

# Tendencias de gestión de contratos 2022

Mejores prácticas  
para acelerar el  
proceso contractual



Para entender de una mejor forma el proceso contractual de principio a fin en la empresa moderna, DocuSign estudia constantemente a las personas, los procesos y la tecnología involucrada en la gestión de contratos. Para recabar datos para este estudio, realizamos entrevistas cualitativas y encuestas cuantitativas entre más de 1,300 profesionales de contratación en todo el mundo. Los datos arrojan una clara imagen de la forma en que se gestionan los contratos en las principales empresas de la actualidad.

**A continuación, mostramos una visión general de algunos hallazgos clave:**

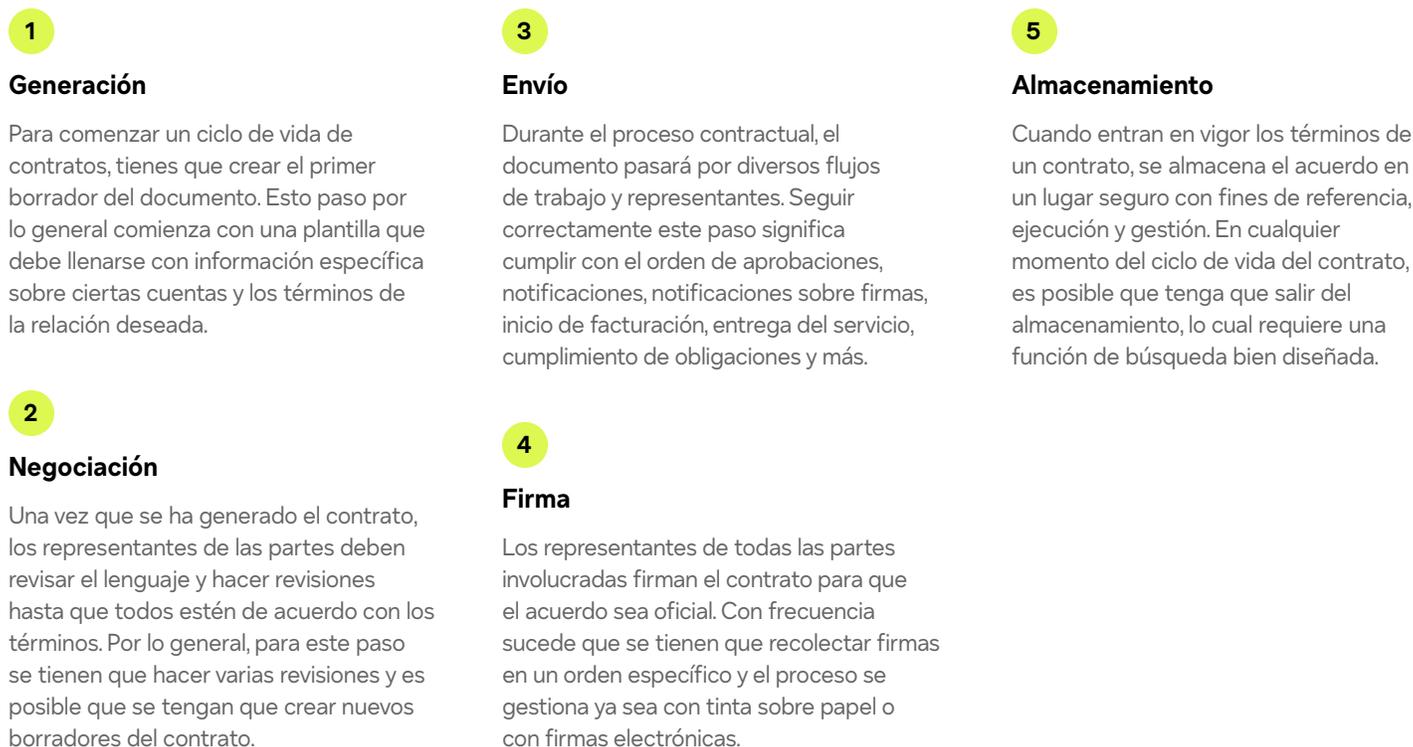
- Menos de la mitad de los encuestados considera que su gestión contractual es confiable o eficiente. Si sientes lo mismo respecto a tus contratos, no estás solo.
- Para concretar contratos se tiene que pasar por cinco etapas distintas. Cada una tiene resultados deseados, obstáculos en común y tecnologías sugeridas para incrementar la productividad.
- Los procesos ineficientes de gestión contractual resultan en tiempo desperdiciado, costos adicionales, mayor riesgo en cumplimiento y retrasos en el cierre de negocios.
- Casi la mitad (48%) de las organizaciones cuenta con una herramienta especializada en gestión de ciclo de vida de contratos. Para los equipos que aún no han adoptado una, es momento de comenzar a buscar.
- Las organizaciones que utilizan una solución de gestión de ciclo de vida de contratos (CLM) reportan altos niveles (87%) de eficiencia al generar contratos.
- Por sí solas, las herramientas CLM resuelven problemas de gestión contractual, pero son mucho más efectivas cuando se integran con otros sistemas: CRM, ERP, etc.

Los hallazgos mencionados anteriormente son un resumen de las tendencias en gestión de contratos. Además de compartir datos y mejores prácticas, vamos a analizar cada uno de los cinco pasos para hacer contratos. Veremos los beneficios que adquieren las organizaciones actuales al almacenar contratos de forma centralizada, los medios más rápidos de enviar contratos y las tendencias que dan forma al futuro de los sistemas contractuales integrados.

En esta guía, obtendrás toda la información necesaria si quieres invertir en un sistema más sólido de gestión de contratos. Es posible someterse a una transformación digital que conectará el proceso contractual de principio a fin y reducirá complejidades innecesarias. Aquí te mostramos cómo.

# Las 5 etapas de la gestión contractual

Antes de examinar algunas tendencias basadas en datos disponibles y de presentar las mejores prácticas para cada paso del proceso contractual, debemos definir dicho proceso. A continuación, mostramos una visión general sobre los cinco pasos secuenciales que son necesarios para la gestión de contratos.

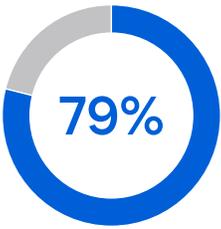


En total, los encuestados necesitan un promedio de **30.8 horas** de trabajo activo por contrato para completar estos cinco pasos, lo que representa un incremento de alrededor del 12% en comparación con la encuesta del año pasado. A continuación, mostramos un desglose del tiempo invertido:



# 1

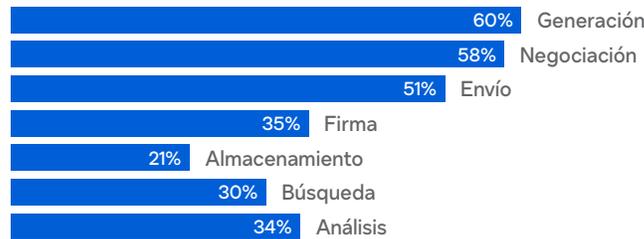
# Generación



79% de las empresas usan bibliotecas de cláusulas para ayudar con la generación de borradores

Los entrevistados están de acuerdo en que el inicio de un proceso contractual es frustrante. Los profesionales en esta área no se sienten cómodos con la idea de crear lenguaje contractual desde cero y con frecuencia les frustra el poco apoyo que reciben por parte de los sistemas disponibles en su empresa.

## El paso más frustrante en la gestión de contratos



Es posible que gran parte de la frustración en la generación de contratos sea el uso de herramientas desconectadas. Las dos herramientas más populares para crear contratos son los procesadores de texto estándar: Microsoft Word (68%) y Google Docs (50%). Estas herramientas pueden ayudar a hacer el trabajo, pero no están propiamente conectadas con otras partes del proceso contractual.

Queda claro que la mayoría de las empresas han tomado medidas para estandarizar el trabajo de preparación contractual - copiar/pegar plantillas y crear bibliotecas de lenguaje contractual aprobado - aunque aún no sea suficiente. Al comienzo de la transformación digital de una empresa, los procesos contractuales adecuados pueden ser suficientes, pero es más probable que un sistema discordante deje de funcionar a medida que aumente el trabajo para incluir más representantes, más equipos y más sistemas.

## Mejores prácticas para la generación de contratos

**Utiliza una plataforma específica para contratos para generar nuevos acuerdos.** Los contratos no se parecen a otros documentos de texto, por lo que no deberían generarse de la misma forma. Una plataforma contractual acelera el proceso de creación con plantillas reutilizables, bibliotecas de lenguaje jurídico e integraciones que pueden autollenar la información necesaria. También elimina el riesgo y los errores inherentes que resultan de acciones como copiar/pegar.

# 2 Negociación

## 3.1 versiones

promedio de versiones de un contrato antes de que esté finalizado

De todos los pasos en el ciclo de vida de contratos, la negociación es la que lleva más tiempo. También es el paso que pocos encuestados consideran “muy eficiente”. Aunque hay muchas razones tras la formación de cuellos de botella en la negociación, los obstáculos más comunes son recolectar aprobaciones y corregir información incorrecta.

Aunque algunos pasos de la negociación siempre requerirán más tiempo (en especial las aprobaciones de línea de negocios), se pueden mejorar tareas como recolección de aprobaciones, calidad de la información, control de versiones y visibilidad.

### ¿Por qué se retrasa la aprobación de contratos?



Una de las causas principales de los problemas de negociación es la falta de un método común para compartir contratos y colaborar en las revisiones. Los encuestados simplemente usaron demasiadas herramientas de colaboración dispares para mantener la estabilidad. Cuando un contrato se reparte entre muchas ubicaciones y se almacena en diferentes tipos de archivo, las inconsistencias comienzan a acumularse y los representantes de las partes pierden el hilo del progreso. El efecto de dicha inconsistencia es una constante incertidumbre sobre las versiones que hace que las aprobaciones finales sean difíciles de recolectar. El resultado es errores innecesarios y tiempo perdido.

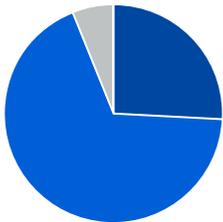
### Mejores prácticas para la negociación

**Crea una sola versión del contrato para estandarizar las negociaciones.** En cualquier momento durante el proceso de negociación, debería haber solo una versión en vivo del contrato. Las soluciones CLM permiten que sea fácil enviar contratos para revisarlos, monitorear cambios de versiones y mantener una sola fuente de verdad y de quién hizo qué y cuándo. Eliminar borradores no oficiales y ajenas del contrato evitará que haya lugar a errores y dará mayor visibilidad a los representantes individuales. También asegurará que las aprobaciones suceden en el orden correcto, lo cual minimizará el trabajo.

# 3

# Envío

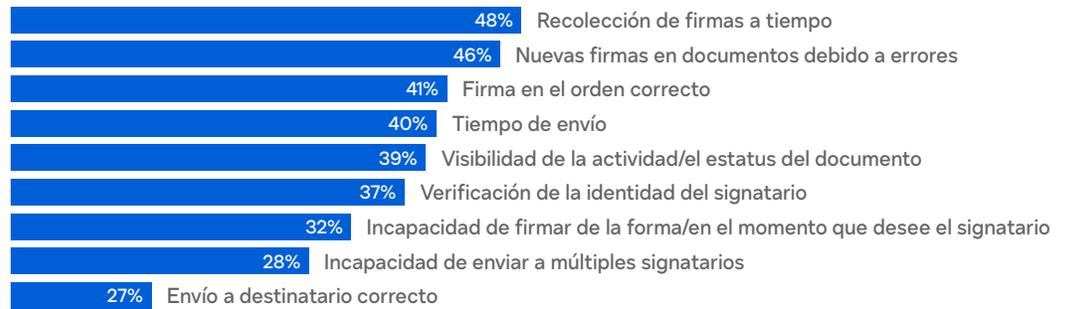
¿Has compartido por accidente un contrato con la parte incorrecta?



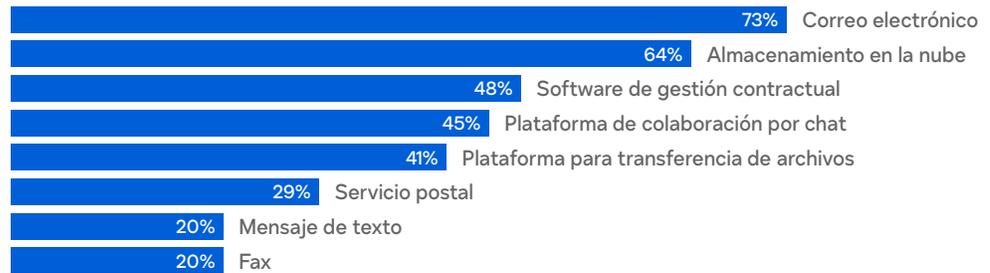
■ 26% Sí  
 ■ 68% No  
 ■ 6% No sé

Una vez que se completan las negociaciones y los contratos están listos para firmar, persisten muchos de los mismos problemas. Los mayores obstáculos de envío son similares a los problemas de negociación: aprobación e información incorrecta. Los retrasos en esta etapa son un problema común: el 41% de los encuestados dice que los errores detienen la aprobación contractual.

## Los más grandes retos para el envío de contratos



## Métodos para compartir un contrato



Analizando las herramientas que se usan para enviar contratos, es fácil ver cómo se pueden acumular las ineficiencias. Más del 40% de los encuestados reportaron usar correo electrónico, almacenamiento en la nube, software de gestión de contratos, chats y plataformas para transferencia de archivos para compartir contratos. Al menos 20% de ellos sigue usando servicio postal y fax.

Los procesos de envío que hacen uso de dichas tecnologías están destinados a fallar. Cada vez que un documento se envía de un sistema a otro, hay riesgo de retrasos, información errónea o de seguridad. Casi tres cuartos de los encuestados siguen usando correo electrónico, un medio lleno de problemas de seguridad, para compartir contratos.

### **Mejores prácticas para envío**

**Usa una herramienta de Gestión de ciclo de vida de contratos (CLM) para firmar todos los documentos.** Nuestras investigaciones muestran que las empresas pueden reducir significativamente los problemas de envío con tecnología CLM que ofrece envío automatizado, alertas y una serie de funciones que ahorran tiempo. Los equipos que utilizan una herramienta CLM para envío ahorran 10% de su tiempo por contrato y son más propensos a reportar “sentir mucha seguridad” cuando acceden a la versión correcta de un contrato.

# 4 Firma

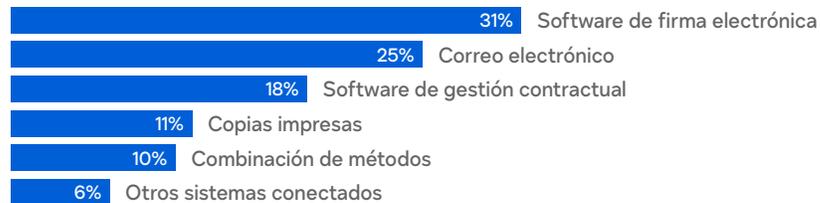
## 4.79

número promedio de signatarios en los contratos más comunes

En el ambiente empresarial actual, la tecnología de firma electrónica se ha abierto paso en la mayoría de las empresas a cierto nivel. En otro estudio paralelo comisionado por DocuSign, el 95% de los encuestados reportó que ya usaba una herramienta de firma electrónica o que planeaba adquirir una solución próximamente.

No es sorprendente que la firma electrónica sea la tecnología de uso más común para recabar firmas en contratos. Alrededor de la mitad de los encuestados reporta usar tecnología moderna (firma electrónica y software de gestión de contratos), mientras que un poco más de un tercio usa procesos de firma obsoletos (correo electrónico o copias en papel).

### Principal método usado para compartir contratos para firmar



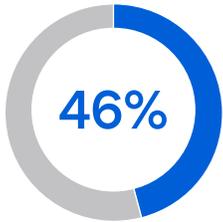
La firma electrónica es una solución sencilla que permite resolver muchos problemas comunes en el proceso contractual: retrasos, estatus desconocido, envío incorrecto y versiones desactualizadas. Es una forma eficiente y comprobada de recabar firmas, y cada vez será más prevalente como un medio de finalizar contratos, en especial a medida que se vuelven más comunes los flujos de trabajo a distancia e híbridos.

### Mejores prácticas para firma

**Integra firma electrónica con tecnología CLM.** La vasta adopción de firma electrónica es una buena noticia para mejorar la recolección de firmas en el proceso contractual. Sin embargo, si las empresas tienen que transferir documentos de un sistema dispar a otro antes y después de firmar además de completar manualmente el resto del proceso contractual, dichas eficiencias comienzan a desvanecerse. Las mejores plataformas CLM incluirán funcionalidad integrada de firma electrónica para brindar un flujo sin complicaciones, desde los términos iniciales hasta el contrato firmado y un almacenamiento seguro.

# 5

# Almacenamiento



de los encuestados no ha podido encontrar un contrato completado

Para que sean útiles, los contratos finalizados deben ser fácilmente accesibles entre la gente correcta en el momento correcto. Hay una gran variedad de eventos que pueden causar que una organización consulte su biblioteca de contratos para encontrar lenguaje específico en acuerdos completados. En estas búsquedas, velocidad y precisión son de suma importancia. Los equipos necesitan poder encontrar partes específicas de los contratos para que puedan determinar rápidamente las oportunidades, las obligaciones, los riesgos y la exposición a tiempo para actuar de forma apropiada.

## Principal método de almacenamiento de contratos



## Frecuencia del acceso a contratos



Actualmente, la necesidad de localizar información en contratos completados es común, aunque una práctica ineficiente.

- El **68% de los profesionales contractuales** necesitan acceso a un acuerdo completado al menos semanalmente
- Se necesita un promedio de **45 minutos** para encontrar un documento específico
- Se necesita un promedio de **1 hora y 24 minutos** para encontrar términos específicos en un documento

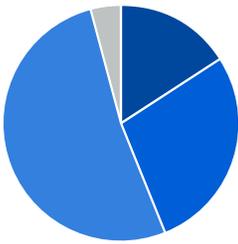
Algunas veces incluso no se puede encontrar el contrato correcto. En esos casos, las razones más comunes fueron almacenamiento de archivo incorrecto (reportado por 50% de los encuestados), formatos de archivo no indexados (34%), funcionalidad de búsqueda incompleta (34%) y documentos propiedad de exempleados (33%). Estos problemas son principalmente vestigios del uso de sistemas manuales, lo cual se resuelve fácilmente cuando comienza a usar un sistema moderno de almacenamiento.

## **Mejores prácticas para almacenamiento**

**Utiliza tu sistema CLM como el depósito central de contratos.** La forma más sencilla de encontrar información importante en contratos es mantenerlos juntos y en el mismo lugar. Olvídate de copias de papel en un archivero o de documentos en PDF almacenados en el equipo de alguien. Estandariza las reglas de denominación y almacena los contratos en un sistema CLM digital. Diseña un proceso que pueda albergar fácilmente todos los contratos existentes, versiones renovadas de los mismos documentos y acuerdos nuevos netos. Considera que prestar atención oportuna al etiquetado y la organización te ahorrará mucho tiempo en el futuro. Una vez que se cuenta con una solución CLM bien conectada, se puede hacer uso de IA y analítica avanzada para poder entender datos de valor.

# Un proceso contractual ineficiente lleva a malos resultados empresariales

¿Con qué frecuencia el error humano tiene impacto en los contratos?



- 16% Muy seguido
- 28% Seguido
- 52% Algunas veces
- 4% Nunca

**96%**

de los encuestados creen que el error humano impacta negativamente los procesos contractuales al menos algunas veces

En cada una de las cinco etapas de la gestión de contratos hay lugar para cometer errores. Los encuestados reportaron problemas significativos tanto para optimizar nuevos contratos como para trabajar con los existentes. Alrededor de la mitad (49%) se enfrenta a retos para minimizar riesgos y maximizar valor a lo largo de la vida de un contrato. Un número similar reportó dificultad para encontrar información en contratos completados (44%) y para entender las responsabilidades expresas en los términos finales (44%).

¿Qué impacto tienen dichos obstáculos contractuales en la empresa? Cuando analizamos el alto porcentaje de contratiempos reportados—al menos un tercio de los encuestados reportan nueve consecuencias por separado—podemos concluir que la empresa promedio se enfrenta a estos problemas al mismo tiempo. Una gestión contractual deficiente está dañando directamente las operaciones internas, las relaciones externas y los resultados finales.

## Consecuencias de una gestión contractual deficiente



Aunque un marco tecnológico deficiente posiblemente sea la causa de estos problemas, el error humano también es un factor para casi todas las empresas. Los sistemas para acuerdos más eficientes automatizarán el trabajo manual para reducir la cantidad de puntos de contacto humano.

En general, la solución más sencilla para la serie de retos relacionados con los contratos es centralizar las herramientas involucradas en el proceso contractual en una sola plataforma. Cualquier equipo puede disminuir el dolor de las consecuencias de estandarizar los pasos para el flujo de trabajo, minimizar la entrega de documentos y reducir los cambios de plataforma.

# Cómo la tecnología CLM mejora los procesos contractuales

Una plataforma CLM sólida y bien conectada ofrece mejoras en las cinco etapas de gestión de contratos. Una abrumadora mayoría de encuestados reportó que CLM aumenta la eficiencia de cada uno de los siguientes procesos: generación (87%), negociación (84%), almacenamiento (81%), análisis (80%), firma (79%), envío (78%) y búsqueda (78%).

A continuación, mostramos algunas medidas que puede adoptar tu equipo para mejorar cada uno de los pasos contractuales:

## Generación

- Crea plantillas que sirvan como punto de inicio para contratos comunes
- Integra CLM con sistemas de registro (como Salesforce) para llenar automáticamente los contratos con datos existentes de dichos sistemas

## Negociación

- Digitaliza la negociación y mantén una sola fuente de verdad al enviar contratos para su revisión desde una plataforma central
- Cataloga las revisiones al contrato y monitorea cambios realizados con una función de archivado
- Comenta y asigna tareas para mejorar la visibilidad y acelerar la revisión y aprobación
- Abre una biblioteca de cláusulas para asegurarte de que todos los contratos tengan el lenguaje aprobado, lo que resultará en términos estándar en todos los acuerdos

## Envío/Firma

- Define flujos de trabajo estándar que se puedan seguir en tipos específicos de contratos (incluyendo revisión, firma, entrega, pago y más) y automatiza las acciones donde sea posible
- Gestiona flujos de trabajo con un editor tipo 'arrastrar y soltar' creado para administradores no técnicos
- Adopta un sistema CLM con una funcionalidad electrónica integrada para aprobar y firmar contratos en menos tiempo

## Almacenamiento/Búsqueda

- Organiza todos los contratos en un solo depósito indexado con acceso estrictamente controlado
- Automatiza alertas y recordatorios para ayudarte con acciones que requieren rapidez, como renovaciones
- Monitorea el desempeño tanto de compromisos pactados con clientes y obligaciones establecidas por proveedores

¿Cómo ayuda el software de gestión de contratos a tu empresa?

**43%**

Reduce el trabajo manual

**39%**

Aumenta la precisión de los contratos

**41%**

Encuentra documentos archivados

**38%**

Mejora la visibilidad de los contratos

**40%**

Genera contratos fácilmente

**DocuSign CLM** automatiza las tareas manuales, orquesta flujos de trabajo complejos y elimina los cuellos de botella para hacer el trabajo en menos tiempo y con mayor precisión. La solución ha sido nombrada líder en el **Cuadrante Mágico de Gartner** y en **Forrester Wave**. Como parte esencial de DocuSign Agreement Cloud, CLM permite a todas las empresas acelerar la firma de contratos y aumentar la eficiencia durante todo el ciclo vital de los mismos.

**Comunícate con nosotros** para hablar sobre cómo tu equipo puede usar una solución de gestión de contratos. Nuestros expertos pueden ayudarte a diseñar planes de auditoría, implementación, integración de capacitación, gestión de cambios y soporte continuo durante la adopción.

---

**Acerca de DocuSign**

DocuSign ayuda a las organizaciones a conectarse y automatizar la forma en que preparan, firman, ejecutan y gestionan los acuerdos. Como parte de DocuSign Agreement Cloud, DocuSign ofrece eSignature, la forma número 1 del mundo de firmar electrónicamente en prácticamente cualquier dispositivo, desde casi cualquier lugar y en cualquier momento. Hoy en día, más de un millón de clientes y más de mil millones de usuarios en más de 180 países utilizan DocuSign Agreement Cloud para acelerar el proceso de hacer negocios y simplificar la vida de las personas.

**DocuSign, Inc.**

Av Jarrier Barros Sierra 495  
Santa Fe, Zedec Sta Fé,  
Álvaro Obregón 1219  
Ciudad de México

[docusign.mx](http://docusign.mx)

**Para obtener más información**

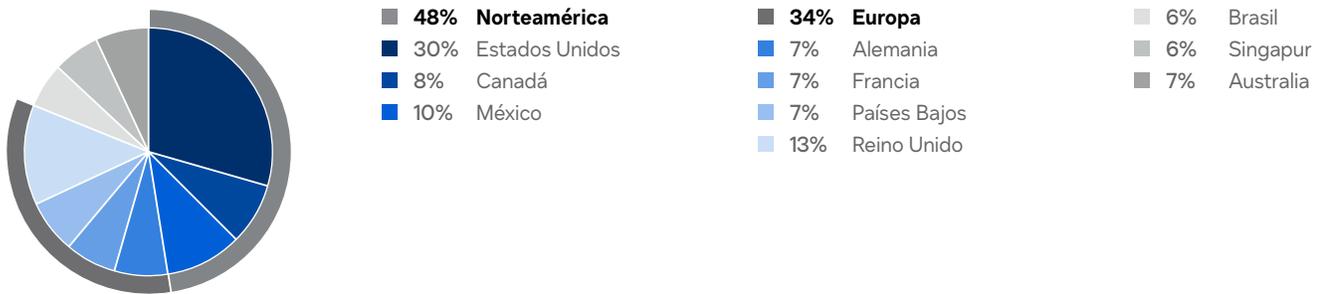
[contactomx@docusign.com](mailto:contactomx@docusign.com)  
01-800-9531-662

# Metodología

Los datos para el reporte de Tendencias de gestión de contratos se recabaron en el otoño de 2021. Un total de 1,319 personas completaron una encuesta en línea con preguntas cuantitativas y cualitativas sobre herramientas CLM y el proceso contractual de su organización.

Los encuestados eran originarios de 10 distintos países; el mayor porcentaje era originario de Estados Unidos (30%). Las tres líneas de negocio más comunes para los encuestados fueron ventas/operaciones de ventas (28%), TI (20%) y finanzas (19%), pero había una mezcla a nivel ejecutivo. Un poco más de la mitad de las empresas encuestadas (54%) tenía más de 501 empleados y la mezcla de industrias estuvo equilibrada.

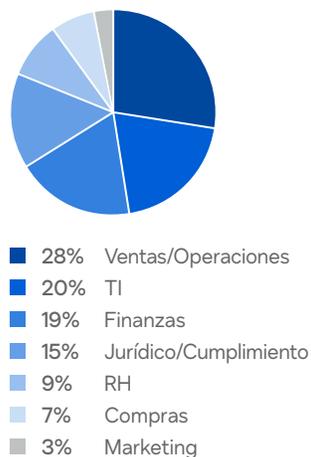
## Geografía



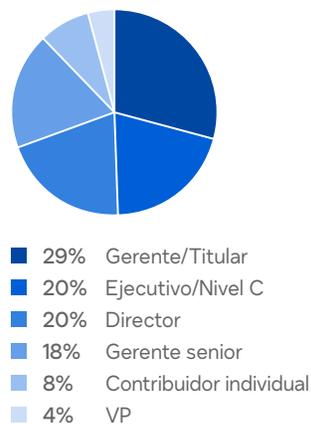
## Industria

- 15% Banca/Finanzas
- 14% Venta al detalle
- 13% Tecnología
- 9% Manufactura
- 8% Construcción
- 7% Servicios empresariales
- 7% Servicios de salud/ Ciencias de la vida
- 5% Jurídico
- 5% Gobierno
- 4% Educación
- 4% Alimentos/Bebidas
- 3% Telecomunicación
- 3% Servicios públicos
- 2% Marketing/Publicidad
- 2% Seguros

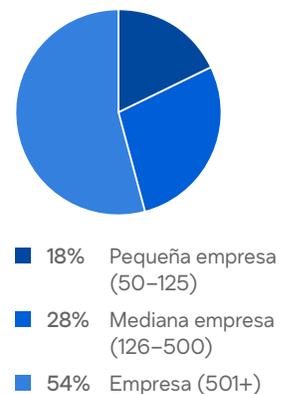
## Línea de negocio



## Puesto



## Tamaño de la compañía



**DocuSign®**