

Vida jurídica Gestión

EL PROBLEMA

¿Mejoramos con la competencia?

En el sector industrial se estudia lo que hace el resto de las empresas como ayuda para avanzar. ¿Se sigue esta práctica en la abogacía?

He observado en algunos de nuestros clientes, principalmente del sector industrial, que le dan una gran importancia al estudio de su competencia. El análisis continuo de la competencia, de su organización y productos, les ayuda a mejorar como empresa. Como gerente de una asesoría de empresas con un equipo de 25 profesionales, he intentado hacer lo mismo; sin embargo, observo

que en el sector de los despachos profesionales apenas se le da importancia al conocimiento de la competencia como herramienta de mejora continua. He investigado en los colegios y asociaciones profesionales y me he dado cuenta de que apenas existe nada. Ustedes que son especialistas, ¿tienen información sobre la existencia de estudios sectoriales que nos sirvan para compararnos y evaluarnos?

LA RESPUESTA

● **Efectivamente, en el sector de los despachos profesionales existe muy poca cultura de las ventajas de aplicar el benchmarking, que significa "aprender de los demás para facilitar la mejora continua de nuestra organización".** Otra definición: "Algo que puede ser usado como punto de referencia o patrón para medir o valorar otras cosas".

En definitiva, se trata de identificar a un competidor que nosotros consideramos el mejor (se le suele denominar un *benchmark*) para estudiar y analizar cómo lo hace (descubrir mejores prácticas) y compararlo con nuestra propia organización (analizar cómo lo hacemos para decidir cómo mejorar).

Hoy todo el mundo está de acuerdo en el siguiente razonamiento: ninguna persona u organización puede pensar que tiene el monopolio de las buenas o de las grandes ideas, o que las estrategias de su competencia no cambiarán constantemente. Así

pues, parece no ser posible seguir manteniendo el margen de competitividad fijando solo objetivos en base a la propia experiencia. Es necesario, por tanto, extender la visión, fijar objetivos y provocar cambios en base al entorno y a la realidad externa.

Curiosamente el sector, como ya hemos comentado al inicio, no piensa lo mismo, basta remitirse al último estudio del *Observatorio del despacho profesional*, elaborado por Sage (septiembre de 2013) donde el 96,5% de los despachos entrevistados afirma no tener ningún otro despacho como modelo organizativo más que el suyo propio. Son datos que de entrada sorprenden y que son difíciles de interpretar. Lo que sí está claro es que el entorno de los despachos profesionales se ha vuelto cada vez más difícil, por varias razones:

● Mayor competitividad en todos los ámbitos (social y económico).

● Demanda de servicios complementarios a los tradicionales.

● Creciente complejidad y mayores responsabilidades en el ejercicio profesional

● Las empresas demandan fundamentalmente servicios plenos con mayor eficacia y menor coste.

● Existe una necesidad de invertir sobre todo en tecnología para no perder competitividad.

● También se tiene la necesidad de abrirse al exterior, mediante redes internacionales o de alianzas con otros socios o compañías estratégicas.

Por ese motivo, y a modo de conclusión, cada vez es más importante observar, tener la mente abierta y aprender de los mejores, sobre todo a través del estudio y del análisis continuo y sistemático.

Amado Consultores



Jaume Mingot (Gabinete Consulting Empresarial).



José María Romero (Corporate Alia Abogados).



José María Quintanar (iusTime).

LAS EXPERIENCIAS

● **"En general, los profesionales vivimos encerrados en nuestro intenso día a día con nuestros clientes y en nuestro despacho, y apenas levantamos la cabeza para visionar nuestro entorno y nuestra competencia. En nuestro sector existen muchos tópicos, uno de ellos es que conocemos muy bien a nuestra competencia, y eso no es del todo cierto. Yo pienso que existen modelos de despachos de los cuales se pueden aprender muchas cosas para mejorar y crecer. Es un ejercicio de autoevaluación que cada cierto periodo de tiempo todos los profesionales que dirigimos una organización deberíamos aplicar y poner en práctica".**

Jaume Mingot
Socio director de Gabinete Consulting Empresarial (GCE)

● **"La respuesta para mí es, simplemente, en el caso de los abogados, por desconocimiento de esa herramienta y por la tendencia de los abogados a estudiar la competencia solo para intentar aumentar la facturación propia buscando nuevas áreas de servicios legales o nuevas formas de mejorar el servicio que la competencia da, pero no estudiamos a la competencia desde el punto de vista de cómo funciona su gestión interna para ver qué puntos o procesos pueden ser buenos para incorporarlos en nuestra gestión interna. En definitiva, de nuevo, el abogado tiene, tenemos, que mejorar en nuestra visión empresarial del negocio".**

José María Romero
Socio director de Corporate Alia Abogados

● **"No creo que sea una práctica tan generalizada. Los despachos han venido centrando toda su actividad en mejorar la prestación del servicio, eso sí, desde un punto de vista puramente técnico. En épocas pasadas han sido pocas las exigencias de cambio y la adaptación se podía limitar a la actualización de conocimientos, por lo que las distintas soluciones iban surgiendo en lenta transición y procedían de la experiencia atesorada en la propia casa, sin necesidad de escudriñar el exterior. Se imponen soluciones novedosas, rápidas y adaptadas a recursos y canales hasta ahora desconocidos. La realidad actual es muy diferente a la de antaño.**

José María Quintanar
Presidente de la Agrupación iusTime AIE

corriente, pues ello supone imponerle una carga no prevista por la ley y que mal casaría con las finalidades predicadas por la propia norma reglamentaria, que establece que la realización del pago no conllevará gasto ni para la entidad gestora ni para el perceptor". Para el TSJC es obvio que contratar una cuenta corriente conlleva siempre los gastos inherentes a las comisiones que les son propias, por lo que la interpretación realizada por el SEPE y por la sentencia recurrida no puede ser compartida por la Sala (TOL3.858.088).



OBLIGAR A UN MENOR A DESVELAR EL CONTENIDO DE SU MÓVIL NO ES SANCIONABLE EN EL MARCO DE LA DISCIPLINA ACADÉMICA Y CON JUSTA CAUSA

● **La Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional ha desestimado el re-**

curso del padre de un menor de 12 años contra la decisión de la Agencia de Protección de Datos (APD) de no abrir expediente al director del colegio donde estudiaba el niño y al que obligó a desvelar las contraseñas de su teléfono móvil, procediendo luego al examen de los archivos e historial de navegación por internet del mismo.

El caso se inicia ante la denuncia de otra menor alumna del colegio que manifestó sentirse violentada por los archivos audiovisuales que le fueron

exhibidos contra su voluntad por el menor titular del teléfono intervenido. Ante este hecho, el director, con la asistencia del informático del colegio, llamó al menor y le exigió que desbloqueara el terminal para a continuación ver los archivos e historial. El juzgado de instrucción que tuvo conocimiento del caso declaró el archivo de las diligencias y la APD no consideró sancionable la conducta, acto contra el que recurrió el padre del menor. Para la Audiencia Nacional ha de interpretarse el asunto en el marco de una colisión de

derechos que es necesario ponderar y para lo cual la finalidad del acto de forzar la revelación de los archivos es determinante, y por lo que la licitud o ilicitud del tratamiento de datos no ha de derivarse de una exclusividad y excluyente puesta en relación de la acción del personal del centro educativo y la privacidad del titular del dispositivo, sino que necesariamente se ha de conjugar en el contexto real en el que se produjo, esto es, en el marco de una acción disciplinaria en la que actúan. El derecho a la protección de datos no es

ilimitado y en este caso, siendo la actividad educativa no solo de interés público sino verdadero "servicio público" y buscando proteger los derechos de otros menores, se cumplen las prevenciones legales para la licitud de la acción, máxime cuando en el caso de la pornografía el propio TC ha sentenciado que "cuando los destinatarios son menores el ataque a la moral pública cobra una intensidad superior" (TOL3.956.487).

MÁS INFORMACIÓN EN
<http://www.tiranonline.com>