

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



Tesis

**Cobranza judicial en el sistema crediticio financiero del consumidor en la Caja
Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2025**

Asesor:

Dra. Rodríguez Ayerbe, Kathie

Autor:

Lima Toque, Katerin

Para optar el Título Profesional de:

Abogado(a)

Cusco – Cusco – Perú

2026



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

Acta N°: 086-2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Cusco, a los 10 días del mes de junio del 2026, siendo las 11:30 horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 482-2026-UTEA-F02-FCJCS-EPD de la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas Contables y Sociales:

Presidente :	Mgt. Cáceres Cáceres, Angel
Dictaminante :	Mgt. Kádagand Venero, Liliana
Replicante :	Mgt. Calderon Yauri, Abel

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

☒ Tesis ☐ Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Cobranza judicial en el sistema crediticio financiero del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2025

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Lima Toque, Katerin
(Apellidos y Nombres)

Br.: _____
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Abogado(a)

(Denominación del Título)

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

APROBADO (S) ☒ o DESAPROBADO (S) ☐:

Emitiéndose el calificativo final de:

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Nota	Detalle (**)
Br. Lima Toque, Katerin	12	Aprobado

Siendo las 13:30 horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mgt. Cáceres Cáceres, Angel
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Dictaminante: Mgt. Kádagand Venero, Liliana
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

Replicante: Mgt. Calderon Yauri, Abel
(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

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

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

11% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Lima Toque, Katerin
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	70587990
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0006-2221-6496
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Dra. Rodriguez Ayerbe, Kathie
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	40032400
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0003-4393-5415
Datos de la Investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Derecho
Línea de Investigación	:	Derecho, Privado y Publico
Rango de años en que se realizó la investigación	:	Enero – junio 2026
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	11%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.01

Dedicatoria

Hago extensiva la presente dedicatoria a aquellas personas que se constituyeron como el pilar fundamental y soporte incondicional durante las diversas etapas de mi formación profesional; su respaldo fue el factor determinante para la culminación exitosa de este proyecto de investigación.

A mi familia, quienes, en su calidad de soporte esencial, me brindaron un apoyo afectivo inestimable y constante, su respaldo desinteresado fue el pilar que hizo posible la consecución de este objetivo académico.

A mis amistades, extendiendo mi gratitud por sus palabras de aliento y la celebración compartida de cada avance fueron el estímulo para perseverar.

Asimismo, expreso un reconocimiento especial a mi asesor de tesis por su impecable dirección letrada y su alta exigencia, virtudes que elevaron la calidad de este trabajo, su guía fue determinante.

Bach. Katerin Lima Toque.

Agradecimientos

Culminar esta tesis ha sido un camino de sacrificio, largas horas de desvelo y constantes desafíos para acceder a la información necesaria, nada de esto habría sido posible sin el apoyo de las personas que estuvieron a mi lado en cada etapa.

Expreso mi más profundo reconocimiento y gratitud a mi asesora, la Dra. Kathie Rodriguez Ayerbe, cuya probidad y destacada dirección académica fueron determinantes en la conducción de la presente investigación. Su invaluable orientación técnica y rigor jurídico constituyeron el soporte fundamental para el desarrollo y culminación exitosa de este trabajo.

A mi familia por ser mi soporte incondicional, por darme aliento y por recordarme siempre el motivo de este esfuerzo.

Finalmente, a todas las personas e instituciones que facilitaron la construcción de esta investigación.

Bach. Katerin Lima Toque.

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo investigar el impacto y los efectos de la cobranza judicial en el sistema crediticio del consumidor financiero según lo definido por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. durante el año 2025. En cuanto al diseño metodológico, el estudio se construyó de manera cualitativa, con un carácter básico y exploratorio; se emplearon entrevistas estructuradas y análisis documental para recopilar datos con este propósito. Así, para examinar uno de los fenómenos jurídico-financieros que se pusieron en foco, se pudo incluir y cubrir una amplia variedad de actores como jueces, peritos judiciales, abogados y clientes. Los hallazgos indican que la cobranza judicial tiene un efecto abarcador en el consumidor financiero, limitando su acceso al crédito, deteriorando su situación económica y causando impactos emocionales y sociales. También se reconoce el hecho de que el embargo de bienes crea conflictos en las familias, estrés y daño financiero en los garantes solidarios, y los procedimientos judiciales son imperfectos, ya que son lentos en su tramitación y difíciles de gestionar técnicamente. Se concluye que la dirección judicial representa el mejor mecanismo para la recuperación de créditos, pero su utilización impone externalidades negativas en el bienestar financiero de los usuarios. Por lo tanto, es importante mejorar las estrategias de cobranza preventiva y la rapidez y eficiencia de la actividad procesal.

Palabras clave: Cobranza judicial, embargo, ejecución de garantías, sistema crediticio financiero del consumidor.

Abstract

The main objective of the current study was to explore the impact of judicial debt collection on the consumer credit system at Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. in 2025. In conducting the research, we considered a qualitative methodology, which is basic and exploratory, using methods including (i) interviews; (ii) document analysis. The sample included key stakeholders: judges, court-appointed experts, attorneys, and clients. Results show that judicial debt collection plays a large role in shaping the consumer credit landscape, limiting their access to credit, deteriorating their economic situation, and generating emotional and social repercussions. Furthermore, it was identified that the seizure of assets produces family conflicts, stress, and financial losses for joint guarantors, while the judicial procedure presents limitations such as procedural delays and technical difficulties. It is concluded that, although judicial debt collection guarantees credit recovery, it also generates negative consequences that affect the stability of the consumer, highlighting the need to improve management mechanisms and optimize judicial processes.

Keywords: Judicial collection, seizure, enforcement of guarantees, financial consumer credit system.

Índice

Portada	i
Acta de sustentación.....	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria	v
Agradecimientos.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de anexos	xii
I. Introducción	13
II. Planteamiento del problema	15
2.1. Descripción y formulación del problema	15
2.2. Objetivos	18
2.2.1. Objetivo general	18
2.2.2. Objetivos específicos	18
2.3. Justificación e importancia.....	18
2.4. Categorías	21
III. Marco Teórico	22

3.1. Antecedentes del problema	22
3.2. Bases teóricas	25
3.3. Definición de términos	49
IV. Metodología	53
4.1. Tipo y nivel de investigación	53
4.2. Ámbito temporal y espacial.....	54
4.3. Población y muestra	54
4.4. Técnicas e instrumentos	54
4.5. Procedimientos	55
4.6. Análisis de datos.....	55
4.7. Consideraciones éticas	56
V. Resultados y discusión	57
VI. Conclusiones.	73
VII. Recomendaciones	75
VIII. Referencias	77
IX. Anexos	79

Índice de tablas

Tabla 1. Relación de entrevistados.....	57
Tabla 2. Resultados de los expedientes analizados.....	69

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia categorial.....	80
Anexo 2. Guía de entrevistas	81
Anexo 3. Validación de instrumentos	87
Anexo 4. Galería de fotos	93

I. Introducción

Este trabajo se estructura a partir del análisis de la cobranza judicial como categoría esencial, evaluando su rol y repercusiones dentro de la dinámica del sistema de créditos actual, entendida como el conjunto de actuaciones legales orientadas a la recuperación de créditos mediante procesos jurisdiccionales, las cuales generan diversas implicancias en los actores involucrados. Desde el enfoque cualitativo, esta categoría se analiza a partir de subcategorías como: procedimiento judicial de cobranza, ejecución de garantías, embargo de bienes y prácticas institucionales, que permiten comprender cómo se desarrolla este fenómeno en la práctica. En ese sentido, la cobranza judicial no solo constituye un mecanismo legal de recuperación de deudas, sino también un proceso complejo que involucra dimensiones jurídicas, económicas y sociales, cuya comprensión exige analizar las vivencias de los individuos participantes. (Hernández et al., 2014).

Por otro lado, la segunda categoría corresponde al consumidor financiero, concebido como el sujeto que accede a productos crediticios dentro del sistema financiero y que, en situaciones de incumplimiento, se ve inmerso en procesos de cobranza judicial. Esta categoría se aborda mediante subcategorías como: afectación económica, implicancias personales, impacto social y entorno familiar, las cuales permiten interpretar cómo el consumidor experimenta dicho proceso desde su realidad cotidiana. En este contexto, el

consumidor financiero no solo enfrenta consecuencias económicas, sino también repercusiones emocionales y sociales derivadas del proceso judicial, lo que demuestra la urgencia de realizar un análisis completo del fenómeno (Creswell, 2014).

El objetivo de este estudio es analizar la incidencia de la tutela jurisdiccional ejecutiva específicamente la cobranza judicial sobre el perfil crediticio del consumidor financiero en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. durante el ejercicio 2025. El objetivo es desentrañar las implicancias jurídicas y fácticas de este procedimiento desde la óptica de los sujetos procesales y los administrados. La relevancia de este estudio radica en su habilidad para consolidar doctrina nacional y plantear una reforma sustancial en la gestión institucional. El propósito es equilibrar la protección de los derechos del consumidor con el funcionamiento del sistema de crédito, bajo el estricto respeto a las garantías del debido proceso y la equidad.

Este trabajo se divide en nueve partes, que cubriré a continuación: comienza con la exposición introductoria, seguida de la formulación del problema, detallando la controversia legal y los objetivos. La tercera parte elabora el marco teórico y proporciona la base normativa y doctrinal. Luego, se describe el diseño metodológico y el rigor ético empleado. Finalmente, el estudio converge en el análisis de los resultados y la discusión, concluyendo con las propuestas, referencias bibliográficas y anexos legales.

II. Planteamiento de Problema

2.1. Descripción y formulación del problema

A nivel internacional, el desarrollo de colecciones judiciales de bienes financieros está siendo impulsado por una tendencia de sobreendeudamiento de los hogares como consecuencia de la amplia expansión del crédito de libre disponibilidad. Como ha sido documentado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), esto convierte a la recuperación judicial en la principal vía de recuperación en el contexto del riesgo de insolvencia del consumidor. Advierte que, en un entorno de desaceleración económica, el sistema judicial a menudo se ve sobrecargado por los procesos de recuperación de crédito, con las consecuencias de retrasos, aumento de costos y la asimetría de poder entre acreedores y consumidores. Pero, como deja claro el FMI, la falta de vías realmente efectivas para la resolución extrajudicial de disputas significa que las cobranzas están sobre judicializadas. Esta debilidad estructural actúa como una presión desestabilizadora sobre la estabilidad macroeconómica y distorsiona la relación de confianza entre los gobernados y las instituciones en todo el entorno financiero. La doctrina que resulta de las organizaciones internacionales es que las tácticas de cobranza agresivas no solo son poco éticas sino también perjudiciales para la ley. Sin una protección judicial efectiva y una comunicación transparente y oportuna con los usuarios, la relación obligatoria se convierte en una distorsión, convirtiéndola en una situación donde se violan derechos consagrados constitucionalmente. Aquí, la cobranza judicial se convierte en un problema estructural que

muestra el choque de la eficiencia financiera con los derechos del consumidor y la capacidad de respuesta del sistema judicial.

En América Latina, la situación se agrava por los altos niveles de informalidad en el empleo, la falta de educación financiera y los lentos sistemas judiciales que conducen a mayores niveles de morosidad y a la judicialización de la cobranza de créditos. El BID afirma que demasiados consumidores financieros pasan por largos protocolos legales con poca defensa, profundizando su falta de acceso al sistema financiero formal. En la misma línea, el FMI sostiene que la fragilidad de la regulación y sus obstáculos para la distribución equitativa de la justicia impiden que el crédito se aplique adecuadamente. Así, la vía judicial se convierte en un motor de precariedad social y financiera, perpetuando la vulnerabilidad de una parte considerable de la población administrada.

La cobranza judicial en el sistema de crédito financiero al consumidor sigue siendo un problema persistente a nivel nacional, asociado con los crecientes niveles de deuda y morosidad de los hogares dentro del sistema financiero peruano (SBS, 2023). Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, muchos consumidores enfrentan procesos de cobranza judicial derivados principalmente de créditos al consumo, a menudo sin información clara o apoyo adecuado durante el proceso (SBS, 2023). Estas restricciones son particularmente severas debido a la asimetría informativa entre las entidades financieras y los usuarios del sistema de crédito, lo que restringe la plena realización de los derechos del consumidor financiero (INDECOPI, 2022). De manera similar, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual informa un aumento sostenido en las quejas relacionadas con prácticas de cobranza consideradas abusivas o desproporcionadas (INDECOPI, 2022). Desde un punto de vista estructural, la sobrecarga y lentitud del sistema judicial, combinadas con la débil articulación entre los mecanismos administrativos y judiciales, aumentan los costos económicos, sociales y

emocionales para los consumidores involucrados en procesos de cobranza judicial (BCRP, 2023). Por lo tanto, la cobranza judicial se considera un problema que reduce la confianza de los ciudadanos en el sistema financiero formal y en los objetivos del estado de inclusión financiera (SBS, 2023).

En Cusco, la cobranza judicial en el sistema de crédito financiero al consumo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco S.A. muestra un problema recurrente asociado al aumento de la morosidad en los préstamos de consumo y microcréditos otorgados a sectores vulnerables a nivel regional y local. Estudios de tesis desarrollados en la región de Cusco indican que muchos usuarios desconocen las condiciones contractuales y las implicaciones legales del incumplimiento de crédito, lo que lleva a procesos judiciales prolongados que son poco comprendidos por los consumidores. Asimismo, instituciones locales como la Defensoría del Pueblo han advertido que los mecanismos de información y orientación al usuario financiero son insuficientes dada la complejidad de los procedimientos de cobranza judicial. Esta situación se agrava por la limitada educación financiera y la dependencia económica de actividades informales en la región. En consecuencia, la cobranza judicial en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. se configura como un factor que profundiza la vulnerabilidad económica del consumidor financiero y afecta su acceso sostenido al sistema crediticio formal.

2.1.1. Formulación del problema de investigación

a. Problema general

¿De qué manera afecta la cobranza judicial en el sistema crediticio del consumidor financiero en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2025?

b. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las implicancias personales, económicas, sociales y familiares en la ejecución del embargo de los bienes muebles e inmuebles de los garantes solidarios de las personas naturales en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2025?
- ¿Cuál es el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de los bienes muebles e inmuebles en las personas jurídicas en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2025?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo general

Analizar la afectación de la cobranza judicial en el sistema crediticio del consumidor financiero en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. 2025

2.2.2. Objetivos específicos

- Examinar las implicancias personales, económicas, sociales y familiares en la ejecución del embargo de los bienes muebles e inmuebles de los garantes solidarios de las personas naturales en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A. 2025.
- Conocer el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de los bienes muebles e inmuebles en las personas jurídicas en la Ahorro y Credito Cusco S.A. 2025.

2.3. Justificación e importancia

2.3.1. Justificación de la investigación

a. Justificación teórica

Bernal (2016) indica que “hay una base teórica que se justifica cuando el propósito de la investigación es promover la reflexión y el debate académico sobre el conocimiento existente, evaluar una teoría, comparar resultados o llevar a cabo un análisis epistemológico

de lo ya establecido” (p.138). La presente investigación tiene por objeto someter a un análisis crítico las implicancias sustantivas y procesales de la cobranza judicial dentro del sistema financiero. Específicamente, se examina la afectación derivada de la tutela cautelar y la ejecución de garantías sean estas reales, mobiliarias o inmobiliarias que se activan ante el incumplimiento de las prestaciones obligacionales. El estudio busca determinar cómo el ejercicio de estas facultades coercitivas incide en la esfera jurídica del deudor una vez incoada la acción judicial

b. Justificación practica

Bernal (2010) afirma que “una investigación se considera justificada de manera práctica cuando su realización contribuye a la solución de un problema o, al menos, sugiere estrategias que, al ser implementadas, ayudarán a abordarlo” (p.138). Desde un enfoque factual y pragmático, esta investigación tiene como objetivo promover el cumplimiento mediante la concienciación sobre las repercusiones legales derivadas del incumplimiento de las obligaciones. Se enfatiza que una vez que la transacción legal ha sido perfeccionada mediante el consentimiento de las partes, constituye una norma obligatoria que delimita precisamente el conjunto de derechos y obligaciones recíprocas asumidas por los participantes.

c. Justificación metodológica

Bernal (2010) escribe: "cuando el proyecto de investigación propone un enfoque del conocimiento o un método que es innovador y produce conocimiento válido y confiable, se establece la justificación metodológica de la investigación" (p.139). Estructurada en torno a un marco cualitativo, esta metodología tiene la virtud de interpretar realidades complejas más allá de la mera cuantificación de datos. Este método metodológico se justifica en el contexto de la necesidad de examinar entre la norma y la experiencia del deudor, las percepciones de los sujetos procesales en

términos del sistema de crédito. Aunque el método cuantitativo se preocupa por la generalización estadística, este estudio apunta a la riqueza interpretativa inherente en los casos que se analizan.

2.3.1. Importancia de la investigación

La importancia de este estudio radica en que busca, con un enfoque cualitativo, mostrar el impacto multidimensional de la cobranza judicial en el mundo del consumidor financiero. Este estudio intenta identificar las implicaciones económicas y el efecto sobre la integridad personal y el entorno familiar en el contexto específico de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. En comparación con los análisis cuantitativos, este estudio presenta una visión integral basada en la fenomenología de los sujetos procesales, enfatizando vulnerabilidades que a menudo desaparecen en los fríos números.

De manera similar, el trabajo también tiene una utilidad práctica significativa en el sentido práctico: la investigación tiene una clara utilidad pragmática en el sentido de que busca mejorar la práctica institucional en la recuperación de créditos, ya que los resultados se utilizan en un intento de asegurar que el modo operativo de recuperación de créditos del sistema corresponda con los estándares de transparencia y proporcionalidad y que la práctica del poder de cobranza se alinee con el respeto a la garantía absoluta de protección constitucional del administrado. El estudio tiene como objetivo producir doctrina y normas que fortalezcan la adhesión de los sectores financieros, así como del propio sistema de justicia (asegurando protección diferenciada y gestión procesal efectiva) en este entorno y, en primer lugar, establecer protección separada y eficiencia de la gestión administrativa en nuestro entorno local.

2.4. Categorías

Categoría 1:

Cobranza judicial

Sub categorías

- Embargo
- Ejecución de garantías

Categoría 2:

Sistema crediticio financiero

Sub categoría

- Personas naturales
- Personas jurídicas

III. Marco Teórico

3.1. Antecedentes del problema

3.1.1. Antecedentes a nivel internacionales

Navarrete (2022), en su obra académica titulada “El procedimiento extrajudicial y la acción ejecutiva por incumplimiento de pago en la recuperación de cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito”, presentada para obtener el grado de Abogado ante los tribunales y juzgados de la república, en la Universidad Central del Ecuador – Quito, tuvo como propósito analizar cómo los procedimientos extrajudiciales y las acciones ejecutivas facilitan la recuperación de deudas morosas en las cooperativas de ahorro y crédito. Este estudio se desarrolló con un enfoque cualitativo y empleó un diseño bibliográfico-documental. Se concluyó que la efectividad del procedimiento extrajudicial implementado por entidades financieras es directamente proporcional a la habilidad técnica demostrada por el personal encargado de cobranza en la gestión de cuentas por cobrar.

Giler (2017), en su trabajo académico titulado "La Jurisdicción Coactiva y el Procedimiento Legal que Faculta al Banco Nacional de Fomento en Liquidación para la Recuperación de Créditos Vencidos y Castigados a la Luz del Principio de Celeridad", presentado como requisito para obtener el título de Abogado ante los juzgados y tribunales de la República del Ecuador – Manabí, propuso estudiar los requisitos

necesarios para llevar a cabo la cobranza coactiva de obligaciones impagas al Banco Nacional de Fomento en liquidación. Se aplicó una metodología cualitativa en este estudio. Finalmente, se ha concluido que el debido proceso y la celeridad del proceso deben ser tomados en cuenta en todos los procedimientos si se quiere hacer cumplir un estado de derecho, de tal manera que se asegure a cada ciudadano el acceso a la justicia.

Para esta investigación, Rodríguez (2022), como autor de "Arbitraje, la forma ideal para resolver conflictos de cartera vencida en el sistema bancario mexicano: El caso de Nuevo León", en su investigación académica destinada a obtener un Doctorado en Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en la Universidad Autónoma de Nuevo León, México. La investigación tenía como objetivo mostrar que la rapidez del procedimiento, la flexibilidad, la alta calidad técnica, la confidencialidad y los costos predeterminados son las características del arbitraje que facilitan una resolución efectiva de los problemas relacionados con las carteras vencidas en Nuevo León. Este estudio fue guiado por un diseño de investigación cualitativa. En conclusión, el arbitraje ofrece elementos favorables para resolver disputas relacionadas con las carteras vencidas garantizadas por activos reales del sistema bancario mexicano, especialmente dentro de esta región.

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Blas (2024), en su producción académica, la cual tiene como título "Administración de la recaudación judicial y su efecto en el consumidor financiero en Perú". Para obtener el título profesional de abogado, en la Universidad Privada del Norte, tuvo como objetivo determinar la efectividad de los procesos de ejecución, como métodos de cobranza judicial y, determinar si esta situación impacta positiva o negativamente en los consumidores financieros. Este trabajo utilizó la metodología de investigación de enfoque cualitativo y tipo deductivo. Llegando a la conclusión que se

confirma que la eficiencia de los métodos de la cobranza judicial, materializados por los procesos de ejecución, dependen de la actuación de los intervinientes en el proceso.

Chavez (2024) en su investigación titulada “La gestión de los créditos y su proceso de cobranza en las entidades financieras de la Provincia de Huara”, presentada para obtener el grado de Maestra en Finanzas y Negocios en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tuvo como finalidad demostrar que la gestión del crédito influye de manera significativa y positiva en el proceso de recuperación de deudas por parte de las instituciones financieras. Este estudio empleó una metodología de investigación con un enfoque cuantitativo. Se concluyó que la gestión del riesgo fiscal ejerce un impacto adecuado y confiable en el proceso de cobranza dentro de las Entidades Financieras ubicadas en la Provincia de Huaura.

Pinchi (2021), en su trabajo académico titulado “Eficacia de la gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de los clientes de la caja Trujillo, sede Bagua 2020”, se propuso evaluar la efectividad de la gestión de cobranza en relación con la morosidad de los clientes de la Caja Trujillo, ubicada en Bagua, para obtener el título profesional en administración y negocios internacionales en la Universidad Alas Peruanas. Este estudio aplicó una metodología cuantitativa y llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre las prácticas de gestión de cobranza y los niveles de morosidad en dicha entidad financiera. Se determinó que, al implementar una gestión de cobranza adecuada y eficiente, es posible reducir considerablemente los índices de morosidad, dado que el valor obtenido del Sig. es inferior a 0,05.

3.1.3. Antecedentes a nivel local

Núñez (2024), en su investigación titulada “Tipos de cobranza y cartera morosa en el producto Microempresa de la CMAC Huancayo, agencia Wanchaq Cusco, periodo febrero – agosto 2021”, presentó su trabajo para obtener el título de contador público en la

Universidad Andina del Cusco. El objetivo principal fue identificar cuáles métodos de cobranza resultan más efectivos para recuperar cuentas morosas y describir el estado de la cartera morosa relacionada con las microempresas de la CMAC Huancayo en ese mismo periodo. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo. Como resultado, se concluyó que los métodos más eficaces para gestionar la cartera atrasada, que se considera de alto riesgo y considerablemente problemática, fueron los tipos de cobranza extrajudicial, prejudicial y judicial, respectivamente.

Se llevó a cabo una búsqueda en los repositorios de distintas universidades locales en la ciudad del Cusco, pero no se halló ningún antecedente que esté relacionado o presente similitudes con el tema de investigación en curso.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Cobranza Judicial

3.2.1.1. Concepto

La gestión de cobranza se define como la acción dirigida a la recuperación de las acreencias derivadas de la actividad operativa de entidades industriales, comerciales o del sistema financiero. Cuando la fase de negociación extrajudicial resulta infructuosa ante la mora del deudor, se faculta al acreedor para incoar la acción judicial correspondiente, activando el aparato jurisdiccional del Estado mediante la interposición de una solicitud para el cumplimiento de una obligación de pago de una cantidad monetaria o la ejecución de garantías.

El objetivo de esta etapa es llegar a una opinión judicial final que, basada en la certeza del incumplimiento, dirija la ejecución forzada del deber. Una vez que ha adquirido la fuerza de cosa juzgada, la resolución impone al deudor la carga de pagar el saldo restante, que también incluye los intereses acumulados debido al retraso en el cumplimiento de la

obligación, o en su defecto, la firma de una transacción judicial que imponga nuevos plazos y condiciones para el cumplimiento bajo la advertencia de la ley.

3.2.1.2. Cobranza Preventiva

En esta etapa que existe antes de que las reclamaciones lleguen a la judicialización, las entidades del sistema financiero emplean estrategias para minimizar el riesgo de modo que no se vean obligadas a entrar en un estado de morosidad. La cobranza preventiva es un punto único dentro de esta estrategia, constituyendo una medida precautoria que se emplea cuando una entidad gestionada tiene una obligación que, aunque actual, todavía es probable que cumpla con indicadores de riesgo y perfiles de alto riesgo basados en criterios de clasificación como deudor destacado. Un enfoque temprano al control de pagos es el objetivo principal, lo que asegura un flujo de caja constante y evita que el crédito sea clasificado como vencido. Figuerola sostiene que el propósito de las entidades bancarias es que el cliente regularice su situación en caso de retrasos o actúe para prevenir el retraso. Se espera que la entidad bancaria ponga al día al cliente o mitigue su riesgo, permitiendo así que la relación comercial continúe (2018, p. 5). Bajo esta premisa, se menciona que esta etapa se centra en una composición amistosa de las partes, priorizando la autonomía de la voluntad para encontrar un pago, o una transacción extrajudicial. Esta gestión no solo quiere evitar la contingencia de litigio, sino que también desea poder prevenir un riesgo crediticio y la pérdida del valor del activo de la empresa con un remedio rápido para evitar sobrecargar el sistema judicial con requisitos procesales para la reclamación del acreedor.

En referencia al primer contacto en la gestión de créditos, esto es "un recordatorio de pago al deudor respecto a su obligación" (Becerra, Martínez, & Noguera, 2013, p. 38). En la práctica operativa, la doctrina y los autores expertos sugieren que estas comunicaciones van acompañadas de medidas de cobro telefónico y recuperación que, a través de alguna forma de externalización o delegación de autoridad, son supervisadas por

agencias externas de recuperación de activos. Este despliegue de cobro por teléfono es una medida de refuerzo a la comunicación preliminar para un llamamiento directo a la parte obligada. A través de este mecanismo, el acreedor busca forzar el cumplimiento de la ejecución debida en la vía administrativa, agotando así la fuerza de persuasión para evitar la judicialización del conflicto y la activación del aparato jurisdiccional del Estado. Cobran "un porcentaje del total a recuperar, lo cual resulta ser más barato que depender del proceso judicial como último recurso" (2013, p. 39).

Si bien la operatividad de esta fase se supedita a los reglamentos internos y políticas de riesgo de cada entidad financiera, el denominador común es el establecimiento de una comunicación fluida con el administrado para procurar el saneamiento de la obligación. Esta gestión tiene como objetivo favorecer las violaciones excepcionales/mínimas y discriminarlas de manera que se eliminen las soluciones excesivas; de esta manera, la recuperación efectiva de la cartera pesada se convierte en la primera prioridad mediante una protección preventiva que reduce los costos transaccionales y los costos y gastos procesales inherentes a la vía jurisdiccional.

3.2.1.3. Cobranza Prejudicial

Desde otra perspectiva, en la fase de cobranza atrasada, "el cliente es clasificado como un mal pagador. Esto lleva al banco a concentrar sus esfuerzos en reducir las pérdidas que podrían derivarse de este incumplimiento." (Figuerola, 2018, pág. 5); Dicho de otro modo, esta etapa comprende el despliegue de actos tendientes a la satisfacción de prestaciones exigibles y no cumplidas. La estrategia busca la solución del conflicto de intereses en sede extrajudicial, eludiendo tanto la carga que supone un proceso ejecutivo como la afectación patrimonial que implicaría declarar el castigo de la acreencia debido a su prolongada insolvencia. Dentro de este marco de negociación, destacan figuras de reestructuración obligacional como la refinanciación de las prestaciones, la condonación

parcial de la suerte principal supeditada a la cancelación del remanente, o la extinción de la obligación mediante la dación en pago, con el firme El objetivo es que el acreedor pueda cumplir con su derecho subjetivo mediante vías alternativas, eludiendo los costos y la dilación que supone el inicio de un proceso judicial ejecutivo o de conocimiento.

Las operaciones de refinanciamiento están diseñadas para reestructurar el crédito, de acuerdo con las directrices que el Banco Nacional ha establecido. En este caso, se evaluará al cliente para determinar si es posible proceder con la "cuota de la deuda total actual", considerando la calificación crediticia del prestatario y su capacidad de pago en cualquier etapa del proceso de recuperación (2018, pág. 30). Lo anterior implica que, frente al incumplimiento del deudor, las instituciones del sistema financiero priorizan la formulación de fórmulas conciliatorias o mecanismos de reestructuración. El objetivo es mitigar la exposición al riesgo crediticio y salvaguardar la integridad del activo, optando por soluciones que minimicen la pérdida patrimonial antes de considerar la deuda como incobrable o proceder a su ejecución forzada.

Como explica Figuerola, "una reducción en la pérdida por riesgo de crédito, para ser efectiva, no puede ocurrir cuando el cliente ya está en mora o incluso en una situación avanzada de impago, ya que las posibilidades de obtener el pago de la deuda o de alcanzar una solución viable de reprogramación o refinanciamiento para ambas partes se reducen" (2018, pág. 7).

En tal sentido, este estadio procesal adquiere una relevancia crítica, toda vez que constituye el último mecanismo de autocomposición antes de que la entidad financiera opte por la vía ejecutiva o el castigo contable de la acreencia. Aquí nos referimos a la cobranza pre-judicial o tardía, que es una fase en la que el deudor ya está en mora; por lo tanto, el acreedor debe agotar la oferta de fórmulas de reestructuración como la reprogramación o refinanciación del crédito.

El objetivo es evitar pasar a la etapa judicial, que no solo cuesta más recuperar, sino que también obliga a la institución a afectar sus provisiones bancarias, afectando directamente sus índices de solvencia y liquidez.

3.2.1.4. Cobranza Judicial

Esta etapa comienza con una solicitud para la garantía hipotecaria; ya que indica que cuando una obligación está en mora y se han agotado tanto las vías no adversariales de resolución del conflicto como las medidas no contenciosas de reducción de riesgos, la institución financiera decide buscar la intervención judicial para llevar a cabo la ejecución del activo afectado. Esta decisión está impulsada por el deseo de proteger el crédito mediante la implementación del proceso de ejecución forzosa, ya que se considera la mejor alternativa para recuperar el capital invertido. Según las regulaciones existentes y los principios de gestión de activos, el proceso deberá comenzar dentro de los noventa (90) días calendario a partir del día del registro contable del crédito para indicar el crédito como vencido y el saldo de capital restante excede el monto de 1.5 UIT. Por esta razón, la vía judicial se presenta como el último recurso para recuperar la deuda, ya que, tal como está, implica una mayor carga en términos de costos y gastos procesales, además de los costos operativos que conlleva el litigio.

En primer lugar, es necesario enfatizar que el juicio ejecutivo es el resultado de una evolución histórica hacia la simplificación procesal. Se diferencia del modelo del proceso de conocimiento al priorizar una respuesta judicial inmediata para el derecho lesionado, evitando demoras innecesarias. Sin embargo, la característica más destacada de este esquema procesal es que "el aspecto fundamental será la restricción en la cognición" (Casassa, 2010, p. 2). Este proceso, en otras palabras, no es cognitivo; no se trata de declarar un derecho incierto, sino de obtener una disposición que ya está establecida en un título ejecutivo. Por lo tanto, la tarea de la jurisdicción se limita a la ejecución forzada del

título judicial o extrajudicial que la ley procesal considera como un requisito procesal para su validez. Sobre esta base, procederemos ahora a revisar el marco normativo nacional aplicable a la ejecución de garantías hipotecarias.

En primer lugar, la base legal para este procedimiento se deriva de la interacción del Código Procesal Civil y las disposiciones de la Sexta Sesión Plenaria Civil. En la fase de alegatos, es necesario presentar una demanda de ejecución acompañada del documento que formaliza la garantía, así como el desglose de la cuenta relativa al saldo del deudor. Dichos documentos son necesarios porque demuestran la liquidez y exigibilidad de esta obligación al activarse en un tribunal de justicia. En la ejecución de bienes inmuebles, la presentación del informe de tasación, que determina el valor comercial actualizado del inmueble, es un requisito sine qua non. Esta pericia es fundamental para mostrar la suficiencia de la garantía para disuadir una liquidación del saldo; sin embargo, si hay acuerdo entre las partes con un valor acordado, se puede prescindir de una nueva valoración.

También se requiere preparar el certificado de gravamen, un instrumento registral que certifica que el inmueble ha sido inscrito en Sunarp y su estado legal; la publicidad registral es uno de los factores que contribuyen a la rapidez y certeza jurídica en el proceso, ya que la falta de registro de la propiedad es una patología que suele causar incidentes procesales o reclamaciones de terceros que detienen la ejecución. En consecuencia, la informalidad en el tracto sucesivo o la omisión de la inscripción registral por parte de los titulares deben considerarse variables críticas que entorpecen u obstaculizan la eficacia de la tutela ejecutiva.

De acuerdo con lo estipulado en el “Artículo 688.- Solo es posible impulsar la ejecución mediante títulos ejecutivos, ya sean de carácter judicial o extrajudicial, según corresponda.

Los siguientes son considerados títulos ejecutivos:

1. Las resoluciones judiciales firmes;
2. Los laudos arbitrales firmes
3. Las Actas de Conciliación de acuerdo a ley
4. Los Títulos Valores que confieran la acción cambiaria (...)
5. La constancia de inscripción y titularidad expedida por la Institución de Compensación y Liquidación de Valores (...)
6. La prueba anticipada que contiene un documento privado reconocido
7. La copia certificada de la Prueba anticipada que contiene una absolución de posiciones, expresa o ficta
8. El documento privado que contenga transacción extrajudicial;
9. El documento impago de renta por arrendamiento, siempre que se acredite instrumentalmente la relación contractual;
10. El testimonio de escritura pública;
11. Otros títulos a los que la ley les da mérito ejecutivo.

Tras el control de legalidad y la consecuente admisión del trámite, se traslada al deudor el mandato ejecutorio. Este documento jurisdiccional establece un plazo preclusivo de tres días para que el ejecutado cumpla con su prestación, bajo riesgo de que se ordene la enajenación forzosa del bien mediante remate. Esto crea una fase de transición clave donde ignorar el pago necesariamente inicia la ejecución coercitiva de la garantía real. En esta etapa, la defensa de la parte ejecutada se limita a la mera contradicción, lo que le permite basarse exclusivamente en la nulidad formal del título, la inexigibilidad de la obligación o la extinción de la obligación por pago o prescripción.

Ante el impago persistente o el rechazo de la contradicción mediante una orden que la declare infundada, el órgano judicial emitirá prontamente un decreto ordenando la ejecución forzada a través de la subasta del bien afectado. Para este propósito, se nombrarán

dos tasadores para actualizar el valor de mercado del bien y las partes tendrán tres días para presentar las observaciones que consideren necesarias. Una vez aprobada la tasación, esta resolución se vuelve inapelable irá a la convocatoria de subasta. Sin embargo, la realización de la subasta por parte del magistrado es una carga operativa innecesaria, al menos desde la perspectiva de la economía procesal ya que esta función puede delegarse mucho más fácilmente a un subastador público.

En esta etapa, el tribunal decide el momento para la venta forzada y asigna a un subastador autorizado la gestión de la operación. El activo se asigna a la oferta más alta realizada en el evento público y requiere que el comprador pague la cantidad total dentro de tres días. Este proceso es necesario antes de pasar a la consolidación y cancelación de la deuda. Si no se paga, entonces la subasta se declarará nula, lo que exige una nueva corrección y se realizarán convocatorias posteriores hasta que se logre la transferencia efectiva del activo.

Una vez que se haya perfeccionado la adjudicación y finalizado la orden correspondiente, el tribunal ordenará el levantamiento de cualquier gravamen sobre la propiedad. Finalmente, el juez, si no surgen objeciones, ordenará que se calcule el monto de los costos, gastos e intereses acumulados hasta el momento para ser pagados y que esta cantidad se proporcione al acreedor.

Es importante destacar que es probable que el acreedor sufra el riesgo de que su derecho de crédito no sea satisfecho, ya sea porque los ingresos de la ejecución forzosa sean insuficientes para cubrir el total del pago o debido a la concurrencia de otros acreedores con derechos preferentes. Complica la situación el hecho de que el activo se deprecia durante el prolongado proceso del caso, y se necesitarán más acciones por parte del ejecutor para perseguir el saldo restante del deudor.

Por último, pero definitivamente no menos importante, uno debe reconocer que la parte ejecutada a menudo presenta apelaciones e incluso casaciones, por lo que una defensa, en el campo y la práctica del derecho, se emplea a menudo como una medida dilatoria. Esta prolongación innecesaria del itinerario procesal permite al deudor permanecer en posesión y usufructo del activo, lo que resulta en una devaluación acelerada de la propiedad y socava la efectividad de la protección judicial.

Por supuesto, también será importante señalar que incluso con un fallo favorable otorgado a un acreedor, quien puede iniciar demandas penales o civiles (como reclamaciones de adquisición ilegal de la propiedad mueble afectada o reclamaciones por daños derivados del deterioro intencionado de la garantía), las expectativas prácticas de éxito y recuperación eficiente de activos siguen siendo extremadamente pocas.

La mayoría de las instituciones financieras optan por no seguir estas nuevas reclamaciones porque el deudor se vuelve insolvente y debido al costo de mantener una nueva demanda. Así que prefieren asumir la pérdida operativa en lugar de cargar con los costos transaccionales de procesos cuya ejecución es mayormente ilusoria.

En síntesis, se advierte que la estructura de la norma facilita múltiples vías que el demandado puede utilizar para entorpecer el normal desarrollo del proceso. Esta situación permite que el ejecutado adopte una postura meramente dilatoria, haciendo uso de los mecanismos legales que le son proporcionados, no para salvaguardar un derecho sustancial, sino para retrasar el cumplimiento de su obligación. En efecto, Gutiérrez Camacho señala que, “tomando en cuenta los plazos establecidos en el Código Procesal Civil para los procesos (...) de ejecución, podemos afirmar que los procedimientos (...) relacionados con la ejecución de las garantías hipotecarias deberían concluir en un lapso de cinco meses. Este periodo abarca desde el inicio del proceso hasta la emisión de la sentencia de primera instancia, pasando por la sentencia de vista y la resolución en casación dictada por la Corte

Suprema, lo que confiere a la decisión el carácter de cosa juzgada” (2015, pág. 33). Sin embargo, el mismo autor confirma que el plazo previsto por ley es diferente al plazo real.

En conclusión, del análisis exegético de la norma adjetiva se desprende que el ordenamiento actual configura diversos estadios procesales que el ejecutado suele instrumentalizar con fines dilatorios. En la práctica, este marco regulatorio permite que las estrategias choquen con el deber de probidad y ética profesional, obstaculizando así la satisfacción oportuna del derecho de ejecución del acreedor.

Como resultado, somos testigos de una desconexión significativa entre el plazo legal de los procesos de ejecución de garantías hipotecarias y el plazo de ejecución real, uno moldeado por una extensión cronológica muy excesiva. Por lo tanto, el efecto sistémico de este desperdicio en los usuarios finales debe ser evaluado, ya que la certeza de las reglas de ejecución afecta directamente el comportamiento y la anticipación de los agentes en el mercado financiero.

3.2.1.5. Ejecución forzosa

Según el Artículo 725 del Código de Procedimiento Civil, la ejecución forzosa de la propiedad se lleva a cabo a través de dos vías legales. El activo también puede convertirse en liquidez para pagar la deuda de acuerdo con la ley:

- Remate: se colocan los bienes a la venta por medio de subasta pública, donde el valor de los bienes está sujeta a la oferta de los participantes.
- Adjudicación: los bienes afectados serán asignados de manera directa conforme al marco normativo.

Según el Artículo 727 del Código de Procedimiento Civil, la ejecución forzosa se concluye después del pago total de la deuda, ya sea mediante la recaudación de los ingresos en efectivo en la subasta o la adjudicación en compensación por el bien objeto de ejecución.

Este proceso coercitivo se desencadena como un efecto directo del incumplimiento de las obligaciones. Dado que existe una patología del contrato, el sistema legal ofrece un catálogo de movimientos procesales dirigidos a proteger el derecho del acreedor para asegurar que cuando el deudor haya violado el convenio o si se ha vuelto insolvente, pueda exigir compensación o satisfacer su reclamación.

3.2.1.6. Tutela judicial efectiva

Como valor constitucional supremo, la protección judicial efectiva da sentido al derecho procesal moderno. Su observancia proporciona al litigante las herramientas necesarias para proteger e implementar sus intereses dentro de un proceso justo y equitativo. Ese principio, un pilar del sistema legal peruano, establece un límite a la arbitrariedad y evita que cualquier parte sea privada de sus derechos procesales más básicos.

En términos dogmáticos, estamos ante un derecho de configuración compleja y de innegable raigambre en los derechos humanos. Su contenido no es unitario, sino que se integra por un haz de facultades como el libre acceso a la justicia, La consecución de una decisión basada en el marco legal y la eficacia de lo decidido que resultan de cumplimiento obligatorio en cualquier sede jurisdiccional.

a. Derecho a la tutela jurisdiccional efectiva

De acuerdo con el Artículo I del Título Preliminar del Código Procesal Civil obtenemos que:

Artículo I.- Derecho a la protección judicial efectiva

Todas las personas tienen derecho a una protección judicial efectiva para el ejercicio o la defensa de sus derechos o intereses, siempre en conformidad con un debido proceso.

El análisis del citado artículo permite concluir que la ley no establece un catálogo cerrado de beneficiarios para la tutela jurisdiccional. Esta garantía asume un carácter universal, proyectándose sobre cualquier centro de imputación de derechos y deberes, ya sea en el caso de individuos o entidades legales. De este modo, la protección del debido proceso alcanza tanto al ámbito del derecho privado como a las instituciones públicas, consolidándose como un derecho de aplicación indistinta.

Asimismo, al señalarse que este derecho es vinculante para la práctica o la protección de intereses legítimos bajo los cánones del debido proceso, se ratifica que la titularidad del mismo recae en ambos sujetos procesales. En ese sentido, tanto el accionante (en su derecho de acceso a la justicia, al igual que el emplazado en su facultad de contradicción, es un beneficiario de este estándar constitucional en el contexto de la relación jurídica procesal.

En consecuencia, el derecho a la tutela jurisdiccional impone al Estado el deber de garantizar que toda persona pueda instar la actividad judicial en condiciones de igualdad. Este derecho comprende el tránsito por un proceso justo que garantice el debido ejercicio de la defensa y concluya con una decisión sobre el fondo que sea congruente y motivada. De este modo, se asegura que el fallo final tenga la fuerza necesaria para revertir la lesión o amenaza alegada, cumpliendo con el estándar de efectividad. (Priori Posada, 2019, p. 80).

Además de proporcionar acceso a los tribunales, este principio garantiza que los litigantes reciban una respuesta judicial sustantiva a sus demandas. La única excepción válida para que un juez no resuelva el fondo del conflicto surge cuando las demandas no pasan el filtro de legalidad, lo que resulta en que sean inadmisibles o inaceptables según la ley procesal vigente (Ledesma Narváez, 2016, p. 19)

3.2.1.7. Medidas Cautelares

Dentro de la actividad judicial, las medidas cautelares funcionan como un instrumento de garantía para preservar los bienes o circunstancias relacionadas con la disputa. Su aplicación se justifica por la necesidad de evitar que la demora inherente a los procedimientos judiciales degrade la situación jurídica protegida, asegurando que cuando se emita la resolución final, existan las condiciones materiales necesarias para su ejecución (Cas. 2479-2014, Callao P).

a. Embargo

Para aclarar, como medio de garantía, el embargo no necesita limitarse específicamente a la recaudación de efectivo. La interpretación sistemática de la norma sugiere que esta institución no es solo para efectivo, sino para todas las reclamaciones, si el objeto del derecho disputado en sí mismo puede traducirse a lenguaje monetario. Esta flexibilidad asegura las funciones de protección cautelar en casos que involucren cualquier obligación de hacer o de dar bienes específicos que permitan una evaluación monetaria (Sevilla Agurto, 2016, p. 9).

En términos estrictamente procesales, la facultad de instar medidas cautelares de embargo se extiende a aquellas pretensiones cuyo objeto sea la restitución o entrega de bienes, ya posean estos naturaleza mobiliaria o inmobiliaria. Lo anterior se fundamenta en que ambos supuestos ostentan una valorización pecuniaria intrínseca, lo cual permite que el órgano jurisdiccional afecte el patrimonio del deudor a fin de garantizar la ejecutividad de una eventual sentencia estimatoria y la plena satisfacción del crédito

En relación con el concepto de embargo, la Dra. Ledesma indica que:

Es una medida cautelar destinada a asegurar la ejecución de la sentencia emitida en un procedimiento judicial, particularmente cuando se busca obtener un resultado cuantificable en términos monetarios. Este acto se lleva a cabo desde el inicio del

proceso, incluso antes de su desarrollo (consultar el artículo 636 del CPC), garantizando así la eficacia de la futura ejecución de dicha sentencia. (2008, p. 170).

Bajo una exégesis procesal, se desprende que el embargo se supedita a la exigencia jurisdiccional de una prestación obligacional, ya sea que esta se haya pactado en numerario o en especie; en este último supuesto, resulta imperativo efectuar la liquidación pecuniaria de la acreencia para determinar el quantum de la afectación. Asimismo, para acreditar la verosimilitud del derecho (*fomus boni iuris*), es indispensable la aportación de un medio probatorio idóneo, preferentemente de naturaleza documental, que genere convicción en el juzgador sobre la preexistencia de la deuda.

En ese sentido, la afectación del patrimonio o derechos del deudor inclusive si estos se hallan bajo la tenencia de terceros—se encuentra condicionada a los siguientes presupuestos sustantivos y adjetivos:

1. La existencia previa de un vínculo jurídico vinculante plenamente identificable entre los sujetos procesales.
2. La determinación de una prestación de dar suma de dinero o, en su defecto, una obligación cuya cuantía sea susceptible de valoración económica.
3. La concurrencia de los presupuestos de toda tutela cautelar: el peligro en la demora (*periculum in mora*) y la apariencia de derecho, debidamente sustentada en prueba documental suficiente

b. Secuestro

De acuerdo al artículo 643 del en adelante Código Procesal Penal tenemos que:

Artículo 643.- Secuestro

Cuando el objetivo del proceso principal es esclarecer el derecho de propiedad o posesión sobre un bien específico, la medida puede impactar dicho bien bajo la

figura del secuestro judicial, implicando la desposesión de su actual tenedor y su entrega a un custodio designado por el juez.

En los casos en que la medida busca garantizar una obligación de pago estipulada en un título ejecutivo, ya sea judicial o extrajudicial, esta puede aplicarse a cualquier activo del deudor como secuestro conservativo, también con desposesión y transferencia al custodio.

Las disposiciones relacionadas con el embargo son aplicables al secuestro siempre que sean compatibles con su naturaleza. La norma contempla dos situaciones específicas: el secuestro judicial y el conservativo.

El secuestro judicial:

Es una herramienta legal destinada a proteger un bien particular. Su función es asegurar la preservación de la integridad del objeto en disputa hasta que se resuelva el proceso, lo que permite llevar a cabo la ejecución específica de la sentencia. Esta medida implica despojar al actual poseedor del bien y confiar su custodia a un tercero designado como guardián. (Ledesma Narváez, 2004, p. 174)

Desde la dogmática procesal, se colige que esta medida no busca garantizar una suma de dinero, sino la integridad de una pretensión orientada a la restitución de un bien determinado. Cuando el conflicto involucra derechos reales o posesorios, la precaución se basa en la necesidad de asegurar la entrega física del bien u objeto en disputa. Nos alejamos de las obligaciones genéricas para proteger la estabilidad y entrega del bien específico que motiva la reclamación.

El secuestro judicial, por lo tanto, busca proteger la integridad del bien y evitar su disposición o alteración durante el curso del litigio. Esta medida afecta directamente al objeto. La mediación de la pretensión garantiza que, si la sentencia es favorable, esta no resulte inejecutable debido a la pérdida o deterioro del objeto en cuestión. litigiosa.

Resulta pertinente diferenciar el secuestro judicial, que exige sustraer el bien de la esfera de control de las partes para confiarlo a un custodio, protegiendo así el objeto directo de una controversia de propiedad o posesión.

Por otro lado, el secuestro conservativo se reserva para pretensiones cuya finalidad es la recuperación de montos dinerarios. En este contexto, el acreedor no busca el bien en sí, sino asegurar que los activos del deudor sirvan como respaldo para un futuro remate. Así, la tutela cautelar garantiza que el crédito sea honrado con el dinero recaudado en la subasta, evitando la insolvencia del ejecutado durante el proceso.

Este secuestro se asemeja al embargo en su impacto sobre los bienes del deudor, pero resulta ser más oneroso, ya que implica la pérdida de propiedad por parte del deudor y la transferencia de dichos bienes a un custodio. (Sevilla Agurto, 2016, p. 21)

3.2.1.8. Remates Judiciales

Se define esta etapa como el proceso de venta coactiva de los activos vinculados al proceso, orientada a transformar la propiedad en liquidez mediante una puja pública. El órgano jurisdiccional ejerce su potestad de imperio para enajenar los bienes y cubrir las obligaciones insolutas del ejecutado. El ciclo de ejecución se cierra con la adjudicación del activo al adjudicatario que presente la oferta más elevada, asegurando que la sentencia no sea una mera declaración, sino una solución fáctica que restituye el derecho del acreedor.

De acuerdo al CPC Artículo 736.- Reglas comunes al remate

En el acto de remate se observarán las siguientes reglas:

1. La propuesta de inicio se fijará en dos tercios del valor de tasación, no aceptándose ofertas inferiores.
2. Si el remate incluye múltiples bienes, se priorizará a quienes ofrezcan adquirirlos en conjunto, siempre que su oferta sea igual o superior a la suma de las ofertas individuales.

3. En caso de rematar más de un bien, el acto se considerará finalizado bajo responsabilidad cuando los ingresos obtenidos hasta ese momento sean suficientes para cubrir todas las obligaciones exigibles y los gastos del proceso.

a. Finalidad

Satisfacer una obligación (deuda) pendiente de un deudor a través de la venta pública de sus bienes.

b. Acto

Una subasta pública, que puede ser presencial o virtual, con la participación del juez, las partes y postores.

c. Valor base

La postura inicial no puede ser inferior a dos terceras partes $2/3$ del valor de la tasación.

d. Proceso

Incluye una tasación previa del bien, después se convoca a la subasta, se recaba las ofertas y por último se realiza la adjudicación al mejor postor.

e. Obligaciones del postor

Presentar un depósito (oblaje) y pagar el saldo propuesto en la subasta, los honorarios del martillero en caso participe este.

f. REMAJU (Remate Judicial Virtual)

Se trata de la plataforma oficial del Poder Judicial diseñada para la realización forzada de activos mobiliarios e inmobiliarios mediante la modalidad de subasta electrónica. Este mecanismo constituye una herramienta de modernización procesal que tiene por objeto garantizar los principios de transparencia, celeridad y economía, al facilitar la concurrencia de postores mediante el uso de tecnologías de la información. Al permitir

la participación remota, el sistema no solo minimiza el costo transaccional de la subasta, sino que también democratiza el acceso a la justicia y maximiza la difusión de las convocatorias, proporcionando una protección judicial más eficiente y equitativa.

3.2.2. Sistema Crediticio Financiero

3.2.2.1. Concepto

El sistema financiero crediticio en nuestro país está desarrollado por un conjunto de entidades, leyes y normas que permiten que el dinero circule y que se desarrolle la intermediación entre las personas naturales y personas jurídicas que ahorran y quienes requieren créditos, es decir, agrupa a distintos organismos estatales y organismos privados para su manejo y supervisión de estos recursos económicos, captando depósitos y dirigiéndolos hacia las personas, empresas que necesitan y soliciten estos fondos.

El texto financiero de Lorenzo Souza y Rafael López-Aliaga define estos espacios como los lugares donde se intercambian productos financieros (activos y pasivos) ofrecidos por agentes económicos con superávits y déficits (1997, p. 110). En términos técnicos, hablamos de intermediación financiera donde se unen agentes con excedentes de liquidez. Para hacerlo, colocan dinero en diferentes alternativas de mercado en su calidad de inversores y realizan un análisis de costo-beneficio. Y en este proceso se debe tener en cuenta el binomio rentabilidad-riesgo: cuán solventes son los activos y las garantías legales de la recuperación del dinero que han invertido.

La normativa vigente, plasmada en la Ley General del Sistema Financiero, Ley N.º 267021, y el Sistema de Seguros, define este campo como el rango de empresas permitidas por la autoridad para realizar la intermediación de capital. Esto es esencialmente la gestión de mecanismos que permiten fondos de aquellos con capacidad de ahorro hacia los agentes que necesitan financiamiento. De esta manera, la regulación define a las instituciones financieras como los vehículos que conectan la oferta y la demanda de recursos en el

mercado formal, donde existe un sistema en el que mecanismos e instituciones facilitan el flujo de recursos excedentes hacia agentes económicos con déficits (López-Aliaga & Souza Debarbieri, 1997, p. 110) (sentido técnico). Los intermediarios financieros son aquellos que mueven el capital de agentes con superávit a agentes con déficit. Es necesario señalar que, aunque la intermediación podría ser directa o indirecta, solo estamos considerando la intermediación indirecta en la que las instituciones juegan un papel central en la gestión del riesgo. En este modelo, el agente con superávit no está directamente expuesto en caso de incumplimiento, porque el agente con déficit debe proporcionar garantías reales para mitigar el riesgo del capital otorgado.

A partir de lo que se ha presentado, se puede establecer que este espacio de interacción del banco con el administrador es lo que condiciona el comportamiento de ambas partes. La clave aquí es entender cómo un retraso en la ejecución de una garantía hipotecaria afecta esta dinámica y cómo la ineficiencia en la recuperación de créditos fomenta comportamientos arriesgados o morosidad que, en última instancia, socavan la estabilidad y las expectativas del sector excedentario.

3.2.2.2. Características del Sistema Crediticio Financiero

El sistema financiero en Perú, según los informes de la SBS, se ha consolidado y el equilibrio de poder está en pocas manos. Esta concentración bancaria se explica por el dominio de ciertos bancos sobre el flujo de capital y no solo por el número de bancos en el país (Aranguren y Caballero, 2009). Es posible entender que la gestión actual de recuperación de deudas ha ampliado esta brecha y tiene un impacto directo en el equilibrio entre agentes superavitarios y deficitarios y en los estándares de competencia que se necesitan en el mercado para ser justos.

Las medidas de emergencia tomadas en marzo de 2020 han distorsionado temporalmente el panorama de incumplimiento financiero. Para ciertos perfiles de

deudores, la SBS logró controlar el impacto inicial en el balance con el cambio unilateral de créditos y el cese del conteo de morosidad. Pero la realidad es que el mercado laboral está deteriorado, y con más de un millón de personas perdiendo sus empleos, el efecto del Covid-19 es una amenaza real para la estabilidad del sistema. Como resultado, la previsibilidad de cumplir con las obligaciones está comprometida y se espera que la morosidad bancaria aumente.

Desde este ángulo, nos interesa saber si el esquema de ejecución forzada de garantías funciona bien y no produce externalidades negativas en otros sectores productivos. Como señalan Eyzaguirre y Calderón, la importancia del financiamiento inmobiliario es doble: satisface las necesidades de vivienda de los peruanos; por otro lado, sirve como catalizador para el crecimiento macroeconómico. Por lo tanto, la práctica judicial en la cobranza de dichas deudas debería mejorar para equilibrar el derecho al crédito y la estabilidad del mercado (2003, p. 5).

En términos legales, la demora en la recuperación de créditos en este mercado es real, y depende del dinamismo de sectores clave como la construcción, la energía, o incluso las actividades de otros actores en el sistema, como las compañías de seguros. Por lo tanto, es importante que las reglas de ejecución efectiva jueguen un papel importante en el control de la manera en que los sujetos procesales se comportan en el mundo comercial.

Y finalmente, queremos señalar que nuestra legislación es consistente con el sistema bancario de servicios múltiples. Este marco legal permite a los bancos perseguir las diversas funciones de crédito e inversión de la ley especial sin límites en la medida en que puedan actuar dentro del mercado formal. Por lo tanto, es fundamental examinar el régimen de ejecución de garantías para averiguar si los mecanismos procesales actuales fortalecen la estabilidad del sistema o, por otro lado, crean externalidades negativas que

distorsionan el comportamiento de los agentes y, por ende, un impacto negativo en la economía del país.

3.2.2.3. Acceso al Crédito Hipotecario

Como se anticipó en el presente análisis, los préstamos hipotecarios son ahora el centro de la oferta financiera peruana. En este contexto, donde otras inversiones crediticias han sido relegadas, este segmento de inversión crediticia es muy fuerte y se ha convertido en uno de los pilares más dinámicos y demandados por los agentes deficitarios en los últimos años. Sin embargo, Eyzaguirre y Calderón señalan que el desarrollo sostenido de la cartera de activos es, de hecho, pequeño en comparación con las inversiones en otros países con economías similares como Chile y Colombia, lo que significa que este país está en desventaja en comparación con otros países latinoamericanos.

Los autores señalan que existen algunos factores que limitan el desarrollo del país, como la "incertidumbre sobre los niveles de ingresos que dificulta a una gran parte de la población cumplir con los requisitos necesarios para acceder a un préstamo hipotecario" (2003, p. 46). A pesar de que el citado texto fue redactado hace más de una década, su relevancia jurídica y fáctica persiste en la actualidad. Esta vigencia se debe a los altos índices de informalidad que aquejan a nuestra realidad nacional, factor que se ha visto agudizado por la crisis sanitaria, cuya repercusión en el mercado laboral ha dejado a un sector considerable de la población en situación de desempleo y, por ende, de insolvencia sobrevenida.

En segundo lugar, es preciso centrarla atención en como los obstáculos burocráticos y judiciales para formalizar o ejecutar una hipoteca impactan en el sistema crediticio. Al respecto, se menciona que “además de los factores macroeconómicos y financieros relacionados con la concesión de créditos hipotecarios, hay una serie de elementos institucionales que elevan el costo del crédito y que pueden incluso restringir su acceso.

Entre estos elementos, resalta el funcionamiento de los sistemas destinados a establecer y hacer efectivas las garantías hipotecarias” (2003, pág. 53). De lo anterior se deduce que los procedimientos para perfeccionar y ejecutar garantías reales adolecen de una excesiva dilación, onerosidad y complejidad procesal. Estas deficiencias estructurales vulneran las expectativas legítimas del acreedor hipotecario, deviniendo en un sistema ineficaz que obstruye la finalidad esencial de las entidades financieras: la recuperación célere y efectiva del capital colocado ante la verificación del incumplimiento.

3.2.2.4. Proceso de Recuperación del Crédito

En cuanto a las barreras para la expansión del mercado de crédito hipotecario, el procedimiento de recuperación de reclamaciones es la más importante. Este elemento impacta la estructura de costos del financiamiento de manera técnica, por lo que es importante analizar el proceso de recuperación y proponer un método de optimización para ayudar a las partes comerciales. No debemos olvidar que las garantías que son eficientes y fluidas en la ejecución son esenciales para el mercado de crédito. Además del flujo de capital, la certeza de la recuperación de reclamaciones es importante para la estructura del sistema financiero formal y sus efectos en los indicadores macroeconómicos también serán positivos porque brinda más certeza a las relaciones obligatorias y a las instituciones financieras de esta manera. Con este fin, se debe estudiar el curso de recuperación comenzando desde la gestión de los propios bancos. Solo a través de este enfoque integral podremos cuantificar el retraso en cada fase y determinar su impacto sistémico en el orden financiero.

3.2.2.5. Tipo de personas

3.2.2.5.1. Persona natural

En el ordenamiento jurídico, la vida humana recibe protección desde la concepción; sin embargo, la calidad de persona humana o persona natural se reconoce jurídicamente a partir del nacimiento. Esta distinción no genera oposición entre el concebido y la persona natural, pues ambos cuentan con tutela como sujetos de derecho. Así, si el embarazo continúa su curso, el concebido adquirirá la condición de persona natural al nacer, sin que ello signifique que antes de ese momento carezca de protección o de determinados derechos.

La persona natural es el ser humano reconocido por el derecho desde su nacimiento hasta su muerte. Su condición jurídica se vincula con su existencia como individuo de la especie humana, nacido de mujer, cuya dignidad permanece incluso después del fallecimiento, razón por la cual el ordenamiento le otorga derechos y una protección especial (Varsi Rospigliosi, 2014, p. 228)

En consecuencia, la persona natural constituye uno de los cuatro sujetos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Su existencia jurídica se inicia con el nacimiento, aunque desde la concepción el concebido ya recibe tutela legal y es titular de determinados derechos en calidad de sujeto de derecho diferenciado. La muerte pone fin a esta condición, momento en el que la personalidad queda extinguida, sin perjuicio, no obstante, de los efectos jurídicos que el ordenamiento sigue reconociendo. Al contrario de lo que ocurre en las personas jurídicas y las entidades no personificadas, por medio de las cuales se caracteriza la persona natural la radica su condición biológica inherente del ser humano.

3.2.2.5.2. La persona jurídica

Es Digna de tal nombre, la persona jurídica es una creación del Derecho y en ABC del Derecho (2024) se describe un conglomerado de personas naturales o jurídicas que concuerdan en una meta común, sea ésta económica o no. Para su existencia válida tiene que exhibir las exigencias del ordenamiento, por ejemplo la de inscribirse en Registros Públicos o de ser creada por la ley. Como sujeto de derecho puede tener derechos y deberes.

Su justificación está radicada en los objetivos del derecho que persigue. Conforme al artículo 78 CC, la persona jurídica tiene una existencia independiente de las personas físicas que la componen, pero eso no la convierte en una cosa ni en un ser físico, pues se trata de una organización de personas encauzada a la satisfacción de determinados presupuestos.

Cuando la norma citada establece que los integrantes de una persona jurídica no tienen derechos sobre su patrimonio ni deben responder directamente por sus obligaciones, reconoce el principio de autonomía patrimonial. Esto significa que, una vez constituida, la persona jurídica adquiere personalidad propia y cuenta con un patrimonio independiente del de sus miembros, por lo que las deudas que asume, como regla general, no comprometen el patrimonio personal de quienes la integran. No obstante, este principio admite determinadas excepciones. Así, la Ley General de Sociedades, en su artículo 31, dispone que el patrimonio social garantiza el cumplimiento de las obligaciones de la sociedad, sin excluir la responsabilidad personal de los socios en aquellos tipos societarios donde la legislación expresamente lo prevé. Lo anterior encuentra sustento en que la sociedad comercial constituye una persona jurídica creada con fines lucrativos.

1. La finalidad de las personas jurídicas

- a. La determinación de dichas finalidades no depende de la actividad económica que realice la persona jurídica.

- b. Cualquier actividad económica (salvo disposición legal diferente) puede ser realizada por una persona jurídica lucrativa y no lucrativa.
- c. La finalidad lucrativa o no lucrativa depende de que si los integrantes buscan o no en la realización de sus actividades un beneficio propio mediante el reparto de utilidades.

2. Capacidad de las personas jurídicas

- d. La finalidad de una persona jurídica no se define por la actividad económica que desarrolla.
- e. Tanto las personas jurídicas con fines lucrativos como aquellas sin fines de lucro pueden realizar actividades económicas, salvo que exista una restricción legal expresa.
- f. La diferencia entre una finalidad lucrativa y una no lucrativa se encuentra en si sus integrantes buscan obtener un beneficio propio mediante la distribución de utilidades.

3. Capacidad de las personas jurídicas

- a. La persona jurídica, en su calidad de sujeto de derecho, cuenta con capacidad de goce, cuyo alcance se encuentra determinado por los fines previstos en su estatuto.
- b. Además de la capacidad de goce, posee capacidad de ejercicio, motivo por el cual puede responder solidariamente por los daños ocasionados por sus representantes, órganos o dependientes cuando estos actúan en el desempeño de sus funciones.
- c. Como sujeto de derecho con aptitud para adquirir derechos y asumir obligaciones, la persona jurídica goza de plena capacidad jurídica. Sin embargo, debido a su propia naturaleza, el ejercicio de tales derechos se materializa mediante la actuación de sus órganos, representantes o dependientes.

- d. Quienes ejercen funciones directivas deben actuar conforme a las reglas que regulan la representación de la persona jurídica, siendo aplicables, para los actos jurídicos que celebren, las disposiciones correspondientes sobre representación.
- e. Los actos celebrados por el representante producen efectos jurídicos directamente para la persona jurídica siempre que se realicen dentro de las facultades conferidas. En cambio, cuando excede el ámbito de su representación, dichos actos carecen de eficacia frente a la entidad, salvo que esta decida ratificarlos posteriormente.

3.3. Definición de términos

a. Cobranza Judicial

El cobro judicial en Perú es un proceso legal iniciado por un acreedor (entidades financieras) cuando los intentos de cobro directo fallan. Implica presentar una demanda formal ante el Poder Judicial para obligar al deudor moroso a pagar las deudas impagas. Si el juez falla a favor del acreedor, resultará en el embargo de bienes, ya que la deuda se juzga a través de un juicio, dado que el cobro extrajudicial ha fallado.

b. Embargo

Es una medida cautelar dictada por un juez que inmoviliza bienes o activos (dinero, inmuebles, vehículos, sueldos, etc.) de un deudor para asegurar el pago de una deuda pendiente, garantizando así que el acreedor pueda cobrar si el deudor no cumple voluntariamente, sin implicar necesariamente la disposición física inmediata del bien. Se ordena a solicitud del acreedor, dentro de un proceso judicial, y puede afectar bienes presentes o futuros, congelando su disposición hasta que la deuda sea saldada.

De acuerdo al "Artículo 642.- EMBARGO. Este desarrolla “Cuando el objetivo principal tiene un valor monetario, se puede pedir un embargo. Este proceso implica la afectación legal de un bien o derecho del presunto deudor, incluso si dicho bien se

encuentra bajo la posesión de un tercero, con las excepciones que la ley establece para este caso”.

c. Ejecución de garantías

El código civil peruano señala que:

1. Se llevará a cabo la ejecución de garantías reales siempre que se hayan cumplido las formalidades legales para su constitución y la obligación garantizada esté incluida en el mismo documento o en cualquier otro título ejecutivo.
2. El demandante deberá adjuntar a su solicitud el documento que respalda la garantía, así como también un estado de cuenta del saldo adeudado por el deudor.
3. En el caso de bienes inmuebles, se requerirá un documento que contenga una tasación comercial actualizada, realizada por dos ingenieros o arquitectos colegiados, según sea pertinente, con sus firmas debidamente legalizadas. Para bienes muebles, se exigirá un documento similar de tasación, realizado por dos peritos especializados conforme a la naturaleza del bien, también con firmas legalizadas.
4. No será necesario presentar una nueva tasación si las partes han acordado previamente el valor actualizado de la misma.
5. En lo que respecta a bienes registrados, se incluirá el correspondiente certificado de gravamen.

La decisión que declara la demanda como inadmisible o improcedente puede ser apelada con efecto suspensivo y se notificará al ejecutado únicamente cuando sea

consentida o haya adquirido firmeza. En el mandato ejecutivo, es necesario notificar al deudor, al garante y al poseedor del bien si son personas diferentes del deudor.

V. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

Desde una perspectiva metodológica, este trabajo se desarrolla como una investigación de tipo básica, ya que tiene como finalidad generar conocimiento teórico y comprensivo sobre el fenómeno de la cobranza judicial en el sistema crediticio del consumidor financiero, sin perseguir una aplicación inmediata, sino profundizar en su comprensión desde una perspectiva interpretativa. Según Hernández Sampieri et al. (2014), la investigación fundamental tiene como objetivo expandir el entendimiento científico., centrándose en el análisis y comprensión de fenómenos sociales.

Asimismo, el nivel de investigación es exploratorio, debido a que el fenómeno de la cobranza judicial en relación con la afectación al consumidor financiero ha sido poco estudiado en el contexto específico de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. En este sentido, el estudio pretende identificar características, percepciones y experiencias de los actores involucrados. Hernández Sampieri et al. (2014) señalan que los estudios exploratorios se utilizan cuando el problema de investigación es poco conocido o no ha sido abordado en profundidad.

4.2. Ámbito temporal y espacial

En lo que respecta al marco temporal de la investigación, se centra en el año 2025-2026, durante el cual se llevarán a cabo análisis sobre las experiencias y percepciones de los actores involucrados en procesos de cobranza judicial. Esta delimitación permite contextualizar el fenómeno en un marco actual y pertinente.

El ámbito espacial se circunscribe a la ciudad del Cusco, específicamente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., así como en las instancias judiciales vinculadas al proceso de cobranza. Según Bernal (2010), la delimitación espacial y temporal permite precisar El objetivo del estudio y asegurar la viabilidad de la investigación.

4.3. Población y muestra

La población se encuentra conformada por actores directamente relacionados con la cobranza judicial y el sistema crediticio financiero del consumidor: trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco del área de Cobranza Judicial, clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., peritos judiciales, juez del juzgado civil de Cusco. En investigación cualitativa, la selección suele ser intencional, buscando participantes que conozcan y vivan el fenómeno.

La muestra estará conformada por: 2 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco cobranza judicial, 2 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, 1 perito judicial y 1 juez del juzgado civil. Este grupo permite recoger miradas complementarias: la experiencia del consumidor, la perspectiva institucional de cobranza, y la lógica técnico-jurídica del proceso judicial, logrando una comprensión integral del fenómeno en el Cusco durante 2025.

4.4. Técnicas e instrumentos

Las técnicas principales serán entrevista y análisis documental. Hernández et al. (2014) Se destaca que, en investigaciones cualitativas, la entrevista facilita una comprensión

profunda de las percepciones, experiencias, motivaciones y significados de los participantes, siendo idónea cuando el objetivo es interpretar un fenómeno social desde la voz de los actores. En este estudio, la entrevista permitirá conocer cómo se vive la cobranza judicial, cómo se interpreta el proceso, qué efectos genera y cómo se percibe la protección del consumidor financiero.

El instrumento será la guía de entrevista, organizada por categorías y subcategorías, con preguntas abiertas y de profundización.

Asimismo, el análisis documental es relevante porque la recopilación judicial puede estar escrita en archivos, resoluciones, demandas, notificaciones, informes periciales, registros y otras normativas. Así, esta es una manera de ver patrones, acciones procesales recurrentes y evidencia del tratamiento procesal. Se utilizará una hoja de análisis documental para registrar el tipo de documento, fecha, autoridad emisora, contenido relevante, hallazgos por categoría y notas interpretativas (Hernández Sampieri et al., 2014).

4.5. Procedimientos

El desarrollo del estudio se ha estructurado en varias etapas: revisión teórica del fenómeno; desarrollo y validación de instrumentos; recopilación de datos a través de entrevistas y análisis documental; y finalmente, análisis y procesamiento de los datos recopilados.

De acuerdo con Creswell (2014), en la investigación cualitativa el proceso es inductivo, flexible y dinámico, permitiendo ajustes durante el desarrollo del estudio según las condiciones del contexto y la interacción con los participantes.

4.6. Análisis de datos

El estudio de los datos se llevará a cabo a través de un enfoque inductivo, a través de la codificación y categorización temática de la información recopilada a partir de las

entrevistas y documentos. Se identificarán patrones, significados y relaciones entre categorías como cobranza judicial y consumidor financiero.

Bernal (2010) sostiene que el enfoque inductivo facilita la generación de conocimiento a partir de la observación de situaciones específicas, lo que es relevante para comprender las vivencias de los participantes en el proceso de cobranza judicial.

4.7. Consideraciones éticas

En observancia de los principios de integridad y respeto al ser humano, el trabajo asegura que toda participación sea voluntaria y debidamente autorizada por los informantes. Se adoptan mecanismos para preservar el anonimato y la discreción en el manejo de la data, asumiendo el compromiso ético de utilizar los hallazgos exclusivamente para fines académicos, salvaguardando en todo momento la integridad y los derechos de cada uno de los involucrados.

Para Hernández Sampieri et al. (2014) destacan que toda investigación debe regirse por principios éticos que protejan la integridad y los derechos de los involucrados, especialmente en estudios cualitativos donde se exploran experiencias personales.

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados del estudio

5.1.1. Resultados y análisis de entrevistados

Tabla 1

Relación de entrevistados

N°	Entrevistados	Nombres y apellidos	Centro de trabajo	Especialidad
1	Entrevistado 1	L.A.L.T	Poder Judicial	Juez
2	Entrevistado 2	Americo R.R.	Poder judicial - Unidad de servicios judiciales	Perito Judicial
3	Entrevistado 3	J.A.C.T	Trabajador de la CMAC – Cusco.	Abogado
4	Entrevistado 4	Briseño G.CH.	Negocio propio	Cliente
5	Entrevistado 5	Eberth A.Y.R.	Negocio propio	Cliente

5.1.1.1. Transcripción y resultados de la entrevista al Juez, Perito judicial, abogado y clientes.

Entrevistado 1

a. Transcripción y resultado de la entrevista al Juez

En cuanto al objetivo general: Analizar la afectación de la cobranza judicial en el sistema crediticio financiero del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., 2025.

Pregunta 1: Desde su experiencia jurisdiccional, ¿de qué manera la cobranza judicial incide en la situación económica y en el acceso al sistema crediticio financiero del consumidor involucrado en procesos seguidos por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A.?

Respuesta: Este proceso tiene un impacto significativo en la situación crediticia afectando en la reputación del consumidor, lo que puede dificultar su acceso a futuros créditos, ya que estos procesos generan gastos en el trayecto judicial, es importante considerar que este debe ser el último recurso que las entidades financieras deben de acudir

Pregunta 2: ¿Cómo evalúa usted el impacto de las decisiones judiciales en los derechos del consumidor financiero dentro de los procesos de cobranza judicial?

Respuesta: Las decisiones judiciales aseguran el equilibrio entre la protección de los derechos de los consumidores financieros y los intereses legítimos de las entidades financieras para garantizar la justicia y transparencia en los procesos.

Objetivo específico 1:

Examinar las implicancias personales, económicas, sociales y familiares en la ejecución del embargo de los bienes muebles e inmuebles de los garantes solidarios de las personas naturales.

Pregunta 1: A partir de los procesos que ha conocido, ¿qué implicancias personales, económicas o familiares ha observado en los garantes solidarios cuando se ejecuta el embargo de bienes muebles o inmuebles?

Respuesta: Mi función es garantizar que se respeten los derechos de todas las partes involucradas en el proceso asegurando que se cumplan los procedimientos legales establecidos, desde mi punto de vista personal, el embargo de bienes genera graves consecuencias financieras y un fuerte impacto emocional

Pregunta 2: ¿De qué manera considera que la ejecución del embargo afecta la esfera social y familiar de los garantes solidarios, desde la perspectiva del órgano jurisdiccional?

Respuesta: Afecta de manera significativa, ya que implica una intervención de bienes muebles e inmuebles de los demandados, en ese sentido el órgano jurisdiccional considera la proporcionalidad y razonabilidad de las medidas adoptadas para una justicia equilibrada.

Objetivo específico 2:

Conocer el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de los bienes muebles e inmuebles en las personas jurídicas.

Pregunta 1: Desde su función jurisdiccional, ¿cómo se desarrolla el procedimiento judicial de ejecución de garantías de bienes muebles e inmuebles cuando el demandado es una persona jurídica?

Respuesta: Es importante destacar que, todo acto se realiza garantizando que el procedimiento se desarrolle con respeto a todas las partes involucradas y de acuerdo a ley, inicia con la presentación de la demanda, admisión de la demanda, notificación a los demandados, ejecución de la garantía y finalmente con el remate judicial

Pregunta 2: ¿Qué dificultades procesales o vacíos normativos ha identificado en la ejecución de garantías de personas jurídicas dentro de los procesos de cobranza judicial?

Respuesta: Falta de claridad en las identificaciones de los bienes a embargar, diligenciamiento de las notificaciones, estas dificultades requieren una cuidadosa evolución para proteger los derechos de las partes involucradas.

Análisis de los resultados

Del análisis de la entrevista, las respuestas obtenidas ponen de manifiesto que la cobranza judicial impacta la situación crediticia, daña la reputación del consumidor, dificulta futuros créditos y genera gastos judiciales. La **Jueza (Entrevistado 1)** enfatiza que las decisiones judiciales aseguran el equilibrio entre los derechos del consumidor y los intereses legítimos de las financieras para garantizar justicia y transparencia.

Entrevistado 2

a. Transcripción y resultado de la entrevista al Perito judicial

Objetivo general:

Analizar la afectación de la cobranza judicial en el sistema crediticio financiero del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., 2025.

Pregunta 1: Desde su experiencia como perito judicial, ¿de qué manera la cobranza judicial influye en la situación económica y financiera del consumidor crediticio involucrado en procesos judiciales promovidos por la Caja Municipal?

Respuesta: Evidencie mucha preocupación, desesperación respecto en la posición en la que se encontraban, en casos obstruyendo y no colaborando con la realización de los peritajes.

Pregunta 2: ¿Cómo evalúa usted el impacto de las pericias judiciales en el desarrollo del proceso de cobranza judicial y en las decisiones que afectan al consumidor financiero?

Respuesta: Los peritajes que realizamos es una labor utilizando metodologías de evaluación directa de los inmuebles sobre sus condiciones topográficas, características, infraestructura de servicios y dimensiones físicas y

principalmente los parámetros urbanísticos y edificatorios, para concluir con la valorización total comercial razonable de los inmuebles.

Objetivo específico 1:

Examinar las implicancias personales, económicas, sociales y familiares en la ejecución del embargo de los bienes muebles e inmuebles de los garantes solidarios de las personas naturales.

Pregunta 1: A partir de las pericias que ha realizado, ¿qué implicancias económicas y personales ha identificado en los garantes solidarios cuando se ejecuta el embargo de bienes muebles o inmuebles?

Respuesta: En muchas ocasiones se me negó el ingreso al bien para realizar mi trabajo como perito judicial, indicándome que ellos no eran responsables directos de los problemas judiciales, sin tener más conversación con los afectados debido a que mi interacción es muy escasa

Pregunta 2: ¿Cómo considera que la ejecución del embargo, desde el punto de vista pericial, repercute en el entorno familiar y social de los garantes solidarios?

Respuesta: Perjudicial porque es causante de problemas entre los afectados

Objetivo específico 2:

Conocer el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de los bienes muebles e inmuebles en las personas jurídicas.

Pregunta 1: Desde su rol técnico, ¿cómo se desarrolla el procedimiento judicial de ejecución de garantías de bienes muebles e inmuebles en los procesos donde intervienen personas jurídicas?

Respuesta: Como cualquier otro proceso, cumpliendo las indicaciones emitidas en las resoluciones judiciales

Pregunta 2: ¿Qué dificultades técnicas o procesales ha observado en la ejecución de garantías de personas jurídicas y cómo estas influyen en la valoración pericial de los bienes?

Respuesta: Como ya antecedió en otra respuesta, la obstrucción del ingreso a los bienes a realizar los peritajes es una dificultad para obtener una evaluación eficaz de los inmuebles.

Análisis de los resultados

Del análisis de la entrevista, las respuestas obtenidas ponen de manifiesto que la cobranza judicial aumenta la deuda por los costas y costos generados por el proceso judicial, limita el acceso a refinanciaciones, genera reporte negativo en el sistema crediticio. El Perito judicial (**Entrevistado 2**) resalta que el embargo rompe vínculos familiares o amicales producto de los procesos judiciales.

Entrevistado 3

a. transcripción y resultado de la entrevista al Abogado

Objetivo general:

Analizar la afectación de la cobranza judicial en el sistema crediticio financiero del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., 2025.

Pregunta 1: Desde su experiencia como trabajador de la Caja Municipal, ¿de qué manera la cobranza judicial afecta el acceso, permanencia y comportamiento crediticio del consumidor financiero dentro del sistema de la institución?

Respuesta: Sanciona y cierra las posibilidades para futuros créditos en la caja municipal de ahorro y crédito cusco como así también con otras entidades financieras, debido a que son reportados como clientes de alto riesgo en el sistema financiero.

Pregunta 2: ¿Qué cambios ha observado en la relación entre la Caja Municipal y los consumidores financieros cuando un crédito ingresa a un proceso de cobranza judicial?

Respuesta: En gran mayoría buscan la manera de solucionar este inconveniente teniendo en cuenta que es un área judicial, toman interés respecto a su incumplimiento de sus cuotas crediticias.

Objetivo específico 1:

Examinar las implicancias personales, económicas, sociales y familiares en la ejecución del embargo de los bienes muebles e inmuebles de los garantes solidarios de las personas naturales.

Pregunta 1: Según su experiencia laboral, ¿qué implicancias personales y familiares ha identificado en los garantes solidarios cuando se ejecuta el embargo de bienes muebles o inmuebles por deudas judicializadas de personas naturales?

Respuesta: Genera grandes conflictos, malestar, molestia, sentimiento de traición, frustración teniendo en cuenta que son personas que no utilizaron del crédito, y firmaron por apoyar algún pariente, o amistad.

Pregunta 2: ¿Cómo considera que la ejecución del embargo afecta la situación económica y las relaciones sociales de los garantes solidarios involucrados en estos procesos de personas naturales?

Respuesta: Es un perjuicio debido a que como garante se responsabiliza de las deudas causándoles perjuicios económicos, personales e intrafamiliares.

Objetivo específico 2:

Conocer el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de los bienes muebles e inmuebles en las personas jurídicas.

Pregunta 1: Desde su función en la Caja Municipal, ¿cómo se desarrolla el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de bienes muebles e inmuebles cuando el deudor es una persona jurídica?

Respuesta: Debido a los impagos de las cuotas pactadas se da inicio al proceso judicial, con la interposición de la demanda ante el juzgado especializado en materia civil o juzgado de paz letrado civil, de acuerdo a la cuantía, en materia de Ejecución de garantías, donde el juzgado emite el mandato de ejecución, ordenado a los demandados el pago de la deuda en un plazo determinado bajo apercibimiento de remate.

Pregunta 2: ¿Qué dificultades o limitaciones operativas identifica en la aplicación del procedimiento judicial de ejecución de garantías en créditos otorgados a personas jurídicas?

Respuesta: La demora de los juzgados para poder emitir las resoluciones y continuar con los procesos.

Análisis de los resultados

Del análisis de la entrevista, las respuestas obtenidas ponen de manifiesto que la cobranza judicial sanciona a los clientes que llegan al área de cobranza judicial para futuros actos crediticios, para los clientes llegar a esta área hace que tomen interés respecto a su deuda. El Abogado (**Entrevistado 3**) prepondera que el embargo causa perjuicio integral, debido a que no solo existe pérdida dineraria, sino también abarca pérdida de la tranquilidad personal, familiar y posición social.

Entrevistado 4

a. transcripción y resultado de la entrevista al Cliente

Objetivo general:

Analizar la afectación de la cobranza judicial en el sistema crediticio financiero del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., 2025.

Pregunta 1: Desde su experiencia personal, ¿cómo ha afectado el proceso de cobranza judicial su relación con la Caja Municipal y su acceso al crédito dentro del sistema financiero?

Respuesta: Me cerraron las puertas para seguir trabajando con los bancos y cajas

Pregunta 2: ¿Qué cambios ha experimentado en su situación económica y en su percepción del sistema financiero a partir de que su crédito ingresó a un proceso de cobranza judicial?

Respuesta: Tuve que conseguir el dinero de todos lados para pagar mi crédito

Objetivo específico 1:

Examinar las implicancias personales, económicas, sociales y familiares en la ejecución del embargo de los bienes muebles e inmuebles de los garantes solidarios de las personas naturales.

Pregunta 1: ¿Qué consecuencias personales y familiares ha vivido usted o su garante solidario a partir de la ejecución del embargo de bienes muebles o inmuebles?

Respuesta: Mi garante y mis familiares me hicieron problemas porque también les llamaban para cobrarles

Pregunta 2: ¿De qué manera el embargo ha influido en su situación económica y en sus relaciones sociales o familiares más cercanas?

Respuesta: Logre pagar el crédito con el apoyo de algunos familiares, antes de que mi casa fuera rematada

Objetivo específico 2:

Conocer el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de los bienes muebles e inmuebles en las personas jurídicas.

Pregunta 1: Desde su experiencia como representante de una persona jurídica, ¿cómo describiría el procedimiento judicial seguido para la ejecución de las garantías de los bienes muebles o inmuebles?

Respuesta: La entrevistada se abstuvo a responder la pregunta

Pregunta 2: ¿Qué dificultades o limitaciones encontró durante el proceso judicial de ejecución de garantías y cómo estas afectaron la continuidad de la empresa o negocio?

Respuesta 2: La entrevistada se abstuvo a responder la pregunta

Análisis de los resultados

Del análisis de la entrevista, las respuestas obtenidas ponen de manifiesto que la cobranza judicial logra que el cliente pague sus deudas para no generarle más problemas, que alcanzan al titular, garantes y todos los intervinientes del préstamo. El Cliente (**Entrevistado 4**) resalta que el daño que genera la cobranza judicial es expansivo debido a que alcanza al garante y a los familiares.

Entrevistado 5**a. transcripción y resultado de la entrevista al Cliente****Objetivo general:**

Analizar la afectación de la cobranza judicial en el sistema crediticio financiero del consumidor en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., 2025.

Pregunta 1: Desde su experiencia personal, ¿cómo ha afectado el proceso de cobranza judicial su relación con la Caja Municipal y su acceso al crédito dentro del sistema financiero?

Respuesta: Afectó negativamente mi relación con la Caja, ya que pasé a ser considerado un cliente de alto riesgo, se restringió mi acceso a nuevos créditos y se elevaron las condiciones y requisitos para cualquier solicitud financiera en otros bancos, Asimismo, la comunicación con la entidad se volvió netamente orientada al cobro, reduciendo la flexibilidad y las alternativas de refinanciamiento.

Pregunta 2: ¿Qué cambios ha experimentado en su situación económica y en su percepción del sistema financiero a partir de que su crédito ingresó a un proceso de cobranza judicial?

Respuesta: Mi situación económica se vio afectada para sostener mis actividades personales y comerciales obligándome a realizar ajustes drásticos en mis presupuestos y buscar diferentes alternativas de préstamos que no sean bancos, ni cajas o cooperativas. En cuanto a mi percepción del sistema financiero, desarrollé una visión más crítica y desconfiada, especialmente respecto al procedimiento y la poca flexibilidad para negociar.

Objetivo específico 1:

Examinar las implicancias personales, económicas, sociales y familiares en la ejecución del embargo de los bienes muebles e inmuebles de los garantes solidarios de las personas naturales.

Pregunta 1: ¿Qué consecuencias personales y familiares ha vivido usted o su garante solidario a partir de la ejecución del embargo de bienes muebles o inmuebles?

Respuesta: El embargo generó un impacto emocional muy significativo, tanto para mí como para mi familia ya que pasamos estrés, preocupación constante y tensión familiar, especialmente por el temor a perder nuestra casa, nos generó un ambiente tenso ante la posibilidad de no poder cubrir necesidades básicas mientras se resolvía el proceso.

Pregunta 2: ¿De qué manera el embargo ha influido en su situación económica y en sus relaciones sociales o familiares más cercanas?

Respuesta: El embargo afectó directamente nuestra economía, reduciendo nuestros ingresos y obligándonos a priorizar los pagos, restringiéndonos gastos esenciales, este problema generó tensiones en el hogar y también provocó un distanciamiento con algunas personas debido al estrés y a la sensación de vergüenza.

Objetivo específico 2:

Conocer el procedimiento judicial para la ejecución de garantías de los bienes muebles e inmuebles en las personas jurídicas.

Pregunta 1: Desde su experiencia como representante de una persona jurídica, ¿cómo describiría el procedimiento judicial seguido para la ejecución de las garantías de los bienes muebles o inmuebles?

Respuesta: Desde mi experiencia, el procedimiento judicial de ejecución de garantías inicio por el contrato de garantía que firmamos con la caja, y cuotas no pagadas oportunamente.

Pregunta 2: ¿Qué dificultades o limitaciones encontró durante el proceso judicial de ejecución de garantías y cómo estas afectaron la continuidad de la empresa o negocio?

Respuesta: Generó una gran incertidumbre financiera dentro de la empresa, afectando la planificación operativa y la posibilidad de acceder a otros créditos, incluso ocasionando disminución de ingresos y riesgos de paralización de algunos trabajadores.

Análisis de los resultados

Del análisis de la entrevista, las respuestas obtenidas ponen de manifiesto que la cobranza judicial logra que el cliente pague sus deudas para no generarle más problemas,

que alcanzan al titular, garantes y todos los intervinientes del préstamo. El Cliente **(Entrevistado 4)** resalta que el daño que genera la cobranza judicial es expansivo debido a que alcanza al garante y a los familiares. Mientras que las respuestas obtenidas del otro cliente ponen de manifiesto que la cobranza judicial produce un efecto de expulsión del sistema financiero, deteriora la relación entre el consumidor y la entidad financiera esto genera la migración forzada a la informalidad de buscar alternativas de préstamo que no sean bancos, cajas o cooperativas así mismo el Cliente **(Entrevistado 5)** resalta que el embargo es un hecho que produce estrés y tensión, angustia, temor de perder el bien inmueble que puede ser un patrimonio familiar, la cobranza judicial genera perjuicios en las actividades personales y comerciales debido a que se desestabiliza los proyectos como empresa.

5.1.2. Resultados del análisis documental

Tabla 2

Resultados de los expedientes analizados

N°	Tipo de documento	Órgano jurisdiccional	N.º de expediente	Tema / Categoría	Materia	Fundamentación jurídica	Análisis del investigador
1	Sentencia	5º Juzgado Civil de Cusco	Exp. N.º 1099-2022-0-1001-JR-CI-05	Derecho Civil	Ejecución de garantías	Art. 720 al 748	Se evidencia que es un mecanismo legalmente eficaz para recuperar el crédito y los gastos que acarrea este en etapa judicial

2	Sentencia	6° Juzgado Civil de Cusco	Exp. N.º 1591-2023-0-1001-JR-CI-06	Derecho Civil	Ejecución de garantías	Art. 720 al 748	constituye un mecanismo legalmente eficaz para recuperar el crédito. El proceso garantiza el debido proceso, el derecho de defensa, tasación objetiva y el remate público.
---	-----------	---------------------------	------------------------------------	---------------	------------------------	-----------------	--

5.2. Discusión de resultados

En cuanto al objetivo general, encontramos que la cobranza judicial afecta al consumidor financiero en términos de su acceso y permanencia en el sistema crediticio. Así, el juez encuentra que estos procesos llevan al debilitamiento de la reputación crediticia y a mayores costos, y el perito judicial encuentra angustia y resistencia en los afectados, lo que refleja un impacto emocional significativo. De manera similar, el abogado de la empresa dice que la cobranza judicial restringe la capacidad de acceder a nuevos créditos al clasificar a los clientes como 'de alto riesgo', lo cual está en línea con los clientes que reportan exclusión financiera y buscan opciones informales. Pero estos hallazgos están relacionados con lo que señala Blas (2024), quien afirma que la cobranza judicial es una función de las intervenciones y Navarrete (2022) afirma que los mecanismos de recuperación necesitan ser tecnológicamente eficientes para prevenir daños. Pero como afirma Giler (2017), la lentitud en los procesos judiciales impide una justicia efectiva, lo cual es evidente a partir de las dificultades procesales identificadas por los entrevistados.

Así que, como podemos ver a partir de la base teórica, la cobranza judicial es una opción de último recurso para el deudor y, por lo tanto, es una fuente de carga económica y social incrementada, lo cual también se confirma a partir del análisis documental (por ejemplo, el incumplimiento contractual inicia la ejecución de garantías).

En particular, con respecto al objetivo 1, la ejecución del embargo tiene grandes implicaciones en la vida personal, económica, social y familiar de los co-garantes. Como señala el juez, el embargo tiene un profundo impacto financiero y es emocionalmente dañino, y el perito judicial identifica conflictos y rupturas en las relaciones como resultado del proceso. En la misma línea, el abogado de la Caja dice que estas medidas conducen a la ira, la traición y los conflictos familiares, especialmente porque los garantes no reciben el crédito directamente. Los clientes también apoyan esta visión mostrando estrés y conflicto familiar y carga económica que se sentirá hasta el punto de la pérdida de activos y, nuevamente, también dependen del apoyo de terceros. Estos resultados están de acuerdo con Blas (2024) y Navarrete (2022) quienes argumentan que la cobranza judicial opera sobre las acciones de los interventores, y para prevenir daños. Giler (2017) advierte que la falta de celeridad procesal aumenta el impacto negativo del proceso en todos los involucrados (como vemos en las experiencias discutidas). El embargo es una acción preventiva que ayuda a asegurar que las obligaciones se estén cumpliendo por los activos porque está asociado con un impacto económico y social en el deudor y terceros, un hecho corroborado por el análisis documental ya que indica que el incumplimiento contractual resulta en la ejecución forzada de activos y aunque el sistema está diseñado para proteger la deuda, el embargo tendrá que producir una afectación total en los co-garantes para respetar los objetivos respectivos.

En relación con el objetivo 2, los resultados sugieren que el proceso judicial de ejecución de garantías en entidades legales está bien establecido en el sistema legal,

comenzando desde la demanda, admisión, notificación, ejecución y subasta, tal como lo indica el juez. Mientras tanto, el abogado del Fondo afirma que este proceso se lleva a cabo cuando hay incumplimiento de los compromisos y la orden de ejecución se toma bajo la amenaza de subasta. Pero el perito judicial advierte que hay problemas técnicos, como no poder acceder a los activos para su valoración, y el proceso no es tan efectivo como podría ser. Esto no es bueno para los clientes porque crea incertidumbre y puede afectar su economía. Esto también es consistente con Navarrete (2022), quien afirma que la recuperación solo es efectiva cuando los mecanismos se utilizan adecuadamente, y Giler (2017), quien sostiene que el proceso debe moverse rápidamente para lograr una justicia justa. Blas (2024) también muestra que la eficiencia de la cobranza judicial no solo es el resultado de los participantes, sino también de las limitaciones. Desde la perspectiva teórica, las garantías son un proceso formal para la recuperación de crédito mediante el cual los activos deben ser vendidos y confirmados por análisis documental, mostrando que el incumplimiento contractual iniciará este proceso y el proceso judicial intentará recuperar el crédito y tendrá obstáculos operativos y procesales para el mismo, así como para su éxito en ese sentido.

VI. Conclusiones.

Primero.- Se concluye que la cobranza judicial constituye un mecanismo necesario para la recuperación de créditos en mora; sin embargo, su aplicación genera una afectación significativa en el consumidor financiero, reflejada en el deterioro de su historial crediticio, la limitación para acceder a nuevas fuentes de financiamiento y el incremento de cargas económicas derivadas del proceso judicial. De igual forma, se evidenció que las consecuencias trascienden el ámbito financiero, generando efectos emocionales y sociales que impactan negativamente en la estabilidad y permanencia del consumidor dentro del sistema crediticio formal.

Segundo.- Se concluye que la ejecución del embargo de bienes muebles e inmuebles ocasiona importantes repercusiones en los garantes solidarios, afectando no solo su patrimonio económico, sino también su bienestar emocional, sus relaciones familiares y su entorno social. Los resultados evidencian que los garantes enfrentan situaciones de estrés, incertidumbre y conflictos interpersonales derivados del cumplimiento de obligaciones asumidas en favor de terceros, lo que demuestra que las consecuencias de la cobranza judicial alcanzan a personas que no son beneficiarias directas del crédito, generando una afectación integral en su calidad de vida.

Tercero.- Se concluye que el procedimiento de la cobranza judicial en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Cusco S.A para la ejecución de garantías en personas jurídicas se desarrolla conforme al marco normativo vigente y cumple una función esencial en la recuperación de créditos. No obstante, se identificaron limitaciones operativas y procesales relacionadas con la demora de las actuaciones judiciales, dificultades en la valorización y ejecución de bienes, así como barreras de coordinación entre los actores involucrados. Estas situaciones reducen la eficacia del procedimiento y

generan incertidumbre en las personas jurídicas sometidas a procesos de ejecución de garantías, afectando el normal desarrollo de sus actividades económicas.

VII. Recomendaciones

Primero.- A la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. fortalecer sus estrategias de gestión de cobranza mediante la implementación de mecanismos preventivos y extrajudiciales orientados a la negociación temprana, reestructuración de obligaciones y educación financiera de los clientes. Estas acciones permitirán reducir la judicialización de las deudas y sus efectos adversos en el consumidor financiero. Asimismo, resulta necesario consolidar canales de comunicación más accesibles, transparentes y oportunos, que faciliten la orientación permanente al usuario y promuevan una relación basada en la confianza, el respeto y la responsabilidad compartida entre la entidad financiera y sus clientes.

Segundo.- Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. reforzar los procesos de evaluación, información y asesoramiento dirigidos a los garantes solidarios antes de la suscripción de cualquier obligación crediticia, asegurando que comprendan plenamente las responsabilidades y riesgos legales, económicos y patrimoniales que asumen. De igual forma, es conveniente promover mecanismos de solución temprana de conflictos, tales como acuerdos de pago, refinanciamiento y reprogramación de deudas, con la finalidad de evitar medidas coercitivas como el embargo, reduciendo así las consecuencias negativas que estas generan en la estabilidad económica, emocional y familiar de los involucrados.

Tercero.- Se recomienda fortalecer la eficiencia del procedimiento judicial de ejecución de garantías mediante una mayor articulación entre la entidad financiera, los órganos jurisdiccionales y los peritos intervinientes, priorizando la simplificación de trámites y el cumplimiento oportuno de las actuaciones procesales. Del mismo modo, es importante implementar mecanismos que faciliten el acceso a la información y mejoren la trazabilidad de los procesos, permitiendo una recuperación más célere y efectiva de los créditos. Estas acciones contribuirán no solo a optimizar la administración de justicia, sino

también a reducir la incertidumbre y los impactos negativos que enfrentan las personas jurídicas sometidas a procedimientos de ejecución de garantías.

VIII. Referencias

- Abc del derecho (2024). *Las personas jurídicas*. A. Escuela de derecho. EGACAL
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7.^a ed.). APA.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Protección al consumidor financiero en América Latina y el Caribe*. BID. <https://www.iadb.org>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). *Reporte de inflación y sistema financiero*. BCRP. <https://www.bcrp.gob.pe>
- Benington, J., & Moore, M. (Eds.). (2011). *Public value: Theory and practice*. Palgrave Macmillan.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3.^a ed.). Pearson.
- Blas, K. (2024). Gestión de la cobranza judicial y su impacto en el consumidor financiero en el Perú. Tesis de pregrado para optar el título profesional de Abogado en la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/item/9e47a388-cfb7-464b-8bee-c9aee12c19c0>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). *Informe anual sobre reclamos y denuncias en servicios financieros*. INDECOPI. <https://www.indecopi.gob.pe>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2022). *Informe sobre reclamos y denuncias en servicios financieros*. INDECOPI. <https://www.indecopi.gob.pe>
- Fondo Monetario Internacional. (2022). *Global financial stability report: Shockwaves from the war in Ukraine*. FMI. <https://www.imf.org>
- Navarrete, G. (2022). El procedimiento extrajudicial y la acción ejecutiva por incumplimiento de pago en la recuperación de cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. Tesis de pregrado para optar el título profesional de Abogado de los tribunales u juzgados de la república en la Universidad Central de Ecuador.

<https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/f9b0eb0c-09aa-42d9-b4f2-ed440883651a>

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). *Consumer policy and fraud*. OECD. <https://www.oecd.org>

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2023). *Reporte de estabilidad del sistema financiero*. SBS. <https://www.sbs.gob.pe>

Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2023). *Reporte de estabilidad del sistema financiero*. SBS. <https://www.sbs.gob.pe>

Varsi, E. (2014). *Tratado de Derecho de las Personas*. Lima: Gaceta Jurídica

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