

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y

SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis

**Implicancia de la audiencia virtual en el principio de celeridad del procedimiento
conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco**

Asesor(a):

Mg. Ramos Atamari, Kasandra Susan

Autora:

Hanco Ramos, Martha Geraldine

Para optar el Título Profesional de:

Abogado(a)

Cusco – Cusco – Perú

2026



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Acta N°: 079-2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Cusco, a los 08 días del mes de junio del 2026, siendo las 11:00 horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 475-2026-UTEA-F02-FCJCS-EPD de la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas Contables y Sociales:

Presidente :	Dr. Jayo Silva, Carlos Eduardo
Dictaminante :	Mgt. Gonzales Baca, Patricia Edith
Replicante :	Mgt. Puma Bayona, Nilton Javier

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

☒ Tesis ☐ Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Implicancia de la audiencia virtual en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Hanco Ramos, Martha Geraldine
(Apellidos y Nombres)

Br.: _____
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Abogado(a)

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron)

APROBADO (S) ☒ o DESAPROBADO (S) ☐:

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Nota	Detalle (**)
Br. Hanco Ramos, Martha Geraldine	12	Aprobado

Siendo las 13:00 horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

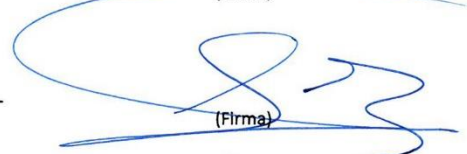
Presidente: Dr. Jayo Silva, Carlos Eduardo
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


(Firma)

Dictaminante: Mgt. Gonzales Baca, Patricia Edith
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


(Firma)

Replicante: Mgt. Puma Bayona, Nilton Javier
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)


(Firma)

Nota: Desaprobado: 0-10; Aprobado: 11-20

(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

14% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  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.

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Hanco Ramos, Martha Geraldine
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	73518966
URL ORCID	:	
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Mg. Ramos Atamari, Kasandra Susan
Tipo de documento de identidad	:	DNI
Número de documento de identidad	:	48155653
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0001-6300-3477
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Derecho
Línea de Investigación	:	Derecho, Privado y Público
Rango de años en que se realizó la investigación	:	Junio de 2025 – febrero de 2026
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	14%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford# 5.05.01

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a Dios, por brindarme la fuerza, sabiduría y perseverancia para culminar esta etapa tan importante de mi formación profesional. A mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional y su constante motivación, que han sido fundamentales en este logro. A mi pareja, por su constante respaldo a lo largo de este proceso, siendo un apoyo esencial en cada momento. Y a mi hija, por ser mi mayor inspiración y la razón que impulsa mi crecimiento personal y profesional.

Agradecimientos

Expreso mi profundo agradecimiento a Dios; a mi asesora Mg. Kasandra Susan Ramos Atamari, por su orientación y valiosos aportes académicos; a mi asesor externo Mg. Fermin Sollasi Ferro, por su orientación y valiosos aportes; a mis padres y hermanos por su apoyo, que han guiado mi formación personal y profesional; a mi pareja, por su comprensión y respaldo constante; y, de manera especial, a mi hija, por ser mi mayor inspiración y motivación que impulsa mi crecimiento y superación continua.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar la implicancia de la audiencia virtual en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad del Cusco, asimismo, los objetivos específicos se centraron en identificar los parámetros que definen la eficacia de las plataformas digitales utilizadas y en reconocer las ventajas que ofrece la inserción digital respecto a la idoneidad jurídica del procedimiento conciliatorio. La investigación se trabajó bajo el enfoque cualitativo, haciendo uso de entrevistas semiestructuradas dirigidas hacia conciliadores extrajudiciales y usuarios que participaron en procesos conciliatorios virtuales, estas entrevistas fueron complementadas con análisis documental de normas, expedientes y artículos. En los resultados obtenidos, las audiencias virtuales evidencian que sí generan un gran impacto importante en cuanto a la celeridad del procedimiento conciliatorio, principalmente porque reducen los tiempos de traslado, permiten programar audiencias con mayor flexibilidad, facilitan la participación de personas que se encuentran lejos del centro de conciliación. Sin embargo, estos beneficios no se experimentan de manera uniforme, ya que dependen de factores como la estabilidad y solidez de la conexión a internet, la disponibilidad de los equipos adecuados, el dominio de herramientas digitales por parte de conciliadores y usuarios y firma digital. Por lo tanto, se concluye que, las audiencias virtuales fortalecen el principio de celeridad, pero su aporte requiere superar brechas tecnológicas, estandarizar procedimientos digitales, y fortalecer las capacidades de quienes intervienen en el proceso.

Palabras claves: Audiencias virtuales; celeridad; conciliación extrajudicial; plataformas digitales; inserción digital.

Abstract

This research aimed to analyze the impact of virtual hearings on the principle of procedural celerity in extrajudicial civil conciliation in the city of Cusco. The specific objectives focused on identifying the parameters that define the effectiveness of the digital platforms used and recognizing the advantages of digital integration in relation to the legal suitability of the conciliation procedure. The study followed a qualitative approach, using semi-structured interviews addressed to extrajudicial conciliators and users who participated in virtual conciliation processes. These interviews were complemented by documentary analysis of regulations, case files, and academic articles.

The results show that virtual hearings have a significant positive impact on the celerity of the conciliation procedure, mainly by reducing travel time, allowing greater scheduling flexibility, and facilitating the participation of individuals located far from conciliation centers. However, these benefits are not uniformly experienced, as they depend on factors such as internet connectivity, availability of appropriate technological equipment, digital literacy of both conciliators and users, and the use of digital signatures.

It is concluded that virtual hearings strengthen the principle of celerity; nevertheless, their effectiveness requires overcoming technological gaps, standardizing digital procedures, and enhancing the capacities of the actors involved in the process.

Keywords: Virtual hearings; procedural celerity; extrajudicial conciliation; digital platforms; digital integration;

Índice

Portada.....	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de anexos.....	xii
I. Introducción.....	13
II. Planteamiento del problema.....	15
2.1. Descripción y formulación del problema	15
2.2. Objetivos.....	18
2.2.1. Objetivo General	18
2.2.2. Objetivos Específicos.....	18
2.3. Justificación e importancia	18
2.4. Categorías	22
III. Marco Teórico.....	24

3.1. Antecedentes	24
3.2. Bases teóricas	31
3.3. Definición de términos	60
IV. Metodología.....	64
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	64
4.2. Ámbito temporal y espacial.....	66
4.3. Población y muestra.....	67
4.4. Instrumentos	68
4.5. Procedimientos	70
4.6. Análisis de datos	71
4.7. Consideraciones éticas.....	71
V. Resultados y discusión.....	72
VI. Conclusiones.....	112
VII.Recomendaciones.....	113
VIII. Referencias.....	114
IX. Anexos.....	122

Índice de tablas

Tabla 1: Relación de entrevistados (conciliadores).....	772
Tabla 2: Relación de entrevistados (partes del proceso)	73
Tabla 3. Anexo 1: Matriz de consistencia.....	11233
Tabla 4. Matriz de categorización.....	124
Tabla 5. Ficha de validación de expertos.....	136
Tabla 6. Ficha de análisis documental	147

Índice de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	123
Anexo 2 Matriz de categorización.....	124
Anexo 3 Solicitud de autorización para entrevistas.....	125
Anexo 4 Guía de entrevistas.....	126
Anexo 5 Ficha de Validación de expertos.	136
Anexo 6 Ficha de análisis documental.....	147
Anexo 7 Evidencias fotográficas.....	148

I. Introducción

La conciliación extrajudicial en materia civil es un mecanismo alternativo clave en el ordenamiento jurídico peruano, que permite a las partes resolver conflictos sin recurrir al proceso judicial, promoviendo un acceso a la justicia más rápido, económico y eficiente, así como la cultura del diálogo y la paz social. A raíz de la emergencia sanitaria por el COVID-19 en 2020, este procedimiento experimentó una transformación significativa mediante la virtualización de las audiencias a través de plataformas digitales, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y reducir riesgos sanitarios. En este contexto, la Ley N.º 31165 modificó la Ley N.º 26872, habilitando la realización de audiencias por medios electrónicos y buscando mejorar la celeridad procesal, eliminar barreras geográficas y reducir costos.

Sin embargo, la implementación de las audiencias virtuales ha evidenciado diversas limitaciones, como problemas de conectividad, falta de dispositivos adecuados, escasa capacitación tecnológica y dificultades en la comunicación no presencial, lo que afecta el principio de celeridad y genera demoras o reprogramaciones.

En tal sentido, ante esta problemática, la investigación tiene como objetivo principal analizar la implicancia de la audiencia virtual en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco. Para ello, se plantean como ejes de análisis la eficacia de las plataformas digitales empleadas y las ventajas de la

inserción digital en la idoneidad jurídica del proceso. En base a lo referido, la presente investigación contiene lo siguiente.

En el capítulo II, se planteó la descripción y el planteamiento del problema, así como los objetivos, la justificación e importancia del estudio, las hipótesis y las categorías de análisis.

En el capítulo III, se elaboró íntegramente el marco teórico, incluyendo los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos.

En el capítulo IV, se desarrollan los aspectos metodológicos, tales como el tipo y nivel de investigación, el ámbito temporal y espacial, la población y muestra, los instrumentos de recolección de datos, los procedimientos, el análisis de la información y las consideraciones éticas.

En el capítulo V, se identifican los principales hallazgos en cada una de las categorías analizadas y se establece una comparación entre la verificación de los resultados y su discusión; en otras palabras, se confirma la hipótesis planteada en la investigación, en coherencia con los objetivos propuestos.

Para finalizar, se elaboran las conclusiones, para luego proseguir con las recomendaciones, referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

La conciliación forma parte de los Mecanismos Alternativos de la Solución de Conflictos, al ser una salida extrajudicial, tiene el fin de solucionar conflictos y controversias entre dos o más partes y con ello conseguir un acuerdo sin la necesidad de llegar a juicio. Es así que, tanto la ley como el procedimiento para una conciliación se ha ido desarrollando de manera más amplia y estructurada, más aún con el innovador avance de la conciliación virtual y la implementación de tecnologías digitales, el cual tuvo que producirse tras el suceso de la crisis mundial del “COVID 19” en el año 2020, donde diversos países han adoptado marcos normativos que habilitan o regulan la conciliación virtual, impulsando el uso de tecnologías para poder facilitar y simplificar el acceso a mecanismos alternativos de solución de conflictos, sin embargo, la instauración práctica de estas audiencias virtuales ha evidenciado problemáticas comunes, en ese contexto el trabajo de investigación “Implicancia de la audiencia virtual en el principio de celeridad del procedimiento de conciliación extrajudicial en el ámbito civil en la ciudad del Cusco” analiza los efectos del uso de herramientas digitales en un mecanismo clave de resolución de conflictos.

En ese marco, en Perú se realizaron ajustes recientes mediante la Ley N°31165, que fue publicada en abril de 2021, y que modifica la Ley N°26872, cuya modificación se realizó para adaptarse a la crisis mundial, utilizando Google Meet y el protocolo pertinente para las audiencias virtuales. Según Vilcahuaman (2024), la ciudad de Huancayo destaca como uno

de los lugares donde se llevaron a cabo muchas audiencias virtuales, especialmente en situaciones de desalojos. Además, el uso de tecnología presentó retos en cuanto a la protección de información sensible y la capacitación de los funcionarios del sistema judicial. Así, esta reforma tuvo como objetivo asegurar que el servicio de conciliación extrajudicial continuara durante la emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 y facilitar la rapidez en la solución de conflictos. No obstante, la adopción de la conciliación virtual ha mostrado varios inconvenientes. Esto se debe a que, en el entrenamiento de los operadores del Sistema de Conciliación, se les enseña a aplicar técnicas de comunicación que se basan en aspectos no verbales y pragmáticos para lograr una interacción efectiva; por lo tanto, al trasladar estas reuniones al ámbito virtual, la efectividad de dichas técnicas se ve comprometida, lo que dificulta una comunicación clara y eficaz. También se han notado limitaciones tecnológicas, particularmente en el acceso que es a menudo inestable, inexistente o deficiente a los servicios de internet. Estas fallas han impactado negativamente en la participación real de las partes en las audiencias virtuales, creando barreras que ponen en riesgo el principio de rapidez que debe regir el proceso de conciliación. Como mencionan García y Ocaña (2023), la conciliación extrajudicial se caracterizaba por su naturaleza presencial, según el decreto N°1829 de 2013, y debía llevarse a cabo obligatoriamente con la presencia del conciliador y de las partes en cuestión.

Finalmente, en la ciudad del Cusco, la falta de capacitación adecuada a conciliadores y personal administrativo en el manejo de herramientas tecnológicas, limita la fluidez de las audiencias virtuales, generando una mala comunicación, tiempos muertos y pérdida de eficiencia en el procedimiento, en consecuencia, si bien el marco normativo peruano promueve el uso de tecnologías de la información en el procedimiento conciliatorio, la realidad y la práctica muestra que la implementación efectiva de las audiencias virtuales aún enfrenta desafíos que impiden que el principio de celeridad se cumpla de manera efectiva.

En ese contexto, resulta necesario analizar en qué medida la audiencia virtual contribuye o limita la celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en la ciudad de Cusco, con el fin de identificar vacíos, proponer mejoras y garantizar un acceso a la justicia más eficiente y equitativo para los ciudadanos. Sin embargo, la implementación de audiencias virtuales en el procedimiento conciliatorio extrajudicial ha evidenciado limitaciones específicas, tanto en las técnicas de comunicación, como en la infraestructura tecnológica, puesto que algunos centros de conciliación no cumplen con los requisitos establecidos por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, como una conexión de banda ancha estable, cámaras web de alta definición y plataformas digitales adecuadas para videoconferencias.

2.1.1. Formulación de problema general y problemas específicos

2.1.1.1. Problema general

¿De qué manera la audiencia virtual tiene implicancia en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco?

2.1.1.2. Problemas específicos

Problema específico 1: ¿Cuáles son los parámetros de la plataforma digital en una audiencia virtual en la eficacia del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco?

Problema específico 2: ¿Cuáles son las ventajas de la inserción digital en la idoneidad jurídica del principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

Analizar de qué manera la audiencia virtual tiene implicancia en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco.

2.2.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1: Establecer los parámetros de la plataforma digital en una audiencia virtual en la eficacia del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco.

Objetivo específico 2: Conocer las ventajas de la inserción digital en la idoneidad jurídica del principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco.

2.3. Justificación e importancia

2.3.1. Justificación de la investigación

A fin de exponer la relevancia del presente trabajo de investigación, se justifica en los siguientes motivos:

a. Justificación teórica

Para Carrasco (2007), la justificación teórica se sustenta en que aquellos resultados de la investigación podrán generalizarse e incorporarse al conocimiento científico, además de ser necesarios para llenar vacíos o espacios cognoscitivos existentes. El presente trabajo es de suma importancia desde el punto de vista teórico, por lo que se utilizará tres teorías, la primera es la Teoría de la innovación, la cual está vinculada con la primera categoría, asimismo, la Teoría del Acto Jurídico y la Teoría del Conflicto, que están vinculadas con las dos categorías de la investigación, permitiendo argumentar los aspectos más significativos,

para con ello verificar, rechazar o aportar a la investigación, provocando el debate académico y la reflexión sobre el conocimiento existente.

Según Bernal (2010), una indagación se justifica en lo teórico si hay un análisis y debate académico centrado en un asunto concreto, lo cual permite comprobar la teoría y comparar los hallazgos, generando así saber adicional.

Esta labor buscará mostrar y examinar a fondo la manera en que lo virtual cambia el modo de operar del arreglo amistoso fuera de juicio, ofreciendo una perspectiva más completa sobre cuán bien y rápido funciona en asuntos civiles, sumándose a la creación de nuevas ideas que ayuden a entender el efecto de usar lo digital en impartir justicia, un área que en las leyes peruanas todavía tiene poco desarrollo, y los descubrimientos reforzarán el saber actual al mezclar conceptos de la conciliación fuera de tribunal y las herramientas informáticas, creando una óptica variada que impulse futuras exploraciones sobre la justicia digital.

b. justificación práctica

Según Carrasco (2007), la justificación práctica se refiere a la utilidad de la investigación para resolver problemas concretos, es decir, el problema que constituye el objeto de estudio, pues desde esta perspectiva, se sostiene que los resultados obtenidos generarán un impacto directo y positivo, ya sea en la sociedad, en un campo del conocimiento o en el ejercicio profesional.

En ese sentido, esta justificación implica que la investigación puede contribuir a la mejora de procesos, a una toma de decisiones más fundamentada, al desarrollo de nuevas técnicas o a la solución de un problema específico, asimismo, los aportes del estudio permitirán plantear estrategias y alternativas que favorezcan la resolución del problema identificado. Por otro lado, el estudio permitirá reconocer las ventajas y limitaciones de las

audiencias virtuales en los procesos conciliatorios, orientando la creación de estrategias y protocolos que mejoren la eficiencia y celeridad del procedimiento, estos resultados se reflejan en la posibilidad de aplicar mejoras tecnológicas, administrativas y normativas que hagan del procedimiento conciliatorio virtual una herramienta más ágil, inclusiva y eficiente al servicio de la sociedad cusqueña.

c. justificación metodológica

La justificación metodológica de la investigación se basa en mejorar el desarrollo de los estudios científicos mediante la creación o validación de métodos, técnicas e instrumentos que generen conocimiento válido y confiable. Según Carrasco (2007), cuando estos pueden aplicarse eficazmente en otras investigaciones, se evidencia su posibilidad de estandarización, lo que sustenta dicha justificación.

Por su parte, Bernal (2010), refiere que una investigación cumple con la justificación metodológica cuando desarrolla métodos o estrategias que permitan obtener conocimientos válidos y confiables, es decir, se busca incorporar enfoques o procedimientos innovadores que faciliten la recolección de información y contribuyan a formular una propuesta de solución al problema de investigación.

En la investigación empleará el análisis documental y la entrevista como instrumentos de recolección de datos, los cuales permitirán cumplir los objetivos planteados, asimismo, aportará al estudio de la celeridad en la conciliación virtual y ofrecerá un modelo metodológico útil para futuras investigaciones en el ámbito jurídico y disciplinas afines.

d. Justificación Social

Según Soto (2021), este criterio busca determinar si la investigación generará un impacto positivo en la sociedad, identificando a los beneficiarios directos. En ese sentido, el estudio resulta socialmente relevante al abordar el acceso oportuno a la justicia y la eficacia

de los mecanismos de solución de conflictos. Asimismo, sus resultados beneficiarán a usuarios del sistema conciliatorio, conciliadores y profesionales del derecho, al proporcionar información útil para optimizar los procesos digitales, promoviendo un servicio más accesible, equitativo y eficiente, y contribuyendo al fortalecimiento de un sistema de justicia acorde a los avances tecnológicos.

e. Conveniencia

Según Soto (2021), para que una investigación satisfaga este requisito, debe ofrecer beneficios a la comunidad, facilitar la comprensión del comportamiento de las variables en ella y, además, permitir la creación de soluciones ante un problema identificado.

Así, es recomendable realizar dicha investigación, ya que ayuda a entender de qué manera la implementación de las audiencias en línea afecta al principio de rapidez en el procedimiento de conciliación extrajudicial en el ámbito civil. Este estudio resulta valioso tanto para los centros de conciliación como para los profesionales del derecho y los usuarios del sistema judicial, dado que permite determinar si las herramientas tecnológicas utilizadas mejoran los tiempos del proceso o, en cambio, generan nuevas complicaciones. Además, los hallazgos podrán servir como fundamento para optimizar la gestión de los procedimientos de conciliación, sugiriendo estrategias que promuevan una justicia más ágil, accesible y efectiva en la ciudad de Cusco, considerando que la virtualidad se ha convertido en una necesidad y el análisis de este fenómeno presenta una gran relevancia social, institucional y académica.

2.3.2. Importancia de la investigación

La presente investigación es importante, porque analiza el importante impacto de aquellas audiencias virtuales en el principio de celeridad dentro de la conciliación extrajudicial en materia civil, mostrando un contexto de creciente digitalización del sistema

de justicia, pues su relevancia radica en evidenciar cómo el uso de plataformas digitales contribuye a reducir tiempos, eliminar obstáculos geográficos y facilitar el acceso a la justicia, aunque también pone de manifiesto limitaciones vinculadas a brechas tecnológicas, conectividad y competencias digitales. Asimismo, aporta una útil información para mejorar la gestión de los procedimientos conciliatorios mediante la estandarización de herramientas y el fortalecimiento de capacidades, lo que beneficia a conciliadores, usuarios y operadores jurídicos, finalmente, lo más destacado de la investigación se sustenta en su aporte teórico y académico, ya que desarrolla un análisis sobre un tema reciente y poco explorado en la doctrina jurídica peruana, dicho estudio no solo amplía el conocimiento existente, sino que también sienta bases para futuras investigaciones en el campo de la justicia digital

2.4. Categorías

Categoría N° 1: Audiencia virtual

Según Ávila (2017), las audiencias virtuales o remotas se entienden como el uso de herramientas tecnológicas dentro de los actos procesales, que permiten la participación de las partes sin necesidad de encontrarse físicamente en el juzgado, por lo que, mediante el uso de videoconferencias u otros medios informáticos, se facilita una comunicación inmediata que integra imagen y sonido, posibilitando una interacción de carácter visual, auditiva, oral e incluso escrita entre los participantes del proceso.

Subcategorías

Plataforma digital: Según Giraldo (2019), las plataformas digitales son entornos virtuales que integran diversas aplicaciones en un mismo espacio, permitiendo a los usuarios resolver problemas de manera automatizada y eficiente, optimizando el uso de recursos.

Inserción digital: Según Loli (2020), las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son herramientas fundamentales para la gestión de la justicia.

Asimismo, destaca el aumento significativo en el uso de medios electrónicos, plataformas digitales y dispositivos informáticos tanto en el Poder Judicial como en el ejercicio profesional de los abogados.

Categoría N°2: El principio de celeridad

En este sentido, para Fernández (2024), el principio de celeridad significa que el proceso de conciliación debe realizarse de forma rápida y sin demoras innecesarias, buscando que las partes lleguen a un acuerdo en el menor tiempo posible. Esto permite que el procedimiento sea más ágil, ayudando a que las partes queden satisfechas y que la conciliación cumpla realmente su finalidad.

Eficacia: Según Jiménez et al. (2024), la eficacia se entiende como la capacidad de lograr los objetivos propuestos, no solo resolviendo los conflictos con rapidez, sino también garantizando que las soluciones sean adecuadas y satisfactorias para todas las partes involucradas.

Idoneidad jurídica: Según Guzmán (2023), la idoneidad es un principio fundamental en la administración pública, ya que está relacionada con la capacitación y conducta ética de los operadores, es por ello que esto resulta clave para el principio de celeridad, porque sin personal competente no se pueden garantizar procesos rápidos que también sean justos y válidos jurídicamente.

III. Marco Teórico

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedente internacional

Villamizar y Romero (2022), en su trabajo titulado “Criterios de validez jurídica de la conciliación virtual extrajudicial”, tiene como propósito estudiar la normativa relacionada con la conciliación virtual extrajudicial durante la pandemia y la creación de la Ley 2220 de 2022. En cuanto a la metodología, se emplea una investigación cualitativa, documental y de enfoque teórico. Al final, el trabajo concluyó que la crisis generada por la pandemia impulsó la conciliación extrajudicial en Colombia, debido a su naturaleza simple, rápida y de fácil acceso, que posibilita la realización de audiencias en cualquier momento y lugar, asegurando resultados, siendo factible y económicamente ventajosa, además de agilizar la duración de los procesos. Este mecanismo presentó un nivel elevado de garantía en tiempos caóticos en temas civiles, comerciales y familiares, lo que lo posiciona como la herramienta ideal para apoyar la reconstrucción económica y social del país. Por tanto, es esencial fomentar sistemas teóricos de conflicto que faciliten el desarrollo ágil y adaptable de conceptos en poco tiempo, así como la actualización de métodos digitales para mejorar la efectividad de las audiencias de conciliación. En resumen, la tesis se centra en la importancia del diálogo y busca alcanzar acuerdos sin necesidad de procesos legales formales, a través de la conciliación virtual. Asimismo, ha mostrado un mayor grado de seguridad en situaciones críticas en asuntos de naturaleza civil, comercial y familiar, confirmando que este

mecanismo es el apropiado para asistir en la reconstrucción económica y social. Se observa una conexión con esta tesis actual, que se enfoca en la efectividad de las audiencias de conciliación extrajudicial por canales electrónicos, las cuales resultan útiles para evitar un proceso judicial.

Rodriguez (2022), en su estudio titulado: “La virtualización de la conciliación: Implementación de las Tecnologías de la Información en la Resolución de Conflictos”, con un enfoque crítico y reflexivo, concluye que la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en Colombia ha modificado variados aspectos de la vida diaria, incluyendo los métodos de resolución de conflictos, como la conciliación extrajudicial en su modalidad virtual. Este proceso puede variar dependiendo de la subespecialidad del derecho, pero todos tienen la posibilidad de ejecutarse a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. De igual forma, estas tecnologías han hecho que la comunicación y la colaboración a distancia sean más efectivas y eficientes. Entre sus principales ventajas se encuentran la disminución de tiempos y costos, una mayor accesibilidad para los usuarios, flexibilidad en la programación de audiencias y la capacidad de solventar disputas sin necesidad de desplazamientos físicos. Sin embargo, también emergen desafíos como la necesidad de contar con infraestructura tecnológica, el riesgo de problemas técnicos y la preocupación por la privacidad. En este marco, se ratificó con la Ley 2213 de 2022, que estableció de manera permanente el uso de las TIC en los procesos judiciales. Así, este artículo ha ofrecido una perspectiva integral sobre el camino y la evolución de la conciliación en Colombia, subrayando las ventajas más significativas que ha traído la modalidad virtual, lo que ha aumentado las tasas de acceso a la conciliación para diferentes grupos poblacionales, convirtiéndose en una realidad que, aunque parecía lejana en el pasado, ahora forma parte esencial de la administración de justicia en el país.

Valdés y Márquez (2023), en su artículo de reflexión titulado “Camino hacia una conciliación virtual exitosa: ventajas y desventajas en panorama colombiano”, presentado en la Universidad Libre, Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, sede Centro en Pereira (Colombia), señalan que la conciliación se ha consolidado como un mecanismo relevante para la solución de conflictos y la disminución de la carga judicial, diferenciándose de los procesos jurisdiccionales al priorizar el diálogo y la búsqueda de acuerdos, sin centrarse en la determinación de responsabilidad legal. Explican además, que durante la pandemia, este mecanismo se adaptó al entorno virtual mediante el uso de herramientas tecnológicas, como plataformas de videoconferencia, con el propósito de evitar aglomeraciones y reducir el riesgo de contagio, en este contexto, los autores destacan la necesidad de analizar los beneficios, limitaciones y retos de la conciliación virtual en Colombia, así como de adecuar el marco normativo para garantizar su correcta aplicación como método alternativo de resolución de conflictos, por lo que en el estudio se orienta a examinar los avances legales y académicos en torno a esta modalidad, evaluando de manera objetiva sus ventajas y desventajas. Asimismo, se concluye que la pandemia generó una alteración en el sistema judicial, restringiendo el acceso a la justicia y evidenciando deficiencias en diversas instituciones públicas. No obstante, también impulsó el uso de la conciliación como una alternativa accesible y eficiente, especialmente a través de medios digitales, lo que resalta la importancia de fortalecer los procesos de formación en entornos virtuales para garantizar la eficacia de las audiencias. Pese a la vigencia de la Ley N.º 2220 de 2020, aún subsisten vacíos normativos en materia de conciliación virtual, la cual, aunque presenta dificultades, ya sea la interpretación de emociones o la coordinación de horarios, ofrece ventajas en términos de rapidez, reducción de costos y facilidad de acceso.

Finalmente, se destaca que este estudio toma en consideración los aportes de dichas investigaciones debido a la limitada producción académica en otros contextos, así como por

su relación directa con la relevancia de las audiencias virtuales en el principio de celeridad procesal de la conciliación extrajudicial, que constituye el objeto de la presente investigación.

3.1.2. Antecedente nacional

Vilca (2022), en su tesis titulada “Violación del principio de rapidez en el proceso judicial y extrajudicial de conciliación en el nuevo proceso civil oral, 2022”, busca en su objetivo, determinar si la presencia de un acto de conciliación extrajudicial y uno judicial infringe el principio de rapidez procesal en el nuevo sistema de proceso civil oral. En cuanto a la metodología, se utilizó un enfoque cualitativo, con un diseño básico y fundamentado en teoría. Al final, este estudio concluyó que la presencia de ambos actos de conciliación, judicial y extrajudicial, sí afecta negativamente el principio de rapidez en el nuevo proceso civil oral, dado que el retraso ocasionado por la existencia de ambas instancias no está suficientemente justificado y resulta redundante, perjudicando a las partes involucradas. Esto se debe a que: a) ambos tienen el mismo propósito y la conciliación judicial, en el nuevo modelo civil oral, resulta ser más eficaz que la extrajudicial, por lo que no es necesaria la inclusión de ambas figuras jurídicas y b) se llevan a cabo en momentos muy próximos dentro del proceso judicial, lo que crea una redundancia, dado que es poco probable que las partes modifiquen su postura sobre el conflicto en un periodo tan corto. A pesar de esto, es fundamental evaluar el costo-beneficio de eliminar una de estas medidas dentro del sistema judicial, ya que inicialmente, con el nuevo modelo oral, se observa que la conciliación judicial es más efectiva que la extrajudicial, lo que podría llevar a considerar la supresión de esta última como un requisito para iniciar la acción.

Martell (2023), en su investigación titulada “Las audiencias virtuales y su impacto en el principio de celeridad durante la emergencia sanitaria de 2020”, tuvo como objetivo

analizar la incidencia de las audiencias virtuales en el principio de celeridad en el contexto de la referida emergencia, en cuanto a la metodología, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de tipo básico y con un diseño fenomenológico.

Este autor, concluyó que las audiencias virtuales constituyen actos procesales realizados mediante plataformas digitales como Google Meet, Zoom y otros sistemas de videoconferencia. En este marco, el principio de celeridad se vio afectado negativamente debido a las limitaciones tecnológicas propias del trabajo remoto, evidenciándose, por ejemplo, en la insuficiente capacitación de los participantes. No obstante, también se determinó que estos procesos pueden contribuir favorablemente a la celeridad, siempre que se cuente con tecnología adecuada y se brinde la formación necesaria para su correcto desarrollo. Por otro lado, se advierte que las audiencias virtuales pueden generar efectos adversos cuando los participantes no cumplen con las disposiciones establecidas o cuando existen dificultades de acceso a internet, especialmente por razones geográficas, lo que limita su adecuada implementación.

Veliz (2023), en su investigación titulada “El uso de medios electrónicos y la eficacia de la conciliación extrajudicial en el Distrito de El Tambo, 2022”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el uso de herramientas electrónicas y la efectividad de la conciliación extrajudicial en dicho distrito durante el año 2022. En cuanto a la metodología, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, aplicando el método científico, con un diseño no experimental de tipo transversal. Como resultado, se concluyó que no existe una relación significativa entre el uso de medios electrónicos y la celeridad en la resolución de conflictos en ese contexto. Los hallazgos respaldan la hipótesis nula, la cual planteaba que la utilización de estos medios no guarda una relación relevante con la rapidez en la solución de controversias dentro de la conciliación extrajudicial en el Distrito de El Tambo en el año

2022. En consecuencia, se determina que el empleo de medios electrónicos no constituye un factor determinante para agilizar la resolución de conflictos en dicho contexto y periodo.

Llamoca (2024), en su tesis “Efectividad de la conciliación extrajudicial: análisis comparativo entre la conciliación presencial y virtual en el cercado de Arequipa, 2024”, tiene como objetivo, determinar la efectividad jurídica de las conciliaciones extrajudiciales presenciales y virtuales en el cercado de Arequipa, Arequipa 2024, la investigación adoptó un enfoque cualitativo, utilizando un diseño de investigación básica y un nivel descriptivo; finalmente este trabajo llegó a la conclusión, en primer lugar en relación con el objetivo general, que, las conciliaciones extrajudiciales ya sean presenciales y virtuales, resultan eficaces de distintas formas, en cuanto a la modalidad presencial demuestra efectividad gracias a la interacción directa, el uso del lenguaje corporal y la generación de confianza entre las partes, motivo por el cual es la más empleada por la mayoría de centros de conciliación.

Por otro lado, la modalidad virtual también es efectiva, ya que permite a las partes participar en el proceso desde cualquier ubicación, evitando desplazamientos y facilitando la intervención de personas que se encuentran en diferentes ciudades o incluso países, por lo que en este aspecto, representa una ventaja significativa en contextos de distancia geográfica.

3.1.3. Antecedente local

Singona y Valenzuela (2023), en su investigación titulada “La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq - Cusco 2023”, tuvieron como objetivo analizar la efectividad de las audiencias de conciliación desarrolladas mediante plataformas electrónicas en casos de alimentos, tenencia y régimen de visitas en los centros de conciliación extrajudicial del distrito de Wanchaq, durante el periodo comprendido entre enero y agosto de 2023. En cuanto a la metodología, el estudio

se abordó desde un enfoque cualitativo, empleando la teoría fundamentada, la cual permite la construcción de explicaciones teóricas a partir del análisis de fenómenos jurídicos y sociales. Como resultado, se concluyó que las audiencias de conciliación realizadas por medios electrónicos presentan un alto nivel de eficacia, debido a la incorporación de herramientas tecnológicas que optimizan la comunicación entre las partes involucradas. Asimismo, se resalta la necesidad de garantizar la imparcialidad y neutralidad del conciliador en su rol de tercero, considerando las políticas particulares de cada centro respecto al seguimiento posterior de las actas de conciliación. Por otro lado, este autor, también concluye que la conciliación electrónica permite ahorrar tiempo y costos, sin embargo, requiere garantizar un acceso equitativo a la tecnología, en cuanto al tema de las tarifas, este resulta complejo, ya que existen posturas divergentes, algunos respaldan el cobro para cubrir gastos tecnológicos, mientras que otros lo rechazan para evitar beneficios económicos indebidos. En este sentido, se plantea la necesidad de encontrar un equilibrio que favorezca el acceso a la justicia sin generar cargas excesivas para las partes.

En el desarrollo de la presente investigación, se identificó únicamente un antecedente local relacionado de manera parcial con la temática abordada, lo que evidencia el carácter novedoso del objeto de estudio, pues, la virtualización de los procedimientos conciliatorios extrajudiciales en materia civil constituye un fenómeno reciente dentro del contexto jurídico local, cuyo análisis académico y normativo aún presenta vacíos y escasa producción científica, esta situación pone de relieve la necesidad de continuar profundizando en investigaciones que permitan examinar, desde una perspectiva crítica y objetiva, las implicancias jurídicas, procesales y sociales de la conciliación virtual en nuestra jurisdicción. Es así que, junto a los demás antecedentes indagados en cada repositorio nacional e internacional, resulta necesario desarrollar investigaciones que permitan examinar, desde una perspectiva crítica y objetiva, las implicancias jurídicas y procesales de la audiencia

virtual, así como su incidencia en el principio de celeridad y en el acceso efectivo a los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Audiencia virtual

Refiere Rodríguez (2022), en la Revista *Sapientia & Iustitia*, que, en la actualidad, las audiencias virtuales representan una clara manifestación del impacto de la tecnología en el ámbito procesal, ya que no solo responden a circunstancias coyunturales, sino también a la necesidad concreta de atender diversas situaciones, como la inasistencia de las partes, las distancias geográficas o las limitaciones físicas, entre otras, además el uso de herramientas como la videoconferencia se presenta como una alternativa eficaz, al permitir la conexión entre las partes y de todos aquellos cuya intervención sea necesaria en el proceso. No obstante, surgen ciertos aspectos que pueden resultar restrictivos, tales como el derecho de defensa, el principio de inmediación, la protección de datos y de información confidencial, así como las garantías de veracidad y legitimidad, los cuales deben ser debidamente resguardados en cualquier procedimiento que incorpore estos entornos virtuales.

Así mismo, Ávila (2017), define que las audiencias virtuales o remotas consisten en la aplicación de herramientas telemáticas dentro de los actos procesales, lo que permite que una persona que no se encuentra físicamente en el juzgado pueda participar a través de videoconferencias u otros sistemas informáticos que faciliten la comunicación inmediata de imagen y sonido, así como una interacción de tipo visual, auditiva, oral y escrita. En este contexto, la implementación de estas audiencias implica que los órganos administradores de justicia empleen su plataforma digital, asegurando además la disponibilidad de sistemas de audio y video conforme a la normativa correspondiente.

Según la página WomenLaw.org (2024) refiere a las audiencias virtuales, también conocida como remotas, son aquellas que se realizan mediante plataformas o sistemas de videoconferencia, que, por lo general, el tribunal o la corte proporciona un enlace que permite a las partes conectarse a la audiencia desde un teléfono, computadora o tableta, ya sea descargando una aplicación o accediendo directamente a través de un sitio web, este tipo de audiencias comenzó a implementarse de manera más extendida durante la pandemia de COVID-19, cuando muchos tribunales cerraron sus puertas, incluso después de la emergencia sanitaria, muchas jurisdicciones continúan permitiendo la presentación electrónica de documentos y la realización de audiencias virtuales.

3.2.1.1. Plataforma digital

Pérez y Gardey (2021) definen individualmente cada palabra de la siguiente manera: Plataforma.- Este concepto está lleno de varios usos, por lo general se trata de aquello que brinda un soporte, ya sea físico o simbólico o de una base que se halla a una cierta altura.

Digital: está vinculado a lo que existe de manera simulada, aparente y no física. Lo digital se refiere a la forma en que la información se representa. Asimismo, lo virtual se refiere a la creación o replicación de algo en un entorno digital.

A partir de estas definiciones, se comprende que una plataforma digital, en el ámbito tecnológico, es un sistema que permite ejecutar diversas aplicaciones dentro de un mismo entorno, facilitando a los usuarios el acceso a ellas a través de Internet. Esto implica que no es necesario encontrarse en un lugar físico específico, sino que basta con disponer de una conexión a la red para ingresar a la plataforma y utilizar sus servicios.

Tal como señala Giraldo (2019), en su artículo informativo, refiere que las plataformas digitales o virtuales son entornos en línea que permiten integrar y ejecutar diversas aplicaciones o programas en un mismo espacio, con el propósito de atender

distintas necesidades, cada una dispone de funciones específicas que contribuyen a que los usuarios resuelvan diversos problemas de manera automatizada y con un uso reducido de recursos. En ese sentido, su finalidad principal es facilitar la realización de tareas mediante herramientas disponibles en la web; no obstante, dado que existe una amplia variedad de plataformas digitales, sus objetivos particulares se ajustan a las necesidades específicas de los usuarios.

Además, al mencionar a Rodas y Vanegas (2021), concluyen que las plataformas digitales representan herramientas y recursos que operan a través de internet, con el objetivo de atender las demandas de cada persona, fomentando la interacción a nivel global, lo que implica la conexión entre individuos o la adquisición de productos y servicios. Finalmente, indican que su rasgo más notable es su continua evolución y la capacidad para ajustarse a los constantes cambios del entorno.

Por otro lado, Torrent (2020), agrega que, en la actualidad, resulta cada vez más difícil imaginar la vida cotidiana sin la interacción constante a internet, en este caso a las denominadas plataformas digitales, las actividades como realizar compras en línea, compartir opiniones en redes sociales, publicar fotografías o efectuar pagos electrónicos implican el uso necesario de estas herramientas, sin embargo, su funcionamiento no siempre es fácil de entender y el impacto de su crecimiento en el ámbito económico suele presentar cierta complejidad, es así que, hoy en día el uso de plataformas es generalizado, aun cuando no siempre se tenga claridad sobre su naturaleza, ya que basta con acceder a cualquier aplicación en dispositivos móviles o computadoras para interactuar con ellas. Asimismo, refiere que las plataformas digitales se caracterizan por ofrecer niveles de escala, rapidez y conectividad sin precedentes y las aplicaciones actuales constituyen versiones digitales que operan sobre otras plataformas, como los sistemas operativos o la propia red de Internet, las

cuales dependen, a su vez, de infraestructuras físicas que posibilitan la comunicación mediante cables y satélites.

3.2.1.2. Inserción digital

Según Loli (2020). El concepto de inserción digital se fundamenta en el reconocimiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como herramientas para la gestión de la justicia. Además, señala que en los últimos años ha habido un notable incremento en la utilización de medios electrónicos, plataformas en línea, aplicaciones digitales y dispositivos informáticos tanto por parte del Poder Judicial como en la labor profesional de los abogados. Este concepto representa la continua y rápida transformación hacia la digitalización dentro del sistema judicial. En la actualidad, los sistemas judiciales disponen de páginas web, intranets, redes internas institucionales, archivos judiciales digitales, programas para la gestión y seguimiento de casos, consultas a distancia y una digitalización completa de los procesos judiciales.

Veliz (2023) sostiene que la incorporación de herramientas digitales en el proceso judicial tiene como finalidad principal optimizar la eficiencia y el acceso a la justicia. En este sentido, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) permite agilizar los procedimientos, disminuir el uso de documentos físicos, facilitar el acceso remoto a la información, mejorar la comunicación entre los actores del sistema judicial y ofrecer un servicio más transparente y eficaz a los usuarios, sin embargo advierte que su implementación debe llevarse a cabo con cautela, considerando aspectos fundamentales como la seguridad de la información, la protección de los datos personales y la garantía de un acceso equitativo para personas con distintos niveles de alfabetización digital. En consecuencia, concluye que la inserción digital reconoce el valor y potencial de las TIC para modernizar el sistema de justicia; sin embargo, su aplicación debe desarrollarse de manera

responsable, atendiendo a criterios éticos, legales y de equidad, con el fin de asegurar una justicia accesible, eficiente y respetuosa de los derechos fundamentales.

3.2.2. La conciliación en la virtualidad

3.2.2.1. Conciliación

El término Conciliación, según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), lo define como “acción y efecto de conciliar”, y conciliar como “componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí”. Asimismo, otra definición de carácter general o etimológica refiere que, proviene del latín “conciliatio”, que significa “acuerdo” o “reunión”.

En términos generales, es un proceso mediante el cual dos o más partes buscan resolver una diferencia de manera pacífica, con o sin la intervención de un tercero imparcial.

Según refiere Carnelutti (1944), señala que la conciliación comparte la misma estructura que la mediación, ya que implica la participación de un tercero neutral que interviene entre las partes en conflicto con el propósito de motivarlas a alcanzar un acuerdo contractual. Sin embargo, se diferencia en que la mediación busca únicamente lograr un acuerdo, sin considerar necesariamente su equidad, mientras que la conciliación persigue que dicho acuerdo sea justo. De este modo, la conciliación se ubica como una figura intermedia entre la mediación y la decisión.

3.2.2.2. Conciliación extrajudicial

Singona y Valenzuela (2023) señalan que, en el Perú, la conciliación extrajudicial se encuentra regulada por la Ley N.º 26872, su reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 001-98-JUS, así como por las modificaciones introducidas por la Ley N.º 31165, y el 17 de noviembre del 2021, mediante Decreto Supremo N.º 017-2021-JUS, se

publicó el texto único ordenado del reglamento de la Ley de Conciliación. Este marco normativo resulta esencial, ya que permite a las partes resolver sus controversias de manera rápida, eficaz y económica, sin necesidad de acudir a la vía judicial. Asimismo, este mecanismo es aplicable a diversos ámbitos, como conflictos civiles, familiares y aquellos derivados de contrataciones con el Estado, de igual forma, la conciliación extrajudicial contribuye a preservar las relaciones interpersonales, lo cual adquiere especial relevancia en contextos familiares y empresariales, por lo tanto, se considera un instrumento adecuado para la solución pacífica de controversias, al brindar a las partes la oportunidad de alcanzar acuerdos propios con la intervención de un tercero imparcial.

Por otro lado, señala Liñan y Carrión (2023) que, La conciliación es un medio alternativo de resolución de conflictos que permite a dos o más partes solucionar sus controversias de manera consensuada, con la intervención de un conciliador. Este mecanismo puede aplicarse tanto en el ámbito contractual como en cualquier otra relación o situación que genere un vínculo entre las partes, siempre que la legislación permita que la materia en disputa sea susceptible de resolverse a través de este procedimiento.

3.2.2.3. Materias Conciliables:

Desde la posición de Stein (1999) afirma respecto a las materias conciliables, según la (Ley N.º26872) Ley de Conciliación Extrajudicial, su artículo 9º, son materias conciliables aquellas pretensiones determinadas o determinables que involucran derechos de libre disposición por parte de los interesados, en el ámbito del derecho de familia, pueden someterse al procedimiento conciliatorio las pretensiones vinculadas a alimentos y régimen de visitas, por el contrario, no son susceptibles de conciliación las controversias relacionadas con la comisión de delitos o faltas, salvo en lo referente al monto de la

reparación civil derivada de estos, siempre que dicho monto no haya sido fijado mediante una resolución judicial firme.

Asimismo, el TUO del Reglamento de la Ley de Conciliación, en el artículo 13, precisa que el acta de Conciliación debe contener obligatoriamente las pretensiones materia de controversia, que son finalmente aceptadas por las partes. Existe una diversidad de materias que son conciliables extrajudiciales, fuera del ámbito judicial. Entre ellas, podemos mencionar en materia de familia, civil y contrataciones con el estado. A continuación, indagaremos las siguientes:

A) En materia de familia

Son susceptibles de conciliación las pretensiones vinculadas con la pensión de alimentos, el régimen de visitas, la tenencia de los hijos, los gastos derivados del embarazo, la liquidación de la sociedad de gananciales, así como la distribución de bienes generados durante la convivencia. Asimismo, comprenden cualquier otro asunto que derive de la relación familiar, siempre que se trate de derechos de libre disposición por parte de los involucrados en el acuerdo.

- **Alimentos**

De acuerdo con el artículo 42 del Código Civil vigente, el concepto de alimentos abarca todo lo indispensable para la subsistencia, incluyendo la alimentación, vivienda, vestimenta, educación, capacitación laboral, atención médica y psicológica, así como actividades recreativas, en función de las condiciones y posibilidades económicas (Código Civil, 1984). Por su parte, el artículo 92 del Código de los Niños y Adolescentes (CNA) establece que los alimentos comprenden lo necesario para garantizar el sustento, habitación, vestido, educación, formación para el trabajo, atención médica y psicológica, además de actividades de recreación del niño o adolescente, incluyendo también los gastos

relacionados con el embarazo de la madre, desde la concepción hasta el periodo posterior al parto (Código de los Niños y Adolescentes, 2000).

Si bien ambas definiciones presentan similitudes, resulta pertinente considerarlas por su relevancia en el presente estudio. En ese sentido, para el desarrollo de la investigación, es fundamental entender el concepto de alimentos como un derecho esencial de los niños, adolescentes y de aquellas personas que, conforme a la ley, requieren de esta prestación para su desarrollo integral y adecuada integración en la sociedad.

- Tenencia

El Código de los Niños y Adolescentes (CNA) establece que la tenencia es una institución jurídica orientada a garantizar el cuidado de los hijos por parte de uno de los progenitores en situaciones de separación de hecho (Código de los Niños y Adolescentes, 2000). Esta definición resulta relevante, ya que la tenencia constituye una de las materias que se abordan y resuelven en los centros de conciliación extrajudicial, siempre en atención al principio del interés superior del niño.

- Régimen de visitas

El menor mantiene un vínculo significativo con ambos progenitores, por ello, aun cuando no convivan con él, los padres conservan el derecho a visitarlo, siempre que cumplan con su responsabilidad parental y acrediten su capacidad o no para asumir la obligación alimentaria, asimismo, en situaciones en las que los progenitores hayan fallecido, se encuentren ausentes o se desconozca su paradero, los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad pueden solicitar el establecimiento de un régimen de visitas, conforme a lo dispuesto en el artículo 88 del Código Civil (1984).

B) En materia Civil

En esta materia, son conciliables las pretensiones relacionadas con la resolución e incumplimiento de contrato, el otorgamiento de escritura pública, el ofrecimiento de pago, los procesos de desalojo, la división y partición de bienes, la indemnización, así como las obligaciones de dar suma de dinero, de dar, hacer y no hacer, entre otras que sean de libre disposición por las partes. Asimismo, la Resolución Directoral N.º 069-2016, emitida por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH), establece y reconoce diversas materias conciliables dentro de este ámbito, tales como:

- Resolución de Contrato

La resolución busca dejar sin efecto un contrato válido, esto, de manera extrajudicial, por causal sobreviniente a su celebración que impide que cumpla su finalidad. Este tipo de resolución no implica que el contrato haya sido nulo o inválido desde un inicio, sino que una situación nueva e imprevista impide que las partes obtengan lo que esperaban del acuerdo. Por eso, una salida óptima y recomendable antes de lo judicial, sería la conciliación extrajudicial.

- Incumplimiento de Contrato

Tiene como objetivo que, se lleven a cabo las obligaciones pactadas en un contrato, que se cumplan cada una de las cláusulas pactadas, caso contrario, la mejor salida es la conciliación extrajudicial antes de un proceso judicial,

- Otorgamiento de Escritura

Se busca brindar mayor seguridad a la celebración del acto jurídico, dotándolo de formalidad y garantías, siendo responsabilidad de las partes cumplir con los requisitos necesarios para el perfeccionamiento del contrato. La idea central es que, para proteger a

las partes y dar seguridad a sus acuerdos, en algunos casos el derecho exige que ciertos contratos cumplan con formalidades específicas (por ejemplo, que estén por escrito o se otorguen ante notario), el cumplimiento de estas formalidades es un deber de las partes y necesario para que el contrato quede "perfecto", es decir, plenamente válido y eficaz.

- Rectificación de Áreas y Linderos

Cuando resulte necesario precisar el área, los linderos o las medidas perimétricas de un inmueble, o existan discrepancias entre estos datos y los consignados en la partida registral, el propietario del predio, en conjunto con los titulares de los inmuebles colindantes, puede realizar actos de disposición orientados a corregir y solucionar dichas diferencias, según corresponda.

- Ofrecimiento de Pago

El ofrecimiento de pago se configura cuando una persona natural o jurídica manifiesta su intención de cumplir con una obligación frente a su acreedor, pudiendo ambas partes acordar las condiciones y la modalidad en que se efectuará dicho pago.

- Desalojo

El proceso de desalojo tiene como finalidad recuperar el uso y goce del bien inmueble. Este puede solicitarse por diversas causas, como la falta de pago, el vencimiento del contrato, la ocupación precaria o el incumplimiento de las condiciones pactadas, entre otros supuestos.

- División y Partición

Los copropietarios están obligados a participar cuando uno de ellos o cualquier acreedor lo pida conforme a lo previsto en el artículo 984 del Código Civil. Cuando dos o más personas son copropietarias de un bien, cualquiera de ellas puede pedir que se divida,

para salir de la copropiedad, esa solicitud obliga a todos los demás copropietarios a hacer la partición, aunque no quieran. Además, si un acreedor de uno de los copropietarios (por ejemplo, un banco que le prestó dinero) necesita que el bien se divida para cobrarse la deuda, también puede pedir la partición.

- Retracto

Tiene como finalidad garantizar el derecho de adquisición preferente a determinadas personas en caso de venta de un bien inmueble, permitiéndoles subrogarse en la posición del comprador bajo las mismas condiciones pactadas. En el procedimiento conciliatorio intervienen los sujetos señalados en el artículo 1599 del Código Civil, así como el adquirente del bien.

- Indemnización

Se reconoce a los acreedores o a las partes perjudicadas la posibilidad de exigir al deudor o al responsable del daño el pago de una suma determinada de dinero como compensación por los perjuicios ocasionados, asimismo, se recomienda que, en la solicitud de conciliación, se precise el monto correspondiente a los distintos conceptos indemnizatorios, tales como daño emergente, daño moral y lucro cesante.

- Indemnización por Separación Unilateral de Unión de Hecho

En esta circunstancia, el perjudicado, quien ha sufrido abandono, podrá solicitar la Indemnización por Separación Unilateral de Unión de Hecho, debiendo acreditar dicha Unión de hecho que haya sido declarada en sede judicial o notarial.

- Interdicto de Retener y Recobrar

Es un mecanismo destinado a poner fin a los actos que interfieren con la posesión o a lograr su restitución, y se admite siempre que se presente la documentación que respalde

la solicitud. Se configura como un mecanismo destinado a poner fin a los actos que perturban la posesión o a lograr su restitución, siempre que la pretensión esté respaldada por la documentación correspondiente.

- Petición de Herencia

Esta petición, únicamente procederá cuando el solicitante demuestre su condición de heredero, debidamente reconocida por vía notarial o judicial.

- Reivindicación

La acción reivindicatoria, como manifestación del derecho de propiedad, tiene por objeto permitir que el propietario que no posee el bien recupere su dominio frente a quien lo detenta sin ser titular.

- Obligación de Dar Suma de Dinero

En este caso, deberá anexarse a la solicitud de conciliación, el documento que sustente la existencia de la deuda o aquel mediante el cual se haya requerido el pago.

- Obligación de Dar, Hacer y No Hacer

- Obligación de dar: Tiene por objeto la entrega de un bien, sea material o inmaterial, por parte del deudor a favor del acreedor.

- Obligación de hacer: Comprende la realización de una actividad o prestación, ya sea de carácter físico, intelectual o mixto, que el deudor se compromete a ejecutar en beneficio del acreedor.

- Obligación de no hacer: Consiste en la abstención del deudor de realizar determinada conducta o acción.

- Pago de Mejoras

Es el derecho que asiste al poseedor para percibir el valor actualizado de las mejoras necesarias, útiles y de recreo existentes al momento de la restitución del inmueble, así como a retirar aquellas de recreo que puedan separarse sin causar daño, salvo que el propietario decida abonar su valor actual.

3.2.2.4. Modificatorias de la Ley de Conciliación

Inicialmente, según el Congreso de la República (2021), la Ley N°31165 modificó la Ley N°26872, teniendo como fin adecuarse frente a la crisis mundial del “COVID 19, por tal motivo, la nueva Ley, se basó fundamentalmente en realizar cambios de la presencialidad a la virtualidad, permitiendo realizar las audiencias de conciliación de manera virtual, y el 17 de noviembre del 2021, mediante Decreto Supremo N° 017-2021-JUS, se publicó el texto único ordenado del reglamento de la Ley de Conciliación, entre ellos los cambios más relevantes fueron:

Con respecto al Artículo 8: requisitos tecnológicos, se incorpora un artículo específico que exige: Computadora, laptop, tablet o dispositivo similar, así como una Cámara web, micrófono, plataforma de videoconferencia, sistema de grabación y condiciones adecuadas de iluminación y privacidad, que antes no existían estas exigencias tecnológicas.

Asimismo el artículo 11: consentimiento para grabaciones, este artículo presume que quien acepta participar en una audiencia virtual autoriza las grabaciones exigidas por la norma, Otros cambios relevantes son el artículo 25, que refiere que las notificaciones son reconocidas para su validez mediante correo electrónico, aplicaciones de mensajería, otros medios electrónicos donde también se realiza la confirmación de domicilios, por su parte el artículo 26, nos refiere que antes de la audiencia virtual, el Centro de Conciliación debe verificar la identidad de las partes mediante videoconferencia, contrastando su DNI y datos

con la información de RENIEC, y si la identidad no puede validarse, la conciliación virtual no continúa y debe realizarse de manera presencia

Por otro lado, se resalta al artículo 38 respecto a la inserción del uso de la firma digital y electrónica, esta regulación permite que la conciliación virtual tenga plena validez jurídica sin necesidad de firmas manuscritas ni presencia física de las partes.

Finalmente, el artículo 39, que es el desarrollo completo de la audiencia virtual (objeción, grabación, participación de asesores, interrupciones, acuerdos y entrega del acta)., es el núcleo normativo de las audiencias virtuales, pues establece el procedimiento completo para la realización válida y segura de las audiencias virtuales de conciliación.

Además, en atención a la problemática identificada por la Procuraduría General del Estado y la Procuraduría Pública del Poder Judicial, el presidente del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso, mediante Resolución N.º 000682-2023-CE-PJ expedida el 28 de agosto de 2023, que las audiencias judiciales deberán realizarse de forma obligatoria desde los despachos judiciales, ya sea en modalidad presencial o virtual, en el caso de las audiencias virtuales, estas deberán desarrollarse a través de Google Meet, conforme a lo establecido en el Protocolo temporal vigente aprobado mediante Resolución Administrativa N.º 000173-2020-CE-PJ.

En consecuencia, se insta a todas las procuradurías públicas del país a cumplir y hacer cumplir esta disposición en los procesos que tienen a su cargo, fortaleciendo así la eficiencia y legalidad de la defensa jurídica del Estado, es así que, esta normativa refleja los ajustes implementados en el uso de tecnologías digitales en el ámbito judicial, asegurando uniformidad y transparencia en la realización de audiencias virtuales.

A. Teoría de la innovación

Desde la posición de Vacas et al. (2006), la teoría de la innovación, se basa en la acción y el efecto de ejecutar una práctica o idea innovadora, aprovechando una oportunidad potencial que aún no ha sido plenamente explorada. la innovación va más allá de la simple generación de ideas originales, pues implica su implementación efectiva, en tanto, en el ámbito empresarial, este enfoque requiere transformar elementos fundamentales de la organización para identificar y aprovechar nuevas oportunidades. Además, resalta que la innovación suele adelantarse al tiempo, explorando caminos no del todo claros, pero con potencial, a menudo, implica explorar lo desconocido o intuir necesidades futuras, lo que convierte a la innovación en una mezcla de visión, riesgo y ejecución.

A esta teoría agrega Dodgson et al. (2008) respecto a la gestión de innovación tecnológica, pues reúne una serie de elementos vitales para cumplir los objetivos definidos en el proceso de planificación estratégica tales como la estrategia de innovación, las redes y comunidades de la innovación, la investigación y desarrollo, el diseño de un nuevo producto o servicio, operaciones y entregas, la innovación incluye planificación, colaboración, desarrollo técnico, diseño y ejecución, cada uno de estos elementos es esencial para que la innovación genere resultados reales, medibles y alineados con los objetivos de la organización.

La teoría de la innovación, plantea que el progreso surge cuando el conocimiento científico y técnico se convierte en soluciones aplicadas. Las audiencias virtuales son precisamente un ejemplo de esta aplicación: el uso de plataformas digitales, videollamadas y sistemas electrónicos permite modernizar la conciliación extrajudicial, facilitando el acceso a la justicia de manera más eficiente.

La innovación tecnológica está condicionada al soporte y disponibilidad de la tecnología que la sustenta, resulta pertinente vincular dicha teoría con el contexto de las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial, especialmente considerando el papel central que juega la tecnología en los procesos jurídicos actuales, de la misma forma, la innovación tecnológica sugiere que se deben crear oportunidades mediante la transformación de componentes clave, la implementación de audiencias virtuales, en base a la teoría en mención, amplía el acceso a la justicia a personas que viven en zonas alejadas o con dificultades de movilidad, esta es una innovación con impacto social y jurídico.

Asimismo, al integrar plataformas digitales, herramientas de videoconferencia y gestión documental electrónica, los centros de conciliación reconfiguran sus estructuras internas para generar nuevas oportunidades de acceso, eficiencia y cobertura, este proceso innovador no solo responde a la necesidad tecnológica, sino también se alinea con principios jurídicos como la celeridad, al reducir tiempos de atención, eliminar barreras geográficas y facilitar la participación activa de las partes, a la vez las audiencias virtuales no solo son una adaptación técnica, sino una verdadera expresión de la teoría de la innovación aplicada al ámbito jurídico. Por lo tanto, los centros de conciliación están llamados a aportar propuestas y enfoques innovadores que fortalezcan esta teoría, optimizando los procedimientos virtuales, así, se contribuiría no solo a modernizar la justicia alternativa, sino también a respaldar el cumplimiento efectivo del principio de celeridad.

3.2.3. Principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial

Según Fernandez (2024), los nueve principios de la conciliación extrajudicial en nuestro país, son, por un lado, de naturaleza estrictamente ética y de otro lado, de naturaleza procesal, siendo detallados numéricamente en el presente artículo de la Ley, son desarrollados por el reglamento vigente, en su artículo 2º, mismo que fue modificado por el

Decreto Supremo N°008-2021, precisamente se tiene como segunda categoría al Principio de celeridad, que señala lo siguiente: “La labor del conciliador consiste en facilitar que las partes resuelvan sus conflictos de manera ágil y eficiente, promoviendo así un entendimiento mutuo que fomente la convivencia pacífica y refuerce una cultura de paz entre quienes participan en el proceso”.

A lo que se quiere llegar, es que el principio de celeridad en el procedimiento conciliatorio extrajudicial tiene la necesidad de llevar a cabo el proceso de conciliación de manera rápida y eficiente, con el objetivo principal de alcanzar un acuerdo entre las partes involucradas en el menor tiempo posible. Este principio es fundamental en el ámbito de la resolución de conflictos, ya que promueve la agilidad en la gestión de los procedimientos, favoreciendo así el agrado y satisfacción de las partes y la efectividad de la conciliación.

Lopez y Mirey (2020) han establecido su estudio sobre los procesos únicos de ejecución de acuerdos conciliatorios y la falta de celeridad procesal, pues determinaron que, los aspectos de la falta de celeridad en los procesos únicos de ejecución con respecto a la conciliación y su relevante resolución de conflictos; justamente dichos procesos son de audiencia única, celebres en su proceder y que generan controversias por cuestiones banales, por lo tanto, el trabajo se concluyó vinculando los procesos civiles con las controversias de figuras conciliatorias, pero que a la vez se relacionaban con la ejecución de títulos ejecutivos y los acuerdos conciliatorios, es decir, aunque los procesos únicos de ejecución deberían ser rápidos y eficaces (porque solo requieren una audiencia y derivan de acuerdos conciliatorios), en la práctica no lo son. Surgen discusiones poco importantes que retrasan su desarrollo. Por eso, el estudio relaciona estos problemas con el funcionamiento general de la justicia civil, especialmente en lo que respecta a la ejecución de acuerdos logrados por conciliación y otros documentos con fuerza legal.

3.2.3.1. Otros Principios de la Conciliación Extrajudicial

Según Fernández (2024). La conciliación, fomenta un ambiente pacífico y se lleva a cabo guiándose por valores éticos como de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad y economía.

- **Principio de equidad.**

Fernández (2024) señala que el proceso de conciliación asegura el respeto a la justicia respecto al caso particular en cuestión. Asimismo, destaca que el conciliador tiene la responsabilidad de generar un entorno de equidad, de manera que las partes puedan alcanzar acuerdos que resulten beneficiosos para todos los involucrados.

Al respecto Ormachea I. (1998), Se indica que el propósito de la conciliación es lograr, cuando sea posible, un acuerdo que las partes consideren justo, equitativo y sostenible en el tiempo. En otras palabras, la idea de justicia se aplica al acuerdo final, no solo desde la perspectiva del conciliador, sino principalmente desde la visión y aceptación de las propias partes involucradas.

- **Principio de veracidad**

Según Fernández (2024). La veracidad va dirigida a la indagación de lo querido realmente por las partes, el conciliador está prohibido de alterar el sentido o significado de los hechos, temas, intereses o acuerdos a que arriben las partes conciliantes en el procedimiento conciliatorio, lo que exige el principio de veracidad es que se respete y se refleje fielmente lo que realmente desean y acuerdan las partes en el proceso de conciliación, asimismo el conciliador no puede distorsionar o modificar lo que las partes han expresado, ni en sus intereses, ni en los hechos, ni en los acuerdos alcanzados, su rol es facilitar el diálogo, no influenciar o cambiar su contenido. Los operadores del sistema de conciliación están obligados a proporcionar información veraz y auténtica a la DCMA dentro de los

plazos establecidos por este reglamento, así como cuando sea solicitada para el cumplimiento de sus funciones. En caso de que se detecte que la información o documentación enviada es falsa o inexacta, los operadores asumirán las responsabilidades legales correspondientes, tal como lo disponen las normas vigentes.

Al respecto Ormachea (1998), señala que la veracidad constituye una garantía que debe ser respetada tanto por las partes como por el conciliador, y que además la información proporcionada por los participantes sobre el conflicto durante la audiencia debe reflejar fielmente la realidad, esto no implica que el conciliador deba juzgar si lo dicho es absolutamente cierto o no, sino que los participantes se limiten a exponer lo que consideran información veraz. Corresponde al conciliador señalar cuando detecte que la información presentada es imprecisa o inexacta.

- **Principio de la buena fe**

Según Fernández (2024). La buena fe implica que las partes en conflicto deben actuar con sinceridad y lealtad durante todo el proceso de conciliación, y en caso de que el conciliador tenga dudas sobre la validez de un posible acuerdo y sospeche que se basa en información engañosa o deshonestas, su deber es recomendar a las partes la consulta con especialistas en la materia antes de formalizarlo, asegurándose de que esta intervención no entorpezca ni complique el desarrollo del proceso ni afecte a ninguna de las partes involucradas.

Para La Rosa y Rivas (2018). La buena fe, como principio general del derecho, se aplica de manera plena en la conciliación, ya que se espera que las partes actúen con honestidad y respeto mutuo, evitando alcanzar sus objetivos mediante engaños o induciendo al error a la otra parte.

- **Principio de confidencialidad**

Según Fernández (2024). La información obtenida durante el procedimiento de conciliación es de carácter confidencial y no puede ser divulgada a terceros ajenos a las negociaciones sin el consentimiento de la persona que la proporcionó, no puede compartirse con terceros (personas que no estén participando en la conciliación), a menos que quien la haya dado autorice expresamente su divulgación, La confidencialidad abarca tanto al conciliador como a las partes involucradas y a cualquier persona que participe en el procedimiento de conciliación.

Al respecto Ormachea (1998), refiere que, además de constituir uno de los principios fundamentales de la conciliación, la confidencialidad es una característica que la distingue del proceso judicial, que por naturaleza es público, en cambio en la conciliación, todos los actos realizados durante el procedimiento deben desarrollarse en estricta privacidad, contando únicamente con la participación de quienes están directamente involucrados en el conflicto.. La privacidad o confidencialidad del procedimiento conciliatorio fomenta un ambiente de confianza, donde las partes pueden expresarse abiertamente, sin temor a que lo dicho sea usado fuera del proceso, esto permite que haya un intercambio honesto y transparente de ideas y propuestas donde las partes, deben sentirse libres de hablar con franqueza, y el conciliador debe poder hacer preguntas y obtener respuestas sinceras, sin esta libertad, el proceso pierde eficacia. Si existiera el riesgo de que la información compartida se malinterprete o se use en otro proceso (por ejemplo, judicial), las partes se cerrarían y evitarían colaborar, afectando negativamente la conciliación.

- **Principio de la imparcialidad**

Para Fernández (2024). El conciliador debe mantenerse imparcial y no favorecer ninguna de las posiciones de los participantes. Su función consiste en ayudar a que las partes

identifiquen sus intereses comunes y otorgarles prioridad sobre sus posiciones iniciales. Asimismo, debe promover el diálogo y la comunicación entre los involucrados, generando confianza sin imponer soluciones. La conciliación se desarrolla respetando la igualdad de todos los participantes y evitando cualquier forma de discriminación.

Ormachea (1998) explica que, la imparcialidad es un estado mental en el que el mediador debe mantener una actitud libre de prejuicios o inclinaciones, tanto en sus acciones como en sus expresiones, además, señala que ser imparcial implica que el mediador no adopte un rol adversarial durante la conciliación, lo cual es fundamental para generar confianza y colaboración durante la audiencia. En este sentido, mientras las partes perciban al mediador como neutral y sin favoritismos, estarán más dispuestas a colaborar, compartir información relevante y trabajar conjuntamente en la búsqueda de soluciones satisfactorias.

- **Principio de neutralidad**

Para Ormachea (1998). La neutralidad significa que el conciliador no mantiene ningún vínculo con ninguna de las partes involucradas en el conflicto. En caso de que exista alguna relación que comprometa esta neutralidad, el conciliador debe apartarse de manera inmediata, ya sea por iniciativa propia o a petición de alguna de las partes, sin que sea necesario seguir un procedimiento formal, a la par se entiende que la neutralidad del conciliador es esencial para que el proceso de conciliación sea legítimo, confiable y justo, si el conciliador tiene alguna relación con una de las partes, se genera una posible parcialidad o conflicto de interés, lo cual puede poner en duda la equidad del procedimiento.

- **Principio de Legalidad**

Para Fernández (2024). La actividad conciliatoria se desarrolla conforme a lo establecido por la ley y su reglamento, en armonía con el resto del ordenamiento jurídico aplicable, así como respetando los principios y valores consagrados en la Constitución..

Frente a este párrafo, el autor hace un comentario en el que refiere que, la conciliación no es un proceso libre o informal sin reglas, sino está regulada por normas legales y reglamentarias específicas, que definen cómo debe llevarse a cabo, quién puede participar, los requisitos, plazos, procedimientos, etc.

- **Principio de economía**

Este principio, se encuentra estipulado en el Reglamento, en el cual dicho fin es de buscar disminuir el tiempo que las partes invertirían en un proceso judicial, generando también un ahorro en los costos asociados, aunque resulta adecuado para el procedimiento civil, donde se prioriza la eficiencia en tiempo, gasto y esfuerzo, la conciliación tiene un enfoque distinto: su objetivo principal es lograr un acuerdo justo, duradero y satisfactorio para ambas partes, sin que necesariamente se persiga la reducción de tiempo, costos o esfuerzo.

- **Principio de celeridad**

De acuerdo con el Reglamento, al igual que ocurre con el principio de economía, el legislador ha intentado trasladar un principio del proceso civil a la conciliación. Sin embargo, por las razones mencionadas previamente, se considera que la celeridad no resulta un criterio adecuado ni pertinente para guiar la actuación dentro del procedimiento conciliatorio.

3.2.3.2. Eficacia

Según Jimenez et al. (2024). La eficacia es la capacidad para poder alcanzar objetivos y metas previstas, además, dicho término, viene del latín *efficere* que, a su vez, deriva de *facere*, que significa “hacer o lograr”. La eficacia de una política o programa puede definirse como el grado en que se alcanzan los objetivos planteados; es decir, una iniciativa es eficaz si logra los resultados esperados dentro del tiempo previsto y con la calidad deseada. En este sentido, cuando se considera la eficacia como una subcategoría del principio de

celeridad, se resalta la importancia de no solo resolver los conflictos de manera ágil, sino también de garantizar que las soluciones sean efectivas y satisfactorias para todas las partes involucradas.

En base a Cubides y Prada (2011), conceptualizan la eficacia desde su sentido natural, como la capacidad de un acto para producir los resultados deseados. Según el diccionario de la Real Academia Española, la eficacia es “la virtud, fuerza o poder para obrar”, y lo eficaz se define como aquello que logra hacer efectivo un propósito o intento, ahora en el ámbito jurídico, esta noción se traduce en la capacidad del acto para convertir la intención de quienes lo realizan en una realidad jurídica concreta, segura y reconocida por el derecho, a la par refieren, para que un acto sea plenamente eficaz, deben cumplirse varias condiciones, como su existencia formal, su validez, una interpretación correcta y su ejecución conforme a la normativa aplicable, el primer paso en la evaluación de la eficacia consiste en determinar la existencia del acto, lo que permite distinguirla de otras condiciones como la validez, es ahí que, solo cuando se cumplen estas condiciones, un acto puede considerarse capaz de generar los efectos jurídicos esperados, cumpliendo así con su finalidad de hacer efectivas las expectativas de las partes involucradas, por lo cual, según estos autores, la eficacia jurídica se centra en los efectos del acto, y su esencia radica en asegurar que lo que se pretende con el acto se convierta en realidad dentro del marco del ordenamiento legal..

La eficacia también se relaciona con el uso eficiente de los recursos disponibles, tanto humanos como materiales. Un procedimiento que se lleva a cabo de manera ágil y que produce resultados efectivos contribuye a la optimización del tiempo y los recursos del sistema de conciliación, además dichos procedimientos deben ser adaptables a las principales necesidades de las partes, puede incluir el uso de aquellas tecnologías y

plataformas digitales que faciliten la comunicación y la inmediata resolución de conflictos de manera más rápida y efectiva.

Navarro y Moreso (2021) citan a Kelsen (1958) para definir la eficacia del derecho, y lo interpretan como la medida en que el comportamiento humano se ajusta a las normas jurídicas establecidas, esto significa que las normas deben ser aplicadas y respetadas efectivamente, garantizando que las personas actúen conforme a lo que estas requieren, es así que, la eficacia del derecho se evidencia cuando los individuos cumplen las normas y estas se implementan de manera efectiva, asegurando el orden social y la obediencia dentro de la comunidad, a su vez, el principio de celeridad establece que los procedimientos jurídicos deben desarrollarse y concluirse en un tiempo razonable, evitando dilaciones innecesarias, además este principio resulta fundamental para la eficacia del derecho, ya que un sistema judicial lento, con resoluciones tardías o procesos prolongados, pierde autoridad y legitimidad, afectando directamente su capacidad de cumplir con los objetivos de regulación y control social que le son propios.

3.2.3.3. Idoneidad Jurídica

Guzman (2023), analiza la idoneidad, como un principio clave para el funcionamiento de la administración pública, que se refiere a la competencia técnica, legal y ética que debe poseer el servidor público, considerándose un requisito fundamental tanto para el acceso como para el ejercicio de la función pública. Su importancia queda claramente establecida en el numeral 4 del artículo 6 de la Ley del Código de Ética de la Función Pública, N.º 27815.

La aptitud legal, se refiere a la adecuación y pertinencia de los actos procesales en función de su finalidad, es decir, no solo se trata de que un proceso sea rápido, sino que también los procedimientos y decisiones que se tomen sean apropiados y efectivos para

resolver el caso en cuestión, implicando que los conciliadores y las partes involucradas deben actuar de manera que se garantice no solo la rapidez, sino también la justicia y la correcta aplicación de la ley, buscando un equilibrio entre rapidez y justicia, importancia de la coherencia y consistencia en la aplicación de normas y principios legales.

De igual importancia, se tiene que la idoneidad jurídica es un soporte fundamental del principio de celeridad, pues sin operadores capacitados y éticos, no es posible garantizar procesos rápidos que también sean jurídicamente válidos y justos, por lo que, la celeridad debe ser ejercida con idoneidad para que el derecho cumpla verdaderamente su función social, un operador jurídico idóneo aplica correctamente la ley, elige los medios adecuados y evita dilaciones innecesarias, logrando que el proceso sea no solo rápido, sino también justo y muy eficiente.

Desde el punto de vista de La Rosa y Rivas (2018), hacen mención a la idoneidad como una desventaja de la conciliación, esta vez como falta de idoneidad para conflictos especializados, donde refieren que en la práctica existen conciliadores especializados en ciertos tipos de conflictos en temas de familia, civil, laborales, etc. No obstante, ello la oferta de conciliadores para conflictos de alta complejidad, puede ser bastante limitada. Efectivamente, en el marco de la conciliación extrajudicial, incluso en conflictos de alta complejidad, la intervención de un conciliador capacitado en técnicas de facilitación y negociación puede resultar determinante para propiciar un espacio de diálogo constructivo, promoviendo la comunicación efectiva y el acercamiento entre las partes involucradas. Sin embargo, resulta innegable que cuando el conciliador carece de conocimientos suficientes sobre los aspectos técnicos, normativos o jurídicos inherentes al conflicto, se generan limitaciones sustantivas en su capacidad de orientar adecuadamente el proceso hacia propuestas de solución que sean no solo razonables y equilibradas, sino también ajustadas al marco legal vigente.

A. Teoría del Acto Jurídico

Desde la perspectiva de Kelsen, el acto jurídico es una acción válida dentro del sistema legal cuando crea o aplica normas jurídicas, siempre que esté fundamentada en el derecho existente. Además, el acto jurídico es la manera en que las personas ejercen su autonomía privada, es decir su capacidad para regular sus propias relaciones jurídicas de forma libre, pero dentro del marco del ordenamiento legal, esta libertad está protegida por el sistema jurídico, que actúa como garante de esa voluntad privada. Para la presente investigación, la teoría en mención conlleva a una mejor eficacia en el proceso de conciliación extrajudicial y además efectuar y satisfacer el principio de celeridad.

Por otro lado, desde la óptica de Torres (2001) en principio a la teoría pura del derecho, con el cual define:

Que, el acto jurídico es aquel con el que una norma es establecida o aplicada, asimismo afirma que un acto es un acto creador o aplicador de derecho dentro del orden jurídico, esto es si el acto en cuestión es establecido con fundamento de orden jurídico. Además, refiere que acto jurídico es el instrumento con el cual se da concreta actuación a la autonomía privada, autonomía privada quiere decir que los sujetos de derecho dentro de los límites permitidos por el ordenamiento jurídico, tienen la libertad de regular sus intereses como mejor les parezca, regulación que está garantizada por el ordenamiento. (p. 63)

A su vez, Roque (2008), sintetiza al acto jurídico como un acto humano, voluntario y consciente, cuyo propósito inmediato es crear, modificar o extinguir relaciones y derechos entre las personas, generando efectos en el mundo exterior según lo establecido por el ordenamiento jurídico.

Desde esta perspectiva la conciliación extrajudicial, necesariamente requiere que la participación de las partes sea cumpliendo los requisitos y la naturaleza de un Acto Jurídico, para con ello llevar legal y estructuradamente todo el procedimiento.

Con respecto a la categoría 1: Audiencias virtuales, nos permite entender que la conciliación virtual no es un simple trámite, sino un acto jurídico formal y con consecuencias legales, por lo que debe cumplir con el consentimiento, forma, legalidad, requisitos indispensables para el proceso de una conciliación extrajudicial, aunque se realice por medios tecnológicos. Asimismo, las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial, también son actos jurídicos, porque contienen acuerdos con efectos legales, aunque se realicen a distancia, esto exige que el proceso garantice validez, autenticidad y seguridad jurídica, igual que en un acto presencial.

Respecto a la categoría 2: Principio de celeridad, se tiene que, en un procedimiento de conciliación extrajudicial, se debe observar los principios de la conciliación extrajudicial, puesto que, en este caso el Acto Jurídico y el principio de celeridad contribuyen a la eficacia del sistema jurídico, especialmente en el marco de procedimientos como la conciliación extrajudicial, trámites administrativos o resoluciones contractuales. A su vez, el acto jurídico, funciona como una herramienta clave para concretar el principio de celeridad, al permitir que muchos asuntos se resuelvan rápida y eficientemente, sin intervención judicial innecesaria, esta relación se hace aún más evidente en contextos como la conciliación extrajudicial, donde la prontitud y la legalidad se conjugan en favor de la justicia efectiva.

La teoría del Acto Jurídico, nos permite complementar ambas categorías y entre ellas enlazarlas con el fin de mejorar la investigación, pues, las generalidades y los requisitos forman parte de una Conciliación extrajudicial y la virtualidad permite que las partes lleguen a su objetivo de una mejor audiencia extrajudicial, para que finalmente se pueda analizar la

Implicancia de la audiencia virtual en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco.

B. Teoría del Conflicto

Según La Rosa y Rivas (2018), el conflicto se entiende como un fenómeno social en el que dos o más partes perciben que sus intereses están en oposición y expresan esta percepción mediante acciones orientadas a obtener una respuesta o solución a dicha situación. Asimismo, los autores señalan que el conflicto es una parte inevitable de la vida humana, ya que al interactuar con otras personas surgen desacuerdos, o diferentes formas de percibir la realidad, por lo que al desenvolverse en diversos ámbitos sociales, como la familia, el trabajo, o las instituciones, aparecen diferencias que pueden manifestarse en forma de conflicto, en ese sentido, se centra en los casos en los que intervienen dos o más partes, ya que estos constituyen el punto de partida para el estudio de los conflictos desde la perspectiva del derecho, por otra parte se destacan, los conflictos interpersonales y sociales, los cuales involucran a sujetos particulares, ya sean personas naturales o jurídicas.

Por otro lado, en la opinión de Vinyamanta (2014), desde la perspectiva de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, refiere que es fundamental preguntarse cuáles son los efectos del conflicto, por defecto, muchas personas tienden a considerarlo negativo; por ello, el análisis comienza con la interrogante: ¿Es bueno el conflicto? Se ha planteado que el conflicto puede ser visto como un motor y un medio mediante el cual se canalizan las relaciones humanas. Es así que, en el marco de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, este enfoque permite comprender por qué es tan importante educar en cultura de paz y diálogo, si entendemos el conflicto como parte de la toda la naturaleza humana y no como un fracaso, podemos abordarlo con herramientas adecuadas

que eviten la judicialización innecesaria, promuevan acuerdos voluntarios, y fortalezcan las relaciones entre las partes.

Finalmente, La Rosa y Rivas (2018) destacan que el conflicto constituye una oportunidad para la comunidad. Tal como se ha señalado, el conflicto en sí mismo no es ni positivo ni negativo; lo relevante es comprender que, si se gestiona correctamente, puede promover el crecimiento personal y social, al aprovecharse como un medio para generar aprendizaje, transformación y nuevas oportunidades.

Con respecto a la categoría 1: Audiencias virtuales, nos permite entender que el conflicto, es la materia prima de las audiencias virtuales de conciliación extrajudicial, es decir actúa como un medio estructurado y regulado para atender el conflicto, estas audiencias ofrecen un canal moderno, accesible y eficaz para que las partes mutuamente enfrenten y transformen esos conflictos en soluciones aceptables, permitiéndoles explorar soluciones consensuadas, todo dentro de un entorno digital eficiente y accesible, asimismo cumpliendo con el objetivo social y jurídico de promover una justicia más cercana, dialogante y eficiente.

Respecto a la categoría 2: Principio de celeridad, sea el caso cuando una disputa no se atiende a tiempo, suele empeorar, deteriorando las relaciones entre las partes, es así que, el principio de celeridad busca evitar precisamente eso, entre tanto, el principio de celeridad fortalece la gestión adecuada del conflicto, como lo propone la teoría del conflicto, al aplicar el principio de celeridad en mecanismos como la conciliación, se busca resolver conflictos en menor tiempo, lo que se traduce en menos carga para el sistema judicial y en soluciones más satisfactorias para las partes.

Con base en las teorías del Acto Jurídico y del Conflicto, el presente estudio busca analizar la relación que ambas mantienen con la implicancia de la audiencia virtual en el

principio de celeridad dentro del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil, en la ciudad del Cusco.

El objetivo es establecer una conexión teórica y práctica que permita sustentar adecuadamente el desarrollo de esta investigación. Como se ha evidenciado, dichas teorías proporcionan fundamentos esenciales que respaldan la relevancia y la necesidad de abordar el tema desde una perspectiva integral.

3.3. Definición de términos

a. Conciliación Extrajudicial

La Rosa y Rivas (2018) definen la conciliación como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos (MARC) que se caracteriza por la intervención de un tercero, denominado “conciliador”. Su función principal es acercar a las partes involucradas, brindándoles asistencia y ayudándolas a identificar de manera más clara sus intereses.

b. Conciliador Extrajudicial

Fernández (2024), hace referencia a un conciliador como aquella persona designada para proponer una solución justa que permita resolver el conflicto entre las partes, aunque la resolución también puede ser planteada por una o ambas partes involucradas, dicho conciliador debe poseer cualidades que inspiren confianza en los participantes, de manera que estos se sientan cómodos y abiertos durante el proceso, pues esta confianza facilita la franqueza y la receptividad a las sugerencias o recomendaciones del conciliador, además, debe ser capaz de prestar atención a lo que las partes expresan y guiar el desarrollo del proceso, asegurando que la conciliación se lleve a cabo de forma dinámica y efectiva.

c. Expediente Electrónico de Conciliación

Según el Decreto Supremo N.º 017-2021-JUS (MINJUSDH), el expediente de conciliación comprende el conjunto de documentos relacionados con el proceso, incluyendo la solicitud y sus anexos, notificaciones, nombramiento del conciliador, evidencia de

suspensiones, acta de conciliación y otros registros pertinentes. Dichos documentos se gestionan mediante medios digitales u otros similares, generalmente en formato PDF, y cuentan con firma electrónica y/o firma digital de las partes involucradas. Además, son firmados digitalmente por el conciliador extrajudicial, el director del centro de conciliación, el secretario general y, cuando corresponda, por el abogado encargado de verificar los acuerdos.

d. Internet

Citando a la RAE (2020), lo define como una red informática global y descentralizada, constituida por la interconexión directa de computadoras que se comunican entre sí mediante un protocolo especial de transmisión de datos.

e. Videoconferencia

Para Ávila (2017), la videoconferencia se realiza mediante una red de telecomunicaciones y se efectúa a través de comunicación telefónica u otro medio, utilizando plataformas electrónicas con almacenamiento en la nube (por ejemplo, Google Meet, Zoom, etc.), lo que permite que dos o más personas puedan interactuar visual y verbalmente en tiempo real a través de la pantalla.

Para Rodríguez (2022), la videoconferencia facilita la celeridad procesal al permitir la realización de actuaciones judiciales sin necesidad de presencia física, garantizando además la seguridad y protección de los declarantes. Asimismo, el Reglamento de la Ley 31165 (2021) la define como un espacio virtual donde el conciliador, las partes y sus asesores se reúnen para desarrollar el proceso de conciliación.

f. Tecnologías de la información y las comunicaciones. (TIC)

Según Telefónica (2022), las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) comprenden todas las herramientas e infraestructuras que posibilitan la comunicación entre personas, así como la recolección y el análisis de datos. Esto incluye dispositivos

informáticos, hardware, programas de software, redes e infraestructuras que facilitan la creación, el procesamiento y la transmisión de información, además de las plataformas de almacenamiento de datos.

g. Innovación

Real Academia Española (2018), lo define como el proceso de crear o modificar un producto y lanzarlo al mercado, incorporando además aportes novedosos que aún no se han explorado dentro de un contexto específico.

Según Motta y Morero (2020), la innovación se entiende como la aplicación exitosa de nuevos conocimientos o tecnologías para mejorar la producción y la competitividad de una empresa. Este concepto no solo abarca avances científicos, sino también cambios prácticos, útiles y comercialmente viables, incluso si ya existen en otros contextos.

h. Seguridad

En cuanto a la seguridad, Benedetti y Renoldi (2022) la consideran como un estado en el que no existen peligros ni situaciones que puedan ocasionar daño físico, psicológico o material a las personas o a la comunidad en general.

La Real Academia Española (RAE) define la seguridad como algo “libre y sin riesgo”. En general, este concepto se relaciona con la prevención de amenazas, peligros o daños que puedan afectar a personas o bienes, mediante medidas destinadas a garantizar un entorno seguro. Además, los términos riesgo, daño, peligro y amenaza están estrechamente vinculados con la idea de seguridad.

i. Relación Jurídica

Citando a Kelsen (1982), refiere que, la relación jurídica es un vínculo normativo entre sujetos que surge exclusivamente de una norma jurídica. Es un producto del orden jurídico, no de la naturaleza ni de la costumbre. La relación jurídica no es una relación natural

o social en sentido estricto, sino una construcción normativa, es decir, una relación creada por una norma jurídica.

j. Validez

Según Perez y Gardey (2021). La validez se entiende como la cualidad de ser válido. El término “válido”, derivado del latín *validus*, hace referencia a aquello que es coherente, aceptable o admisible. Por otro lado, para Kelsen (1982). La validez de una norma es el hecho de que ella haya sido creada conforme a un proceso normativo aceptado y que, por lo tanto, se considera aplicable dentro del orden jurídico en el que se inserta, se refiere a su conformidad con los procedimientos y requisitos legales establecidos dentro de un sistema normativo.

k. Conflicto

Se conceptualiza el conflicto, como una circunstancia donde dos o más partes creen que sus metas son incompatibles entre sí. Esta definición del conflicto como una relación entre individuos con objetivos en desacuerdo se puede extender al señalar que, desde la perspectiva de la comunicación, el conflicto puede interpretarse como un enfrentamiento manifestado entre al menos dos personas o grupos que se necesitan mutuamente, que ven sus metas como incompatibles, enfrentan recompensas limitadas y sienten que el otro obstaculiza el logro de sus objetivos.

l. Legitimidad

Citando a Weber (1922), define a la legitimidad como la creencia en la legalidad de un orden establecido y en el derecho de quienes ejercen la autoridad para mandar, para Weber, la legitimidad es una creencia subjetiva que hace que el poder sea aceptado como válido, no basta con imponer autoridad; es necesario que quienes están sujetos a ella crean en su justificación. Esta idea sigue siendo central en la sociología del derecho y la teoría política contemporánea.

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, Según Carrasco (2017), la investigación es básica porque “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científico existente acerca de la realidad” (p. 43).

En la presente investigación, se busca ampliar conocimiento teórico y jurídico respecto a la relación existente entre la audiencia virtual y el principio de celeridad en el procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil, no se busca implementar una solución práctica inmediata, sino comprender cómo la virtualidad incide en la efectividad del principio de celeridad, aportando al desarrollo doctrinal y a la reflexión académica sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en el contexto digital.

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es exploratorio, porque la presente investigación aborda un tema que ha sido poco estudiado y del cual no se dispone de suficiente información teórica o empírica, por ello el propósito principal es conocer, examinar y comprender de manera inicial el fenómeno de estudio, en este caso la audiencia virtual en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil.

Para Hernández et. al. (2014), los estudios exploratorios se utilizan cuando el problema de investigación es, su propósito es examinar un fenómeno del cual se dispone de escasa información o existen muchas dudas, con la finalidad de obtener una primera aproximación al objeto de estudio. Este tipo de investigación resulta útil cuando la revisión de la literatura muestra que solo existen referencias generales, ideas vagas o guías no investigadas sobre el problema. Por otro lado, menciona que, los estudios exploratorios permiten reconocer variables relevantes, identificar posibles relaciones entre ellas y formular hipótesis o preguntas de investigación que orienten futuras investigaciones más profundas, y de esta manera, contribuyen a ampliar el conocimiento científico sobre fenómenos nuevos o emergentes, como los avances tecnológicos, los cambios sociales o los descubrimientos recientes en distintos campos.

La presente investigación, toma el enfoque cualitativo, porque busca abarcar en profundidad los fenómenos estudiados desde una perspectiva subjetiva, interpretativa y contextual, este enfoque es el más adecuado para abordar la naturaleza compleja de los temas que quiero investigar, ya que me permite indagar en las experiencias, percepciones y significados que los participantes asignan a los fenómenos que se estudian.

Asimismo, el enfoque cualitativo es ideal para mi proyecto, ya que busco generar teorías o explicaciones más que confirmar hipótesis preestablecidas, permitiendo que los datos emergentes guíen la investigación y proporcionando una visión más holística y compleja del objeto de estudio.

Taylor y Bogdan (1984) señalan que la investigación cualitativa busca ofrecer un enfoque que permita comprender el complejo mundo de las experiencias desde la perspectiva de quienes las viven. Por ello, esta investigación se enfoca en analizar y profundizar en el impacto de las audiencias virtuales sobre el principio de celeridad en el

proceso conciliatorio extrajudicial en el ámbito civil en la ciudad de Cusco, considerando la importancia de determinar si la realización de estas audiencias resultó eficaz y benefició a las partes involucradas.

Asimismo, precisar que la investigación es de método inductivo. El método inductivo es aquel proceso de razonamiento que parte a través de una observación y el análisis de casos particulares para poder llegar a conclusiones amplias. Es decir, que el problema de investigación, así como ocurre en nuestra ciudad, ocurre a nivel nacional y mundial, cuya problemática de esta investigación surge de lo particular a lo general.

4.2. Ámbito temporal y espacial

a. Delimitación Temporal

La presente investigación se hizo en base al año 2025, periodo en el que se sigue haciendo uso las audiencias virtuales en el procedimiento conciliatorio extrajudicial debido a los cambios normativos y tecnológicos post pandemia. Este periodo permite analizar el impacto real y reciente de esta modalidad en el principio de celeridad procesal en el ámbito civil.

b. Delimitación Espacial

El estudio se desarrolló en la ciudad del Cusco, específicamente en los centros de conciliación extrajudicial que son autorizados por el MINJUS (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos). Asimismo, se analizará la práctica de audiencias virtuales en el marco de la conciliación civil, enfocándose en aspectos procedimentales, tecnológicos y organizativos, finalmente la investigación incluye tanto entidades públicas como privadas

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

La población o universo de estudio, según Ñaupas et al. (2018), se define como el conjunto completo de unidades que presentan las características necesarias para ser incluidas en la investigación. Estas unidades pueden estar constituidas por personas, objetos, grupos, hechos o fenómenos que resulten pertinentes para el análisis que se desea realizar.

En el contexto de esta investigación, la investigación se realizó con la participación de conciliadores extrajudiciales y las partes del proceso conciliatorio en la ciudad del Cusco.

4.3.2 Muestra

La muestra, según Ñaupas et al. (2018), se entiende como un subconjunto o porción representativa de la población o universo de estudio sobre el cual se llevó a cabo la investigación. Para determinar su tamaño, se emplearon diversos procedimientos, incluyendo fórmulas, razonamientos y otros métodos que se explicarán más adelante. Asimismo, se aplicó un método de muestreo que permitió seleccionar un grupo de elementos que reflejara de manera fiel las características y comportamientos presentes en la totalidad de la población. La muestra es un subconjunto de la población, viene a ser el grupo reducido de elementos que se seleccionan para participar en el estudio, debido a que, en muchas ocasiones, no es viable estudiar a toda la población. A continuación, tendremos los siguientes:

- 6 conciliadores expertos
- 3 partes del proceso conciliatorio extrajudicial
- 1 expediente

4.4. Instrumentos

4.4.1. Técnicas de recolección de información

Según la interpretación de Silvestre y Huamán (2019), las técnicas de investigación son los procedimientos o pasos concretos que el investigador aplica para alcanzar los objetivos del estudio o dar solución a un problema determinado. En cambio, los instrumentos de investigación son las herramientas o recursos específicos que se utilizan para recoger la información o los datos necesarios. Además, los autores resaltan la importancia de que estos instrumentos sean válidos y confiables, ya que de ello depende la precisión y calidad de los resultados obtenidos en la investigación.

a) Entrevista

La entrevista, según Hernandez y otros (2014), se describe como un encuentro destinado a dialogar y compartir información entre dos partes: una que actúa como entrevistador y la otra como entrevistado o entrevistados. A través del intercambio de preguntas y respuestas, se consigue una comunicación y se generan significados de manera conjunta sobre un tema que se aplicará a profesionales del Derecho con especialización en procesos de Conciliación Extrajudicial.

En esta investigación se aplicó la entrevista semi-estructurada, porque se combinó estructura con flexibilidad, porque el entrevistador puede adaptarse libremente durante la conversación, y esto permite obtener información rica y detallada.

En la presente investigación se entrevistó a:

- 6 conciliadores expertos
- 3 partes del proceso conciliatorio extrajudicial

b) Análisis documental

Hernández et. al. (2014), señala que el análisis documental consiste en detectar, obtener y consultar bibliografía y otros materiales para obtener información de manera selectiva. En la investigación, se estudió un expediente con la pretensión a conciliar: “Pretensión a conciliar: “I) Tenencia, Régimen de visitas y alimentos II) obligación de hacer”, el cual analizarlo será clave para obtener más claros los resultados.

4.4.2. Instrumentos

a) Guía de entrevistas semiestructurada

Según indica Tejero (2021), en la guía de entrevista semi - estructurada, se utiliza preguntas abiertas, pero con mayor flexibilidad que la entrevista estructurada, aunque existe un guion previo con los temas principales que deben abordarse, asimismo refiere que el entrevistador tiene libertad para cambiar el orden de los temas, añadir nuevas preguntas durante la conversación, pedir aclaraciones o profundizar en aspectos interesantes. Es así que este estilo permite que la conversación fluya de manera más natural y que el entrevistador adapte la entrevista a cada persona, haciendo que cada intercambio tenga un estilo propio y personal.

Es así que se aplicarán dichas entrevistas a conciliadores extrajudiciales especializados y a las partes del proceso de conciliación extrajudicial.

Sus respectivos instrumentos como ya se mencionó serán:

- La ficha de análisis documental para la bibliografía a utilizar
- El cuestionario de preguntas para las entrevistas

b) Ficha de análisis documental

En esta investigación también se realizará una ficha de análisis documental, puesto que es un instrumento que organiza y resume la información de un documento para facilitar

su comprensión y uso en una investigación. Según autores como Rodríguez (1994), el análisis documental transforma el documento original en uno secundario que facilita la identificación, recuperación y difusión de la información. Para elaborar una ficha, se recopila información como el título, el autor, las palabras clave, la descripción del aporte y los conceptos abordados.

4.5. Procedimientos

Inicialmente, la investigación surge tras identificar una problemática relevante, seguidamente se definió el planteamiento del problema que se quería investigar, así como el objetivo general y objetivos específicos, posteriormente se elaboraron los instrumentos, recopilándose toda la información, las jurisprudencias más rebuscadas, artículos, expedientes y finalmente mediante la guía de entrevista.

Es así que, se realizó la validación de contenido del instrumento propuesto, así como la guía de entrevistas, donde se procedió a enviar cartas de invitación a todos aquellos posibles participantes, siendo aceptados y revisados por tres expertos quienes dieron favorable.

Seguidamente, era hora de poner en marcha las entrevistas, sin embargo, era necesario solicitar autorización al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para poder proceder con entrevistar a Conciliadores Extrajudiciales, al tener la Carta de autorización, estaba en busca de participantes que acepten que se les realice la entrevista, una vez teniendo interesados, se tuvo que coordinar fecha y hora para realizarles las entrevistas, y a algunos conciliadores dejarles la guía de las entrevistas, esto en razón a que por la carga laboral que tenían algunos participantes, no disponían de mucho tiempo para realizarles la entrevista, en algunos casos accedieron a ser grabados.

Por último, se realizó el análisis documental, es decir la transcripción de las entrevistas y claro, una vez obtenida toda la información, se procedió a realizar la interpretación, el análisis y la discusión de los resultados; para así presentar el informe final de tesis.

4.6. Análisis de datos

En relación con los métodos empleados, se aplicó el análisis de contenido, mediante el cual se seleccionaron y examinaron fragmentos relevantes provenientes de las entrevistas y del análisis documental. Asimismo, se utilizó el análisis hermenéutico jurídico, que permitió interpretar y comprender el sentido de las normativas vinculadas al estudio.

De igual manera, se recurrió a la discusión de resultado para contrastar las respuestas obtenidas en las entrevistas, identificando coincidencias y diferencias entre los participantes, lo que posibilitó, a través de un proceso inductivo, llegar a conclusiones fundamentadas sobre el fenómeno investigado.

4.7. Consideraciones éticas

Se trabajó respetando la confidencialidad de los entrevistados, asimismo se respetó lo estipulado en la norma apa respecto a las citas respectivas acreditando los autores

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados de la investigación

5.1.1. Resultados de la entrevista a los participantes de la investigación

Tabla 1: Relación de entrevistados (conciliadores)

Nombres y Apellidos	Profesión/ especialidad	Lugar de trabajo	Fecha de entrevista
Brownny Werner	Abogado	Centro de	30 de julio del 2025
Bautista Pari	Conciliador	Conciliación Bautista & Bautista	
Carlos Cristhian	Abogado	Centro de	31 de julio del 2025
Mormontoy	Conciliador	Conciliación	
Ccanahuire			
Williams Luna Tacuri	Conciliador	Centro de	31 de julio del 2025
	Extrajudicial	Conciliación	
Gustavo Anaya	Abogado	Centro de	9 de agosto del 2025
Centeno	Conciliador	Conciliación	
	Extrajudicial	Extrajudicial Gratuito	
Victoria Aguilar	Abogada	Centro de	13 de agosto del
Andrade	Conciliadora	Conciliación	2025
Beatriz Sanchez	Conciliadora	Centro de	22 de agosto del
Huaman	Extrajudicial	Conciliación	2025

Tabla 2: Relación de entrevistados (partes del proceso)

Nombres y Apellidos	Ocupación	Fecha de entrevista
Ciro Borda Estrada	Trabajador en minas	30 de agosto de 2025
Entrevistado 02	Docente	02 de setiembre de 2025
Albina Cruz Estrada	Comerciante	09 de agosto de 2025

5.1.1.1. Resultados respecto al objetivo general

¿De qué manera la audiencia virtual tiene implicancia en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco?

Pregunta 01: Desde su experiencia, ¿cuáles considera que son los principales cambios o adaptaciones que ha implicado el uso de plataformas digitales en los procedimientos conciliatorios extrajudiciales en materia civil en la ciudad del Cusco?

Entrevistado	Respuestas
01	Mire, ha mejorado muchísimo, pero no se está utilizando mucho, es decir, los centros de conciliación, tanto del Estado como los particulares, no utilizan esta plataforma o esta forma de conciliación a través de medios electrónicos, generalmente. ¿Por qué? Porque no están muy bien capacitados para poder realizarlo. Sin embargo, esta es una alternativa muy positiva porque permite que las personas que estén dentro del territorio peruano y que ambas estén de acuerdo, pueden conciliar desde que cualquier parte del Perú
02	Considero tres puntos muy importantes: la modernización, la celeridad y el mecanismo remoto. Entre ellos destaco la modernización de la conciliación judicial, puesto que ha permitido que el procedimiento se

lleve a cabo a través de la tecnología, haciéndolo más rápido y, lo mejor de todo, desde cualquier lugar de manera remota.

03 Uno de los principales cambios que se podría advertir, es de repente la celeridad del proceso conciliatorio, toda vez de que a veces las personas invitadas a conciliar no están en el mismo lugar o distrito y habitan en lugares distintos, y este proceso virtual hace que esta distancia desaparezca, ese es un aspecto positivo en la virtualidad; sin embargo, existen otros temas que tampoco se han logrado desarrollar de manera adecuada para que estas audiencias se realicen de manera efectiva.

04 Fundamentalmente, desde mi experiencia no ha habido centros de conciliación que hayan hecho uso propiamente de estas plataformas digitales, por ejemplo, no hay centros de conciliación que hagan audiencias virtuales como corresponde, además de que, el tener que instalar un aplicativo, tiene un costo, ya sea internet. Por otro lado, como opinión personal puedo manifestar que las plataformas digitales tiene sus ventajas y desventajas, para mí, la principal desventaja de una plataforma virtual o digital para una conciliación extrajudicial, es que no hay un contacto físico o directo de las partes y tampoco del conciliador para poder promover propiamente una conciliación, porque mientras uno entra desde su casa y el otro también pueden estar acompañados de una tercera persona que puede incidir de manera negativa en su decisión, por ello desde ese punto de vista considero que el cambio que ha implicado el uso de plataformas digitales en los procedimientos conciliatorios extrajudiciales en materia civil, es el incremento de desventajas para casos que deberían llevarse correctamente.

05 En mi experiencia, los principales cambios que ha traído las plataformas digitales son como por ejemplo, una mayor accesibilidad para las partes, pues evita traslados y facilita la participación incluso desde zonas alejadas, sin embargo trae consigo también nuevos retos tecnológicos, debido a la brecha digital y la necesidad de capacitación en el uso de herramientas virtuales, además el uso de plataformas digitales ha significado un avance hacia la modernización y accesibilidad de la conciliación, aunque todavía se requieren esfuerzos para superar la brecha tecnológica y fortalecer las capacidades digitales de los usuarios y conciliadores en sí.

06 Desde mi labor como conciliador, considero que el uso de plataformas digitales ha traído cambios importantes, pues ha facilitado el acceso de las partes a una audiencia, reduciendo tiempos y costos de traslado, también ha exigido que tanto conciliadores como usuarios se adapten a nuevas herramientas tecnológicas, lo cual no siempre es sencillo, existen complicaciones. Por otro lado, ha modificado la forma de conducir las audiencias, pues en un entorno virtual se requiere mayor esfuerzo para mantener la comunicación efectiva y generar confianza.

Interpretación

Con respecto a la primera interrogante, 3 de 6 entrevistados (2, 5 y 6) coinciden en que la introducción de plataformas digitales ha significado un paso importante hacia la modernización del sistema conciliatorio, permitiendo realizar audiencias en línea y reduciendo la necesidad de desplazamientos. Asimismo, todos los entrevistados coinciden en que las audiencias virtuales reducen tiempos y facilitan la participación de las partes desde distintas ubicaciones geográficas, favoreciendo el principio de celeridad

y acceso a la justicia. Sin embargo, también presenta limitaciones, 4 de 6 entrevistados, mencionan que el uso de plataformas digitales aún no está plenamente consolidado en los centros de conciliación, también se evidencia que su uso no está completamente desarrollado ni estandarizado, debido a limitaciones tecnológicas, falta de capacitación y ausencia de contacto directo entre las partes.

Por tanto, el cambio más relevante ha sido la transformación digital del procedimiento conciliatorio, que representa un avance necesario, aunque requiere fortalecimiento institucional y técnico para alcanzar su pleno potencial.

Pregunta 02: ¿Qué obstáculos técnicos o de procedimiento ha identificado que puedan afectar la rapidez de las audiencias virtuales?

Entrevistado Respuestas

01	Para poder tener una eficiente audiencia de conciliación a través de medios electrónicos, porque así es el nombre, la persona o el centro de conciliación tiene que tener una computadora ideal, buena, con una muy buena memoria para poder guardar la información que va a tenerse o la grabación que se va a tener de la audiencia de conciliación virtual. Ahora debemos entender, y esto es muy importante precisar, que las grabaciones solo se pueden dar en 2 aspectos, uno en el momento de la fase informativa y otro ya en los acuerdos, la audiencia de conciliación total desde el inicio hasta el final. Repito, la audiencia que más o menos dura 1 hora y un poquito más de inicio a final, no se puede grabar, solo se puede grabar la parte informativa o monólogo y la parte de los acuerdos. Entonces, los obstáculos técnicos significan primero que el conciliador tiene que
----	---

	estar muy capacitado en manejar la computadora, luego la plataforma que va a utilizar, si es Meet o Zoom, saber cómo grabar y en qué momento grabar, luego un backup para poder guardar, o sea, que tenga bastante memoria la computadora como para guardar la información.
02	Considero que principalmente la firma digital tal vez constituye obstáculos para poder arribar y validar el acuerdo plasmado en el acta de Conciliación.
03	Uno de los requisitos es la verificación de la identidad de las personas que participan en este proceso conciliatorio y hacerlo a través de medios virtuales exige que podamos nosotros validar esa identidad a través de lectores de DNI electrónicos y con ello las firmas electrónicas que no las tienen las personas, entonces definitivamente un obstáculo son la falta de las firmas electrónicas.
04	Los obstáculos, como ya lo dije anteriormente, son de que no hay un contacto directo, el costo de la instalación de las plataformas para un centro de conciliación y el monto que nosotros cobramos para una conciliación no alcanza a cubrir eso.
05	Los principales obstáculos pueden ser, la inestabilidad de la conexión a internet, que genera interrupciones constantes en plena audiencia, la falta de dominio de las plataformas digitales ya sean de las partes o a veces de los conciliadores, esto es lo que retrasa el inicio de la audiencia, por último, en algunos casos, la falta de equipos adecuados como cámaras, micrófonos que limitan la comunicación fluida.

06	He podido identificar que los principales obstáculos son los problemas de conectividad en zonas alejadas, ya que provocan retrasos al momento de instalarse la audiencia virtual; asimismo existe la dificultad de algunos usuarios para manejar el internet, el celular o una computadora, lo que obliga a invertir tiempo en orientarlos a cada uno de ellos, también puede dilatar el desarrollo y fluidez de una audiencia a validación de identidad y el uso de firmas electrónicas.
----	---

Interpretación

Respecto a esta interrogante, los entrevistados 1, 5 y 6 mencionan que los problemas de conectividad a internet, la falta de equipos adecuados, y la inestabilidad de las plataformas virtuales son factores que retrasan el desarrollo fluido de las audiencias. También, algunos conciliadores y usuarios no dominan las herramientas digitales, lo que genera demoras en el inicio o durante la sesión. Por su parte, los entrevistados 2, 3 y 6 coinciden en que uno de los mayores retos es la verificación de la identidad de las partes y la validación de las firmas electrónicas, ya que muchas personas no cuentan con DNI electrónico ni firma digital certificada.

Estos obstáculos evidencian que, aunque la virtualidad ha mejorado la accesibilidad y celeridad en teoría, en la práctica aún requiere una mejor implementación técnica, normativa y formativa para garantizar un desarrollo eficiente de las audiencias conciliatorias en la ciudad del Cusco.

Pregunta 03: ¿Considera que las audiencias virtuales han mejorado, limitado o no afectado el principio de celeridad?

Entrevistado Respuestas

01 Al contrario, ha mejorado. Por eso es que yo soy una persona que no solamente está como trabajador del Ministerio de Justicia, sino como abogado y como conciliador.

Pienso que estas herramientas son muy útiles y que deberían ser utilizadas ya por todos los centros de conciliación, porque es una gran ayuda para descongestionar muchas cosas: tránsito vehicular, tiempo de la persona, tiempo de la otra persona, la factibilidad de que lo va a hacer desde su domicilio, desde su trabajo u otros lugares.

02 Considero que las audiencias virtuales han contribuido a que el procedimiento sea más célere, lo que conlleva a que el procedimiento ya no tenga una limitación tiempo espacio o lo que, en la distancia para poder llegar a un acuerdo, en alguna medida las audiencias virtuales han permitido la mejora

03 En principio, mejora el principio de celeridad, toda vez que se hace más rápido el tema de notificación y las audiencias se pueden programar en un plazo más breve, respetando el mínimo, obviamente que te exige el proceso conciliatorio. En ese caso yo creo que sí, que si se ha mejorado el principio de celeridad.

04 Creo que sí, si se aplicara de manera correcta, si podría mejorar el principio de celeridad, pues podría facilitar mucho más a las personas mismas a no estar trasladándose, pero lamentablemente la rapidez no significa que lleve a un proceso eficaz o correcto.

05	Considero que las audiencias virtuales han mejorado el principio de celeridad, pues permiten programar y realizar las sesiones en menor tiempo, evitando traslados y reduciendo demoras. Sin embargo, existen también limitaciones en ocasiones por problemas de conectividad, desconocimiento del uso de plataformas digitales o dificultades para la validación de identidad
06	Según puedo analizar en las audiencias virtuales que tuve, en ocasiones ha mejorado como también han limitado el principio de celeridad, ya que, si bien eliminan los traslados, suelen verse afectadas por constantes problemas de conexión, dificultades técnicas de los usuarios y demoras en la verificación de identidad, estos inconvenientes generan interrupciones y reprogramaciones, lo que en muchos casos termina alargando más el procedimiento en comparación con las audiencias presenciales.

Interpretación:

En cuanto a esta interrogante, los entrevistados 01, 02, 03 y 05 coinciden en que las audiencias virtuales han acelerado el desarrollo del procedimiento conciliatorio, al eliminar las barreras de tiempo y espacio, el entrevistado 01 resalta los beneficios prácticos como la reducción del tráfico y el ahorro de tiempo, mientras que el 03 enfatiza la rapidez en las notificaciones y la flexibilidad en la programación de audiencias.

Por su parte, el entrevistado 04 señala que las audiencias virtuales podrían mejorar la celeridad solo si se aplican adecuadamente. Sin embargo, la rapidez no siempre garantiza eficacia o corrección, sugiriendo que la eficiencia debe ir acompañada de una adecuada conducción del proceso y respeto de las formalidades jurídicas, mientras los entrevistados

05 y 06 reconocen que, aunque las audiencias virtuales han mejorado la celeridad, también presentan obstáculos técnicos que pueden retrasar o interrumpir el desarrollo de las sesiones.

En base a ello, las entrevistas muestran que las audiencias virtuales sí han mejorado el principio de celeridad en el procedimiento conciliatorio extrajudicial, al ofrecer mayor agilidad, accesibilidad y reducción de tiempos, pero esa efectividad depende de factores técnicos y de gestión, como la calidad de la conexión, la capacitación de los usuarios y conciliadores, y la correcta aplicación de los procedimientos virtuales.

5.1.1.2. Resultados respecto al objetivo específico 1

¿Cuáles son los parámetros de la plataforma digital en una audiencia virtual en la eficacia del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco?

Pregunta 01: ¿Qué elementos considera indispensables en la plataforma digital para que una audiencia virtual se desarrolle con eficacia?

Entrevistado	Respuestas
---------------------	-------------------

01	Primero, que el conciliador haya sido formado como conciliador básico, que se llama conciliación en el ámbito civil o de familia, y que maneje muy bien el procedimiento conciliatorio y en ente la audiencia de conciliación, respetando las etapas de la fase informativa, exploración de intereses y posiciones, la negociación, la audiencia privada, los acuerdos, la clausura. Si el conciliador maneja muy bien toda esa información y sabe, como le repito, en qué momento grabar y dejar grabar, por ejemplo, en la fase informativa, nuevamente y en la parte de los acuerdos va a ir muy bien, explicándole a las partes cuál es su función, la parte ingresará a través de una computadora o a través de su celular y tiene que saber también en qué momento le envíen la firma digital. ¿Para qué? Para que
----	---

	esta persona pueda también el conciliador añadir en el acta de conciliación. Por lo tanto, no es como la presencialidad que tienen que ir, poner vía digital y firmas.
02	Mecanismos tecnológicos tales como: Internet, PC, laptop, y sobre todo un ambiente adecuado
03	Si hablamos de elementos respecto a los instrumentos o herramientas digitales que deban tener, considero que es una cámara web, micrófono y acceso a Internet.
04	Fundamentalmente, creo que son muy necesario el contacto con la plataforma para poder grabar propiamente la audiencia, en lo que corresponde a Ley, conozco de algunos centros de conciliación que han estado haciendo audiencias virtuales, pero de manera informal, donde lo firman físicamente, pero la audiencia la llevan de manera virtual. También imagino que es porque no cuentan con la firma digital.
05	Para que una audiencia virtual se desarrolle con eficacia, la plataforma digital debe contar con una conexión estable y segura que evite interrupciones, es decir una buena computadora o dispositivo, también herramientas que garanticen la confidencialidad y privacidad de la información, la posibilidad de grabar y archivar la audiencia, además de funciones básicas habilitar micrófono y cámara de manera sencilla, y permitir la firma digital de los acuerdos, estos elementos son claves para asegurar tanto la validez jurídica como la confianza de las partes en el procedimiento.
06	Pues, en este caso tanto las partes como los conciliadores deben ser capacitados de manera adecuada, para que con principalmente tengan la

facilidad de uso de las herramientas digitales sin complicaciones, así como también una estabilidad técnica para evitar cortes en la comunicación, y el acceso y conocimiento a herramientas de interacción como chat o compartición de documentos, un sistema de seguridad confiable que resguarde la confidencialidad de lo tratado. Lo más importante y que considero fundamental es que permita la firma electrónica válida de los acuerdos, garantizando su plena eficacia jurídica.

Interpretación:

Se tiene que el entrevistado 01 resalta que el factor humano es esencial, pues el conciliador debe estar bien formado y conocer cada fase del proceso conciliatorio. Además, debe saber cuándo grabar y cómo manejar la firma digital, garantizando la validez del acta. El entrevistado 06 también enfatiza la capacitación tanto de conciliadores como de las partes, asegurando que todos puedan manejar las herramientas digitales correctamente. Por otra parte, tres de los entrevistados coinciden en que la plataforma debe contar con elementos tecnológicos básicos y funcionales y un ambiente apropiado para la audiencia, mientras los entrevistados 04, 05 y 06 mencionan que la eficacia también depende de la validez legal y seguridad de la audiencia virtual, asimismo un punto muy importante, es que algunos centros de conciliación realizan audiencias virtuales de forma informal. Es así que, las entrevistas deducen que, para que una audiencia virtual se desarrolle con eficacia, se requiere una combinación de factores humanos, tecnológicos y jurídicos, asimismo, los conciliadores deben estar capacitados y dominar tanto el procedimiento como el uso de las herramientas digitales, la plataforma debe garantizar una conexión estable, interactividad fluida, y seguridad de la información; y finalmente, debe contar con mecanismos de autenticación y firma digital que aseguren la validez legal de los acuerdos, para que así la eficacia de una

audiencia virtual no depende únicamente de la tecnología, sino de su integración con una gestión adecuada, capacitación y cumplimiento normativo.

Pregunta 02: ¿Existen limitaciones técnicas de la plataforma digital que dificultan o retrasan el desarrollo adecuado del procedimiento conciliatorio?

Entrevistado	Respuestas
01	Sí, se debe tener una muy buena conectividad de alto performance, para que no se vaya el Internet cuando nosotros estamos conciliando.
02	En algunas ocasiones el Internet juega un papel trascendental puesto que, en situaciones y n plena audiencia, se cuelga, se suspende, se satura o falla la conexión por lo que sería un inconveniente.
03	Dificultades técnicas, sí, toda vez que, las personas que van a acceder al sistema conciliatorio por medios virtuales a veces no tienen conocimiento respecto al manejo de las plataformas, llámese el MEET o el Zoom, medios donde se va a realizar la entrevista o la audiencia y no saben el uso de estas plataformas. Entonces, falta capacitación en ese sentido a la sociedad.
04	Dentro de las limitaciones técnicas, creo que son sobre todo el desconocer el manejo de las redes sociales, tanto de las partes como también algunos conciliadores, teníamos que primero tomar cursos de capacitación y todo ello, entonces no estando al tanto y no sabiendo propiamente el uso correcto del internet o las plataformas, en vez de facilitar, puede dificultar una concitación.
05	Sí, entre las más frecuentes están la inestabilidad de la conexión a internet, que provoca interrupciones o reprogramaciones, también la

dificultad de algunos usuarios para manejar la plataforma, lo que retrasa el inicio de la audiencia, y la falta de recursos tecnológicos adecuados como cámara o micrófono.

06 He podido advertir que sí existen limitaciones, en especial, la baja calidad de audio y video, que impide una comunicación clara, y los fallos al momento de compartir o firmar documentos de manera digital. Estos problemas no siempre detienen la audiencia, pero sí generan retrasos y nos obligan a buscar soluciones alternas para garantizar la validez y así continuar con el proceso.

Interpretación:

Respecto a la segunda interrogante, 03 de 06 entrevistados (01, 02 y 05) coinciden en que la inestabilidad de la conexión a Internet es la principal limitación técnica, por su lado, los entrevistados 03 y 04 coinciden en que existe falta de capacitación tanto en las partes involucradas como en algunos conciliadores, mientras los entrevistados 05 y 06 destacan la falta de recursos tecnológicos adecuados, como cámaras, micrófonos o dispositivos de calidad, que impiden una comunicación fluida y profesional.

Es así que, las entrevistas confirman que existen limitaciones técnicas, siendo estas uno de los principales obstáculos para el correcto desarrollo de las audiencias virtuales en los procedimientos conciliatorios extrajudiciales, estas deficiencias provocan interrupciones, retrasos y pérdida de fluidez, afectando el principio de celeridad y eficacia del proceso conciliatorio.

Pregunta 03: ¿Los parámetros exigidos de la virtualidad permiten abordar el conflicto con la misma profundidad que en una audiencia presencial?

Entrevistado Respuestas

01	No, definitivamente no, porque una conciliación presencial es mucho más viva, es de momento, las partes se pueden mirar, hay una escucha activa. En cambio, virtualmente es un poquito más rápido, es más objetivo. Sin embargo, creo que eso es cuestión de tiempo y que las personas también se acostumbren a que una plataforma también puede ser tan ideal y efectiva como una conciliación presencial.
02	No, puesto que al ser un procedimiento mediante o tras una pantalla se deben respetar todos los ítems del procedimiento, por lo que la oralidad y la fluidez no se dan como en una audiencia presencial.
03	A título personal considero que no, toda vez que en una audiencia presencial uno puede sentir cómo está la tensión de las partes y en función de ello puede mediar como conciliador. Sin embargo, por entornos virtuales es difícil percibir estas emociones de las personas.
04	Obviamente que no, como ya le dije no hay un contacto directo, por tanto, es difícil para el conciliador promover como corresponde, direccionar a las partes a que puedan arribar a un acuerdo, igualmente por parte de ellos, estando desde sus hogares o desde otros lugares donde se conectan, no hay la formalidad del caso, no hay la prestancia a querer poder arreglar o solucionar sus conflictos.
05	Considero que no, pues los parámetros de la virtualidad permiten abordar el conflicto, pero no siempre con la misma profundidad que en una audiencia presencial, en el entorno virtual es más difícil percibir

plenamente el lenguaje no verbal, y la interacción emocional de las partes lo cual es necesario para construir confianza y llevar una mejor audiencia.

- 06 No, yo diría que no, porque una conciliación presencial permite una conexión más humana, donde se perciben los gestos, el tono de voz y hay un contacto más directo y cercano entre las partes.
- En cambio, de manera virtual el proceso se vuelve más ágil, más práctico e incluso más imparcial. Sin embargo, considero que con el tiempo las personas irán adoptando estas dinámicas y entendiendo que una conciliación en línea también puede ser igual de válida y efectiva que una presencial.
-

Interpretación:

En lo que corresponde a esta interrogante, 04 de 06 entrevistados (01, 03, 05 y 06) subrayan que en las audiencias virtuales no se perciben las emociones, los gestos ni la tensión entre las partes como en las presenciales, además, el conciliador no puede “sentir” el ambiente emocional para intervenir adecuadamente, el 05 agrega que la falta de lectura del lenguaje no verbal dificulta construir confianza y empatía, elementos clave para resolver el conflicto, el 06 coincide al afirmar que la presencialidad permite una “conexión más humana”, mientras que la virtualidad se percibe más fría o técnica, por su parte los entrevistados 02 y 04 destacan que, al realizarse detrás de una pantalla, las audiencias virtuales pierden fluidez, oralidad y formalidad.

En ese sentido, las entrevistas evidencian que los parámetros actuales de la virtualidad limitan la profundidad con la que se aborda el conflicto en comparación con una audiencia presencial, la virtualidad favorece la eficiencia, pero aún no iguala la profundidad

relacional y comunicativa que caracteriza a las audiencias presenciales en los procedimientos conciliatorios extrajudiciales en materia civil.

5.1.1.3. Resultados respecto al objetivo específico 2

¿Cuáles son las ventajas de la inserción digital en la idoneidad jurídica del principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco?

Pregunta 01: ¿Cuáles son las ventajas en el uso de las herramientas digitales para la rapidez y resolución efectiva de los casos?

Entrevistado	Respuestas
--------------	------------

01	Le voy a poner un ejemplo, digamos, quieren realizar una conciliación por una deuda, y la persona que ha prestado se encuentra en Tacna y la persona a quien le debe se encuentra en Tumbes, mire, es de un de un límite al otro límite y de repente toman el servicio de un centro de conciliación de Arequipa y entonces ambos presentan su solicitud conjunta a Arequipa indicando que quieren una conciliación virtual o por medios electrónicos. Entonces el conciliador generará una invitación enviando el link y la persona de Tacna con la persona de Tumbes se va a conectar a la fecha y hora que el conciliador indique y van a poder desarrollar una conciliación extrajudicial perfectamente. Por otro lado, el mismo caso, la persona se encuentra en Lima y la otra en Madrid, España., también sólo en los casos que ambas partes estén de acuerdo, no se puede invitar a conciliar a una persona que no va a desear conciliar a otro país porque no se puede, eso es imposible, pero sí en conciliación a través de
----	---

	medios electrónicos se contactan ambos de distintos países, Perú y España, y realizan la conciliación desde Lima.
02	Considero que las herramientas digitales permiten que el procedimiento sea rápido, lo que conlleva que este sea eficiente. Una de las ventajas es que permite la conciliación de manera remota desde cualquier lugar del país o del mundo, puesto que el internet permite conectarse por cualquier lado.
03	Siendo objetivos, las ventajas son varias, en cuanto al tema de la celeridad, también de que se puede trabajar de repente con personas que están en diferentes lugares por razones de trabajo, salud o lo que fuera, y se puede llevar a cabo un proceso conciliatorio. Esa es una ventaja fundamental de esta alternativa de la virtualidad, y debería mejorarse definitivamente.
04	Las ventajas, serian fundamentalmente las conexiones de las personas que, de cualquier lugar, puedan conectarse para poder solucionar, sin la necesidad de tener que trasladarse a un centro de conciliación, entonces podría facilitar una situación económica, la rapidez, la celeridad propiamente, eso puede dar una solución rápida a un problema.
05	Una de las principales ventajas es la celeridad, las plataformas virtuales permiten programar audiencias con mayor rapidez, reduciendo así tiempos de espera y eliminando el desplazamiento de las partes. Además, estas herramientas facilitan la comunicación y el acceso a la información, ya que los documentos pueden compartirse de manera

inmediata y segura, garantizando que ambas partes cuenten con la misma información en tiempo real.

- 06 Una de las principales ventajas es que garantiza el acceso a la justicia de manera ágil y sin restricciones geográficas, es decir, puede llevarse desde el lugar donde te encuentres. La virtualidad permite que las partes, independientemente de su ubicación, puedan ejercer su derecho de participación y defensa, optimizando recursos económicos y de tiempo.
-

Interpretación:

Los entrevistados 02, 03, 04 y 05, destacan que las ventajas son que las audiencias pueden programarse y ejecutarse en menor tiempo, eliminando demoras asociadas al traslado físico y la gestión documental manual, esto evidencia que la tecnología actúa como un acelerador de los procesos conciliatorios, haciendo que la justicia alternativa sea más eficiente y oportuna. Asimismo, según los entrevistados 01 y 06 el acceso desde cualquier lugar del país o incluso del mundo, es otra de las ventajas centrales mencionadas, el entrevistado 01 ofrece un ejemplo claro al comparar casos entre personas ubicadas en distintas regiones o incluso en diferentes países, finalmente, el entrevistado 06 resalta un aspecto clave, que, la garantía del acceso a la justicia, gracias a las herramientas digitales, las personas pueden participar activamente sin importar su condición geográfica o económica.

Los entrevistados evidencian múltiples ventajas, favorables y optimistas sobre la virtualidad en la conciliación extrajudicial, reconociéndola como una herramienta que moderniza y humaniza los procesos, al poner la tecnología al servicio de las personas y de la resolución pacífica de conflictos.

Pregunta 02: ¿Cree que la digitalización del procedimiento conciliatorio contribuye al respeto del principio de celeridad?

Entrevistado Respuestas

01	Sí, es importante porque las personas pueden ahora solicitar a cualquier centro de conciliación, por ejemplo, copia certificada de su acta de conciliación y por un principio de la buena fe el conciliador tendrá que escanear ya certificado una copia certificada por ambos lados y las partes podrán tener en el momento su acta de conciliación y tendrán que ser recibidas como copias certificadas de una original.
02	Si, porque permite que este sea rápido
03	Claro, si contribuye.
04	Creo que sí, podría contribuir al principio de celeridad, pero podría a su vez limitar otro tipo de principios que establece la conciliación.
05	Sí, considero que la digitalización contribuye de manera significativa al respeto del principio de celeridad, una vez que al incorporar estas herramientas tecnológicas se reducen tiempos en la gestión de expedientes, en la notificación de las partes y en la programación de audiencias.
06	Sí, en cuanto al principio de celeridad, si existe un debido respeto, pero también debemos considerar los demás principios, por ejemplo, el principio de equidad, el cual tiene como fin llegar a un trato justo, pero con la digitalización es casi imposible.

Interpretación:

En esta interrogante, todos los entrevistados coinciden en que la digitalización favorece el principio de celeridad, esto se debe a la reducción de tiempos, la facilidad para

gestionar documentos y la rapidez en la comunicación. Por su parte, los entrevistados 04 y 06 muestran una postura crítica, es decir, aunque reconocen la rapidez, alertan que otros principios como equidad, voluntariedad o confidencialidad pueden verse afectados. La digitalización es útil y acelera los procesos, pero debe implementarse sin vulnerar otros valores fundamentales de la conciliación.

Pregunta 03: ¿Qué aspectos jurídicos considera que aún deben mejorarse para que la digitalización cumpla plenamente con la celeridad procesal?

Entrevistado	Respuestas
01	Bueno, en realidad existen las 2 normas. La ley anterior y la modificada. La modificada es íntegramente para asuntos de conciliación a través de medios electrónicos y la ley que actualmente es vigente, porque la otra es modificada, va básicamente a conciliaciones presenciales. Por lo tanto, no hay mucho que cambiar ni implementar a la ley de conciliación a través de medios electrónicos, solamente hay que saber aplicarla, difundirla para que todos los centros de conciliación puedan utilizarla.
02	Acceso a lector de DNI sin necesidad de tener un lector del mismo
03	A nivel jurídico, el tema de la representación de las partes, es decir, si una parte quisiera actuar mediante un representante en un proceso conciliatorio, el tema de las exigencias de los poderes, como yo virtualizo el poder que me va a dar un notario de repente, ¿cómo lo podría hacer tangible para que el conciliador pueda advertir que ese poder es real o no es válido.

04 Desde el punto de vista jurídico, debería mejorar o establecer específicamente cómo debe realizarse una audiencia virtual, aunque si bien es cierto que sí tenemos en la Ley de Conciliación, esta es escasa ya que las exigencias que se dan una vez estando en audiencia son complicadas. Por otro lado, tendría que establecerse también el MINJUS, que se capacite a los conciliadores y también se tenga que hacer una división bastante amplia a efectos de que se conozcan las ventajas de una conciliación virtual

05 Si bien la digitalización es un gran avance, aún existen aspectos jurídicos que deben fortalecerse para que realmente garantice la celeridad procesal, se requiere una normativa más clara y uniforme sobre la validez de las notificaciones electrónicas, de modo que no existan vacíos que generen nulidades o retrasos, y lo que es necesario consolidar es un marco legal que regule la identidad digital y la firma electrónica con estándares de seguridad más accesibles y confiables, ya que muchas veces los trámites son muy lentos por dudas respecto a la autenticidad de los documentos o la identificación de las partes.

La digitalización debe acompañarse de un marco jurídico más sólido y uniforme, para que la celeridad procesal sea plenamente en beneficio de los ciudadanos.

06 Es cierto que tenemos una ley que respalda todo el tema de las audiencias virtuales. Sin embargo, hay vacíos que impiden llevar de manera correcta una audiencia de esta magnitud, mientras no se actualicen y armonicen estos aspectos jurídicos, la digitalización

seguirá siendo un apoyo, pero no alcanzará plenamente el objetivo de garantizar la verdadera celeridad en los procedimientos conciliatorios.

Interpretación

Al analizar las respuestas de todos los entrevistados, se observa que los entrevistados 04, 05 y 06 coinciden en señalar que aún existen vacíos jurídicos en la regulación de la conciliación virtual, ellos mencionan que la ley es insuficiente, que falta precisar cómo deben realizarse las audiencias virtuales y que se requiere una normativa más clara y uniforme, por su parte, los entrevistados 02, 03 y 05 coinciden en la idea de que la digitalización requiere una regulación más sólida principalmente sobre la Identificación digital (DNI electrónico sin lector físico), la verificación de poderes y representación virtual y la seguridad y autenticidad de documentos electrónicos, estos entrevistados ven la identidad digital y la representación como puntos críticos que deben fortalecerse jurídicamente para garantizar seguridad y rapidez. Finalmente, los entrevistados 01 y 04 coinciden en que más que modificar totalmente la ley, es necesario aplicarla correctamente, difundirla adecuadamente y sobre todo capacitar a conciliadores.

- **Preguntas para las partes del proceso**

Objetivo General

Pregunta 01: ¿Cómo fue su experiencia con el tiempo de duración y resolución del proceso conciliatorio llevado a cabo de forma virtual?

Entrevistado	Respuestas
---------------------	-------------------

01	Fue bastante positiva en cuanto al tiempo, la sesión se desarrolló en un plazo razonable para mí, y claro que evito movilizarme y gastar en pasajes, y ahorrarme el tiempo.
----	---

02	Mi caso tuvo una demora a causa de que mi ex pareja no tenía la intención de conciliar, hubo tres oportunidades en las que se le citó, y no asistió, pero me ahorró el tiempo de ir presencialmente porque yo vivo y trabajo en provincia, y solo pude conectarme desde mi celular, después me dieron el acta para poder iniciar mi proceso judicial
03	Mire, yo he ido a dos lugares para poder conciliar, el otro doctor demoraba mucho y no me guiaba de manera correcta para poder yo conectarme, y paraba suspendiéndose la audiencia, pero en cambio con el otro abogado conciliador, fue quien me ayudo hasta crear mi firma electrónica y contacto rápido a la señora con quien iba a conciliar

Interpretación:

Para este punto, los entrevistados narran su experiencia en cuanto al tiempo y la resolución de sus casos, es así que el entrevistado 01 y 02 coinciden en que la conciliación virtual significó un ahorro importante de tiempo, especialmente al evitar tener que movilizarse, refieren beneficio como no gastar dinero en transporte, o evitar viajes desde zonas lejanas o provincias, y sobre todo poder conectarse desde el celular o desde casa. Por otro lado, los entrevistados 02 y 03 experimentaron retrasos o dificultades que no se originaron por la modalidad virtual, sino por factores externos, es decir en el caso del entrevistado 02, la otra parte no asistió repetidamente y en el caso del entrevistado 03, el primer conciliador no brindaba apoyo técnico adecuado, lo que generaba suspensiones.

Pregunta 02: ¿Considera que la modalidad virtual facilitó o dificultó que su caso se resolviera rápidamente? ¿Por qué?

Entrevistado Respuestas

01	En mi caso fue muy rápido, porque puedo decir que facilitó en todo aspecto como le dije en pasajes y tiempo, y pude llegar a un acuerdo rápido, escuchaba por terceros que demoraba más si lo hacía por internet, pero imagino que es depende al centro de conciliación que van. Por lo tanto, no hay mucho que cambiar ni implementar a la ley de conciliación a través de medios electrónicos, solamente hay que saber aplicarla, difundirla para que todos los centros de conciliación puedan utilizarla.
02	Pienso que mi caso no tenía una solución, es decir, no fue mutua, yo tenía la intención de conciliar y ser justo con los acuerdos, y evitar más gasto en lo judicial, pero al menos pude conectarme desde el lugar donde me encuentro trabajando. Aunque ahora quizá deba quedarme y hasta pueda perder mi trabajo.
03	Siento que anteriormente lo dificulto, pero era más por el desinterés del conciliador, es difícil encontrar buenos abogados sobre todo conciliadores, que te guíen y puedan ayudarte a resolver mi problema. Ahora está siendo más rápido.

Interpretación:

Para esta interrogante, los entrevistados 01 y 03 coinciden en que la rapidez depende directamente de cómo el centro de conciliación y el conciliador manejan el proceso, pues el entrevistado 03 señala que antes se dificultaba, pero no por la modalidad virtual, sino por el desinterés del conciliador; cuando recibió orientación adecuada, asimismo los entrevistados

01 y 02 afirman que la modalidad virtual les facilitó el ahorrar tiempo y conectarse desde cualquier lugar, sin embargo el entrevistado 02, tuvo algunas dificultades por la inasistencia y la falta de voluntad de conciliar por la otra parte

Objetivo específico 1:

Pregunta 01: ¿Qué tan fácil o difícil le resultó conectarse, participar y comprender el uso de la plataforma digital durante su audiencia?

Entrevistado	Respuestas
01	Fue como una simple y cualquier reunión vía meet, hoy en día es muy común este tipo de reuniones, me conecte rápidamente, el conciliador nos explicó y preguntó nuestros intereses buscamos una salida en común para ambos, porque anteriormente ya habíamos conversado en que acuerdos íbamos a tener, y solo espero que pueda cumplir con el acuerdo que hemos pactado antes y durante la audiencia.
02	Me conecté rápidamente, aunque después demoré en hacerlo porque en el lugar donde trabajo hay muy poca cobertura, entonces tenía que estar en un solo lugar sin moverme, igual mi ex pareja nunca se conectó.
03	Yo no conozco ni se usar tan bien estos medios de internet, pero tengo a mis hijos que me ayudan con su celular para poder estar en la audiencia, lamentablemente, no puedo caminar y por eso buscamos que la audiencia sea por la computadora o el celular de mis hijos

Interpretación:

En esta interrogante todos los entrevistados 01, 02 y 03 coinciden en que pudieron conectarse, lo que indica que la plataforma virtual es en general accesible, aunque se presenten siempre algunas dificultades, tal es el caso del entrevistado 02, quien se conectó

rápidamente, pero tuvo problemas posteriores por mala señal, mientras la entrevistada 03 necesitó apoyo de sus hijos debido a limitaciones tecnológicas y físicas. Es así que, los entrevistados muestran experiencias distintas respecto al uso de la plataforma digital, pero todas comparten en que la virtualidad es accesible, aunque no exenta de desafíos.

Pregunta 02: ¿Cree que la plataforma usada en su audiencia permitió que el proceso fuera claro, ordenado y efectivo?

Entrevistado Respuestas

01	En mi opinión, sí, meet es una aplicación muy conocida y usada para todo tipo de reuniones y considero que fue efectiva.
02	Sí, el conciliador en todo momento espero mi conexión estable para poder guiarme de cómo se iba a llevar mi caso, tratando en todo momento de que me escuchará y fue claro al explicarme sobre el acta de inasistencia de mi ex pareja que iba a tener en mi poder
03	Si señorita, todo ha sido claro

Interpretación:

Los tres entrevistados coinciden en que la plataforma sí facilitó un proceso claro y efectivo, el entrevistado 01 considera que Meet es sencilla y ampliamente usada; el entrevistado 02 destaca que el conciliador explicó todo con claridad y esperó una conexión estable; y el entrevistado 03 afirma que todo fue claro.

Por lo tanto, la plataforma no generó confusión ni desorden.

Objetivo específico 2:

Pregunta 01: ¿Qué aspectos positivos encontró en el uso de medios digitales durante su proceso de conciliación?

Entrevistado	Respuestas
--------------	------------

01	Como le dije fue un ahorro de tiempo y dinero. Ese sería lo positivo
----	--

02	El permanecer en mi trabajo y poder llevar la conciliación desde ahí, porque trasladarme desde el lugar que trabajo, hasta podría perder mi trabajo por falta.
----	--

03	Que mi caso se haya resuelto
----	------------------------------

Interpretación:

Los tres entrevistados 01, 02 y 03, coinciden en que el uso de medios digitales aportó beneficios prácticos especialmente relacionados con el tiempo, dinero y la accesibilidad, el entrevistado 01 señala que lo más positivo fue evitar desplazamientos, lo cual coincide con una ventaja general de la virtualidad, mientras el entrevistado 02 resalta que pudo conectarse desde su centro laboral, evitando faltar o arriesgar su empleo, finalmente el entrevistado 03 valora que, gracias al uso de medios digitales, su caso pudo resolverse.

Pregunta 02: En su opinión, ¿la digitalización del proceso ayudó a que el procedimiento fuera más rápido y justo?

Entrevistado	Respuestas
--------------	------------

01	Claro que si fue más rápido, evitamos ir hasta el centro de conciliación, además ya hubo una conversación anteriormente, quizá si no hubiésemos conversado no se habría podido llegar a un acuerdo, pienso que es importante conversarlo bien.
----	--

02	No fue justo en mi posición, pienso que si hubiera estado aquí en Cusco hubiera podido conciliar más rápido presencialmente.
----	--

03	No ha sido rápido se han demorado mucho, pero era la única solución ya que yo no puedo movilizarme.
----	---

Interpretación:

En esta interrogante el entrevistado 01 afirma que el proceso fue más rápido gracias a la virtualidad, principalmente porque evitó desplazamientos y ya existía un diálogo previo entre las partes, por su parte los entrevistados 02 y 03 expresan insatisfacción, pues el entrevistado 02 cree que no fue justo, y que una audiencia presencial habría sido más rápida, mientras la entrevistada 03 señala que no fue rápido, aunque reconoce que la virtualidad fue su única alternativa debido a su imposibilidad para moverse.

5.1.2. Resultados del análisis documental

5.1.2.1. Resultados respecto al objetivo general

Según el expediente, se observa que todo el procedimiento conciliatorio se desarrolló mediante audiencias virtuales a través de la plataforma Google Meet, permitiendo la programación de dos audiencias en un lapso corto (04 y 11 de julio de 2025), esta modalidad evitó traslados físicos entre Lima y Cusco, redujo tiempos administrativos y facilitó la inmediata constatación de la inasistencia de la parte invitada; por lo que, se determina que la audiencia virtual tiene una implicancia positiva y directa en el principio de celeridad, al permitir una tramitación ágil, oportuna y eficiente del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco, incluso frente a la falta de participación de una de las partes.

5.1.2.2. Resultados respecto al objetivo específico 1

En base al expediente, la plataforma no solo cumple una función tecnológica, sino que se integra como un medio formal válido para el desarrollo del acto conciliatorio, por ende, los parámetros de la plataforma digital contribuyen de manera eficaz al procedimiento conciliatorio extrajudicial, al garantizar la validez de las actuaciones, la correcta notificación de las partes y la formalización del resultado procesal, aun cuando este sea la inasistencia de una de ellas.

5.1.2.3 Resultados respecto al objetivo específico 2

En cuanto a la digitalización no vulnera garantías procesales; por el contrario, refuerza la idoneidad jurídica del principio de celeridad, al compatibilizar rapidez, legalidad y formalidad del acto conciliatorio, por lo tanto se establece que, la inserción digital fortalece la idoneidad jurídica del principio de celeridad, consolidando a la audiencia virtual como un mecanismo legítimo, eficiente y adecuado para el procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco.

5.2. Discusión de la investigación

5.2.1. Discusión de la entrevista a los participantes de la investigación

5.2.1.1. Discusión respecto al objetivo general

“Analizar de qué manera la audiencia virtual tiene implicancia en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco.”

Los resultados del presente trabajo evidencian que la audiencia virtual sí influye positivamente en la celeridad, pero su impacto es condicionado; es decir, ese impacto no ocurre en todos los casos; solo se observa cuando se dan ciertas circunstancias, pues los hallazgos muestran que la mayoría de conciliadores y partes del proceso reconocen que las

audiencias virtuales aceleran el procedimiento conciliatorio. Este resultado coincide con estudios previos como Llamoca (2024), quien resalta en su conclusión, que la virtualización elimina barreras espaciales, reduce tiempos y facilita la programación flexible de las audiencias, refiriendo además que la conciliación extrajudicial realizada de manera virtual funciona bien, ya que brinda más flexibilidad y facilidad de acceso, siendo más cómoda para las partes, todo ello hace que el procedimiento sea más rápido y permita llegar a acuerdos de manera ágil y satisfactoria.

En ese sentido, es importante saber respecto a una audiencia virtual, por lo cual, se tiene a Rodríguez (2022), quien refiere que, las audiencias virtuales evidencian un gran impacto de la tecnología en los procesos judiciales, al facilitar soluciones frente a la inasistencia, la distancia o limitaciones físicas mediante herramientas como la videoconferencia, sin embargo, se observa que su uso plantea desafíos relacionados con el derecho de defensa, la intermediación, la privacidad y la autenticidad de la información, de garantías que deben protegerse en todo proceso virtual.

En el caso de Cusco, tanto conciliadores como las partes afirman que la virtualidad reduce tiempos de desplazamiento, facilita la participación desde zonas remotas y permite mayor disponibilidad horaria, sin embargo, este impacto no es uniforme, pues depende de factores tecnológicos, administrativos y humanos, por otro lado, los mismos refieren que, existen obstáculos técnicos que pueden retrasar o incluso frustrar la celeridad esperada, en ese sentido, aunque la audiencia virtual pretende agilizar el proceso, las deficiencias tecnológicas pueden transformar ese potencial en demora, especialmente en zonas alejadas de Cusco donde la conectividad es limitada,

Por otro lado, la normativa actual permite audiencias virtuales; sin embargo, no se aplica de forma estandarizada en todos los centros de conciliación del Cusco, puesto que, en

algunos centros no utilizan plataformas digitales por desconocimiento, falta de equipos o carencia de capacitación, esto crea una desemejanza en la celeridad, ya que no todos los ciudadanos acceden a un procedimiento igualmente rápido y eficiente, por lo que, esta investigación podría tener semejanza con el estudio de Veliz (2023), quien refiere, que no se encontró una relación significativa entre la utilización de medios electrónicos y la rapidez en la resolución de conflictos en este contexto; es decir, el empleo de estas herramientas no estaría directamente asociado con una mayor celeridad en los procesos de conciliación extrajudicial, sin embargo esta idea es solo es un pequeño fragmento de todo el estudio, porque si bien es cierto los demás contextos favorecen al principio de celeridad.

Por ende, los resultados de esta investigación, precisan que la audiencia virtual sí tiene una implicancia directa y significativa en el principio de celeridad del proceso conciliatorio extrajudicial en Cusco, principalmente porque reduce tiempos de desplazamiento, facilita la programación y permite la participación remota, sin embargo, como ya se ha especificado, su impacto positivo está condicionado por la calidad de la conexión o recursos tecnológicos disponibles, el nivel de capacitación del conciliador y de los usuarios, la disposición real de las partes a conciliar, y la implementación desigual de la normativa en los centros de conciliación. En consecuencia, la audiencia virtual mejora la celeridad, pero no de manera plena ni uniforme, su eficacia depende de superar obstáculos técnicos, fortalecer la capacitación de operadores y usuarios, garantizar equipos adecuados y estandarizar la aplicación normativa.

5.2.1.2. Discusión respecto al objetivo específico 1

“Establecer los parámetros de la plataforma digital en una audiencia virtual en la eficacia del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco.”

Los resultados de la investigación, muestran con claridad que los parámetros de una plataforma digital no se reducen al soporte tecnológico, sino que se debe considerar la competencia del conciliador, la capacitación de las partes, y el cumplimiento de protocolos legales, tal como señalan los conciliadores entrevistados, frente a ello tomamos en cuenta a Giraldo (2019), quien explica que las plataformas digitales son espacios en Internet donde se pueden usar diferentes aplicaciones en un solo sitio para cubrir diversas necesidades, cada plataforma ofrece funciones específicas que ayudan a los usuarios a resolver tareas de forma automática y con menos recursos, por lo tanto, se debe considerar que la plataforma digital, por sí sola, no garantiza la eficacia de la audiencia virtual, sino que esta se logra solo cuando existe una adecuada integración de factores técnicos, operativos y normativos, hacia los involucrados.

Asimismo, para profundizar este objetivo, debemos tener en cuenta a Navarro y Moreso (2021), quienes al mencionar a Kelsen (1958), hacen mención a la eficacia del derecho, pues, se refiere a que las personas realmente ajusten su conducta a lo que establecen las normas jurídicas, es decir, que las leyes no solo existan, sino que se apliquen y se respeten en la práctica, cuando la ciudadanía cumple lo que las normas exigen y estas funcionan correctamente, el derecho resulta eficaz, pues contribuye a mantener el orden y la obediencia dentro de la sociedad.

En ese entender, en base al estudio realizado, una de las coincidencias más fuertes entre los conciliadores es que la eficacia de la audiencia virtual depende del cumplimiento de parámetros básicos como la conexión a internet estable, una computadora con capacidad suficiente para grabaciones, cámara, micrófono y audio funcionales, una plataforma con opciones de grabación, habilitación de cámara, chat y firma digital, pues los entrevistados 02, 03, 05 y 06 destacan la necesidad de dispositivos adecuados y un entorno virtual funcional, estos resultados reflejan que la eficacia está condicionada a la infraestructura

digital disponible, lo que en Cusco se ve afectado por brechas de conectividad, especialmente en zonas urbanas. Asimismo, los usuarios entrevistados también señalan dificultades relacionadas con cobertura, acceso a dispositivos o dependencia de terceros, lo que reafirma que las limitaciones tecnológicas pueden ralentizar o impedir el flujo eficaz de la audiencia, también se tuvo que todos los conciliadores coinciden en que la audiencia virtual, aunque se vea y muestre ágil, no permite la misma profundidad de interacción que una presencial, es así que, los entrevistados 01, 03, 05 y 06 explican que la virtualidad dificulta percibir emociones, leer lenguaje no verbal o generar empatía con las partes y manejar tensiones de forma directa.

En ese sentido, esta discusión concuerda con estudios previos de Martell (2023) en su tesis “Las audiencias virtuales y su incidencia al principio de celeridad durante la emergencia sanitaria 2020”, quien refiere que, las audiencias virtuales son actos procesales que se realizan mediante plataformas como Google Meet o Zoom, y su implementación ha tenido problemas debido a limitaciones tecnológicas y la falta de capacitación de todo aquel personal judicial, lo que afecta el principio de celeridad, no obstante, estas audiencias pueden agilizar los procesos si cuentan con la tecnología adecuada y operadores capacitados, en cambio, generan retrasos cuando las partes no tienen estas condiciones, especialmente en zonas donde no hay buena cobertura de internet.

En ese sentido, los resultados de esta investigación, permiten concluir que los parámetros de la plataforma digital que determinan la eficacia del procedimiento conciliatorio virtual en Cusco son principalmente:

- Parámetros tecnológicos, el cual abarca la calidad de la conexión, equipos adecuados, funciones de grabación, y la firma digital

- Parámetros humanos, donde es esencial la capacitación del conciliador, el dominio del procedimiento, la orientación al usuario, y las habilidades comunicativas, y finalmente
- Parámetros jurídicos, en el cual prima el cumplimiento normativo, la validez de la firma digital, seguridad y confidencialidad de la audiencia, y verificación de identidad.

Por ende, la eficacia se alcanza solo cuando estos tres grupos de parámetros interactúan de manera adecuada, caso contrario, surgen retrasos, interrupciones, falta de confianza y dificultades para abordar el conflicto con profundidad, asimismo la eficacia del procedimiento conciliatorio virtual no depende únicamente de la tecnología, sino del equilibrio entre infraestructura, formación y cumplimiento normativo, elementos que deben fortalecerse en la ciudad de Cusco para garantizar procedimientos conciliatorios extrajudiciales realmente eficientes y confiables.

Según se tienen estudios previos, de Singona y Valenzuela (2023), quienes enlazan su investigación en el aspecto de que las audiencias de conciliación electrónicas han resultado muy eficaces porque la tecnología mejora la comunicación entre las partes, sin embargo, es fundamental que el conciliador mantenga su imparcialidad, especialmente considerando que algunos centros prefieren no hacer seguimientos posteriores a las actas, mientras que otros los consideran necesarios para asegurar su cumplimiento.

5.2.1.3. Discusión respecto al objetivo específico 2

“Conocer las ventajas de la inserción digital en la idoneidad jurídica del principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil de la ciudad de Cusco.”

En los resultados de la presente investigación, tenemos a los entrevistados (02, 03, 04, 05 y 06) coinciden en que la virtualidad acorta de manera significativa los tiempos del procedimiento conciliatorio, el traslado físico, la espera en oficinas y la gestión documental manual son factores que tradicionalmente ralentizan la conciliación presencial, la audiencia virtual elimina estos obstáculos, permitiendo programar audiencias con mayor rapidez, gestionar documentos de forma inmediata, notificar en tiempo real, y desarrollar sesiones desde cualquier parte del país o del mundo, estas ventajas concuerdan con la doctrina que señala que la celeridad procesal se fortalece cuando se reducen los actos procesales innecesarios y se optimizan los tiempos administrativos.

Por otro lado, tanto conciliadores como usuarios resaltan que la digitalización facilita y resulta más accesible al acceso de la conciliación, permitiendo que las personas participen sin importar su ubicación geográfica o situación laboral, esta accesibilidad contribuye a la idoneidad jurídica porque garantiza que las personas puedan ejercer su derecho a resolver conflictos a través de mecanismos alternativos, sin que factores externos les impidan asistir a una audiencia, en el presente estudio los entrevistados señalan que las plataformas digitales permiten enviar actas y documentos inmediatamente, así como compartir información de forma simultánea, y conservar registros de la audiencia mediante grabación, todo ello fortalece la seguridad jurídica, al asegurar la transparencia y trazabilidad del procedimiento conciliatorio, elementos esenciales para la validez de los acuerdos, en ese sentido este resultado coincide con estudio previos de Rodríguez (2022), en un segmento de su artículo de investigación, refiere que la introducción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en Colombia ha transformado muchos ámbitos, incluido el de la conciliación extrajudicial, que ahora puede realizarse de forma virtual sin importar la especialidad del derecho, estas herramientas han hecho posible una comunicación rápida y eficaz entre las partes, permitiendo ahorrar tiempo y dinero, facilitar el acceso de más

usuarios, programar audiencias con mayor flexibilidad y resolver conflictos sin desplazamientos, sin embargo, también existen desafíos, como la necesidad de contar con una buena infraestructura tecnológica, el riesgo de fallos técnicos y la importancia de proteger la confidencialidad.

Asimismo, previamente se mencionó a de La Rosa y Rivas (2018), quienes abordan que una desventaja de la conciliación es la falta de idoneidad cuando se trata de conflictos muy especializados, existen conciliadores con experiencia en áreas como familia, civil o laboral, la oferta es limitada para casos de mayor complejidad, en estos conflictos, un conciliador bien formado en técnicas de diálogo y negociación puede facilitar una buena comunicación y además ayudar a que las partes se acerquen a una eficiente solución. Sin embargo, cuando el conciliador no domina los aspectos técnicos o jurídicos del problema, su capacidad para guiar el proceso se ve afectada, lo que dificulta proponer soluciones equilibradas y ajustadas a la ley.

Es así que, los conciliadores (04, 05 y 06) coinciden en que la normativa actual, aunque habilita la conciliación virtual, aún presenta vacíos en la regulación de la identidad digital, falta de lineamientos uniformes para realizar audiencias, dudas sobre la validez y estandarización de la firma digital y falta de claridad en notificaciones electrónicas; estas carencias limitan la idoneidad jurídica del procedimiento, pues cualquier duda sobre autenticidad, representación o validez documental puede generar nulidades, retrasos o impugnaciones. Mientras algunos usuarios percibieron el proceso como rápido (entrevistado 01), otros señalaron demoras debido a problemas técnicos o inasistencia (entrevistado 03), sensación de falta de justicia o desventaja por la virtualidad (entrevistado 02). Esto demuestra que, aunque la digitalización aporta ventajas objetivas, su eficacia final depende de factores externos como la voluntad de las partes, la conectividad y la capacidad tecnológica individual.

La inserción digital ofrece ventajas claras para la idoneidad jurídica del principio de celeridad, tales como reducción de tiempos, accesibilidad territorial, eficiencia documental y continuidad del servicio. Sin embargo, estas ventajas solo se concretan plenamente cuando se superan vacíos normativos, se garantiza conectividad adecuada y se respetan otros principios esenciales del proceso conciliatorio. En consecuencia, la digitalización mejora la celeridad, pero su aporte a la idoneidad jurídica es aún perfectible y requiere ajustes estructurales, normativos y tecnológicos para consolidarse como un mecanismo eficiente y confiable en la ciudad de Cusco.

5.2.2. Discusión del análisis documental

5.2.2.1. Discusión respecto al Objetivo General

Se tiene que, en los resultados, se evidencia que la implementación de la audiencia virtual incide de manera significativa en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial, en el expediente analizado, el procedimiento se desarrolló mediante plataformas digitales, lo que permitió la programación de dos audiencias consecutivas en un periodo breve, respetando los plazos establecidos por la normativa vigente, por lo que la celeridad, entendida como la obligación de tramitar los procedimientos sin dilaciones indebidas, se ve reforzada con el uso de audiencias virtuales, ya que se elimina la necesidad de presencia física y traslados geográficos, es este caso, pese a la inasistencia reiterada de la parte invitada, el procedimiento no se paralizó, sino que avanzó de manera ordenada hasta su conclusión formal mediante la emisión del acta correspondiente.

Es así que, estos hallazgos permiten sostener que la audiencia virtual no solo mantiene la validez jurídica del procedimiento conciliatorio, sino que optimiza su duración, asegurando una respuesta rápida al solicitante. Por tanto, se confirma que la audiencia virtual

constituye un mecanismo eficaz para la materialización del principio de celeridad en la conciliación extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco.

5.2.2.2. Discusión respecto al Objetivo Específico 1

En base al análisis del expediente, se considera que la eficacia del procedimiento conciliatorio virtual está directamente vinculada a los parámetros técnicos y funcionales de la plataforma digital empleada, tales como la utilización de Google Meet, que, permitió establecer enlaces específicos, horarios determinados, verificación de identidad y registro exacto de los actos realizados durante la audiencia, estos parámetros garantizan que el procedimiento conciliatorio virtual se desarrolle bajo criterios de orden, transparencia y seguridad jurídica, asimismo la plataforma facilitó al conciliador dejar constancia de la asistencia del solicitante y de la inasistencia de la parte invitada, siendo esenciales para la emisión válida del acta de conciliación por inasistencia.

Es por ello, que, en base a los resultados, se demuestra que la eficacia del procedimiento no depende únicamente de la voluntad de las partes, sino también de la adecuada configuración y uso de la plataforma digital, en ese sentido, el expediente confirma que cuando los parámetros tecnológicos son claros y funcionales, la audiencia virtual se convierte en un medio idóneo para garantizar la continuidad y culminación del procedimiento conciliatorio extrajudicial.

5.2.2.3. Discusión respecto al Objetivo Específico 2

En el expediente analizado, la modalidad virtual permitió que las partes, ubicadas en distintas ciudades, puedan ser convocadas sin que ello represente un obstáculo para el desarrollo del procedimiento, asimismo, la digitalización del procedimiento facilitó el cumplimiento de las etapas conciliatorias en un plazo razonable, evitando suspensiones prolongadas y garantizando la emisión oportuna del acta final. Esta situación demuestra que

la virtualidad no afecta la legalidad ni la formalidad del procedimiento, sino que fortalece su eficacia práctica. Por otro lado, desde una perspectiva jurídica, la audiencia virtual se configura como un medio adecuado y proporcional para garantizar el acceso a la conciliación extrajudicial, reforzando el principio de celeridad sin sacrificar derechos procesales, en consecuencia, los resultados del expediente confirman que la inserción digital contribuye positivamente a la idoneidad jurídica del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco.

VI. Conclusiones

PRIMERA.- Con respecto al objetivo general, se concluye que la audiencia virtual tiene una implicancia directa y significativa en el principio de celeridad del procedimiento conciliatorio extrajudicial en materia civil en la ciudad de Cusco, debido a que permite reducir tiempos de traslado, agilizar la programación de audiencias y garantizar la continuidad del procedimiento, sin embargo su eficacia plena depende de factores tecnológicos, organizativos y humanos que condicionan su adecuada implementación.

SEGUNDA.- Respecto al primer objetivo específico, se concluye que los parámetros de la plataforma digital, tales como la estabilidad de una conexión a internet, el uso adecuado de herramientas de videoconferencia, la correcta identificación de las partes, la validación de la firma digital y el registro formal de las actuaciones, inciden directamente en la eficacia del procedimiento conciliatorio extrajudicial, por otro lado la ausencia o deficiencia de dichos parámetros puede generar retrasos, suspensiones y afectar el principio de celeridad.

TERCERA.- La inserción digital contribuye positivamente a la idoneidad jurídica del principio de celeridad, al modernizar el procedimiento conciliatorio y facilitar el acceso a la justicia. Sin embargo, su impacto se ve limitado por la existencia de brechas tecnológicas, desigual acceso a recursos digitales y deficiencias en la capacitación tecnológica de conciliadores y usuarios, lo que exige una implementación progresiva y regulada.

VII. Recomendaciones

PRIMERA.- En atención a la conclusión primera, se recomienda que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y los Centros de Conciliación Extrajudicial fortalezcan la implementación de la audiencia virtual como modalidad permanente, estableciendo lineamientos claros que garanticen el cumplimiento efectivo del principio de celeridad sin afectar los derechos y garantías de cada una de las partes.

SEGUNDA.- Conforme a la conclusión segunda, se recomienda estandarizar los parámetros técnicos y procedimentales de las plataformas digitales utilizadas en las audiencias virtuales, mediante la elaboración de protocolos uniformes que regulen la conectividad mínima, el uso de equipos adecuados, la validación de identidad y firma digital, así como la capacitación continua de conciliadores y personal administrativo.

TERCERA.- De acuerdo con la conclusión tercera, se recomienda implementar programas de capacitación e inclusión digital dirigidos a conciliadores y usuarios del sistema conciliatorio, a fin de reducir las brechas tecnológicas existentes y garantizar que la inserción digital fortalezca de manera efectiva la idoneidad jurídica del principio de celeridad en el procedimiento conciliatorio extrajudicial.

VIII. Referencias

- Avila R. (2017). *Las audiencias virtuales en la digitalización del proceso judicial en la pandemia y en la post pandemia del covid 19*.
<https://www.studocu.com/co/document/universidad-popular-del-cesar/derecho-laboral/lasaudienciasvirtuales/37404066>
- Benedetti A. y Renoldi B. (2023) *Seguridad*.
<https://www.teseopress.com/palabrasclavefronteras/chapter/seguridad/>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación.
- Castro I. (2019). *Investigar en Derecho, texto de apoyo a la docencia*. [UAC]
<https://www.uandina.edu.pe/descargas/documentos/epg/investigar-derecho-EPG.pdf>
- Cavero C.W. (2022). *Implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación de las Demunas, Iquitos-2022*. [Tesis para optar el título profesional de abogado]. Repositorio de la universidad.
<http://repositorio.ucp.edu.pe:8080/server/api/core/bitstreams/508c8310-c014-4ef1-841d-bdb7558cec1b/content>.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (19ªed.)* [Editorial San Marcos]
- Carnelutti, Francisco (1940) *Sistema de Derecho Procesal Civil*. Tomo I. Unión Tipográfica Editorial Hispanoamericana
- Cubides J. y Prada Y. (2011). *Eficacia del acto jurídico: visión unificada en los ordenamientos civil y comercial*. *Revista de Derecho Privado*.
<https://www.redalyc.org/pdf/3600/360033194009.pdf>

- Dodgson M., Gann D. y Salter A. (2008). *La gestión de la innovación tecnológica: estrategia y práctica*. Editorial Universidad Politécnica de Oxford.
https://books.google.com.pe/books?id=348SDAAAQBAJ&pg=PA45&hl=es&source=gbv_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Fernández W. (2024). *Comentarios a la Ley de Conciliación Extrajudicial Peruana*. Tercera Edición. Editorial Ubi Lex Asesores SAC. p. 91
- Giraldo V. (2019). *Plataformas digitales: ¿qué son y qué tipos existen?*
<https://rockcontent.com/es/blog/plataformas-digitales/>
- García, F. y Ocaña M. (2023). *La conciliación extrajudicial pospandémica en el Perú*. [Ius et Praxis, Revista de la Facultad de Derecho N° 56]
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/view/6055
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* 6° Edición. [Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.]
- Husserl E. *La idea de la fenomenología*. <https://theoryofimage.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/07/la-idea-de-la-fenomenologia-e-husserl.pdf>
- Jiménez C. et al. (2024). *Elementos de política ambiental para la reflexión y formación académica*. Universidad Tecnológica de Pereira – Colombia.
<https://core.ac.uk/download/614531143.pdf>
- Kelsen H. (1982). *Teoría pura del derecho*. Universidad Nacional Autónoma de México.
<https://etica.uazuay.edu.ec/sites/etica.uazuay.edu.ec/files/public/Teor%C3%ADa%20pura%20del%20Derecho%20-%20Kelsen.pdf>
- Lambert C. (2006). *Teología y Vida*, Vol. XLVII. *Edmund Husserl: la idea de la fenomenología*. Universidad Católica del Maule.
<https://theoryofimage.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/07/la-idea-de-la-fenomenologia-e-husserl.pdf>

- Lopez, H., Gonzalez, M. y Rivera, B. (2020). *Falta de celeridad procesal en los procesos únicos de ejecución sobre acuerdos conciliatorios y su implicancia en las partes procesales en el distrito de Callería, 2016-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio Institucional UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4538>
- Loli, G. (2020). *Principios universales del proceso electrónico y protocolo para audiencias de conciliación virtuales*. <https://lpderecho.pe/protocolo-audiencias-conciliacion-virtuales/>
- Lopez, H., Gonzalez, M. y Rivera, B. (2020). *Falta de celeridad procesal en los procesos únicos de ejecución sobre acuerdos conciliatorios y su implicancia en las partes procesales en el distrito de Callería, 2016-2017* [Tesis de pregrado, para optar el título profesional de abogado]. Repositorio Institucional UNU. [file:///C:/PROYECTO%20DE%20TESIS%20UTEA/DATA/UNU_DERECHO_20_20_TESIS_HEZIR-LOPEZ_MIREY-GONZALEZ_BETTY-RIVERA%20\(1\).pdf](file:///C:/PROYECTO%20DE%20TESIS%20UTEA/DATA/UNU_DERECHO_20_20_TESIS_HEZIR-LOPEZ_MIREY-GONZALEZ_BETTY-RIVERA%20(1).pdf)
- La Rosa J. y Rivas G. (2018). *Teoría del conflicto y Mecanismos de solución*. Primera Edición. Fondo Editorial PUCP
- Liñan L. y Carrión N. (2023) *¿Qué debemos saber sobre la Conciliación extrajudicial en el Perú?* CMS law tax future. <https://cms.law/es/per/publication/que-debemos-saber-sobre-la-conciliacion-extrajudicial-en-el-peru#>
- Llamoca E. (2024). *Efectividad de la conciliación extrajudicial: análisis comparativos entre conciliación presencial y virtual en el Cercado de Arequipa, (2024)*. [Tesis de pregrado, para optar el título profesional de abogado]. Repositorio UTP. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/11550/E.LLamoca_Tesis_Titulo_Profesional_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martell, L.E. (2023). *Las audiencias virtuales y su incidencia al principio de celeridad durante la emergencia sanitaria 2020*. [Tesis de posgrado para optar el grado académico de maestría en la Universidad de Cesar Vallejo]. Repositorio de la universidad.
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109829/Martell_DCL_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Motta J. y Morero H. (2020). *La teoría moderna de la innovación y sus antecedentes en el pensamiento económico*. Ediciones Complutense UNGC https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/libreria_cm_archivos/pdf_2525.pdf
- Navarro P. y Moreso J. (s.f). *Eficacia y Constitución: algunas reflexiones acerca de la teoría pura del derecho*. Universitat Autònoma de Barcelona <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EficaciaYConstitucion-1050920.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia R., Palacios J., Romero H., (2018). *Metodología de la investigación cualitativa, cuantitativa y redacción de la tesis*. 5ta. Ed. Bogotá: [Ediciones de la U].
- Ormachea I. (1998). *La Promesa de la Conciliación: Comentarios a la Ley 26872 y su Reglamento*. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaPromesaDeLaConciliacion-7792385.pdf>
- Pérez J. Porto y Gardey A. (2021). *Plataforma virtual - Qué es, formas, definición y concepto*. <https://definicion.de/plataforma-virtual/>
- Real Academia Española, RAE (2017), Diccionario versión Online: <http://www.rae.es/>
- Rodríguez L. (1994). *Libros: María Pinto Molina. Análisis documental. Fundamentos y procedimientos*. ACIMED, http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494351994000300006&lng=es&tlng=es.
- Rodríguez R. (2022). *Las audiencias virtuales análisis de sus ventajas y limitaciones en la práctica de pruebas testifical, pericial y la declaración del imputado*. Universidad

Católica Sedes Sapientiae [file:///C:/Users/User/Downloads/audiencias-virtuales-analisis-ventajas-limitaciones-practica-pruebas-testifical-pericial-declaracion-imputado%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/audiencias-virtuales-analisis-ventajas-limitaciones-practica-pruebas-testifical-pericial-declaracion-imputado%20(4).pdf)

Rodriguez G. (2022). *La virtualización de la conciliación: Implementación de las Tecnologías de la Información en la Resolución de Conflictos*. Repositorio de la Universidad Santo Tomas Tunja. <https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/71106106-7f1d-48d5-8059-792f9b6f91a0/content>

Rodas Z. y Vanegas V. (2021). *Plataformas digitales: Una innovadora manera de adquirir productos y su impacto en los intermediarios de servicios*. <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/cf27b014-c1f5-4ac0-8038-761e8d9243a4/content>

Roque L. (2008). *Teoría del Acto Jurídico y concepto del negocio jurídico*. Revista Oficial del Poder Judicial. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/+Doctrina+Nacional+Luz+Gladys+Roque+Montesillo.pdf?MOD=AJPERES>

Singona L.T. y Valenzuela M.A. (2023). *La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq – Cusco 202*. [Tesis para optar el Título Profesional de Abogado]. Repositorio de la universidad. [TESIS CUSCO La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electronicos.pdf](#)

Silvestre Miraya, I., & Huamán Nahula, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Editorial San Marcos.

- Stein C. (1999). *A conciliar: preparándose para una negociación asistida*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <file:///C:/Users/User/Downloads/6398-Texto%20del%20art%C3%ADculo-24694-1-10-20130710.pdf>
- Soto, S. (2021). Criterios de justificación: ¿Cómo elaborarlas en una tesis? Obtenido de TesisCiencia: <https://tesisciencia.com/2021/10/06/criterios-de-justificacion-en-unatesis/>
- Torres A. (2001) Acto Jurídico. Segunda Edición pg. 63
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1984). *Introducción a los Métodos Cualitativos de la Investigación* (1° ed). Editorial Paidós Iberica, S.A. <https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/Introduccion-a-LosMetodos-Cualitativos-de-Investigacion-Taylor-S-J-Bogdan-R.pdf>
- Tejero J. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha. <https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fdf77886-6075-453a-b7cc-731232b56e77/content>
- Telefónica (2022) <https://www.telefonica.com/es/sala-comunicacion/blog/que-son-las-tic-y-para-que-sirven/>
- Toledo, U. (1997). *El saber hermenéutico y la filosofía*. [Editorial San Marcos]
- Torrent J. (2020). *Plataformas digitales: fundamentos y una propuesta de clasificación*. Revista de economía, empresa y sociedad https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/es/numero14/dossier/acanals_ih_ulskamp.html
- Vacas F., Sáez; García, Oscar; Palao, Javier y Rojo Pedro (2006). *Innovación tecnológica en las empresas*. Universidad Politécnica de Madrid

https://www.academia.edu/29823425/Innovaci%C3%B3n_tecnol%C3%B3gica_en_las_Empresas.

Valdés M. y Márquez Y. (2023). *Camino hacia una conciliación virtual exitosa: ventajas y desventajas en panorama colombiano*. [Artículo reflexivo investigativo]. Repositorio de la Universidad Libre.

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/25710/ARTICULO%20D E%20REFLEXION%20INVESTIGATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villamizar, N. J. y Romero E. A. (2022). *Criterios de validez jurídica de la conciliación virtual extrajudicial*. [Trabajo de grado para optar el título de Abogado]. Repositorio de la universidad. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/00c1666a-881f-4e3a-bc97-97682beb8378/content>

Vilca, L.E. (2022). *Vulneración del principio de celeridad procesal en el acto conciliatorio judicial y extrajudicial en el nuevo proceso civil oral, 2022*. [Tesis para obtener el título profesional de Abogada]. Repositorio de la universidad. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21446/Vilca_RLE-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Vilcahuaman P. (2024). *Audiencias virtuales y debido proceso en el proceso especial de faltas en los Juzgados de Paz Letrado de Huancayo, 2022*. . [Tesis para obtener el título profesional de Abogado] Repositorio de la universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15673/3/IV_FDE_31_2_TE_Vilcahuaman_Carrion_2024.pdf

Veliz J. (2022). *El uso de medios electrónicos y la eficacia de la conciliación extrajudicial en el distrito de el tambo, 2022*. [Tesis para optar el título profesional de abogada]. Repositorio de la universidad. [TESIS EL USO DE MEDIOS ELECTRONICOS Y LA EFICACIA.pdf](#)

Vinyamata E. (2014), *Conflictología: Curso de resolución de conflictos*. 5° edición.

https://planetadelibrospe0.cdnstatics.com/libros_contenido_extra/28/27902_Conflictologia.pdf

Weber M. (1922) *Economía y Sociedad*, Edición Johannes Winckelmann,

<https://zoonpolitikonmx.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>

WomensLaw.org (27 de junio del 2024). *Audiencias virtuales*.

<https://www.womenslaw.org/es/preparandose-para-la-corte/audiencias-virtuales/all#node-72882>

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes