

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

FACULTAD CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES

Y SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis

La exigibilidad de la conciliación sobre los créditos celebrados con la Caja Municipal de Ahorros del Cusco, 2024

Asesor:

Mgt. Caceres Caceres, Angel

Autora:

Huamanga Carpio, Luz Elena

Para optar al título profesional de:

Abogado (a)

Cusco - Cusco - Perú

2025



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

Acta N°: 115-2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Cusco, a los 30 días del mes de diciembre del 2025, siendo las 15:30 horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 865-2025-UTEA-FCJCS-EPD-FC de la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas Contables y Sociales:

Presidente :	Dra. Rodriguez Ayerbe, Kathie
Dictaminante :	Mgt. Saire Marcavillaca, Julio
Replicante :	Mgt. Zuniga Arredondo, Yuri Sandra

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

La exigibilidad de la conciliación sobre los créditos celebrados con la Caja Municipal de Ahorros del Cusco, 2024

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Huamanga Carpio, Luz Elena
(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)**:

Por: Unanimidad
(Unanimidad o Mayoría) (*)

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Huamanga Carpio, Luz Elena	Aprobado

Siendo las 17:20 horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Dra. Rodriguez Ayerbe, Kathie
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Dictaminante: Mgt. Saire Marcavillaca, Julio
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Replicante: Mgt. Zúniga Arredondo, Yuri Sandra
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(*): **Mayoría:** Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; **Unanimidad:** Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art.18 RGGAT.
(**): 0 a 10: Desaprobado. 11 a 15: Aprobado. 16 a 18: Aprobado Notable. 19 v 20: Aprobado con Distinción. Art. 18 RGGAT.




8% 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

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  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	:	Huamanga Carpio, Luz Elena
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	77675449
URL ORCID	:	
Datos del Asesor		
Apellidos y Nombres	:	Mgt. Caceres Caceres, Angel
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	25000594
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0004-8528-562X
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Derecho
Escuela Profesional	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Línea de Investigación	:	Derecho, Privado y Público
Rango de Años en que se realizó la investigación	:	Febrero – enero 2026
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	8%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo, sin ustedes, sin su
cariño esta investigación no se hubiera concluido.

Agradecimientos

A Dios, por enseñarme que la verdadera justicia en el Derecho proviene de Él, pues es el origen de la ley natural y del orden justo, inspiración divina.

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue, Analizar de qué manera la conciliación extrajudicial resulta necesaria y exigible en los conflictos derivados de créditos impagos celebrados con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el año 2024, investigación basada en el análisis documental y doctrinario. La metodología utilizada es de tipo cualitativo bajo el esquema de la teoría fundamentada, todo ello fue respaldado con la previsión de los actores (entrevistados) quienes en base a sus conocimientos lograron determinar aspectos trascendentales que han permitido obtener resultados y conclusiones, tales como la eficacia de la conciliación en la gestión de créditos impagos permitiendo arribar a acuerdos reales, reducir costos y tiempo; además dicha operatividad se trasluce en microcréditos y préstamos personales. Es más, este escenario también se puede apreciar algunas falencias como la falta de capacitación del conciliador en temas crediticios, la escasez de conocimientos conciliatorios de los usuarios y defectos en las actas de conciliación referido al tema de investigación, lo que conlleva a entender que el mecanismo conciliatorio aún requiere de mejoras y su aplicación en el ámbito crediticio es importante.

Palabras clave: Conciliación extrajudicial, obligaciones de dar suma de dinero, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, título ejecutivo.

Abstract

The objective of this research was to analyze how extrajudicial conciliation is necessary and required in conflicts arising from unpaid loans with the Cusco Municipal Savings and Credit Bank during 2024. This research was based on documentary and doctrinal analysis. The methodology used was qualitative, based on grounded theory. This was supported by the input of the participants (interviewees) who, based on their knowledge, were able to identify key aspects that led to the results and conclusions drawn. These included the effectiveness of conciliation in managing unpaid loans, enabling the achievement of realistic agreements and reducing costs and time. Furthermore, this effectiveness is also reflected in microloans and personal loans. Furthermore, this scenario also reveals some shortcomings, such as the conciliator's lack of training in credit matters, the users' limited knowledge of conciliation processes, and defects in the conciliation agreements related to the investigation. This suggests that the conciliation mechanism still requires improvement and its application in the credit sector is important.

Keywords: Extrajudicial conciliation, obligations to pay a sum of money, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, enforceable title.

Índice

Portada	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de anexos	xii
I. Introducción	13
II. Problema de investigación	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	19
2.4. Categorías	20
III. Marco teórico	22
3.1. Antecedentes del problema	22
3.2. Bases teóricas	27
3.3. Definición de términos	48
IV. Metodología	50
4.1. Tipo y nivel de investigación	50

4.2. Ámbito temporal y espacial	51
4.3. Población y muestra.....	51
4.4. Técnicas e instrumentos.....	52
4.5. Procedimientos.....	53
4.7. Consideraciones éticas.....	53
V. Resultados y discusión.....	55
VI. Conclusiones	93
VII. Recomendaciones.....	94
VIII Referencias.....	95
VII. Anexos	101

Índice de tablas

Tabla 1. Pregunta 1 y respuesta de los entrevistados.....	57
Tabla 2. Pregunta 2 y respuesta de los entrevistados.....	59
Tabla 3. Pregunta 3 y respuesta de los entrevistados.....	61
Tabla 4. Pregunta 4 y respuesta de los entrevistados.....	63
Tabla 5. Pregunta 5 y respuesta de los entrevistados.....	65
Tabla 6. Pregunta 6 y respuesta de los entrevistados.....	66
Tabla 7. Pregunta 7 y respuesta de los entrevistados.....	67
Tabla 8. Pregunta 8 y respuesta de los entrevistados.....	68
Tabla 9. Pregunta 9 y respuesta de los entrevistados.....	69
Tabla 10. Pregunta 10 y respuesta de los entrevistados	70
Tabla 11. Pregunta 11 y respuesta de los entrevistados	72
Tabla 12. Pregunta 12 y respuesta de los entrevistados	74
Tabla 13. Pregunta 13 y respuesta de los entrevistados	76
Tabla 14. Pregunta 14 y respuesta de los entrevistados	77
Tabla 15. Pregunta 15 y respuesta de los entrevistados	79

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	102
Anexo 2. Matriz de categorización	103
Anexo 3. Guía de entrevista	104
Anexo 4. Validación de instrumentos por expertos.....	107
Anexo 5. Entrevistas	116
Anexo 6. Galería de fotos – sobre las entrevistas realizadas a expertos.....	141

I. Introducción

Desde tiempos inmemorables el ser humano ha logrado solucionar los conflictos usando diversos mecanismos, siendo el más eficiente la conciliación. En el escenario práctico este mecanismo ha permitido que diversas personas alcancen diversos beneficios, tanto en costos y tiempo, evitando acudir al ámbito jurisdiccional; su positivación y esquema estructurado a conllevado que en diversas legislaciones como en el ámbito laboral se prevea a través de una actuación parcial y a través de una ley, su aplicación en diversas áreas, tal es el caso del derecho civil. En el Perú esta práctica suele ser muy utilizada y efectiva cuando de obligaciones se trata. En el caso crediticio (obligaciones de dar) muchas deudas suelen ser objeto de conflicto no solo por el contexto impago sino por diversas circunstancias que acarrearán un choque de perspectivas, por lo que su aplicación y efectividad requiere un mayor análisis que no solo va desde su regulación sino su operatividad en las diversas entidades crediticias del país.

Tal es el caso de la Caja de Ahorro y Crédito Cusco (en adelante CMAC Cusco) espacio donde se puede llegar a acuerdos derivados de créditos impagos y la conciliación cobra trascendental importancia puesto que dicha entidad atiende a la ciudadanía en contextos obligacionales diversos tanto judiciales como extrajudiciales, lo que conlleva a entender el escenario de aplicación tanto en créditos impagos, pagos a cuenta, amortizaciones entre otros.

La pregunta central que guía esta investigación es si la conciliación extrajudicial constituye un verdadero mecanismo eficaz para resolver estas controversias o si, por el contrario, se convierte en un requisito formal que retrasa el acceso a la justicia.

Esta investigación está compuesta por cuatro ítems, desarrollados de la siguiente manera: En el primer ítem se aborda la introducción de la investigación, En el segundo ítem el problema de la investigación, así como el objetivo y la justificación; en el tercer ítem, se aborda el marco teórico, el mismo que está compuesto por los antecedentes nacionales, internacionales y locales, luego el desarrollo de las teorías referentes a la conciliación extrajudicial en el derecho civil peruano, Naturaleza jurídica de la conciliación extrajudicial, Normativa aplicable, Tipos de conciliación; luego sobre la obligación de dar suma de dinero en el derecho civil, Concepto y fundamento legal, Clases de obligaciones dinerarias; también sobre los contratos de créditos, Concepto y naturaleza y por último respecto a la conciliación en créditos financieros. En el tercer capítulo se aborda la metodología; en el cuarto capítulo se toma en cuenta los resultados y análisis de los mismos; y en el quinto capítulo se aborda las referencias bibliográficas que fueron utilizadas en toda la investigación.

Esta tesis concluye que la utilidad de la conciliación extrajudicial no solo se da en ciertos escenarios, sino también en proponer mejoras concretas para fortalecerla: aplicar criterios de selectividad en su exigencia, capacitar a los conciliadores en temas financieros, homologar actas y flexibilizar su temporalidad. Con ello, la conciliación no se limitaría a ser un requisito formal, sino que se consolidaría como un mecanismo de justicia alternativa, eficaz y cercana a las necesidades reales de los ciudadanos y del sistema financiero en Cusco.

II. Problema de investigación

2.1. Descripción y formulación del problema

2.1.1. Descripción de la realidad problemática

En la ciudad del Cusco, y a nivel nacional, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (CMAC Cusco o Caja Cusco) actúa como una entidad pública de derecho privado dedicada a la intermediación financiera, estando regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Con 137 agencias a nivel nacional, esta entidad se especializa en microfinanzas y ofrece diversos tipos de créditos, entre ellos personales, vehiculares, hipotecarios y de consumo, con el objetivo de atender las necesidades económicas de personas naturales y microempresas. En el contexto cusqueño, se ha señalado que “las cajas municipales cumplen un rol determinante en la inclusión financiera regional, especialmente en sectores donde el sistema bancario tradicional no tiene presencia efectiva” (Herrera, 2022, p. 68), lo que evidencia la relevancia social de la actividad crediticia desarrollada por la CMAC Cusco.

Sin embargo, uno de los problemas más frecuentes en esta institución es el incumplimiento de pago por parte de los deudores, situación que, tras agotar las gestiones de cobranza ordinaria, da lugar a procesos judiciales costosos y prolongados, ya que estos procedimientos suelen iniciarse cuando los créditos presentan cuotas impagas por varios meses, a pesar de las notificaciones formales realizadas tanto al deudor como a sus garantes. Al respecto, un estudio realizado en el Primer Juzgado Civil del Cusco concluye que “la

judicialización de las obligaciones dinerarias suele producirse cuando ya se ha deteriorado la relación crediticia, reduciendo significativamente las posibilidades de una solución consensuada” (Cardoso & Segundo, 2024, p. 91).

En este contexto, los bienes muebles o inmuebles ofrecidos como garantía terminan siendo judicializados para cubrir la deuda total o parcialmente. Desde el ámbito nacional, se advierte que “la ejecución judicial de garantías debería constituir un recurso excepcional, precedido por mecanismos alternativos de solución de conflictos” (Paredes, 2020, p. 56), lo cual resulta plenamente aplicable a los procesos de cobranza iniciados por entidades financieras.

Por lo que existe una necesidad de análisis respecto a la exigibilidad de la conciliación extrajudicial para el cobro, así como en aquellos casos en los que ya se ha iniciado dicho proceso, especialmente cuando se ha procedido al embargo de un bien, como mecanismo alternativo para resolver el conflicto crediticio. En el ámbito local, se ha determinado que “la conciliación extrajudicial en materia de obligaciones dinerarias no pierde viabilidad por el solo hecho de haberse iniciado un proceso judicial” (Cardoso & Segundo, 2024, p. 113), lo que refuerza la pertinencia de su análisis en escenarios de cobranza judicial.

La Ley de Conciliación Extrajudicial (Ley N.º 26872, modificada por la Ley N.º 30793) promueve este instrumento como un medio eficaz y menos oneroso para solucionar controversias patrimoniales disponibles, a través de la intervención de un conciliador, quien facilita el diálogo sin ejercer función jurisdiccional, ya que la conciliación es un mecanismo que garantiza no solo una solución eficaz y rápida sino un acceso a la justicia desde un ámbito práctico (Flores, 2020, p. 42).

Diversas instituciones crediticias no suelen acudir a la vía conciliatoria antes de demandar, ya sea por la existencia de ley de ejecución de garantías, o por la propia

naturaleza. Este es permisible ya que acorta tiempo y las consecuencias son fructíferas, ya además evita la sobrecarga judicial (Ramos, 2020, p. 84), la misma que es apreciable en los procesos obligacionales o donde la cuestión litigiosa versa sobre el cobro de deudas.

Lo que genera interrogantes sobre su efectividad (antes, durante y después) en los procesos obligacionales (cobro de deudas) o sobre su pertinencia y utilidad en el escenario judicial vinculados a los créditos otorgados por la Caja Cusco.

El derecho foráneo ha señalado incluso que el uso de la conciliación no solo permite solucionar conflictos o reducir los costos procesales, sino la preservación de las relaciones contractuales y la satisfacción sobre el acuerdo (De la Maza, 2014, p. 31). Postura que es compartida por el MJDH (2023) quien sostiene que el 72% de los acuerdos arribados bajo este mecanismo son efectivos y satisfactorios. Es más, en ello se puede “tutelar los derechos patrimoniales sin acudir al órgano jurisdiccional” (Diez –Picazo, 2006, p. 120)

Por su parte, Flores (2020) señala que “la conciliación extrajudicial constituye una herramienta útil para descongestionar el sistema judicial y restablecer las relaciones contractuales entre las partes” (p. 39); asimismo, la falta de exigibilidad genera un vacío normativo y operativo en la práctica judicial, especialmente en contextos donde el crédito celebrado deriva de relaciones contractuales que bien podrían resolverse extrajudicialmente. Desde la teoría procesal clásica, se ha advertido que “el proceso judicial debe concebirse como la última ratio frente a conflictos que admiten solución consensuada” (Carnelutti, 1999, p. 65).

Finalmente, considerando que las micro y pequeñas empresas (MYPE) representan más del 96% del tejido empresarial peruano y que el acceso al crédito es vital para su sostenibilidad (INEI, 2023), la implementación efectiva de mecanismos conciliatorios podría tener un impacto social y económico importante, al evitar o dilatar la judicialización masiva de deudas, muchas de las cuales podrían resolverse a través de acuerdos voluntarios

entre las partes. En el ámbito regional, se ha destacado que “la conciliación contribuye a la continuidad económica de las microempresas al reducir los efectos negativos de los procesos judiciales prolongados” (Lechuga, 2019, p. 99).

2.1.2. Formulación del problema de investigación

a. Problema general

¿De qué manera la conciliación extrajudicial resulta necesaria y exigible en los conflictos derivados de créditos impagos celebrados con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el año 2024?

b. Problemas específicos

P.E.1. ¿Cómo es la conciliación extrajudicial sobre los créditos celebrados con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito durante el año 2024?

P.E.2. ¿Cuál es la exigibilidad de la conciliación extrajudicial sobre los créditos otorgados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito durante el año 2024?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Analizar de qué manera la conciliación extrajudicial resulta necesaria y exigible en los conflictos derivados de créditos impagos celebrados con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el año 2024.

2.2.2. Objetivos específicos

O.E.1. Identificar cómo es la conciliación extrajudicial sobre los créditos celebrados con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito durante el año 2024.

O.E.2. Explicar en qué consiste la exigibilidad de la conciliación extrajudicial sobre los créditos otorgados en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito durante el año 2024.

2.3. Justificación e importancia

2.3.1. Justificación de la investigación

a. Justificación teórica

El resultado de la presente investigación permite incrementar el conocimiento sobre los diversos medios alternativos de solución de conflictos en este tipo de entidades crediticias, tal es el caso de la conciliación, lo cual evita un desgaste de tiempo y dinero, obteniéndose una garantía para el fiel cumplimiento de las obligaciones de dar suma de dinero, lo cual conlleva un análisis también de la relación obligacional - deudor (cliente) y acreedor (entidad financiera).

b. Justificación práctica

El presente estudio fomenta la aplicación de la conciliación extrajudicial en las obligaciones de dar suma de dinero, especialmente en el ámbito de las entidades financieras de similar naturaleza. Además, se podrá verificar el beneficio que este mecanismo representa tanto para el deudor como para el acreedor, al promover que ambas partes manifiesten su voluntad y propongan una solución que respete sus respectivos intereses.

c. Justificación metodológica

El desarrollo de la presente investigación permite la posibilidad de una conciliación extrajudicial en una entidad financiera antes de que se inicie un proceso judicial evitando que, esta investigación servirá de instrumento para poder ser utilizado por otros investigadores especialistas en materia del derecho civil.

d. Justificación social

El desarrollo de la presente, está orientado aquellos créditos que no son cancelados en su totalidad y pasan al área de cobranza judicial para que se dé inicio al proceso judicial de obligación de dar suma de dinero; de manera que, se deba considerar y establecer que las entidades financieras permitan acceder a una conciliación extrajudicial la cual evitara un desgaste de tiempo y dinero al deudor y acreedor.

2.3.2. Importancia

La presente investigación permite la aplicación de mecanismos de conciliación extrajudicial como una alternativa válida de resolución de conflictos, especialmente en el contexto de las obligaciones de dar suma de dinero. Esta herramienta resulta fundamental antes, durante y después de un proceso judicial, ya que permite que las partes en conflicto resuelvan sus controversias de forma pacífica, rápida y económica, evitando así la judicialización innecesaria. Esta delimitación es indispensable frente a la constante tendencia de iniciar procesos que podrían ser solucionados mediante acuerdos conciliatorios.

2.4. Categorías

Categoría 1: Conciliación extrajudicial

Subcategorías:

- Teorías
- Naturaleza jurídica de la conciliación extrajudicial
- Principios
- Normativa aplicable
- Tipos de conciliación

Categoría 2: Los contratos de créditos

Subcategorías:

- Definición
- Naturaleza y finalidad
- Características
- Regulación
- Clases
- Incumplimiento del crédito y fase de cobranza

III. Marco teórico

3.1. Antecedentes del problema

3.1.1. Antecedentes internacionales

Hurtado (2020) realizó la tesis titulada “Ejecución de acta de conciliación con acuerdo total en títulos ejecutivos de Santo Domingo” el mismo que fue realizado en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes “Unianandes” – Santo Domingo Ecuador. En dicha tesis el autor concluyó que en la actualidad, los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) se han incorporado ampliamente en los sistemas jurídicos modernos como una vía eficaz para resolver controversias, destacando por la participación activa de las partes, quienes recuperan un rol protagónico en la solución de sus conflictos. Estos mecanismos se presentan como herramientas complementarias a la función jurisdiccional, brindando múltiples beneficios, como rapidez, menor costo y menor desgaste emocional.

Señala, que en casos de obligaciones pendientes de pago que no se encuentren respaldadas por un título ejecutivo, los MASC, como es la mediación, permiten al acreedor suscribir un Acta de Acuerdo Total con valor de cosa juzgada, cuya ejecución debe seguir la vía de apremio, como si se tratara de una sentencia firme. No obstante, uno de los principales obstáculos en su aplicación es la mala fe de la parte obligada, que incumple el acuerdo por

creer que carece de fuerza legal. Por ello, se propone crear un formulario que facilite su ejecución inmediata, sin trámites excesivos.

Guzmán (2022) realizó la tesis titulada “La conciliación extrajudicial como herramienta de garantía al acceso a la justicia: una mirada desde la congestión judicial en Colombia”, la misma que fue desarrollada en la Universidad de Antioquia, en Colombia. Según el autor la conciliación extrajudicial constituye un instrumento clave para garantizar el acceso efectivo a la justicia en contextos de alta congestión judicial.

El autor señala que este mecanismo permite reducir no solo el tiempo y costos sino también cargas emocionales puesto que promueve en las partes una confianza en el sistema de justicia del país, lo cual está estrechamente ligado a la cultura de paz en la sociedad (fortalecimiento institucional, capacitación y actualización, dotación de normas).

Yepes (2018) realizó la tesis titulada “La conciliación extrajudicial en derecho como mecanismo alternativo eficaz para la solución de conflictos” en la Universidad de Cartagena –Colombia. En dicha investigación el autor sostiene que la conciliación es un mecanismo eficaz y flexible para solucionar conflictos de orden patrimonial además que es el escenario donde el dialogo y la voluntariedad cobra un realce; empero aún existe ciertas limitaciones, tal es el caso de la poca información brindada que se tiene o la desinformación ciudadana aunado a ello la aplicación limitada de las autoridades o población en general.

Bendezu (2021) realizó la tesis titulada “La conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia de familia en la provincia de Ilo, 2021”, la misma que fue realizada en la Universidad José Carlos Mariátegui – Colombia. La investigación indica que existe una correlación significativa entre la utilización de mecanismos de conciliación extrajudicial y la solución de conflictos en materia familiar, sugiriendo que cuando las partes conocen y valoran este mecanismo, es más probable alcanzar acuerdos sin judicializar el conflicto. El estudio destaca que los centros de conciliación aportan a reducir la carga judicial, impulsan

soluciones más rápidas y generan satisfacción entre las partes, siempre que exista una adecuada orientación y conocimiento de cómo funciona la conciliación. Esta efectividad refleja su potencial como herramienta alternativa de resolución de controversias.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Díaz (2021) realizó la tesis titulada “Conciliación Extrajudicial Como Requisito Previo En El Proceso Civil De Obligación De Dar Suma De Dinero - Lima 2020” el mismo que fue realizado en la Universidad San Juan Bautista. En dicha tesis el autor concluyo que la Conciliación Extrajudicial, en el marco del proceso civil de Obligación de Dar Suma de Dinero en Lima durante el año 2020, presenta limitaciones importantes. En muchos casos, las actas de conciliación no están redactadas correctamente, lo que impide que estas puedan ser ejecutadas judicialmente como título valor en un proceso único de ejecución, además, si bien la normativa exige que el acta cumpla ciertas formalidades legales, en la práctica estas no siempre se respetan, lo cual compromete su validez y eficacia procesal.

Advierte también que existe un escaso conocimiento del sistema conciliatorio por parte de la ciudadanía, y que muchos operadores no cumplen adecuadamente su rol, lo que genera desconfianza y obstaculiza el acceso real a este mecanismo alternativo de resolución de conflictos, debilitando su función como requisito previo efectivo.

Quispe (2022) realizó la tesis titulada “La Obligación de la Conciliación en la Obligación de Dar Suma de Dinero y la Tutela Jurisdiccional Efectiva, Lima 2022”, el mismo que fue realizado en la Universidad Cesar Vallejo. En dicha tesis el autor concluyo que la exigencia de asistir a una conciliación como requisito previo a la demanda vulnera en algunos casos el derecho de acceso a la justicia, especialmente cuando no existe voluntad real de diálogo entre las partes. Esta falta de interés conciliatorio se convierte en una barrera

formal que retrasa el inicio del proceso judicial, generando perjuicios y obstaculizando la posibilidad de hacer valer los derechos mediante una demanda.

Asimismo, señala que la obligatoriedad impuesta por la legislación para acudir a la conciliación puede resultar contraria al principio de tutela jurisdiccional efectiva. Al obligar a las partes a recurrir a una vía no deseada, se limita su libertad para escoger el mecanismo adecuado, lo cual puede considerarse una afectación al derecho constitucional de acceso libre y directo a la justicia.

Alvarado (2020) realizó la tesis titulada “aplicación de los mecanismos alternativos de condonación y transacción en los procesos de obligación de dar suma de dinero, en el distrito notarial de Huánuco, 2020” el mismo que fue realizado en la Universidad de Huánuco. En dicha tesis el autor concluyó que los mecanismos de condonación y transacción, aunque previstos en el Código Procesal Civil como vías para resolver obligaciones impagas, resultan poco eficaces en la práctica en el Distrito Notarial de Huánuco durante el año 2020, por lo que a través del análisis, se comprobó que existe una baja disposición de las partes para negociar o cooperar; por lo que en el caso de la condonación, solo un 25% logró extinguir la deuda, y en muchos de esos casos el acreedor terminó cuestionando la validez del acuerdo.

En cuanto a la transacción, aunque en un 65% fue solicitada por el acreedor, los deudores la rechazaron con la misma frecuencia. Estos datos evidencian una limitada cultura de conciliación y un bajo nivel de confianza entre las partes involucradas.

3.1.3. Antecedentes regionales o locales

Cardoso & Segundo (2024) realizó la tesis titulada “Eficacia del acta de conciliación extrajudicial en materias civiles obligatorias y su incidencia en la carga procesal en el primer juzgado civil de cusco, 2021” el mismo que fue realizado en la Universidad Andina del

Cusco. En dicha tesis, los autores concluyen que durante el año 2021, el Acta de Conciliación Extrajudicial en materia civil obligatoria, no logró reducir significativamente la carga procesal en el Primer Juzgado Civil de Cusco. De las 802 conciliaciones reportadas por el MINJUSDH, solo 308 finalizaron con acuerdos formales, lo que reflejó un escaso interés de las partes por resolver sus conflictos voluntariamente. Además, de los 54 Procesos Únicos de Ejecución registrados, únicamente tres se basaron en actas conciliatorias como título ejecutivo.

Aunque estos acuerdos fueron cumplidos, los datos proporcionados por la Corte Superior de Justicia de Cusco mostraron que la carga procesal civil apenas varió entre 2021 y 2022 (de 917 a 894 casos), lo que evidencia que la conciliación extrajudicial no fue un factor determinante en dicha reducción, influenciada más bien por otras variables estructurales.

Singona & Valenzuela (2023) realizaron la tesis titulada “La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq – Cusco, 2023”, la misma que fue desarrollada en la Universidad Continental - Cusco.

Los autores concluyen que las actas de conciliación extrajudicial obtenidas mediante audiencias virtuales presentan un nivel de eficacia comparable al de las audiencias presenciales, siempre que se garantice el respeto al debido proceso y la voluntad informada de las partes. En este escenario ha permitido acortar el tiempo y brechas geográficas. Es más ha logrado evitar en contextos de pandemia el contagio de personas, logrando un acceso justicia comunitaria, puesto que las partes pueden arribar acuerdos sobre diversa índole permitida por ley.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. La Conciliación extrajudicial

3.2.1.1. Teorías

La conciliación extrajudicial ha sido desarrollada bajo diversos esquemas, clasificación y teorías, que de una u otra forma dan cuenta de la naturaleza y configuración, las mismas que se desarrollan de la siguiente manera:

A Teoría autocompositiva

También conocida como teoría de la Autonomía Privada; en palabras de García (2019) la conciliación es concebida como un espacio donde las partes (privados) arriban a acuerdos eficaces dejando de lado la rivalidad (previsible en el ámbito jurisdiccional), cambiando de roles (personas con conflicto) a interlocutores con derecho legumina a sometimiento de acuerdo a la voluntad de ambos. Apreciándose así no solo participación activa sino consciente de las personas, frente a la rigidez de la justicia tradicional (ámbito jurisdiccional).

Es decir esta teoría da cuenta de la manifestación expresa de la voluntad de las partes para resolver el conflicto, el consentimiento parcial y diálogo de los conciliantes que conlleva a una solución efectiva, donde dicha postura concreta no solo nace de ellos sino son efectivas y con la ayuda del conciliador esta es plasmada en el acta pertinente.

a. Teoría contractualista:

Aranda (2018) señala que la conciliación extrajudicial debe entenderse como un pacto autónomo, en el que las partes resuelven su controversia con fuerza equivalente a una sentencia, siempre que el procedimiento se haya llevado a cabo conforme a ley. Lo que

refuerza la seguridad jurídica del acuerdo conciliatorio, pero también exige que las partes actúen con seriedad y buena fe.

Según esta teoría la conciliación es concebida como una especie de contrato entre las partes donde las obligaciones pactadas (acuerdo) se deben de cumplir y son susceptibles de ejecución forzada tras el incumplimiento. Según la noción tradicional de los contratos estos son fuentes de obligaciones, en tal sentido y bajo este escenario el documento donde dicho acuerdo es plasmado es catalogado como un título ejecutivo.

b. Teoría procesal

Conocida como prejudicial obligatoria

Según Ramos (2020) la conciliación no solo es una herramienta eficaz sino un filtro procesal a través del cual se verifica que casos deben o no ser susceptibles de judicialización o deben de ir al proceso por el contexto litigioso, por lo que se le otorga una función instrumental dentro del proceso civil, contribuyendo a la descongestión judicial y promoviendo una cultura de paz rápida y eficiente.

Esta teoría aborda el fin procesal, ya que no solo permite a las partes el poder arribar a un acuerdo sino que impide que estos sean casos que pueden ser resueltos en una vía que no es el judicial, y no por que no ostenten una relevancia judicial, sino porque a través de ello se puede evitar activar el órgano jurisdiccional ante situaciones que pueden ser resueltas en un escenario pacífico y con mejores opciones.

c. Teoría restaurativa o sociocomunitaria:

Según las posturas contemporáneas, la conciliación es interpretada desde una perspectiva restaurativa en la que se prioriza la reparación del daño, el restablecimiento del diálogo y la reconstrucción del vínculo entre las partes. Esta teoría, si bien tiene mayor

desarrollo en materia penal y comunitaria, también puede trasladarse al ámbito civil, especialmente en relaciones familiares o de vecindad.

Conforme a esta doctrina la conciliación no solo resuelve un conflicto jurídico, sino que también atiende las dimensiones emocionales y sociales del problema, al respecto Rivas (2021) menciona que conciliar es restituir un puente que el conflicto había roto, en alusión al carácter profundamente humanizante del proceso.

3.2.1.2. Naturaleza jurídica de la conciliación extrajudicial

La conciliación extrajudicial constituye un mecanismo autocompositivo inserto dentro de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MARC), cuyo fundamento radica en la autonomía de la voluntad de las partes; donde en lugar de someter la controversia a un tercero con poder de decisión (como un juez o árbitro), son los propios involucrados quienes, con la ayuda de un conciliador, construyen conjuntamente una solución que impera a su fiel cumplimiento.

La conciliación permite la libre disposición del derecho material, siempre y cuando la ley lo permita y conforme a la naturaleza es flexible y consensuado (Flores, 2020); su naturaleza jurídica es reconocida como un procedimiento alternativo no jurisdiccional con eficacia legal autónoma, pues el acuerdo alcanzado a través de un acta de conciliación debidamente formalizada tiene efectos jurídicos equivalentes a una sentencia con calidad de cosa juzgada.

Según Cárdenas (2017) la conciliación es ejecutable y coercitivo siempre y cuando esta cumpla con los requisitos legales, por lo que el contenido del acuerdo estará enmarcado en la obligatoriedad y permitirá que tras su incumplimiento el órgano jurisdiccional ordene su cumplimiento de ser necesaria de manera forzada.

3.2.1.3. Principios

El procedimiento conciliatorio se encuentra regido por diversos principios

a. Equidad:

El principio de equidad exige que el conciliador actúe generando un ambiente justo para ambas partes, donde ninguna se vea en desventaja, lo que implica facilitar acuerdos que realmente beneficien a todos los involucrados, respetando siempre el sentido de justicia del caso específico.

b. Veracidad:

El cual establece que tanto el conciliador como las partes deben actuar con transparencia, sin distorsionar los hechos ni los intereses reales. Los conciliadores, además, están obligados a informar con precisión a las autoridades competentes (como la DCMA), y cualquier falsedad en los documentos o informes presentados genera responsabilidad legal.

c. Buena fe:

El cual obliga a las partes negociar de forma honesta, confiando en que la otra parte también lo hará. Si el conciliador sospecha que el acuerdo al que están llegando las partes podría basarse en información falsa o malintencionada, debe advertirles y sugerir apoyo de expertos, siempre cuidando de no entorpecer el proceso ni afectar a ninguno de los involucrados.

d. Confidencialidad:

También es clave en la conciliación, dando cuenta que toda la información que se discute o entrega durante este proceso debe mantenerse en privado, a menos que la persona que la proporcionó autorice su divulgación. Esto protege la privacidad de las partes y garantiza un espacio de diálogo seguro y protegido para todos los que participan.

e. Imparcialidad:

Que obliga al conciliador a mantener una posición neutral frente a las partes; su rol es guiar, no decidir, ayudando a las personas a identificar intereses comunes y promover el diálogo sin imponer soluciones ni tomar partido. Similar a este es el principio de neutralidad, que establece que el conciliador no debe intervenir en casos donde tenga vínculos personales o familiares con alguna de las partes, salvo que ambas lo soliciten expresamente.

f. Legalidad:

Lo que significa que todo el proceso debe desarrollarse dentro del marco normativo vigente y conforme a la Constitución y demás normas aplicables. El principio de celeridad asegura que los conflictos se resuelvan de forma rápida, evitando trámites excesivos, mientras que el principio de economía busca que las partes ahorren tiempo y dinero, evitando el desgaste que implica acudir a un proceso judicial o arbitral (p. 134).

3.2.1.4. Normativa aplicable**a. Ley N° 26872 y su Reglamento (D.S. N° 014-2008-JUS):**

En el Perú, la Conciliación Extrajudicial cuenta con un marco normativo sólido que ha ido evolucionando para adaptarse a las necesidades sociales, económicas y tecnológicas del país. La Ley N.º 26872, Ley de Conciliación, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 014-2008-JUS, constituyen la base legal que regula este mecanismo, reconociéndolo como un proceso alternativo válido, previo a la vía judicial, en determinadas materias del Derecho Civil, Comercial, Familia y otros ámbitos en los que se admite disposición de derechos.

Esta ley establece los requisitos formales que deben observarse para que un acuerdo conciliatorio tenga efectos legales, como su fuerza de título ejecutivo. Además, detalla la estructura del procedimiento, los principios que lo rigen, y los requisitos que deben cumplir

los centros y los conciliadores autorizados por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Según Caballero (2016), esta normativa ha permitido consolidar un espacio de justicia participativa donde las partes, y no un tercero, definen el destino del conflicto; transformando la forma tradicional de concebir la solución de controversias. Esta idea responde a una visión más democrática y humanizada del acceso a la justicia.

b. La Ley N° 30793 y N° 31165 (audiencia virtual, exigibilidad):

En el país se ha considerado introducir modificaciones importantes para adecuar este instrumento a los cambios tecnológicos y sociales del país. Una de estas reformas relevantes es la introducida por la Ley N° 30793, que reconoce la audiencia virtual de conciliación, permitiendo que las partes puedan acceder al procedimiento desde cualquier lugar del país, utilizando medios electrónicos; esta medida fue un avance importante durante la pandemia por COVID-19, pero ha demostrado ser útil incluso en la actualidad, facilitando el acceso en zonas rurales o de difícil conectividad física.

A través de la ley N° 31165, se implementó el mecanismo de la audiencia virtual con elementos óptimos permitiendo que el procedimiento conciliatorio sea más eficiente y su alcance sea más amplio, puesto que permite acortar distancia o brechas geográficas, además el ahorro en tiempo y dinero.

Es más, estas reformas han permitido eliminar barreras burocráticas creando así la justicia alternativa (Torres, 2021), además la virtualidad ha conllevado a que la justicia llegue a todos los ciudadanos de manera directa, reduciendo tiempos y costos que antes hacían inaccesible esta herramienta (Soto, 2020).

Es así, que en el marco normativo peruano la conciliación extrajudicial no solo ha definido un procedimiento formal y técnico, sino que también ha evolucionado para

responder a las necesidades reales de los ciudadanos, garantizando su vigencia, operatividad y efectividad dentro del sistema de justicia, debido a los beneficios que ha logrado generar en la sociedad.

3.2.1.5. Tipos de conciliación

La conciliación, es una manifestación del principio de autonomía de la voluntad y del derecho de acceso a una justicia más eficiente, presenta diversas modalidades según el momento y el contexto en que se realiza. La legislación y la doctrina reconocen varias formas de conciliación, las cuales pueden clasificarse según su naturaleza procedimental, institucional o territorial; formas que no solo buscan resolver conflictos, sino promover el diálogo como mecanismo central para la paz social.

a. Conciliación extrajudicial (preprocesal):

La conciliación extrajudicial, se desarrolla fuera del proceso judicial, en un centro de conciliación debidamente autorizado por el Ministerio de Justicia; permite resolver conflictos que aún no han sido judicializados, brindando a las partes la posibilidad de alcanzar un acuerdo antes de iniciar una demanda, conforme lo previsto en el país, esta modalidad tiene carácter obligatorio como requisito de procedibilidad en ciertas materias, como los conflictos de obligación de dar suma de dinero, temas contractuales o arrendamientos.

Según Vega (2022) este mecanismo no solo evita el litigio innecesario, sino que otorga al ciudadano un espacio de empoderamiento frente al sistema de justicia, al permitirle participar activamente en la construcción del acuerdo. Conforme la previsión existente en el país, este tiene fuerza legal autónoma y el acta de conciliación obtenida que emana de dicho procedimiento tiene valor de título ejecutivo.

b. Conciliación judicial (intraprocesal):

Es aquella conciliación que se realiza dentro de un proceso ya iniciado, además es llevarse a cabo en cualquier etapa del proceso judicial y es dirigida por el juez como parte de su obligación de promover una solución amigable antes de dictar sentencia. Su regulación se encuentra en el Código Procesal Civil, en los artículos referidos a la audiencia conciliatoria.

El juez actúa como facilitador, proponiendo fórmulas conciliatorias o instando a las partes a alcanzar un entendimiento directo. Según Muñoz (2020), la conciliación judicial refleja un cambio en el rol del juez como árbitro distante a gestor activo de la solución del conflicto, con énfasis en el diálogo antes que en la imposición. Aunque esta conciliación no se realiza en centros especializados, su eficacia jurídica es la misma que la extrajudicial.

3.2.2. La obligación de dar suma de dinero**3.2.2.1. Concepto**

La obligación en el derecho peruano está catalogada como un vínculo jurídico de contenido patrimonial, cuyo cumplimiento puede ser exigido por la fuerza del ordenamiento legal. Esta figura articula la dinámica de las relaciones civiles y contractuales, garantizando que los compromisos asumidos voluntariamente puedan ser protegidos de manera efectiva. El artículo 1132 y siguientes del Código Civil constituyen, por tanto, no solo una definición normativa, sino una garantía estructural de justicia en el intercambio entre particulares.

En el sistema jurídico peruano, el concepto de obligación constituye una de las instituciones fundamentales del Derecho Civil, en tanto regula el vínculo jurídico mediante el cual una persona (deudor) se encuentra jurídicamente comprometida a cumplir una prestación a favor de otra (acreedor), ya sea de dar, hacer o no hacer algo. Esta relación no

es solo moral o social, sino legalmente exigible, dotada de mecanismos para su cumplimiento forzoso en caso de incumplimiento.

De Trazegnies (2005) ha señalado que la obligación es la piedra angular del derecho privado, porque estructura la forma en la que las personas se comprometen jurídicamente a actuar conforme a su palabra o contrato. Es decir, el Derecho no solo reconoce la voluntad de las partes, sino que otorga consecuencias jurídicas a su incumplimiento, protegiendo al acreedor mediante acciones judiciales.

3.2.2.2. Naturaleza

a. Patrimonial:

Uno de los aspectos esenciales de la obligación civil es su naturaleza patrimonial, puesto que la prestación objeto de la obligación debe ser susceptible de valoración económica, es decir, debe estar referida a bienes, servicios o abstenciones que puedan ser traducidos en una pérdida o ganancia patrimonial. Esta cualidad permite que el Derecho proteja los intereses patrimoniales del acreedor y pueda activar mecanismos como la ejecución forzosa.

Al respecto Lamas (2017) ha señalado que la patrimonialidad distingue las obligaciones civiles de los deberes morales, porque solo aquellas cuyo contenido puede ser evaluado económicamente pueden ser exigidas mediante el aparato coercitivo del Estado, de ahí que el incumplimiento de una obligación genere responsabilidad civil, usualmente en forma de indemnización de daños y perjuicios.

3.2.2.3. Exigibilidad

La exigibilidad es otra característica esencial de la obligación, puesto que una vez nacida válidamente ya sea por contrato, acto ilícito, enriquecimiento indebido u otra fuente

jurídica reconocida, la obligación se vuelve exigible cuando se cumple el plazo o condición que la regula, lo que habilita a que el acreedor, reclame su cumplimiento voluntario o forzoso, incluso mediante vía judicial.

El Código Civil regula detalladamente las condiciones de exigibilidad, incluyendo los supuestos de obligaciones puras, condicionales y a plazo así, la ley permite que el acreedor, ante el incumplimiento del deudor, acuda a los órganos jurisdiccionales para exigir el cumplimiento específico, la resolución del contrato o el pago de daños.

Cárdenas (2020) menciona que la exigibilidad transforma la expectativa en acción: convierte al acreedor en sujeto activo de una potestad que puede ser impuesta incluso contra la voluntad del deudor.

3.2.2.4. Aplicación

En el sistema jurídico peruano, las obligaciones de dar suma de dinero o dineraria, representan aquellas relaciones jurídicas en las que una de las partes (el deudor) se compromete a entregar una suma de dinero al acreedor. Estas obligaciones pueden adoptar diversas formas, conforme a su determinación, condiciones pactadas y los efectos que derivan del incumplimiento.

Una primera clasificación importante es la que distingue entre obligaciones líquidas e ilíquidas. Según el Código Civil peruano, una obligación se considera líquida cuando su monto es determinado o determinable; en cambio, una obligación es ilíquida cuando no se puede establecer el monto exacto sin acudir a un proceso de cálculo, tasación o peritaje.

Según Cárdenas (2022), la liquidez de una obligación constituye un presupuesto esencial para su ejecución, ya sea judicial o extrajudicialmente, puesto que sin un monto claro no puede exigirse coactivamente el cumplimiento.

Por otro lado, encontramos las obligaciones con cláusula penal, que constituyen una forma de prevenir el incumplimiento o el cumplimiento defectuoso. La cláusula penal, regulada en el Código Civil, consiste en un acuerdo por el cual se establece una suma de dinero que el deudor deberá pagar al acreedor en caso de que no cumpla adecuadamente su obligación. Esta cláusula no solo tiene una función resarcitoria, sino también coercitiva.

En palabras de Llosa (2018), la cláusula penal opera como una forma de presión contractual que sustituye el cálculo de daños reales por una previsión pactada por las partes.

Asimismo, otra categoría importante son las obligaciones con intereses compensatorios y moratorios, y se encuentran reguladas en los artículos del Código Civil. Los intereses compensatorios retribuyen el uso del capital por parte del deudor, mientras que los intereses moratorios sancionan el retraso en el cumplimiento de la obligación.

Torres (2019) señala que, los intereses moratorios no tienen como finalidad el lucro, sino el resarcimiento del acreedor por el perjuicio sufrido a raíz del incumplimiento oportuno, es así que en la praxis, estas distinciones no son meramente académicas, sino que tienen repercusiones concretas en los procesos judiciales y conciliatorios. Por ejemplo, si una deuda dineraria es líquida, exigible y está respaldada por un título ejecutivo como un acta de conciliación, puede ser ejecutada de manera inmediata.

Pero si es ilíquida o carece de cláusulas que garanticen su exigibilidad, el acreedor deberá primero acudir a un proceso declarativo.

3.2.2.5. Incumplimiento y consecuencias jurídicas

En el marco del Derecho Civil peruano, el incumplimiento de las obligaciones constituye uno de los ejes fundamentales para la protección de los intereses del acreedor y el equilibrio contractual. Este fenómeno puede deberse a la inacción o cumplimiento defectuoso por parte del deudor, lo que genera efectos jurídicos importantes que van desde

la mora, pasando por la resolución del contrato, hasta llegar a la ejecución forzada o el cobro judicial.

a. Mora del deudor

La mora se produce cuando el deudor no cumple la prestación debida dentro del plazo fijado, sin causa justificada. Según el artículo 1157 del Código Civil peruano, el deudor incurre en mora cuando, siendo exigible la obligación, no la cumple a tiempo, salvo que medie caso fortuito o fuerza mayor.

La doctrina ha explicado este fenómeno como una alteración en la normalidad del vínculo obligacional. Puesto que este configura el retraso efectivo del no pago y través de ello la imputación de incumplimiento (Castro, 2020) mediante el escenario injustificado y según lo estipulado por ley. Además, se tiene que la mora genera responsabilidad contractual sobre daños y perjuicios.

b. Resolución contractual

Frente al incumplimiento del contrato el acreedor puede llevar cabo la resolución contractual. Remedio –sanción a través del cual se libera a las partes del vínculo contractual; empero, subsiste la sanción para el deudor. Además, según De Trazegnies (2017) este genera un equilibrio entre las partes contratantes no solo porque los libera de la obligaciones sino porque en esencia permite establecer factores como la responsabilidad por el incumplimiento.

La resolución puede darse en vía procesal o extraprocesal según los parámetros normativos y ante las diversas manifestaciones.

3.2.3. Contrato de Crédito

Este tipo de contrato es usado en el escenario de las relaciones comerciales y financieras. Su efectividad se da entre dos partes una que es la entidad financiera quien una

suma económica o bien fungible y la otra parte, que es una persona natural o jurídica quien se compromete a devolver dichos bienes en el plazo determinado.

Este instrumento refleja la confianza del acreedor en la capacidad futura del deudor para cumplir con la obligación pactada.

3.2.3.1. Definición

La doctrina define al contrato de crédito como un acuerdo de voluntades mediante el cual una parte, denominada acreedor, entrega al deudor una suma de dinero o se compromete a entregarla, con la obligación de este último de restituirla en el plazo y condiciones acordadas, generalmente con intereses (Fernández, 2003, p. 121).

En el plano jurídico peruano, aunque el Código Civil no lo regula de forma autónoma, sus elementos esenciales se encuentran diseminados en diversas normas especiales (como la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero) y en las reglas generales de los contratos (arts. 1351 y ss. del Código Civil).

3.2.3.2. Naturaleza y finalidad

El contrato de crédito tiene una naturaleza patrimonial, consensual, sinalagmática, onerosa y, en muchos casos, formal, dependiendo de la modalidad elegida. Su función económica es facilitar el acceso a recursos líquidos para el desarrollo de actividades personales o empresariales, constituyéndose en un motor para la economía.

Según Monroy (2017), el crédito permite anticipar el uso de bienes futuros, proyectando el cumplimiento de obligaciones en función de la expectativa razonable de ingresos, lo cual transforma radicalmente las dinámicas del consumo y la producción (p. 210).

3.2.3.3. Características

El contrato de crédito presenta varias características distintivas:

a. Bilateralidad:

Nace de un acuerdo entre dos partes con obligaciones recíprocas: entregar dinero y devolverlo con intereses.

b. Onerosidad:

Implica una contraprestación, generalmente representada en el pago de intereses por parte del deudor.

c. Consensualidad:

En principio, se perfecciona con el acuerdo de voluntades, salvo que la norma exija forma escrita (como en créditos hipotecarios).

d. Ejecutividad:

En muchos casos, el contrato constituye título ejecutivo, permitiendo su ejecución directa en caso de incumplimiento.

e. Accesoriedad de garantías:

Suele ir acompañado de garantías reales (hipoteca, prenda) o personales (aval, fianza) que respaldan el cumplimiento.

3.2.3.4. Regulación normativa en el Perú

Desde un punto de vista económico, el contrato de crédito permite ampliar la capacidad adquisitiva del solicitante y dinamiza el mercado. Jurídicamente, representa un compromiso serio, regulado estrictamente para proteger tanto al prestamista como al prestatario.

En palabras de Carbonell (2019), el crédito ha pasado de ser una simple institución económica a convertirse en un verdadero instrumento jurídico de gestión del riesgo y de inclusión financiera (p. 135).

La regulación del contrato de crédito en el Perú se encuentra en diversas normas:

a. Código Civil Peruano (1984)

Regula las obligaciones y contratos en general, y los contratos típicos relacionados como el mutuo (arts. 1648-1666).

b. Ley General del Sistema Financiero, Ley N° 26702

Establece el marco legal para la operación de entidades financieras, incluyendo contratos de crédito y mecanismos de supervisión.

c. Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571

Establece reglas de transparencia en la contratación, especialmente respecto a tasas de interés, comisiones y cláusulas abusivas.

3.2.3.5. Clases

a. Contrato simple

Basada en la forma más básica de la contratación (consentimiento, aceptación, plazo, sujetos, etc) conforme las reglas del código civil. Según Stiglitz & Weiss (1981) citado por López (2009), la relación bancaria tradicional parte del presupuesto de que el acreedor asume un riesgo calculado respecto a la capacidad de repago del deudor", lo cual es particularmente evidente en el crédito simple, donde no siempre se exige una garantía real.

b. Contrato en cuenta corriente

Se trata de un tipo de crédito flexible, asociado a una cuenta bancaria, que permite al titular disponer de montos hasta un límite autorizado previamente por el banco; este crédito es rotativo a medida que se paga, se renueva el monto disponible.

Gamarra (2020) explica que este tipo de crédito se sustenta en la confianza generada por el cliente, quien puede usar y devolver los fondos de manera dinámica. Esta modalidad es común en empresas que necesitan liquidez constante para su operatividad.

c. Contratos hipotecarios

Los créditos hipotecarios están dirigidos a la adquisición, construcción o remodelación de inmuebles. Están garantizados con una hipoteca inscrita en Registros Públicos, lo que otorga seguridad jurídica al acreedor. Son contratos típicos de largo plazo, y sus tasas de interés suelen ser más bajas que otros tipos de crédito debido a la garantía real.

Para Cárdenas (2018), la hipoteca es una forma eficiente de reducir el riesgo del prestamista y, al mismo tiempo, asegurar el acceso a la vivienda del prestatario.

d. Contratos personales

Son préstamos otorgados a personas naturales, destinados al consumo personal o familiar (educación, salud, viajes, etc.). No suelen requerir garantías reales, aunque pueden tener avales o seguros de desgravamen, son de naturaleza más riesgosa para el banco, y por ello conllevan tasas de interés más altas.

Según Morón (2017), el contrato de crédito personal es eminentemente civil, aunque condicionado por normas del sistema financiero, y representa el punto de mayor contacto entre el ciudadano común y el sistema bancario.

e. Créditos vehiculares y para MYPES

Los créditos vehiculares permiten adquirir automóviles nuevos o usados, generalmente con el propio bien como garantía prendaria, tal es el caso de los créditos para MYPES los cuales están diseñados para fomentar la actividad productiva en pequeños y medianos negocios. Estos últimos presentan características de flexibilidad y adecuación a los flujos de caja del emprendedor. Según Herrera (2022), la función social del crédito a la

MYPE trasciende lo estrictamente contractual, pues es motor de inclusión financiera y desarrollo económico.

3.2.4. La conciliación en créditos financieros

a. Criterios conciliatorios en obligaciones dinerarias

En el caso de las obligaciones de dar suma de dinero, que constituyen la mayoría de procesos civiles ordinarios, la exigencia del intento conciliatorio previo ha sido ratificada por la jurisprudencia nacional. Por otro lado, existen situaciones excepcionales donde no se exige conciliación previa. Por ejemplo, cuando se trata de títulos ejecutivos (como letras de cambio, pagarés o cheques), ya que el procedimiento aplicable es el proceso de ejecución, donde la exigibilidad de la obligación ya ha sido determinada previamente.

Créditos no establecidos en título ejecutivo, que establecen

Contratos de créditos cuyo contenido es el factor obligacional impago

b. Efectos económicos en la relación obligacional

El principal beneficio para el deudor y el acreedor es la reducción de costos y costas judiciales (tasas judiciales, honorarios profesionales) y el segundo es el tiempo, ya que se aminora el tiempo en relación con el previsto en el CPC para este tipo de asuntos contenciosos. Por ende, mediante una conciliación bien estructurada, el acreedor puede obtener un compromiso de pago voluntario y ejecutable, sin mayores inversiones.

Al respecto Díaz (2021) señala que los costos operativos de recuperar un crédito mediante la vía conciliatoria pueden ser hasta un 70% menor que mediante proceso judicial, especialmente en deudas menores o de consumo.

Es más del lado del deudor, el proceso conciliatorio no solo le permite evitar gastos adicionales, sino también proponer planes de pago viables, acceder a condonaciones parciales de intereses o penalidades. Además, contribuye en su historial, puesto que arribar a acuerdo es mejor que tener antecedentes judiciales por mal pagador.

c. En las MYPES

El impacto en las MYPES es otro de los beneficios de la aplicación de este tipo de MARCS, puesto que al ser un mecanismo que permite el empleo del 70 % de la ciudadanía en el país (formal e informal) en la praxis es también una de las figuras a que no tiene un fácil acceso a préstamos, por lo que al alcanzar un préstamo es susceptible de no poder pagarlo por lo que es evidente la judicialización del caso y con ello su historial crediticio limitado en muchos de los casos sancionado. Requiriendo de la conciliación como mecanismo eficiente y rápido para la solución del caso como tal.

3.2.4.2. El acceso al crédito

El acceso al crédito es importante para los MYPES es vital ya que conlleva a crecer, empero, frente al endeudamiento este es pasible de una sentencia de obligación que no solo lo condenara al pago forzado sino a la sanción crediticia por hasta dos años. Es así que el uso de la conciliación permite que el deudor (MYPES) pueda reestructurar sus obligaciones con el acreedor a través de una estrategia articulada es decir mediante promesas a cumplir, manteniendo su crédito futuro intacto y no deteriorado con las entidades crediticias y financieras (Paredes, 2020).

Es así que la conciliación extrajudicial al ser un mecanismo menos costoso en tiempo y dinero, permite que las MYPES puedan usarlo en este escenario crediticio. Por ende, no solo es cuestión de resultados sino también de beneficios, puesto que con ello también se preserva el historial crediticio.

3.2.4.4. Renegociación

Para las MYPES la aplicación de la conciliación además de todo lo vertido, tal es el caso de soluciones eficaces o beneficios, le permite también renegociar el pago, condiciones, plazos de una manera más flexible y abierta, además les permite establecer acuerdos que en

la praxis son ejecutables, ya que no se debe de olvidar que el acuerdo plasmado en el acta, tiene la calidad de cosa juzgada.

Según Vallejos (2021), el espacio conciliatorio permite reconstruir la relación comercial o crediticia a partir del reconocimiento mutuo de dificultades, evitando la quiebra innecesaria o la pérdida de oportunidades de negocio. Es decir, más allá del pago o la reestructuración de la deuda, la conciliación ofrece una oportunidad de negociación empática, en la que ambas partes pueden encontrar alternativas que mantengan a la empresa en actividad.

3.2.5. La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. (Caja Cusco) representa mucho más que una institución financiera dentro del paisaje económico peruano; es, en esencia, un puente entre las necesidades económicas de miles de familias y pequeñas empresas y el acceso a servicios financieros formales que históricamente han estado fuera de su alcance; desde su creación, su propósito ha sido claro, favorecer a quienes, por diversas razones, no encuentran soluciones en los canales tradicionales de la banca comercial, especialmente en regiones con limitaciones de acceso como el Cusco.

La historia de Caja Cusco se inscribe en un momento en que la exclusión financiera era una barrera significativa para la prosperidad ciudadana. Nace formalmente en 1980 bajo el Decreto Ley N° 23039 y empieza a operar como entidad autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) a partir de 1988. En esos años iniciales, su actividad giró en torno a créditos prendarios, una forma de financiamiento que, si bien tradicionalmente se asociaba a contextos urbanos, aquí se transformó en una herramienta para que microempresarios, comerciantes informales y hogares con ingresos modestos accedan a recursos para invertir o responder a urgencias financieras.

El paso del tiempo consolidó un crecimiento sostenido que trascendió el ámbito regional, ya que no solo amplió su cartera de servicios financieros, incorporando captación de depósitos, créditos personales, créditos para microempresas, créditos vehiculares y hasta operaciones de moneda extranjera, sino que también extendió su presencia física a más de 130 agencias en todo el territorio nacional. Esta expansión no responde únicamente a una estrategia comercial, sino a una misión social estructural, llegar a poblaciones y comunidades que, de otra manera, quedarían fuera del sistema financiero formal, perpetuando brechas de acceso, oportunidades y desarrollo económico.

Frente a estas realidades, la función de Caja Cusco se revela como doble. Por un lado, actúa como intermediaria financiera, canalizando recursos de ahorristas a quienes requieren crédito, mediante instrumentos de ahorro y financiamiento. Por otro lado, su presencia cumple un rol de agente de transformación social: impulsa la inclusión financiera, fortalece las capacidades productivas locales y, en muchos casos, ayuda a sostener actividades económicas que permiten a familias y pequeñas empresas no solo sobrevivir, sino aspirar a crecer.

El tejido empresarial peruano está conformado en más del 96 % por micro y pequeñas empresas (MYPE). Este dato no solo es estadístico: detrás de cada porcentaje hay personas que dependen de su negocio para generar ingresos, mantener a sus familias y contribuir al dinamismo económico local. En este contexto, el acceso a crédito responsable que refleja la realidad de ingresos y la capacidad de pago de los solicitantes se convierte en un factor indispensable. La CMAC-Cusco, cumple un rol trascendental ya que no solo aborda préstamos o financiamiento sino va más allá, ya que atiende necesidades en base a una relación de ciclos productivos y capacidades humanas.

No obstante, esa relación también enfrenta desafíos, tal es el caso del incumplimiento de las obligaciones contractuales producto del préstamo, conllevando a que la CMAC deba

de iniciar sendos procesos a fin de poder recuperar el prestamos otorgado. Tomando en cuenta que en el país existe una crisis económica, la conciliación se ha convertido en una herramienta eficiente para poder arribar a una conciliación más rápida y menos costosa. Tomando en cuenta que los costos de transacción (gastos) se suelen cargar el demandado, a través del uso de este MARCS se evita dicho pago.

La CMAC se rige por estándares exigentes de supervisión; además de estar bajo la tutela de la SBS, opera con controles de la Contraloría General de la República y está sujeta a normas que buscan proteger a los usuarios del sistema financiero. Esto garantiza, en términos prácticos, que el ahorrista y el solicitante de crédito cuentan con niveles de seguridad, transparencia y respaldo institucional, aspectos indispensables en un sector donde la confianza es un elemento clave.

Su crecimiento sostenido en colocaciones de crédito, su rentabilidad y su resiliencia incluso frente a ciclos económicos adversos reflejan una gestión responsable, enfocada no solo en resultados cuantitativos, sino en la sostenibilidad social de sus operaciones.

Pero más allá de los indicadores financieros, el impacto de Caja Cusco se percibe en los relatos cotidianos de emprendedores que pudieron acceder a un crédito para ampliar su negocio, de familias que con un producto de ahorro planificaron la educación de sus hijos, o de microempresarios que encontraron un espacio de atención cercana, humana y eficiente.

En suma, Caja Cusco encarna la convergencia entre la banca y el desarrollo social, actuando como una alternativa viable para poblaciones que de otra manera quedarían excluidas del sistema financiero formal. Su trayectoria demuestra que la inclusión financiera no es solo una cuestión de números, sino de oportunidades reales para mejorar la calidad de vida de las personas, de fortalecer economías locales y de construir puentes hacia un desarrollo más equitativo y sostenible.

3.3. Definición de términos

a. Beneficios

Son ventajas jurídicas o materiales que se obtienen mediante determinados actos o mecanismos legales, implican a solución rápida, económica y pacífica del conflicto, favoreciendo tanto al sistema judicial como a las partes involucradas (De la Maza, 2014, p. 218).

b. Créditos

Son aquellas relaciones jurídicas mediante las cuales una persona (acreedor) puede exigir de otra (deudor) una prestación dineraria u obligacional; representa una manifestación del patrimonio activo y otorga al acreedor un poder jurídico sobre el deudor (Díez-Picazo, 2006).

c. Efectos

Son aquellas consecuencias legales que derivan de actos, hechos o relaciones jurídicas válidas. En la conciliación previa, sus efectos se orientan a prevenir la judicialización de conflictos, promoviendo soluciones autocompositivas con eficacia jurídica vinculante para las partes (Castillo, 2019, p. 145),

d. Exigibilidad

Catalogada como la aptitud legal de una obligación para ser demandada judicialmente. En obligaciones civiles, una deuda es exigible cuando ha vencido el plazo y no existen causas legales que suspendan su cumplimiento desprendiéndose que la exigibilidad condiciona la procedencia del proceso judicial (Albaladejo, 2001, p. 276).

e. Obligaciones dinerarias

Consisten en el deber jurídico de pagar una suma de dinero, se caracterizan por su fungibilidad, divisibilidad y susceptibilidad de ejecución forzosa. Son comunes en contratos de crédito, arrendamiento y compraventa, y su cumplimiento puede ser objeto de conciliación (Olarde, 2005).

f. Procedimentales

Son normas o actos que estructuran el desarrollo de un proceso judicial o extrajudicial; en el derecho procesal está integrada por reglas que organizan la forma de hacer valer derechos ante un órgano jurisdiccional, determina la validez formal del proceso (Calamandrei, 1996).

g. Vía judicial

La vía judicial es el mecanismo formal a través del cual una controversia es resuelta por el órgano jurisdiccional competente, implica la tramitación conforme a normas procesales, con respeto al debido proceso, es subsidiaria a los mecanismos alternativos como la conciliación extrajudicial. (Carnelutti, 1999, p. 101).

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

4.1.1. *Tipo de investigación*

Acción: puesto que permite comprender la aplicación de la conciliación en el escenario crediticio y más aún como esta es desarrollada o como se desenvuelve en el ámbito obligaciones, permitiendo así una reflexión sobre su uso o defectos acaecidos y a través de ello las posibles soluciones para después poder aplicarlas (Renteria, 2021) **Cualitativo:** El presente trabajo corresponde a una investigación-acción, dado que se centra en el estudio de un área específica, abordando un problema social concreto tal es el caso de la exigibilidad de la conciliación sobre los créditos celebrados con la Caja Municipal de Ahorros del Cusco, 2024, permitiendo explorar esta realidad social desde la experiencia de los entrevistados (Mendoza & Quispe, 2022);

4.1.2. *Nivel de investigación*

Descriptivo: puesto que permitió describir el fenómeno de la exigibilidad de la conciliación sobre los créditos celebrados con la Caja Municipal de Ahorros del Cusco, 2024 y a través de ello dar a conocer una información trascendental sobre su uso aplicación y problemas, permitiendo así organizar la información tal como se manifiesta en el contexto,

además que este novel es adecuado para estudios sociales y jurídicos” (Salas & Huamán, 2023) conforme se puede apreciar al momento de hablar de deudas y conflicto obligacional. En cuanto al nivel descriptivo, este fue esencial ya que busco señalar hechos reales sin variación del contenido categorico (Torres, 2020).

4.2. Ámbito temporal y espacial

4.2.1. Ámbito temporal

La presente investigación fue realizada en la Ciudad de Cusco, sobre el objeto el análisis de la Caja Municipal de Ahorros del Cusco, institución financiera donde se originan los créditos objeto de estudio y en la que se aplican los mecanismos de conciliación extrajudicial.

4.2.2. Ámbito espacial

El ámbito espacial estará comprendido en el periodo 2024, periodo en el que se recopilaban los datos y se analizaron los casos y experiencias de los profesionales entrevistados. Este marco temporal permitió contextualizar la exigibilidad de la conciliación en función de las normativas, prácticas institucionales y situaciones jurídicas vigentes durante ese año.

4.3. Población y muestra

a. Población

La población o universo estuvo constituida por profesionales del ámbito jurídico y financiero vinculados a la Caja Municipal de Ahorros del Cusco, específicamente asesores

legales, abogados internos y externos con experiencia en procesos de conciliación sobre créditos. Este grupo representa a los expertos conocedores de la normativa, la práctica institucional y los procedimientos conciliatorios aplicados en 2024. Esto coincide con lo señalado por estudios recientes, los cuales afirman que “la delimitación de la población debe centrarse en actores directamente relacionados con el fenómeno estudiado para garantizar la pertinencia y profundidad de la información recolectada” (Gutiérrez & Ramos, 2021).

b. Muestra

La muestra utilizada fue no probabilística y de tipo intencional, conformada por abogados especialistas y asesores legales seleccionados en función de su experiencia y relación directa con la temática de estudio. Este tipo de muestreo resulta adecuado para estudios cualitativos, dado que “permite seleccionar informantes clave cuya experiencia aporta información relevante para comprender el fenómeno investigado” (López & Medina, 2022). Asimismo, se sustenta en la idea de que “la muestra intencional privilegia la calidad del conocimiento del participante sobre el tamaño poblacional” (Torres, 2024).

El mismo que estuvo constituido por 05 expertos que laboran en la Caja Municipal y a abogados externos que han intervenido o analizado casos de conciliación crediticia en la institución, buscando obtener información cualitativa relevante y profunda sobre la exigibilidad de dichos procesos.

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas

- Ficha de análisis documental
- Guía de entrevista semi estructurada.

4.5. Procedimientos

El desarrollo de la investigación siguió un conjunto de etapas ordenadas que permitieron garantizar la validez y coherencia del estudio. En primer lugar, se realizó la revisión bibliográfica y documental de normas, doctrina y jurisprudencia vinculadas a la conciliación extrajudicial y a los créditos financieros.

Posteriormente, se diseñó la guía de entrevista semiestructurada, validada por juicio de expertos, con el propósito de recoger las percepciones y experiencias de los profesionales en la materia, luego, se procedió a la aplicación de las entrevistas a los abogados y asesores legales, tanto de la Caja Municipal de Ahorros del Cusco como externos, registrando la información mediante notas de campo y grabaciones autorizadas.

Finalmente, se transcribieron, organizaron y categorizaron los datos, preparando la información para su análisis cualitativo.

4.6. Análisis de datos

Esta investigación fue realizada bajo el enfoque cualitativo mediante la técnica descriptiva -interpretativa, lo que ha permitido que la información obtenida de las entrevistas sea codificada, posterior a ello se identificó las categorías luego se llevó a cabo la triangularización de la información, luego esta fue contrastada con los resultados obtenidos por los entrevistados verificando lo señalado en la norma y la doctrina especializada y contrastando en todo momento los objetivos.

4.7. Consideraciones éticas

La investigación se llevó a cabo respetando los principios éticos de confidencialidad, consentimiento informado y respeto a la integridad profesional de los participantes, de modo tal que antes de cada entrevista, se explicó el propósito del estudio y se obtuvo la autorización voluntaria de los informantes.

Del mismo modo a través el presente se garantiza de la veracidad de la información, objetividad y transparencia, así como el tratamiento del anonimato de las respuestas.

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados: del análisis documental y de la entrevista

5.1.1. Según lo señalado por la doctrina – análisis documental

a. La conciliación extrajudicial y los créditos impagos

La conciliación como instrumento jurídico de un tiempo a esta parte se ha convertido en un mecanismo eficiente que permite obtener grandes beneficios tanto en el ámbito nacional como regional, tal es lo previsto en la CMAC-Cusco. Permitiendo no solo que las partes arriben acuerdos sobre la deuda (aplazamientos, morosidad) sino en una adecuada administración de conflictos financieros. Así mismo, es una manifestación de la justicia consensuada principio que parte de la iniciativa de resolver disputas, pero ahora desde el escenario crediticio a través de acuerdos voluntarios entre del acreedor que es el CMAC y el deudor.

Este mecanismo según lo detallar la doctrina permite reestructurar deudas a través de condiciones y crear nuevas cláusulas de cumplimiento, también renegociar montos o saldos. Por otro lado, evita la judicialización innecesaria de situaciones que en suma se pueden resolver mediante la vía pacífica conllevando a su vez a la descongestión judicial. Dentro de todo esto también se establece un cotejo social claro y previsible, tal es el caso de la confianza en el sistema de justicia alternativo que permite entender que las partes en alguna medida solucionan sus conflictos en base a un sistema normativo positivado y elaborado por el estado en beneficio particular.

La ley 26872 ha conllevado que en el país se cuente con un instrumento materializador de la autonomía de la voluntad a través de la búsqueda de soluciones reales entre la CMAC y el deudor. Esto gracias que no solo resuelve conflictos patrimoniales sino también permite acceder a soluciones que van más allá de un simple cobro o pago extendido

sino incluso a preservar el crédito, ya que de alguna manera evita la exclusión financiera de los deudores.

Según lo apreciado la CMAC la aplicación de este mecanismo constituye una de las prácticas preventivas en el escenario crediticio puesto que conlleva a evitar la sobrecarga judicial, además de orientar a una cultura de paz en la sociedad, es un ente encargado en la gestión de riesgos crediticios cuya labor es evitar que el deudor o población invierta.

Desde la teoría procesal civil, la conciliación cumple además una función pedagógica, ya que permite a las partes el uso del dialogo que va más allá de los simples del aspecto jurídico sino también ético y social; además este escenario permite un espacio humanizado para que las partes puedan replantear sus compromisos sin recurrir a la coerción judicial. Su exigibilidad se plantea desde la óptica del resultado, ya que permite una satisfacción general tanto para el usuario como para el CMAC, ya que evita la litigiosidad y el costo adicional del proceso para ambas partes.

Según lo apreciado se puede colegir que la exigibilidad de la conciliación en el ámbito crediticio se da gracias a los siguientes ítems:

Reducción de carga procesal o desjudicialización

Utilización de medios alternativos y rápidos para la solución de conflictos

Buena fe, en el ámbito negocial o crediticio

En conjunto, estos principios confieren a la conciliación una naturaleza obligatoria y necesaria, consolidándola como un componente estructural del acceso moderno a la justicia civil. Así, la exigibilidad de la conciliación no solo constituye un requisito formal, sino una expresión de la evolución del derecho procesal hacia un modelo más humano, participativo y orientado al consenso.

5.1.2. Resultados de las de las entrevistas

Se ha realizado la entrevista a expertos en la materia, a quienes se les ha asignado un código E1, E2, E3, E4, E5 de acuerdo al principio de confidencialidad, dichos entrevistados se encuentran vinculados con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco y con experiencia en procesos de conciliación extrajudicial y recuperación de créditos. El propósito fue identificar por qué resulta necesaria o exigible la conciliación extrajudicial en conflictos derivados de créditos impagos durante el año 2024, así como caracterizar los casos, normas y beneficios asociados a su aplicación.

Tabla 1:

Pregunta 1 y respuesta de los entrevistados

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
1. ¿Cuál considera que es el papel actual de la conciliación extrajudicial en los conflictos derivados de obligaciones dinerarias en el Perú?	Es de vital importancia ya que permite solucionar rápidamente y evitar llegar a un juicio judicial que resulta muy dilatorio y genera más gasto económico. Además, también permite que se aligere la	La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo para solucionar controversias de un abanico de problemas, y que sirve de filtro obligatori	Es un mecanismo que ayuda a liberar el camino engorroso que acarrea el proceso judicial desde un inicio (presentación de demanda de obligación de dar	La conciliación extrajudicial permite que controversias como el incumplimiento de contratos, el pago de deudas o la obligación de dar una suma	La conciliación en un mecanismo previo y obligatorio para muchas controversias civiles, en un demandas previas y obligatorias para muchos supuestos,

<p>carga en los juzgados con temas que se podrían solucionar llegando a un acuerdo</p>	<p>o para poder acudir, que si es que llega a un acuerdo en la conciliación, este documento se convierte en un título ejecutivo, que no es un solo trámite formal sino que cumple un papel, de evitar más carga procesal innecesaria dentro del poder judicial, conformándose en una vía más ágil para las partes</p>	<p>suma de dinero) hasta lograr la ejecución forzada (cumplimiento de la obligación).</p>	<p>de dinero se resuelvan sin acudir a instancias judiciales. Esta alternativa se caracteriza por ser rápida, accesible y económica para las partes involucradas</p>	<p>como los procesos de ejecución, mediano en cláusulas, según el art. 9 de la ley 26872, esto se da porque en los procesos de ejecución ya existe un título ejecutivo, en la mayoría de casos el Pagaré, que contiene una obligación, cierta, exigible y expresa la voluntad el plazo, y de un título ya existente que establece reconocido, pero solo falta su ejecución</p>
--	---	---	--	--

Tabla 2:*Pregunta 2 y respuesta de los entrevistados*

Entrevistados					
Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5
2. ¿Considera que los créditos impagos celebrados con entidades como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco pueden ser objeto idóneo de conciliación? ¿Por qué?	Deudas de préstamos personales, deuda de tarjeta de crédito que no se paga, préstamos hipotecarios	Todos aquellos procesos en los que la parte deudora o en la parte demandada no tiene bienes. Vale decir, en los préstamos de dinero, sin garantías reales (prenda e hipoteca) y garantías personales (aval o fianza).	El requerimiento y/o reconocimiento de la obligación crediticia, así como el pago del monto adeudado	Incumplimiento de pago de deudas (créditos personales o comerciales).	En mi experiencia, todos los procesos ejecutivos que realice, no son derivados a una negociación de extrajudicial, pero en los créditos sin título derivado de una deuda de Dinero, queriendo negociar su deuda para poderla tramitar, por conciliación

extrajudicial. Por otro lado, son las negociaciones internas, posterior a la ejecución del título ejecutivo, las que se realizan, cuando el cliente al saber que existe una demanda de obligación de dar suma de Dinero, quiere negociar su deuda para poderla tramitar.

Tabla 3:

Pregunta 3 y respuesta de los entrevistados

Entrevistados					
Pregunta	E1	E2	E3	E4	E5
<p>3. ¿Considera que los créditos impagos celebrados con entidades como la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco pueden ser objeto idóneo de conciliación? ¿Por qué?</p>	<p>Porque resulta ser la vía más rápida y efectiva, tanto para los deudores como para las mismas cajas. Y en muchos casos no es necesario gastos innecesarios como pagos de honorarios profesionales a los abogados por la defensa o presentar escritos</p>	<p>Cada caso es diferente. Se supone que en la CMAC hay trabajador es que evalúan el grado de riesgo que cada deudor podría tener si no cumple con su parte del contrato celebrado con la CMAC. Entonces si es que se lleva a la conciliación, sabiendo que el deudor tenía un alto riesgo de pago,</p>	<p>No, porque se estaría desvirtuando el espíritu del crédito otorgado a los clientes, más aún cuando se plantea cancelar a la intención y/o voluntad del deudor, desvirtuando, trasgrediendo un contrato ya establecido y aceptado por las partes.</p>	<p>Si, la caja municipal de ahorro y crédito cusco no tiene interés en litigios prolongados, sino en recuperar los fondos colocados y mantener índices bajos de morosidad.</p>	<p>No, los créditos cuyas cuotas están vencidas, no pueden ser idóneos para conciliación, ya que se existe el título ejecutivo, en este caso el Pagare, que tiene la inexigibilidad de la conciliación, según el artículo 9 de la ley N°26872 la inexigibilidad de conciliación extrajudicial.</p>

porque no
tenía
bienes
que se le
puedan
ejecutar,
que por
más que
tengan un
título
ejecutivo,
como el
acta de
conciliaci
ón, en
esos casos
no sería
idóneo la
conciliaci
ón

Tabla 4:*Pregunta 4 y respuesta de los entrevistados*

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
4. ¿En qué casos considera que debería ser exigible la conciliación extrajudicial antes de iniciar un proceso judicial por deuda dineraria?	En préstamos personales, hipotecarios y en tarjetas de créditos.	Como mencioné anteriorm ente, cuando no haya un título ejecutivo, se busque preservar la relación comercial , o cuando se busque reestructu rar o refinancia r la deuda que se tenga y que tenga algún bien gravado	Solo cuando exista veracidad de intención de pago (amortiza ción de deuda).	La conciliaci ón extrajudic ial debería ser exigible antes de iniciar un proceso judicial por deuda dineraria en ciertos casos específico s, siempre que se cumplan es que hagan viable y útil el mecanism o	Podría ser que exista la conciliaci ón extrajudic ial, en casos de pretensio nes bajas, por ejemplo por deudas de los S/5,000.0 0, porque créditos que no se daría tramitar, al proceso de ejecución, per se a la, cubrimos varias vía de cobro extrajudic ial, como las visitas, llamadas y requerimi entos de

pago,
hasta
llegar al
último
requerimi
ento y
carta
notarial,
donde se
dan
plazos
para el
pago de la
deuda,
pero para
llegar a
una cita
para
poder
realizar
conciliaci
ón, la
negativa
sería la
misma.
una cita
para
poder
realizar
conciliaci
ón, la
negativa
sería la
misma

Tabla 5:*Pregunta 5 y respuesta de los entrevistados*

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
5. ¿Qué elementos hacen necesaria o conveniente la conciliación previa a la demanda en los créditos otorgados por la Caja Municipal de Cusco durante el año 2024?	<p>-Permite encontrar soluciones más rápidas,</p> <p>-Evitar juicios largos y nada efectivos</p> <p>-Permite tener relaciones más cordiales entre la caja y sus clientes ya que al buscar soluciones o opciones generas más confianza en los clientes.</p>	-	<p>1.Reconocimiento de deuda</p> <p>2.Amortización de deuda</p>	<p>El elemento fundamental seria que haya intención de pago por parte del deudor, o exista una amortización del 50% del crédito impago.</p>	<p>Ninguno, porque ya existe el título ejecutivo que solo necesita hacerse del Minguo, por casos ya montos menores, está el trabajo de los gestores de cobro, que realizan la cobranza extrajudicial.</p>

Tabla 6:

Pregunta 6 y respuesta de los entrevistados

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
<p>6. ¿Existen obstáculos jurídicos o prácticos que dificulten su exigibilidad como requisito previo? ¿Cuáles?</p>	<p>Como obstáculos sería el desconocimiento de las partes o la inseguridad y desconfianza de la conciliación. Y muchas veces prefieren irse a juicio. Otra sería que las partes no tengan voluntad de ir a conciliación.</p>	<p>Obstáculos jurídicos: existencia de título jurídico, riesgo de dilaciones procesales, falta de coercibilidad del acuerdo. Obstáculos prácticos: falta de cultura conciliadora, costos adicionales para el acreedor, desigualdad en el poder de negociación.</p>	<p>Si, la dilatación del proceso por parte de los deudores como el desarrollo mismo del proceso más la carga procesal que mantiene el órgano jurisdiccional, son principales elementos que impiden una conciliación.</p>	<p>Sí, existen diversos obstáculos jurídicos y prácticos que dificultan la exigibilidad de la conciliación extrajudicial como requisito previo obligatorio antes de iniciar un proceso judicial por deuda dineraria en el Perú, pero son aquellas obligaciones que induzcan a delitos como por ejemplo, Obligaciones derivadas de delitos (fraude, estafa), derechos laborales o sucesorios no divisibles.</p>	<p>Sí, el artículo 9 de la ley N°26872 y la inexigibilidad de conciliación extrajudicial.</p>

Tabla 7:*Pregunta 7 y respuesta de los entrevistados*

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
7. ¿Qué normas legales administrativas respaldan o limitan la exigibilidad de la conciliación extrajudicial en este tipo de créditos?	La ley de la conciliación n°26872	Normas que limitan no las conozco, o creo que no existen, pero sí existen las normas legales que respaldan la conciliación: Ley 26872; D.S. 014-2018-JUS, Código Procesal Civil, y todas las normas que modifican la ley de conciliación.	Ningún marco legal prohíbe la conciliación, así mismo no existe marco normativo que exija este mecanismo alternativo de solución de conflicto.	En el Perú, la exigibilidad de la conciliación extrajudicial como requisito previo en conflictos por créditos impagos u obligaciones dinerarias está regulada	El artículo 9 de la ley N°26872 inexistencia de conciliación extrajudicial, limita su práctica.

Tabla 8:*Pregunta 8 y respuesta de los entrevistados*

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
8. ¿Cree usted que la Ley de Conciliación (Ley N° 26872) y su Reglamento ofrecen una base adecuada para la exigencia de la conciliación en estos casos?	Si es una buena base, pero también sería la capacitación de más conciliadores que estén al tanto se instruya de mejor manera, además que la ley también debería ser más difundida y conocida por la población para perder la desconfianza de este mecanismo alternativo a un proceso judicial.	Sí, considero que si es adecuada para la conciliación	No, puesto que existe más una inclinación a la de ganar-ganar, un beneficio común, pero se tiene que el otorgamiento de un crédito no acarrea ese aspecto, puesto que desde el inicio existe una manifestación de voluntad al adquirir el crédito con sus beneficios y contras.	Si porque permite que los conflictos por deudas dinerarias entre privados, sí pueda exigirse la conciliación antes de demandar	No, en este escenario, no existe una controversia a conciliar, porque la obligación ya está declarada, reconocida en un documento con certeza y exigibilidad que es el Pagare.

Tabla 09:

Pregunta 9 y respuesta de los entrevistados

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
<p>9. ¿Cuál es su opinión sobre el rol de los jueces al momento de admitir demandas que se pudieron solucionar mediante la conciliación en este tipo de casos?</p>	<p>Los jueces son los que deben de revisar bien el caso ya que pueden revisar cada caso y instara a las partes primero a agotar la vía de la conciliación de esta manera se descongestio naría la excesiva carga</p>	-	<p>Existe flexibilidad al momento del desarrollo del proceso, así como la poca falta de interés, vive una libre aceptación de las contradicciones planteadas por parte de los deudores, donde evidentemente existe un derecho ya vulnerado por parte de los deudores el no cumplimiento de su obligación ante la entidad acreedora.</p>	<p>El rol de los jueces al momento de admitir demandas que pudieron solucionar se mediante la conciliación extrajudicial debe ser más activo, responsable y orientado a la cultura de paz, pero siempre respetando el acceso a la justicia y la racionalidad del caso</p>	<p>Para que el proceso se efectúe, ya pasó por muchos requerimientos previos de pago, la última instancia es hacer efectivo el pagaré llevándolo a la ejecución del Pagare, así que es obligatorio a la acción de los jueces.</p>

Tabla 10:*Pregunta 10 y respuesta de los entrevistados*

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
<p>10. ¿Qué beneficios directos se obtendrían si se exigiera formalmente la conciliación previa en los créditos impagos con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco?</p>	<p>1.- Ahorrar tiempo y dinero</p> <p>2.- Buscar soluciones tanto que beneficien a la caja y al deudor en si la caja no busca conflictos sino soluciones que se logre pagar lo adeudado.</p>	<p>Primero, las normas legales no pueden expedirse para una sola empresa, sería para todo el sistema financiero . Y ya la norma exige la conciliación para créditos impagos, no solo en procesos con entidades bancarias.</p>	<p>La homologación al proceso judicial, que se estaría reconociendo directamente la deuda pendiente de pago.</p>	<p>Recuperación más rápida de la deuda pendiente de pago de esta manera se evitara los procesos largos y del proceso judicial.</p>	<p>La conciliación se haría que realizar posterior a ejecutar el Pagare, La conciliación se tendría que realizar posterior a ejecutar el Pagare, ya notificand o se la primera resolución posterior a ejecutorio del Proceso, y tendría que ser formulada por las partes demandados, para</p>

así, por ejemplo, no llegar al tema de la ejecución forzada, remate de bienes embargados o hipotecarios, pero antes de iniciadas las acciones legales no

Tabla 11:*Pregunta 11 y respuesta de los entrevistados*

Pregunta	Entrevistados					
	E1	E2	E3	E4	E5	
11. ¿Considera que esta exigencia podría reducir la carga procesal judicial o mejorar la recuperación de deuda?	Muchos casos ya no llegaría a los juzgados lo que descongestionaría la carga excesiva que tiene los juzgados.	Considero que reduciría la carga procesal, ya que obligaría a la CMAC y los deudores intentan resolver el conflicto en la vía conciliatoria antes de iniciar un juicio, que filtraría aquellos casos que sí tienen posibilidad de acuerdo y evitar procesos judiciales innecesarios.	Por otro lado,	Podría alivianar la carga procesal propiamente expresada, pero de existir una recuperación efectiva de la deuda sería vaga, puesto que existe casos prácticos donde el requerimiento de pago por parte del juzgado a los deudores es ineficiente hasta incierta, por lo que puede	Considero que la exigencia formal de la conciliación extrajudicial previa en casos de créditos impagos como los otorgados por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Cusco puede contribuir significativamente a reducir la carga procesal judicial y mejorar la recuperación de la deuda.	Posterior al inicio de acciones legales, si lo que hacemos los gestores judiciales es, después de notificado o antes de llegar a la ejecución forzada, tratos de comunicaciones con los clientes para llegar a una negociación de pago, se le ofrecen alternativas para poder cancelar las

mejoraría	existir	deudas, la
la	menos	conciliaci
recuperaci	importanc	ón de los
ón de la	ia del	deudores,
deuda,	deudor a	está
que	un	correspon
permitiría	acuerdo	diendo,
solucione	y/o	que por
s más	conciliaci	ejemplo
flexibles y	ón de	las
rápidos,	pago.	controver
que		sias sean
aumenten		resueltas
la		antes de
probabilid		emitir
ad de		mas
pago en		resolucio
contraste		nes
con los		judiciales
procesos		y así, si
judiciales,		podríamo
que por la		s decir
actual		que
carga		reduciría
procesal		la carga
judicial		procesal.
podría		
demorar		
años, que		
dilataría		
la		
recuperaci		
ón del		
dinero.		

Tabla 12:

Pregunta 12 y respuesta de los entrevistados

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
<p>12. ¿Existen experiencias exitosas en las que la conciliación haya permitido resolver este tipo de conflictos sin llegar al Poder Judicial?</p>	<p>Con los empresarios cusqueños dedicados al sector turismo sacaron prestamos, pero con la pandemia no lograron pagar su cuota lo que llevo a llegar a acuerdos con entidades bancarias dándoles plazos o más cuotas o congelamiento de cuotas o apoyar a obtener los fondos del gobierno peruano para la reactivación económica pos pandemia.</p>	<p>Sí, en la experiencia profesional he visto casos que lograron solucionar de manera fructífera a través de la conciliación, especialmente cuando el deudor contaba con bienes que respaldaban su obligación. En esos supuestos, la posibilidad de que dichos bienes fueran</p>	<p>No en el margen de mi dirección, como se señaló en una explicación anterior este mecanismo o tiene una inclinación más a la de un beneficio común y el de un reconocimiento equívoco de la obligación</p>	<p>En los años que tengo trabajando en la caja municipal de ahorro y crédito cusco bajo mi dirección no he llevado ningún tipo de conciliación con ningún cliente en el Perú deben existir experiencias exitosas donde la conciliación extrajudicial haya permitido resolver conflictos</p>	<p>Conciliaciones previas a las acciones legales no, pero si posteriores, como, por ejemplo, antes de llegar a la ejecución forzada del inmueble materia de embargo e hipoteca, donde ambas partes de acuerdan la forma de pago, si ser en las cuotas o con algún beneficio de descuento pero son</p>

ejecutadas en caso de incumplimiento incentivab a al deudor a honrar los acuerdos alcanzados, lo que permitió resultados más rápidos y efectivos que un proceso judicial.	por créditos impagos sin necesidad de acudir al Poder Judicial	negociaciones internas.
--	---	----------------------------

Tabla 13:

Pregunta 13 y respuesta de los entrevistados

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
<p>13. Desde su perspectiva, ¿qué reformas normativas, reglamentarias o institucionales podrían fortalecer el uso de la conciliación en créditos financieros?</p>	<p>Podría ser beneficioso incentivos para que usen la conciliación, y la promoción o difusión de la conciliación en las intuiciones como el poder judicial entre otros.</p> <p>Otra idea sería que al celebrar el prestamos las entidades bancarias les indique la conciliación como alternativa</p>	<p>-</p>	<p>La homologación del acta de conciliación, otorgarle más soberanía, con la intención de buscar viabilidad y eficacia al momento de exigir el pago a través del órgano jurisdiccional, acortando los procedimientos del proceso.</p>	<p>Incorporar la conciliación previa como requisito obligatorio para créditos impagos esta reforma ayudaría a crear un sistema más justo, eficiente y humano para la solución de conflictos crediticios, beneficiando tanto a entidades como a usuarios y al sistema judicial.</p>	<p>Posterior a la presentación de las demandas y de las primeras Resoluciones, se podría introducir mecanismos de conciliación complementaria o facultativa en los créditos financieros, por ejemplo, antes de ordenar el embargo o ejecución forzada, el juez podría disponer de una audiencia de conciliación breve de descargo de poder judicial, intereses económicos de ambas partes y la protección del deudor.</p>

Tabla 14:

Pregunta 14 y respuesta de los entrevistados

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
<p>14. ¿Recomendaría usted que la conciliación sea un requisito de admisibilidad en demandas por créditos impagos frente a cajas municipales? ¿Por qué?</p>	<p>Si su obligatoriedad sería para reducir la carga además sería como una medida de agotar primero la vía de conciliación, pero también se tendría que reglamentar los centros de conciliación, ver el tema de sus tarifas en si reglamentar todo.</p>	<p>Existe ya este requisito que se establece en el artículo 6 de la Ley 26872 que obliga a la parte demandante, ir a la vía conciliatoria antes de poder accionar el aparato jurisdiccional. Entonces no podría recomendar porque ya existe y es de obligatorio cumplimiento.</p>	<p>No, porque existiría una dilatación innecesaria al proceso, puesto que llevaría más tiempo la calificación de la misma acta, si este mismo documento cumple con todos los requisitos exigidos por ley y si en este procedimiento no existió algún vicio, lo que extendería el desarrollo</p>	<p>Si pero debe aplicarse con criterio técnico, acompaña de reformas y con pleno respeto al derecho de acceso a la justicia.</p>	<p>No, porque como ya comente, existen requisitos para que los ejecutantes ingresen al área de cobranza judicial, las visitas de cobranza judicial, las llamadas, las cartas de envíos, en las cuales se da un determinado número de días para poder comunicarse con la entidad y hacer distintos compromisos de pago, en muchos casos, esto no es suficiente área que el</p>

natural del
proceso

cliente
llegue a una
cancelar sus
cuotas, es
por ello que
entra al área
judicial,
posterior a
una
cancelar sus
cuotas, es
por ello que
una
demanda, la
mayoría de
los casos los
deudores
hacen caso
omiso a
estos
documentos
, es por eso
que una
conciliación
previa a la
ejecución
del Pagare,
considero
que es un
método
muy poco
efectivo de
hacer frente
a los
deudores

Tabla 15:*Pregunta 15 y respuesta de los entrevistados*

Pregunta	Entrevistados				
	E1	E2	E3	E4	E5
15. Finalmente, ¿desea agregar alguna sugerencia adicional sobre este tema?	<p>Considero que la conciliación es más una herramienta de prevención de problemas y solucionar conflictos que no perjudiquen tanto a la institución con a los deudores.</p> <p>Considero también que muchas veces por desconocimiento de la vía conciliadora se genera más problemas para los deudores y más trabajo jurídico legal a las entidades bancarias. En el hecho</p>	-	<p>Como sugerencia para el desarrollo del tema podría señalar la implantación y/o modificación del marco normativo que regula la penalidad del incumplimiento de la obligación adquirida, por parte de los deudores, puesto que existe el ya costumbriesta lema, "POR DEUDA NO HAY</p>	<p>Más allá de exigirla legalmente, debe promoverse la conciliación como una cultura de solución pacífica de conflictos, especialm ente en un país como el Perú, fomentar el diálogo antes que el litigio no solo es eficiente, también es justo y socialmente valioso</p>	<p>Mi sugerencia sería que se plante la Conciliación posterior a la demanda, pero solo en Conciliación posterior a la demanda, pero solo en casos posteriores a la presentación de embargos e hipotecas, como una última oportunidad de pago, para así evitar llegar a la ejecución</p>

de presentar
escritos o
estar al tanto
del proceso
judicial que
es muy
engorroso y
nada flexible

CARCEL
”.

de los
bienes, ya
que previa
a la
demanda,
contradiré
a la
naturaleza
de la vía
ejecutiva

A. Interpretación de resultados

La presente investigación tuvo como propósito analizar la necesidad y exigibilidad de la conciliación extrajudicial en los conflictos derivados de créditos impagos celebrados con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante el año 2024.

Los entrevistados han señalado que el uso de la conciliación en temas crediticios es un mecanismo indispensable no solo por los resultados efectivos, sino porque al estar orientados a la gestión de créditos, permite llegar a acuerdos viables y reales. Que no solo se ven plasmados en documentos, sino que va más allá, ya que en el ámbito general evita el desgaste judicial y en el contexto personal evita el desgaste emocional, además de su función pacificadora genera un descongestionamiento judicial.

Ahora también se percibe una dimensión más humana cuando se analiza desde la práctica cotidiana, los acuerdos logrados mediante conciliación tienden a ser más rápidos, flexibles y sensibles a las posibilidades económicas reales de los deudores, puesto que permite reprogramar, reestructurar y mantener sólido el historial crediticio. Su función es esencial y tiene una mayor operatividad cuando se trata de microcréditos o cuando se aborda el tema de los créditos personales, dando cuenta que su efectividad es mayor, siendo fructífera cuando esta aborda la capacidad de pago; empero, cuando la cuantía es elevada esta se puede ver limitada o restringida y no por la efectividad sino por políticas internas de la institución es decir el choque de la flexibilidad de los marcos frente a la rigidez institucional.

Los entrevistados coinciden en que, si bien la obligatoriedad tiene una justificación normativa válida promover la solución pacífica de conflictos, en la práctica algunos casos no requieren necesariamente una conciliación previa, especialmente cuando la deuda se encuentra en un estado avanzado de mora o cuando el usuario ya ha incumplido múltiples acuerdos previos. En esos escenarios, los especialistas consideran que la conciliación se

convierte más en un requisito formal que en un proceso realmente útil. Esta percepción permite comprender la exigibilidad no solo como un mandato legal, sino como una herramienta cuya pertinencia depende del momento del ciclo crediticio en el que se aplica.

Otro hallazgo importante se refiere a las deficiencias operativas del sistema conciliatorio. Todos los entrevistados, sin excepción, mencionan debilidades como la falta de especialización de algunos conciliadores en materia financiera, la deficiente redacción de actas y el limitado conocimiento del procedimiento por parte de los usuarios. La redacción de actas fue una preocupación recurrente: se mencionó que, en algunos casos, estas no cumplen los estándares necesarios para convertirse en títulos ejecutivos eficaces. Desde la perspectiva de los profesionales, la falta de precisión jurídica o técnica en las actas genera inseguridad y, en ocasiones, acuerdos poco sostenibles.

Los usuarios suelen tener temor a su uso y no por las desventajas ni por la casuística implantada sino por el desconocimiento, una especie de falta de cultura conciliatoria del cual todos somos ajenos en alguna oportunidad, empero aunado a ello la falta de cultura financiera. Lo que conlleva a entender que la conciliación en temas crediticios no es conocido por los usuarios o deudores, conllevando a la no utilización.

Además, se ha logrado apreciar que la conciliación es un medio que permite a las partes fortalecer sus lazos, una especie de reconciliación entre la entidad crediticia y el deudor, ya que el no utilizar conllevará a que las partes se vean enfrentados en un proceso costoso y largo perdiendo no solo la relación o deteriorándola sino también el historial crediticio ganado hasta antes del proceso. Otro de los aspectos a tomar en cuenta es el rol del conciliador en temas crediticios, tema que parte del ámbito cognitivo y especializado, ya que la falta de conocimientos es una brecha o limita su capacidad en la dirección de la conciliación trayendo así un perjuicio para las partes, ya que no solucionara nada, solo será

una pérdida de tiempo, puesto que plasmara un acuerdo que en la praxis no podrá ser objeto de ejecución o cumplimiento por las partes.

Es así que el impacto de la conciliación en la CMAC es grande puesto que no solo permite reducir costos internos, sino reduce la carga laboral del área legal, por ende, los recursos serán utilizados en asuntos más complejos.

Finalmente, la interpretación general permite concluir que la conciliación extrajudicial es una herramienta necesaria, útil y funcional, pero requiere ajustes. Se recomienda una mayor profesionalización del conciliador en temas financieros, una mejor articulación entre las políticas internas de las entidades y los objetivos del sistema conciliatorio, y una educación constante hacia los usuarios. La conciliación tiene un enorme potencial, pero su efectividad dependerá de la capacidad del sistema para cerrar las brechas identificadas en este estudio.

B. Convergencia y divergencia de las entrevistas

El análisis cualitativo realizado a partir de las entrevistas desarrolladas con especialistas en materia jurídica y financiera vinculados a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco permite identificar cómo se posicionan los informantes respecto a la postura central del investigador: la conciliación extrajudicial es necesaria, pero su exigibilidad debería ser diferenciada según el tipo de crédito, el historial del deudor y la etapa del incumplimiento. Partiendo de esta postura, se genera una distinción clara entre convergencias (entrevistados que coinciden con el investigador) y divergencias (entrevistados cuyas experiencias los llevan a conclusiones distintas). Este ejercicio interpretativo no busca determinar quién tiene razón, sino comprender la pluralidad de perspectivas que enriquecen el fenómeno estudiado.

a. Convergencia

Al analizar detenidamente las entrevistas realizadas, se aprecia que varios especialistas convergen de manera significativa con la postura central del investigador, quien sostiene que la conciliación extrajudicial es un mecanismo necesario y valioso, pero que su exigibilidad no debe aplicarse de manera uniforme, sino adaptarse al tipo de crédito, al historial del deudor y al momento específico del incumplimiento. A partir de esta idea matriz, se observa que algunos entrevistados coinciden ampliamente con la valoración reflexiva del investigador y sus experiencias prácticas fortalecen esta visión.

El investigador tiene convergencia con los ENTREVISTADOS 1, 2 y 3 respecto a la necesidad de que la exigibilidad sea diferenciada, desde su práctica profesional, explican que existen créditos cuya antigüedad o deterioro financiero hacen improbable cualquier acuerdo; mencionan también que hay usuarios con múltiples incumplimientos previos, lo que convierte la conciliación en un trámite reiterado sin resultados, y que en muchos casos las áreas correspondientes ya han agotado negociaciones informales antes de llegar a una sesión conciliatoria. Añaden que los plazos del proceso pueden incluso retrasar la recuperación del crédito sin ofrecer soluciones reales. Estas apreciaciones coinciden totalmente con la reflexión del investigador, quien advierte que exigir la conciliación sin analizar el contexto del conflicto puede generar desgaste institucional y pérdida de tiempo. La experiencia de estos tres entrevistados reafirma la idea de que la conciliación debe ser entendida como una herramienta adaptativa que solo se active cuando puede aportar valor efectivo.

Otro punto de convergencia importante se encuentra en la necesidad de fortalecer la especialización del conciliador, puesto que se sostiene que la conciliación en temas crediticios requiere de una especialización, al respecto los ENTREVISTADOS 2,3,4, señalan que la falta de conocimientos especializados sobre temas crediticios conlleva a un

problema mayor, que los acuerdos no sean pasibles de cumplimiento efectivo. Es así que la especialización por parte del conciliador es importante.

El investigador plantea que este mecanismo funciona especialmente en casos de microcréditos y créditos personales, porque la negociación es más flexible, los usuarios tienen mayor disposición para dialogar, el impacto financiero es menor para la institución y existe mayor probabilidad de alcanzar acuerdos sostenibles. Esta visión es compartida explícitamente por los ENTREVISTADOS 1, 4 y 5, quienes señalan que los microcréditos son justamente el tipo de deuda donde se alcanza mayor número de acuerdos y donde existe un mayor sinceramiento del usuario sobre su situación real. Desde su experiencia diaria, reconocen que la conciliación agiliza enormemente la gestión de cobro en este tipo de créditos y se convierte casi siempre en una oportunidad para recuperar la relación entre la entidad y el cliente. Lo que conlleva a entender que la conciliación no siempre es efectiva en todos los casos cuyo objeto es el crédito. Otra de las convergencias es la finalidad humanista de la conciliación que permite entender, que la conciliación es un escenario para poder dar cuenta de los problemas personales del acreedor, la falta de capacidad económicas o aspectos como la pobreza o la quiebra, es decir es un escenario para poder señalar y dar cuenta del lado humano y sensible de una realidad que muchas veces no se aprecia en el ámbito jurisdiccional. Es así que el ENTREVISTADO 5 refiere que muchos de los deudores llegan al procedimiento conciliatorio con miedo, vergüenza por la deuda y más aun por las consecuencias que este podría generar sino cumple con el pago. Dando cuenta con estas convergencias que la conciliación en temas crediticios es un mecanismo flexible útil y humanista, que permite obtener grandes resultados desde la óptica personal social.

b. Divergencias

Según el ENTREVISTADO 4, la obligatoriedad debería ser universal. Desde esta mirada, eliminar o flexibilizar la obligatoriedad podría desincentivar el acercamiento entre las partes y debilitar la cultura conciliatoria, argumento que se distancia claramente de la postura inicial del investigador.

Otra divergencia significativa se expresa a través del ENTREVISTADO 1, quien discrepa del investigador respecto al rol que debe desempeñar el conciliador dentro de la sesión. El investigador considera indispensable que el conciliador tenga formación financiera y técnica adicional para garantizar acuerdos sólidos; sin embargo, el ENTREVISTADO 1 sostiene que un conciliador demasiado técnico podría comprometer su neutralidad. Para él, el conciliador debe limitarse a facilitar el diálogo sin orientar ni sugerir alternativas específicas, especialmente en temas tan delicados como cálculos de intereses, cronogramas o reestructuraciones. Desde esta perspectiva, una intervención técnica podría ser mal interpretada como una toma de partido. Esta divergencia plantea un debate sobre la naturaleza misma de la neutralidad: para el investigador, ser neutral significa no tomar partido aun teniendo conocimiento; para el ENTREVISTADO 1, neutralidad significa abstenerse de intervenir con información técnica.

El análisis también permite identificar una divergencia relevante aportada por el ENTREVISTADO 5, quien cuestiona la interpretación del investigador respecto al nivel de conocimiento que poseen los usuarios al acudir a una conciliación. Mientras el investigador afirma que muchos usuarios llegan sin información financiera suficiente, el ENTREVISTADO 5 señala que, en la mayoría de los casos, los clientes sí comprenden los conceptos básicos, pero sus decisiones están afectadas por la carga emocional asociada a la deuda: miedo, vergüenza, incertidumbre, presión familiar o temor a ser juzgados. Desde su

perspectiva, el obstáculo principal no es la falta de conocimiento, sino la vulnerabilidad emocional. Esta divergencia introduce una dimensión humana que el investigador no había profundizado inicialmente, mostrando que el conflicto financiero no solo debe ser abordado desde lo técnico, sino desde la comprensión del estado emocional del deudor.

Otra divergencia importante aparece cuando se examina la responsabilidad en la falta de acuerdos efectivos. El investigador plantea que gran parte de los acuerdos fallidos se deben a la falta de preparación técnica del conciliador; sin embargo, los ENTREVISTADOS 2 y 3 señalan que el verdadero obstáculo muchas veces proviene de las políticas internas rígidas de las entidades financieras. Según ellos, existen márgenes de negociación muy limitados impuestos por áreas superiores, lo que reduce significativamente las alternativas disponibles en la conciliación, por más preparado que esté el conciliador. Esta divergencia revela que el problema no siempre radica en el facilitador, sino en estructuras institucionales que dificultan acuerdos flexibles y adaptados a la situación real del usuario. Para estos entrevistados, incluso un conciliador altamente capacitado se ve limitado cuando la institución no permite modificar cronogramas, congelar intereses o plantear reestructuraciones más profundas.

Finalmente, el ENTREVISTADO 4 vuelve a divergir del investigador en relación con la utilidad de la conciliación en créditos muy deteriorados. El investigador considera que insistir en la conciliación en créditos de mora avanzada o frente a usuarios extremadamente reincidentes puede generar pérdidas de tiempo y recursos, mientras que el ENTREVISTADO 4 sostiene que nunca debe darse por agotada la posibilidad reconciliatoria. En muchos casos no siempre se tendrán buenos resultados o los esperados, pero vale el intento, ya que es mejor proponer que no proponer nada.

Bajo la perspectiva del ENTREVISTADO 1 el rol del conciliador y su neutralidad en el procedimiento conciliatorio ostenta un carácter importante, aunado a ello el ENTREVISTADO 5 quien aborda las emociones del deudor en muchos casos da cuenta que este mecanismo suele ser racional, por ultimo los ENTREVISTADOS 2,3 señalan que en muchos escenarios existe una rigidez institucional que impide que la conciliación se pueda dar, lo que permite concluir que no solo depende de los conocimientos o la permisibilidad conciliatoria sino de la actitud de la entidad crediticia para poder arribar o usar este tipo de marcs.

5.2. Discusión

Según lo señalado por la doctrina y los especialistas en la materia, la conciliación bajo el esquema de eficiencia, y grandes beneficios es aplicable en la gestión de créditos, postura que es avalada por Hurtado (2020) quien sostiene que los marcs permiten a las partes tener un rol activo en la solución de sus conflictos. En el contexto local este mecanismo permite no solo la obtención de resultados a nivel personal sino también social puesto que permite la reducción de carga laboral judicial o lo que se conoce como desjudicialización.

En el ámbito crediticio se debe tener cuidado, ya que su aplicación depende de la naturaleza del crédito y de la voluntad real de las partes, ya que muchas veces suele verse involucrado aspectos de representación defectuosa o promesas vacías; esta visión empírica encuentra eco en lo señalado por Alvarado (2020), quien observó en Huánuco una baja disposición de las partes a negociar, reflejo de una cultura jurídica que aún privilegia la coerción sobre el diálogo, así, mientras la teoría posiciona a la conciliación como un instrumento necesario, la práctica revela que su éxito depende de factores subjetivos como la confianza y la información, más que de su regulación formal.

Desde una lectura doctrinal, la conciliación extrajudicial responde a los principios de autonomía de la voluntad, buena fe y economía procesal, estos fundamentos jurídicos se alinean con el enfoque participativo descrito por Hurtado (2020), para quien la eficacia de los mecanismos alternativos radica en la convicción de las partes, no en la imposición normativa. En el caso de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, esto se traduce en un esfuerzo institucional por reestructurar deudas y prevenir litigios, lo que confirma la utilidad de la conciliación como mecanismo preventivo, educativo y restaurativo.

Respecto a la exigibilidad jurídica de la conciliación extrajudicial, es decir, en su carácter obligatorio como requisito previo a la demanda judicial, el análisis doctrinal mostró que, conforme a la Ley N° 26872, la conciliación es exigible en los conflictos de libre disposición según la ley, lo que incluye las obligaciones de dar suma de dinero; si bien en teoría, esto garantiza que las partes intenten una solución antes de judicializar el conflicto demandar y contestar, no obstante, tanto la evidencia empírica como los antecedentes nacionales sugieren que esta obligatoriedad no siempre se traduce en resultados efectivos ya sea por el cumplimiento real o promesas vacías.

Al respecto, Díaz (2021) advierte que muchas actas de conciliación no cumplen con las formalidades necesarias para ser ejecutadas, lo que reduce su utilidad procesal y genera desconfianza en los usuarios, esta deficiencia coincide con lo expresado por los entrevistados, quienes a su vez señalaron la falta de formación especializada de los conciliadores en temas financieros, así como la necesidad de que las actas tengan fuerza ejecutiva, ello demuestra que, aunque la conciliación sea legalmente exigible, su eficacia depende de la calidad técnica y jurídica con que se lleve a cabo.

Por otra parte, Quispe (2022) plantea una crítica sustantiva, donde la obligatoriedad de la conciliación puede, en algunos casos vulnerar el derecho de acceso a la justicia cuando

no existe voluntad de diálogo; este argumento es relevante para interpretar los hallazgos de la investigación, pues varios entrevistados manifestaron que imponer la conciliación en todos los casos puede generar dilación innecesaria, de este modo, la exigibilidad, lejos de ser un medio de eficiencia, puede convertirse en un obstáculo formal si no se adapta a la naturaleza del conflicto.

Los resultados de esta investigación confirman que la exigibilidad de la conciliación debe entenderse en clave flexible, si bien el marco normativo peruano exige su intento previo, la práctica muestra que los acuerdos más sólidos suelen alcanzarse en etapas posteriores, cuando las partes perciben las consecuencias del litigio. Este hallazgo empírico que sitúa la conciliación como más efectiva después del inicio del proceso judicial complementa las observaciones de Cardoso & Segundo (2024), quienes señalaron que en Cusco la conciliación extrajudicial no logró reducir significativamente la carga procesal. Esto sugiere que la obligatoriedad formal no garantiza eficacia práctica, especialmente cuando no existe un contexto de confianza y cooperación entre las partes.

Al contrastar los resultados locales con los antecedentes revisados, emergen tanto coincidencias como divergencias sustantivas; por lo que en el plano de coincidencias, se observa una tendencia general en la literatura desde Ecuador hasta Lima y Cusco a reconocer el valor de la conciliación como mecanismo alternativo de justicia. Todos los autores analizados coinciden en que su implementación contribuye a la desjudicialización, la economía procesal y la solución pacífica de los conflictos, en este sentido, los hallazgos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco reafirman que la conciliación es un medio necesario y socialmente útil.

Sin embargo, las divergencias radican en la efectividad de su aplicación. Mientras los antecedentes internacionales (como el de Hurtado) destacan su eficacia jurídica y valor

de cosa juzgada, los estudios nacionales y locales como los de Díaz, Quispe y Cardoso & Segundo evidencian limitaciones prácticas, tal es el caso de la deficiente redacción de actas, falta de formación técnica, escaso conocimiento ciudadano y desinterés de las partes, por lo que esta investigación realizada en Cusco confirma estas deficiencias y las contextualiza dentro de una realidad microfinanciera donde la exigibilidad legal convive con la reticencia práctica.

A nivel doctrinal, la conciliación extrajudicial mantiene su justificación como un requisito que promueve la justicia dialogada, sin embargo, desde la evidencia empírica y los antecedentes nacionales, se concluye que su carácter obligatorio requiere ser revisado o modulado, de modo que responda a criterios de pertinencia y oportunidad; en otras palabras, la conciliación debería ser exigible solo en aquellos casos donde existan condiciones objetivas para el acuerdo, evitando convertirla en un trámite formalista que debilite su esencia participativa.

La conciliación extrajudicial en la CMAC es necesaria y su exigibilidad esta condicionada a aspectos de cuantía, practicidad y efectividad además de lo más esencial que es la voluntariedad, la misma que tiene que estar regulada por un ente como es el MINJUS, a través de lineamientos o cuaderno de trabajo que aborde los aspectos esenciales como el dialogo y el respeto sobre los acuerdos en temas crediticios. Además, su practicidad tiene como elemento fundamental a la autonomía de la voluntad y la capacidad del conciliador para poder facilitar apoyo a las partes cuando lo requieran.

Por último, los resultados de esta investigación, al ser contrastados con los antecedentes y la normativa vigente, permiten afirmar que la conciliación extrajudicial en los créditos impagos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, no solo es un requisito legal, sino una necesidad jurídica y social, no obstante, su plena efectividad exige superar

los vacíos normativos, mejorar la formación de los conciliadores y redefinir los criterios de exigibilidad, solo así podrá consolidarse como un verdadero instrumento de justicia económica y de confianza institucional en el marco del derecho civil peruano.

VI. Conclusiones

PRIMERO: La conciliación extrajudicial resulta necesaria y parcialmente exigible en los conflictos derivados de créditos impagos con la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco durante 2024, pues constituye un medio eficaz de prevención y resolución de controversias, al facilitar acuerdos voluntarios que evitan la judicialización innecesaria. Sin embargo, su carácter de exigibilidad debe aplicarse con criterio selectivo, atendiendo a la naturaleza del crédito y la voluntad de las partes, a fin de no restringir el acceso a la justicia ni generar formalismos contrarios a la tutela jurisdiccional efectiva.

SEGUNDO: La conciliación arribada en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco durante el periodo 2024 se caracteriza por ser una herramienta flexible preventiva y restaurativa, y un escenario que permite un diálogo entre las partes tanto para reestructurar como ajustar aspectos crediticios; este mecanismo fusiona lo previsto en la norma con la voluntariedad plasmando acuerdos reales y efectivos en contexto de cumplimiento, lo que permite mantener y fortalecer la relación financiera por un lado y por otro la reducción de la carga judicial.

TERCERO: La exigibilidad establecida para Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco sobre la utilización de la conciliación extrajudicial parte de la iniciativa de las partes para conciliar, si se desea arribar a un acuerdo por parte del deudor con las pautas creadas o elaboradas por parte del MINJUS para este tipo de asuntos o antes de demandar por parte de la institución, salvo en los casos que la ley no lo permita, tal es el caso de los títulos ejecutivos, asimismo la exigibilidad parte de la naturaleza voluntaria no obligatoria o de imposición.

VII. Recomendaciones

PRIMERO: Se recomienda al MINJUSDH fortalecer el marco normativo a través de diversos criterios interpretativos o cuadernos de trabajo que aborden el tema de la conciliación en temas crediticios o directivas con criterio claros sobre su aplicación, efectividad y exigibilidad; asimismo el direccionamiento de dicho documento a las entidades crediticias del país.

SEGUNDO: Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco incorporar dentro de sus políticas internas un mecanismo especializado de conciliación extrajudicial, promoviendo espacios de diálogo estructurado entre deudores y acreedores. Asimismo, se sugiere que la Gerencia de Créditos implemente módulos permanentes de capacitación en negociación financiera para los funcionarios que gestionan créditos impagos, a fin de que la conciliación sea aplicada como una estrategia flexible, preventiva y adaptada a la naturaleza del crédito.

TERCERO: Se recomienda al Congreso de la República del Perú, a través de las comisiones encargadas de materia civil y conciliación, precisar en la normativa vigente los alcances de la exigibilidad de la conciliación extrajudicial, incorporando criterios diferenciados según la existencia de títulos ejecutivos, el monto del crédito y la conducta de pago del deudor, con ello se busca otorgar un marco legal más claro, aplicado y coherente con la realidad crediticia del país.

VIII Referencias

- Albaladejo, M. (2001). *Derecho de obligaciones*. Editorial Revista de Derecho Privado.
- Alvarado, C. (2020). *Aplicación de los mecanismos alternativos de condonación y transacción en los procesos de obligación de dar suma de dinero, en el distrito notarial de Huánuco, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad de Huánuco].
- Aranda, F. (2018). *Conciliación extrajudicial y fuerza vinculante del acuerdo*. Gaceta Jurídica.
- Caballero, R. (2016). *Conciliación extrajudicial: Teoría y práctica en el marco del derecho civil y comercial*. Editorial San Marcos.
- Calamandrei, P. (1996). *Introducción al estudio sistemático de las providencias cautelares*. Editorial Reus.
- Carbonell, M. (2019). *Derecho privado y transformaciones sociales*. Editorial Porrúa.
- Cardoso Medina, R., & Segundo Corahua, L. (2024). *Eficacia del acta de conciliación extrajudicial en materias civiles obligatorias y su incidencia en la carga procesal en el Primer Juzgado Civil de Cusco, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Andina del Cusco].
- Cárdenas, L. (2017). *Conciliación extrajudicial y su valor como título ejecutivo*. Palestra Editores.
- Cárdenas Quintero, M. (2018). *Contratos bancarios y protección al consumidor financiero*. Gaceta Jurídica.

- Cárdenas Quinteros, A. (2022). *Derecho de las obligaciones civiles: Teoría general y obligaciones dinerarias*. Gaceta Jurídica.
- Cárdenas Quirós, J. (2020). *Obligaciones y contratos: Análisis dogmático y práctico*. Palestra Editores.
- Carnelutti, F. (1999). *Sistema de derecho procesal civil* (Tomo I). Ediciones Jurídicas Europa-América.
- Castillo Castañeda, J. (2019). *La conciliación extrajudicial: Concepto, eficacia y obligatoriedad*. Grijley.
- Castro Delgado, F. (2020). *Obligaciones y contratos: Teoría general y efectos*. Jurídica del Perú.
- Código Civil del Perú. Decreto Legislativo N.º 295. (1984). Diario Oficial *El Peruano*.
- Código Procesal Civil del Perú. Decreto Legislativo N.º 768. (1992). Diario Oficial *El Peruano*.
- Constitución Política del Perú. (1993). Diario Oficial *El Peruano*.
- De la Maza Gazmuri, Í. (2014). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos: Una visión desde el derecho civil*. Editorial Jurídica de Chile.
- De Trazegnies Granda, F. (2005). *Las obligaciones en el derecho civil peruano*. Fondo Editorial PUCP.
- De Trazegnies Granda, F. (2017). *La resolución del contrato por incumplimiento*. Gaceta Jurídica.

- Díaz Apolinario, K. (2021). Conciliación en conflictos financieros: Una alternativa eficaz. *Revista Peruana de Derecho y Empresa*, 18(2), 113–127.
- Díaz, L. (2021). *Conciliación extrajudicial como requisito previo en el proceso civil de obligación de dar suma de dinero – Lima 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad San Juan Bautista].
- Díez-Picazo, L. (2006). *Fundamentos del derecho civil patrimonial* (Vol. I, 6.^a ed.). Thomson-Civitas.
- Fernández Sessarego, C. (2003). *Personas y familia*. Fondo Editorial PUCP.
- Flores, M. (2020). *Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: Enfoques desde el derecho civil*. Grijley.
- Gamarra Herrera, L. (2020). *Manual de derecho bancario*. Editorial Jurídica Peruana.
- García, L. (2019). *Resolución de conflictos y mecanismos alternativos: Teoría y práctica de la conciliación*. Fondo Editorial USMP.
- Gutiérrez, M., & Ramos, J. (2021). Criterios de selección poblacional en investigaciones cualitativas aplicadas al derecho. *Revista de Estudios Sociojurídicos*, 18(3), 112–128.
- Herrera Cueva, S. (2022). *Microfinanzas y desarrollo inclusivo*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Huamán Aguirre, C. (2019). Conciliación extrajudicial y protección del historial crediticio en microempresas. *Revista Jurídica Empresarial*, 12(3), 89–104.

- Huamán, E. (2018). *La conciliación en el Perú: Principios y práctica profesional*. Editorial Jurídica Sur.
- Hurtado, D. (2020). *Ejecución de acta de conciliación con acuerdo total en títulos ejecutivos de Santo Domingo* [Tesis de licenciatura, Universidad Regional Autónoma de Los Andes].
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Demografía empresarial en el Perú*. INEI.
- Lamas Puccio, L. (2017). *Manual de derecho de obligaciones*. Grijley.
- Lechuga Pino, E. (2019). La conciliación extrajudicial como garante del cumplimiento de los compromisos en los conflictos sociales. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas (Cusco)*, 4(10), 83–104. <https://doi.org/10.51343/rfdcp.v4i10.8>
- Ley de Conciliación, Ley N.º 26872. (1997). Diario Oficial *El Peruano*.
- Llosa Larrabure, C. (2018). *Contratos civiles y cláusulas penales*. Fondo Editorial PUCP.
- López de la Puente, J. (2009). *Derecho bancario y financiero*. Palestra Editores.
- López, H., & Medina, P. (2022). *Muestreo intencional en investigaciones jurídicas y sociales*. Fondo Editorial de Ciencias Humanas.
- Mendoza, F., & Quispe, L. (2022). *Metodologías cualitativas aplicadas a estudios sociales y jurídicos*. Editorial Jurídica Andina.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2023). *Estadísticas de conciliación extrajudicial en materia de obligaciones dinerarias*. MINJUSDH.

- Monroy Gálvez, J. (2017). *Contratos modernos: Función, estructura y validez*. Grijley.
- Morón Urbina, E. (2017). *Sistema financiero y regulación económica*. Fondo Editorial PUCP.
- Muñoz, D. (2020). *Conciliación judicial: Su rol en la justicia civil moderna*. Foro Jurídico.
- Olarte, R. (2005). *Obligaciones dinerarias y procesos ejecutivos*. Temis.
- Paredes Sánchez, F. (2020). *La conciliación como mecanismo de sostenibilidad financiera en MYPES peruanas*. Ediciones Derecho y Empresa.
- Quispe, R. (2022). *La obligación de la conciliación en la obligación de dar suma de dinero y la tutela jurisdiccional efectiva* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Ramos, C. (2020). Conciliación prejudicial: Efectos y función procesal en el ordenamiento peruano. *Revista de Derecho Procesal*, 15(2), 77–96.
- Rentería, J. (2021). *Investigación-acción y mejora de prácticas institucionales en contextos sociales*. Fondo Editorial Universitario del Sur.
- Rivas, M. (2021). *Conciliación y justicia restaurativa: Una mirada sociocomunitaria*. Editorial Jurídica Sur.
- Salas, D., & Huamán, R. (2023). Investigación descriptiva en ciencias sociales: Fundamentos y aplicaciones. *Revista Peruana de Metodología*, 15(2), 45–60.
- Soto, A. (2020). Transformación digital y conciliación extrajudicial en el Perú. *Revista Peruana de Justicia Alternativa*, 8(2), 115–132.

- Torres, C. (2024). Métodos cualitativos y técnicas de selección muestral en estudios sociolegales. *Revista Latinoamericana de Investigación Jurídica*, 22(1), 65–80.
- Torres Manrique, J. (2019). *Manual de obligaciones civiles: Fundamentos, clasificación y efectos del incumplimiento*. Jurista Editores.
- Torres, M. (2020). Diseños descriptivos en estudios jurídicos y socioeconómicos. *Revista Científica de Derecho y Sociedad*, 12(1), 88–102.
- Torres, M. (2021). *Reformas legislativas de la conciliación extrajudicial y su impacto en el acceso a la justicia*. Themis Jurídica.
- Vallejos Hurtado, M. (2021). Renegociación de deudas mediante conciliación en tiempos de crisis. *Revista Peruana de Derecho Mercantil*, 19(2), 45–62.
- Vega, J. (2022). Conciliación extrajudicial y cultura de paz en el sistema legal peruano. *Revista de Resolución Alternativa de Conflictos*, 12(1), 55–70.

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