nuestra manera de socializar como en las estrategias de adaptación al medio que seguimos (Regader, 2020, párr. 2).

En este sentido ya no es solo saber hacer, son las formas como el hombre se relaciona e interactúa con los demás, lo que hace posible que se logren los objetivos planteados, se alcancen los propósitos organizacionales, se desarrollen nuevas formas de productos y servicios, el trabajo es funcional y colaborativo, entendido que se es parte de un todo sin jerarquías donde las ideas individuales son valoradas por el equipo y puestas a consideración, en la resolución de situaciones que han generado estancamiento o que ameritan transformación.

eImpacto Tecnológico sobre el Desempeño del Profesional en Derecho

Una de las preocupaciones actuales de algunos profesionales, es la utilización de la inteligencia artificial, relacionada con atención a consulta de clientes en algunas áreas del saber. El ejemplo más reciente es el caso expuesto con el título “Abogacía laboral 4.0: Inteligencia artificial y problemáticas profesionales en la abogacía brasileña”; las alarmas se prendieron en el ramo de abogados frente a la noticia del lanzamiento de un aplicativo en el cual un robot asistirá las consultas de los usuarios, respecto a preguntas sobre el tema laboral, otro para temas del usuarios de productos y el tercero para temas que están relacionados con los contribuyentes, durante el año 2018 (Monteiro, 2019).

El repudio de las asociaciones de abogados se sintió frente al tema de que el robot no es abogada, ella tiene un slogan y es que “gana el pleito” y cobra una módica suma a quien contrate sus servicios, mientras el otro robot ofrece una solución integral al caso desde dos vías: la judicial y la otra es la administrativa.

En este sentido el robot ofrece lograr la reparación sobre los derechos incumplidos por el empleador, a razón del cambio de legislación laboral que se originó en el año 2017.

Por lo anterior no es viable el sistema alternativo que ofrece solución a los usuarios de los servicios legales en los tres campos antes mencionados, los cuales se ofrecen a muy bajo costo, además el dueño del robot abogado explica que éste es el primer filtro para concretar el negocio, que posteriormente son el pool de abogados quienes atienden los pormenores de cada caso, en este orden de ideas:

La inteligencia artificial, en la conversación por chat con el trabajador, identificará la viabilidad de la demanda y el contenido económico de la misma, como un filtro de las opciones más rentables para la empresa, de forma que y esto es una opinión nuestra— valga la pena movilizar el equipo entero para buscar una solución para el caso concreto (Monteiro, 2019, P. 169)

Las consecuencias resultantes se abordan desde tres puntos: solo la consultaría es realizada por persona, no robot, con título profesional en abogacía; es ilegal captar clientes por las redes sociales; la cesión de derechos que realiza el usuario a la empresa del robot.

Es probable que el resultado de utilizar haya sido mediante una propuesta de pensamiento de diseño, bajo un estudio meticuloso de resolución de una situación social, que genera incertidumbre en los usuarios, por ser además, costoso el acceso a los servicios profesionales; la idea es innovadora y replantea el papel, las acciones y el propósito de los servicios judiciales que requiere el público, en especial, aquellos usuarios que no gozan de liquidez para acceder a ellos.

En este sentido las leyes laborales tienden a ser constantes y perpetuas en el tiempo, por ello una mejora innovadora en el asesoramiento judicial en temas laborales, fue un punto de quiebre para aprovechar la inclusión de la tecnología y golpear al sector frente a la forma de ofertas y abordar las asesorías a los clientes de recursos limitados.

Teniendo en cuenta que la innovación tecnológica es parte de la cotidianidad en la actualidad la interacción e interdependencia de la misma en todas las profesiones se visualiza como una transformación sistémica con relaciones que forman y requieren una red de comunicación que desarrolla una actividad para un fin (Chiavenato, 2007). Las personas están dispuestas a actuar de manera conjunta y son capaces de comunicarse y el cambio en una de sus partes, como la innovación en la rama del derecho, producirá cambios en todo el proceso, para este estudio en los servicios jurídicos y atención de los clientes.

Por tanto, el servicio jurídico desde una perspectiva de proceso organizacional en cuanto a su naturaleza es un sistema web, que con la evolución y penetración del internet que es una red de comunicación mundial que ha viabilizado el surgimiento de las plataformas web como servicio esencial para la interacción de informaciones en tiempo real, es un espacio integrador de todos los servicios web que facilita la relación entre los profesionales y sus clientes. Los componentes de este sistema de información son sus usuarios, componentes y dispositivos de entrada y salida de información (hardware), almacén de datos e información y los mecanismos de recuperación de información (software); esto implica que es un sistema con gran alcance en usuarios a través

del internet que crea bases de modelos, formatos por los cuales se interactúa y satisface la necesidad de información (Pérez, 2019).

Sistema Jurídico

En Colombia para 1991 se constituye el Consejo Superior de la Judicatura siendo un órgano administrativo que debe racionalizar y hacer de la organización de la justicia una gestión eficiente, con actuación en todo el sistema de servicio jurídico (Rama Judicial, 2021), siendo el órgano rector del sistema jurídico. Ante esto, el proceso judicial en el país se refiere a un conjunto de actuaciones que se llevan a cabo ante y en un despacho de orden judicial que tendrá un inicio con la demanda, la cual tendrá una admisión y posterior notificación de las partes involucradas, que según su naturaleza debe culminar con una sentencia ejecutoria (Secretaría Distrital de Planeación, 2021).

De manera, que para resolver cualquier conflicto ante cualquier autoridad judicial se debe cumplir las leyes y regulaciones vigentes establecidas, considerando todos sus pasos y trámites obligatorios. Las características comunes de los procesos judiciales son el acudir a la instancia judicial competente en territorio y materia, ya que hay procesos penales, civiles, laborales, administrativos y mercantiles. También debe sujetarse a los plazos establecidos por la ley, se basa en principios de igualdad para los interesados y contiene un principio que rige los procesos judiciales que es el de la publicidad para que se pueda hacer el debido seguimiento a todos los trámites de los actos jurídicos, esto afianza el uso de la necesidad del intercambio de la comunicación (Trujillo, 2020).

Ante lo expuesto, se entiende la rigurosidad de cómo llevar el proceso judicial, lo que hace de exigente necesidad de buscar por el ciudadano común la asesoría del profesional en el derecho, para su representación y manejo oportuno de los procesos pertinentes, prestando los servicios jurídicos para solventar las necesidades del cliente, que en esta rama siempre son angustias del mismo su resolución y de allí su compleja interacción de confianza, confidencialidad y empatía.

Atención Jurídica.

En el contexto de la rama del derecho en Colombia, algunos estudios han generado información vigente del comportamiento del abogado en su relación con los clientes para reconocer que los despachos o escritorios jurídicos se mantiene ante la atención tradicional, generalmente presencial, con oficinas cercanas a los entes de justicia, la asistencia del cliente es por recomendaciones, sin embargo como expone Francesc (2000) el marketing jurídico es una realidad que sostiene el nexo entre el profesional abogado y el mercado, lo que puede hacer la diferencia como valor agregado al cliente siendo una ventaja competitiva con una orientación óptima de recursos y esfuerzos como cualidades diferenciadoras que permitan la fidelización del cliente y no solo una atención temporal (citado por Sierra, 2019).

Por lo tanto, el ejercicio y práctica del derecho requiere un enfoque más estratégico que lo conlleva a ser innovador, de allí que esta investigación profundiza con la herramienta para transformar la relación del cliente de servicios jurídicos con el *legal design*, como instrumento necesario para que los profesionales abogados presten un mejor servicio a sus clientes con garantía de confianza y buscando siempre satisfacer al cliente, de esta manera se aleja del concepto de que solo por ser letrado y reconocida su imagen tendrá todos los clientes.

Por consiguiente los modelos utilizados por los abogados de abordaje al cliente son voz a voz, anuncios y las nuevas tecnologías. Al respecto de la tecnología, la oficina de servicios jurídicos debe contar con una prestación de sus servicios basado en su imagen corporativa generada por su credibilidad que se puede divulgar con la publicidad y por ello debe tener en cuenta una plataforma web con identidad corporativa, sencilla, intuitiva, fácil manejo y una web que tenga un dominio propio. Sus bondades se reflejan en la gestión con los clientes, con la sociedad, con su propio equipo de personas en lo interno y gubernamental (Sierra, 2019).

En la atención jurídica se requiere la implementación de la tecnología de la información y comunicación, ya que es una herramienta de inclusión social, de visión integral de desarrollo con dimensiones económicas, de equidad, transparencia y justicia social. Así que tomando en cuenta el mecanismo que existe en el país de afiliación de escritorios jurídicos con las facultades de derecho para asistir legalmente a las personas de bajos recursos ante la administración de justicia

se debe garantizar que estas personas acudan con igualdad con la debida protección de sus derechos e intereses con aplicación de procedimientos, por ello este diseño de interacción tecnológico debe ser fomentado por la universidad en las comunidades y capacitar a los usuarios con el mismo además de sensibilizar y profesionalizar en tecnología de información a sus estudiantes futuros abogados del país (Guevara y Uc, 2020).

Cabe destacar que para ampliar la teoría de la práctica universitaria en la rama del derecho universitaria los consultorios jurídicos con los estudiantes han sido una manera innovadora de educación con atención bajo el acompañamiento de expertos y profesores con atenciones gratuitas y pro bonos, que implementa el principio de la igualdad y acceso a la justicia. Estos estudiantes generalmente ofrecen consejos jurídicos, divulgan conocimiento legal, participan en resoluciones de casos de alto impacto para la sociedad, por lo que esta acción tiene de beneficiarios a los clientes y estudiantes y doble naturaleza social y educativa; pasa a ser una experiencia protegida para el futuro profesional justicia (Bartoli, 2016). La incorporación temprana de la innovación con legal design sería una manera de garantizar los beneficios de aplicación ante los clientes.

Ética y Conciencia del Profesional Jurídico.

El profesional jurídico en cualquier labor que tenga que conlleve un acto normativo, está sujeto a deberes por el cual puede ser señalado por la sociedad, por ello se hace referencia a una conducta ética en el ámbito jurídico, es un proceder lógico y exigible que se comprometen a respetar los profesionales jurídicos ya que están al servicio de la administración pública del sistema de Justicia que impera en su país. El abogado asume roles como garantizar la información, es un representante del derecho de defensa, es un asesor y forma parte de la buena práctica y funcionamiento de la administración pública, por ello además de conocer las leyes y su praxis tiene un código de ética que le debe fomentar la atención al valor que representa referido a la justicia (Santana, 2018).

El abogado tiene un papel muy importante y la sociedad espera de él una actuación que evite el delito, por lo que contiene principios de probidad profesional, honestidad, libertad, decoro, independencia, diligencia, interés, corrección, información, secreto profesional y dignidad. En

función a esta investigación el principio de la información se trata de que debe garantizar el flujo de información con el cliente todo lo relacionado a su proceso de servicio jurídico, el abogado tiene la obligación de documentar y conocer todos los canales para informar correctamente al cliente, debe responder sus inquietudes y mantenerlo al tanto de manera cotidiana, debe tener habilidades y competencias para emitir juicios de validez sin prejuicios que pongan en riesgo su imagen (Agnelli, Fuentes, y Castellanos, 2021).

La acción correcta del abogado exige un grado eminente alto de conocimiento, para que la sociedad pueda contar con un profesional del derecho que tenga una consistente formación ética, honesta, proba, íntegra y confiable.

Relación Profesional Jurídico-Cliente.

En el ejercicio del derecho hay pautas del comportamiento profesional ante los clientes, como se relató anteriormente con respecto a una relación ética, por ello la deontología jurídica recoge lo conceptual de la relación del abogado con el cliente, colega, jueces, fiscales y contraparte. Ahora bien estas normas son legales, pero las hay morales y desde una perspectiva más humanista que es la que exige en la rama del derecho la sociedad en general (Beltrán, Campaña y Bosquez, 2021).

Ante esto, su relación debe contener las siguientes premisas: la confianza donde el abogado debe respetar las instrucciones y decisiones del cliente, una actuación conveniente y favorable, el abogado debe demostrar y tener suficiente conocimiento en la rama y tener la disposición de incorporar la tecnología para un ejercicio eficiente de la profesión (Beltrán, Campaña y Bosquez, 2021). Los clientes optan por un profesional del derecho por razones como su experiencia, conocimiento y habilidades blandas, es decir su competencia de establecer la relación interpersonal que genere los vínculos de confianza para el intercambio y trabajo en equipo, el crecimiento profesional trae también factores de éxito en el servicio jurídico como la innovación tecnológica para atrapar al cliente agregando valor a su necesidad.

En la actualidad se cuenta con diversas formas de gestionar el conocimiento, por lo tanto adoptar la utilidad de *legal design* se entiende como la herramienta de conexión entre la

prestación de los servicios jurídicos y el mundo cotidiano. Un diseñador puede aportarle al abogado la creación teórica y lógica de experiencias legales, que recree los resultados predecibles para los clientes y les entregue documentos legales para su entendimiento con lenguajes muy sencillos y descriptivos de su proceso legal: se genera la incorporación de otros profesionales y del mismo cliente, lo que amplía el punto de vista normativo y pudiera prevenir futuros riesgos (Sesana, 2020).

5. Hipótesis

El ámbito jurídico suele ser un sector del conocimiento con su propio lenguaje y protocolos; el profesional del derecho, igual que en otras disciplinas especializadas maneja una jerga y unos procedimientos que parecen alejarse de la comprensión del común de la gente que accede al servicio legal. Las innovaciones en esta área suelen ser actualización de normatividad promovida por los cambios sociales, pero en los que tiene que ver con un enfoque tecnológico el ámbito de los abogados más bien es resistente al cambio debido a la inmutabilidad aparente en la manera tradicional como se prestan los servicios de asesoría jurídica. En este sentido es menester investigar cual es la practicidad del *legal design*. Si la practicidad tiene un alcance potencial aún desconocido y no indagado se pueden presentar oportunidades enormes y amplias para el ejercicio y éxito del profesional del derecho y los bufetes de abogados, la difusión de la cultura jurídica a clientes y potenciales clientes representa un desafío con amplias expectativas en el campo de la gestión jurídica. Las aproximaciones a experiencias de éxito deben ser analizadas en contexto y dependiendo del tiempo y el lugar en que se aplican y como se hace.

Para hacer más formal la presentación, de la hipótesis se esquematiza de la siguiente manera:

H1= El *Legal Design* es una herramienta que presenta una oportunidad por parte del sector jurídico para el mejoramiento de la experiencia de usuarios de servicios legales.

H2= El *Legal Design*, requiere un estudio de orden técnico que permita implementar en debida manera la herramienta propuesta como ejercicio de optimización de los servicios legales para los usuarios

6. Metodología

El escrito propuesto surge como una aproximación a un producto, resultado de una investigación bajo un enfoque mixto, en ocasión a la falta de referencias que permitan realizar un adecuado abordaje al proyecto presentado, pero a su vez a la necesidad de un trabajo de carácter cuantitativo, con el objetivo de indagar a los mayores actores de los servicios jurídicos para conocer sus perspectivas y recomendaciones, frente a la oportunidad de implementación de la herramienta propuesta.

El enfoque es mixto, descriptivo y analítico, se toma como referencia principal los documentos artículos de Margaret Hagan ya que es la autora con más información y publicaciones sobre el tema, expone ejemplos y datos de relevancia para este proyecto.

Se pretende con el resultado final de la investigación, lograr ampliar información pertinente frente al desarrollo de la herramienta denominada *Legal Design*, así como también abrir un abanico de futuras investigaciones que partan de diferentes interrogantes que puedan surgir del texto en mención.

Se realizará una adecuada recolección de datos de tipo descriptivos, así como de observaciones, para descubrir de manera discursiva, el carácter teórico, conceptual y científicos propuestos a lo largo de la investigación.

Taylor y Bogdan (1987), quienes son citados por Blasco y Pérez (2007) presentan que la investigación en su carácter cuantitativo estudia e interpreta fenómenos de acuerdo a partícipes o intervinientes para recoger información, como para el presente caso lo será por medio de entrevistas por su carácter problemático y de escasa delimitación. Siendo así, la presente investigación abordará como eje para la ejecución de sus actividades cuantitativa, la entrevista, como medio más idóneo por las oportunidades de contra pregunta y para de esta manera igualmente ahondar en temáticas cuando se considere necesario.

Se desarrollarán entonces conceptos y procesos a partir de una investigación flexible, que permita comprender al operador jurídico del sector público y privado, así como su público

objetivo, frente a sus procesos comunicacionales y la oportunidad de presentar entonces el *Legal Design*, como opción a implementarse en los diferentes procesos o actividades desarrolladas.

De otra parte, para validar la investigación se determinó quienes en específico son los usuarios y beneficiarios de los servicios del *legal design*, para así investigar la satisfacción de los clientes que han accedido a este servicio. Es necesario señalar que el *legal design* es una herramienta muy sectorizada y poco extendida, por lo menos en Colombia. Por lo anteriormente expuesto se requirió:

Definición de la población: Miembros de la comunidad jurídica, integrada en facultades de derecho, abogados del sector público y privado, entidades del sector público y privado, así como consumidores de servicios jurídicos

Definición de la muestra: Los pasos para definir la muestra, según Kinnear y Taylor (1998) son:

- Definir la población
- Identificar el marco muestral de donde se obtienen las unidades muestrales (lista existente o confeccionada con la *unidad de análisis, ejemplo: nominas, registros, bases de datos)
- Determinar el tamaño de la muestra
- Seleccionar un procedimiento de muestreo
- Seleccionar la muestra

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información Se emplearon fundamentalmente análisis de fuentes documentales, que permitieron desarrollar de manera integral el abordaje y el desarrollo de los objetivos propuestos en la investigación. Las respectivas técnicas se mencionan a continuación:

- **Revisión Bibliográfica:** Se obtuvo y procesó la información más pertinente para el problema de investigación, entendiendo la limitación en la temática propuesta. Según Sabino (2002) esta revisión consiste en “detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales útiles” (p.52).

- **Técnica del fichaje:** Señala Sabino (2002), que esta técnica refiere a “una tarjeta de cartulina delgada, donde se escriben los datos que se obtienen de la fuente de información” (p.11). La técnica del fichaje para la presente investigación, se empleó para identificar las herramientas propias del diseño y de la metodología *Design Thinking*, para una debida implementación del *Legal Design* en el proyecto jurídico

- **Revisión Documental:** Define Arias (2003), la revisión documental como “La serie de actividades que se realizan una vez seleccionado el tema, para la localización, selección, organización y análisis de los datos que permitirán conocer el estado del tema; es decir, estudios realizados y los resultados obtenidos” (p.64). Se hizo uso de esta técnica para la búsqueda de definición del marco sobre la cual girará el desarrollo del presente proyecto, entorno a procesos de innovación de servicios legales que se refieran a procesos de experiencia de usuario.

- **Presentación Resumida de Textos:** esta técnica la desarrolla Sabino (2002), como “muestra las ideas básicas que contiene la obra consultada, asumiendo un importante papel en la construcción teórica de la investigación, así como en lo relativo a los resultados de otras investigaciones que se han realizado con relación al tema y los acontecimientos del mismo” (p.65). Se presentó este desarrollo con el objetivo de la búsqueda de relaciones existentes, así como desarrollo lógico e integración adecuada, del material consultado.

- **Encuestas:** Se presenta la descripción de García Ferrando (Anguita, 2002), respecto de la encuesta como “una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características”. Para el desarrollo del presente texto se requirió, como se enunciará en párrafos siguientes, las encuestas para el conocer la aceptación del modelo y herramienta propuesta.

Definición de las técnicas para el análisis de la información o procedimiento para verificación de hipótesis.

Se procedió a realizar un estudio de los datos recaudados y procesados, para de esta manera proseguir con un proceso de interpretación y valoración; esto para presentar a consideración los

datos relevantes extraídos, así como su respectivo alcance para de esta manera presentar un estudio crítico a partir de la integración en el proyecto investigado.

El análisis de la hipótesis partió de la efectiva resolución del problema objeto de estudio, pero en todo caso teniendo presente los objetivos presentados en el proyecto de investigación, así como la pregunta de investigación, para de esta manera lograr un debido análisis de acuerdo a lo esperado de las hipótesis planteadas. En estos términos, sostiene Balestrini (2007), que implica “varias operaciones intelectuales sucesivas, a saber: revisión crítica de los datos, su interpretación y la inferencia de los materiales” (p.39), que permitieron soportar el estudio, desarrollo y validación del proyecto planteado.

Variables empleadas

Se procedió para la presentación de las variables, aislar el problema, los factores más importantes que en él intervienen, para así proceder a esquematizarlo en un conjunto de elementos interdependientes.

Una variable central es la practicidad con que se presenta el *legal design* ya que el derecho es una disciplina del conocimiento que no depende tanto de la tecnología y las innovaciones como las finanzas, por ejemplo. La forma tradicional de abordar los problemas jurídicos debe asimilar primero cuál es el potencial y qué valor agregado le aporta el *legal design*.

A su vez la variable descrita es dependiente o intrínsecamente conexas con la necesidad de acceso a información jurídica práctica y disponibilidad de metodologías y aplicaciones digitales para su acceso. Los circuitos económicos y sociales de determinado lugar y sociedad son indispensables para determinar cómo se desarrolla la idea del *legal design* en particular. Por otra parte, una variable adicional tiene que ver con la cultura jurídica que caracteriza determinada sociedad, es decir si esta sociedad es muy dependiente de sistemas jurídicos o por el contrario su cultura legal es más bien renuente a solución de problemas prácticos a través de esta área o servicio.

Dentro de este contexto, explica Sabino (2002) que la operacionalización “constituye el eslabón indispensable que hace factible la verificación en concreto de lo que se ha postulado en el marco

teórico, pues posibilita acercarse a la realidad empírica para adquirir la información de la que depende dicha verificación” (p.88).

Se presentará entonces a continuación aquellas variables que por su naturaleza permitieron medir, controlar y estudiar la presente investigación.

Las variables generales esbozadas anteriormente pueden esquematizarse cuantitativamente. El presente estudio contiene las investigaciones desarrolladas en materia de *Legal Design* en el mundo, así como un proceso de carácter interdisciplinar con el diseño y otras herramientas que en principio no son relacionadas directamente con el ejercicio jurídico. Esto sin que se excluyan las intervenciones de expertos en áreas jurídicas y no jurídicas. Siendo así, se presentan como variables cuantitativas para su respectivo estudio:

V1: Variable de innovación de servicios legales: Refiere a la disponibilidad y ejecución de actividades jurídicas con nuevas herramientas que de manera conservadora y clásica no han sido utilizados. La manera de cuantificar dicha hipótesis será mediante un proceso de encuesta que permita identificar las prácticas por parte de abogados en ejercicio, así como a empresas y sector privado.

V2: Procesos formativos: Cómo es el proceso educativo formal existente, para adecuados procesos de sensibilización, cultura y ejercicio de nuevas formas de actividades jurídicas. Se entrevistará a profesores y decanos de algunas Universidades del país, para identificación de oportunidades y retos en la implementación de la herramienta descrita.

V3: Motivación de procesos formativos por parte de profesionales en derecho: Recepción por parte de profesionales de implementar en el ejercicio de sus actividades, un proceso que integre la experiencia de usuario como pilar de actividad. Para lo anterior se realizará un proceso de entrevista con abogados que pertenezcan a diferentes especializaciones en su ejercicio laboral.

V4: Identificación de aceptación y por ende de requerimiento por parte de la ciudadanía de implementación de procesos de *Legal Design* como ejercicios formativos para una adecuada comunicación de contenidos jurídicos. Se entrevistará a ciudadanos para conocer su perspectiva frente a la implementación del *Legal Design*, como herramienta comunicacional.

7. Trabajo de campo

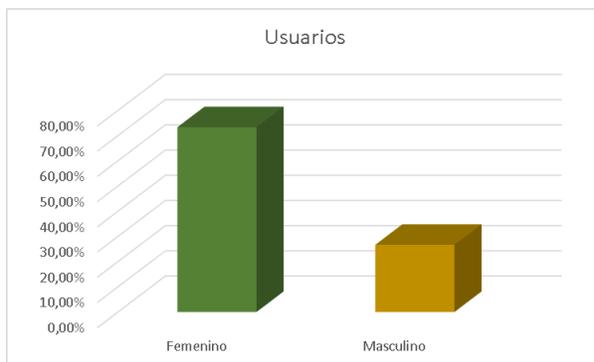
Una vez aplicado el instrumento de recolección de la información, aplicado a dos muestras poblacionales diferentes, se presentan a continuación los resultados obtenidos.

Análisis de resultados Usuarios

Las características de los 15 usuarios encuestados corresponden a:

Gráfico 1

Participación de la muestra de usuarios



Fuente: Elaboración propia

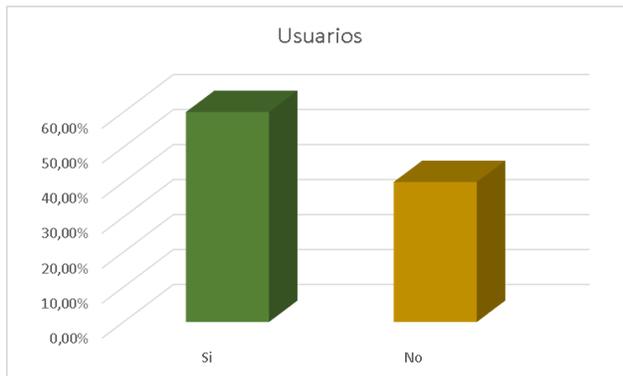
Las características de la muestra corresponden a edades de los encuestados que oscilan entre los 18 y los 58 años; el tipo de servicio jurídico que requeriría es para el 60% de los encuestado sobre asesoría, el 20% representación jurídica y el restante 20% sobre otro servicio jurídico.

A continuación se exponen los resultados de cada pregunta de la encuesta:

Con relación a la pregunta, considera usted que los servicios jurídicos a los cuales ha tenido acceso, le brindaron la oportunidad de supervisarlo e integrarse con el proyecto, el 60% argumentó si y el restante 40% indicó, no.

Gráfico 2

Integración al proyecto



Fuente: Elaboración propia

Como se logra identificar en la gráfica, ese porcentaje de *No* es el potencial de clientes que no están satisfechos con los servicios jurídicos a causa de una deficiente atención por parte del profesional. La integración del cliente al proyecto de su proceso es de suma importancia, porque es el cliente quien valora los servicios, no el resultado del producto de documento judicial presentado en su representación.

Pasando a la siguiente pregunta, ¿considera usted necesario que los actuales abogados deban adoptar en el ejercicio de su profesión, las nuevas tecnologías de comunicación e información?, el 93% indicó sí, mientras el 7% contestó, no.

La siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 3

Nuevas tecnologías de la comunicación



Fuente: Elaboración propia

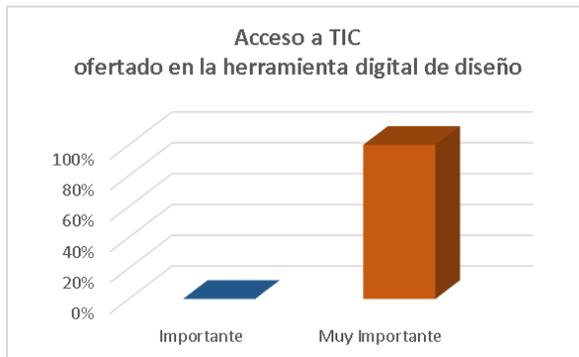
Como lo indican los resultados de la gráfica, es necesario que los profesionales judiciales, entren en las nuevas dinámicas de hacer empresa y por ende de atención al cliente de manera eficiente y eficaz.

Por otro lado, el 100% de los encuestados afirmó que es necesario que se deba innovar en la forma como se tiene acceso a la comunicación de contenidos jurídicos por parte de usuarios de dichos servicios.

De cara al factor acceso a TIC, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 4

Acceso a TIC



Fuente: Elaboración propia

Los profesionales de la abogacía deben entrar en las nuevas dinámicas comunicacionales que trae consigo la digitalización de las compras y los servicios ofertados, brindando calidad, criterio, seguimiento, oportunidad de valor agregado y satisfacción del cliente.

Por otra parte, en cuanto a la pregunta, califique la importancia del siguiente concepto, frente a una herramienta digital de diseño para la comunicación de estructuras legales, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 5

Factor Dinamizar



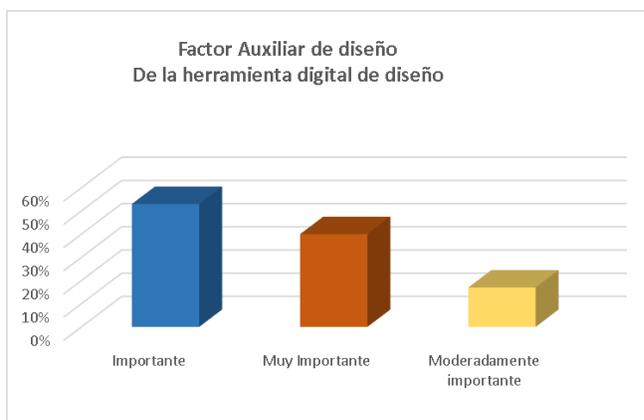
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la calificación del factor otorgada por los encuestados, ellos perciben la necesidad de que una herramienta digital contribuye a dinamizar los servicios jurídicos a los cuales estiman acceder.

Con relación al factor indagado correspondiente a auxiliar de diseño, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 6

Factor Auxiliar de Diseño



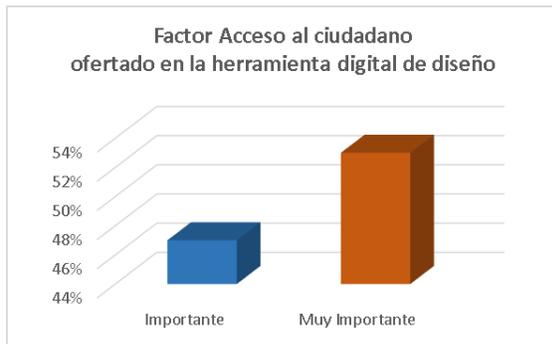
Fuente: Elaboración propia

Frente al resultado obtenido, los usuarios perciben a nivel de importante que la herramienta de diseño permita consultar la información a niveles accesibles para ellos.

Respecto al factor indagado correspondiente al acceso al ciudadano, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 7

Factor acceso al ciudadano



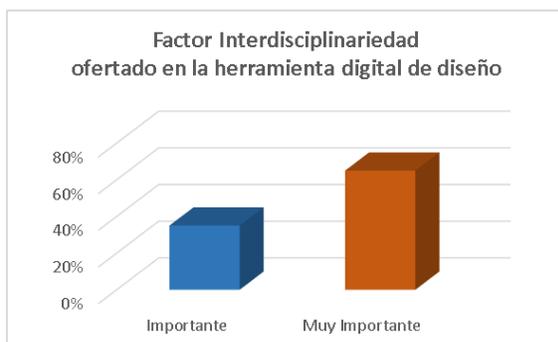
Fuente: Elaboración propia

Como se indica en los resultados de la gráfica, el acceso al ciudadano de temas relacionados con los servicios jurídicos, en lo posible abarcando varios campos de asesoramiento, es considerado un factor de cambio frente a la información que se pueda acceder para comprender los servicios a los cuales se tiene estimado tomar, en materia jurídica.

Con relación al factor indagado correspondiente a interdisciplinariedad, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 8

Factor interdisciplinariedad



Fuente: Elaboración propia

Los usuarios encuestados consideran que tener acceso por medio virtual a través de una herramienta de diseño, que les permita conocer la especialidad de cada integrante del grupo asesor con el cual se ofertan los servicios es muy importante, porque de esta manera se percibe la satisfacción de poder elegir a quienes lo acompañaran en el servicio seleccionado.

Respecto al factor indagado correspondiente a experiencia de usuario, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 9

Experiencia de usuario



Fuente: Elaboración propia

Frente a este factor, los encuestados se identificaron con la calidad del servicio, pasando de ser un cliente más en lo referente a la presencialidad, a pasar a ser tenido en cuenta con sus solicitudes, reclamaciones y porque no decirlo, por algunas de sus felicitaciones así como aspectos de recomendación a mejorar. En este sentido se logra inferir que se lograría concretar un valor agregado.

Respecto al factor indagado correspondiente a estructuras legales, la siguiente gráfica ilustra los resultados.

Gráfico 10

Factor estructuras legales



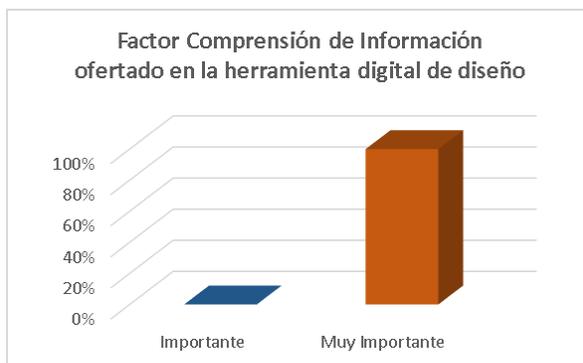
Fuente: Elaboración propia

Como se infiere de los resultados graficados, conocer las estructuras legales es muy importante para los usuarios, porque de esta forma comprenderían en gran medida el accionar de cada área y el tiempo que se involucra en cada una.

De acuerdo al factor indagado correspondiente a comprensión de información, la siguiente gráfica ilustra los resultados.

Gráfico 11.

Factor comprensión de información



Fuente: Elaboración propia

Como se identifica en los datos de la gráfica, el 100% está de acuerdo en considerar muy importante conocer y comprender la información jurídica de su proceso; en este sentido se logra determinar que en la presencialidad, es posible que no se logre el impacto esperado frente a este factor, el cual se cubriría con la herramienta digital, haciendo del servicio una herramienta ágil y efectiva.

Por otro lado, el factor indagado correspondiente a participación de decisiones, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 12

Participación de decisiones



Fuente: Elaboración propia

Definitivamente como lo indica el resultado de la gráfica, el cliente / usuario siempre debe ser considerado en la toma de decisiones en su proceso; es probable que en la presencialidad a causa del desplazamiento y la coordinación de horarios entre cliente y asesor no se lograra, ahora esa debilidad puede ser compensada con la tecnología en el diseño de la herramienta.

Frente al factor indagado correspondiente a buenas prácticas, la siguiente gráfica ilustra los resultados:

Gráfico 13

Factor buenas prácticas



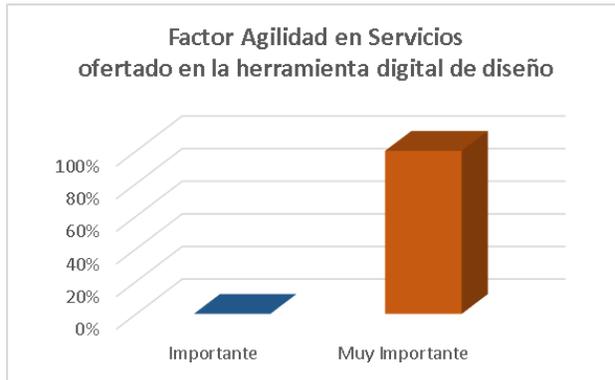
Fuente: Elaboración propia

Las buenas prácticas del asesor, son detectadas por los usuarios en relación a realizar las negociaciones que fueron previamente acordadas, justificadas y determinadas bajo un criterio sensato y leal por parte del profesional, que favorezca al cliente, que de acuerdo a la herramienta digital podrán ser colocadas en la plataforma de diseño, para que el cliente seleccione la que mejor le convenga previo conocimiento de lo que implica cada decisión.

Con relación al factor indagado correspondiente a agilidad en servicio, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 14

Agilidad en servicios



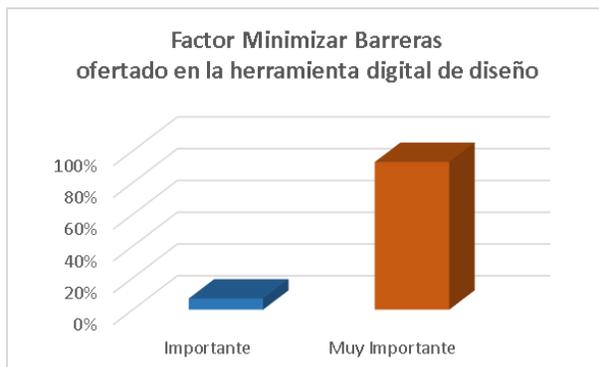
Fuente: Elaboración propia

Definitivamente otro factor que en la presencialidad ha presentado oportunidades de mejora y que no se ha logrado impactar, es la agilidad en el servicio. Los usuarios de la encuesta encontraron al factor muy importante, dando como resultado que si el diseño de la herramienta logra minimizar la debilidad, ellos están en condiciones de utilizarla y recomendarla.

Respecto al factor indagado correspondiente a minimizar barreras, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 15

Factor minimizar barreras



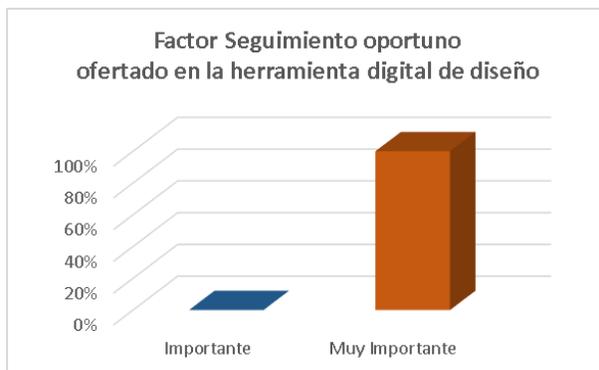
Fuente: Elaboración propia

Como lo indican los encuestados, lograr minimizar las barreras a todo nivel, sería uno de los factores con los cuales se logra determinar que, el diseño de la herramienta es necesaria. Esta respuesta encierra todo lo que los usuarios hasta ahora no han obtenido en los servicios jurídicos y que de alguna manera espentan recibir.

Con relación al factor indagado correspondiente a seguimiento oportuno, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 16

Factor seguimiento oportuno



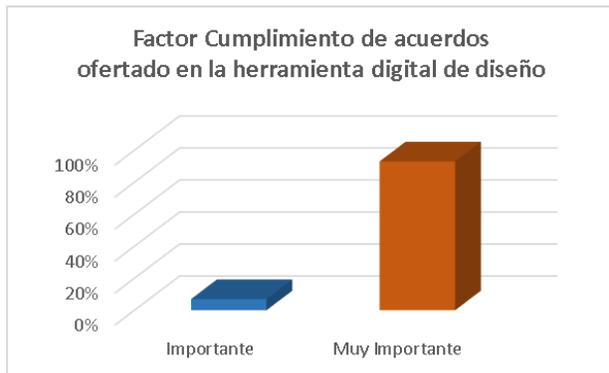
Fuente: Elaboración propia

Los usuarios de la encuesta consideran que el servicio jurídico tiene una variable inmodificable la cual es el seguimiento oportuno. En algunos casos presenciales se ha logrado identificar que a causa de que algunos profesionales no realizan un seguimiento oportuno, se han obtenido resultados adversos para algunos clientes. No obstante un seguimiento oportuno es garantía de procesos eficientes llevados a feliz término.

Acerca del factor indagado correspondiente a cumplimiento de acuerdos, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 17

Cumplimiento de acuerdos

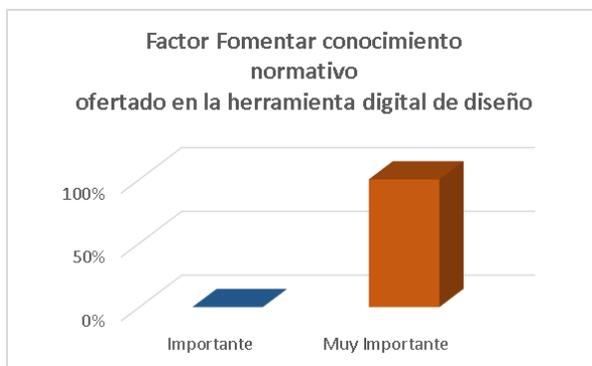


Fuente: Elaboración propia

Otro factor considerado muy importante es el cumplimiento de acuerdos. Se infiere con ello que la experiencia presencial, no ha sido la más acertada frente al tema. En definitiva los factores analizados en la encuesta son causa de unos y otros, por lo cual no se deben desligar para observarlos en conjunto.

Frente al factor indagado correspondiente a conocimiento normativo, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 18. Fomentar conocimiento normativo



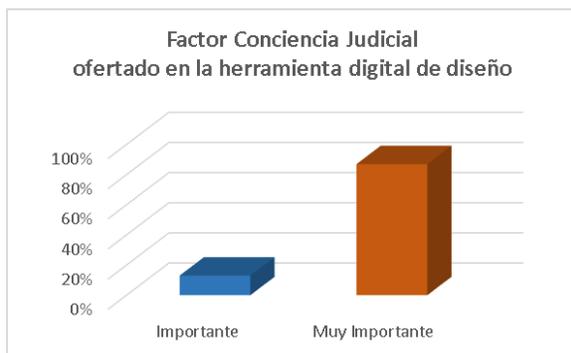
Fuente: Elaboración propia

Aunque la literatura jurídica es densa en conceptos y jurisprudencia, se requiere que los usuarios sean tenidos en cuenta y por ello otorgarles una comprensión sencilla y a la vez acertada de lo que implica y significa cada camino a seguir y los procesos que se derivan de cada alternativa, son fundamentales para los usuarios. Es en parte, un llamado a que los servicios jurídicos dejen de ser excluyentes y se conviertan en garantes de conocimiento para toda aquella persona que requiere encontrar una fuente de información ágil, veraz y confiable, al momento de tomar la decisión de acceder a un servicio jurídico.

Por otro lado el factor indagado correspondiente a conciencia judicial, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 19

Factor Conciencia judicial



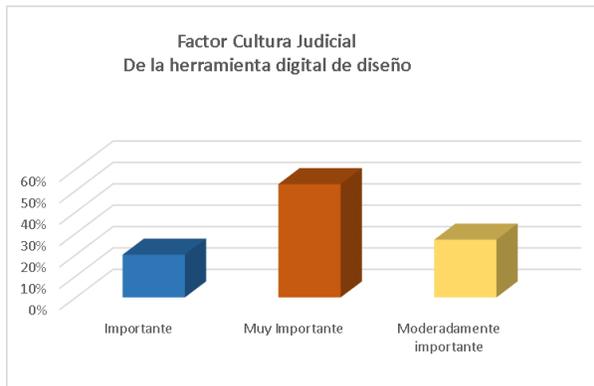
Fuente: Elaboración propia.

El término de conciencia judicial está relacionado con la sumisión de un derecho que se otorga en especial atención a los jueces. En este sentido es necesario tener claro el concepto y las implicaciones que en el derecho se tienen. Es probable que el usuario se haya sentido engañado en algunas oportunidades frente a las decisiones de los procesos en los cuales participó y por ello, requiere que la conciencia sea explicada y aclarada.

Con relación al factor indagado correspondiente a cultura judicial, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 20

Cultura Judicial



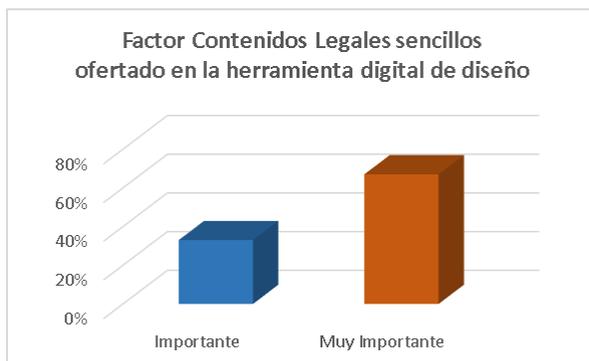
Fuente: Elaboración propia

Frente al factor de cultura judicial, las opiniones son diversas, no todos los encuestados la encuentran importante, el 23% la considera moderadamente importante por ser un valor que debe adoptar el profesional, sin embargo cuando el usuario conoce la cultura judicial comprende sus derechos y deberes en un determinado proceso judicial.

Acerca del factor indagado correspondiente a contenidos legales sencillos, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 21

Contenidos legales sencillos



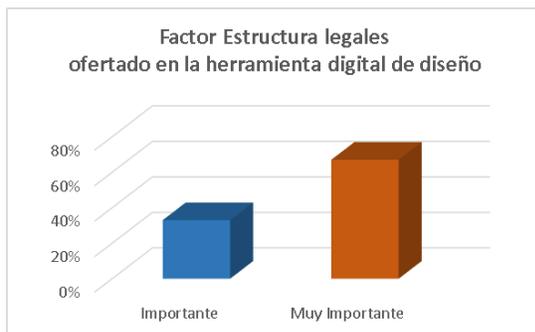
Fuente: Elaboración propia

Para los usuarios es fundamental un contenido judicial sencillo y rápido de comprender, aspecto que hasta la fecha se ha visto como una debilidad al no suministrar al cliente una comprensión sencilla. Si la tecnología logra minimizar esta debilidad, el usuario sentirá, que es tenido en cuenta y que parte del éxito de un proceso judicial se lo debe en parte a la comprensión lograda extraer de la fuente primaria, el profesional.

Con relación al factor indagado correspondiente a estructuras legales, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 22

Estructuras legales



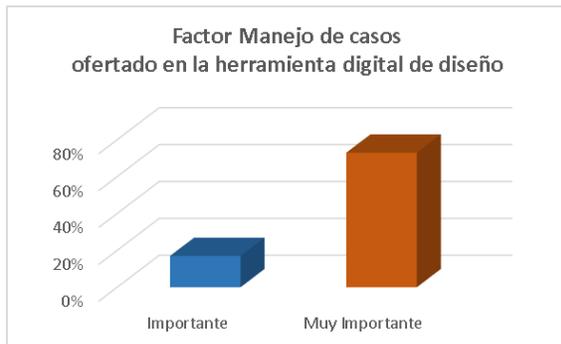
Fuente: Elaboración propia

El usuario encuestado permite identificar que cuando el comprende la estructura legal, comprende los procesos necesarios de su caso y la toma de decisión que deberá afrontar según la etapa del proceso. En este orden de ideas la plataforma virtual podrá suplir la falencia presentada en relación a que en algunos casos los profesionales no le explican al cliente esta estructura, por considerarla solamente de su resorte profesional, lo que ha generado la exclusión del cliente en su propio proceso.

Respecto al factor indagado correspondiente a manejo de casos, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 23

Manejo del caso.



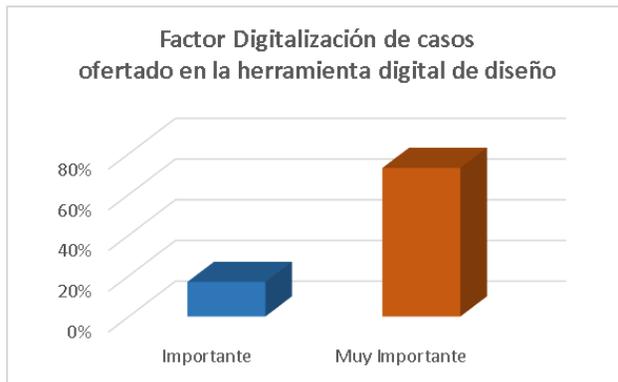
Fuente: elaboración propia

Para los usuarios es importante el manejo de casos, por parte del profesional. La inexperiencia que en algunas ocasiones se deja entrever por parte de un profesional, hace que los clientes duden sobre su criterio y el manejo adecuado que le puedan brindar al caso. Al respecto la interdisciplinariedad hace que los trabajos se analicen en grupo y se propongan soluciones viables que deberán ser comunicadas al usuario.

Acorde al factor indagado correspondiente a digitalización de casos, la siguiente gráfica ilustra los resultados

Gráfico 24

Factor digitalización de casos



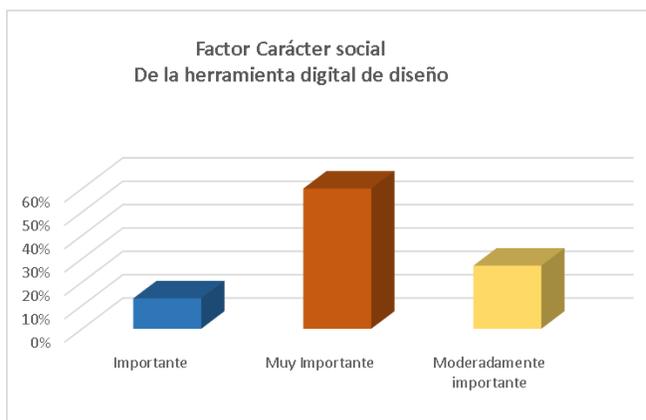
Fuente: Elaboración propia.

La importancia en la digitalización del caso, permite que el cliente posea toda y cada una de la información resultante de su procesos, sin recurrir a desplazamientos innecesarios en horarios que por lo general se cruzan con sus actividades diarias.

Con relación al factor indagado correspondiente a carácter social, la siguiente gráfica ilustra los resultados:

Gráfico 25

Factor carácter social



Fuente: Elaboración propia

Con base a los resultados de evaluación de factor carácter social que se puede lograr a través de la herramienta de diseño, el carácter social encierra varias premisas entre ellas el que no tenga fines lucrativos, sin embargo se logra inferir que las tarifas por honorarios se pueden reducir por tanto algunos factores son minimizados por la accesibilidad de la herramienta de diseño.

De acuerdo a los resultados analizados con base a las respuestas de los usuarios encuestados, se identifica una necesidad palpable de mejorar el servicio ofertado por los profesionales judiciales, que brinde seguridad, información, veracidad, atención ágil, comprensión de temas judiciales al público general sin la complejidad de la terminología, pero que sea garante de la comprensión del cliente frente a un tema en específico con la cual tome y participe de las decisiones, con el cuidado de obtener la información documental en tiempo real, sin desplazamientos.

La entrada de los servicios profesionales judiciales se hace cada vez más necesaria, los clientes están inmersos en las nuevas dinámicas de la economía y las formas tecnológicas de hacer negocio, que encuentran en el diseño de una herramienta digital judicial, una oportunidad para lograr entre otros aspectos, que su conocimiento de amplíe gracias a las bondades de la tecnología, sea parte importante del proceso y a través de la utilización de una herramienta digital eficiente, ágil y veraz, logre mejorar su calidad d de vida.

Análisis de Resultados Encuestas a Profesionales / Estudiantes del Derecho - Abogados

La muestra a la cual se aplicó el instrumento de recolección de la información, corresponde a 20 mujeres y 9 hombres profesionales y estudiantes del derecho. Las edades oscilan entre los 18 años y los 69. Ocho de ellos son estudiantes de abogacía, 2 se desempeñan en el sector de la educación, 9 se desempeñan en el sector público y 10 en el sector privado. En relación a la experiencia esta se comprende entre los 2 y más de 20 años en la rama profesional.

A continuación se detallan los hallazgos por grupo muestra:

Estudiantes

A la pregunta cuales son las razones por las cuales considera que un ciudadano de a pie, requiere de los servicios de un profesional en Derecho, las respuestas fueron diversas; para los estudiantes las razones son:

Tabla 12

Razones para solicitar servicio de un profesional en Derecho

| |
|---|
| Derechos mínimos, especialmente en relaciones laborales y con entidades que prestan servicios esenciales como la salud. |
| Para que tenga un acompañamiento para la resolución de controversias ya sea en temas penales, contractuales o cualquier otra rama de derecho. |
| Para que tenga un acompañamiento para la resolución de controversias ya sea en temas penales, contractuales o cualquier otra rama de derecho. |
| Por ignorancia sobre los tecnicismos del Derecho |
| Servimos como puente entre los términos y procesos propios del derecho que en el mayor tiempo suelen no estar al alcance del entendimiento de todos. |
| Para evitar posibles atropellos ante su persona. |
| Un profesional de Derecho lo requiere todo ciudadano ya que es la persona que guía, soluciona conflictos y asesora legalmente al ciudadano en distintos aspectos, el ciudadano esta regido por un sistema jurídico del cual necesita para el buen desarrollo de sus funciones en la sociedad. |
| Para recibir una asesoría, concepto o interpretación de un experto que le permita ejercer sus derechos de conformidad con la norma, sobre todo teniendo en cuenta que la cotidianidad y los conflictos comunes se resuelve de la mano con el mundo jurídico. |

Fuente: Elaboración propia

En general se extrae de los datos en la tabla, que corresponde al servicio de asesoría y acompañamiento, sin embargo una de las funciones más significativas que se logra extraer de las respuestas es considerar al profesional del derecho como quien guía, soluciona conflictos y asesora legalmente al ciudadano en distintos aspectos. El ciudadano es consciente que está regido por un sistema jurídico, del cual a su vez necesita para el buen desarrollo de sus derechos y obligaciones en la sociedad; demostrando la fundamentación sólida respecto de la necesidad de requerimiento de servicios legales.

Con base a la pregunta ¿qué opinión le merece el desempeño actual de los abogados, frente al requerimiento de los usuarios de a pie? se logró identificar las siguientes características:

Tabla 13

Desempeño actual de abogados

| |
|---|
| El conocimiento del abogado requiere una contraprestación que mucha gente no siempre está dispuesta a pagar, por lo cual muchas veces se envía al ciudadano de a pie a un consultorio jurídico. |
| No es del todo eficiente. En un gran porcentaje no actúan de manera inmediata frente al problema del usuario, lo que hace que su proceso o controversia se aplace. |
| No es del todo eficiente. En un gran porcentaje no actúan de manera inmediata frente al problema del usuario, lo que hace que su proceso o controversia se aplace. |
| En general es un buen desempeño |
| Existe la concepción de que los abogados suelen, en su mayoría, ir tras fines económicos como prioridad de su desempeño. No he conocido suficientes para desmentir o sustentar dicha afirmación. |
| Bajo mi óptica, el desempeño es muy bueno. |
| Mi opinión respecto a su desempeño es que ejercen una buena labor, efectiva y eficaz ya que en mi familia han requerido de los servicios de abogados y siempre han tenido un desempeño muy bueno. |
| El desempeño de los abogados actualmente es básico, esta profesión requiere vocación, pasión y entrega. Actualmente, se evidencia el estricto cumplimiento de trámites, sin preocuparse por responder el fondo del asunto requerido por el usuario. |

Fuente: Elaboración propia

En general los encuestados identifican como apropiado y óptimo el desempeño del profesional en derecho, sin embargo un tema controvertido es la creencia que se tiene de ellos, en el sentido de trabajar solo por dinero y dejan de lado su función de responsabilidad social.

No obstante se identificó que su desempeño no es del todo eficiente; en un gran porcentaje no actúan de manera inmediata frente al problema del usuario, lo que hace que su proceso o controversia se aplace y es en este sentido que las requisiciones de los usuarios encuestados estén alineadas al afirmar que se requiere carácter social, manejo de casos, agilidad en los procesos e involucramiento del cliente, por parte del profesional.

Con respecto a la pregunta cuales considera deben ser las competencias blandas (habilidades sociales, de comunicación, forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras) que debe caracterizar a un abogado, en el ejercicio de su profesión, las variables identificadas fueron:

Tabla 14

Competencias Blandas del profesional en Derecho

| |
|---|
| Respeto y claridad. |
| La comunicación constante con el usuario y la empatía. |
| Empatía |
| Principalmente tener habilidades de persuasión, asertividad, integridad y empatía. |
| Honestidad, carisma y humildad. |
| Para mí las habilidades que deben tener es ser contundente y claro en lo que dice, ser una persona empática, abierta a las personas, que sea seguro en sus acciones y que sea democrático en su actuar. |
| Empatía, servicio y sentido de pertenencia con la profesión y el motivo de consulta |

Fuente: Elaboración propia

Una constante en todas las respuestas fue la empatía, entendida como la solidaridad y comprensión de la situación que afecta al cliente, que si se compara con las respuestas de los usuarios encuestados frente al tema, ellos identificaron cumplimiento oportuno, eliminar barreras de comunicación e inclusión del cliente en los procesos.

Las demás competencias indicadas por los estudiantes como asertividad, carisma, democrático, respeto, son características propias de la profesión que sin ellas, no se lograría obtener un perfil adecuado de abogado, al ser quien media jurídicamente entre los juicios y los clientes.

Con relación a la pregunta cuales cree que son las razones que obstaculizan la elección de un usuario, frente al acceso a los servicios de justicia, se identificó:

Tabla 15

Aspectos que obstaculizan el acceso a los servicios de justicia, por un usuario

| |
|---|
| El desconocimiento de las herramientas que puede aprobarle un abogado. |
| La parte económica y el sistema judicial en sí. Este último presenta varias fallas, pues aún no cuenta con canales que permitan a los usuarios acceder más fácil y sin tanta demora. Al ser tan demorado hasta para colocar un denuncia o demanda, los usuarios terminan absteniéndose porque no encuentran que se haga justicia. |
| Formalidades |
| Complejidad y plazos de los procesos a llevar a cabo |
| Acá es complicado, ya que existen muchas razones, como por ejemplo la corrupción, la burocracia, etc.. |
| Por que muchos de ellos son complejos de seguir, no se acomodan a sus necesidades y no dan la solución esperada por lo usuarios |
| La falta de compromiso por las entidades de atender las necesidades de la comunidad. |

Fuente: Elaboración propia

Este aspecto de la encuesta ha sido uno de los más complejos de analizar, a raíz de la perspectiva desde donde se analice; algunos indicaron la parte económica, el mismo sistema judicial, complejidad de los procesos, burocracia, la falta de compromiso de las entidades por atender las necesidades de la comunidad.

Al respecto los usuarios encuestados indicaron que para ellos deben ser fácil y entendible todos los procesos directos que afectan su proceso; que en parte el desconocimiento que se tiene es por la falta de socialización de los abogados frente al tema

Por lo anterior la herramienta digital de diseño debe minimizar las debilidades actuales y convertirlas en cadena de valor para el cliente de los servicios.

Ante la pregunta cómo define la palabra practicidad, en el contexto del Derecho, las respuestas fueron:

Tabla 16

Practicidad en derecho

| |
|--|
| Experiencia. |
| Es la manera de ajustar la normatividad a la realidad. |
| Es la manera de ajustar la normatividad a la realidad. |
| La estrategia que busca el mayor beneficio con menor costo |
| Agilidad en la resolución de procesos |
| La forma de hacer mas eficiente y accesible el derecho. |
| Practicidad la entiendo como una persona objetiva en su actuar. |
| En principio es un recurso útil para el ejercicio del derecho, pero se ha convertido en una práctica vaga y desfavorable para la efectividad del mismo. Mala |

Fuente: Elaboración propia

La practicidad hace relación a la forma constante de ajustarse a la realidad para desarrollar una tarea de manera útil (RAE, 2021). Por lo anterior, la agilidad en la resolución de los procesos es lo que considera la practicidad; de alguna manera se relaciona con la información sencilla que busca el usuario, la cual a su vez requiere ser socializada por el profesional.

En relación a la pregunta, desde su punto de vista por qué una persona pierde la oportunidad de hacer uso de su derecho de interponer un proceso, se identificaron las siguientes razones:

Tabla 17

Pérdida en el uso de su derecho – usuario

| |
|--|
| Ignorancia o no tener la información necesaria a su alcance. |
| Falta de conocimiento de sus propios derechos. |
| Falta de conocimiento de sus propios derechos. |
| Por ignorancia y el paso del tiempo |
| Generalmente por desconocimiento de los procesos disponibles y posibles |
| Quizás por ignorancia de esos derechos, procesos y acciones para hacer valer esos derechos |
| Desde mi perspectiva pienso que esto sucede por la ignorancia de las personas sobre sus derechos y por otro lado por que no pueden adquirir los servicios de un profesional en esta materia por la falta de recursos económicos. |
| Por dos cosas generalmente: 1. Por mala asesoría en el trámite y dirección del caso. 2. Por malas referencias de los mismos usuarios partiendo de casos antecedentes en los que no funciona el recurso, para proteger o garantizar sus derechos, y sencillamente solo genera desgaste para la parte. |

Fuente: Elaboración propia.

Como se logra inferir de las respuestas en la tabla, la falta de conocimiento del usuario frente a temas de procesos y uso de derechos, es una constante. Sin embargo lo anterior, se suma un factor y es el tratar que un proceso en un tema similar, se quiera por arte del cliente que sea utilizado, cuando cada caso tiene particularidades y de ellas, se desprenden procesos diversos procesos e interpretaciones jurídicas.

No obstante lo mencionado previamente, es parte del quehacer profesional orientar al cliente al respecto de su proceso y las implicaciones que éste conlleva.

Al respecto de si la herramienta de diseño en plataforma virtual, permite que los usuarios satisfagan esta debilidad detectada, es necesario precisar la conveniencia de su diseño y aplicación, ya que de lo contrario se seguiría en la misma ignorancia por parte del usuario y la herramienta solo serviría para contactar clientes.

Por otro lado, a la pregunta qué recomendaciones daría para mejorar el uso del servicio jurídico, los encuestados contestaron:

Tabla 18

Mejoras en el uso del servicio jurídico

| |
|---|
| Más claridad en los servicios que se prestan. |
| Asesorarse |
| Asesorarse |
| Conocimiento a los ciudadanos de a pie |
| Brindar soluciones ágiles y que no caigan en la complejidad para el entendimiento del usuario |
| Yo creería que la accesibilidad a este tipo de servicios, así como la educación jurídica. |
| Que sea asequible, que sin importar la zona donde un ciudadano se encuentre tenga acceso a esta acomodándose a sus necesidades y que aún así no afecte en la calidad de su ejercicio. |
| 1. Rescatar la verdadera naturaleza de la profesión del abogado. 2. No perder de vista la noción de derecho. 3. Adaptar la práctica del derecho a la realidad sin arriesgar la misión de servicio jurídico. |

Fuente: Elaboración propia

Como se indica en los datos de la tabla, eliminar la complejidad en terminología jurídica para que el cliente comprenda las circunstancias del proceso; la educación jurídica, la adaptabilidad y el asesoramiento en temas, son algunos de los ítems a mejorar en el servicio prestado por el profesional de Derecho.

De otra parte, con relación a la pregunta cuales serían herramientas útiles y atractivas que permitirían entregar productos al usuario, que resuelvan problemas de forma eficaz, frente a los servicios tradicionales de orden jurídico, los estudiantes contestaron:

Tabla 19

Herramientas útiles al usuario

| |
|--|
| Redes sociales. |
| Un canal digital que tenga perfiles o situaciones predeterminadas. De esta manera cuando el usuario digite los requisitos o palabras claves, de manera automática resuelva su inquietud controversia |
| Infografías de voz a voz por whatsapp |
| No entiendo totalmente la pregunta muy probablemente todo lo referido a la tecnología. |
| Una buena herramienta sería disponer de consultorios, con cantidad y calidad de profesionales para los distintos tipos de materia en el problema. |
| Guías prácticas de fácil lectura para tramitar los asuntos más comunes que suelen preocupar o consultar los usuarios. |

Fuente: Elaboración propia

Una de las herramientas disponibles son los consultorios presenciales que se pueden volcar a la virtualidad, economizando tiempo, desplazamiento y dinero de los usuarios, la utilización de redes sociales y la elaboración de guías prácticas de fácil lectura y comprensión para el usuario, dispuestas en entornos virtuales de fácil acceso..

Por lo que se refiere a la pregunta qué opinión le merece una herramienta de diseño y comunicación de estructuras legales, que permita realizar un ejercicio de concientización, cultura y cuestionamiento del ciudadano, para de esta manera generar certeza en una lectura jurídica inicial, los encuestados estudiantes respondieron:

Tabla 20

Opinión sobre herramienta digital de diseño y comunicación

| |
|--|
| Excelente. |
| Resulta positivo. |
| Resulta positivo. |
| Estaría completamente de acuerdo con su utilidad y esta generaría un mayor acercamiento de los usuarios comunes hacia este tipo de procesos |
| Que sería una buena opción para resolver ese tipo de problemática |
| Me parece una herramienta muy buena, sin embargo, me parece poco eficaz ya que no todos los ciudadanos prestan atención a este tipo de herramientas y las personas que más necesitan de esto son personas que se les puede dificultar entender lo que se quiere explicar y por esto le resulta complejo al ciudadano generar una lectura jurídica. |
| Buena manera de fomentar conocimiento del primer recorrido jurídico |

Fuente: Elaboración propia

Definitivamente se llegó al consenso de ver la herramienta digital como una herramienta válida con la cual se socialicen aspectos de interés general frente al tema de procesos civiles, penales, familiares; socialización de conceptos a través de cartillas ilustrativas digitales que fomenten el conocimiento cultural en el usuario.

Sin embargo se observó un grado de escepticismo en una de las preguntas frente al tema de que algunos usuarios no prestan atención al tipo de herramienta digital, lo cual deberá ser analizado, cuestionado y evaluado al momento de realizar las pruebas del diseño con usuarios seleccionados, para advertir una alerta o por el contrario revelar que es efectivamente útil la herramienta, en la actual era digital donde todas las profesiones se han apoyado en las TIC para llegar a más usuarios con mejores oportunidades en el servicio.

Con respecto a la pregunta, qué opinión le merece que los usuarios tengan acceso fácil a los contenidos y conceptos jurídicos que delimitan sus derechos, deberes y obligaciones, se identificó:

Tabla 21

Acceso a contenidos y conceptos jurídicos

| |
|--|
| Excelente. |
| Resulta positivo. De esta manera tiene una idea de quien lo asesore o la forma que se lleva su proceso está siendo de manera correcta o acorde a la ley. |
| Resulta positivo. De esta manera tiene una idea de quien lo asesore o la forma que se lleva su proceso está siendo de manera correcta o acorde a la ley. |
| Si no entienden los conceptos, da igual que accedan a ellos |
| Es necesario no solo para agilizar procesos sino también para atraer a más usuarios a hacer uso de estas herramientas |
| Que serian menos propensos a recibir atropellos por parte de la población |
| Me parece muy bien ya que así genera concientización en su función de ciudadano. |
| El deber ser. Es derecho del usuario tener información a la mano y permanente sobre sus derechos, deberes y obligaciones. |

Fuente: Elaboración propia

Se infiere de los datos de la tabla, que la propuesta es aceptada y validada por la mayoría de los encuestados estudiantes, sin embargo las formas tradicionales de pensamiento y desarrollo profesional no van de la mano con la estrategia de romper paradigmas frente al acceso de la información, convirtiéndola en un tabú incomprendible para el usuario, aspecto que ya no es aplicable en la era digital.

De otra parte, la pregunta sobre cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar el ejercicio de las actividades legales en Colombia desde la profesión del abogado, estas fueron las respuestas obtenidas:

Tabla 22

Herramienta no tradicional que transforma el ejercicio de las actividades legales en Colombia

| |
|---|
| Mayor efectividad y claridad a la hora de prestar servicios. |
| Va a permitir que un proceso judicial sea más óptimo |
| Va a permitir que un proceso judicial sea más óptimo |
| Lo no tradicional a veces funciona |
| Agilizando procesos que naturalmente llevarían tiempo por el carácter de los medios usados para la resolución de problemas o trámites |
| Esta herramienta podría hacer mas practica la labor del abogado, así también se volvería muchísimo mas eficaz |
| Considero que es una buena opción por que así el ejercicio del abogado se expande al servicio del ciudadano, con nuevos formatos para nuevas exigencias sociales. |
| Si algo ha demostrado la actualidad, es que la nueva modalidad de acceso a la administración de justicia, incluyendo la atención de las entidades públicas es ágil y eficiente, siempre y cuando se implemente la tecnología adecuada. La virtualidad es positiva desde distintos ámbitos (económicos, sociales, ambientales). Resolver asuntos legales/jurídicos era una de las principales razones que movían el 60% de la población. |
| Ahora continúa la cifra pero desde la facilidad de un trámite electrónico. |

Fuente: Elaboración propia

Sin lugar a duda, las respuestas se orientaron a la afirmación de que a raves de una herramienta digital bien estructurada y administrada, se logra la eficacia, eficiencia, cubrimiento, alcance de los usuarios y de sus procesos.

Con relación a la pregunta cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar la experiencia de las actividades legales, desde la experiencia del usuario, se determinaron las siguientes respuestas:

Tabla 23

Herramienta tradicional que transforma experiencias legales

| |
|---|
| Mayor acercamiento y claridad de los serbios que requiere. |
| Va a resultar más satisfactorio para el usuario, siempre y cuando esa herramienta de resultados óptimos. |
| Va a resultar más satisfactorio para el usuario, siempre y cuando esa herramienta de resultados óptimos. |
| Puede ser posible |
| Creando nuevas plataformas que se adapten a las tecnologías actuales es posible optimizar este ejercicio y educar al usuario al respecto |
| Desde el usuario se podría observar una mayor eficacia y accesibilidad |
| Considero que es una gran oportunidad para el usuario que requiere de estas actividades y su experiencia sería muy satisfactoria que le ahorraría conflictos jurídicos e incentiva a la confianza del ejercicio del abogado. |
| Lo importante de la experiencia en un trámite legal es la efectividad al momento de atender las necesidades del usuario que permita brindarle soluciones cuando sea posible. La modalidad actual es una experiencia novedosa pero que a la luz de la opinión pública es mejor, por el hecho de ahorrar tiempo y gastos. |

Fuente: Elaboración propia

Aunque las respuestas apuntan a que se hace necesaria la utilización de una herramienta de diseño y apoyo virtual, se infiere que aún existen patrones de desempeño que pueden convertirse en la barrera para su desarrollo, desde el mismo profesional y su concepción de la forma en que oferta el servicio, atiende al cliente y guarda reserva de los procesos.

Las barreras que se logran determinar a lo largo de las respuestas de los estudiantes encuestados, se orientan a la necesidad de un cambio tecnológico, para lo cual se les debe enseñar desde las aulas de clase, cómo utilizarlas y adaptar su código de ética frente a estas nuevas formas de servicio y atención al usuario.

Respecto al tema de la pregunta qué opinión le merece que la experiencia de usuario de los servicios legales, sea una variable a considerar como importante en el ejercicio de actividades legales, se lograron establecer las siguientes respuestas:

Tabla 24

Experiencia de usuario como eje de desarrollo en los servicios legales

| |
|---|
| Excelente. |
| Es importante así se busca mejorar el servicio. Como no se tiene en cuenta nunca se ha buscado que cambie. |
| Es importante así se busca mejorar el servicio. Como no se tiene en cuenta nunca se ha buscado que cambie. |
| Es muy importante la experiencia del usuario |
| Estoy de acuerdo. De todas formas, la experiencia que los usuarios tengan con los servicios legales está directamente relacionada con la frecuencia del ejercicio de actividades legales |
| Esto es importantísimo, ya que con esto se mediría que tan conforme estaría con el servicio dado |
| Muy importante ya que son los mayores consumidores, los que más lo necesitan y su experiencia con los servicios legales es la que permite que los servicios mejoren. |
| Sin duda alguna la experiencia de usuarios es la variable que más significado debe tener para el prestador del servicio. Que esta sea positiva determina que la actividad sea buena. Desde mi concepto la satisfacción del usuario es la razón de ser de la actividad jurídica. Como fin esencial del estado, como objetivo del profesional, como todo. |

Fuente: Elaboración propia

Como lo han identificado los encuestados, la experiencia de usuario es sin lugar a duda, un factor de medición, control y seguimiento. El involucramiento del usuario en las mejoras del servicio prestado es necesario en la cultura corporativa e innovadora que están adoptando las nuevas organizaciones a nivel mundial.

Frente a la pregunta de cuáles serían las razones para realizar un ejercicio de carácter formativo a los usuarios y operadores de los servicios legales, los encuestados estudiantes respondieron:

Tabla 25

Ejercicio formativo a los usuarios

| |
|--|
| Para que tengan mayor información a la hora de escoger los servicios que requieren. |
| Para que tengan un conocimiento previo de cómo pueden ejercer su derecho u obligaciones. |
| Para que tengan un conocimiento previo de cómo pueden ejercer su derecho u obligaciones. |
| La mayor razón para hacerlo es construir a la eliminación de la corrupción |
| Al no ser procesos de fácil entendimiento y al ser cercanos a una multiplicidad de procedimientos, es necesario formar personas suficientes para acercar a la sociedad en general a estas áreas indispensables en el día a día. |
| Para evitar ignorancia mas que todo |
| Por que hay un vacío hay desinformación en los usuarios sobre sus derechos y deberes y por otro lado a los servidores legales por que en casos no son consientes de la importancia de la eficacia de su ejercicio. |
| El aprendizaje y el conocimiento siempre será un buen método. Formar y capacitar al usuario para recibir atención así como al funcionario para brindarla es indispensable para lograr resultados esperados. Totalmente de acuerdo con la implementación de ejercicios de carácter formativo. |

Fuente: Elaboración propia

Definitivamente los resultados apuntan a la formación y/o socialización a la comunidad, de aspectos básicos sobre procesos jurídicos, que de ser posible permitirán que la comprensión sobre el tema, sea más fácil y duradera, sin que ello traiga consigo el desplazamiento del profesional abogado.

Una de las preguntas sería, en cabeza de quién o quiénes deben realizar la formación a la ciudadanía, relacionada con aspectos jurídicos.

Finalmente a la pregunta por qué razón se deberían optimizar los procesos y servicios jurídicos, en aras de tener mayor comprensión por parte de los usuarios de los mismos, a continuación se detallan las respuestas:

Tabla 26

Razones para optimizar procesos y servicios jurídicos

| |
|---|
| Claridad y eficiencia. |
| Por el tiempo. Resulta a favor cuando un proceso se resuelve en meses y no en años. Es menos dinero y tiempo empleado. Genera ganancias y no pérdidas al usuario. |
| Por el tiempo. Resulta a favor cuando un proceso se resuelve en meses y no en años. Es menos dinero y tiempo empleado. Genera ganancias y no pérdidas al usuario. |
| Crecimiento y desarrollo del país |
| Para que estos mismos usuarios no tengan prejuicios o concepciones erróneas que eviten que hagan uso de estas herramientas |
| Para no obstaculizar los otros procesos. |
| Por que así hay un mejor desempeño de estas acciones lo que hace que sea más eficaz. |
| Brindar mejor atención al usuario, facilitar opciones de comprensión, permite agilidad en los trámites |

Fuente: Elaboración propia

Como se logra inferir, estas nuevas dinámicas mejoran el desarrollo y crecimiento del país, la profesión, la región y el usuario, en una palabra ser torna la profesión del abogado competitiva, frente a las nuevas demandas en servicios profesionales jurídicos.

Profesionales del Sector Privado

En cuanto a los resultados obtenidos a las encuestas aplicadas a profesionales del sector privado de profesión abogados, a continuación se presentan los resultados obtenidos.

Los encuestados consideran desde su experiencia que un ciudadano de a pie requiere de los servicios profesionales de un abogado a razón de encontrar una asesoría, solucionar algún problema legal, realizar trámites que solo pueden ser avalados por un abogado, para mitigar riesgos, orientación legal, defensa de sus derechos, para prevenir algún problema.

Con relación a la opinión que tienen frente al desempeño profesional consideran que la experiencia puede resultar subjetiva para el usuario, por otro lado los parámetros de crianza son considerados otro factor cultural, la creencia popular de que el abogado solo trabaja por dinero es un factor negativo pero determinante a la hora de requerir los servicios por un ciudadano de a

pie; en otras oportunidades la humanización de los profesionales frente al usuario ha sido productivo y beneficio para las partes; en otras ocasiones el bolsillo del ciudadano de a pie no logra cubrir un servicio de calidad u oportunidad, de otra parte algunos abogados se olvidan que los usuarios no son abogados y utilizan la terminología jurídica que termina confundiendo al usuario.

En relación con la pregunta ¿Cuáles considera deben ser las competencias blandas (habilidades sociales, de comunicación, forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras) que debe caracterizar a un abogado, en el ejercicio de su profesión?, los encuestados profesionales indicaron:

- Generador de confianza
- Sutileza en el manejo de la información
- Habilidades comunicativas
- Ético
- Analítico
- Responsable
- Prudencia
- Empático
- Claro en sus conceptos y criterios
- Asertivo
- Honesto

Acerca de la pregunta ¿Cuáles cree son las razones que obstaculizan la elección de un usuario, frente al acceso a los servicios de justicia?, los profesionales mencionaron que en algunos casos

pueden ser gratuitos y por desconocimiento no se utilizan, la congestión procesal frente al caso, el costo financiero del proceso, la desconfianza en el sistema judicial, el tiempo involucrado en los procesos, falta de comprensión de la información.

Por otra parte a la pregunta ¿Cómo define la palabra practicidad, en el contexto del Derecho?, se identificó por los encuestados que corresponde a la agilidad en los procesos, sencillez, capacidad jurídica, soluciones eficientes y económicas, disposición de colaboración.

Por lo que se refiere a la pregunta ¿Desde su punto de vista por qué una persona pierde la oportunidad de hacer uso de su derecho de interponer un proceso?, se indicó:

- Desconocimiento de dichos procedimientos,
- Falta de acceso oportuno a una asesoría,
- Desconocimiento de las entidades que pueden brindar el servicios de asesoría legal de manera gratuita,
- Confianza en el sistema.
- Mal asesoramiento
- Falta de recursos
- Demoras en los procesos
- Desconocimiento de sus derechos

En relación con la pregunta ¿Qué recomendaciones daría para mejorar el uso del servicio jurídico? Los encuestados indicaron:

- Facilidad de acceso a los servicios por medios electrónicos, call center Jurídico,
- Que el lenguaje a la hora de transmitir la asesoría sea más claro, sencillo y menos técnico.

-
- Asesorarse de diversos expertos.
 - Uso de metodologías ágiles y de tecnología que mejoren la experiencia de usuario.
 - Analizar el costo / beneficio del proceso y si éste es viable.
 - Capacitar a los potenciales clientes.
 - Utilizar el Pro Bono de las grandes firmas de abogados para capacitar en jurídica a los usuarios.
 - Más educación en relaciones humanas.
 - Establecer mecanismos con los cuales le resulte al usuario más económica la inversión.
 - Mantener a los clientes actualizados.

Acerca de la pregunta ¿Cuáles serían herramientas útiles y atractivas que permitirían entregar productos al usuario, que resuelvan problemas de forma eficaz, frente a los servicios tradicionales de orden jurídico?, se logró inferir de las respuestas:

- Facilidad en el acceso de la información en tiempo real, para seguimiento de sus procesos por medios de plataformas web, que brinden la información específica de cómo realizar ciertas actuaciones jurídicas, con formatos para diligenciar, diseñados de forma clara para el ciudadanos de a pie.
- Herramientas digitales,
- Machine learning, block chain e inteligencia artificial.
- Asesoría virtual con un costo determinado por horas.
- Material didáctico de fácil acceso

-
- Asesores en líneas 24 horas, con rutas de orientación rápidas y que lleven a un resultado real del trámite que requiere.
 - Más tecnología y más cultura y educación.
 - Canales de comunicación directa, infografías, webinars.

Por lo que se refiere a la pregunta ¿Qué opinión le merece una herramienta de diseño y comunicación de estructuras legales, que permita realizar un ejercicio de concientización, cultura y cuestionamiento del ciudadano, para de esta manera generar certeza en una lectura jurídica inicial?, los encuestados profesionales respondieron:

- Toda herramienta tecnológica que sirva como puente para dinamizar la interacción entre el cuidado y los servicios jurídicos disponibles, son funcionales y necesarias frente a esta nueva realidad social.
- Excelente iniciativa.
- Es justo y necesario hacerlo.
- Excelente y oportuna una, necesidad sentida para, todos.
- Espectacular, le agregaría que sea en un lenguaje práctico y cercano al usuario del servicio.
- Maravillosa.

Con relación a la pregunta ¿Qué opinión le merece que los usuarios tengan acceso fácil a los contenidos y conceptos jurídicos que delimitan sus derechos, deberes y obligaciones?, las respuestas corresponden a:

- Sería una herramienta muy práctica, en la medida en que el lenguaje de la información sea de entendimiento popular.

-
- Es necesario que los usuarios puedan acceder de manera fácil al conocimiento de sus derechos deberes y obligaciones.
 - Generar confianza.
 - Una pérdida de tiempo porque la mayoría no lo va a entender.
 - Incluir a los estudiantes en formación.
 - Creo que no es problema de acceso, sino de interpretación de la información disponible aplicada al caso concreto.
 - Fundamental, toda persona debería poder acceder a ello.
 - Importante.

Acerca de la pregunta ¿Cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar el ejercicio de las actividades legales en Colombia desde la profesión del abogado?, las indicaciones fueron:

- La celeridad en la resolución de los procesos.
- Una buena oportunidad para darle un giro a las actividades que se desarrollan en la profesión.
- Haría más eficaz y agilizaría procesos internos.
- Cualquier herramienta no tradicional transforma porque el abogado está muy apegado a los métodos tradicionales especialmente el papel.
- El Legal Tech nos ha demostrado que los abogados y el ejercicio de la abogacía debe evolucionar con el tiempo.
- Debemos avanzar utilizando nuevas herramientas sin que esto signifique que perdamos la esencia del ejercicio jurídico.

-
- Es importante innovar en el campo legal y jurídico.
 - Será todo un reto implementarla por lo tradicionales de los servicios jurídicos.
 - Generaría equidad en una sociedad dispar, facilitaría la comunicación con el cliente.

En cuanto a la pregunta ¿Cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar la experiencia de las actividades legales, desde la experiencia del usuario?, los encuestados presentaron sus respuestas a saber:

- Acceso efectivo a la justicia.
- Mejorar la comunicación y confianza en la actividad del abogado.
- Permite el acceso fácil a una asesoría adecuada y profesional.
- Podría facilitar la dinámica cliente - abogado, brindando experiencias de asesoramiento que no impliquen el contacto directo con la persona.
- Puede mejorar en aspectos claves como lo económico, lo práctico e incluso en calidad.
- El usuario se sentiría más seguro y tranquilo.
- De una u otra manera empodera al usuario en su propio proceso, le da un rol más activo.

Por lo que se refiere a la pregunta ¿Qué opinión le merece que la experiencia de usuario de los servicios legales, sea una variable a considerar como importante en el ejercicio de actividades legales?, las respuestas de los encuestados se centraron en:

- Fortalecer las instituciones para que se mejore el servicio los tiempos de resultado.
- Los usuarios son los que ayudan al desarrollo y crecimiento profesional, por lo que esta variable es fundamental para el ejercicio de la profesión.
- Un factor diferenciador.

- la vocación de servicio que tiene la mayoría de abogados, y esto por si solo hace que para nosotros sea importante la experiencia del usuario.

En cuanto a la pregunta ¿Cuáles serían las razones para realizar un ejercicio de carácter formativo a los usuarios y operadores de los servicios legales?, los profesionales orientaron sus respuestas hacia:

- Consultorios jurídicos: ampliar la información para que más personas los conozcan.
- Mejorar la calidad.
- Eficiencia en el servicio.
- Los clientes se sienten seguros de los servicios jurídicos que van a tomar, y los abogados se ahorran horas de asesoría y explicación que puede invertir en realizar su trabajo, esto no significa que se cobren menos honorarios o que el servicio se preste de manera gratuita.
- Mejores resultados.
- Descongestionar la administración de justicia.

Con relación a la pregunta ¿Por qué razón se deberían optimizar los procesos y servicios jurídicos, en aras de tener mayor comprensión por parte de los usuarios de los mismos?, los encuestados indicaron:

- Implementar más servicios sociales y pro bono.
- Preparar a los abogados en habilidades blandas y exigir mejores niveles de calificación para la práctica profesional.
- Para que las personas entiendan los pormenores de cada caso y no entreguen el resultado del mismo al abogado.
- También, para que sepan diferenciar entre un caso que necesita más tiempo y dedicación de otro sencillo que puede demorar menos tiempo.

Por lo anterior, los profesionales del sector privado ven con optimismo la creación de la herramienta de diseño que logre cubrir algunas falencias actuales en la prestación del servicio judicial y que puede llegar a resultar en mejores experiencias de usuario.

Sin embargo el escepticismo se encuentra en la tradición del quehacer jurídico en Colombia, la costumbre se hace Ley y en este sentido, las mejoras innovadoras que demandan las nuevas dinámicas del mercado de servicios profesionales, pueden transgredir la razón de ser del profesional en derecho, en un país conservador como éste.

Análisis Sector Educativo

Los encuestados del sector educativo indicaron en sus respuestas que las habilidades blandas en los profesionales del Derecho, son fundamentales como valor agregado de atención, empatía y servicio con el cliente.

Sin embargo encuentran una preocupación por temas como la lectura y escritura de texto, que al ser aspectos necesarios en su diario quehacer, son debilidades identificadas en la mayoría de los profesionales de diversas profesiones.

Con relación a la herramienta digital, la consideran una innovación de alcance incalculable, a causa del número de usuarios que se lograrían vincular desde sitios remotos del país, en busca de asesoría, acompañamiento, respaldo y orientación en temas sobre trámites, pleitos, litigios de los diferentes campos como la salud, las relaciones laborales, comerciales, civiles y familiares.

Finalmente frente al tema de la tecnología, ellos consideran que dentro de los planes de estudio se debe capacitar, orientar y fomentar la innovación en tecnologías de la comunicación e información, para que se preparen a un mercado digital, que los incluya por sus habilidades personales, tecnológicas y profesionales.

Profesionales del Sector Público

Los encuestados del sector público indicaron sus respuestas frente al instrumento de recolección de la información, destacando a continuación las más significativas:

Con relación a la pregunta: ¿Cuáles son las razones por las cuales considera que un ciudadano de a pie, requiere de los servicios de un profesional en Derecho? La siguiente tabla presenta las respuestas desde cada criterio, las cuales se consolidan para análisis del presente trabajo investigativo.

Tabla 27

Razones para requerir un servicio de un profesional de Derecho

| |
|---|
| Ayuda en resolución de problemas |
| Falta de conocimiento sobre temas básicos de la vida cotidiana hace que ante cualquier dificultad la salida sea acudir a profesionales del Derecho. |
| Para tener una defensa más justa, ya que hay términos que son muy técnicos y puede dar lugar a una interpretación errónea. |
| Desconocimiento de la ley y de sus derechos |
| Por la complejidad para acceder a la justicia |
| Para recibir asesoría y orientación frente a la solución de conflictos de carácter legal gracias a la confianza que representa el acompañamiento de un profesional en el Derecho. |

Fuente: Elaboración propia

Como se infiere de los datos de la tabla los usuarios desconocen las leyes de las cuales pueden acceder a sus derechos.

Frente a la pregunta ¿Qué opinión le merece el desempeño actual de los abogados, frente al requerimiento de los usuarios de a pie? Los encuestados concuerdan que no es el mejor desempeño porque desde su experiencia, han observado que el profesional se preocupa más por la parte económica que por brindar un servicio de calidad y humanidad.

Por lo que se refiere a ¿Cuáles considera deben ser las competencias blandas (habilidades sociales, de comunicación, forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras) que debe caracterizar a un abogado, en el ejercicio de su profesión? Las respuestas son diversas,

algunas apuntan hacia la empatía, amabilidad, excelente comunicación, humanidad, respeto, buenas maneras de trato al cliente.

Acerca de la pregunta ¿Cuáles cree que son las razones que obstaculizan la elección de un usuario, frente al acceso a los servicios de justicia?, los encuestados indicaron los costos del abogado y del proceso, tiempo de espera, la falta de creencia en la justicia y el desconocimiento de servicios como los prestados por los consultorios jurídicos, los cuales sirven como ayuda para acceder a la justicia, además una sobrecarga del sistema que implica un amplio transcurso del tiempo entre audiencias y la facilidad de que estas no se lleven a cabo.

Con relación a la pregunta ¿Desde su punto de vista por qué una persona pierde la oportunidad de hacer uso de su derecho de interponer un proceso?, los encuestados presentaron los siguientes aspectos:

- Costos de abogado, también que la gente no valora siempre la calidad en los abogados.
- Falta de conocimiento y falta de recursos económicos para hacerlo.
- Por el desconocimiento de la forma en que se desarrollan los procesos.
- Falta de conocimiento en las diligencias que debe hacer.
- Por la desmotivación ante los tiempos y costos procesales.
- En materia penal, muchos consideran que el hecho de que se juzgue al procesado en libertad implica que no será condenado.

Por lo que se refiere a la pregunta ¿Cuáles serían herramientas útiles y atractivas que permitirían entregar productos al usuario, que resuelvan problemas de forma eficaz, frente a los servicios tradicionales de orden jurídico?, las respuestas en consenso fueron:

- Mejor utilización de los MASC, habilidades de negociación, uso de tecnología e IA.
- Videos interactivos o formatos llamativos (no planos como los tradicionales).

-
- Atención presencial en espacios tales como las casas de justicia.
 - Plataformas con información accesible frente a conceptos jurídicos.

Con respecto a la pregunta ¿Qué opinión le merece una herramienta de diseño y comunicación de estructuras legales, que permita realizar un ejercicio de concientización, cultura y cuestionamiento del ciudadano, para de esta manera generar certeza en una lectura jurídica inicial?, las respuestas de los profesionales del sector público encuestados, están relacionadas con:

- Oportuno. El único inconveniente es el acceso a las personas que realmente necesitan este tipo de herramientas.
- Las herramientas visuales van un paso más allá, por lo que más que un plus, considero que hoy día es una necesidad, por lo cual se debería suministrar este tipo de herramientas.
- Excelente herramienta.
- Es algo muy positivo.

Por otro lado, frente a la pregunta ¿Cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar el ejercicio de las actividades legales en Colombia desde la profesión del abogado?, los encuestados indicaron:

- Facilitando los trámites que se llevan a instancias judiciales. Debemos descongestionar el sistema y eso empieza con limitar las ansias de los abogados por cobrar por procesos innecesarios.
- Todas las profesiones y oficios se han tenido que reinventar, un ejemplo es la forma de darse a conocer y/o hacer publicidad mediante medios tecnológicos, entonces pensar en que una herramienta no tradicional pueda cambiar la forma de actuar, no sería tan descabellado y por el contrario, sería la nueva normalidad

En cuanto a la pregunta ¿Cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar la experiencia de las actividades legales, desde la experiencia del usuario?, se detallan a continuación la variedad de las respuestas obtenidas de los encuestados del sector:

- Mejor entendimiento de la estrategia jurídica utilizada por su abogado.
- Productos encaminados a entender las necesidades de los usuarios resuelven los problemas de estos.
- Una herramienta no tradicional, puede acercar al usuario y tener un mayor seguimiento del proceso, lo que generaría más confianza y posicionamiento en el gremio.
- Podría brindar mayor confianza y accesibilidad para cierto tipo de población. No obstante hay que recordar que desafortunadamente no todas las personas cuentan acceso a medios tecnológicos lo cual precisamente ha dificultado el manejo de la administración de justicia en la época de la pandemia.

En cuanto a la pregunta sobre ¿Qué opinión le merece que la experiencia de usuario de los servicios legales, sea una variable a considerar como importante en el ejercicio de actividades legales?, las respuestas fueron variadas:

- Pertinente.
- Debería ser el criterio número uno en una profesión que parte de la base de ayudar a la gente.
- La experiencia del usuario es de los elementos principales a tener en cuenta, cuando las experiencias son buenas significa que el trabajo se está haciendo bien, cuando es lo contrario significa que se están dando fallas que se tienen que corregir, por lo tanto va a ser importante para saber qué camino seguir y cómo superarse.
- Podrían generarse varios escenarios, en principio facilitaría la confianza que tenga un usuario al abogado que contrate e igualmente podría implicar el impulso de los abogados para

mejorar la calidad de su servicio. Sin embargo, también existe la posibilidad de que pueda ser usado de forma indebida.

Por lo que se refiere a la pregunta relacionada con ¿Cuáles serían las razones para realizar un ejercicio de carácter formativo a los usuarios y operadores de los servicios legales?, los encuestados indicaron:

- Más conciencia de la utilidad de lo que paga, tranquilidad.
- Generar sentido de pertenencia frente a la labor que realizamos.
- Existe la creencia que entre el usuario más conozca de su derechos, más van a poder autodefenderse sin buscar ayuda de un profesional, pero yo me voy más por la vertiente que dice que entre más los usuarios conozcan sus derechos más van a solicitar el apoyo de un abogado para acceder más efectivamente a sus derechos. Además, el solo hecho de guiar a un usuario genera confianza.
- La necesidad de que se conozcan todas las herramientas y los procedimientos.
- Mayor claridad en cuanto a las expectativas frente a los servicios legales.

De las anteriores respuestas de los profesionales del derecho, ubicados en el sector público se logra inferir que la parte humana es un factor importante en el desarrollo de la actividad profesional.

Aunque la tecnología puede llegar a suplir las funciones del abogado, en cierta medida, se resalta el hecho que los cambios actuales hacen necesario un enfoque diferente en la forma de ofertar los servicios profesionales tanto en contenido, asesoramiento como en el trato a los clientes.

En el sector público se logra inferir a causa de las respuestas de los encuestados, que la carga laboral es alta y en algunas ocasiones se debe a los presupuestos ajustados a racionalizar el gasto de personal, sin tener la observancia de la calidad en la atención al cliente y el servicio.

Por otro lado se logra identificar que la socialización de temas básicos jurídicos a las personas del común, es necesario, porque de ello depende que comprendan sus derechos, los conflictos derivados de la convivencia y de las relaciones laborales y comerciales.

En todo caso y frente a cada grupo de encuestados, sus postulaciones frente a cada una de las preguntas orientadoras, reflejó un interés propositivo en aplicar las tecnologías de la informática o inteligencia artificial, las redes sociales y herramientas de diseño. Con las cuales se logre llegar a los usuarios con servicios ajustados a sus necesidades.

8. Discusión de Resultados

En relación con el diseño de la herramienta con la cual se logra dar solución a los usuarios de los servicios jurídicos se plantea realizar un modelado con base a la caracterización de los usuarios por servicio y por nivel cultural.

Posteriormente para el proceso de desarrollo se elabora un plan de desarrollo en el cual se debe involucrar a expertos en diseño y animación, para que elaboren la arquitectura de la herramienta digital, con base en las respuestas obtenidas de las encuestas aplicadas.

Sin embargo para aquellas indicaciones en las cuales la respuesta frente a la aplicación de la herramienta no es positiva, se recomienda realizar encuestas alternas con los usuarios profesionales, para ratificar las desviaciones o por el contrario afinar el diseño.

La planeación además de contener la arquitectura por etapas y fases requiere de una etapa de evaluación en la cual, cada etapa sea evaluada y socializada con el equipo interdisciplinario.

Por otro lado, determinar la influencia específica del diseño y la experiencia de usuario en debido desarrollo del *Legal Design* con acceso fácil y lenguaje sencillo por la idiosincrasia de los usuarios.

En este sentido las fallas detectadas en la actualidad deben servir de eje de creatividad; estas fallas detectadas son:

-
- Lenguaje demasiado técnico.
 - Falta de comprensión del proceso legal por tema jurídico (comercial, laboral, salud, civil, penal)
 - Falta de socializar conocimientos básicos de procesos jurídicos.
 - Elaboración de cartillas que contribuyan a la construcción fácil de conocimientos técnicos.
 - Humanización del profesional en derecho
 - Atención al cliente con empatía y respecto.
 - Identificación de la ruta de cada proceso, según su naturaleza, de manera genérica.

Por lo que se refiere a la relevancia de las actividades legales mediante *Legal Design*, esta se fundamenta en el alcance de la disponibilidad de información a la que puede acceder el usuario, en un lenguaje sencillo y de fácil comprensión, sin el tecnicismo jurídico.

Lo anterior debe guardar los límites del respeto por la profesión y el usuario.

De manera que la experiencia del usuario o cliente, lo argumenta Workana (2018) que es muy necesario fortalecer en la relación de la oficina jurídica con el uso de productos digitales, hay que enfocarse en la calidad, conocimiento que resuelva problemas concretos y exponiéndolo muy simple, sobre todo en el ámbito jurídico que debe contener elementos que permitan ampliar los niveles de satisfacción, que se desea tenga el usuario frente al servicio, sobre todo integrándolo a su estilo de vida, que denote una experiencia positiva de la atención.

Por otra parte, se debe disponer de herramientas complementarias y un link en donde se referencie publicaciones y dentro de éste, contenido académico sencillo a la comprensión del lector, así como otro enlace para herramientas legales.

A continuación se proponen los procedimientos e instrucciones para llevar a cabo una debida aplicación del *Legal Design* dentro de un proyecto jurídico:

- Creación de grupos de trabajo integrados por abogados, diseñador gráfico, desarrollador multimedia, asesores jurídicos, financiero y técnico digital, según se requieran.

El propósito es generar sinergia colaborativa para generar nuevas innovaciones enfocadas a satisfacer los servicios del usuario.

- Generar un portafolio de servicios a la medida, de acuerdo a la caracterización de los usuarios.
- Modificar el molde tradicional de ofertar los servicios a través de la generación de credibilidad y confianza al usuario, frente a la información de la cual tiene acceso.
- Crear digitalización de carpetas en las cuales se deposite la información del cliente y de la cual, solo él y el profesional asignado, tengan acceso.
- Generar oportunidad de costos accesibles a causa de la virtualización de los servicios.

Por lo que se refiere al desarrollo de modelos formativos que permitan el proceso de enseñanza del *Legal Design* en profesionales del derecho, se propone que a partir de incluir en algunas asignaturas la interpretación de la realidad a través del análisis de situaciones reales en las cuales los estudiantes puedan a través de la confirmación de grupos de trabajo identificar las variables y los ejes de desarrollo y fundamentación para dar solución creativa a la problemática planteada, se logra la inmersión en el tema del *Legal Design*.

Asimismo la incorporación de la universidad con los entes jurídicos ha sido una experiencia de formación teórico y práctico que como referencia Bartoli (2016), debe ser reconocido y aprovechado en pro de la experiencia, pero sobre todo en fortalecer la academia con los estudiantes como parte de la sociedad, aprovechar este espacio para fundamentar la necesidad de la incorporación tecnológica con el diseño previo de formatos, documentos, simulaciones que el cliente podría explorar y el estudiante, lo que resulta en doble satisfacción involucrando estos dos sujetos. Los resultados evidencian la necesidad del estudiante en mejorar el uso del servicio jurídico e impulsar su credibilidad e imagen, que a través de la tecnología podría cultivarse a nivel comunicacional e interacciones en tiempo real.

Sin embargo, se propone que dentro de su práctica profesional o judicatura se oriente un 40% de los créditos en la formación del *Legal Design* con aplicación a un caso real, para que dicho trabajo contribuya a la identificación de la experiencia de usuario, la aplicación de la herramienta

y el empoderamiento del futuro profesional con la metodología; además se puede establecer como parte de su opción de grado.

Finalmente y dando respuesta a la pregunta ¿Cómo puede el *Legal Design* transformar el ejercicio de actividades legales en Colombia, para acercar los conceptos jurídicos a una mejor experiencia desde el usuario?, se logra cuando:

- Existe una manera fácil de tener acceso efectivo a la justicia de manera no presencial.
- Cuando se mejora la comunicación y confianza en la actividad del abogado.
- Cuando se permite el acceso fácil a una asesoría adecuada y profesional.
- Con una dinámica cliente - abogado, brindando experiencias de asesoramiento que no impliquen el contacto directo con la persona.
- Se mejora en aspectos claves como lo económico, lo práctico e incluso en calidad.
- El usuario se siente más seguro y tranquilo con la información.
- Existe empoderamiento del usuario en su propio proceso, le da un rol más activo.
- Facilidad en el acceso de la información en tiempo real, para seguimiento de sus procesos por medios de plataformas web, que brinden la información específica de cómo realizar ciertas actuaciones jurídicas, con formatos para diligenciar, diseñados de forma clara para el ciudadano de a pie.
- Utiliza herramientas digitales,
- Se aplican conceptos y dinámicas de *Machine learning*,
- La asesoría virtual con un costo diferencial.
- Acceso a material didáctico de fácil acceso.

- Asesores en líneas 24 horas, con rutas de orientación rápidas y que lleven a un resultado real del trámite que requiere.
- Más tecnología y más cultura y educación.
- Canales de comunicación directa, infografías, webinars.

A manera ilustrativa se presenta una de las estrategias desarrolladas desde el *Legal Design*, como estructura de la web:

Figura 5.

Estructura de la Web que visualiza el usuario



Notas: ilustración tomada de <https://globaljusticecenter.net/>

Como se observa en la imagen, existen 7 espacios de consulta, donde el usuario al dar clic ubica en su interior subtemas de su interés, con información que identifica cada apartado

En la siguiente ilustración se identifican las posibles utilidades del despliegue de la información.

Figura 6

Esquema de pestañas desplegables



Notas: datos tomado de <https://globaljusticecenter.net/>

Lo interesante de la propuesta es que además de los link, se ubica en espacio de fondo, temas de actualidad relacionados con temáticas jurídicas y/o legales a nivel regional, que sean de interés.

Ante todo lo expuesto, la discusión se centra en que la persona solicita un servicio al profesional jurídico y los resultados indican que es por la necesidad de que lo represente y asesore, y tal como señala Francesc, se puede hacer la diferencia para el cliente con valor agregado y con una orientación eficiente de recursos y competencias como cualidades que lo diferencien y permitan la fidelización del cliente y no solo una atención transitoria (Sierra, 2019). Es importante lo que se expone porque las apreciaciones de los participantes del instrumento son repetitivas en repetir tanto los estudiantes como el sector público que se espera que la persona no recurre al servicio jurídico y defensa de sus derechos debido al desconocimiento, desconfianza y costos.

La experiencia del cliente en la relación tradicional de voz a voz con el abogado ha generado una limitación en el entendimiento por el lenguaje técnico como por el desarrollo de un pensamiento más innovador con respecto a cómo visualizar la relación del derecho con las

necesidades de los clientes, por ello el diseño pasa por ser una tarea estimulante y de capacitación que el profesional debe estar dispuesto a otorgar a sus clientes, lograr la inmersión en el mundo virtual para profundizar la interacción y comunicación de forma cotidiana siendo eficaz con los conceptos que maneja ante el caso tratado con el cliente (Otero y Flores, 2011). Adicional estaría centrado en el cliente para cubrir puntualmente su necesidad en tiempo, conocimiento y costos, lenguaje sencillo, retroalimentación, información actualizada, seguimiento, un sistema amigable (Hassan y Martín, 2004; Galeano, 2008).

Se debe considerar que el funcionamiento del sistema jurídico generalmente recoge la información puntual de los casos presentados, pero que necesitan un correcto orden en la búsqueda de información, la tecnología con *legal design* le permite un trabajo más ordenado y rápido, para atender a los clientes, logrando disminuir el tiempo de atención sin detrimento de la calidad. Una vez se establecen las relaciones jurídicas, se emprenden el estudio de un punto distinguido, siendo la fidelización del cliente en los despachos de abogados, de manera que los clientes no solo hagan consultas de casos particulares, sino que luego regresen.

La participación multidisciplinar y las relaciones entre oficinas jurídicas y las universidades facilitan eliminando restricciones el proceso de diseño fomentando un pensamiento creativo, por ello que es el ámbito por excelencia de aplicación de *legal design*, y se darían entonces soluciones de necesidades para transmitir valores al servicio jurídico con ideas realizables y comunicación asertiva (Castellano y Rodríguez, 2017).

Como expone Bartoli (2016) quién propone la formación jurídica a través de la metodología de aprender haciendo, siendo la universidad la fortaleza transparente, que no sea temerosa de comprometerse con la cruda realidad de la globalización y trascendencia de lo tradicional. Los académicos deben decidir involucrarse en las clínicas legales por el sentimiento social con habilidades que enseñen como profesores al estudiante del derecho, en los principios del abogado con el uso de la tecnología.

Por ello, los resultados en las entrevistas realizadas se refieren que es un compromiso cívico de las instituciones a nivel cultural, se requiere diseñar e implementar una variedad de proyectos de

formación de jóvenes con amplios socios institucionales y civiles, con el uso práctico de actuaciones pro bono para poner en práctica, la propuesta del *legal design* en la experiencia con los clientes.

El desempeño del abogado y el sistema judicial pone en evidencia que el resultado de la investigación denota la importancia para este público la incorporación de la tecnología. Se debe cambiar la imagen de solo interés económico por parte del profesional, los procesos de orden complejos y de poco entendimiento, largos en tiempo de resultados, dónde el sector público manifiesta la falta de conocimiento de las leyes; bajo desempeño del servicio jurídico; no creen en el sistema y lo consideran poco humanista. Todo lo anterior obliga al profesional del derecho a reinventarse e involucrar al cliente.

Está claro que toda situación de conflicto legal debe resolverse ante la autoridad judicial y con el acompañamiento del profesional jurídico, el cual conoce y sabe sujetarse a la ley defendiendo los derechos de sus clientes (Trujillo, 2020), debe generar una prestación de sus servicios basado en la imagen de credibilidad, integridad, confianza, es decir los principios éticos de su profesión. En la atención jurídica, se solicita en la actualidad, la ejecución de la tecnología de la información y comunicación, por ser una herramienta de inclusión social, visión integral con dimensiones de equidad, transparencia, económicas y justicia social.

Cabe destacar que los clientes siempre van a optar por profesionales del derecho que tengan experiencia, conocimiento, prestigio y habilidades blandas, porque les genera la tranquilidad de tener la competencia para establecer una relación interpersonal con vínculos de confianza, para este crecimiento y éxito ante los clientes se debe ser competitivo y agregar valor al servicio jurídico profesional.

En la actualidad se cuenta con diversas formas de gestionar el conocimiento, por lo tanto adoptar la utilidad del *legal design* se entiende como la herramienta de conexión entre la prestación de los servicios jurídicos y el mundo cotidiano. La investigación ha generado respuestas conocidas, pero que con la globalización se esperaba un mayor avance en el uso de la tecnología con herramientas conocidas por los usuarios que permitieran fortalecer la gestión

jurídica y se denota que la propuesta de *legal design* es vigente y de amplia necesidad para realizar un cambio necesario en la satisfacción del ámbito judicial en el país.

9. Conclusiones

La situación actual que se evidencia en el servicio ofrecido por los profesionales del Derecho, corresponde en primer lugar a la relacionada con la tradición de ser un servicio ofertado presencialmente, la segunda con los honorarios que en ocasiones no pueden ser cubiertos por *ciudadanos de a pie*⁵ y la tercera es el miedo de los profesionales a perder un status: si llega a crear en el cliente la comprensión de los términos jurídicos.

Los usuarios de los servicios jurídicos indican que en la actualidad acceder a servicios jurídicos es complejo a raíz de la terminología que utiliza el profesional para explicar al cliente a lo que se enfrenta, en caso de seguir con el proceso y por ende la dificultad de contratar los servicios de un profesional.

La academia está interesada en mejorar las prácticas anteriormente señaladas por parte de los futuros profesionales, para así apoyarlos en adquirir y fortalecer competencias blandas y manejo de nuevas tecnologías, como lo es por ejemplo en canalizar la información con el cliente. No obstante, las evidencias demuestran a lo largo del presente documento, que los profesionales deben adoptar mejores posturas ante el tratamiento con clientes potenciales de a pie; deben mejorar el humanismo con el cual tratan a los clientes; volver más amigable la terminología jurídica que se utiliza; y adoptar a la tecnología como herramienta en la prestación de sus servicios. Debido a lo anterior el *Legal Design*, se consagra como una herramienta de diseño con la cual se mejoran las debilidades presentadas en el servicio actualmente prestado.

Ahora bien, es posible presentar a lo largo del documento que gran parte del inconformismo identificado en los clientes es a causa de no entender la terminología jurídica, la postura

⁵ Persona con ingresos promedios o por debajo de dicho umbral, que le imposibilitan tener acceso a una asesoría legal técnica integral, o en su defecto a un entendimiento pleno de las consecuencias legales de alguna situación particular.

displicente que adopta en ocasiones el profesional frente al cliente y lo costoso del servicio, que no tiene en cuenta su condición económica.

Por otro lado, los profesionales en derecho identificaron la falta de profesionalismo de algunos colegas, lo que ha generado que de procesos legales no se obtengas los objetivos propuestos. Sin embargo la actitud frente al cambio, en general, es positiva, por lo cual nuevas oportunidades en el ejercicio de la actividad para la implementación de nuevas herramientas, son una opción latente en el gremio.

Para lograr los propósitos trazados en la formación de nuevos profesionales la academia juega un papel preponderante en la canalización de mecanismos desde las diferentes asignaturas impartidas, que permitan tanto al docente como al estudiante, lograr la comprensión en el uso de herramientas tecnológicas, con el propósito de atender a los clientes y aperturar modelos de negocios a través de plataformas digitales y herramientas de diseño.

Capacitar y aplicar en sus prácticas profesionales la herramienta de diseño con la cual aborde a sus clientes brindándoles un servicio ágil, eficiente, oportuno y certero, es la apuesta de valor agregado del *legal design* como herramienta potencializadora del sector.

Por otro lado, la generación de campañas dirigidas a los clientes, en relación a capacitarlos en conceptos jurídicos es un valor agregado con el cual, el cliente se sentirá comprendido e incluido en su proceso legal.

En general, algunas de las oportunidades de mejora identificadas en el sector, con una debida implementación de la temática propuesta, son:

- Adaptarse al cambio tecnológico y económico.
- Minimizar los costos de acuerdo a los nuevos canales de comunicación, lo cual reduce la presencialidad y los desplazamientos.
- Generar espacios en la web, donde se capacite al cliente a través de videos, cartillas, folletos de fácil comprensión.

-
- Virtualizar los consultorios jurídicos. y realizar alianzas con la academia, organismos del estado y la comunidad.
 - Ofrecer noticias de interés en varios temas, por la herramienta de diseño.
 - Incluir al cliente en el envío de noticias de su interés.
 - Utilizar el probono, para abordar casos de clientes sin ingresos.

Por último, debe señalarse que el presente trabajo solo es un primer pilar dentro del ejercicio de articulación multidisciplinar en lo que se denomina *legal design*. Una debida aplicación de la herramienta requiere una articulación de ciencias que en principio se considerarían independientes y en ningún caso con un eje transversal que les permita coincidir con un objetivo común. El presente trabajo identifica la necesidad y el por qué de la aplicación, sin embargo, futuras investigaciones deberán ahondar en el cómo y por ende desarrollar eventuales validaciones que permitan desarrollar en mejor medida lo que hoy se desarrolla sin una base teórica que sustenta una debida aplicación de la herramienta.

El diseño y el derecho se encuentran con un propósito común que no es más que la facilidad en la interpretación por parte del usuario, con el firme objetivo que el derecho sea una ciencia accesible, entendible y debidamente aplicable. Lo anterior, debido a una mayor facilidad en su aplicación, en razón a un mejor ejercicio comunicativo entre las partes involucradas en el servicio legal.

Como se ha mencionado, este es solo el primer trabajo de un catálogo investigativo que debe propender por una aplicación adecuada de conceptos, herramientas, metodologías y procesos, que solo con un debido desarrollo académico, permitirá en la práctica una debida ejecución y por ende una obtención de mejores resultados, de acuerdo a los establecidos en el presente trabajo.

En definitiva el presente documento será insumo de futuras investigaciones que tengan como propósito el desarrollo de la herramienta denominada *legal design*. El desarrollo técnico de esta herramienta, deberá partir de las limitaciones en el estado de arte, y cuestiones metodológicas de

investigación; debido a las pocas investigaciones académicas desarrolladas en debida manera respecto de la herramienta propuesta. Se recomienda entonces para futuros investigadores en la materia, partir de un ejercicio interdisciplinar en el desarrollo de la temática seleccionada, para proseguir en la limitación del alcance del proyecto, lo anterior debido a las múltiples aplicaciones que podría llegar a darse en el sector, en donde se abarca el sector público y privado, con las diferentes aristas que componen cada uno.

La tesis desarrollada como requisito de grado de la maestría en Innovación en la Universidad EAN, permitió en definitiva abordar una temática que dentro del quehacer jurídico es escuchado y puesto en práctico, sin un debido desarrollo técnico. El presente trabajo permitió concluir que las actividades en innovación legal no pueden ceñirse a las tecnologías, sino que una aplicación en temáticas tales como el pensamiento de diseño es una oportunidad para la optimización de los servicios legales.

Si bien, el presente documento solo es una investigación de orden introductoria para futuros trabajos académicos o de aplicación en campo, se recomienda que el desarrollo del legal design, continúe desarrollándose como un trabajo interdisciplinar debido a su complejidad y tecnicismo para una debida práctica.

El desarrollo de temáticas propias en diseño y proyectos por parte de un profesional en derecho, no hubiese sido posible sin el debido acompañamiento del profesorado y de la institución de la Universidad EAN, que en todo momento se encontraron en disposición de acompañar el presente proyecto y que seguramente para futuras propuestas en la presente temática acompañarán al estudiantado en ahondar en las temáticas que este trabajo expone.

10. Referencias

- Agudelo, N. y Lleras, S. (2015). *Para el salón: Herramientas para el diseño centrado en el usuario*. Bogotá D.C.: Ediciones Uniandes.
- Agnelli, A., Fuentes, M. y Castellanos, P. (2021). Principios que rigen la actuación del abogado como auxiliar de la justicia en la prevención de la corrupción. *Revista De La Facultad De Derecho Y Ciencias Políticas*, 51(135), 348-367.
<https://doi.org/10.18566/rfdcp.v51n135.a03>
- Anguita, J. C. (2002). datos, La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico.
- Arias, F. (2003). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Bartoli, C. (2016). Legal clinics in Europe: For a commitment of higher education in social justice. *Diritto & Questioni Pubbliche*. ISSN 1825-0173.
https://www.dirittoantidiscriminatorio.it/app/uploads/2020/12/DQ_2016_Legal-Clinics-in-Europe_specialissue.pdf.
- Beltrán, J., Campaña, L. y Bosquez, J. (2021). Comprensión de la relación abogado-cliente. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S1), 249-259. ISSN 22183620
- Blasco, J. E. (2007). *“Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes”*. España: Editorial Club Universitario. Obtenido de EL ENFOQUE MIXTO DE INVESTIGACIÓN EN LOS ESTUDIOS FISCALES:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7325416>
- Buzan, T. (2013). *Cómo crear mapas mentales*. México: Urano.
- Calvo, D., Araya, J. y Salazar, G. (16 de enero de 2012). *Pruebas de la usabilidad en usuarios discapacitados*. [Tesis de Grado]. Universidad de Costa Rica.
https://citic.ucr.ac.cr/sites/default/files/recursos/pruebas_de_usabilidad_en_usuarios_une_d_20121.pdf

-
- Castellanos, A. y Rodríguez, F. (2017). Una revisión a la configuración de la gestión del diseño, el pensamiento visual y el pensamiento de diseño. *Iconofacto*. 13 (20), 84 - 103. DOI: <http://dx.doi.org/10.18566/iconofact.v13.n20.a05>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill Interamericana Editores. México. ISBN 9701061047
- Córdoba, C., Arteaga, J. y Bonilla, H. (2015). Fundamentos del pensamiento del Diseño. *Investigium IRE: Ciencias Sociales Y Humanas*, VII (2), 38-50. Doi: <http://dx.doi.org/10.15658/CESMAG15.05060204>
- Rama Judicial (15 de agosto de 2021). *Consejo superior de la judicatura*. <https://www.ramajudicial.gov.co/web/consejo-superior-de-la-judicatura/>
- Estrategia Digital (4 de marzo de 2015). 6 Test de usabilidad fundamentales para asegurar la experiencia de usuario. [Blog]. <https://blog.ida.cl/estrategia-digital/test-usabilidad-fundamentales-asegurar-experiencia-usuario/>
- Galeano, R. (2008). Diseño centrado en el usuario. *Revista Educación comunicación tecnología*, 2 (4). Colombia. ISSN: 1909-2814
- Group, T. b., & School, B. L. (2016). *How Legal Technology Will Change the Business of Law*.
- Guevara, J. y Uc, C. (2020). Implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en los consultorios jurídicos en Colombia: Una aproximación al estado de la cuestión. *Revista Chilena de derecho tecnológico*. 9 (2), 73-104. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2020.54794>
- Hassan, Y. y Martín, F. (2004). *Propuesta de adaptación de la metodología de diseñocentrado en el usuario para el desarrollo de sitios web accesibles*. Revista Especial Doc. Científica. 27 (3), 330-344. http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/3877/propuesta_de_adaptacion_de_la_metologia.pdf?sequence=1&rd=0031120199355678

-
- Katz, D. (2016). *Business of Law Blog*. Obtenido de The 4 Pillars of Legal Innovation:
<http://businessoflawblog.com/2016/02/legal-innovation/>
- Ketlun, M. (2020). Fases y Redes en la metodología del Design Thinking. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación No. 78*. 91 - 102. ISSN 1668-0227
- LegalLab. (2020). *law.stanford.edu*. Obtenido de The Legal Design Lab:
<https://law.stanford.edu/organizations/pages/legal-design-lab/#slnav-our-mission>
- M, B. (2007). *Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación, Novena edición*. Caracas:
Consultores Asociados.
- Modroño, T. (1 de septiembre de 2017). Metodologías de UX: Evaluación Heurística. Interactius
UX. [Blogs]. <https://blog.interactius.com/>.
- Monteiro, R. (2019). Abogacía laboral 4.0: Inteligencia artificial y problemáticas profesionales
en la abogacía brasileña. *Revista chilena de derecho y tecnología*. 8 (1), 27 - 58.
<http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2019.51276>
- Lindberg, T., Gumienny, R., Jobst, B. y Meinel, C. (2010). Is there a need for a design thinking
process?. *Proceedings of the 8th De-sign Thinking Research Symposium (DTRS8)*.
Sydney.
- Otero, A. y Flores, J. (2011). Realidad Virtual: Un medio de comunicación de contenidos.
Aplicación como herramienta educativa y factores de diseño e implementación en
museos y espacios públicos. *Revista ICONO 14*, 9 (2), 185-211. Madrid.
- Pérez, R. (2019). *Diseño e implementación de un sistema informático con tecnología web para
la gestión de procesos legales en el estudio Jurídico Jiménez Troya S.R.L.* [Tesis de
grado]. Universidad César Vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/
20.500.12692/28999/P%c3%a9rez_SRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28999/P%c3%a9rez_SRP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- RAE (21 de enero de 2021). <https://dle.rae.es/>. Obtenido de <https://dle.rae.es/pr%C3%A1ctico>

-
- Regader, B. (11 de agosto de 2020). ¿Qué es la Inteligencia Emocional? La IE examina la importancia de la faceta emocional como elemento clave en la inteligencia. *Psicología y mente*. <https://psicologiaymente.com/inteligencia/inteligencia-emocional>
- Ricard, A. (2008). *Conversando con estudiantes de Diseño*. Barcelona: Gussyavo Gili.
- Sabater, V. (2018). *Pensamiento divergente: qué es y cómo desarrollarlo*. Valencia: La mente es maravillosa.
- Sabino, C. (2002). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Panapo.
- Sanchez, L. (16 de junio de 2016). ¿Es eficaz la metodología del ‘Legal Project Management’ para los despachos de abogados?. *Confilegal*. <https://confilegal.com/20160608-es-eficaz-la-metodologia-del-legal-project-management-para-los-despachos/>
- Santana, E. (2018). El rol del abogado ante la ética y el ejercicio profesional. *Revista de la Facultad de Derecho*. 44, 1-28. Montevideo. eISSN 2301-0665. <http://dx.doi.org/10.22187/rfd2018n44a5>
- Secretaría Distrital de Planeación (18 de agosto de 2021). *Proceso judicial*. <http://www.sdp.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/proceso-judicial>
- Semana (6 de septiembre de 2019a). *2018 un gran año para la industria legal*. <https://www.semana.com/empresas/articulo/facturacion-de-las-firmas-de-abogados/276449/>
- Semana (4 de septiembre de 2019b). *Colombia, el segundo país del mundo con más abogados*. <https://www.semana.com/empresas/articulo/abogados-a-reinventarse/276327/>
- Serrano, M. y Blazquez, P. (2018). *Design Thinking lidera el presente. Crea el Futuro*. Barcelona: ESIC.

-
- Sesana, C. (29 de enero de 2020). Abogados y diseñadores: la fórmula del Legal Design. *Háptica*. <https://medium.com/bit%C3%A1cora-naranja/abogados-y-dise%C3%B1adores-la-f%C3%B3rmula-del-legal-design-646d4122f241>
- Schiffer, E. y Hauck, J. (2010). Net-Map:Collecting social network data and facilitating network learning through participatory influence networkmapping. *Field Methods*, 22(3), 231-249.
- Sierra, M. (2019). *El marketing jurídico en las firmas de abogado*. [Trabajo final de grado]. Fundación Universitaria los Libertadores. <https://repository.libertadores.edu.co/>
- Szabo, M. (2010). *Researchgate*. Obtenido de Design Thinking in Legal Practice Management: https://www.researchgate.net/publication/264251571_Design_Thinking_in_Legal_Practice_Management
- Taylor, K. &. (1998). Investigación de Mercado.
- Terceto (s.f.). *Card Sorting · Técnicas para diseño web*. [Blog]. <https://tercetocomunicacion.es/card-sorting-%C2%B7-tecnicas-para-diseno-web/>
- Thetechnologist. (2019). *thetechlogist*. Obtenido de Guía rápida para abogados sobre innovación en el sector legal: <https://www.thetechlogist.com/2019/04/17/guia-rapida-para-abogados-sobre-innovacion-en-el-sector-legal/>
- Trujillo, E. (7 de septiembre de 2020). Proceso judicial. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/proceso-judicial.html#referencia>
- Uxandatesting (5 de agosto de 2020). <https://uxandatesting.com/>. Obtenido de <https://uxandatesting.com/pruebas-de-accesibilidad-tecnicas-de-filtrado-y-evaluacion-con-herramientas-automaticas/>
- Workana (2018). ¿Qué es Experiencia de usuario?. *Workana*. Colombia. <https://i.workana.com/glosario/experiencia-de-usuario/>

A Anexo. Entrevista abierta

A.1. Profesionales del Derecho

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/172DcTfs-i3i77Jd86YyJlXlMkDW7TJZbjIE5tznBgp4/edit?usp=sharing>

Edad

Genero:

Estatus: profesional en derecho; académico en derecho; estudiante de derecho;

Años de experiencia en el sector.

Marca temporal (día, mes, año; hora):

La presente entrevista conlleva preguntas de tipo abierto.

1. ¿Cuáles son las razones por las cuales considera que un ciudadano de a pie, requiere de los servicios de un profesional en Derecho?
2. ¿Qué opinión le merece el desempeño actual de los abogados, frente al requerimiento de los usuarios de a pie?
3. ¿Cuáles considera deben ser las competencias blandas: habilidades sociales, de comunicación, de forma de ser, de acercamiento a los demás, entre otras, que debe caracterizar a un abogado, en el ejercicio de su profesión?
4. ¿Cuáles cree son las razones que obstaculizan la elección de un usuario, frente al acceso a los servicios de justicia?
5. ¿Cómo define la palabra practicidad, en el contexto del Derecho?
6. ¿Desde su punto de vista por qué una persona pierde la oportunidad de hacer uso de su derecho de interponer un proceso ejecutivo?

-
7. ¿A la pregunta anterior, qué recomendaciones daría para mejorar el uso del servicio jurídico?
 8. ¿Cuáles serían herramientas útiles y atractivas que permitirían entregar productos al usuario, que resuelvan problemas de forma eficaz, frente a los servicios tradicionales de orden jurídico?
 9. ¿Qué opinión le merece una herramienta de diseño y comunicación de estructuras legales, que permita realizar un ejercicio de concientización, cultura y cuestionamiento del ciudadano, para de esta manera generar incertidumbre de una lectura jurídica inicial?
 10. ¿Qué opinión le merece que los usuarios tengan acceso fácil a los contenidos y conceptos jurídicos que delimitan sus derechos, deberes y obligaciones?
 11. ¿Cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar el ejercicio de las actividades legales en Colombia desde la profesión de abogado?
 12. ¿Cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar la experiencia de las actividades legales, desde la experiencia del usuario?
 13. ¿Qué opinión le merece que la experiencia de usuario de los servicios legales, sea una variable a considerar como importante?
 14. ¿Cuáles serían las razones para realizar un ejercicio de carácter formativo a los usuarios de los servicios legales?
 15. ¿Por qué razón se debieran optimizar los procesos y servicios jurídicos?

A.2 Clientes / Usuarios

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1K1NIIKJ-nTpJmmQJrZcQzrXvz8pwBQ8aVC6BO3dCVuQ/edit?usp=sharing>

Edad

Genero:

Estatus: profesional en derecho; académico en derecho; estudiante de derecho;

Años de experiencia en el sector.

Marca temporal (día, mes, año; hora):

La presente entrevista conlleva preguntas de tipo abierto.

1. ¿Cuáles son las razones por las cuales utiliza la herramienta tecnológica?
2. ¿Qué opinión le merece el desempeño actual de los abogados, frente a los servicios legales que obtuvo por la utilización de la herramienta tecnológica?
3. ¿Cuáles considera, son las ventajas culturales que como usuario, obtuvo?
4. ¿Cuáles considera son las razones por las que algunos usuarios, aun no utilizan la herramienta digital para acceder a los servicios de justicia?
5. ¿Cómo define la innovación de los servicios judiciales al utilizar la herramienta?
6. ¿Considera que mediante la utilización de la herramienta tuvo la oportunidad de hacer uso de su derecho de interponer otro proceso legal derivado del inicial y por qué?
7. ¿Cuáles fueron las ventajas de resolver situaciones con la herramienta, frente a lo que se considera un servicio tradicional jurídico?
8. ¿Qué opinión le merece la herramienta de diseño y comunicación de estructuras legales, frente a la concientización, cultura y cuestionamiento del usuario?
9. ¿Qué opinión le merece que los usuarios tengan acceso fácil a los contenidos y conceptos jurídicos que delimitan sus derechos, deberes y obligaciones?
10. ¿Cómo considera que una herramienta no tradicional puede transformar el ejercicio de las actividades legales en Colombia?
11. ¿Qué opinión le merece que su experiencia de usuario de los servicios legales, fue considerada como importante?
12. ¿Cuáles serían las razones para realizar un ejercicio de carácter formativo a los usuarios de los servicios legales?
13. ¿Por qué razón se debieran optimizar los procesos y servicios jurídicos?
14. ¿Cómo la herramienta vuelve novedosa los servicios jurídicos?
15. ¿Desde su punto de vista cuales son las razones por la que la herramienta permite una adecuada comunicación de contenidos jurídicos?

Legal Design; una herramienta para la transformación de la
experiencia de usuarios de servicios legales



B Encuestas Usuarios servicios legales

Edad; Género; Marca temporal (día, mes, año; hora): marque con X su posición de opinión:
Profesional, usuario, cliente.

La presente encuesta conlleva preguntas de tipo Likert con respuesta cerrada, cuya puntuación para la pregunta cuatro en adelante es cualitativa: muy importante, importante, moderadamente importante, poco importante

1. ¿Considera usted que los servicios jurídicos a los cuales ha tenido acceso, le brindaron la oportunidad de supervisarlo e integrarse con el proyecto? SI; NO
2. ¿Considera usted necesario que los actuales abogados deban adoptar en el ejercicio de su profesión, las nuevas tecnologías de comunicación e información? Sí; No
3. ¿Considera usted necesario que se deba innovar en la forma como se tiene acceso a la comunicación de contenidos jurídicos para los usuarios de los servicios? Sí; No
4. Califique cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [dinamizadora]
5. Califique cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [herramientas auxiliares]
6. Califique cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [acceso al ciudadano]
7. Califique cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [interdisciplinarietàad]
8. Califique cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [mejoramiento de la experiencia de usuario]
9. Califique cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [inclusión]
10. Califique cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [comprensión de información]

-
11. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [participación en decisiones]
 12. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [buenas prácticas]
 13. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [agilidad de servicios jurídicos]
 14. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [minimizar barreras]
 15. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [seguimiento oportuno]
 16. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [cumplimiento de acuerdos]
 17. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [conocimiento normativo]
 18. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [conciencia judicial]
 19. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [cultura judicial]
 20. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [contenidos legales sencillos]
 21. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [manejo del caso]
 22. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [digitalización de casos]
 23. Califíque cada uno de los siguientes aspectos a considerar, frente una herramienta digital de diseño y comunicación de estructuras legales [carácter social]

