

UNIVERSIDAD ESAN



**PLATAFORMA VIRTUAL PARA LA GESTION DE SERVICIOS
LEGALES**

Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para optar el
grado de Magister en Administración

Presentada por:

Roger Enrique Flores Arias

Lizbeth Gamarra Malpartida

Andrés Hinostraza Cárdenas

Fredy Omar Llacsahuanga Alfaro

Programa de Maestría en Administración a Tiempo Parcial 59

Lima, 02 de octubre del 2017



Maestría en: Magíster en Administración
Título de la tesis: **Plan de negocios: Plataforma virtual para la gestión de servicios legales**
Autores: Flores Arias, Roger Enrique
Gamarra Malpartida, Lizbeth
Hinostriza Cárdenas, Andrés
Llacsahuanga Alfaro, Fredy Omar

RESUMEN:

El sector de los servicios legales en el Perú presenta un gran atractivo, dado el crecimiento que viene teniendo en los últimos años, alrededor del 15% anual. Por otro lado, existe una sobre oferta de abogados no especializados y a la vez, una escasez de abogados altamente especializados. Asimismo, este sector no es ajeno al proceso de transformación digital que se viene dando en las empresas e instituciones públicas, adoptando (cada día más) nuevas herramientas tecnológicas que facilitan la labor de los profesionales de este sector. Igualmente, las nuevas tecnologías han permitido la creación de nuevos modelos de negocio, entre ellos, los servicios de software como servicio (“Software as a Service”, o “SaaS” por sus siglas en inglés). Estos servicios presentan altas tasas de crecimiento anual.

Respecto a los abogados en Lima metropolitana, la mayoría trabaja en el sector privado (52%) y de estos, el 45% trabaja de manera independiente o en un estudio de abogados. Además, son cuatro las áreas del derecho (Civil, Administrativo, Penal, Laboral) que abarcan a la mayor concentración de abogados (casi 80%) en ejercicio. Asimismo, buscan la sofisticación de su trabajo y los servicios que ofrecen por medio de nuevas herramientas digitales.

La presente tesis tiene como objetivo desarrollar un plan de negocio para la organización, el lanzamiento y puesta en marcha de una empresa dedicada a brindar servicios y herramientas para la gestión de servicios legales para abogados, a través de una plataforma digital. Asimismo, proponer estrategias para una implementación exitosa de la empresa, evaluando integralmente la viabilidad y sostenibilidad del negocio.

La propuesta de negocio toma como base una plataforma virtual, flexible y escalable, basada en tecnología en la nube, que brinda un servicio al abogado para que cuente con una ventaja competitiva, en la medida que optimiza su labor, que le permitirá posteriormente lograr su profesionalización y/o especialización. La aceptación de la propuesta está dada por un 63.8% de abogados que señalaron que

posiblemente usarían la plataforma y un 33.9% que indicaron que definitivamente si la utilizarían como herramienta para su gestión de sus servicios, resultando una demanda potencial de 11,531 abogados en Lima metropolitana.

La fuente de ingresos son la suscripción de abogados al servicio de mediante planes mensuales, trimestrales o anuales.

Las estrategias de marketing permiten posicionar la marca bajo un enfoque en la diferenciación. Al ser un servicio nuevo en el mercado, busca ser el pionero y fidelizar a sus clientes ante la potencial competencia extranjera. Esto se logra teniendo cercanía con el cliente, bajo la promesa de brindarle una herramienta de alto nivel a un precio accesible (lo mismo por menos). Asimismo, el plan de ventas traza el camino que se debe seguir para conseguir ventas por S/ 4'725,459 al final del quinto año.

Las operaciones necesarias para el funcionamiento de negocio son viables, toda vez que los recursos humanos y tecnológicos definidos para la operación, son accesibles y están disponibles en el mercado. Asimismo, los procesos estratégicos, del servicio y de soporte definidos permiten que el personal conozca sus funciones y los objetivos de la operación. Las operaciones están orientadas a la diferenciación a través de la innovación en los procesos internos y en los servicios al cliente. Asimismo, siguen las estrategias de flexibilidad y calidad, necesarios para afrontar cualquier amenaza y brindar servicios de calidad.

Finalmente, se concluye que el negocio es viable, rentable y sostenible. El análisis financiero determina un VAN de S/ 1'191,853 y una TIR de 45%, porcentaje muy superior a la tasa de descuento dada por los accionistas (14.33%).

Resumen elaborado por los autores