

**UNIVERSIDAD DE PIURA**

**PAD ESCUELA DE DIRECCIÓN**



**POCKET LAWYER PERÚ APP**

Trabajo de investigación para optar el Grado de  
Máster en Dirección de Empresas

**JHON PAUL BUENO MEDRANO  
LIDIA KARIN TORRES TATAJE**

Asesora: Sylvia Patricia Lam Reyes

Lima, marzo de 2018



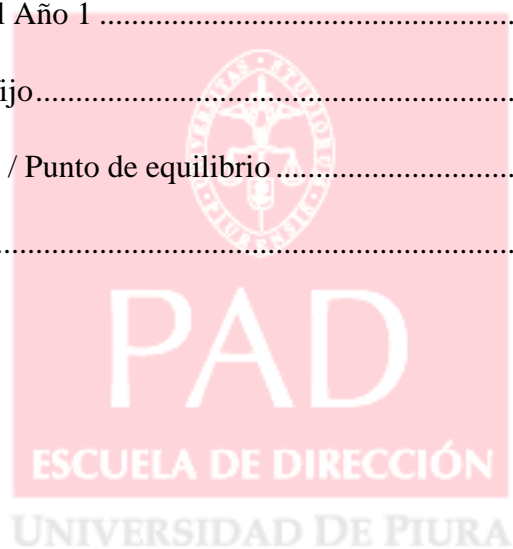
## TABLA DE CONTENIDO

Índice de tablas.....	v
índice de figuras .....	vii
Índice de anexos .....	ix
Resumen ejecutivo .....	xi
Abstract .....	xiii
CAPÍTULO 1. Análisis de la Industria .....	1
1.1. Número de líneas móviles operativas en el país .....	1
1.2. Internet móvil .....	2
1.3. Usuarios de Smartphone.....	5
1.4. Número de aplicaciones .....	7
1.5. Número de horas de conexión a Internet.....	9
CAPÍTULO 2. Análisis de clientes.....	11
2.1. Usuario de la App.....	11
2.1.1. Target .....	11
2.1.2. Otros potenciales usuarios de la App .....	13
2.2. ¿Cómo resuelve hoy mi potencial cliente sus consultas legales?.....	15
2.3. Adquirente de publicidad .....	21
2.3.1. Target .....	21
2.3.1.1. Empresas aseguradoras y corredores de seguros.....	21
2.3.1.2. Estudios de abogados pequeños y/o abogados independientes .....	24
2.3.1.3. Notarías .....	25
2.3.1.4. Centros de conciliación extrajudicial .....	25
CAPÍTULO 3. Análisis de Competencia .....	27

CAPÍTULO 4. Descripción de la Compañía y la App.....	29
4.1. ¿Quiénes la conforman? .....	29
4.2. Oportunidad.....	29
4.3. Estrategia.....	29
4.4. Propuesta de Valor .....	30
4.5. Modelo de negocio.....	30
CAPÍTULO 5. Plan de Marketing.....	31
CAPÍTULO 6. Plan de Operaciones .....	35
6.1. Plan de operaciones .....	40
6.2. Proceso del producto .....	41
CAPÍTULO 7. Plan de Desarrollo .....	43
7.1. Línea de tiempo / Plan de crecimiento.....	43
7.2. Equipo de gestión.....	43
7.3. Riesgos críticos .....	43
7.4. Ofrecimientos a inversionistas .....	44
7.5. Plan Financiero.....	44
Bibliografía.....	55
Anexos.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principales usos del Smartphone.....	15
Tabla 2. Proyecciones de venta y cobranzas .....	45
Tabla 3. Explicaciones partidas.....	46
Tabla 4. Flujo de caja tesorería (en dólares) .....	47
Tabla 5. Free Cash Flow (Optimista).....	48
Tabla 6. Estado de Ganancias y Pérdidas.....	49
Tabla 7. Balance General Año 1 .....	50
Tabla 8. Detalle Activo fijo.....	51
Tabla 9. Costos unitarios / Punto de equilibrio .....	52
Tabla 10. Ventas.....	54





## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Evolución de líneas móviles en servicio - (2007-2017) .....	1
Figura 2. Total de líneas móviles que accedieron a Internet: junio 2017 (en millones) .....	3
Figura 3. Penetración de Internet Móvil.....	4
Figura 4. Evolución de la tenencia de teléfono fijo, celular y Smartphone – Perú urbano .....	6
Figura 5. Evolución de la tenencia de Smartphone según NSE – Perú urbano.....	6
Figura 6. Usuarios están incrementando el número de apps en sus Smartphones en 8% al año 7	
Figura 7. Selectivos – Número de aplicaciones descargadas por un usuario de Smartphone en el Perú.....	8
Figura 8. Tipos de uso .....	8
Figura 9. Tiempo de conexión de los Millennials en diferentes dispositivos .....	9
Figura 10. Perfil Generación Y .....	12
Figura 11. Perfil del peruano digital.....	12
Figura 12. Perfil Generación X .....	13
Figura 13. Generación X .....	14
Figura 14. ¿Qué haces cuando tienes una consulta legal?.....	16
Figura 15. Disposición de los encuestados a descargar la App en sus celulares.....	17
Figura 16. Nivel de confianza de los encuestados en los abogados .....	18
Figura 17. Áreas de las consultas legales .....	19
Figura 18. Disposición a adquirir modelos de contrato .....	20
Figura 19. Ejemplo de pauta publicitaria del Centro de Conciliación Perú.....	26
Figura 20. MunizlawApp .....	27
Figura 21. Ejemplo de publicidad para la página de Facebook .....	31
Figura 22. Diseño de alerta .....	36

Figura 23. Esquema del funcionamiento de la app .....	37
Figura 24. ¿Cómo las operaciones agregan valor a nuestros clientes? .....	38
Figura 25. Estructura de la Empresas Pocket Lawyer.....	53





## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Comentarios brindados por usuarios que respondieron que no instalarían el App ..	59
Anexo 2. Base del estudio de mercado de Arellano Marketing .....	60
Anexo 3. Resultado de encuestas realizadas a abogados independientes .....	62
Anexo 4. Resultados de encuestas realizadas a potenciales clientes.....	67





## RESUMEN EJECUTIVO

*Pocket Lawyer Perú App (en adelante, la App) es una app de descarga gratuita, que consiste en brindar respuestas a preguntas frecuentes en materia legal en temas de: derecho de familia, derecho civil, derecho laboral, derecho penal, derecho tributario, derecho societario, derecho de protección al consumidor y derecho de seguros.*

*Estas preguntas frecuentes serán de un nivel de complejidad básico<sup>1</sup>, y serán formuladas y respondidas por abogados especialistas en cada materia<sup>2</sup>, en base a su vasta experiencia práctica, haciendo uso de un lenguaje amigable y sencillo de comprender por personas no instruidas en derecho.*

*Los ingresos de la App se generarán en la venta de (i) espacios publicitarios -en principio- a empresas aseguradoras y/o corredores de seguros, estudios de abogados y/o abogados independientes, notarías y centros de conciliación extrajudicial, y (ii) modelos de contrato tipo que podrán ser descargados de la App previo pago.*

*La inversión inicial se estima en US\$ 50,000 (cincuenta mil y 00/100 dólares americanos), siendo que la misma será recuperada al 100% dentro del primer año de operaciones de la App.*

*La App se encontrará disponible en un primer momento en Google Play Store (dispositivos con sistema operativo Android) y, de forma posterior, en Apple Store (dispositivos con sistema operativo iOS)<sup>3</sup>.*

**Palabras clave:** desarrollo de aplicación móvil; app; derecho

---

<sup>1</sup> Lo que permitirá que las respuestas a las consultas puedan ser estándar.

<sup>2</sup> Quienes serán colaboradores de la App, como veremos más adelante.

<sup>3</sup> Ello debido a que “respecto a la preferencia por sistema operativo, el 85% de usuarios peruanos usan Smartphone con sistema Android frente a un 28% que usa iOS” (“Perú: 9 de cada 10 personas conectadas a internet tiene un smartphone”, 25 de octubre de 2016).



## ABSTRACT

*Pocket Lawyer Peru App (hereinafter, the App) is a free download app, which consists of providing answers to frequently asked questions in legal matters on topics such as: family law, civil law, labor law, criminal law, tax law, law corporate law, consumer protection law and insurance law.*

*These frequently asked questions will be of a basic complexity level<sup>4</sup>, and will be formulated and answered by lawyers specialized in each matter<sup>5</sup>, based on their vast practical experience, using a friendly and easy-to-understand language for people not trained in law.*

*The revenue from the App will be generated from the sale of (i) advertising space -in principle- to insurance companies and / or insurance brokers, law firms and / or independent lawyers, notaries and extrajudicial conciliation centers, and (ii) standard contract models that can be downloaded from the App upon payment.*

*The initial investment is estimated at US \$ 50,000 (fifty thousand and 00/100 US dollars), being that it will be recovered 100% within the first year of operations of the App.*

*The App will be available initially in the Google Play Store (devices with Android operating system) and, later, in the Apple Store (devices with iOS operating system<sup>6</sup>).*

**Keywords:** app; legal information



---

<sup>4</sup> What will allow that the answers to the consultations can be standard.

<sup>5</sup> Who will be collaborators of the App, as we will see later.

<sup>6</sup> This is due to the fact that "regarding the preference for operating system, 85% of Peruvian users use a Smartphone with an Android system compared to 28% who use iOS" ("Perú: 9 de cada 10 personas conectadas a internet tiene un smartphone", 25 de octubre de 2016).