



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

CARRERA DE **DERECHO**

“LA EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL VIRTUAL COMO MEDIO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN MATERIA CIVIL EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES - LIMA 2021.”

Tesis para optar al título profesional de:

ABOGADA

Autores:

ALEJANDRA ROSARIO DIAZ SILVA
KARLA DANIELA VASQUEZ CARHUATANTA

Asesor:

Mg. OSCAR FRITZ SALAZAR GAMBOA

<https://orcid.org/0000-0003-2522-8741>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR


Jurado 1 Presidente(a)	
	RAUL IVAN MORALES VILLEGAS

Jurado 2	
	LUIS FELIPE LOAYZA LEON

Jurado 3	
	OSCAR FRITZ SALAZAR GAMBOA

La eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021.

INFORME DE SIMILITUD

 Página 2 of 87 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega tm:oid::1-3142412961

16% Similitud general

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




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros padres, por habernos apoyado incondicionalmente y habernos forjado como las personas que somos actualmente; muchos de nuestros logros se los debemos a ellos entre los que se incluye este.

Nos formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron para alcanzar nuestros anhelos.

Gracias por nunca cortarnos las alas.

AGRADECIMIENTO

En agradecimiento a nuestros padres por ser los primeros promotores de nuestros sueños, gracias a ellos por confiar y creer en nosotras y en nuestras expectativas.

Agradecemos mucho la ayuda de nuestros maestros, compañeros y a la universidad en general, por todos los conocimientos que nos han otorgado.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que confiaron en nosotras, nuestros sueños y en este proyecto.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Antecedentes.....	14
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	17
1.2.2. Antecedentes Nacionales.....	20
1.3. Bases Teóricas.....	25
1.3.1. Conciliación extrajudicial.....	25
1.3.2. Características de la conciliación extrajudicial.....	27
1.3.3. Comparación entre la conciliación y otros MARCS.....	30
1.3.4. Desarrollo de la conciliación extrajudicial virtual.....	31
1.3.5. Legislación y normativas aplicables a la conciliación extrajudicial virtual.....	33
1.3.6. Protocolo de la conciliación por medios virtuales.....	36
1.3.7. Estándares de los medios virtuales en la conciliación.....	37
1.3.8. Ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual.....	38
1.3.9. Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Virtual.....	40
1.4. Formulación del problema.....	41
1.4.1. Pregunta General.....	41
1.4.2. Preguntas específicas.....	41
1.5. Objetivos.....	42

1.5.1.	Objetivo general.....	42
1.5.2.	Objetivos específicos.....	42
1.6.	Limitaciones de la investigación.....	42
1.6.1.	Delimitaciones teóricas.....	42
1.6.2.	Delimitaciones espaciales.....	42
1.6.3.	Delimitaciones temporales.....	43
1.7.	Hipótesis.....	43
1.7.1.	Hipótesis general.....	43
1.7.2.	Hipótesis específica.....	43
1.8.	Justificación.....	43
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....		45
2.1.	Tipo de Investigación.....	45
2.2.	Enfoque de la Investigación.....	45
2.3.	Diseño de la Investigación.....	46
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.4.1.	Técnica.....	46
2.4.2.	Instrumento.....	47
2.5.	Población y Muestra.....	47
2.5.1.	Población.....	47
2.5.2.	Muestra.....	48
2.6.	Método.....	48
2.7.	Procedimiento y Análisis de datos.....	49
2.8.	Aspectos éticos.....	49
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....		51

3.1. Resultado N° 01.....	51
3.1.1. De las Entrevistas a Conciliadores Extrajudiciales.....	51
3.1.2. De las Entrevistas a Ciudadanos partícipes en Procesos Conciliatorios.....	53
3.1.3. Del Análisis Documental.....	54
3.2. Resultado N° 02.....	55
3.2.1. De las Entrevistas a los Conciliadores.....	55
3.2.2. De las Entrevistas a Ciudadanos partícipes en Procesos Conciliatorios.....	58
3.2.3. Del Análisis Documental.....	59
3.3. Resultado N° 03.....	60
3.3.1. De las Entrevistas a Conciliadores Extrajudiciales.....	60
3.3.2. De las Entrevistas a Ciudadanos partícipes en Procesos Conciliatorios.....	62
3.3.3. Del Análisis Documental.....	63
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	64
4.1. Limitaciones.....	64
4.2. Implicaciones.....	64
4.2.1. Implicaciones teóricas.....	64
4.2.2. Implicancias Prácticas.....	65
4.3. Discusión.....	65
4.3.1. Discusión N°1.....	65
4.3.2. Discusión N°2.....	68
4.3.3. Discusión N°3.....	72
4.4. Conclusiones.....	75
4.5. Recomendaciones.....	76
CAPÍTULO V: REFERENCIAS.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Simplificación de Procesos	51
Tabla 2 - Esencia Personalísima	52
Tabla 3 - Criterios Influyentes	53
Tabla 4 - Análisis Documental	54
Tabla 5 - Mejoras Regulatorias	55
Tabla 6 - Beneficio según Conciliadores	57
Tabla 7 - Beneficios según Ciudadanos	58
Tabla 8 - Análisis Documental	59
Tabla 9 - Eficacia de la conciliación virtual como medio alternativo	60
Tabla 10 - Regulación Normativa	61
Tabla 11 - Eficacia de la conciliación virtual según ciudadanos	62
Tabla 12 - Análisis Documental	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad el poder Determinar la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021.

En esa misma línea de investigación, se busca Identificar los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil, así como Analizar las ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

La presente investigación es de tipo exploratorio descriptivo, de enfoque cualitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal, pues se analiza a conciliación extrajudicial virtual en el Distrito de Miraflores – Lima 2021, y la eficacia de esta dentro de este periodo de tiempo, así como las factores que influyen en la misma y sus ventajas y desventajas para el desarrollo de esta.

Se concluye que, en el año 2021, la conciliación extrajudicial virtual en materia civil en el Distrito de Miraflores tuvo una eficacia media debido a la sobre regulación normativa impuesta por la ley que la regula, así como por el desconocimiento y falta capacitación que se tiene acerca del proceso y de las herramientas tecnológicas que sirven como soporte para el desarrollo de la misma en todo el proceso conciliatorio que servirá para llegar a un consenso entre las partes que acuden a esta como medio alternativo para resolver sus disputas legales.

PALABRAS CLAVES: Conciliación extrajudicial, virtualidad, herramientas informáticas, eficacia

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the effectiveness of virtual extrajudicial conciliation as an alternative means of conflict resolution in civil matters in the district of Miraflores - Lima 2021.

In the same line of research, the aim is to identify the factors that influence the effectiveness of virtual extrajudicial conciliation in civil matters, as well as to analyze the advantages and disadvantages of virtual extrajudicial conciliation in civil matters.

The present research is of a descriptive exploratory type, with a qualitative approach, with a non-experimental cross-sectional design, since it analyzes the virtual extrajudicial conciliation in the District of Miraflores - Lima 2021, and the effectiveness of this within this period, as well as the factors that influence it and its advantages and disadvantages for its development.

It is concluded that, in the year 2021, the virtual extrajudicial conciliation in civil matters in the District of Miraflores had an average effectiveness due to the over-regulation imposed by the law that regulates it, as well as the lack of knowledge and training about the process and the technological tools that serve as support for the development of the same throughout the conciliatory process that will serve to reach a consensus between the parties that resort to it as an alternative means to resolve their legal disputes.

KEYWORDS: Out-of-court conciliation, virtuality, IT tools, efficiency

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El conflicto es una constante dentro de la sociedad, es un fragmento necesario de la vida, surge debido a una pluralidad de razones, por lo que podemos definirlo como un fenómeno social en el que las partes dan a conocer que tienen un conflicto de intereses y resaltan esta percepción a través de un comportamiento diseñado para provocar una respuesta.

En las últimas décadas, en busca de mitigar el abrumador número de conflictos llevados a la vía judicial, y teniendo en cuenta el descontento de las partes en cuanto a resoluciones impartidas por el juez, es que se desarrollan los MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MARCS), con el firme propósito de brindarle a las partes la posibilidad de satisfacer de manera efectiva sus necesidades, respetando su posición y procurando cumplir con sus pretensiones.

Como lo establecido en *“la Ley 26872, denominado Ley de Conciliación, publicada en el diario oficial El Peruano el 13 de noviembre de 1997”* capítulo I, artículo II *“La Conciliación propicia una cultura de paz y se realiza siguiendo los principios éticos de equidad, veracidad, buena fe, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, legalidad, celeridad y economía.”*

Entonces, la conciliación extrajudicial es un mecanismo de solución de conflictos alternativo al proceso judicial, mismo que consiste en la intervención de un tercero imparcial, el conciliador, para ayudar a las partes en conflicto a encontrar una solución mutuamente grata; las principales ventajas son la rapidez, la flexibilidad y el ahorro de

costes. Además, permite a las partes conservar el control sobre el proceso de resolución del conflicto y llegar a una solución que se ajuste a sus necesidades específicas.

En el contexto de la pandemia de COVID-19, la conciliación extrajudicial en su ámbito virtual se ha convertido en una alternativa cada vez más conocida y satisfactoria. Esta modalidad permite a las partes participar en el procedimiento de conciliación sin necesidad de reunirse en persona, ya que, como recordamos, teníamos que respetar la inmovilidad y el distanciamiento social, así también, evitamos más contagios en el país.

Esta investigación radica en la importancia de la conciliación extrajudicial como mecanismo de desjudicialización de los conflictos. La conciliación extrajudicial permite a las partes resolver sus conflictos de manera rápida, flexible y económica, lo que contribuye a reducir la carga de trabajo del sistema judicial. En particular, en el año 2021 ha marcado un hito en la implementación y adaptación de la conciliación extrajudicial enfocada en su modalidad virtual como respuesta a las necesidades surgidas por las circunstancias globales.

La incursión de la tecnología en los procesos legales ha generado un cambio notable en la manera en que se llevan a cabo los procedimientos de conciliación en asuntos civiles. La emergencia sanitaria y las restricciones impuestas motivaron la transición hacia las modalidades remotas, abriendo paso a la conciliación extrajudicial virtual como una alternativa viable y necesaria en el escenario judicial peruano.

Esta tesis propone explorar y evaluar críticamente la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de resolución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores en el año 2021. Se examinarán los desafíos, oportunidades,

limitaciones y posibles mejoras asociadas con esta modalidad, considerando aspectos de accesibilidad, tecnología, confidencialidad y seguridad de datos, así como percepción y satisfacción de las partes involucradas.

A Través de esta investigación y su análisis detallado, se busca proporcionar una comprensión profunda de la implementación y efectividad de la conciliación extrajudicial virtual como un medio alternativo de solución de conflictos en materia civil.

Además, los resultados de la investigación pueden ser utilizados por los profesionales de la conciliación extrajudicial para mejorar sus prácticas en la modalidad virtual. De la misma forma, si sucediera otra pandemia o eventos similares, podría ser altamente relevante y aplicable los resultados de esta investigación.

1.2. Antecedentes

La conciliación Extrajudicial ha sido una práctica que se ha extendido a lo largo de los años en varios países y culturas en el mundo. Esta ha sido utilizada durante siglos como un medio alternativo de resolver disputas legales. En las antiguas civilizaciones, como la romana o la griega, ya se utilizaban métodos de conciliación para resolver conflictos.

En la antigua Roma, se fomentaba la resolución de disputas a través de la conciliación, donde un tercero neutral, generalmente un ciudadano respetado o un líder comunitario, actuaba como mediador entre las partes de un conflicto, como sucede en la actualidad.

En la antigua Grecia se llevaban a cabo procedimientos similares. La polis griega, como Atenas, tenía una forma de mediación conocida como “diálogo”, donde las partes en conflicto eran guiadas por un “dikastai” que era como un juez o como ahora conocemos como

conciliador, este se encargaba de que las partes lleguen a un acuerdo, así ellos buscaban enfatizar el diálogo y la búsqueda de un consenso entre las partes.

Luego, a finales del siglo XX y principios del siglo XXI, la conciliación extrajudicial recibió un impulso significativo en todo el mundo debido a la congestión en los tribunales y la necesidad de métodos alternativos para resolver las disputas. Esto condujo a la promulgación de leyes y la creación de instituciones para respaldar y regular la conciliación extrajudicial.

En el Perú en 1997 se promulgó la Ley N.º 26872 - Ley de Conciliación, la cual establece las bases para la conciliación extrajudicial en el país. Donde se define el proceso de conciliación, los roles de los conciliadores, los requisitos para el ejercicio de la conciliación, entre otros aspectos fundamentales.

Luego, con fecha 14 de enero de 1998, se aprobó mediante Decreto Supremo N.º 001-98-JUS, el Reglamento de la Ley de Conciliación, el cual, nos proporciona las directrices y disposiciones específicas para la implementación y desarrollo de la conciliación extrajudicial en el Perú. Sin embargo, esta fue modificada por el Decreto Supremo N.º 016-2001-JUS publicado el 2 de mayo de 2001.

Durante la pandemia de COVID-19, cuando las restricciones de movilidad y el distanciamiento social hicieron necesario adaptar los procesos legales a entornos virtuales, la conciliación extrajudicial virtual se convirtió en una opción importante.

Con fecha 13 de abril de 2021 se publicó en el Diario el Peruano la Ley N.º 31165, la cual, modifica la Ley N.º 26872, *Ley de conciliación, permitiendo la realización de la audiencia de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares.*

Estas Conciliaciones extrajudiciales virtuales en el Perú se llevaban a cabo a través de plataformas en línea y herramientas de videoconferencias. La implementación de este enfoque virtual fue respaldada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cual, proporcionó directrices y normativas para realizar conciliaciones de manera virtual.

Dentro de estas directrices y normativas se modificaron más de 50 artículos y más de 20 se incorporaron al reglamento. Los centros de conciliación que quisieran realizar conciliaciones de forma virtual tendrían que emplear una Mesa de Partes Virtual o tener un correo electrónico exclusivo para que cumpla esta función, también se deberán presentar las solicitudes y anexos en formato PDF o un formato similar que permita a las partes y al centro de conciliación descargarlos y leerlos sin ningún inconveniente.

También, deberá ser grabado las audiencias de conciliación, pero solo la parte donde las partes se identifican, el monologo de apertura, la descripción de la controversia que está planteada en la solicitud, los acuerdos totales, parciales o los no acuerdos que lleguen las partes, la lectura del acta de conciliación, donde se encuentre la manifestación de la voluntad de las partes.

Estas audiencias deben ser llevadas en tiempo real o sincrónico, por la plataforma o sitio web de elección, pero debe la norma exige que esta debe ser de forma nítida, clara y que no debe existir fallas en la conexión. Para que así esta permita la interacción visual y auditiva entre el conciliador y las partes durante toda la audiencia de principio a fin.

En el acuerdo o no acuerdo que se llegue entre las partes, el acta que se emita deberá ser firmada de forma digital con los certificados digitales debidamente acreditados o inscritos

en la Oficina de Prestadores de Servicios de Certificación Digital que se encuentra a cargo de Indecopi o deberán presentar su certificado digital incorporado en su DNI electrónico.

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Gaitán y Rodríguez (2020), con su trabajo denominado “*La Conciliación Extrajudicial En Tiempos De Covid-19*”, por la Universidad de Santo Tomás en Colombia, tuvieron como objetivo principal del mismo el poder analizar el impacto del Covid-19 en la conciliación extrajudicial y explorar cómo la pandemia ha transformado este mecanismo en Colombia, en dicho trabajo se abordaron diversas temáticas y aristas, dentro de las cuales estaban las audiencias no presenciales, las audiencias virtuales y la utilización de medios electrónicos para asegurar la viabilidad de la conciliación. Asimismo, se trató los conflictos en momentos de crisis. Se concluyó que es importante el poder entender y aproximarse a la conclusión virtual, para así poder adaptarse a la misma. El ser empático y comprensivo con esta nueva forma de realidad es más que importante dado que implica modificaciones significativas. Las tecnologías conllevan un cambio sustancial en como ver y manejar los procesos, sin embargo, es una oportunidad más que importante para la adecuación a una nueva realidad, buscando una mejora en la transformación de los procesos.

La tesis antes comentada nos aporta un punto de vista desde la importancia de la adecuación de la conciliación extrajudicial a la virtualidad, por lo que la presente tesis abordará una perspectiva desde los retos de la conciliación extrajudicial en la virtualidad.

Desde su perspectiva, Herrera (2019) abordó en su investigación titulada "La Conciliación Virtual En Colombia", realizada en la Universidad Cooperativa de Colombia, el análisis del uso de la conciliación por parte del legislador colombiano desde los primeros años de la república. Tradicionalmente, el proceso conciliatorio ha sido presencial y escrito, requiriendo que las partes se desplacen ante el conciliador para resolver sus conflictos. Sin embargo, el avance de las tecnologías ha permitido la implementación de audiencias judiciales virtuales a través de teleconferencias o videoconferencias, eliminando la necesidad de presencia física. Esto plantea interrogantes sobre los efectos jurídicos de la conciliación virtual según la legislación colombiana. Aunque no existen disposiciones específicas al respecto, es plausible argumentar que estas conciliaciones virtuales tendrían la misma validez jurídica que las presenciales. A pesar de los retos que implica, como garantizar principios como la equidad, confidencialidad y veracidad, así como la autenticidad y seguridad de las comunicaciones, la conciliación virtual representa una alternativa eficiente para la resolución de conflictos. Por ende, el marco legal colombiano debería adaptarse y reconocer esta realidad, estableciendo protocolos claros y asegurando la participación efectiva de todas las partes involucradas. En resumen, aunque carece de regulaciones específicas, la conciliación virtual debería ser considerada legal y válida en Colombia, siempre y cuando se tomen medidas para proteger los derechos y principios jurídicos.

La presente tesis nos aporta un punto de vista desde los retos que implicaría para el sistema colombiano la inmersión de la virtualidad de

conciliaciones, por lo que, la investigación a desarrollar buscará enfocarse en los beneficios que aporta la virtualidad.

Desde otro punto de vista, Arboleda et al. (2018), en su investigación titulada "La Conciliación Virtual Extrajudicial En Derecho; Reflexiones Frente A La Ética", realizada en la Universidad Simón Bolívar de Venezuela, se propusieron examinar el aspecto ético de la conciliación extrajudicial virtual, destacándola como un método gratuito, rápido y eficaz para resolver disputas legales. Para abordar este análisis, se empleó el método deductivo-analítico. Hasta el momento, los resultados parciales obtenidos se han centrado en la adaptación de la virtualidad en las audiencias de conciliación. Se ha observado cómo la introducción de la conciliación virtual ha permitido superar limitaciones geográficas y ampliar la participación de individuos en los procesos conciliatorios. Asimismo, se ha constatado que esta modalidad virtual puede hacer que los procedimientos sean más eficientes y económicos.

En resumen, se concluye que la ética en la conciliación virtual es una consecuencia de los avances tanto sociales como tecnológicos. El uso de la tecnología como medio para alcanzar a un mayor número de personas y mejorar la efectividad de los procesos conciliatorios se considera en sí mismo un enfoque ético. La promoción de una cultura de diálogo y la búsqueda de soluciones a través de la conciliación se ven favorecidas gracias a la conciliación virtual. Esta modalidad ofrece oportunidades de acceso a la justicia a una gama más amplia de personas y fomenta una resolución ética de conflictos.

La presente tesis nos aporta una visión desde los beneficios que presenta la virtualidad, por lo que la presente investigación brindará un aporte desde los retos y las mejoras que tendrá la virtualidad en la conciliación.

Asimismo, Peña (2021), en su artículo titulado "Buenas prácticas virtuales para celebrar una audiencia", publicado en la Revista jurídica Perspectivas de la Universidad de La Plata - Argentina, concluyó, entre otros aspectos, que existe la necesidad de adoptar un nuevo enfoque en la actuación administrativa y judicial por parte de los convocados, el conciliador y los funcionarios judiciales. Esto implica una redefinición de los principios procesales y una adaptación a la identidad digital, ya que la tecnología introduce particularidades que aún no se han explorado por completo. Por ejemplo, el concepto tradicional de domicilio como relación con un territorio pierde relevancia en un entorno digital, donde la flexibilidad de las formas es favorecida por la tecnología.

La presente investigación nos aporta una perspectiva desde los enfoques que le debe dar a los procesos desde la virtualidad para poder maximizar el beneficio de esta, por lo que, esta tesis buscará aportar nuevas formas de abordar la virtualidad para la celeridad de los procesos mediante nuevos principios.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Mendoza, N. & Reyes, V. (2021), en su investigación titulada "Las Audiencias Virtuales Vía Conciliación Extrajudicial En Tiempos De Pandemia", llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo, se propusieron analizar las dificultades surgidas en las audiencias virtuales durante los procesos de conciliación extrajudicial en el contexto de la pandemia. Para ello, adoptaron un enfoque

fenomenológico en una investigación básica, centrada en comprender las experiencias de los participantes. Utilizaron un método inductivo para extraer conclusiones a partir de los datos recopilados y privilegiaron un enfoque cualitativo que destacara la calidad y el significado de dichas experiencias.

Durante la pandemia, la implementación de medios electrónicos y similares se convirtió en una medida esencial para prevenir contagios y minimizar riesgos. Sin embargo, en el ámbito de las audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial, en lugar de facilitar los procedimientos, surgieron dificultades que obstaculizaron su desarrollo adecuado. Estas dificultades abarcaron desde problemas en el diálogo hasta la pérdida de inmediatez y la violación de principios importantes como la equidad, la confidencialidad, la veracidad y la buena fe, establecidos en el reglamento.

Al examinar las limitaciones de la Ley N° 31165 en relación con las audiencias de conciliación extrajudicial, se identificaron ciertas restricciones. Desde el inicio, se requería que las partes tuvieran firma digital para participar en el proceso, lo cual se convirtió en un obstáculo para aquellos que carecían de acceso o conocimiento suficiente sobre esta tecnología. Es esencial considerar estas limitaciones y dificultades surgidas durante la implementación de audiencias virtuales en los procesos de conciliación extrajudicial, con el fin de identificar áreas de mejora, buscar soluciones efectivas y garantizar que los principios fundamentales no se vean comprometidos durante el proceso de conciliación.

La presente investigación nos aporta una perspectiva desde las limitaciones y dificultades a los cuales se enfrentan las audiencias virtuales de

conciliación, por lo que esta investigación buscará presentar las ventajas y mejoras de las audiencias virtuales.

Desde su punto de vista, Berenson (2018), en su tesis titulada "*La Conciliación Extrajudicial Y El Acceso A La Tutela Judicial Efectiva En Los Juzgados Civiles De La Provincia De Coronel 2018*", desarrollada en la Universidad Privada de Pucallpa, tuvo como objetivo principal examinar la relación entre la conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva. Para ello, se llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo correlacional y explicativo, que permitió profundizar en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Se utilizó la observación y se diseñaron cuestionarios validados aplicados a 50 personas, entre jueces, conciliadores y abogados. La evaluación de las hipótesis planteadas se realizó mediante la prueba de chi cuadrado.

Los resultados revelaron que el 33,3% de los participantes manifestaron que la conciliación extrajudicial casi siempre limita el acceso a la tutela procesal efectiva, mientras que un 20% respondió que siempre representa una limitación. Además, el 60% indicó que nunca es un proceso rápido y económico. Por otro lado, un 33,3% afirmó que la vigencia de la ley de conciliación extrajudicial siempre ha alterado los derechos de los justiciables en los procesos civiles, y otro 33,3% respondió que casi siempre esta ley constituye una limitación para acceder a la tutela judicial efectiva.

En cuanto a la percepción sobre la ley de conciliación extrajudicial, un 20% consideró que siempre constituye una limitación para acceder a la tutela judicial efectiva, y un 33,3% afirmó que siempre esta ley desconoce el contenido del artículo

139° inciso 1 de la Constitución Política del Estado. Por último, un 33,3% señaló que siempre es necesario modificar la ley de conciliación extrajudicial para no afectar el proceso civil.

Por lo antes expuesto, la presente tesis nos aporta una visión desde las mejoras tanto procedimentales como de fondo de la legislación referente al proceso de conciliación, por lo que, la presente tesis, aportará dar un punto de vista desde la forma de trabajo y procedimientos que pueden darse mediante la virtualidad, eliminando muchos formalismos y burocracia que presenta la presencialidad.

Por otro lado, Cavero (2022) llevó a cabo una investigación titulada "Implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación de las DEMUNA, Iquitos2022", como parte de sus estudios en la Universidad Científica del Perú, en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, para obtener el título profesional de abogado. Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, de tipo básico y no experimental, utilizando la encuesta como método principal de recopilación de datos.

Las conclusiones de la investigación se centran en tres puntos principales. En primer lugar, se señala la viabilidad de la utilización de audiencias virtuales en asuntos familiares, lo que podría facilitar la resolución de conflictos sin la necesidad de encuentros físicos. Se destaca la importancia de contar con aspectos normativos que respalden y regulen el uso de estas audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación, así como la relevancia de considerar aspectos culturales y tecnológicos para garantizar su eficacia y beneficio.

En segundo lugar, se examinan tres principios de la conciliación: celeridad, simplicidad e inmediación. Se concluye que la implementación de audiencias virtuales no afecta negativamente a estos principios, sino que más bien favorece su aplicación, lo que sugiere que las audiencias virtuales pueden ser una herramienta efectiva en el proceso de conciliación.

Se destaca que el presente estudio ha servido como un referente en cuanto a la efectividad y los beneficios que las audiencias virtuales ofrecen en cuestiones familiares. Por ende, el objetivo de esta investigación es explorar las implicaciones y las mejoras normativas necesarias para integrar las audiencias virtuales como parte integral de los procedimientos judiciales en la actualidad.

En su investigación titulada "Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution" (Osna, 2019), el autor se propuso examinar la coherencia entre el discurso de los medios en línea de resolución de disputas y la preservación del concepto de acceso a la justicia, considerado como un aspecto crucial en el ámbito procesal en relación con los métodos alternativos de resolución de conflictos, con un enfoque particular en la cultura del proceso civil. Este estudio se enmarca en un diseño cualitativo descriptivo.

Como conclusión, se estableció que el proyecto de justicia y la utilización de medios en línea no solo son factibles, sino también necesarios, impulsados por el avance tecnológico en nuestra sociedad, lo que está transformando las formas de intercambio de información en el contexto actual. Por lo tanto, se

enfaticó la importancia de no ignorar esta realidad, sino de buscar activamente la creación de alternativas coherentes para adaptarse a sus demandas.

Finalmente, se puede comentar que la presente tesis otorga un punto de vista desde la necesidad de la implementación total de la virtualidad en los procesos, por lo que, para aportar a la academia, la presente tesis buscará ahondar más en la implicancia en la mejora de los procesos que tiene la virtualidad.

1.3.Bases Teóricas

1.3.1. Conciliación extrajudicial

Según Taramona (2001), el propósito fundamental de promover la conciliación extrajudicial radica en aliviar la carga de trabajo de los tribunales y facilitar una resolución más eficiente y rápida de los asuntos legales. En sus palabras, la conciliación se convierte en una herramienta fundamental cuando los implicados aceptan y adoptan como propia, fruto de negociaciones exhaustivas que culminan en un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados.

En la Ley 26872, es interesante mencionar que dentro de las materias conciliables para este MARCS se considera especializada en el ámbito familiar; en aquí donde se le da la mayor importancia a los intereses del menor desde las capacidades y disponibilidades de las partes como pueden ser la pensión de alimentos, régimen de visitas, tenencia y todo aquello que sea en relación al ámbito familiar. He de aclarar que en el Art. 10 de la ley ya mencionada el texto original dice “La Audiencia de Conciliación es única y se realizará en el local del Centro de Conciliación autorizado en presencia del

conciliador y de las partes, pudiendo comprender la sesión o sesiones necesarias para el cumplimiento de los fines previstos en la presente ley”. Esto fue realizado en el Art. 37 del Texto Único Ordenado del 16 Reglamento de la Ley de Conciliación, el cual fue aprobado mediante DS 017-2021- JUS.

Según Peña (2012), el rol del conciliador ha experimentado cambios a lo largo del tiempo conforme ha aumentado la utilización y necesidad de la conciliación extrajudicial. Inicialmente, el conciliador se limitaba a proponer soluciones que no siempre eran aceptadas por las partes en conflicto. Sin embargo, la Corte Constitucional ha ampliado sus atribuciones, permitiéndole influir directamente en la elaboración y aprobación del acuerdo final. A pesar de esta mayor intervención del conciliador en el proceso de conciliación, los principios de flexibilidad, informalidad y autonomía de la voluntad que guían este proceso no se desvanecen. Los implicados en dicho conflicto conservan la última palabra en el acuerdo, basándose en el proceso de reconstrucción de la narrativa dirigida por el conciliador, cuya habilidad e interés en indagar sobre la relación subyacente al conflicto influyen en gran medida en la durabilidad del acuerdo.

Por otro lado, Cavero (2022) argumenta que, en la gestión de la convivencia social, el Estado, a través de sus diversos órganos, tiene la responsabilidad de promover un ambiente de paz entre los individuos. Para alcanzar este objetivo, el Estado emplea una amplia gama de herramientas destinadas a resolver los conflictos que surgen en la sociedad, tanto de naturaleza pública como privada. Sin embargo, el aumento exponencial de los conflictos ha motivado la búsqueda de nuevas estrategias de resolución. En este sentido, en nuestro país se han adoptado los Mecanismos Alternativos

de Resolución de Conflictos (MARC), siendo la Conciliación Extrajudicial la primera en ser regulada. En ese mismo sentido este autor sostiene que en la gestión de la convivencia social, el Estado, a través de sus distintos órganos, se encuentra encargado de fomentar un ambiente de paz entre los individuos. Para lograr este propósito, se valen de una amplia gama de herramientas destinadas a resolver los conflictos que surgen en la sociedad. Algunas de estas herramientas se aplican en casos de índole pública, mientras que otras se emplean para resolver asuntos de carácter privado. Dichos mecanismos, administrativos y judiciales, son diversos y variados en su naturaleza. Sin embargo, el crecimiento exponencial de los conflictos ha impulsado la búsqueda de nuevas estrategias de solución. En este contexto, se ha dado paso en nuestro país a la adopción de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), siendo la Conciliación Extrajudicial la primera en ser regulada.

En relación con esto, Shirakawa (1999) destaca que la conciliación extrajudicial promueve una cultura de paz en la solución de conflictos, alentando a las partes a ceder en sus intereses para llegar a un acuerdo beneficioso para ambas partes. Este mecanismo fomenta el diálogo entre las partes en disputa, permitiendo encontrar soluciones incluso ante posturas divergentes. De manera complementaria, Caycedo (2019) señala que la conciliación extrajudicial genera una eficiencia procesal al ayudar a las partes a resolver sus problemas sin recurrir a los recursos judiciales del Estado.

1.3.2. Características de la conciliación extrajudicial

Según con Taramona (2001), la conciliación extrajudicial se distingue por varias características fundamentales:

- **Consensualidad:** En primer lugar, las partes implicadas transmiten sus intereses y voluntades ejecutan la autonomía, es de esa manera que el resultado final de la conciliación se da hallando un punto medio de los intereses de ambas partes.
- **Autonomía Limitada:** A pesar de que se reconoce la autonomía de la voluntad, esta no es ilimitada, las partes tienen la capacidad de ejercer sus derechos dentro de ciertos límites, evitando infringir normativas imperativas, el orden público o las normas éticas aceptadas. La conciliación se presenta como un procedimiento consensuado en el cual las partes eligen de forma voluntaria comprometerse con un acuerdo específico.
- **Objetivo determinado o determinable:** Se dirige a peticiones específicas, estas peticiones deben estar relacionadas con derechos sobre los cuales las partes involucradas tienen libertad para la toma de decisiones. En el proceso el conciliador se convierte en un individuo especializado en técnicas de conciliación y resolución de conflictos.
- **Voluntariedad:** Las partes tienen la libertad de elegir si desean involucrarse en la conciliación y explorar diferentes vías para resolver su conflicto. La conciliación representa un mecanismo voluntario en el cual las partes participan de manera libre en un proceso de negociación, considerando diversas alternativas para la resolución de sus diferencias. La voluntariedad puede variar según el modelo de conciliación adoptado por el legislador. Por ejemplo, el Código Procesal Civil establece la realización de la Audiencia de Conciliación como una fase obligatoria del proceso, mientras que la Ley de Conciliación Extrajudicial 26872 dispone que la conciliación

extrajudicial debe ser agotada obligatoriamente, siendo un requisito previo desde el 14 de enero de 2000.

- **Idoneidad del tercero:** Dentro de un marco institucional, el conciliador es un individuo con habilidades específicas en la gestión de conflictos y la aplicación de técnicas de conciliación. Su función principal radica en facilitar el proceso de negociación y colaborar con las partes involucradas para llegar a un acuerdo que satisfaga a ambas partes.
- **Informalidad:** La conciliación por su naturaleza poco formal y la ausencia de requisitos excesivos para llegar a un acuerdo. Su objetivo es alejarse de los procesos complicados y prolongados, promoviendo un ambiente flexible y dinámico que amenice la solución del conflicto de manera eficiente. Se busca que la conciliación sea un procedimiento práctico y directo, sin la necesidad de formalidades excesivas, lo que contribuye a evitar la complejidad y la lentitud en el proceso.
- **Gestión satisfactoria del tercero:** Con la guía del conciliador, los involucrados en el conflicto se esfuerzan por llegar a un acuerdo que sea mutuamente beneficioso. El conciliador está facultado para presentar diversas opciones de solución, lo que facilita el proceso de.
- **Privacidad:** La conciliación se desarrolla en un ámbito fundamentalmente privado, limitando la participación a los involucrados relacionadas con el conflicto. Se procura que estos se expresen sus puntos de vista únicamente frente a aquellos que están directamente involucrados en la disputa. Asimismo, se impone el deber de confidencialidad, lo que significa que la información intercambiada en el momento

del proceso de conciliación no puede ser divulgada ni ser utilizada en un procedimiento judicial o arbitral como evidencia.

- Horizontalidad: Es responsabilidad del conciliador facilitar el proceso de conciliación, fomentando una resolución colaborativa y equitativa entre las partes involucradas. El objetivo es prevenir cualquier desequilibrio de poder y cultivar un entorno donde todas las partes tengan la misma oportunidad de contribuir a la búsqueda de soluciones.

1.3.3. Comparación entre la conciliación y otros MARCS

En la visión de Cavero, C. (2022) explica en su tesis que el Estado, a través de sus diferentes poderes, tiene el mandato de garantizar que los individuos que cohabitan en la sociedad lo hagan en armonía y paz. Para ello, emplea una variedad de recursos para resolver conflictos, algunos de los cuales son de naturaleza pública, mientras que otros se refieren a asuntos de índole privada. Estos mecanismos, tanto administrativos como judiciales, abarcan una amplia gama de situaciones y casos. No obstante, el crecimiento exponencial de los conflictos ha motivado la búsqueda de nuevas estrategias de solución. En respuesta a esta necesidad, se ha implementado en nuestro país una serie de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARCS), siendo la Conciliación Extrajudicial el primero en ser regulado.

El informe legal de Galvez Consultores Asociados (2022) destaca las diferencias clave entre la conciliación extrajudicial y el proceso judicial. Mientras que el proceso judicial se centra en resolver las pretensiones específicas presentadas en la demanda, la conciliación busca abordar una gama más amplia de problemas para encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes. Además, la conciliación ofrece

mayor flexibilidad en los criterios de solución y promueve un ambiente cooperativo, a diferencia del proceso judicial que tiende a ser más confrontacional y basado en hechos pasados. Por último, en la conciliación se establece una relación más horizontal entre el conciliador y las partes, en contraste con el gran control que ejerce el juez en el proceso judicial.

Desde la perspectiva de Rosales, M. y Torres, A. (2020), se observan notables disparidades en la administración de justicia, donde los procedimientos, enfoques, métodos, plazos y costos de la justicia tradicional resultan excesivos en comparación con los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación. Esta última se revela como una alternativa válida y efectiva, otorgando a los ciudadanos la capacidad de abordar y resolver sus disputas de manera rápida, sin excesiva formalidad y con un ahorro significativo de tiempo y recursos económicos es la conciliación extrajudicial. Este proceso, desligado de la autoridad judicial, brinda a las partes involucradas la oportunidad de resolver sus problemas en un marco de tiempo considerablemente breve, con la asistencia de un mediador. Esto no solo implica un alivio para las familias en términos de sanación espiritual, sino que también fomenta relaciones familiares armoniosas y una cultura de paz en la sociedad. Si bien ambos enfoques, judicial y extrajudicial, tienen características distintas, la tendencia se inclina hacia prácticas menos tediosas y más justiciables.

1.3.4. Desarrollo de la conciliación extrajudicial virtual

Para contextualizarlos, Izquierdo (2021) resalta que durante la pandemia de Covid-19, se ha comprendido la importancia de ajustar los procesos de conciliación

extrajudicial para que puedan llevarse a cabo de manera remota, empleando herramientas virtuales de videoconferencia para mejorar la interacción entre las partes y el mediador

En ese sentido Mendoza, N. y Reyes, V. (2021) nos explican en su tesis que la Ley 31165 (2021), publicada en el diario "El Peruano" el 12 de abril, se modificó la Ley 26872, conocida como la "Ley de Conciliación", permitiendo la realización de audiencias de conciliación a través de medios electrónicos u otros similares, además de establecer otras disposiciones para mejorar el funcionamiento del sistema conciliatorio. Sin embargo, a pesar de estas modificaciones, aún persisten limitaciones en la referida ley que deberían ser abordadas para optimizar el uso de audiencias virtuales en el contexto de la conciliación extrajudicial.

En su estudio realizado por Osna (2019) los resultados de la investigación indicaron que el proyecto de justicia y el uso de medios en línea no solo son factibles, sino también necesarios, dado el progreso tecnológico que ha modificado las formas de intercambio e información en la sociedad actual. En este sentido, se argumenta que es imprescindible reconocer esta realidad y buscar activamente alternativas sólidas para adaptarse a sus demandas, en lugar de ignorarla.

Al igual que el autor anterior, Orosco (2015) en un estudio de enfoque cualitativo, se propuso analizar los valores inherentes tanto al objeto como al sujeto en el ámbito virtual. Su investigación concluyó que la evaluación de los diversos resultados obtenidos permitió identificar la necesidad de una nueva categorización de valores que sean aplicables específicamente a este contexto virtual. Este entorno virtual surge como respuesta a los cambios generados por el avance continuo de las Tecnologías de

Información y Comunicación (TIC), las cuales constituyen el fundamento físico de la virtualidad. En consecuencia, la modificación del artículo 2 de la Ley 26872, orientada a establecer principios adaptados a las exigencias de las audiencias virtuales, se presenta como una respuesta apropiada a la evolución tecnológica.

Por otro lado, Mallen (2005) destaca que el avance tecnológico ha transformado la manera en que se llevan a cabo las conciliaciones, permitiendo realizarlas de forma virtual y eliminando la necesidad de que las partes estén físicamente presentes. La videoconferencia se ha convertido en una herramienta popular en este sentido, al posibilitar la transmisión instantánea de audio y video, lo que facilita la interpretación de señales no verbales como expresiones faciales o tonos de voz.

Sin embargo, el autor Izquierdo (2021) destaca ciertas limitaciones de estas soluciones innovadoras. Aunque proporcionan beneficios evidentes en términos de eficiencia y reducción de tiempos de desplazamiento para las partes involucradas, es esencial considerar cuidadosamente su implementación. Se deben tener en cuenta restricciones técnicas, garantizar la confidencialidad y protección de datos, así como preservar los principios esenciales de la conciliación. Esto asegurará aprovechar las nuevas oportunidades que brinda la conciliación extrajudicial virtual y mantener la confianza de las partes en el proceso.

1.3.5. Legislación y normativas aplicables a la conciliación extrajudicial virtual

Según la Ley 31165, promulgada luego del progreso innovador en conciliación virtual que marcó el cibertribunal peruano, se ha permitido el uso de tecnologías en los procedimientos conciliatorios, incluida la celebración de audiencias virtuales. Esta ley, que modifica varios artículos de la Ley de Conciliación, representa

un avance significativo después de más de 20 años. En el contexto de la conciliación extrajudicial, un aspecto relevante es el desarrollo de la audiencia, donde las partes se reúnen bajo la dirección del conciliador en un ambiente propicio para alcanzar un acuerdo pacífico. Tradicionalmente, estas audiencias se llevaban a cabo en un entorno físico, con las partes sentadas alrededor de una mesa redonda u ovoide. Sin embargo, con la incorporación de la Ley 31165, se reconoce la posibilidad de realizar la conciliación tanto de forma presencial como por medios electrónicos, adaptándose así a las nuevas realidades y posibilidades tecnológicas.

La ley ya mencionada, en su artículo 24 en Perú, establece que los centros de conciliación tienen la responsabilidad de verificar los documentos presentados desde el inicio del proceso hasta la etapa final, que incluye la entrega del acta. Esto implica que, al presentar la solicitud, el conciliador debe asegurarse de que el asunto sea conciliable, verificar la integridad de los datos requeridos por la ley, incluyendo firmas, huellas dactilares y documentos adjuntos según la naturaleza del conflicto. Además, el centro de conciliación es responsable de notificar correctamente a las partes involucradas y de elaborar el acta de conciliación.

Asimismo, señala que el centro de Conciliación Extrajudicial debe contar con un reglamento interno que defina su propósito, los procedimientos a seguir y las tarifas aplicables, así como garantizar el respeto a los principios de la conciliación. Las funciones específicas del centro están detalladas en el Reglamento, artículo 48°, proporcionado por la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de Solución de Conflictos. Además, según el artículo 28° de la Ley 26872, los Centros de Conciliación

Extrajudicial son responsables de mantener y custodiar los expedientes, el Libro de Registro de Actas y el Archivo de Actas.

En la tesis “Implementación de las audiencias virtuales en los procedimientos de conciliación de las demunas, iquitos-2022” Cavero, C. (2022) comenta que el Estado peruano ha establecido un marco regulatorio actualizado mediante diversas normas emitidas en el año 2021. Entre ellas, destaca la Ley N° 31170, la cual dispone la implementación de Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas en todas las entidades de la administración pública. Además, se cuenta con normativa específica que autoriza el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en los procedimientos conciliatorios virtuales.

La Ley de Conciliación, modificada a la Ley 31165, junto con su Reglamento, aprobado por el DS 017-2021-JUS, establece que los medios electrónicos deben permitir la transmisión clara del sonido e imagen en tiempo real o sincrónico (Art. 7). Este marco normativo establece el principio de claridad digital para la conciliación por medios electrónicos, que exige que todas las audiencias cumplan con estándares de claridad, accesibilidad e integridad.

En este sentido, según Hurtado (2017), la "presencia virtual" implica la utilización de tecnologías adecuadas, como la videoconferencia, que garantice una comunicación óptima bidireccional y simultánea de imagen y sonido, asegurando seguridad, velocidad e inmediatez.

Es así como Fernández (2019) destaca que el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de la Dirección de Conciliación y Medios Alternativos de

Solución de Conflictos, tiene áreas dedicadas a la autorización, supervisión y sanciones, de acuerdo con el artículo 26° de la Ley de Conciliación. Estas áreas se encargan de acreditar, registrar, autorizar, renovar, supervisar y sancionar a los operadores del sistema conciliatorio, centros de capacitación y formación, capacitadores, y centros de conciliación extrajudicial.

1.3.6. Protocolo de la conciliación por medios virtuales

Veliz, J. (2023) examinó exhaustivamente el proceso de conciliación virtual, destacando varias etapas cruciales que deben seguirse para garantizar su eficacia y legitimidad. Estas etapas se detallan a continuación:

Antes de iniciar la audiencia de conciliación virtual, el centro de conciliación solicita un formulario específico que incluye los datos de contacto de las partes, como números de teléfono y direcciones de correo electrónico. Verificar la autenticidad de esta información es crucial para asegurar una comunicación fluida entre las partes involucradas.

Posteriormente, se realizan pruebas preliminares para confirmar la conectividad de los sistemas de comunicación y la veracidad de los documentos de identidad presentados. Se llevan a cabo correos electrónicos y llamadas de prueba, además de solicitar una copia del documento nacional de identidad (DNI) para su registro. Estas medidas son esenciales para garantizar la seguridad y autenticidad de la audiencia de conciliación virtual.

Una vez verificadas las identidades de las partes, se procede con el envío de invitaciones formales por correo electrónico para la audiencia virtual. Estas invitaciones incluyen detalles como la fecha y hora de la audiencia, cumpliendo con los plazos legales

establecidos. Además, se ofrece capacitación sobre el uso de la plataforma virtual seleccionada, como Google Meet o Zoom, para facilitar la participación en la audiencia.

Las partes confirman su asistencia a la audiencia virtual mediante correos electrónicos previos y, en la fecha programada, se lleva a cabo el proceso de conciliación. Durante la audiencia, las partes deben participar activamente y estar presentes conforme al procedimiento legal establecido.

Una vez finalizada la audiencia, el centro de conciliación redacta un acta detallando los acuerdos alcanzados entre las partes. Este documento se comparte con las partes para su revisión y confirmación. Posteriormente, se envía por correo electrónico en formato PDF con firma y sello digitales para asegurar su autenticidad y preservar su integridad.

Las partes confirman la recepción y aceptación del acta de conciliación mediante un correo electrónico de acuse de recibo. Este paso es fundamental para validar los acuerdos alcanzados durante la conciliación.

Finalmente, el acta de conciliación, junto con la correspondencia electrónica y otros documentos relevantes, se archiva de acuerdo con los procedimientos establecidos para garantizar una documentación completa y precisa de todo el proceso.

1.3.7. Estándares de los medios virtuales en la conciliación

De acuerdo con Veliz, J. (2023) quien en su tesis explica El principio de claridad digital, establecido en el artículo 7° del Decreto Supremo N° 017-2021-JUS, es fundamental para la conciliación por medios electrónicos. Este principio asegura que las audiencias y actuaciones digitales sean comprensibles y transparentes, garantizando una

comunicación clara entre las partes y el conciliador. Además, busca preservar la integridad de la información generada durante el proceso.

Los estándares del principio de claridad digital incluyen:

- La accesibilidad: Las partes deben tener acceso a la grabación de la audiencia de conciliación, la cual debe ser entregada por el Centro de Conciliación al finalizar la misma o dentro de un plazo máximo de dos días hábiles. También deben poder obtener nuevas copias previo pago establecido en el reglamento.
- La claridad digital: Este criterio exige que la plataforma utilizada para la audiencia de conciliación por medios electrónicos sea en tiempo real y sin fallas. La conexión debe ser bidireccional y simultánea, permitiendo una interacción clara entre el conciliador y las partes. Esto garantiza una participación efectiva en la audiencia.
- La integridad: Este criterio asegura que la grabación de la audiencia sea intangible. El Centro de Conciliación y el conciliador deben recopilar y trasladar la grabación a un repositorio seguro sin realizar ediciones, preservando su autenticidad. Esto es esencial para mantener la integridad y validez del proceso.

Estos estándares son esenciales para garantizar la efectividad y confiabilidad de la conciliación virtual, asegurando una comunicación fluida y transparente, así como la preservación fiel de los registros del proceso.

1.3.8. Ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual

En el sentido de las ventajas según Tayro (2016), la videoconferencia se define como un sistema de comunicación que permite la transmisión y recepción simultánea de señales de audio, imagen y datos entre dos o más ubicaciones remotas en

tiempo real. Esto posibilita la comunicación de personas, audiencias y otras diligencias de índole judicial. La pandemia del Covid-19, a partir del año 2020, generó una masificación en el uso de las plataformas de videoconferencia, las cuales ya existían desde hace más de una década, principalmente enfocadas en el ámbito educativo y conferencias académicas. Estas herramientas se volvieron muy comunes no solo para actividades laborales, sino también para reuniones sociales y familiares.

En un estudio realizado por Arboleda (2015), cuyo propósito fue describir las características de la conciliación virtual en una muestra de centros de conciliación y arbitraje de Medellín, se llegó a la conclusión de que este método era gratuito, rápido y eficiente en la resolución de conflictos legales. Se destacó que la conciliación virtual se valía de diversos medios tecnológicos que ofrecían ventajas en términos de rapidez y flexibilidad para resolver disputas a través del diálogo. De este modo, la conciliación extrajudicial se posiciona como un mecanismo de resolución de conflictos que no se limita exclusivamente al ámbito estatal.

Desde el punto de vista de Veliz, J. (2023) en las desventajas se puede encontrar una mala aplicación de la conciliación mediante medios electrónicos ya que plantea desafíos importantes. Aunque esta forma de resolver conflictos puede ofrecer ventajas en términos de accesibilidad y eficiencia, es esencial abordar y superar preocupaciones para garantizar que se respeten los principios fundamentales de equidad, veracidad, buena fe y confidencialidad. Es crucial encontrar soluciones adecuadas para asegurar la integridad y efectividad de este proceso.

Según Franciskovic (2020), algunas características esenciales de la conciliación podrían no cumplirse en el ámbito digital, como la búsqueda de los intereses de las partes, la escucha activa y dialogada, la inmediatez y la relación entre ellas.

Ante estas preocupaciones, se han realizado modificaciones en el reglamento de la Ley de Conciliación, las cuales se encuentran sistematizadas en el Decreto Supremo N° 017-2021-JUS. Este reglamento establece parámetros para la realización de audiencias por medios electrónicos, como la claridad digital, accesibilidad e integridad.

El análisis de la regulación en el artículo 10° de la Ley de Conciliación Extrajudicial y las modificaciones al reglamento suponen un punto de inflexión en el desarrollo del proceso de conciliación. En este contexto, esta investigación busca determinar la relación entre el uso de medios electrónicos y la eficacia de la conciliación extrajudicial en el Distrito de El Tambo en el año 2022.

1.3.9. Eficacia de la Conciliación Extrajudicial Virtual

La evolución del entorno social, impulsada por el avance de los medios de comunicación y nuevas tecnologías, ha impactado significativamente en el ámbito jurídico. Arboleda y colaboradores (2018) destacaron esta transformación, señalando que la virtualidad está revolucionando diversos sectores, incluyendo el sistema judicial. En este contexto, la conciliación se ha posicionado como un mecanismo alternativo y complementario a la justicia tradicional para resolver conflictos, con una estructura y regulación constitucionalmente respaldadas.

La Ley N° 31165, que modificó la Ley N° 26872, es un claro ejemplo de cómo se han adaptado las normativas para integrar la conciliación en la era digital. Esta ley permite la realización de audiencias de conciliación mediante medios electrónicos u otros

similares, facilitando el acceso a la justicia y promoviendo la eficiencia en la resolución de disputas.

Es por eso que Moreno (2020) enfatizó el crecimiento de la virtualidad en Sudamérica, especialmente en instituciones públicas y privadas relacionadas con la justicia. Destacó que este crecimiento se debe a la necesidad de distanciamiento físico, lo que ha impulsado la innovación y la creación de nuevas herramientas y servicios para facilitar las funciones de estas instituciones.

Por otro lado, Ruiz (2020) observó a nivel mundial que la crisis sanitaria ha provocado una paralización económica y ha generado un ambiente de incertidumbre. En respuesta, las personas se han visto obligadas a reinventarse y han acelerado la adopción de la virtualización en diversos ámbitos. Esta rápida adaptación ha dado lugar a nuevas estrategias para la comunicación y la resolución de conflictos.

Y finalmente Julca (2021) planteó la necesidad de habilitar las labores de los operadores de justicia y facilitar el acceso a la virtualidad en los procedimientos conciliatorios, especialmente en el contexto de la emergencia sanitaria actual. Argumentó que es fundamental proporcionar a estas instituciones las mismas oportunidades y facilidades que se ofrecen a las entidades del Estado.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta General:

¿Cuál es la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021?

1.4.2. Preguntas específicas:

PE1: ¿Cuáles son los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil?

PE2: ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil?

PE3: ¿Cuál es la percepción de las partes sobre la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil?

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

OE1: Identificar los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

OE2: Analizar las ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

1.6.Limitaciones de la investigación

1.6.1. Delimitaciones teóricas:

El presente trabajo de investigación tiene como campo de estudio el ámbito de la conciliación extrajudicial y se desarrolló dentro de una teoría mixta, inclinándose a que se llegue a un acuerdo dentro de una audiencia conciliatoria.

1.6.2. Delimitaciones espaciales

La presente investigación se desarrolla en los procesos de conciliación extrajudicial desarrollados en el Distrito de Miraflores.

1.6.3. Delimitaciones temporales

La presente tesis desarrolla dentro del año 2021 en los procesos de conciliación extrajudicial en el Distrito de Miraflores.

1.7.Hipótesis

1.7.1. Hipótesis general

La conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021 fue medianamente efectiva en los casos debido a la correcta aplicación de principios por parte de los conciliadores extrajudiciales en la inmersión de la virtualidad dentro de sus procesos.

1.7.2. Hipótesis específica

HE1: Los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil, son la celeridad, la accesibilidad la eliminación de burocracia papelería.

HE2: Las ventajas que presenta las conciliaciones extrajudiciales virtuales son el ahorro de tiempo y dinero, la mitigación de burocracia, calidad laboral, entre otros. Dentro de las desventajas puede existir una cierta falta de inmersión dentro del proceso, falta de capacitación en las nuevas tecnologías, y acceso limitado a los ciudadanos.

1.8.Justificación

Cuando se habla de la actualidad y de los años venideros, se debe hablar indudablemente de las tecnologías y próximas tecnologías que nos rodean en el presente y que nos rodearan en un futuro, es en ese sentido, que la justicia, no puede ser ajena a la misma,

dado que esta puede ser una vía de ayuda a la flexibilización de los actuales y burocráticos procesos de conciliación extrajudicial.

Es en ese sentido y debido a la pandemia del Covid-19, que se implementó la posibilidad de las audiencias de conciliación extrajudicial virtuales, las cuales fueron un medio de alternativa más que eficiente para tratar temas de índole civil en donde se enfrentaban las partes.

Es por lo antes mencionado, que se busca analizar la misma en el Distrito de Miraflores en el año 2021, para conocer la eficacia de los procesos de conciliación extrajudicial y así poder determinar su importancia e implicancia que ha tenido en la sociedad y en lo que se puede mejorar en un futuro.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo exploratorio y descriptivo. Se menciona que es exploratorio porque se brindó una perspectiva distinta y novedosa con respecto a la poca bibliografía existente sobre Conciliación Virtual en materia civil. Además, la investigación posee un alcance descriptivo porque, se busca detallar y caracterizar en profundidad como se lleva a cabo este proceso y la perspectiva que tienen los profesionales que son parte de esta audiencia y las partes.

2.2. Enfoque de la Investigación

Con respecto al enfoque, la presente investigación es de tipo cualitativo, en el que se busca explorar en profundidad la eficacia de la conciliación virtual en materia civil. Este estudio se sitúa en el contexto actual donde la adopción de herramientas y plataformas digitales ha cobrado una relevancia sin precedentes. A través de un enfoque cualitativo, esta tesis busca capturar las percepciones, experiencias y desafíos que enfrentan los individuos al participar en modelos en conciliación virtual. Con esta investigación no solo se pretende identificar los impactos de esta modalidad virtual en Conciliación Extrajudicial, sino también comprender sus matices y las dinámicas subyacentes que influyen en la percepción de su efectividad.

En este sentido, optamos por una metodología que nos permitiera recoger percepciones e inferencia de datos y estuviera orientada al proceso de una realidad dinámica, con el fin de conocer y profundizar la percepción de la Conciliación Extrajudicial y su eficacia en materia Civil.

2.3. Diseño de la Investigación

Según lo señalado por Aranzamendi (2010), el presente trabajo de investigación adopta un diseño no experimental de tipo transversal, caracterizado por la ausencia de manipulación o intervención directa sobre las variables de estudio. Se clasifica como transversal ya que las mediciones se realizan en un único momento y contexto específico, sin seguimiento longitudinal de las variables a lo largo del tiempo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica:

Según Carrasco (2005), la técnica se define como un conjunto de directrices que facilitan la ejecución de las tareas desempeñadas por los estudiantes durante los períodos específicos de una investigación, con el fin de permitir el análisis de los datos recopilados a través de los instrumentos empleados.

En la presente investigación se utilizó como primera técnica la entrevista, mediante la cual, se organizó preguntas de libre respuesta por parte de los entrevistados mediante la cual brindaban sus opiniones y comentarios respecto a las preguntas planteadas.

Asimismo, como una segunda técnica para la recolección de los datos, se realizó la técnica del análisis documental, mediante la cual, se revisará bibliografía concordante y referente con el tema materia de análisis para hacer una comparación respectiva con las respuestas de los entrevistados.

2.4.2. Instrumento

De acuerdo con las declaraciones de la Doctora Claudia Arispe Albuquerque y otros expertos, los instrumentos son esenciales para la implementación efectiva de la técnica y deben ser diseñados de manera apropiada, teniendo en cuenta las variables e indicadores relevantes (Arispe, C., et al., 2020).

a. Cuestionario de entrevistas

Para este estudio, se realizaron entrevistas virtuales con una variedad de expertos en Conciliación Extrajudicial, así como con individuos que han estado involucrados en procedimientos de conciliación. Se desarrolló un cuestionario que incluía interrogantes pertinentes relacionadas con el tema de investigación.

b. Guiar de Análisis documental

Para la presente investigación, se realizó una guía de análisis documental en donde se analizará lo especificado por el autor y las conclusiones que dicha interpretación nos permite definir.

2.5.Población y Muestra

2.5.1. Población

De acuerdo con la definición proporcionada por Hernández, Fernández y Baptista (2014), el término "población" denota el conjunto de entidades o elementos que constituyen el foco de investigación, y es imperativo que exista una vinculación estrecha entre dicha población y el objeto de estudio en cuestión.

La población que analizaremos dentro de este aspecto se compone de la siguiente manera:

- 11 Conciliadores Extrajudiciales quienes han visto la experiencia de la conciliación virtual en persona.

- 4 Personas que han realizado conciliaciones en esta modalidad virtual.

- 3 Trabajos de investigación referentes al tema de investigación

2.5.2. Muestra

Para la selección de esta muestra, se tuvo como premisa contar con personas que tengan experiencia laboral como Conciliadores Extrajudiciales, teniendo en cuenta que dichas personas nos pueden brindar información relevante para el objeto de la presente investigación, ya que, son especialistas en dicha rama.

También, se contó con personas que hayan tenido alguna conciliación Extrajudicial en materia civil.

Según la referencia citada de Hernández, Fernández y Baptista (2014), se establece que la muestra constituye una porción representativa extraída de un conjunto de elementos específicos que conforman el grupo objetivo de la investigación, cuyas características están definidas por el término "población".

Para la presente investigación, la muestra representa el mismo número de población de la entrevista y de las doctrinas escogidas para el análisis respectivo.

2.6.Método

El enfoque metodológico adoptado en el presente estudio se inscribe en el ámbito de la investigación jurídica, caracterizado por el análisis exhaustivo del marco normativo y las teorías pertinentes en el ámbito del sistema legal. El propósito fundamental de esta elección metodológica radica en la evaluación de la eficacia de la conciliación

extrajudicial virtual como mecanismo alternativo para la resolución de controversias en materia civil, específicamente en el distrito de Miraflores - Lima durante el año 2021.

2.7.Procedimiento y Análisis de datos

En una fase inicial, se llevó a cabo la revisión exhaustiva de la literatura jurídica pertinente con respecto al tema en cuestión, seguida de la sistematización de los hallazgos en una matriz metodológica.

Posteriormente, se procedió a la realización de entrevistas, las cuales fueron diseñadas en función de los problemas y objetivos delineados en el marco de la presente investigación, tanto para los Conciliadores Extrajudiciales y Personas Naturales las cuales consisten en (6) preguntas para los Conciliadores Extrajudiciales y (5) preguntas para las Personas Naturales que hayan participado en una Conciliación.

Por último, se efectuó la transcripción de dichas entrevistas, cuyas respuestas más significativas fueron compiladas en un documento de procesador de texto con el propósito de facilitar una comparación entre las manifestaciones de los entrevistados y la doctrina identificada.

2.8.Aspectos éticos

Es de suma importancia señalar que la información recabada y recopilada de diversas fuentes, como libros, artículos, investigaciones y otros documentos, ha sido realizada en estricto apego a los derechos de autor, conforme a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 823, que establece la Ley de Propiedad Intelectual, así como en el Decreto Legislativo N° 822, que regula la Ley sobre Derechos de Autor. En este sentido, se han efectuado las correspondientes citas y referencias para reconocer debidamente la

autoría de dichos materiales.

Adicionalmente, se ha observado rigurosamente el Manual elaborado por la Asociación Americana de Psicología (American Psychological Association - APA) en su séptima edición, a fin de garantizar la correcta y adecuada presentación de las citas y referencias bibliográficas conforme a los estándares establecidos por dicha entidad.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Conforme a la exposición realizada por Fernández, Urteaga y Verona (2015), se establece que la sección correspondiente a los resultados tiene como finalidad principal la presentación de los datos obtenidos durante el proceso investigativo, sin que estos sean objeto de análisis o interpretación por parte de los autores. Dichos datos son mostrados en su estado original, ya sea a través de tablas, gráficos o comparaciones textuales.

3.1.Resultado N° 01

Objetivo Especifico N° 1: Identificar los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

3.1.1. De las Entrevistas a Conciliadores Extrajudiciales

1.- ¿Considera en que el uso de las audiencias virtuales ayuda a la simplificación de los procedimientos conciliatorios?

Tabla 1 - Simplificación de Procesos

CONCILIADOR	RESPUESTA
Jenny Rocio Diaz Honores	No, no considero que sea más factible que la conciliación extrajudicial presencial.
Samantha Milagros Bustamante Escardó	Si, ayuda mucho a la simplificación y a la celeridad de la conciliación extrajudicial.
Maricarmen Dolores Chávez Cedrón	Considero que en algunos casos puntuales puede ayudar a la simplificación de los procedimientos conciliatorios.
María Susana Rodríguez Cruzado	No, no ayuda en lo absoluto.
Carlos Enrique Canelo Mesías	Ayuda un poco, pero no tanto.
Julio André Monteagudo Peña	Si, ayuda bastante a la simplificación de los procesos conciliatorios.

Natalia Sampen Gamarra	Considero que no.
Geraldin Suelen Venegas Valencia	En algunos casos, pero dependerá de cada supuesto.
Ana Fiorella Contreras Oyola	A mi parecer, no ayuda a los procesos conciliatorios.
Edith López	No, desde mi punto de vista no hubo un cambio significativo.
Camila García Silva	En casos particulares, si ayuda mucho.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: De acuerdo a lo respondido por los conciliadores entrevistados, se puede apreciar opiniones más que divididas respecto a la simplificación de los procesos conciliatorios por medio de la virtualidad, dado que 5 conciliadores indican que no existe una simplificación, mientras que 3 conciliadores indican rotundamente que sí y los últimos 3, indican que dependerá puntualmente global, por lo que se podría considerar que dependiendo los casos, la virtualidad podría ayudar o no al proceso conciliatorio.

2.- ¿Está de acuerdo en que el uso de las videoconferencias constituye una alternativa para que las partes participen directamente en la audiencia de Conciliación y no se pierda la esencia de la conciliación que es personalísima?

Tabla 2 - Esencia Personalísima

CONCILIADOR	RESPUESTA
Jenny Rocio Diaz Honores	Si, en eso, esta nueva forma de conciliación ayuda mucho.
Samantha Milagros Bustamante Escardó	Si, totalmente de acuerdo, es una alternativa bastante importante.
Maricarmen Dolores Chávez Cedrón	Si, ayuda en mucho en que no se pierda este principio tan importante de la esencia personalísima.
María Susana Rodríguez Cruzado	Si, brinda una alternativa que puede servir para el desarrollo adecuado del proceso conciliatorio.
Carlos Enrique Canelo	No estoy de acuerdo, la presencialidad permite que se dé una

Mesías	esencia personalísima, la virtualidad la perjudica.
Julio André	Por supuesto, es una alternativa más que eficiente.
Monteagudo Peña	
Natalia Sampen Gamarra	En algunos casos particulares es una alternativa adecuada desde mi perspectiva.
Geraldin Suelen Venegas Valencia	Si, es una alternativa para que no se pierda el factor personalismo de los procesos conciliatorios
Ana Fiorella Contreras Oyola	Si, es una alternativa más que importante.
Edith López	Si, constituye una alternativa efectiva.
Camila García Silva	Desde mi perspectiva, sí.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Para la presente pregunta 9 de los 11 entrevistados consideran que la conciliación virtual si es una alternativa adecuada para que no se pierda la esencia personalísima de la misma, lo que resulta más que importante para la continuación de este tipo de conciliaciones.

3.1.2. De las Entrevistas a Ciudadanos participes en Procesos Conciliatorios

3.- De acuerdo con su criterio en la participación que tuvo como parte en un proceso conciliatorio en el Distrito de Miraflores 2021, ¿Cuáles criterios cree usted que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil?

Tabla 3 - Criterios Influyentes

CIUDADANO	RESPUESTA
Ciudadano N° 1	La facilidad que se tuvo en el contacto con el conciliador y como éste fue célere en la realización de la audiencia de conciliación, asimismo, el poder ser parte de la conciliación desde mi domicilio, sin ninguna necesidad de traslado de lugar.
Ciudadano N° 2	El poder brindar mi declaración y mi postura desde mi

domicilio, así mismo, el ahorro de tiempo y dinero que permite este tipo de audiencias virtuales creo que fue un punto importante para mí.

Ciudadano N° 3 El ahorro de tiempo en el traslado al centro de conciliación influye mucho, ahorré tiempo, asimismo, el conciliador que estuvo a cargo del proceso estuvo muy presto a brindar soluciones respecto a problemas de conexión.

Ciudadano N° 4 La facilidad de interacción con el conciliador y con la contraparte.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: La mayoría de los entrevistados coinciden que el poder realizar la audiencia desde su casa es un punto más que influyente en las conciliaciones virtuales, ello debido a que en la actualidad que hoy se vive, en donde los trabajos son home office y todo se hace desde la comodidad de la casa, resalta un criterio influyente para el común denominador de las personas, porque ello, implica a su vez ahorro de tiempo que puede ser usado para otras actividades.

3.1.3. Del Análisis Documental

Tabla 4 - Análisis Documental

Datos Generales De La Fuente Documental	Contenido Materia De Análisis	Análisis Contenido De La Fuente Documental	Conclusión
Arboleda, D., Ramírez, C., Mancipe, G. Garcés, L. & Arboleda, S. (2018). <i>La conciliación virtual en</i>	“El uso de nuevas tecnologías genera ciertos factores favorables como, por ejemplo: acortar distancias bien sean físicas o espaciales, que podrán facilitar la	Los factores que permiten la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual, como el acortamiento de distancias, el evitar el desplazamiento de	Se concluye que existen factores no solo subjetivos de cada persona, sino que también existen razones sociales para la implementación

Derecho; reflexiones frente a la ética. construcción de un personas con total de la acuerdo o la culminación discapacidad ahorro de conciliación virtual, de un conflicto, tiempo y dinero, etc., como lo es el recorte de la brecha con las personas con discapacidad para su desplazamiento, e implementación desplazamiento o el ahorro de tiempo y dinero que pueden tener las partes en el desarrollo del proceso conciliatorio.

Fuente: Elaboración Propia

3.2.Resultado N° 02

Objetivo Especifico N° 2: Analizar las ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

3.2.1. De las Entrevistas a los Conciliadores

4.- ¿Mejoraría algún aspecto en la regulación de la Conciliación Extrajudicial Virtual en el Perú?

Tabla 5 - Mejoras Regulatorias

CONCILIADOR	RESPUESTA
Jenny Rocío Díaz Honores	Si, eliminase los formalismos para realizar conciliaciones virtuales como pedir autorización para notificar virtualmente o llevar adelante una conciliación virtual, o los formalismos para identificar a las partes de la audiencia.

Samantha Milagros Bustamante Escardó	Si, la formalidad que se requiere.
Maricarmen Dolores Chávez Cedrón	Si, con respecto a los plazos y las formalidades, que terminan siendo innecesarias.
María Susana Rodríguez Cruzado	Si, que no sea tan tediosa su aplicación.
Carlos Enrique Canelo Mesías	El primer aspecto para mejorar sería la utilización de los equipos en los 3 espacios, especialmente de las partes y como segundo punto, el Nivel óptimo de internet, en muchos casos no es óptimo.
Julio André Monteagudo Peña	Ninguno, está correctamente regulada.
Natalia Sampen Gamarra	Su sobre regulación.
Geraldin Suelen Venegas Valencia	Si, su simplicidad en la aplicación.
Ana Fiorella Contreras Oyola	Si, debe ser más simple, sin necesidad de formalismos.
Edith López	La aceptación de las partes y que ambas se quieran someter a la misma.
Camila García Silva	Si las autorizaciones para realizar una y los formalismos que se necesitan cumplir, haría que sea más simple.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: La gran mayoría de los conciliadores extrajudiciales expresan como punto a mejorar el tema de los formalismos innecesarios que presenta este tipo de conciliación, pues indican que está sobre regulada y no le dan ciertas libertades al conciliador para poder desarrollar de una manera más eficiente la conciliación virtual, ello implicaría un grave problema para este tipo de conciliaciones, dado que las nuevas tecnologías permiten una interacción más rápida y eficaz entre las personas que se quieren conectar, por lo que el poner formalismos, puede perjudicar el desarrollo de las conciliaciones virtuales.

5.- ¿Cuál cree usted que son los beneficios y/o ventajas que otorga de la Conciliación Extrajudicial Virtual en el Perú?

Tabla 6 - Beneficio según Conciliadores

CONCILIADOR	RESPUESTA
Jenny Rocio Diaz Honores	Entre las ventajas está el ahorro de tiempo que se puede tener en la realización de las audiencias, así como la reducción de costos, dado que la presencialidad incrementaba algunos costos.
Samantha Milagros Bustamante Escardó	Posiblemente, la celeridad que se le pueda dar en la tramitación del proceso, dado que se utilizan correos, y otras formas de comunicación rápidas y eficientes.
Maricarmen Dolores Chávez Cedrón	El ahorro de costos, y la burocracia en papeles que antes se generaba en la presencialidad.
María Susana Rodríguez Cruzado	La celeridad de este, además de que no se pierde la interacción e intercambio de ideas y/o opiniones entre las partes.
Carlos Enrique Canelo Mesías	La facilidad de acceso y de intercambio de ideas, así como la rapidez de este.
Julio André Monteagudo Peña	Considero que la rapidez en la tramitación, la reducción de costos y la simplicidad que debería tener, son las mayores ventajas
Natalia Sampen Gamarra	La reducción de costos y el ahorro de tiempo en traslado de las partes
Geraldin Suelen Venegas Valencia	Reducción de tiempo y costos.
Ana Fiorella Contreras Oyola	La simplicidad que debería otorgar la virtualidad, además de celeridad del proceso.
Edith López	La eliminación de la burocracia y el llenado físico de documentos.
Camila García Silva	La celeridad, la eliminación de la burocracia y la eliminación

de ciertos costos.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: La mayoría de los entrevistados indica que dentro de las ventajas y/o beneficios de la conciliación extrajudicial virtual está la celeridad, la eliminación de algunos costos, de papeleos y ahorro de tiempo, lo cual se ve reflejado a consideración de los presentes testigos, en una mejor consideración por parte de los intervinientes en la conciliación.

3.2.2. De las Entrevistas a Ciudadanos participes en Procesos Conciliatorios

6.- De acuerdo con su criterio en la participación que tuvo como parte en un proceso conciliatorio en el Distrito de Miraflores 2021, ¿Qué beneficios tuvo para usted la realización de una audiencia virtual de conciliación?

Tabla 7 - Beneficios según Ciudadanos

CIUDADANO	RESPUESTA
Ciudadano N° 1	Tiempo y dinero, ayudó bastante para poder llegar a un acuerdo con la otra parte de manera más sencilla.
Ciudadano N° 2	La rapidez en la que se pudo llegar a un acuerdo con la contraparte, a través de una videollamada, sin presencialidad.
Ciudadano N° 3	Lo simple y sencillo que fue el proceso de conciliación, desde la presentación del pedido de conciliación, pasando por el traslado de la invitación, la citación virtual y la audiencia.
Ciudadano N° 4	Fue sencillo, por todo el contacto mediante correos, mensajes de WhatsApp etc., pero la acreditación fue un poco tediosa.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Para los ciudadanos entrevistados, entre los beneficios que percibieron respecto a la audiencia de conciliación extrajudicial se encuentra lo sencillo que fue, así como la rapidez en la que fueron atendidos, así como el tiempo y dinero ahorrado, lo cual, como se comentó anteriormente, resulta más que esencial en estos tiempos donde las tecnologías ayudan mucho en poder conectar a las personas.

3.2.3. Del Análisis Documental

Tabla 8 - Análisis Documental

Datos Generales De La Fuente Documental	Contenido Materia De Análisis	Análisis Contenido De La Fuente Documental	Conclusión
<p>Valdés, M, Márquez Y. (S/F). <i>“Camino Hacia Una Conciliación Virtual Exitosa: Ventajas Y Desventajas En Panorama Colombiano”</i>. Universidad Libre.</p>	<p>“Capacidad de realizar audiencias virtuales con diferentes medios tecnológicos. Facilidad de acceso a los métodos alternativos de conflictos desde cualquier territorio. Mitiga situaciones de congestión judicial en tiempos de crisis como, por ejemplo, una pandemia. Asegura el derecho de acceso a la justicia, fomentando la prestación de servicios a través de medios virtuales o audiencias que no requieran estar presentes físicamente”</p>	<p>Existen muchas ventajas plasmadas por los autores en beneficio de las audiencias virtuales, dentro de las cuales se encuentran el uso correcto de la tecnología, la facilidad de acceso a la misma, la liberación de carga judicial, el ahorro de tiempo, etc., los cuales contribuyen para el beneficio de las partes que necesiten la realización de una audiencia de conciliación extrajudicial.</p>	<p>Son claros los beneficios que otorgan las audiencias virtuales de conciliación en a Colombia y que además también son ventajas que se pueden presentar en el Distrito de Miraflores 2021, por lo que consideramos más que necesaria la promoción y desarrollo de las audiencias virtuales.</p>

3.3.Resultado N° 03

Objetivo General: Determinar la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021.

3.3.1. De las Entrevistas a Conciliadores Extrajudiciales

7.- ¿Usted como conciliador cuál cree que es el nivel de eficacia de la conciliación virtual como medio alternativo de solución de conflictos civiles?

Tabla 9 - Eficacia de la conciliación virtual como medio alternativo

CONCILIADOR	RESPUESTA
Jenny Rocio Diaz Honores	Considero que no ha sido muy exitoso.
Samantha Milagros Bustamante Escardó	Considero que es relativa, solo para casos particulares vendría a ser eficaz.
Maricarmen Dolores Chávez Cedrón	Desde mi perspectiva, considero que si es efectiva.
María Susana Rodríguez Cruzado	Teniendo en cuenta que la conciliación es un mecanismo que busca la solución a un conflicto a través del diálogo entre las partes, si no existe una conexión optima en una audiencia virtual esta no se aplicaría por ende no tendría un nivel alto de eficacia.
Carlos Enrique Canelo Mesías	Considero que tiene un nivel de eficacia mínima.
Julio André Monteagudo Peña	Para mi percepción, el nivel de eficacia es alta.
Natalia Sampen Gamarra	La eficacia es baja ya que, se necesita mucho formalismo para realizar una conciliación virtual.
Geraldin Suelen Venegas Valencia	Es medio ya que considero en algunos casos se aplica de buena forma.
Ana Fiorella Contreras Oyola	No es muy alta, ya que es tan tediosa que la aplicación de esta es baja

Edith López Para mí, su eficacia es baja.

Camila García Silva Considero que no es muy alto.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: La opinión de los conciliadores extrajudiciales se encuentra dividida respecto a la eficacia que presenta la conciliación extrajudicial virtual, 5 de los entrevistados consideran que su nivel de eficacia es baja o mínima, mientras que 3 entrevistados consideran que es alta y finalmente los 3 últimos consideran que es relativa y depende del caso en concreto. Lo antes expresado refleja que se deben hacer mejoras en el proceso de conciliación extrajudicial para así poder elevar su índice de efectividad.

8.- ¿Cree usted que la Conciliación Extrajudicial Virtual está bien regulada en el Perú?

Tabla 10 - Regulación Normativa

CONCILIADOR	RESPUESTA
Jenny Rocío Díaz Honores	No, creo que esta sobre regulada.
Samantha Milagros Bustamante Escardó	Considero que no, tiene deficiencias
Maricarmen Dolores Chávez Cedrón	Considero que esta sobre regulada, incluso más que la presencial.
María Susana Rodríguez Cruzado	No, presenta varios problemas de formalismo
Carlos Enrique Canelo Mesías	Falta regularla mejor y soy de la opinión que solo se debería dar en situaciones muy particulares y no se generalice y así evitar que se pierda la esencia de ser personalizada.
Julio André Monteagudo Peña	Creo que sí, ayuda mucho.
Natalia Sampen Gamarra	Considero que está demasiado regulada.

Geraldin Suelen Venegas Valencia Considero que sí, ayuda mucho a la rapidez de la conciliación

Ana Fiorella Contreras Oyola Si, el problema es en su aplicación.

Edith López La actual ley está sobre regulada.

Camila García Silva Para mí si lo está.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Se aprecia que existe una opinión marcada por la mayoría de los entrevistados, los cuales consideran que la ley o tiene deficiencias o se encuentra sobre regulada, lo cual impide a los conciliadores tener ciertas libertades en el proceso de conciliación extrajudicial, ocasionando que no quieran tener audiencias virtuales.

3.3.2. De las Entrevistas a Ciudadanos participes en Procesos Conciliatorios

9.- De acuerdo con su criterio en la participación que tuvo como parte en un proceso conciliatorio en el Distrito de Miraflores 2021, ¿Considera que la Conciliación Extrajudicial virtual es eficaz? ¿Por qué?

Tabla 11 - Eficacia de la conciliación virtual según ciudadanos

CIUDADANO	RESPUESTA
Ciudadano N° 1	Si, porque igual cumple su función de hacer que las partes traten de llegar a un acuerdo entre ellas de manera pacífica.
Ciudadano N° 2	Si claro, hay puntos que mejorar como todo proceso, sin embargo, cumple su labor de permitir una conciliación.
Ciudadano N° 3	Si cumple con su eficacia.
Ciudadano N° 4	Cumple totalmente con su eficacia, además permite ahorro de tiempo, dinero y demás recursos.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Para todos los ciudadanos entrevistados, la conciliación extrajudicial virtual si cumple con su función desde su perspectiva de parte, sin embargo,

cada proceso es diferente y puede presentar diversos problemas, por lo que se debe considerar una flexibilización de la norma de acuerdo con la realidad actual.

3.3.3. Del Análisis Documental

Tabla 12 - Análisis Documental

Datos Generales De La Fuente Documental	Contenido Materia De Análisis	Análisis Contenido De La Fuente Documental	Conclusión
Singona, L, Valenzuela M. (2023). <i>La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq – Cusco 2023</i> . Universidad Continental.	“En general, la conciliación extrajudicial se presenta como una herramienta eficiente y de fácil acceso para administrar justicia; por otro lado, los entrevistados mencionaron que un grupo de la población conciliante tuvo un rechazo a realizar este tipo de audiencias de conciliación por no tener experiencia con el manejo de herramientas tecnológicas, lo que ha llevado a dificultades en el procedimiento conciliatorio e incluso ha impedido alcanzar acuerdos totales.”	De acuerdo con lo comentado por los autores, se puede analizar de que la eficiencia de la conciliación extrajudicial es bastante alta, sin embargo, esta siempre debe ir acompañada de un conocimiento básico – al menos- del uso de las herramientas tecnológicas para poder realizar adecuadamente el proceso conciliatorio.	Se concluye que el proceso conciliatorio extrajudicial surte una suerte de eficacia alta, sin embargo, se debe destacar que para que esta se desarrolle de manera adecuada, se deben conocer las plataformas virtuales y tecnología en general.

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la realidad problemática que se presenta en el trabajo de investigación se tuvo como objetivo principal el poder Determinar la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021, para así lograr Identificar los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil. Para finalmente, analizar las ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

4.1.Limitaciones

En la elaboración del presente trabajo de investigación se presentaron algunas limitaciones y dificultades para la obtención y/o identificación hallazgos concretos como:

Por otra parte, en el caso de las entrevistas, el poder contactar y entrevistar a los conciliadores extrajudiciales ya los ciudadanos que participaron de la investigación fue muy complejo, debido a que se encontraban en reuniones, horario de trabajo o audiencias de conciliación y, en ciertos casos algunos se oponían a ser partícipes de la presente investigación por falta de tiempo o en algunos casos, nunca contestaron a nuestra invitación.

4.2.Implicaciones

4.2.1. Implicaciones teóricas

En lo teórico, la presente investigación ha permitido lo siguiente:

- a) Completar una investigación adecuada y metódica referente a la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021.
- b) Poder identificar los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

- c) Analizar las ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

4.2.2. Implicancias Prácticas

Desde la implicancia práctica, el presente trabajo de investigación permite marcar un comienzo o referencia, sobre los resultados y los análisis de los mismos para futuras investigaciones que comulguen en la temática planteada, los mismos que – a criterio de las presentes tesis- tendrán una referencia adecuada y organizada, con puntos importantes y concisos que pueden servir de referencia en el futuro.

4.3. Discusión

4.3.1. Discusión N° 1

Objetivo Especifico N° 1: Identificar los factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

Respecto al instrumento de entrevistas se realizó una primera pregunta a los conciliadores extrajudiciales entrevistados, la misma fue en el sentido de poder conocer si, a criterio de estos, las audiencias virtuales ayudaban a la simplificación de los procedimientos o procesos conciliatorios, obteniendo respuestas divididas entre los conciliadores extrajudiciales, dado que un 45.45% de los entrevistado señaló que la virtualidad no ayuda a la simplificación del proceso conciliatorio, dado que esta se ve afectada por una regulación normativa estricta que perjudica la simplificación del proceso, por su parte el 27.27% indica que si hay una simplificación del proceso normativo gracias a la virtualidad, dado que existe una menor burocracia en papelería y las partes pueden hacer la conciliación desde el lugar donde se encuentren, finalmente el otro 27.27% indica que esta simplificación únicamente aplica para casos en particular, pero que en la actualidad, no se puede aplicar en todos los casos.

Lo antes comentado y que fue señalado por los entrevistados, refleja una realidad más que significativa, dado que pone en evidencia que la conciliación extrajudicial virtual sufre de ciertas carencias o dificultades que no permiten su aplicación total dentro de Miraflores 2021, pues no todos los casos es la opción más viable para ser desarrollada por parte de los conciliadores extrajudiciales.

Por otro lado, respecto a la siguiente pregunta materia de análisis realizada a los conciliadores extrajudiciales, se realizó con la finalidad de conocer su opinión respecto a si las videoconferencias constituyen una alternativa para que las partes participen directamente en la audiencia de Conciliación y no se pierda la esencia de la conciliación que es personalísima, consiguiendo respuestas más que importantes, debido a que el 81.81% de los entrevistados consideró positivamente que las videoconferencias son una alternativa más que eficiente para que no se pierda la esencia personalísima de la conciliación, dado que -como se sabe- para que un proceso conciliatorio se lleve de manera, se necesita una interacción constante y oportuna de las partes, lo cual se consigue mayoritariamente con la presencialidad, sin embargo, ello se vió afectada debido a la pandemia del Covid-19, siendo sustituida por las conciliaciones virtuales, las cuales – de acuerdo a la opinión de expertos- suplió adecuadamente a la presencialidad, no perdiendo la esencia personalísima de la misma.

Asimismo, se realizó una pregunta a ciudadanos que fueron parte de una conciliación extrajudicial en el Distrito de Miraflores en el año 2021, para conocer su opinión respecto a en su opinión cuales criterios cree usted que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil. Dentro de las respuestas más relevantes de los mismos, se evidencia que, para los ciudadanos, el punto más influyente

fue el ahorro de tiempo, dinero y el poder realizar las audiencias conciliatorias desde la comodidad de su casa, lo cual, contrasta significativamente con lo expresado por los conciliadores extrajudiciales que expresaron que la virtualidad no simplifica los procesos conciliatorios, sin embargo, debe comprenderse que nos encontramos ante dos ópticas distintas de la virtualidad, puesto que los conciliatorios -en su conocimiento propio y adecuado- deben adoptar los protocolos y requisitos normativos de manera estricta, mientras que las partes de la conciliación, ven una oportunidad de ahorro de tiempo, dinero para la realización de otras actividades.

Lo antes señalado coincide plenamente con lo expresado en el análisis documental por parte de Arboleda, D., Ramírez, C., Mancipe, G. Garcés, L. & Arboleda, S. (2018), quienes señalan que además de puntos propiamente subjetivos, la virtualidad influye mucho en eficacia de las conciliaciones extrajudiciales virtuales, dado que además de lo expresado respecto al ahorro de tiempo y dinero, esta forma de conciliación extrajudicial permiten que personas con discapacidades puedan acceder sin complicaciones a este tipo de audiencias en busca de justicia sin necesidad de un desplazamiento que puede tomar tiempo y desgaste de energía para los mismos.

Lo expresado anteriormente, coincide plenamente con lo expresado por Moreno (2020) en los antecedentes de la presente investigación, quien expresa que la virtualidad es muy importante y contiene factores influyentes para tomarla en cuenta en un futuro, dado que es una manera eficaz, flexible y menos burocrática para la resolución de disputas entre las partes, asimismo, de acuerdo a lo mencionado por Franciskovic (2020) también en los antecedentes de la presente investigación, la virtualidad permite

una inmediatez y relación entre las partes que permite una resolución más efectiva respecto a la disputa entre estas.

Finalmente, se puede concluir que, si bien la virtualidad en su totalidad no reemplaza o mejora la simplificación de los procesos conciliatorios de acuerdo a lo expresado por los conciliadores extrajudiciales en su mayoría, existen casos o supuestos en los que sí, por lo cual, debe buscarse la manera, ya sea respecto a una adecuación práctica o normativa para efectivización de la simplificación en los procesos conciliatorios, asimismo, respecto a lo expresado por los entrevistados y por la doctrina analizada, la virtualidad conlleva factores que influyen grandemente en su eficacia, como lo son el ahorro de tiempo, dinero, la eliminación de la burocracia papelería y hasta incluso del recorte de brechas sociales con ciertas minorías que se pueden ver afectadas por los procesos presenciales.

4.3.2. Discusión N° 2

Objetivo Especifico N° 2: Analizar las ventajas y desventajas de la conciliación extrajudicial virtual en materia civil.

Respecto a las entrevistas relacionadas con el presente objetivo, se tuvo como tercera pregunta realizada a los conciliadores extrajudiciales, si mejoraría algún aspecto en la regulación de la Conciliación Extrajudicial Virtual en el Perú, teniendo respuestas muy similares por parte de los mismos, la gran mayoría de los entrevistados expresó su incomodidad y/o malestar por la cantidad excesiva de formalismos que impiden una correcta funcionalidad de las audiencias virtuales, asimismo, una de las respuestas más comentadas fue la sobre regulación normativa de la norma, lo cual impide mucho la libertad del conciliador. Estas desventajas y/o dificultades expresadas

por los conciliadores extrajudiciales ejemplifica correctamente por qué a la fecha, la conciliación extrajudicial virtual no ha sido desarrollada adecuadamente por todos los conciliadores, o por qué sigue siendo más desarrollada la conciliación extrajudicial presencial. Como se comentó anteriormente, la sobre regulación normativa y las trabas y formalismos impuestos genera una falta de implementación de la conciliación virtual en los centros conciliatorios de Miraflores 2021, lo cual como ya se expresó anteriormente por las presentes tesis, es un tema que debe ser solucionado para beneficios de todas las partes, y así, se desarrolle adecuadamente como en otros países de Latinoamérica.

Asimismo, se realizó otra pregunta a los conciliadores extrajudiciales, con el fin de conocer su opinión de cuáles son los beneficios y/o ventajas que otorga de la Conciliación Extrajudicial Virtual en el Perú, teniendo diferentes tipos de ventajas según el criterio de cada uno de éstos, los cuales, señalaron que tanto la celeridad, el ahorro de tiempo y dinero, son ventajas importantes que brinda la conciliación extrajudicial, otros señalaron ventajas como la eliminación de burocracia de la papelería.

Lo antes comentado es una muestra de los grandes beneficios y puntos a favor que tienen las conciliaciones virtuales en comparación con las conciliaciones presenciales, por lo que debería implementarse de manera progresiva para poder mejorar un servicio tan importante como lo es la conciliación extrajudicial que brinda de manera alternativa una solución de controversias de manera efectiva antes de que se llegue a un proceso judicial.

Por otro lado, y para conocer el punto de vista de las personas que fueron partes de procesos conciliatorios en el Distrito de Miraflores en el 2021, se les

realizó una pregunta referente a su opinión que beneficios tuvo la realización de una audiencia virtual de conciliación extrajudicial, siendo directa la respuesta de estos, pues consideraron que la facilidad en la interacción que tuvieron en la audiencia tanto con el conciliador como con la contraparte fue más que un beneficio importante, asimismo, señalan que el ahorro de tiempo y dinero es bastante significativo para ellos, finalmente, el poder realizar la conciliación desde la comodidad de su domicilio o cualquier otro lugar fue una respuesta que también toma mucha relevancia en el presente análisis.

Lo anteriormente mencionado por los entrevistados denota mucho la importancia que actualmente se tiene en el ahorro de tiempo, dinero pero especialmente de la comodidad que tienen las personas, y es que, si analizamos desde que inició la pandemia del Covid-19 en el 2020, y se empezó con el teletrabajo o trabajo remoto, esto se convirtió en una normalidad y hoy en día, las personas siguen prefiriendo este tipo de trabajo dado que les permite compartir tiempo con su familia, ahorrar dinero y mejorar su productividad laboral, entonces, esos beneficios o ventajas que se dieron debido a un problema pandémico, pueden seguir siendo empleados y deben seguir siendo empleados en lo cotidiano, y los procesos conciliatorios no deben ser la excepción a la regla, dado que según estudios de este tipo, la conciliación extrajudicial virtual permite erradicar la carga procesal que existe en los juzgados civiles y cuenta con el mismo nivel de eficacia que la presencialidad, cada una con sus ventajas y limitaciones.

Asimismo, y pasando al análisis documental, lo comentado por Valdés, M. & Márquez Y. (S/F), es más que importante, pues señalan que existen muchos beneficios de las conciliaciones virtuales, como lo es, el acceso a la justicia, el uso de

medios tecnológicas, la eliminación de ciertas barreras burocráticas, lo que a su criterio denotaría una mejoría para la sociedad. Los autores expresan que más que una alternativa de solución es una realidad que debería ser aplicada en todos o por lo menos en la mayoría de los casos, porque el cambio en la modernización de la sociedad requiere el manejo de tecnologías en muchos ámbitos de la vida y que, de acuerdo a los beneficios que esta tecnología nos brinda, sería más que importante su utilización para las audiencias conciliatorias.

Lo expresado en el análisis anterior, es respaldado por los antecedentes de la presente investigación Arboleda (2015) y Izquierdo (2021), quienes expresaron en sus respectivos trabajos de investigación que la virtualidad en los procesos conciliatorios trae grandes beneficios en la celeridad y flexibilidad y eficacia de los mismos, siendo más que necesaria su desarrollo, asimismo y por otro lado Veliz, B. (2023) explica que la virtualidad en las conciliaciones extrajudiciales tienen sus desventajas en la mala aplicación que se le puede dar a través de medios virtuales, pero sin embargo, también aprecia y explica de las grandes ventajas en eficacia y accesibilidad que esta nos puede brindar si se aplica de manera adecuada.

En conclusión, existen grandes ventajas y beneficios que presenta la virtualidad en los procesos conciliatorios extrajudiciales como lo son el ahorro de tiempo y dinero la celeridad, la accesibilidad, la eliminación de gran parte de burocracia, etc., sin embargo, ello no impide que existan problemas en su desarrollo o concepción, en la actualidad, la norma de la conciliación extrajudicial virtual, ley N° 31165, presenta sobre regulaciones que generan formalismos o trabas que impiden un correcto desarrollo

de este tipo de audiencias, por lo que, para que este tipo de mecanismo de solución de controversias tome más protagonismo, debe eliminarse este tipo de barreras o formalismos que resultan innecesarios para el desarrollo de la misma, logrando aquello, se podrán maximizar los beneficios antes comentados para el bien de todos.

4.3.3. Discusión N° 3

Objetivo General: Determinar la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual como medio alternativo de solución de conflictos en materia civil en el distrito de Miraflores - Lima 2021

Respecto al objetivo general, se planteó una pregunta a los entrevistados referente al nivel de eficacia de la conciliación virtual como medio alternativo de solución de conflictos civiles, teniendo posiciones divididas al respecto, dado que, el 45.45% consideró que su nivel de eficacia es mínima debido a los altos formalismos y a la sobre regulación de la misma, por otro lado, el 27.27% de los entrevistados si la consideraba eficaz a la misma como reemplazo de la conciliación presencial, mientras que el otro 27.27% considera que su eficacia era relativa y dependía de diversos factores y el tipo de caso.

Como se comentó ya anteriormente en la presente investigación, la observación de este tipo de porcentajes se debe a las barreras burocráticas establecidas por la normativa vigente, la misma que impone formalismos y exigencias que complican el desarrollo adecuado del proceso conciliatorio. Lo antes señalado genera preocupación e interrogantes que deben ser resueltas, dado que casi el 50% de los entrevistados creen que la conciliación virtual no cumple con la eficacia debida, desde nuestro análisis y de acuerdo con lo expresado en la guía de entrevistas, debe hacerse un cambio sustancial en la normativa

vigente para el mejoramiento de las estadísticas aquí plasmadas y el desarrollo oportuno y mayoritario de la conciliación extrajudicial virtual.

Por otro lado, se planteó una última pregunta a los conciliadores extrajudiciales referente a si consideraban que la conciliación extrajudicial virtual se encontraba correctamente regulada en nuestro país, teniendo una mayoría casi absoluta que indicaba que la regulación en nuestro país presentaba graves problemas debido a la sobre regulación de la misma o a los formalismos que esta imponía para el desarrollo de las audiencias, como ya se comentó anteriormente, el cambio normativo es más que urgente a fin de poder mejorar la regulación de la misma y otorgarle libertades a los conciliadores para el desarrollo del proceso conciliatorio virtual.

Desde otra perspectiva, y enfocándonos en los ciudadanos participes de procesos conciliatorios en el Distrito de Miraflores en el año 2021, se les realizó una última pregunta a los entrevistados referente si a su criterio y experiencia en procesos conciliatorios virtuales consideraban que dicho proceso era eficaz, obteniendo una respuesta afirmativa por parte de cada uno de ellos, sin embargo, el entrevistado N°2 expresó que si bien cumplía con su función de manera eficaz, habría aspectos o puntos a mejorar como todo proceso que se encuentra en implementación, con lo cual coincidimos, pues la conciliación extrajudicial fue creada hace un par de años producto de la pandemia del Covid-19, por lo que, es un proceso que está en consolidación.

Respecto al análisis documental Singona, L, Valenzuela M. (2023), consideran a diferencia de los conciliadores entrevistados, que virtualidad si presenta una eficacia más que aceptable en beneficio de la sociedad y que mediante esta se puede realizar un correcto proceso conciliatorio extrajudicial, sin embargo, señalan que para que esta

eficacia sea efectiva, deben manejarse las tecnologías que la acompañan, como el uso de las plataformas de videoconferencia, lo cual, a nuestro criterio, es más que entendible, puesto que sin un conocimiento básico de las mismas, el desarrollo de la conciliación será entorpecido en diferentes momentos, junto con ello, el tener un correcto internet, coadyuva en demasía un correcto proceso conciliatorio virtual, dado que sin esta, será imposible el desarrollo de la misma.

Lo antes mencionado coincide con lo expresado por Julca (2021) en el desarrollo de las bases teóricas de la presente investigación, quien plantea la capacitación de los medios virtuales a los operadores de justicia en general debido a la pandemia que se vivía por el año 2019, ello en respuesta a la imposibilidad del desarrollo de procesos de manera presencial.

Asimismo, Moreno (2020), en concordancia con Julca (202) expresa que es más que importante el desarrollo de la virtualidad en los procesos conciliatorios y en la justicia en general, dado que ésta puede traer grandes beneficios, además de que los cambios de la sociedad en general exigen el manejo de todo tipo de tecnologías para la convivencia entre las personas.

Finalmente, se puede concluir que, si bien en la actualidad, la eficacia de la conciliación extrajudicial virtual en el Distrito de Miraflores 2021, es media, el crecimiento que puede tener es exponencial, debido a los avances tecnológicos en materia de videoconferencias, así como debido al contexto social sobre el uso de las nuevas tecnologías a nivel internacional el cual exige una adecuación a los mismos en diferentes ámbitos de la vida, sin duda alguna, en un futuro cercano, las conciliaciones extrajudiciales virtuales serán

el común denominador en las conciliaciones extrajudiciales, debido a las ventajas y beneficios que las mismas ofrecen a la sociedad.

4.4.Conclusiones

1. Existen factores que influyen en la eficacia de la conciliación extrajudicial virtualidad en el Distrito de Miraflores-Lima 2021, como lo son la eliminación de barreras burocráticas, la eliminación de brechas sociales, el desarrollo de las nuevas tecnologías y de videoconferencias, sin embargo, las mismas deben ser acompañadas por una correcta regulación normativa que sirva para el correcto desarrollo del proceso conciliatorio y permitan que se llegue a un acuerdo alturado y consensuado entre las partes y así satisfacer las pretensiones de una y otra parte.
2. Las ventajas que otorga la conciliación extrajudicial virtual son más que evidentes, dentro de las mismas se encuentra el ahorro de tiempo y dinero, la eliminación de brechas sociales y de la burocracia, la modernización del sistema de justicia en general, la celeridad y fácil accesibilidad para las partes, sin embargo, las desventajas que esta presenta como una deficiente o sobre regulada perjudican en demasía el desarrollo de la misma por lo que debe buscarse la modificación normativa de la ley que regula dicho proceso con la finalidad de lograr una implementación total de este tipo de conciliación extrajudicial.
3. El nivel de eficacia comprobada en los procesos conciliatorios extrajudiciales en el distrito de Miraflores 2021 en materia civil es medio, debido a que se puede evidenciar una falta de implementación o desarrollo en la totalidad de los conciliadores extrajudiciales por causa de una sobre regulación normativa que perjudica el desarrollo de este.

4.5.Recomendaciones

1. Se recomienda continuar con el modelo de desarrollo de conciliación extrajudicial virtual en el Distrito de Miraflores, debido a las grandes ventajas y beneficios apreciados a lo largo del presente trabajo de investigación, como lo son el ahorro de tiempo y dinero, la celeridad, la accesibilidad y el recorte de brechas sociales.
2. Se debe realizar un debate o discusión sobre la regulación normativa vigente para las conciliaciones extrajudiciales virtuales, debido a la demostrada sobre regulación que presenta y que perjudica el correcto desarrollo de este tipo de conciliación.
3. Se recomienda brindar capacitaciones sobre el uso de la tecnología y de los webs, apps, y medios de videoconferencias para lograr una mayor efectividad y eficiencia en el desarrollo de las conciliaciones extrajudiciales virtuales.

CAPÍTULO V: REFERENCIAS

- Aranzamendi, L. (2011). *Investigación Jurídica. Diseño del Proyecto de Investigación*.
<https://es.scribd.com/document/411627508/Investigacion-Juridica-Lino-Aranzamendi>
- Arboleda, A. (2014). *La conciliación. Una mirada desde la bioética y la virtud de la prudencia*.
Revista Lasallista de Investigación.
- Arboleda, A., y otros. (2018). *La conciliación virtual extrajudicial en Derecho; reflexiones frente a la ética*. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/2897/3782>
- Barreto, A., & Perafán, B. (2000). *La dimensión cotidiana del conflicto*. (U. d. Andes, Ed.)
Estudios Ocasionales.
- Berenson, V. Y. (2018). *La conciliación extrajudicial y el acceso a la tutela judicial efectiva en los juzgados civiles de la Provincia de Coronel 2018*. Pucallpa: Universidad Privada de Pucallpa. [Tesis para obtener el título de abogado, Universidad Privada de Pucallpa].
http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/handle/UPP/823/Tesis_vanessa.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cavero, C. (2022) *Implementación De Las Audiencias Virtuales En Los Procedimientos De Conciliación De Las Demunas, Iquitos-2022*. Universidad Científica del Perú. [Tesis para obtener el título de abogado, Universidad Científica del Perú].
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2233/CHRISTIAN%20WALTER%20CAVERO%20PINEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caycedo Guío, R. M., Carrillo Cruz, Y. A., Serrano Cadavid, A. M., & Cardona Cuervo, J. (2019). *La conciliación y la mediación como políticas públicas para la reintegración social en el posconflicto en Colombia*. Revista de la Facultad de Derecho, (47).
<https://doi.org/10.22187/rfd2019n47a8>
- Cespedes, K. & Sanchez, G. (2022). *EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CIVILES, EN CALLERÍA, 2020* [Tesis para obtener el título de abogado, Universidad Nacional de Ucayali].

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5757/B9_2022_UNU_DERECHO_T_20_22_KATY_CESPEDES_ET_AL_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, W. (2019) *Comentarios a la Ley de Conciliación Extrajudicial Peruana Ley N° 26872, Lima-Perú*. Editorial Ubi Lex Asesores SAC.

Franciskovic, B. (2020). *La virtualización o no de las audiencias de conciliación extrajudicial*. LP Derecho.

<https://bit.ly/3wVKQA9>

Gaitán, J. A., y Rodríguez, J. R. (2020). *La conciliación extrajudicial en tiempos de Covid-19*. Bogotá: Universidad de Santo Tomas.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/27409/La%20Conciliaci%c3%b3n%20Extrajudicial%20En%20Tiempos%20De%20Covid-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Herrera, L. E. (2019). *Conciliación virtual en Colombia*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Izquierdo, C (2021). *Ventajas y desafíos de la Conciliación Virtual en la actualidad*.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35247/2021.Cesarizquierdo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Julca, H. (2021). *Nueva ruta de la Conciliación Extrajudicial: Una modificación a la Ley N° 26872*.

<https://bit.ly/2UyxZp9>

Moreno, M. (2020). *Clima de justicia entre pares, virtualidad y reflexividad grupal en equipos innovadores*.

<https://bit.ly/3jjZMnR>

Mallen, M., y Day, S. (2005). *Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework*. SAGE Journals, Volumen 33.

Mendoza, J. (2021). *EFICACIA DE LA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL EN MATERIA DE PENSIÓN DE ALIMENTOS, EN LA DEMUNA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL*

DE CHILCA, 2019, PRIMER SEMESTRE. [Tesis para obtener el título de abogado, Universidad Peruana de los Andes].

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/4060/TESIS%20FINAL%20%281%29.docx%20junio%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, N. & Reyes, V. (2021). *Las audiencias virtuales vía conciliación extrajudicial en tiempos de pandemia*.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86633>

Osna, G (2019). *Acceso a la justicia, cultura y online dispute resolution*.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=533662765001>

Orosco, F. (2015) Valores virtuales. Horizonte de la ciencia.

Peña, H. E. (2021). *Buenas prácticas virtuales para celebrar una audiencia*. Revista de Ciencias Jurídicas y Políticas Perspectivas de la 61 Universidad de La Plata,

<https://revistas.ucalp.edu.ar/index.php/Perspectivas/article/view/192>

Peña, H. (2016). *La conciliación no es justicia*. *Pensamiento Jurídico*, no. 45. Enero – Julio, Bogotá. Págs. 241 – 267.

Rosales M., & Torres, A. (2020). *Conciliación extrajudicial en pensión de alimentos de niños y adolescentes de la DEMUNA de la Municipalidad Provincial de Chanchamayo 2019*.

<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2267>

Ruiz, I. (2020). *El impacto de la pandemia por COVID-19 sobre la salud mental de los profesionales sanitarios*, 7 abril, *coronavirus salud pública*, Escuela Andaluza de Salud Pública

Shirakawa, R. (1999). *La conciliación extrajudicial en el Perú, como medio para promover una cultura de paz*. *Derecho PUCP*, (52), 197-201.

<https://doi.org/10.18800/derechopucp.199901.010>

Singona, L. & Valenzuela, M. (2023). *La eficacia de las actas de conciliación respecto a las audiencias por medios electrónicos en Wanchaq – Cusco 2023*. [Tesis para obtener el título de abogado, Escuela Académico Profesional de Derecho]

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13951/4/IV_FDE_312_TE_Valenzuela_Singona_2023.pdf

Taramona, C. (2001). *Manual de Conciliación Extrajudicial, 1era. Edición*. Lima: Editorial Rodhas.

Tayro, E. A. (2016), *El uso de la videoconferencia en el proceso Penal. Utilidades, requisitos y limitaciones*. Artículo científico jurídico publicado en la Revista Oficial del Poder Judicial N° 8 (10), Lima - Perú.

Valdes ,M. A. & Márquez, Y. (S/F) Camino hacia una conciliación virtual exitosa: ventajas y desventajas en panorama colombiano

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

Veliz, J. (2022). *El uso de los medios electrónicos y la eficacia de la conciliación extrajudicial en el distrito del tambo*.

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/6615/T037_40384153_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y