SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Dirección de Tecnologías de la Información

PRESENTADO POR:

Alvarez Melendez, Jean Carlo Giovanni - Dirección de Tecnologías de la Información

ASESOR

Lopez Orozco, Gina Fernanda

LIMA, PERÚ

2026

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Lopez Orozco, Gina Fernanda

MIEMBROS DEL JURADO

Chupillon Barreto, Rosemary

Manco Martinez, Etty Luz del Rosario

Sam Anlas, Carlos Antonio

INFORME TURNITIN

Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C 2026.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::30163:640017996

Fecha de entrega
16 oct 2026, 2:29 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
16 oct 2026, 2:35 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C 2026.docx

Tamaño del archivo
691.6 KB

81 páginas

12.022 palabras

69.152 caracteres

10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

8% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y a mi hermano, quienes han sido mi principal fuente de fortaleza, amor y motivación a lo largo de mi vida y formación profesional.

Dedico este trabajo, de manera muy especial, a mi padre. Aunque ya no está físicamente a mi lado, sigue presente en mis recuerdos, en mi forma de enfrentar cada dificultad y en cada meta que alcanzo. Este logro también te pertenece, papá, porque una parte de tu esfuerzo y de tus enseñanzas me acompañó durante todo el camino. Espero que, desde donde estés, puedas sentirte orgulloso de mí. Va para ti.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora, Mg. Gina Fernanda López Orozco, por la orientación brindada durante el desarrollo de esta investigación. También expreso mi gratitud a los colaboradores de CGS Consultores Legales S.A.C., quienes dedicaron parte de su tiempo a responder el instrumento y compartir su experiencia de trabajo.

Mi agradecimiento especial es para mi tía Pamina y mi prima Alexandra, por acompañarme durante este proceso, sostenerme en los momentos difíciles y no dejarme solo.

ÍNDICE TEMÁTICO

1.1. Título del Proyecto 12
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario 12
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación 12
1.4. Localización o alcance de la solución 13
2.1. Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que espera aprovechar 14
2.1.1. Descripción del contexto 15
2.1.2. Identificación de la problemática 16
2.1.3. Delimitación espacial, temporal y conceptual 17
2.1.4. Formulación de la pregunta o preguntas de investigación o de intervención 17
2.1.4.1. Problema general 17
2.1.4.2. Problemas específicos 17
2.1.5. Objetivos de investigación 18
2.1.5.1. Objetivo general 18
2.1.5.2. Objetivos específicos 18
2.1.6. Justificación de la investigación 18
2.1.6.1. Justificación académica 18
2.1.6.2. Justificación práctica 18
2.1.6.3. Justificación social u organizacional 19
3.1. Antecedentes de la investigación 20
3.1.1. Antecedentes nacionales 20
3.1.2. Antecedentes internacionales 20
3.2. Marco teórico 21
3.2.2.1. Transformación Digital 21
3.2.2.2. Eficiencia en los procesos legales 23
3.3. Definición de términos básicos 24
4.1. Formulación de hipótesis 27
4.1.1. Hipótesis general 27
4.1.2. Hipótesis específicas 27
4.2. Operacionalización de variables o matriz de categorías 28
5.1. Diseño metodológico 30
5.2. Población 31
5.3. Muestra 31
5.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos 32
5.5. Técnica de procesamiento de la información 34

5.5.1. Análisis descriptivo 34
5.5.2. Análisis ligado a la hipótesis 43
6.1. Alcance esperado 47
6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio 47
6.2.1. Fuentes de ingreso 48
6.2.2. Canales de distribución 48
6.2.3. Estrategias de penetración en el mercado 48
6.2.4. Alianzas estratégicas 49
6.2.5. Benchmarking 49
6.3. Desarrollo del proyecto de innovación 51
6.4. Presupuesto 58
Conclusiones 60
Recomendaciones 61
Referencias bibliográficas 62
Anexos 64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala de valoración del cuestionario 35
Tabla 2 Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad 36
Tabla 3 Confiabilidad de la variable Transformación digital 36
Tabla 4 Confiabilidad de la variable Eficiencia en los procesos legales 37
Tabla 5 Nivel de la variable Transformación digital 38
Tabla 6 Nivel de la dimensión digitalización de los procesos legales 39
Tabla 7 Nivel de la dimensión uso de herramientas digitales 40
Tabla 8 Nivel de la dimensión grado de automatización 41
Tabla 9 Nivel de la variable eficiencia en los procesos legales 42
Tabla 10 Nivel de la dimensión reducción del tiempo de respuesta legal 43
Tabla 11 Nivel de la dimensión cumplimiento oportuno de los plazos procesales 44
Tabla 12 Nivel de la dimensión disminución de pasos en los procesos legales 45
Tabla 13 Correlación entre la Transformación digital y la Eficiencia en los procesos legales 46
Tabla 14 Correlación entre el nivel de digitalización y la eficiencia en los procesos legales. 47
Tabla 15 Correlación entre el uso de herramientas digitales y la eficiencia en los procesos legales. 48
Tabla 16 Correlación entre el grado de automatización y la eficiencia en los procesos legales. 49
Tabla 17 Benchmarking de estudios jurídicos locales 54
Tabla 18 Análisis FODA de CGS Consultores Legales S.A.C. 56
Tabla 19 CAPEX del proyecto 62
Tabla 20 OPEX del proyecto 63

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Datos porcentuales de la variable transformación digital 38

Gráfico 2: Datos porcentuales de la dimensión digitalización 39

Gráfico 3 Datos porcentuales dimensión herramientas digitales 40

Gráfico 4 Datos porcentuales dimensión automatización 41

Gráfico 5: Datos porcentuales de la variable eficiencia en los procesos legales 42

Gráfico 6 Datos porcentuales dimensión reducción del tiempo de respuesta legal 43

Gráfico 7 Datos porcentuales dimensión cumplimiento oportuno de los plazos procesales 44

Gráfico 8 Datos porcentuales dimensión disminución de pasos en los procesos legales 45

RESUMEN

La investigación se desarrolló en CGS Consultores Legales S.A.C. durante 2026 y tuvo como propósito conocer cómo se relacionan la transformación digital y la eficiencia de sus procesos legales, a partir de la percepción del personal. El estudio fue cuantitativo, aplicado, no experimental, transversal y correlacional. Como la empresa cuenta con 12 trabajadores vinculados con labores legales y administrativas, se incluyó a todos mediante un censo. Se aplicó un cuestionario de 18 ítems con escala Likert de cinco alternativas. La confiabilidad, calculada con el Alfa de Cronbach, fue de 0,865 para transformación digital y de 0,933 para eficiencia en los procesos legales.

Los resultados obtenidos con el Rho de Spearman mostraron una relación positiva muy fuerte entre las variables principales ($\rho = 0{,}885$; $p < 0{,}001$). La digitalización presentó la asociación más elevada con la eficiencia ($\rho = 0{,}900$), seguida de la automatización ($\rho = 0{,}856$) y del uso de herramientas digitales ($\rho = 0{,}812$). En el grupo evaluado, una mejor valoración de la organización tecnológica coincidió con una percepción más favorable del trabajo legal. A partir de estos hallazgos se propuso un Sistema de Gestión Digital de Expedientes orientado a centralizar documentos, controlar fechas procesales y facilitar el seguimiento de tareas.

Palabras clave: transformación digital, eficiencia, procesos legales, digitalización, automatización.

ABSTRACT

This study was conducted at CGS Consultores Legales S.A.C. in 2026 to determine how digital transformation is associated with the efficiency of its legal processes, based on employees' perceptions. The research followed a quantitative, applied, non-experimental, cross-sectional, and correlational approach. Because the company had 12 employees involved in legal and administrative activities, the entire population participated in a census. Data were collected through an 18-item questionnaire using a five-point Likert scale. Cronbach's alpha was 0.865 for digital transformation and 0.933 for legal process efficiency.

Spearman's rho showed a very strong positive association between the main variables ($\rho = 0.885$; $p < 0.001$). Digitalization had the strongest relationship with efficiency ($\rho = 0.900$), followed by automation ($\rho = 0.856$) and the use of digital tools ($\rho = 0.812$). Within the group studied, better assessments of technological organization were accompanied by better perceptions of legal work performance. Based on these findings, a Digital Case Management System was proposed to centralize documents, monitor procedural dates, and improve task follow-up.

Keywords: digital transformation, efficiency, legal processes, digitalization, automation.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título del Proyecto

Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

El trabajo pertenece al área estratégica de Transformación Digital y Gestión de Tecnologías de la Información de ISIL. Esta línea no se limita al uso de programas o equipos; también estudia la manera en que la tecnología modifica los procedimientos, el manejo de los datos y la toma de decisiones. En ese marco se consideran la digitalización de documentos, la integración de plataformas y la automatización de actividades que antes dependían de controles manuales.

La elección de esta área responde a la realidad de CGS Consultores Legales S.A.C. En una empresa jurídica, gran parte del servicio depende de encontrar rápidamente un expediente, conocer su estado y atender una fecha sin retrasos. Analizar la transformación digital junto con la eficiencia permite observar si una mejor organización tecnológica coincide con menos demoras y mayor control. Así, los conocimientos de tecnologías de la información se aplican a una necesidad concreta del trabajo legal.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la innovación o investigación

La investigación se desarrolla en el sector servicios, específicamente en el ámbito de los servicios jurídicos, el cual comprende actividades como la asesoría legal, la gestión de procesos judiciales y la elaboración de documentos legales. Este sector se caracteriza por el manejo intensivo de información y la necesidad de cumplir plazos estrictos, lo que hace fundamental la implementación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia y calidad del servicio. En el Perú, el sector servicios representa más del 60% del Producto Bruto Interno, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,

2023), siendo uno de los principales motores de la economía nacional. Sin embargo, muchas organizaciones del sector legal aún presentan limitaciones en la digitalización de sus procesos, lo que genera ineficiencias operativas y afecta su competitividad. En este contexto, la investigación contribuye a la carrera profesional al integrar conocimientos de tecnologías de la información con el ámbito legal, fortaleciendo un perfil interdisciplinario orientado a la innovación y mejora continua.

1.4. Localización o alcance de la solución

La propuesta de mejora se desarrollará en la empresa CGS Consultores Legales S.A.C., ubicada en el Perú. El alcance de la solución se orienta a fortalecer la transformación digital de los procesos legales, con la finalidad de mejorar la eficiencia operativa de la organización. Para ello, se contempla la digitalización de procesos, el uso de herramientas tecnológicas y la automatización de actividades que permitan optimizar la gestión de expedientes, el control de plazos procesales y la comunicación interna, aprovechando los recursos tecnológicos disponibles en la empresa.

CAPÍTULO II. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1. Justificación: problema que busca resolver, necesidad a satisfacer u oportunidad que espera aprovechar

La presente investigación surge de la necesidad de mejorar la forma en que se gestionan los procesos legales en CGS Consultores Legales S.A.C. En este tipo de organizaciones, gran parte del trabajo depende del manejo ordenado de expedientes, documentos, fechas y comunicaciones. Cuando estas actividades se realizan mediante registros manuales o herramientas que no se encuentran integradas, aumenta el tiempo empleado en localizar información, actualizar el estado de los casos y verificar el cumplimiento de los plazos.

Esta situación cobra mayor importancia al considerar el avance de la transformación digital en el mercado peruano. De acuerdo con EY Perú (2024), el 73 % de las organizaciones del país se encuentra encaminado en su proceso de transformación digital, mientras que solamente el 17 % permanece en un nivel incipiente. Además, el sector de servicios profesionales obtuvo un índice de madurez digital de 68,69 puntos, uno de los resultados más altos entre las actividades evaluadas. Estas cifras muestran que el uso de tecnologías digitales ya no constituye una ventaja reservada para las grandes compañías, sino una condición cada vez más necesaria para competir y responder a las expectativas de los clientes.

Frente a este escenario, CGS Consultores Legales S.A.C. todavía presenta actividades que dependen de controles manuales, revisión individual de documentos y seguimiento poco integrado de los expedientes. La diferencia entre el avance digital del mercado y la situación interna de la empresa genera una oportunidad para estudiar cómo la digitalización, el uso de herramientas tecnológicas y la automatización se relacionan con la eficiencia de sus procesos legales.

La investigación permitirá reconocer las principales dificultades existentes y plantear mejoras orientadas a ordenar la información, facilitar el seguimiento de los casos y reducir tareas repetitivas. No atender esta necesidad podría prolongar los tiempos de respuesta, incrementar los errores en los documentos, dificultar el control de las fechas procesales y afectar la confianza de los clientes. En situaciones más graves, un seguimiento inadecuado podría ocasionar la pérdida de oportunidades procesales, reclamos, perjuicios económicos o la decisión del cliente de contratar los servicios de otro estudio jurídico.

2.1.1. Descripción del contexto

La transformación digital ha cambiado la manera en que las organizaciones administran su información y prestan sus servicios. Para Vial (2019), este proceso ocurre cuando las tecnologías digitales generan cambios importantes en la organización y obligan a modificar sus procesos, estrategias y formas de crear valor. Por lo tanto, no consiste únicamente en convertir documentos físicos en archivos digitales, sino en revisar la manera en que se realizan las actividades y utilizar la tecnología para obtener mejores resultados.

En el sector legal, esta transformación resulta especialmente importante debido a la cantidad de documentos que se elaboran, los plazos que deben cumplirse y la necesidad de mantener información actualizada sobre cada expediente. Las herramientas digitales pueden facilitar la clasificación de documentos, el acceso a los antecedentes de un caso, la generación de alertas y la comunicación entre los trabajadores. También permiten reducir el tiempo destinado a actividades repetitivas, como registrar datos, buscar archivos o verificar manualmente las fechas de las actuaciones.

El crecimiento de las soluciones tecnológicas aplicadas al ámbito jurídico también puede observarse en América Latina. Thomson Reuters estimó la existencia de entre 200 y 250 iniciativas de tecnología legal en la región, sin incluir Brasil. Aunque una parte importante se concentra en México, Argentina y Colombia, esta expansión evidencia que

los servicios jurídicos están avanzando hacia formas de trabajo apoyadas en plataformas digitales, automatización y gestión electrónica de la información.

En el caso de CGS Consultores Legales S.A.C., el diagnóstico inicial muestra que algunos procesos todavía requieren revisiones manuales y controles que dependen de cada trabajador. La información no siempre se encuentra centralizada y determinadas actividades deben verificarse en más de una oportunidad. Mientras otras organizaciones del sector profesional avanzan en la integración de sus procesos, la empresa mantiene prácticas que pueden generar demoras y dificultar una atención rápida al cliente.

2.1.2. Identificación de la problemática

En CGS Consultores Legales S.A.C. se han identificado dificultades relacionadas con la digitalización de documentos, el aprovechamiento de las herramientas disponibles y la automatización de determinadas tareas. Estas dificultades se reflejan en la demora para elaborar o localizar documentos, la duplicidad de registros, la dependencia de controles personales y la falta de alertas automáticas para el seguimiento de los plazos.

Otro problema se presenta cuando la información de un expediente se encuentra distribuida en distintos archivos o medios de comunicación. En estos casos, el trabajador debe dedicar más tiempo a reunir los datos antes de continuar con el trámite. Esto reduce la productividad y hace que el conocimiento sobre el estado de cada caso dependa, en gran medida, de la persona encargada de atenderlo.

La ausencia de un seguimiento integrado también incrementa la posibilidad de cometer errores al actualizar información, omitir una actividad o detectar tardíamente una fecha próxima a vencer. Aunque no todos estos inconvenientes producen necesariamente una consecuencia legal, sí elevan el riesgo de incumplir compromisos, responder tarde a los clientes o perder oportunidades dentro de un proceso.

Si la empresa mantiene esta forma de trabajo, podría experimentar mayores dificultades para atender un número creciente de expedientes. Del mismo modo, los clientes podrían percibir demoras, poca claridad sobre el avance de sus casos o respuestas diferentes según la persona que los atienda. A largo plazo, esto podría afectar la reputación del estudio jurídico, provocar la pérdida de clientes y generar costos derivados de errores, correcciones o reclamos.

2.1.3. Delimitación espacial, temporal y conceptual

Espacial: CGS Consultores Legales S.A.C.

Temporal: Año 2026

Conceptual: Transformación digital (digitalización, uso de herramientas, automatización) y eficiencia en procesos legales (tiempo, cumplimiento, simplificación)

2.1.4. Formulación de la pregunta o preguntas de investigación o de intervención

2.1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la transformación digital con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026?

2.1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la digitalización de los procesos con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026?

¿Cómo se relaciona el uso de herramientas digitales con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026?

¿Cómo se relaciona la automatización de procesos con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026?

2.1.5. Objetivos de investigación

2.1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la transformación digital y la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.

2.1.5.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.
- Establecer la relación entre el uso de herramientas digitales y la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.
- Establecer la relación entre la automatización de procesos y la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.

2.1.6. Justificación de la investigación

2.1.6.1. Justificación académica

Desde el punto de vista académico, la investigación aporta información obtenida en un estudio jurídico de solo 12 trabajadores, una realidad que suele tener menor presencia que la de las grandes organizaciones. Las variables se analizaron mediante dimensiones observables y un instrumento aplicado a toda la población. Los resultados pueden servir como referencia para trabajos posteriores, pero se interpretan únicamente dentro de CGS y no como una descripción de todos los estudios legales.

2.1.6.2. Justificación práctica

La utilidad práctica se encuentra en convertir los hallazgos en decisiones de mejora. A partir de las respuestas del personal, será posible priorizar funciones para ordenar expedientes, vigilar plazos y compartir información. La propuesta busca reducir tiempos improductivos y errores derivados de controles dispersos, antes que incorporar tecnología sin relación con las necesidades reales del estudio.

2.1.6.3. Justificación social u organizacional

Para CGS, el aporte organizacional sería contar con una alternativa que facilite la coordinación y mantenga disponible la información aun cuando cambie el responsable de un caso. Un expediente mejor ordenado también puede mejorar la comunicación con los clientes, porque permite responder con datos actualizados y verificables. La modernización propuesta se apoya en trazabilidad, seguridad y acceso según funciones.

El proyecto se relaciona, además, con el ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico. En particular, la meta 8.2 promueve mejoras de productividad mediante innovación y modernización tecnológica. En este caso, la contribución se vincula con disminuir tareas repetitivas para que abogados y asistentes destinen más tiempo al análisis jurídico y a la atención de los asuntos.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes nacionales

Vargas Romero (2022) estudió la transformación digital y la gestión administrativa en la Unidad de Gestión de Despacho Judicial del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Trabajó con los 108 colaboradores de la unidad, aplicó un cuestionario Likert validado por tres especialistas y desarrolló una investigación cuantitativa, básica, no experimental, transversal y correlacional. La prueba chi-cuadrado alcanzó una significancia de 0,001, por lo que se identificó una relación estadísticamente significativa. Para la presente investigación, el antecedente es útil porque muestra que el orden digital de la información puede relacionarse con la coordinación y el control administrativo, dos necesidades que también aparecen en CGS.

Doroteo Guerrero y Camacho Ortiz (2021) analizaron la inteligencia artificial y la automatización de procesos judiciales en la administración de justicia peruana. El estudio fue cualitativo y se basó en entrevistas y revisión documental con ocho abogados especialistas. Las autoras concluyeron que determinadas tecnologías pueden agilizar actuaciones y apoyar respuestas oportunas, especialmente en procesos de alimentos. En CGS no se propone replicar un sistema complejo de inteligencia artificial; se toman como referencia aplicaciones más sencillas, como alertas de vencimiento, asignación de actividades y clasificación electrónica de documentos.

3.1.2. Antecedentes internacionales

Mania (2022) examinó la transformación digital de la industria legal en Polonia con información de 451 abogados y asesores. El cuestionario mostró un uso extendido del correo electrónico y otros medios de comunicación digital (94,17 %), de los procesadores de texto (92,17 %) y de las bases de datos jurídicas (89,04 %). En cambio, el conocimiento

sobre inteligencia artificial, analítica predictiva y automatización avanzada fue menor. El estudio concluyó que la adopción tecnológica cambia la prestación de los servicios legales, aunque no avanza al mismo ritmo en todas las organizaciones. Para CGS, esto significa que disponer de varias herramientas no basta si cada una se utiliza de forma aislada.

Adisa et al. (2024) estudiaron las capacidades necesarias para sostener la transformación digital en doce firmas legales de Lagos. Participaron 32 profesionales, entre directivos, abogados y especialistas tecnológicos, mediante encuestas abiertas y entrevistas semiestructuradas. El análisis relacionó las herramientas digitales con mejor acceso a documentos, comunicación, seguimiento de casos, productividad y tiempos de respuesta. También identificó barreras como costos, infraestructura, resistencia al cambio, capacitación y seguridad. Este trabajo aporta una advertencia relevante: la implementación depende tanto de la solución técnica como de la forma en que el personal la adopta y protege la información.

3.2. Marco teórico

El marco teórico reúne los conceptos utilizados para interpretar las dos variables de la investigación. Su función es precisar qué se entiende por transformación digital y por eficiencia, explicar las dimensiones incluidas en el cuestionario y mantener correspondencia entre la medición, los resultados y la propuesta elaborada para CGS.

3.2.2.1. Transformación Digital

La transformación digital implica reorganizar el trabajo con apoyo de tecnologías digitales. Vial (2019) señala que su alcance va más allá de reemplazar el papel por archivos electrónicos, porque también modifica procedimientos, relaciones y formas de generar valor dentro de la organización.

En el Perú, Vargas Romero (2022) encontró una relación significativa entre transformación digital y gestión administrativa. El resultado permite considerar que la

tecnología aporta más cuando se utiliza de manera sistemática para consultar información, distribuir responsabilidades y controlar actividades, y no cuando funciona como un conjunto de herramientas separadas.

En una firma legal, la transformación puede verse en expedientes electrónicos, carpetas organizadas, canales digitales de coordinación y avisos sobre tareas o vencimientos. Estas funciones no sustituyen la decisión del abogado. Su propósito es entregar información completa y oportuna para que el trabajo profesional pueda realizarse con mayor orden.

Para analizar esta variable se consideraron tres dimensiones:

a) Nivel de digitalización de los procesos legales

La digitalización indica qué parte de los documentos y registros del estudio puede almacenarse, consultarse y actualizarse por medios electrónicos. Incluye la organización de expedientes, la disponibilidad de la información y la seguridad del almacenamiento. Vargas Romero (2022) vincula el uso de tecnología con un acceso más ordenado a los datos institucionales.

b) Uso de herramientas digitales en el estudio

Esta dimensión observa cómo se emplean los programas, plataformas y servicios digitales durante las labores legales y administrativas. Comprende las herramientas utilizadas para gestionar casos, compartir documentos, comunicarse y fortalecer las capacidades del personal para trabajar con ellas.

c) Grado de automatización de los procesos legales

La automatización se refiere al apoyo que brinda el sistema en actividades rutinarias, por ejemplo, emitir alertas, asignar responsables o registrar el avance de una tarea. Doroteo Guerrero y Camacho Ortiz (2021) sostienen que la tecnología puede

acelerar el procesamiento de información jurídica. En CGS, esta idea se aplica a controles simples que puedan revisarse y corregirse cuando sea necesario.

3.2.2.2. Eficiencia en los procesos legales

La eficiencia consiste en alcanzar los resultados previstos utilizando de forma adecuada el tiempo y los recursos. Para Chiavenato (2019), una organización eficiente ordena sus actividades y evita esfuerzos que no contribuyen al resultado. En esta investigación, el concepto se aplica al desarrollo cotidiano de los asuntos legales.

En el servicio jurídico, la eficiencia se refleja en la capacidad de encontrar antecedentes, preparar documentos, responder consultas y cumplir fechas sin repetir pasos innecesarios. Los trabajos de Vargas Romero (2022) y Doroteo Guerrero y Camacho Ortiz (2021) permiten sostener que la gestión digital y determinadas automatizaciones pueden apoyar ese desempeño.

La variable se evaluó mediante tres dimensiones:

a) Reducción del tiempo de respuesta legal

Esta dimensión valora si las consultas, la elaboración de documentos y la recuperación de información se realizan sin demoras evitables. El tiempo de respuesta suele aumentar cuando faltan datos, los archivos están dispersos o una actividad debe repetirse para confirmar la información.

b) Cumplimiento oportuno de los plazos procesales

Examina la manera en que se registran las fechas, se anticipan las actuaciones y se coordinan las tareas necesarias para atender cada plazo. Los calendarios compartidos y las alertas pueden apoyar el control, aunque requieren responsables y reglas claras para ser útiles.

c) Disminución de pasos en los procesos legales

Permite identificar duplicidades, controles repetidos o trámites internos que podrían integrarse. Cuando existe una fuente común de información, el proceso puede seguir una secuencia más sencilla y se reduce la necesidad de registrar los mismos datos en varios lugares.

3.3. Definición de términos básicos

Automatización

Uso de funciones tecnológicas para ejecutar o controlar actividades repetitivas, como registrar información, emitir avisos o asignar pendientes, con una menor intervención manual (Doroteo Guerrero & Camacho Ortiz, 2021).

Control de plazos procesales

Registro y vigilancia continua de las fechas que determinan cuándo debe realizarse una actuación judicial o administrativa (Doroteo Guerrero & Camacho Ortiz, 2021).

Digitalización

Proceso mediante el cual los documentos y registros se convierten, organizan y conservan en formatos electrónicos para facilitar su consulta y actualización (Vargas Romero, 2022).

Eficiencia organizacional

Capacidad de una organización para cumplir sus objetivos utilizando apropiadamente el tiempo, la información, el personal y los demás recursos disponibles (Chiavenato, 2019).

Expediente digital

Conjunto electrónico y ordenado de documentos y datos correspondientes a un asunto legal, accesible únicamente para los usuarios autorizados (Mania, 2022).

Flujo de trabajo

Secuencia de tareas, responsables y decisiones que permite que un proceso avance desde su inicio hasta su cierre (Adisa et al., 2024).

Gestión de la información

Administración de los datos y documentos durante todo su ciclo, desde que se obtienen y clasifican hasta que se almacenan y utilizan en las actividades de la institución (Vargas Romero, 2022).

Gestión documental

Conjunto de prácticas utilizadas para clasificar, conservar, actualizar y recuperar los documentos recibidos o producidos por una organización (Vargas Romero, 2022).

Herramientas digitales

Aplicaciones, plataformas y sistemas que se utilizan para elaborar documentos, comunicarse, organizar expedientes y controlar actividades (Mania, 2022).

Plataforma digital

Entorno tecnológico que integra funciones para registrar, consultar, ordenar y compartir información entre personas autorizadas (Mania, 2022).

Procesos legales

Conjunto de actividades jurídicas y administrativas necesarias para recibir, analizar, tramitar, seguir y cerrar los asuntos atendidos por una organización legal (Doroteo Guerrero & Camacho Ortiz, 2021).

Seguridad de la información

Medidas técnicas y organizativas destinadas a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información frente a accesos, cambios, pérdidas o divulgaciones no autorizadas (Adisa et al., 2024).

Sistema de información

Conjunto formado por personas, procedimientos, datos y recursos tecnológicos que procesa información y apoya las operaciones y decisiones de una organización (Vial, 2019).

Trazabilidad

Capacidad de reconstruir el recorrido de un expediente o una actividad, incluidos sus estados, fechas, responsables y modificaciones (Adisa et al., 2024).

Transformación digital

Cambio organizacional mediante el cual las tecnologías digitales se integran con nuevos procedimientos y formas de trabajo para mejorar el desempeño y la generación de valor (Vial, 2019).

CAPÍTULO IV: HIPÓTESIS Y VARIABLES

Las hipótesis permiten expresar de forma comprobable la relación planteada en las preguntas de investigación. Como el estudio utiliza variables cuantificables, estas proposiciones se contrastaron con las respuestas obtenidas de los colaboradores de CGS Consultores Legales S.A.C.

4.1. Formulación de hipótesis

Las proposiciones se formularon a partir de los objetivos y del sustento presentado en los antecedentes y el marco teórico. Se estableció una hipótesis general y tres específicas, correspondientes a las dimensiones de digitalización, herramientas digitales y automatización.

4.1.1. Hipótesis general

La transformación digital se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.

4.1.2. Hipótesis específicas

La digitalización de procesos se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.

El uso de herramientas digitales se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.

La automatización de procesos se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.

4.2. Operacionalización de variables o matriz de categorías

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	I	ESCALA				
									1	2	3	4	5
V1: Transformación digital	La transformación digital es el proceso mediante el cual las organizaciones integran tecnologías digitales en sus procesos operativos y estratégicos con el fin de mejorar su desempeño, generar valor y optimizar sus resultados organizacionales (Vial, 2019).	Operacionalmente, la transformación digital se medirá mediante tres dimensiones: nivel de digitalización de los procesos legales, uso de herramientas digitales y grado de automatización de procesos, evaluadas a través de un cuestionario tipo Likert de cinco niveles.	Nivel de digitalización de los procesos legales.	Digitalización de expedientes legales	1	Los expedientes legales del estudio se gestionan en formato digital.	ORDINAL	Cuestionario	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				Acceso digital a la información jurídica	2	La información legal se encuentra disponible en plataformas digitales internas.							
				Seguridad de la información digital	3	Los sistemas digitales del estudio cuentan con mecanismos adecuados de seguridad.							
			Uso de herramientas digitales en el estudio	Uso de software jurídico especializado	4	Utilizo software especializado para gestionar procesos legales.							
				Comunicación digital interna	5	La comunicación interna del estudio se realiza mediante herramientas digitales.							
				Capacitación tecnológica	6	La empresa brinda capacitación para el uso de herramientas digitales.							
			Grado de automatización de procesos legales	Automatización de tareas administrativas	7	Las tareas repetitivas del estudio se realizan mediante sistemas automatizados.							
				Seguimiento automatizado de plazos procesales	8	El sistema digital alerta sobre vencimientos procesales.							
				Optimización del flujo de trabajo legal	9	La automatización mejora la productividad del estudio jurídico.							

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN	I	ESCALA				
									1	2	3	4	5
V2: Eficiencia en los procesos legales	La eficiencia organizacional es la capacidad de alcanzar objetivos utilizando adecuadamente los recursos disponibles y minimizando tiempos y costos (Chiavenato, 2017).	Se medirá mediante las dimensiones: reducción del tiempo de respuesta, cumplimiento oportuno de plazos y simplificación de procesos.	Reducción del tiempo de respuesta legal	Rapidez en elaboración de documentos legales	**1**	La elaboración de documentos legales se realiza en menor tiempo que antes.	ORDINAL	Cuestionario	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				Agilidad en atención al cliente	**2**	Las consultas de los clientes se atienden con rapidez.							
				Optimización de tiempos internos	**3**	Los procesos internos se desarrollan dentro de los tiempos establecidos.							
			Cumplimiento oportuno de plazos procesales	Control de vencimientos	**4**	Los plazos procesales se cumplen oportunamente.							
				Organización del trabajo	**5**	Existe una adecuada planificación de actividades legales.							
				Coordinación del equipo	**6**	El equipo coordina eficazmente para evitar retrasos.							
			Disminución de pasos en procesos legales	Eliminación de procedimientos innecesarios	**7**	Se han eliminado procedimientos innecesarios en los procesos legales del estudio.							
				Simplificación de trámites internos	**8**	Los trámites internos se realizan de manera más simple que antes.							
				Reducción de duplicidad de actividades	**9**	Se ha reducido la duplicidad de actividades en la gestión de casos legales.							

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se describe el procedimiento seguido para recoger y analizar la información. Se especifican el enfoque y el diseño del estudio, la participación de los 12 trabajadores, las características del cuestionario y las pruebas estadísticas utilizadas para evaluar la relación entre transformación digital y eficiencia en los procesos legales.

5.1. Diseño metodológico

Se utilizó un enfoque cuantitativo porque las respuestas del cuestionario se convirtieron en puntuaciones que luego fueron procesadas estadísticamente. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que esta ruta permite medir variables y contrastar proposiciones previamente definidas.

La investigación fue aplicada debido a que partió de una dificultad identificada en CGS y utilizó los resultados para sustentar una propuesta tecnológica destinada a la propia empresa.

El diseño fue no experimental, ya que no se modificaron las condiciones de trabajo ni se aplicó tratamiento alguno. Las variables se observaron tal como se presentaban en la organización. El estudio también fue transversal porque el cuestionario se administró una sola vez durante 2026.

El alcance fue correlacional. Por esa razón, el análisis determinó la dirección y la intensidad de la asociación entre las variables, pero no buscó probar que la transformación digital causara por sí sola los cambios en la eficiencia.

5.2. Población

La población estuvo formada por todos los trabajadores de CGS Consultores Legales S.A.C. que realizaban funciones legales o administrativas durante 2026.

En total participaron 12 personas: un gerente general, cuatro abogados, cinco asistentes legales y dos asistentes administrativos.

Los integrantes de la empresa intervenían en la gestión de documentos, expedientes, consultas, coordinación de casos o control de plazos. Por ello, todos tenían experiencia directa con las actividades evaluadas en el cuestionario.

5.3. Muestra

Como se incluyó a los 12 trabajadores, no fue necesario seleccionar una parte de la población ni aplicar una técnica de muestreo.

Aunque el esquema institucional conserva el título “Muestra”, el procedimiento utilizado fue censal. Arias Gonzales (2020) denomina censo a la inclusión de todos los elementos que forman la población de estudio.

La unidad de análisis fue cada trabajador. En consecuencia, el número de unidades analizadas coincidió con el total de colaboradores involucrados en los procesos legales y administrativos de CGS.

El tamaño reducido limita la posibilidad de extender los resultados a otros estudios jurídicos. Los datos describen únicamente la situación de CGS. Esta limitación no contradice el propósito aplicado de la investigación, porque la propuesta se diseñó para atender las necesidades de esa organización.

5.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta. El cuestionario estuvo compuesto por 18 enunciados con cinco alternativas de respuesta en escala Likert. Nueve ítems correspondieron a transformación digital y nueve a eficiencia en los procesos legales. La consistencia interna se evaluó con el Alfa de Cronbach y la validez del contenido se revisó mediante juicio de una especialista.

Tabla 1 ***Escala de valoración del cuestionario***

Valor	Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Nota. Elaboración propia.

Validez de contenido

Una especialista del ámbito jurídico revisó si los ítems correspondían con las variables y dimensiones planteadas. Para ello consideró criterios de claridad, coherencia, pertinencia y relevancia. Luego de la evaluación, señaló que el instrumento podía aplicarse al personal de CGS.

Confiabilidad

La confiabilidad se calculó por separado para cada variable mediante el Alfa de Cronbach. Este coeficiente permitió revisar si los ítems de cada escala mantenían una relación interna coherente. Los dos resultados se ubicaron en el nivel de confiabilidad muy alta.

Tabla 2 ***Interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad***

Rango de Coeficiente	Magnitud de Confiabilidad
0,81 – 1,00	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy baja

Nota: Adaptado de Palella y Martins (2010).

Tabla 3 Confiabilidad de la variable Transformación digital

Estadísticas de Fiabilidad de Transformación digital

	Alfa de Cronbach
Transformación digital	0.865

Nota**.** Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en Jamovi.

La escala de transformación digital alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,865. De acuerdo con los rangos incluidos en la Tabla 2, este resultado corresponde a una consistencia interna muy alta.

Tabla 4 Confiabilidad de la variable Eficiencia en los procesos legales

Estadísticas de Fiabilidad de Eficiencia en los procesos legales

	Alfa de Cronbach
Eficiencia en los procesos legales	0.933

Nota. **Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en Jamovi.**

La escala de eficiencia en los procesos legales obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,933, valor que también se interpreta como una confiabilidad muy alta según la Tabla 2.

5.5. Técnica de procesamiento de la información

Después de recoger los cuestionarios, las respuestas se codificaron y revisaron en Microsoft Excel. Una vez depurada, la base se importó a Jamovi 2.7.37. Se calcularon frecuencias y porcentajes para cada variable y dimensión, y los resultados se presentaron en tablas y gráficos. La contrastación de hipótesis se realizó con el Rho de Spearman, debido a que se trabajó con puntuaciones ordinales procedentes de una escala Likert.

5.5.1. Análisis descriptivo

El análisis descriptivo resumió las respuestas de los 12 participantes mediante frecuencias absolutas y porcentajes. Estas medidas permitieron observar cómo se distribuyeron los niveles bajo, medio y alto en cada variable y dimensión.

Las tablas y figuras muestran la distribución de las respuestas, sin atribuir causalidad a los resultados. Primero se presentan los datos de transformación digital y luego los de eficiencia en los procesos legales.

La exposición comienza con la variable transformación digital y sus dimensiones: digitalización, uso de herramientas digitales y automatización. A continuación, se presentan la eficiencia de los procesos legales, el tiempo de respuesta, el cumplimiento de plazos y la disminución de pasos.

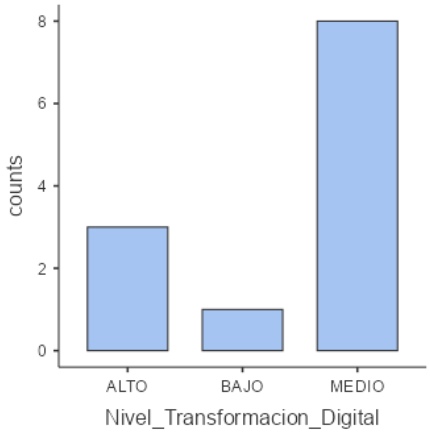
Variable 1: Transformación digital

Tabla 5 ***Nivel de la variable Transformación digital***

Transformación Digital	Frecuencias	% del Total	% acumulado
ALTO	3	25.0%	25.0%
BAJO	1	8.3%	33.3%
MEDIO	8	66.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 1: Datos porcentuales de la variable transformación digital



Ocho de los doce participantes ubicaron la transformación digital en un nivel medio (66,7 %). Tres la valoraron en nivel alto (25,0 %) y uno en nivel bajo (8,3 %).

El predominio del nivel medio indica que CGS ya utiliza recursos digitales, pero todavía no existe una integración uniforme durante todo el manejo de los expedientes. Algunas actividades se encuentran digitalizadas y otras continúan con controles separados.

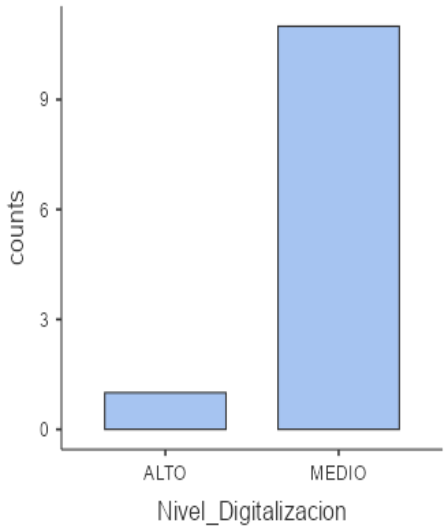
V1D1: Nivel de digitalización

Tabla 6 Nivel de la dimensión digitalización de los procesos legales

Digitalización	Frecuencias	% del Total	% acumulado
ALTO	1	8.3%	8.3%
MEDIO	11	91.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 2: Datos porcentuales de la dimensión digitalización



En la dimensión digitalización, once trabajadores se ubicaron en el nivel medio (91,7 %) y uno en el nivel alto (8,3 %). No se registraron valoraciones en el nivel bajo.

El resultado muestra que la empresa ya cuenta con una base de información digital. Sin embargo, la concentración en el nivel medio señala que todavía se debe mejorar la organización, disponibilidad y protección de los archivos electrónicos.

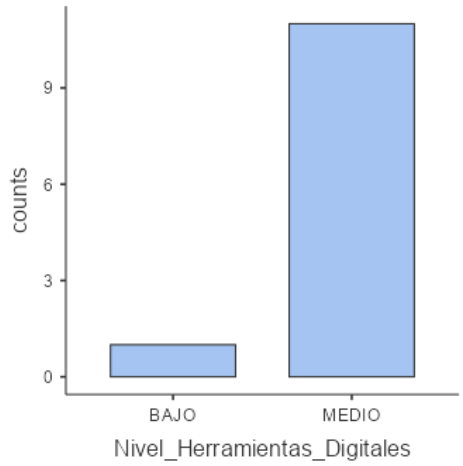
V1D2: Uso de herramientas digitales

Tabla 7 Nivel de la dimensión uso de herramientas digitales

Herramientas Digitales	Frecuencias	% del Total	% acumulado
BAJO	1	8.3%	8.3%
MEDIO	11	91.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 3 ***Datos porcentuales dimensión herramientas digitales***



En el uso de herramientas digitales, once participantes alcanzaron el nivel medio (91,7 %) y uno el nivel bajo (8,3 %). Ninguno se ubicó en el nivel alto.

Las aplicaciones y plataformas forman parte del trabajo, aunque su utilización aún no es constante ni homogénea entre todos los usuarios. Por ello, el uso de herramientas no puede considerarse completamente incorporado a la rutina de la empresa.

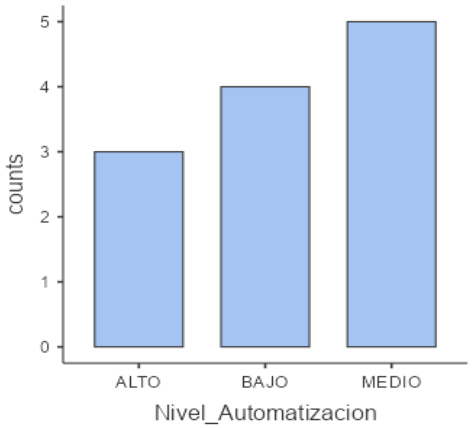
V1D3: Grado de automatización

Tabla 8 ***Nivel de la dimensión grado de automatización***

Automatización	Frecuencias	% del Total	% acumulado
ALTO	3	25.0%	25.0%
BAJO	4	33.3%	58.3%
MEDIO	5	41.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 4 ***Datos porcentuales dimensión automatización***



La automatización mostró resultados más dispersos: cinco participantes se ubicaron en el nivel medio (41,7 %), cuatro en el bajo (33,3 %) y tres en el alto (25,0 %). Esto sugiere que algunas tareas reciben apoyo tecnológico, mientras otras continúan bajo control manual. La empresa no presenta un mismo nivel de automatización en todas sus actividades.

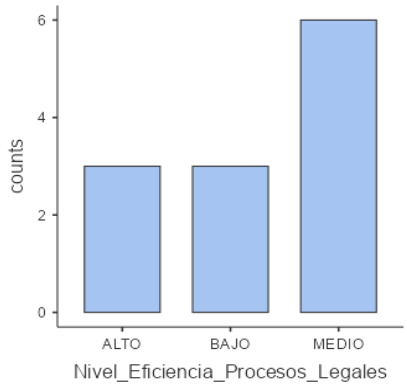
Variable 2: Eficiencia en los procesos legales

Tabla 9 Nivel de la variable eficiencia en los procesos legales

Eficiencia Procesos Legales	Frecuencias	% del Total	% acumulado
ALTO	3	25.0%	25.0%
BAJO	3	25.0%	50.0%
MEDIO	6	50.0%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 5: Datos porcentuales de la variable eficiencia en los procesos legales



En la variable eficiencia, seis trabajadores se ubicaron en el nivel medio (50,0 %). Los niveles alto y bajo reunieron a tres participantes cada uno (25,0 %).

Las respuestas no muestran una percepción uniforme. Una parte del personal considera que los procesos funcionan adecuadamente, mientras otra todavía experimenta demoras o dificultades. Esta diferencia orienta la propuesta hacia la gestión documental, la coordinación y el control de los casos.

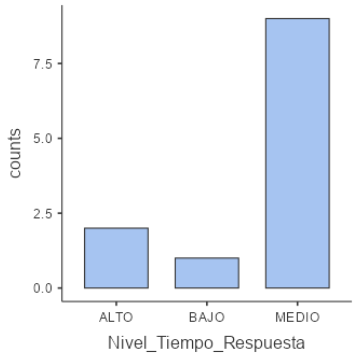
V2D1: Reducción del tiempo de respuesta legal

Tabla 10 Nivel de la dimensión reducción del tiempo de respuesta legal

Tiempo Respuesta	Frecuencias	% del Total	% acumulado
ALTO	2	16.7%	16.7%
BAJO	1	8.3%	25.0%
MEDIO	9	75.0%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 6 ***Datos porcentuales dimensión reducción del tiempo de respuesta legal***



En la reducción del tiempo de respuesta, nueve participantes alcanzaron el nivel medio (75,0 %), dos el alto (16,7 %) y uno el bajo (8,3 %).

La mayoría reconoce cierta mejora en la rapidez del trabajo, aunque aún existen actividades que podrían simplificarse. La centralización de información y algunas automatizaciones pueden reducir el tiempo utilizado en búsquedas y verificaciones.

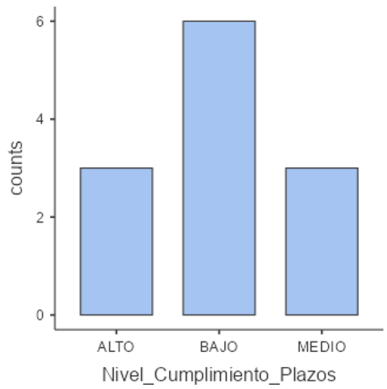
V2D2: Cumplimiento oportuno de los plazos procesales

Tabla 11 Nivel de la dimensión cumplimiento oportuno de los plazos procesales

Nivel_Cumplimiento_Plazos	Frecuencias	% del Total	% acumulado
ALTO	3	25.0%	25.0%
BAJO	6	50.0%	75.0%
MEDIO	3	25.0%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 7 ***Datos porcentuales dimensión cumplimiento oportuno de los plazos procesales***



El cumplimiento oportuno de los plazos fue la dimensión con mayor presencia del nivel bajo: seis colaboradores (50,0 %). Tres se ubicaron en nivel medio (25,0 %) y tres en nivel alto (25,0 %).

Las respuestas muestran diferencias en la forma de registrar y revisar las fechas procesales. Por este motivo, el sistema propuesto debe dar prioridad a las alertas, la asignación de responsables y el seguimiento de las actividades pendientes.

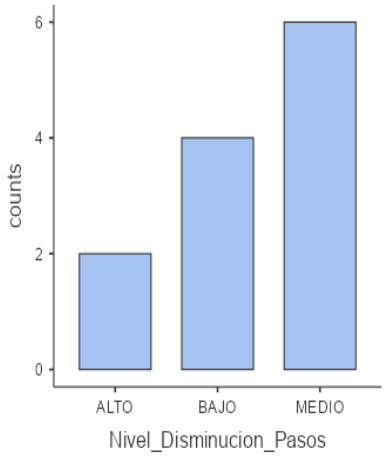
V2D3: Disminución de pasos en los procesos legales

Tabla 12 Nivel de la dimensión disminución de pasos en los procesos legales

Disminución Pasos	Frecuencias	% del Total	% acumulado
ALTO	2	16.7%	16.7%
BAJO	4	33.3%	50.0%
MEDIO	6	50.0%	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

Gráfico 8 ***Datos porcentuales dimensión disminución de pasos en los procesos legales***



En la disminución de pasos, seis participantes se ubicaron en el nivel medio (50,0 %), cuatro en el bajo (33,3 %) y dos en el alto (16,7 %).

La concentración de respuestas en los niveles medio y bajo indica que todavía existen tareas duplicadas o secuencias que podrían reorganizarse. Una fuente común de información permitiría reducir registros repetidos y simplificar el recorrido de cada expediente.

5.5.2. Análisis ligado a la hipótesis

Las hipótesis se contrastaron mediante el Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,05. La prueba permitió conocer el sentido y la fuerza de la relación entre las puntuaciones de las variables principales y de cada dimensión de transformación digital.

Para interpretar los resultados se consideraron el coeficiente ρ y el valor p. El coeficiente indicó la dirección y magnitud de la asociación. Cuando el valor p fue menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula correspondiente.

Hipótesis general

Tabla 13 Correlación entre la Transformación digital y la Eficiencia en los procesos legales

	Transformación digital	Eficiencia Procesos Legales
Transformación digital	—	Rho: 0.**885** p-valor: <.001
Eficiencia Procesos Legales	Rho: 0.**885** p-valor: <.001	—

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

La relación entre transformación digital y eficiencia fue positiva y muy fuerte (ρ = 0,885; p < 0,001). Debido a que la significancia fue menor que 0,05, se rechazó la hipótesis nula general. En los 12 trabajadores de CGS, las puntuaciones más altas de transformación digital coincidieron con una mejor valoración de la eficiencia de los procesos legales.

Hipótesis específica 1

Tabla 14 *Correlación entre el nivel de digitalización y la eficiencia en los procesos legales.*

	Digitalización	Eficiencia Procesos Legales
Digitalización	—	Rho: 0.900 p-valor: <.001

Eficiencia Procesos Legales	Rho: 0.900 p-valor: <.001	—

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

La digitalización presentó una relación positiva muy fuerte con la eficiencia (ρ = 0,900; p < 0,001). Se rechazó la primera hipótesis nula. Dentro de la población evaluada, una mayor disponibilidad y organización digital de los documentos se asoció con mejores puntuaciones de eficiencia.

Hipótesis específica 2

Tabla 15 ***Correlación entre el uso de herramientas digitales y la eficiencia en los procesos legales.***

	Herramientas digitales	Eficiencia Procesos Legales
Herramientas digitales	—	Rho: 0.812 p-valor: <.001
Eficiencia Procesos Legales	Rho: 0.812 p-valor: <.001	—

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

El uso de herramientas digitales se relacionó de forma positiva y muy fuerte con la eficiencia (ρ = 0,812; p < 0,001). La significancia permitió rechazar la segunda hipótesis

nula. El resultado indica que, en CGS, el uso más favorable de aplicaciones y plataformas coincidió con una mejor percepción del desempeño legal.

Hipótesis específica 3

Tabla 16 Correlación entre el grado de automatización y la eficiencia en los procesos legales.

	Automatización	Eficiencia Procesos Legales
Eficiencia Procesos Legales	Rho: 0.856 p-valor: <.001	—
Automatización	—	Rho: 0.856 p-valor: <.001

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos mediante el procesamiento de datos en Jamovi.

La automatización también presentó una relación positiva muy fuerte con la eficiencia (ρ = 0,856; p < 0,001). Se rechazó la tercera hipótesis nula. Los trabajadores que valoraron mejor las alertas, asignaciones y apoyos automáticos también reportaron mayores niveles de eficiencia en los procesos.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1. Alcance esperado

Los resultados mostraron que una mejor valoración de la transformación digital se relaciona con una mayor eficiencia percibida. Sobre esa base se propone diseñar un Sistema de Gestión Digital de Expedientes (SGDE) para reunir documentos, identificar responsables y controlar plazos y tareas. El objetivo es contar con una solución ajustada al tamaño de CGS, evitando incorporar funciones que no respondan a sus necesidades reales.

Los usuarios directos serán los 12 integrantes de la empresa: gerencia, abogados, asistentes legales y asistentes administrativos. Cada uno podrá consultar y actualizar la información según sus funciones. Los clientes serán beneficiarios indirectos, porque un mejor orden interno puede traducirse en respuestas más rápidas y datos más claros sobre el avance de sus asuntos.

El diseño se limita a la estructura y los procedimientos observados en CGS durante 2026. Por ello, no se plantea como una solución general para todo el mercado jurídico ni pretende cubrir formas de trabajo que no existen en la empresa.

6.2. Descripción del mercado objetivo del producto o servicio

Al tratarse de una herramienta para uso interno, el mercado objetivo no está compuesto por compradores externos. La organización usuaria es CGS Consultores Legales S.A.C., que presta servicios en las áreas de Derecho Civil, Administrativo y Penal.

La plataforma será utilizada por un gerente general, cuatro abogados, cinco asistentes legales y dos asistentes administrativos. El acceso se organizará por roles, de modo que cada usuario pueda visualizar o modificar solo los datos necesarios para su trabajo.

6.2.1. Fuentes de ingreso

CGS Consultores Legales S.A.C. asumiría la inversión requerida para el desarrollo, la puesta en marcha, la infraestructura y la capacitación. En una primera etapa, el proyecto no generará ingresos por ventas o suscripciones, porque su finalidad es mejorar el funcionamiento interno de la empresa.

6.2.2. Canales de distribución

El servicio se ofrecerá mediante una aplicación web privada. El personal ingresará con credenciales individuales desde equipos de la empresa o dispositivos previamente autorizados, de acuerdo con las reglas de seguridad aprobadas por la gerencia.

Una base central relacionará expedientes, usuarios, documentos, tareas y fechas. Los archivos podrán guardarse en un servidor local o en un servicio de nube, siempre que cuente con control de acceso, respaldo y registro de las acciones realizadas.

6.2.3. Estrategias de penetración en el mercado

En este proyecto, la penetración se entiende como adopción por parte del personal. La meta es que la plataforma se incorpore de manera gradual a las actividades diarias y que los controles paralelos se reduzcan conforme se compruebe su utilidad.

El primer paso será mostrar el prototipo a la gerencia, los abogados y los asistentes. Cada función se explicará a partir de un problema observado en la empresa. Las opiniones de los usuarios permitirán corregir el diseño antes de definir la versión que se implementará.

La adopción incluirá sesiones prácticas, guías breves y acompañamiento durante las primeras tareas de registro, carga documental, búsqueda y uso de alertas. Los módulos se habilitarán por etapas, empezando por los que atiendan los problemas considerados prioritarios.

6.2.4. Alianzas estratégicas

La implementación requerirá coordinación entre la empresa y, de ser necesario, proveedores especializados. Las alianzas mencionadas son posibles alternativas y solo deberán formalizarse cuando la gerencia apruebe la ejecución del proyecto.

La coordinación interna involucrará a la gerencia, abogados y asistentes. La gerencia definirá recursos y aprobará decisiones. El personal operativo describirá los flujos reales, los documentos utilizados, los tipos de expediente y los permisos que necesita cada rol.

Para el componente técnico podría contratarse a un proveedor que desarrolle y mantenga la aplicación. También sería necesario seleccionar un servicio de alojamiento que ofrezca disponibilidad, copias de seguridad y mecanismos de recuperación.

Si el volumen inicial supera la capacidad del personal, se podría contratar apoyo temporal para digitalizar los expedientes físicos. La selección deberá considerar experiencia, confidencialidad, seguridad, continuidad y soporte, debido al carácter reservado de la información legal.

6.2.5. Benchmarking

El benchmarking revisa únicamente información publicada por tres estudios de Lima: Lexy Asesores Legales, JCS Legal Group & Asociados y Estudio Jurídico Nexa. La comparación considera la organización de documentos, el seguimiento de asuntos y las herramientas digitales comunicadas por cada firma. No se presume acceso a información interna.

Lexy Asesores Legales comunica el uso de carpetas compartidas y de una plataforma para revisar actividades, obligaciones y alertas. Estas funciones muestran cómo

puede organizarse la documentación y dar visibilidad a las tareas asignadas para cada cliente (Lexy Asesores Legales, s. f.).

JCS Legal Group & Asociados presta servicios en Derecho Civil, Penal y Administrativo. En su información pública menciona seguimiento en línea, firma digital, audiencias virtuales y gestión documental, además de la comunicación de los principales avances del proceso (JCS Legal Group & Asociados, s. f.).

Estudio Jurídico Nexa atiende asuntos de contrataciones públicas, Derecho Civil, Familia y Penal. Su servicio incluye la preparación y administración de documentos desde la consulta hasta la representación, por lo que constituye una referencia cercana para una organización legal pequeña o mediana (Estudio Jurídico Nexa, s. f.).

Tabla 17 Benchmarking de estudios jurídicos locales

Criterio	CGS Consultores Legales S.A.C.	Lexy Asesores Legales	JCS Legal Group & Asociados	Estudio Jurídico Nexa	Práctica propuesta para CGS
Organización documental	Expedientes físicos y digitales sin un repositorio centralizado	Carpetas legales compartidas	Gestión documental mediante herramientas digitales	Organización y gestión de documentos legales	Repositorio centralizado por expediente
Seguimiento de actividades	Coordinación y seguimiento realizados mediante diferentes medios	Plataforma de actividades en tiempo real	Plataforma de seguimiento en línea y reportes de avance	Acompañamiento durante las etapas del proceso	Módulo de actividades, responsables y estados
Control de obligaciones y plazos	Seguimiento principalmente manual	Seguimiento de obligaciones y alertas	Reportes por cada hito procesal	Seguimiento del caso durante su desarrollo	Alertas de vencimientos y calendario procesal

Criterio	CGS Consultores Legales S.A.C.	Lexy Asesores Legales	JCS Legal Group & Asociados	Estudio Jurídico Nexa	Práctica propuesta para CGS
Acceso a la información	Dependencia de archivos físicos y documentos distribuidos	Acceso mediante carpetas legales compartidas	Plataforma digital de seguimiento	Canales digitales de atención y coordinación	Acceso mediante usuarios, contraseñas y roles
Áreas de práctica comparables	Derecho Civil, Administrativo y Penal	Principalmente asesoría empresarial	Derecho Civil, Administrativo y Penal	Derecho Civil, Penal y contrataciones públicas	Configuración de expedientes según el área legal
Comunicación con usuarios	Comunicación interna mediante medios no centralizados	Atención presencial y virtual	Seguimiento digital y comunicación de avances	Consulta y acompañamiento personalizado	Notificaciones y observaciones dentro del sistema
Nivel de digitalización observable	Digitalización parcial	Intermedio-alto	Alto	Básico-intermedio	Implementación progresiva del SGDE

Nota. Elaboración propia con base en la información publicada por Lexy Asesores Legales, JCS Legal Group & Asociados y Estudio Jurídico Nexa. La tabla no incluye datos internos ni confidenciales de estas organizaciones.

La revisión muestra distintos niveles de uso tecnológico. Lexy destaca el seguimiento y las carpetas compartidas; JCS integra seguimiento, firma digital y gestión de documentos; y Nexa presenta un proceso organizado de atención documental. Para CGS, estas referencias se resumen en cuatro prioridades: expediente central, responsables identificados, control de fechas y acceso registrado a la información.

6.3. Desarrollo del proyecto de innovación

Etapa 1: Verificación del entorno

Antes de diseñar el sistema se revisará cómo trabaja actualmente la empresa. Se observará de qué manera se crean, guardan y consultan los expedientes, quién controla las fechas y en qué puntos se repiten registros o se pierde trazabilidad. Las conversaciones con abogados y asistentes permitirán convertir estos problemas en requisitos específicos.

Tabla 18 ***Análisis FODA de CGS Consultores Legales S.A.C.***

Categoría	Detalle
Fortalezas (F)	● Personal con experiencia en gestión legal. ● Uso básico de herramientas digitales (Word, Excel, correo). ● Disposición de la empresa para modernizar sus procesos. ● Manejo de expedientes activos con información estructurada.
Debilidades (D)	● Uso predominante de expedientes físicos. ● Falta de centralización de la información. ● Dificultad para el control de plazos procesales. ● Baja automatización en procesos administrativos.
Oportunidades (O)	● Tendencia creciente a la digitalización en el sector legal. ● Disponibilidad de tecnologías web de bajo costo. ● Mejora en la eficiencia mediante sistemas digitales. ● Mayor competitividad frente a estudios modernos.
Amenazas (A)	● Resistencia al cambio del personal. ● Riesgo de baja adopción del sistema. ● Dependencia de infraestructura tecnológica. ● Posibles errores en la migración de expedientes físicos a digitales.

Nota. Elaboración propia a partir del análisis de la situación interna y externa de CGS Consultores Legales S.A.C.

El FODA muestra que CGS cuenta con experiencia jurídica y disposición para mejorar, pero aún maneja información poco centralizada y controles de fechas dependientes de procedimientos manuales. Las tecnologías web representan una alternativa accesible. No obstante, la implementación tendrá que atender la resistencia al cambio, la migración de documentos y la posibilidad de que algunos usuarios mantengan registros paralelos.

Etapa 2: Planteamiento de la solución

En esta etapa, los problemas identificados se convertirán en requisitos y funciones del Sistema de Gestión Digital de Expedientes.

La propuesta consiste en una aplicación web privada que centralice los datos de los casos, ordene los documentos y apoye el seguimiento de actividades y vencimientos.

Para el desarrollo se consideran las siguientes tecnologías:

- Frontend: Svelte o SvelteKit, para construir una interfaz modular y de respuesta rápida.
- Backend: API REST desarrollada con Node.js o Laravel.
- Base de datos: MySQL, destinada a almacenar de forma estructurada la información de expedientes, usuarios y actividades.
- Almacenamiento documental: servidor local o servicio de nube para conservar archivos PDF y anexos.

Los módulos principales serán los siguientes:

- Registro y gestión de expedientes
- Digitalización y almacenamiento de documentos
- Control de plazos procesales mediante alertas
- Búsqueda avanzada de expedientes
- Panel de control (dashboard) con indicadores legales
- Gestión de usuarios con roles (abogado, asistente, administración)

Duración estimada: cuatro semanas.

Actividades de la Etapa 2

Semana 1: Levantamiento de requerimientos

- Identificación de procesos actuales de gestión documental.
- Determinación de necesidades funcionales del sistema.
- Definición de roles de usuario y permisos.
- Priorización de módulos del SGDE.

Semana 2: Diseño del sistema

- Diseño de arquitectura del sistema (frontend, backend, base de datos).
- Diseño de interfaz inicial (wireframes en Svelte).
- Definición del modelo de base de datos (expedientes, documentos, usuarios).
- Diseño del flujo de registro y consulta de expedientes.

Semana 3: Modelado funcional

- Definición de módulos del sistema.
- Diseño del flujo de carga de documentos.
- Estructuración del dashboard de indicadores.
- Validación de requerimientos con usuarios internos.

Semana 4: Consolidación del diseño

- Integración de todos los requerimientos.
- Ajuste del modelo funcional del sistema.
- Validación del diseño final con la dirección.
- Elaboración del cronograma de desarrollo.

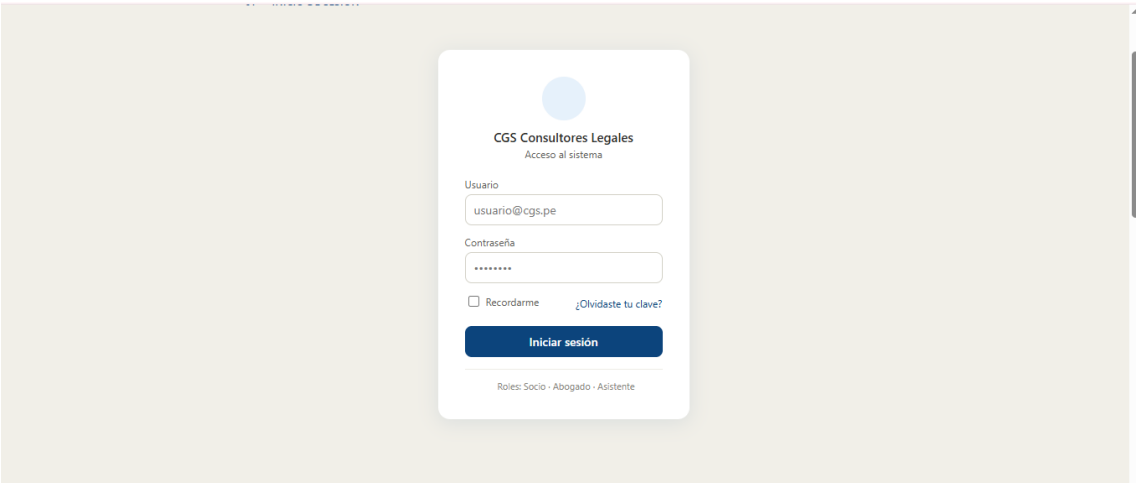
Entregable: documento de requerimientos y diseño funcional del SGDE aprobado.

Etapa 3: Desarrollo del prototipo

Durante la tercera etapa se elaborará un prototipo navegable con Svelte/SvelteKit, una API de servicios y una base de datos MySQL.

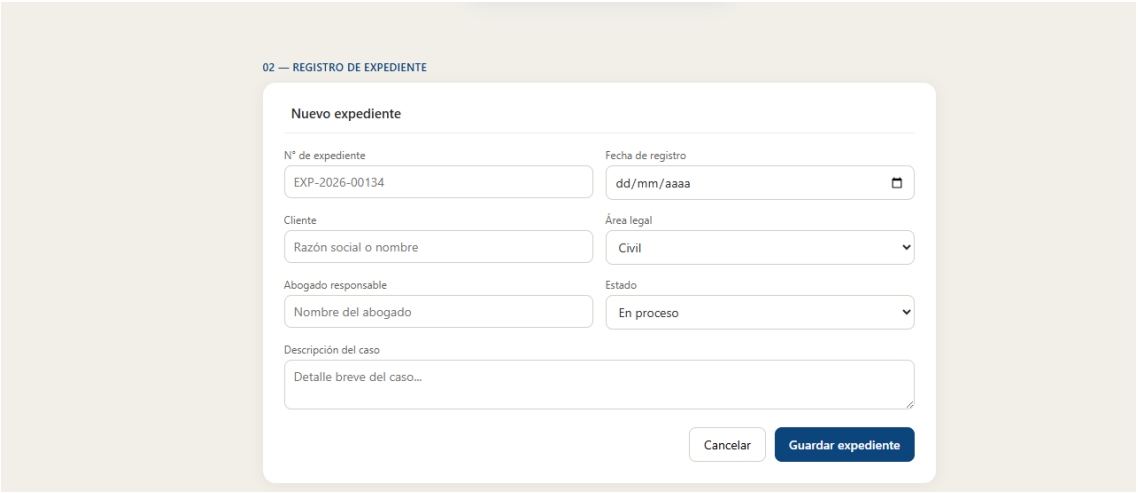
El prototipo permitirá probar los flujos principales con usuarios de la empresa antes de comprometer el presupuesto de una implementación completa. Las observaciones obtenidas servirán para corregir pantallas, campos y secuencias de uso.

Imagen 1: Prototipo de login del SGDE



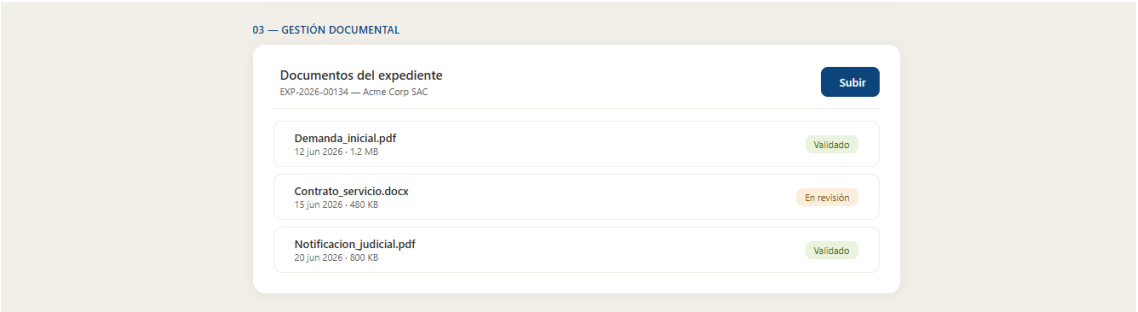
Nota. La pantalla de acceso valida la identidad del usuario y aplica los permisos correspondientes a su rol.

Imagen 2: Prototipo de registro de expedientes



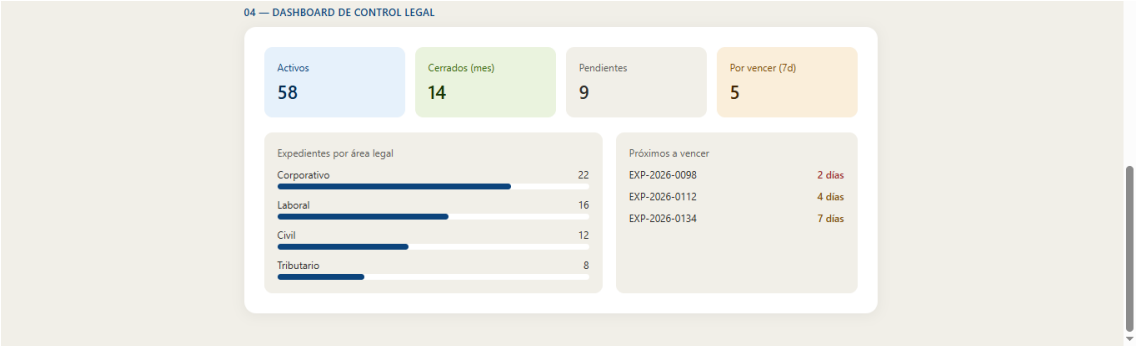
Nota. El formulario registra los datos básicos del asunto, entre ellos el código o número de caso, el cliente, la especialidad y el estado.

Imagen 3: Prototipo de gestión documental



Nota. El módulo relaciona cada archivo electrónico con su expediente y facilita su clasificación y posterior consulta.

Imagen 4: Prototipo de dashboard de control legal



Nota. El panel presenta el número de expedientes activos, cerrados, pendientes y próximos a vencer para facilitar el seguimiento diario.

Etapa 4: Evaluación

El prototipo será probado por trabajadores de CGS que representen los distintos roles de uso.

La evaluación combinará tareas prácticas con encuestas breves. Se registrarán dificultades, tiempo empleado y percepción de utilidad; luego se realizarán los ajustes necesarios antes de la implementación.

Entre los indicadores de evaluación se considerarán:

- Reducción del tiempo de búsqueda de expedientes
- Facilidad de uso del sistema
- Mejora en el control de documentos
- Nivel de satisfacción del usuario

Etapa 5: Implementación y control

Cuando la versión sea aprobada, el sistema se habilitará en el entorno de trabajo de CGS y se incorporará gradualmente a las actividades del personal.

La primera migración comprenderá los 89 expedientes activos. Los documentos se digitalizarán, clasificarán y cargarán por grupos para facilitar la verificación y reducir errores durante el traslado.

6.4. Presupuesto

El presupuesto separa la inversión necesaria para poner en marcha el SGDE (CAPEX) de los gastos anuales requeridos para mantenerlo operativo (OPEX). Se consideran el desarrollo, la infraestructura, la capacitación, el soporte y la continuidad del servicio.

Tabla 19 CAPEX del proyecto

Concepto	Costo (S/.)	Descripción
Desarrollo SGDE	10,000	Construcción del sistema web y sus módulos principales.
Diseño UI/UX	2,500	Diseño de interfaces en Svelte enfocadas al usuario.
Base de datos	2,000	Implementación de MySQL para gestión legal.
Digitalización	4,000	Escaneo y carga de los 89 expedientes activos.
Infraestructura	1,500	Configuración de hosting, dominio y servidor.
Capacitación	1,000	Entrenamiento para abogados y asistentes.
Pruebas y ajustes	2,000	Corrección de errores y validación funcional final.

TOTAL CAPEX: S/ 23,000

OPEX (Costos operativos anuales)

El OPEX comprende los gastos que se repetirán después de la implementación, como el alojamiento, las copias de respaldo, el soporte técnico y el mantenimiento.

Tabla 20 OPEX del proyecto

Concepto	Costo anual (S/.)	Descripción
Hosting y servidor	1,200	Mantenimiento del servidor y almacenamiento de datos
Soporte y mantenimiento	3,000	Corrección de errores, mejoras y actualizaciones menores
Actualización del sistema	1,500	Nuevas funcionalidades o mejoras progresivas
Respaldo y seguridad	800	Backups automáticos y protección de información legal

TOTAL, OPEX ANUAL: S/ 6,500

Distinguir la inversión inicial de los gastos recurrentes permite calcular mejor la sostenibilidad del sistema y programar futuras mejoras sin confundirlas con el costo de desarrollo.

CONCLUSIONES

Se determinó que la transformación digital se relaciona de manera positiva y muy fuerte con la eficiencia de los procesos legales ($\rho = 0,885$; $p < 0,001$). En los 12 trabajadores censados, las puntuaciones más altas de integración tecnológica coincidieron con una mejor percepción del desempeño. El resultado corresponde únicamente a CGS, no demuestra causalidad y no puede generalizarse a otros estudios jurídicos.

La digitalización fue la dimensión con la relación más alta respecto de la eficiencia ($\rho = 0,900$; $p < 0,001$). La disponibilidad ordenada de expedientes y documentos electrónicos se asoció con mejores valoraciones del acceso a la información y de la continuidad de las tareas. Por ello, el SGDE debe comenzar por una estructura documental única, segura y accesible según el rol.

El uso de herramientas digitales presentó una relación positiva muy fuerte con la eficiencia ($\rho = 0,812$; $p < 0,001$). Las aplicaciones de comunicación, consulta y seguimiento aportan cuando se utilizan con criterios comunes. La mejora no depende solo de comprar software; también requiere capacitación y reglas claras sobre qué información registrar y cómo compartirla.

La automatización se relacionó de manera positiva y muy fuerte con la eficiencia ($\rho = 0,856$; $p < 0,001$). Las alertas, asignaciones y reportes pueden reducir verificaciones manuales y apoyar respuestas oportunas. En CGS conviene incorporar estas funciones de manera gradual, con posibilidad de revisar su funcionamiento y corregir errores.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que la gerencia organice la transformación digital mediante un plan por etapas, con responsables, fechas e indicadores. La primera prioridad debe ser un expediente central que permita conocer el estado del caso, el responsable y las actividades pendientes. Entre los indicadores pueden utilizarse el tiempo de búsqueda, el número de expedientes actualizados, las alertas atendidas y las tareas vencidas.

También se recomienda completar la digitalización de los 89 expedientes activos con una estructura uniforme de nombres, carpetas y metadatos. Antes de cargar cada archivo debe verificarse su integridad y definirse qué usuarios pueden consultarlo o modificarlo. Esta medida reducirá duplicidades y evitará que la información dependa de carpetas personales.

La implementación debe acompañarse con capacitación práctica y procedimientos breves para cada módulo. El personal necesita conocer tanto el uso técnico de la herramienta como las reglas de registro: qué dato ingresar, en qué momento y quién es responsable de actualizarlo. Durante la etapa inicial deberá existir un canal de soporte para resolver incidencias.

Las alertas de vencimiento, la asignación de responsables, las notificaciones y los reportes deben incorporarse progresivamente. Cada automatización tendrá que probarse con casos reales y conservar un historial de cambios. De esta manera se podrá reducir el error operativo sin perder el control humano sobre las decisiones jurídicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adisa, M. O., Ojikutu, G. A., Abdullai, L., Oyedeji, S., y Porras, J. (2024). Dynamic capabilities for sustainable digital transformation amid crisis: Insights from law firms in emerging economy. En S. Hyrynsalmi, J. Münch, K. Smolander y J. Melegati (Eds.), *Software business* (Lecture Notes in Business Information Processing, Vol. 500, pp. 478–492). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-53227-6_34

Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración* (1.ª ed.). Autor-editor. http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Doroteo Guerrero, F. V., y Camacho Ortiz, M. E. (2021). *Inteligencia artificial y la automatización de procesos judiciales en la administración de justicia del Perú, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte. https://hdl.handle.net/11537/29472

Estudio Jurídico Nexa. (s. f.). *Estudio Jurídico Nexa*. Recuperado el 18 de julio de 2026, de https://estudiojuridiconexa.pe/

EY Perú. (2024, 1 de octubre). *Nuevos horizontes de la madurez digital en el Perú 2024*. https://www.ey.com/es_pe/insights/technology/nuevos-horizontes-madurez-digital-peru

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Compendio estadístico Perú 2023: Capítulo 23. Cuentas nacionales*. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Compendio2023/cap23/cap23.htm

JCS Legal Group & Asociados. (s. f.). *JCS Legal Group & Asociados*. Recuperado el 18 de julio de 2026, de https://www.jcsjuridico.com/

Lexy Asesores Legales. (s. f.). *Lexy Asesores Legales*. Recuperado el 18 de julio de 2026, de https://lexy.pe/

Mania, K. (2022). The digital transformation of legal industry: Management challenges and technological opportunities. *Danube, 13*(3), 209–225. https://doi.org/10.2478/danb-2022-0013

Paiz, E., y Ongenaet, S. (2023, 24 de enero). *Practice innovations: What is stalling the legal tech market in Latin America?* Thomson Reuters Institute. https://www.thomsonreuters.com/en-us/posts/legal/practice-innovations-legal-tech-latin-america/

Palella Stracuzzi, S., y Martins Pestana, F. (2010). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3.ª ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

The jamovi project. (2026). *jamovi* (Version 2.7.37) [Software de computadora]. https://www.jamovi.org

Vargas Romero, H. V. (2022). *Transformación digital y gestión administrativa de la Unidad de Gestión de Despacho Judicial del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/80679

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems, 28*(2), 118–144. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003

ANEXOS

Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación o Tesis

Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026

Integrantes:

1. Alvarez Melendez Jean Carlo Giovanni

Asesor: Lopez Orozco, Gina Fernanda

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

La investigación permitirá identificar oportunidades de mejora en la gestión de procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., promoviendo la digitalización, automatización y optimización de recursos. Su impacto esperado es tecnológico y organizacional, al contribuir a reducir tiempos de respuesta, mejorar el control de expedientes y fortalecer la eficiencia operativa del estudio jurídico.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

La encuesta aplicada a 12 colaboradores evidenció una correlación positiva muy fuerte entre la transformación digital y la eficiencia en los procesos legales (Rho de Spearman = 0,885; $p < 0,001$). Asimismo, se identificaron relaciones significativas con la digitalización, automatización y uso de herramientas digitales. Los resultados sustentaron la propuesta de un Sistema de Gestión Digital de Expedientes.

Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General ¿Cómo se relaciona la transformación digital con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C. 2026?	**Objetivo General** Determinar la relación de la transformación digital con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C 2026	**Hipótesis General** La transformación digital se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.	**Variable 1** Transformación digital **Variable 2** Eficiencia en los procesos legales	▪Nivel de digitalización de los procesos legales. ▪ Uso de herramientas digitales en el estudio ▪ Grado de automatización de procesos legales ▪ Reducción del tiempo de respuesta legal ▪ Cumplimiento oportuno de plazos procesales ▪ Disminución de pasos en procesos legales	**Enfoque:** Cuantitativo **Diseño:** No experimental **Tipo de investigación:** Aplicada **Nivel de investigación:** Correlacional **Corte:** Transversal **Población:** Personal de CGS Consultores Legales S.A.C., conformado por abogados, asistentes legales y personal administrativo. **Muestra 12** colaboradores de CGS Consultores Legales S.A.C. **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario tipo Likert
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Específicas**			
PE1: ¿Cómo se relaciona la digitalización de procesos con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026? PE2: ¿Cómo se relaciona el uso de herramientas digitales con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026? PE3: ¿Cómo se relaciona la automatización de procesos con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026?	OE1: Establecer la relación entre la digitalización de procesos y la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026. OE2: Establecer la relación entre el uso de herramientas digitales y la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026. OE3: Establecer la relación entre la automatización de procesos y la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.	HE1: La digitalización de procesos se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026. HE2: El uso de herramientas digitales se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026. HE3: La automatización de procesos se relaciona significativamente con la eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026.			

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Objetivo: Recopilar información sobre la percepción de los colaboradores respecto a la transformación digital y la eficiencia en los procesos legales.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que mejor represente su opinión.

VALOR	ESCALA
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Variable 1: Transformación Digital

Dimensión: Nivel de digitalización de los procesos legales

1. Los expedientes legales del estudio se gestionan en formato digital.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

2. La información legal se encuentra disponible en plataformas digitales internas.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

3. Los sistemas digitales del estudio cuentan con mecanismos adecuados de seguridad.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

Dimensión: Uso de herramientas digitales

4. Utilizo software especializado para gestionar procesos legales.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

5. La comunicación interna del estudio se realiza mediante herramientas digitales.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

6. La empresa brinda capacitación para el uso de herramientas digitales.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

Dimensión: Automatización de procesos

7. Las tareas repetitivas del estudio se realizan mediante sistemas automatizados.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

8. El sistema digital alerta sobre vencimientos procesales.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

9. La automatización mejora la productividad del estudio jurídico.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

Variable 2: Eficiencia en los procesos legales

10. La elaboración de documentos legales se realiza en menor tiempo que antes.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

11. Las consultas de los clientes se atienden con rapidez.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

12. Los procesos internos se desarrollan dentro de los tiempos establecidos.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

13. Los plazos procesales se cumplen oportunamente.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

14. Existe una adecuada planificación de actividades legales.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

15. El equipo coordina eficazmente para evitar retrasos.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

16. Se han eliminado procedimientos innecesarios en los procesos legales del estudio.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

17. Los trámites internos se realizan de manera más simple que antes.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

18. Se ha reducido la duplicidad de actividades en la gestión de casos legales.

- ( ) 1
- ( ) 2
- ( ) 3
- ( ) 4
- ( ) 5

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

- **DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Katherine Felícitas Chilo Acostupa

1.2. Cargo e institución del experto: Analista Legal – Estudio Sáenz

1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable de Transformación Digital

1.4. Autor del instrumento: Jean Carlo Giovanni Alvarez Melendez

1.5. Título de la investigación: Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026

- **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						95%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5		X	
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9		X	

- **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
- **94%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

FIRMA DEL EXPERTO

LUGAR Y FECHA

Lima, junio de 2026

DNI N°

77224360

ORCID

0009-0002-6503-5952



- **DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto: Katherine Felícitas Chilo Acostupa

1.2. Cargo e institución del experto: Analista Legal – Estudio Sáenz

1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario sobre la variable de Eficiencia en los Procesos Legales

1.4. Autor del instrumento: Jean Carlo Giovanni Alvarez Melendez

1.5. Título de la investigación: Transformación digital y eficiencia en los procesos legales de CGS Consultores Legales S.A.C., 2026

- **ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						95%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14		X	
Ítem 15	X		
Ítem 16	X		
Ítem 17	X		
Ítem 18	X		

- **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
- **97%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

FIRMA DEL EXPERTO

LUGAR Y FECHA

Lima, junio de 2026

DNI N°

77224360

ORCID

0009-0002-6503-5952

