



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO**

“GESTIÓN DE LA COBRANZA JUDICIAL Y SU
IMPACTO EN EL CONSUMIDOR FINANCIERO EN
EL PERÚ”

Tesis para optar al título profesional de:

ABOGADA

Autora:

Karla Paola Blas Zapata

Asesor:

Mg. Jorge Antonio Machuca Vílchez
<https://orcid.org/0000-0001-7001-2259>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	ENRIQUE ARMANDO MORA PATIÑO
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	CLAUDIA REYES CUBA
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	JORGE ANTONIO MACHUCA VILCHEZ
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD

Entrega final

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	17%	5%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	Yasmin Olteanu. "Access to Justice in Microfinance", Springer Science and Business Media LLC, 2018 Publicación	3%
3	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
5	www.santander.com.co Fuente de Internet	1%
6	idoc.pub Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

El presente está dedicado a mis padres José y Liliam, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más. Gracias por inculcar en mí el ejemplo de dedicación, valentía y, sobre todo, a no temer a las adversidades porque Dios siempre está conmigo.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a Dios, por bendecirme y brindarme la fortaleza necesaria para afrontar todas las vicisitudes que se han presentado a lo largo de mi vida universitaria.

Asimismo, agradecer al Mg. Cesar Sifuentes Anglas, quien no solo fue uno de mis primeros mentores, sino que es un gran amigo.

De igual manera, mis agradecimientos a mis docentes de la Universidad Privada del Norte y a mi asesor el Mg. Jorge Machuca Vilchez, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda lograr el presente logro como profesional.

TABLA DE CONTENIDO

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
INDICE DE TABLAS	7
INDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	35
CAPÍTULO III: RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	67
ANEXOS	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Aplicación de métodos de cobranza judicial en el Perú.*

Tabla 2. *Existencia de relación entre la cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú.*

Tabla 3. *Métodos de cobranza judicial en el Perú.*

Tabla 4. *Método de cobranza judicial más eficaz.*

Tabla 5. *Importancia de la regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial.*

Tabla 6. *Idoneidad la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial.*

Tabla 7. *Ventajas de la aplicación de métodos de cobranza Judicial.*

Tabla 8. *Desventajas o limitaciones de la aplicación de métodos de cobranza Judicial.*

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. *Consumidor Financiero y su relación con los productos financieros.*

FIGURA 2. *Etapas de la cobranza preventiva a judicial en el sistema financiero.*

FIGURA 3. *Garantías constitucionales y procesales determinantes en los procesos judiciales relacionados a la cobranza judicial.*

FIGURA 4. *Consecuencias negativas de la dilación de los procesos ejecutivos de acuerdo con el Efecto Peltzman.*

RESUMEN

En la actualidad, las empresas del sistema financiero recurren a métodos de cobranza judicial como última instancia para realizar el cobro de sus acreencias frente a sus deudores. En razón de ello, se efectúan procesos judiciales de índole ejecutiva, los cuales resultan fundamentales para garantizar la solidez de las empresas del sistema financiero, siendo que: i) deben realizarse de acuerdo a ley; ii) los operadores de justicia deben ser sumamente cuidadosos, en la medida que forma parte de sus atribuciones evitar que se lesionen garantías constitucionales y procesales, especialmente para evitar que los procesos sean instrumentalizados a efectos de dilatar la solución de las controversias y iii) se cumpla con el fin de los procesos judiciales que buscan el recupero de dichos créditos de forma célere y efectiva, de forma que no se genere un menoscabo en el derecho de los acreedores, generando un impacto negativo en el deudor al considerar que dichos procesos no son efectivos frente a su incumplimiento.

En armonía con expuesto, el presente trabajo de investigación se enfoca en determinar si los métodos de cobranza judicial destinados a recuperar las acreencias de las entidades financieras vienen siendo efectivas o no, precisando si se cumple con el fin de dichos procesos ejecutivos en el plazo legal establecido o si, por el contrario, en el devenir del proceso se pueden afectar los derechos de los acreedores al no poder satisfacer el cobro de sus acreencias, lo cual podría incentivar a que los deudores adopten una conducta renuente y pernicioso en el incumplimiento de sus obligaciones de pago al no haber una sanción efectiva.

Para ello, se desarrollará una investigación de tipo cualitativo y deductivo que contribuya al debate y otorgue un aporte sustancial al entendimiento del tema propuesto.

PALABRAS CLAVES: Consumidor financiero, sistema financiero, cobranza
judicial, proceso judicial.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Como sabemos, la mayoría de las entidades financieras que operan en nuestro país se enfocan en sus potenciales clientes al momento de brindarles créditos hipotecarios, financiamientos y demás productos crediticios con la finalidad de impulsar una cartera de clientes sólida y que perdure a futuro. Es así como, en la medida que existe esta oferta de parte de las entidades del sistema financiero, existen solicitudes de parte de estos consumidores para contar con productos que generen solvencia económica para viabilizar sus actividades empresariales y comerciales, originando vínculos jurídicos y obligaciones recíprocas con las referidas entidades financieras, las cuales deben ser honradas en el plazo y condiciones pactadas voluntariamente por las partes.

Respecto a ello, se ha evidenciado que muchos de los estos consumidores financieros no cumplen con sus obligaciones crediticias, lo cual acarrea que se instrumentalice un procedimiento de cobranza por parte de dichas entidades, las cuales deben guardar respeto por un correcto tratamiento y utilizar métodos que coadyuven a que dichos procedimientos se encuentren dentro de lo establecido en la ley y, de ser el caso, llegar hasta un proceso judicial – como última ratio - para realizar el cobro de sus acreencias.

Respecto a dichos procesos judiciales, Luy y Arrieta indican que se ha demostrado que nuestro país carece de un “eficiente sistema de justicia y este escenario imposibilita que las garantías cumplan su función al evitar el problema de selección adversa y de disminuir el problema de riesgo moral que es muy común en las relaciones crediticias” (Luy y Arrieta, 2001), lo cual perjudica el propósito de las entidades bancarias que es el efectivo y célere recupero de lo prestado a sus clientes para facilitar la reinserción del capital otorgado en el mercado crediticio, por lo que un proceso judicial que no resguarde el respeto en sus plazos, exigencias y límites de acuerdo a ley, como en el caso de las ejecuciones

de garantías y demás procesos ejecutivos, podría generar resultados negativos no solo en el proceso de intermediación financiera, sino también en la perspectiva del deudor financiero frente a su incumplimiento de pago generando limitaciones en el acceso a créditos, incremento en las tasas de interés, mayor riesgo crediticio e incobrabilidad de los créditos.

Por ende, la presente investigación tiene como propósito determinar el impacto de la gestión de los métodos de cobranza judicial en el consumidor financiero, considerando los diferentes factores externos e internos que puedan influir en la duración de un proceso judicial hasta su resolución. En otras palabras, se busca examinar que la inobservancia de los plazos en los procesos judiciales, la falta de resguardo de las garantías procesales y la actitud maliciosa de los deudores financieros pueden generar un perjuicio en la recuperación de los créditos otorgados por parte de las instituciones del sistema financiero, lo cual generaría un impacto negativo en la economía del país y en la percepción equívoca que incumplir no es sancionado efectivamente, lo cual induce al consumidor financiero a no hacer frente a sus obligaciones demostrando, una vez más, que nuestros operadores jurídicos no tutelan de forma idónea los derechos de los que participan en la intermediación financiera.

Para alcanzar los objetivos del estudio, el presente trabajo está organizado en cuatro capítulos; en el capítulo I, se aborda la realidad problemática, formulación del problema, la justificación, objetivos e hipótesis; en el capítulo II, se detalla la metodología utilizada en la investigación como el tipo de investigación, técnicas e instrumentos para la recolección de información y la muestra considerada. En el capítulo III, se describe los resultados encontrados después de haber analizado y procesado la información obtenida: finalmente en el capítulo IV, se aborda la discusión de los resultados y las conclusiones a las cuales se arribó con nuestra investigación.

1.1. Realidad Problemática:

La presente investigación abordó la problemática de la gestión de cobranza judicial, materializada en los procesos ejecutivos y qué impacto genera en el consumidor financiero, así como también lo relacionado a demora en los procesos judiciales relacionados al cobro de acreencias de índole financiera a consecuencia de la actuación propia de las partes del proceso.

Al respecto, es importante definir que el proceso judicial es aquel instrumento mediante el cual se tutelan derechos sustantivos o materiales de quienes acceden a la justicia, por lo que su función es resolver conflictos de intereses o eliminar incertidumbres, ambos con relevancia jurídica. En esa línea, nuestro ordenamiento jurídico reconoce diferentes vías procesales, como lo es el proceso único de ejecución, siendo este de naturaleza célere.

En ese sentido, el proceso de ejecución se encontraba regulado por el Código de Enjuiciamiento Civiles del año 1852, derogado por el Código de Procedimientos Civiles de 1912 y posteriormente, regulado por el Código Procesal Civil de 1993. Seguidamente, se promulga el 28 de junio del 2008, el Decreto Legislativo N° 1069 el cual introdujo diferentes modificaciones al llamado entonces proceso de ejecución, reformándolo así en el Proceso Único de Ejecución. Por otro lado, el 01 de noviembre del 2014, luego de realizado el Sexto Pleno Casatorio Civil, se publica en el diario oficial El Peruano, la Ejecutoria Suprema contenida en la Casación N° 2402-2012-Lambayeque, estableciendo una serie de Precedentes Judiciales referidos a la ejecución de garantías reales.

Por tal razón, el legislador ha regulado herramientas para que el acreedor ejecutante pueda exigir el cumplimiento de la obligación por parte del deudor de forma rápida y eficaz, y, del mismo modo, para que este último pueda ejercer su

derecho de defensa si lo estima conveniente, pero este contexto se verá sesgado en la medida que estos procesos de naturaleza célere y de satisfacción de un derecho ya declarado se tornen extensos por la actuación maliciosa de una de las partes, en este caso, de los deudores, ya que son ellos quienes se encuentran en una situación de incumplimiento de pago y, en su necesidad de no verse perjudicados por su propio accionar, efectúan actos procesales que necesariamente no buscan una "igualdad de derechos", por lo que la actuación de nuestros operadores de justicia en el cumplimiento de lo regulado resulta de vital importancia para tutelar los derechos de los acreedores.

A raíz de ello, la presente investigación se enfocará, entre otros, en analizar el impacto en la percepción que tienen los consumidores financieros de la gestión de los métodos de cobranza judicial, como los procesos ejecutivos, y si esta gestión coadyuva a la efectiva recuperación de los créditos impagos en favor de las empresas del sistema financiero o, por el contrario, se determinará si existen situaciones que podrían afectar el correcto desarrollo de dichos procesos.

1.2. Antecedentes Internacionales

A nivel internacional, se encontraron tesis acorde al tema de investigación, las cuales se mencionan a continuación:

Márquez, en su tesis para la obtención del título de abogada en la Pontificia Universidad Javeriana, denominada "Impacto de la ley de garantías mobiliarias en Colombia y su aplicación práctica en el derecho financiero", considera que la implementación de la nueva Ley de Garantías Mobiliarias en Colombia acaecía en el año 2017 ocasionará un significativo impacto en los servicios jurídicos, economía nacional y la profundización bancaria gracias a la reglamentación del Registro Nacional de Garantías Mobiliarias a través del Decreto 400 de 2014, ya que sus

procesos de ejecución por medio del Decreto 1835 de 2015 y de la definición de las garantías idóneas en el sector financiero realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia captarán un mayor número de consumidores financieros y generará asignación de capitales en el mercado, así como el fomento de la inclusión financiera y la profundización del sector bancario (Márquez, 2017). De esta forma, para este autor, la reglamentación de las garantías mobiliarias generará seguridad jurídica en sus procesos judiciales respecto a créditos financieros, al garantizar dichas operaciones fomentando el desarrollo de la economía nacional y la profundización bancaria, representados en la reducción de los plazos de ejecución de dichas garantías mitigando su depreciación en el tiempo.

Galarza, en su tesis para la obtención del título de abogado en la Universidad Andina de Simón Bolívar, denominada "Garantías reales mobiliarias: mecanismo facilitador para el acceso al crédito de las unidades económicas populares familiares en el Ecuador", considera que las actividades financieras se enfocan constitucionalmente a atender a requerimientos de financiamiento para el cumplimiento de objetivos de crecimiento económico de un país, en este caso de Ecuador, por lo que compromete el accionar de un Estado en pro de gozar de regulaciones adecuadas para el tratamiento de estas solicitudes y donde se ejerza un control público equitativo (Galarza, 2016). Al respecto, el autor concluye que, el accionar del Estado en cumplimiento de su rol de regular los procedimientos y procesos en el recupero de créditos no ha generado un impacto positivo, sino negativo, en el sentido que ante posibles incumplimientos de pago de obligaciones financieras donde se comprometen bienes dados en garantía, se originan procesos de ejecución de altos costos procedimentales y plazos excesivos, sin dejar de lado el hecho que, en muchos casos, la enajenación de dichas garantías no cubren el valor de las liquidaciones generando perjuicio a las empresas del sistema financiero

y dejando en insolvencia a los consumidores financieros, lo que ocasiona un impacto negativo en la estructura económica de una sociedad.

Fernandez, Forero y Quiroga, en su tesis para la obtención del título de abogados en la Universidad Externado de Colombia, denominada "Garantías Autoliquidables en Colombia", afirman en su investigación que las garantías mobiliarias regidas en la legislación colombiana no tienen una regulación específica que complemente su ejecución, lo cual ha impedido la dinamización del crédito para generar el movimiento económico de los negocios en Colombia. Por esta razón, la transformación del sistema normativo del país en dicha materia coadyuvará a la apertura de espacios que fomenten las relaciones contractuales y garanticen el cumplimiento de las obligaciones de forma ágil y a tiempo entre los actores del sistema financiero: los acreedores y deudores (Fernandez, Forero y Quiroga, 2018). Se concluye, de acuerdo con la percepción del autor, que las garantías autoliquidables presentan una falta de consolidación y unificación normativa para su efectivo tratamiento, lo cual no permite que dichas garantías aseguren el correcto cumplimiento de una obligación como resultado de una operación comercial y, como consecuencia, se deba recurrir a un sistema judicial con problemas de congestión e inoperancia en Colombia.

Ortega, en su tesis para la obtención del grado de Magister en Administración en la Universidad de Chile, denominada "Unidad de Negocio – Cobranza Judicial e Incautaciones Legal Shared Services", afirma en su investigación que en el caso de procesos judiciales en Chile derivados de créditos de financiamiento automotriz, cabe la posibilidad de acelerar el proceso de incautación o motivar a devoluciones voluntarias de los vehículos financiados siempre que exista la mejora en el proceso de cobranza, la cual comprende la cobranza preventiva y prejudicial dentro de una empresa de dicho rubro. Esta

mejora generaría una mejor condición del cliente financiero al no caer en mora y no considerarse como deudor financiero por su falta de pago (Ortega, 2018). Al respecto, el autor afirma que la mejor opción de recupero de bienes es la prejudicial por sobre la judicial, ya que en la cobranza prejudicial se puede proceder sin la necesidad de informar al deudor, el cual posee el bien dado en garantía, disminuyendo la probabilidad de que el mismo realice actos que no le permitan al acreedor financiero poder recuperar su acreencia. Este escenario es contrario en el caso de una ejecución judicial, ya que iniciado dicho proceso, la normativa le permite al deudor y tenedor del bien informarse del inicio de dicho proceso de recupero y, por ende, disponer del bien hasta que exista una sentencia judicial a favor del acreedor.

Pazmiño, en su tesis para la obtención el grado académico de Licenciada en Administración en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, denominada "La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento Sucursal de Ambato, durante el periodo 2009", afirma que, en los últimos años en Ecuador, la contribución de los sectores productivos en la economía se ha incrementado de manera significativa, pero en la misma medida se ha detectado la debilidad o ausencia de políticas de crédito generando índices de morosidad y distorsionándose así la estabilidad crediticia de los consumidores financieros. Por tal motivo, el autor sugiere la implementación política crediticias, procedimientos objetivos y protocolos de actuación para la colocación y recuperación de créditos, en aras de reducir las tasas altas de cartera vencida mediante una gestión enfocada en la prevención de la morosidad, optimización de análisis de riesgo y fomento a la recuperación de créditos en mora mediante técnicas de cobranzas (Pazmiño, 2017). Como conclusión, el autor afirma que, en el caso de la incapacidad de las instituciones financieras para realizar el cobro de sus acreencias a sus deudores

mediante procesos judiciales como última instancia, ocasiona un impacto negativo en su nivel de liquidez y circulación de capitales.

1.3. Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, se encontraron tesis acorde al tema de investigación, las cuales se mencionan a continuación:

Zevallos, en su tesis para la obtención el grado académico de Maestro en Administración de Negocios en la Universidad Continental, denominada "Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020", considera que la causa principal de la morosidad de la cartera crediticia de una institución financiera puede atribuirse a un proceso defectuoso en el origen de los créditos otorgados, tales como: a) una evaluación financiera inadecuada, b) un seguimiento insuficiente de las carteras morosas y c) la falta de un control adecuado de la colocación del crédito (Zevallos, 2020). Al respecto, el autor hace referencia que la recuperación del crédito se torna incompleta por la carencia de disciplina y control en el correcto cumplimiento de políticas de recuperación del crédito, lo cual generará el retraso en el cumplimiento de la obligación dando origen a la morosidad del cliente incorrectamente evaluado para un crédito, lo cual acarrea el crecimiento de una cartera judicial de clientes morosos y el nacimiento de procesos judiciales para la recuperación de créditos impagos.

Carrasco, en su tesis para la obtención del título de abogado en la Universidad Privada del Norte, denominado "Análisis de la Ley 28677 y la garantía del cumplimiento de la obligación bancaria, Lima – 2021", considera que la legislación peruana en relación a cobranzas judiciales referentes a procesos de ejecución de garantías mobiliarias presenta un cuadro de deficiencias legales para satisfacer la necesidad de la entidad financiera al solicitar sus acreencias y darle

cumplimiento a la obligación pactada entre las partes, por lo que cuestiona la efectividad de los mecanismos representados en procesos judiciales (Carrasco, 2022). Al respecto, el autor refiere que el proceso de ejecución de garantías presenta contingencias que impactan en el sistema de crédito, considerando la toma de posesión por parte del acreedor, el tiempo en el que se resuelve un proceso en particular y que el pacto comisorio es susceptible de impugnación judicial, lo cual no genera seguridad jurídica entre los intervinientes del conflicto de intereses.

López, en su tesis para la obtención de Maestro en Derecho en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, denominado "Marco Regulatorio de los Mecanismos Jurídicos y Régimen de la Ejecución de las Garantías Mobiliarias Vehiculares en el Perú", considera que los procesos únicos de ejecución, como métodos de cobranza judicial, presentan vacíos de ley que originan un proceso ineficiente, lo que ocasiona que entidades del sistema financiero se encuentren en una posición de desventaja y se obliguen a otorgar créditos con garantías y tasas de intereses exorbitantes a sus consumidores financieros, lo cual genera perjuicios en el flujo financiero y de inversión (López, 2018). El autor precisa que es necesario implementar medidas que otorguen agilidad a los procesos sobre ejecución de garantías mobiliarias, considerando que en la actualidad dichos procesos se exceden del plazo estimado que otorga nuestra normativa civil, afectando a las partes que recurren a su derecho de tutela jurisdiccional.

Cerrón, en su tesis para obtener el título de abogado en la Universidad Continental, denominado "Análisis de la regulación de la adjudicación del bien por el acreedor en la garantía mobiliaria, ante el incumplimiento de la prestación del deudor", considera que es necesario corregir los factores jurídicos y legales que generan un aumento en los costos para acceder a un crédito financiero, ya que un ámbito legal que fomente la transparencia y el flujo de información otorgará

seguridad jurídica en la observancia y cumplimiento de las obligaciones contractuales, generando una efectiva recuperación de deudas por créditos impagos mediante la cobranza judicial (Cerrón, 2019). Asimismo, el autor concluye la importancia de la regulación de la adjudicación de los bienes brindados en garantía al acreedor ante la falta de cumplimiento de la obligación a cargo del deudor, enfatizando en la ampliación de los supuestos en los que el acreedor estaría facultado de tomar los bienes dados en garantía con prontitud, buscando la satisfacción del crédito impago ante el riesgo generado por la falta de pago atribuible al consumidor financiero.

Martinez, en su tesis para obtener el título de abogado en la Universidad Privada del Norte, denominado "La ejecución de la hipoteca extrajudicial como vía paralela a la ejecución judicial de hipoteca frente a la celeridad procesal en el ordenamiento jurídico peruano", considera que es de suma importancia el establecer normas en el sistema jurídico que perseveren los derechos de los acreedores en caso exista el incumplimiento de contratos por parte de los deudores y que los instrumentos jurídicos permitan dilucidar la controversia de forma óptima. Asimismo, el Estado debe propiciar un sistema jurisdiccional eficaz donde se establezca el equilibrio entre el deudor y el acreedor, considerando que el inicio de los procesos judiciales para la recuperación de acreencias en su mayoría se debe a la falta de cumplimiento oportuno y preferente de las obligaciones crediticias garantizadas por parte del deudor financiero (Martinez, 2022). Al respecto, el autor concluye que dicho equilibrio entre el deudor y el acreedor dependerá de las cláusulas y condiciones manifestadas en los contratos celebrados por las partes y el accionar de los órganos judiciales, donde se debería establecer un sistema económicamente rentable en caso existiese incumplimiento de las obligaciones recíprocas, donde las garantías tienen un papel fundamental en la recuperación del

crédito al disminuir los riesgos de posibles pérdidas, considerando que su eficacia radicará en la celeridad de la ejecución de las mismas.

1.4. Bases teóricas:

Consideraciones respecto al Sistema Financiero y la Regulación Nacional

En cuanto a la legislación nacional, la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros conceptualiza al sistema financiero como “el conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia para constituirse”, es decir, el sistema financiero tiene la facultad de intermediar el flujo de fondos entre ofertantes y demandantes mediante instrumentos financieros con la finalidad de transferir capital para actividades económicas y productivas. En ese sentido, esta entidad se encuentra fiscalizada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP's, la cual dictamina los lineamientos que debe cumplirse para una adecuada gestión de clientes financieros.

Al respecto, sobre la intermediación financiera, las instituciones financieras son un agente de intermediación entre los consumidores y los productos financieros, por lo que la colocación de los créditos – ya sean de índole vehicular, personales u otro tipo de crédito – deben resguardar y verificar la información que le permitirá a la entidad financiera si se encuentra frente a un potencial y posible deudor que puede generar un crédito irrecuperable o, por el contrario, está obteniendo la información necesaria para posteriormente recuperar su acreencia.

Banco Santander de Negocios Colombia S.A., en su Políticas y Mecanismos para la Gestión de la Cobranza Preventiva y Prejudicial, menciona que “la política de cobranza de EL BANCO tiene como objeto facilitar a sus deudores, deudor

solidario, avalistas, garantes un medio de recordación que evite el incumplimiento de la obligación y construir opciones con LOS OBLIGADOS que presentan dificultad para la atención de ésta(s) o estén en mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar acudir en lo posible al cobro judicial" (Banco Santander, 2021). En ese sentido, el autor es claro al destacar que se debe tener una política firme de cobranza, donde se brinden opciones al consumidor financiero para no considerarlo como deudor moroso y, de esta forma, evitar futuros procesos judiciales o créditos castigados o irrecuperables.

Por consiguiente, es importante considerar el análisis de los métodos de cobranza o recupero, siendo alguno de ellos los procesos de ejecución de garantías y los procesos únicos de ejecución de acuerdo con el Código Procesal Civil Peruano¹, ya que se pueden originar consecuencias negativas o problemas en la economía del país y el derecho de propiedad, no solo de los consumidores, sino también de las empresas del sistema financiero.

Delimitación del concepto de consumidor financiero y su acceso al crédito

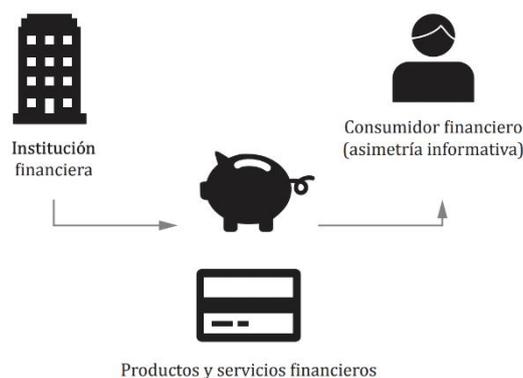
Según Machuca, el consumidor financiero es considerado como una persona natural o jurídica que obtiene bienes o servicios y que puede utilizarlos o disfrutarlos en su calidad de consumidor final en beneficio de su propia personería o de su grupo familiar y social (Machuca, 2021). El consumidor financiero, por tal condición, actuará en un rubro específico, el cual son los servicios financieros que, a su vez, intervendrán las entidades bancarias y financieras generando actividad económica desde la adquisición de productos o servicios que generarán obligaciones recíprocas.

¹ Dispuesto en el Título V del Código Procesal Civil Peruano, de los artículos 688° al 748°.

Asimismo, es importante delimitar la configuración del concepto de asimetría de la información, la cual será entendida como la situación en la que intervienen partes (como el consumidor financiero y una entidad del sistema financiero) referente a una transacción, donde una de las partes posee más información a diferencia de la otra parte. Respecto a ello, en una transacción de este tipo es conocido que las empresas del sistema financiero son las que mantendrán esa posición de ventaja de acceso a la información de sus clientes, debido a que obtienen datos de diversa índole sobre cada evaluación comercial al cliente que se le brinde un producto o un servicio financiero.

Al respecto, el consumidor financiero deberá sustentar dicha condición de asimetría de la información para gozar de protección por parte del Estado frente al proveedor del bien o servicio (la entidad del sistema financiero); esto con el fin de crear un equilibrio en la desigualdad originada en la relación contractual debido al acceso de la información en mayor medida por parte de una de las partes.

FIGURA 1. *Consumidor Financiero y su relación con los productos.*



Fuente: Manual del consumidor financiero.

Considerando lo anteriormente señalado, los consumidores financieros solicitan a las entidades del sistema financiero (Bancas, Financieras, Cajas, Cooperativas de Ahorro y Crédito y otras) productos como créditos (hipotecarios,

comercial, consumo, personal, entre otros) o financiamientos, los cuales dependiendo de la entidad y el tipo de crédito solicitado, son requeridos de brindar garantías mobiliarias, títulos valores y otros en favor de los acreedores para asegurar el cumplimiento de pago de las obligaciones contraídas por el mérito de acceder a este tipo de productos financieros, los cuales pueden ser ejecutados en procesos judiciales en un eventual escenario no favorable para dichas empresas.

Cobranza Preventiva y Prejudicial

En general, las entidades del sistema financiero adoptan alternativas previas al inicio de acciones judiciales, las cual buscan evitar que los créditos colocados lleguen a sus fechas de vencimiento según sus cronogramas de pago. En esa misma línea, mediante la cobranza preventiva, las instituciones financieras se enfocan en los clientes o consumidores financieros que aún no han generado atrasos en el pago de sus cuotas u obligaciones financieras, pero tienen probabilidades que ello pueda ocurrir en un mediano a corto plazo de acuerdo con su comportamiento de pago.

En base a ello, autores como Figuerola indican que el Banco “busca que el cliente se ponga al día en sus obligaciones si es que presenta atrasos, o que evite incurrir en ellos. Se entiende que, si el cliente se pone al día o reduce el riesgo, el banco está dispuesto a seguir trabajando con él” (Figuerola, 2018). Es así como, como lo menciona el autor, este tipo de cobranza se enfoca a llegar a convenios “alternativos” para el pago de dichos créditos y minimizar riesgos y futuros costos.

Por otro lado, cuando la cobranza preventiva no ha conseguido éxito, el siguiente peldaño es la cobranza prejudicial. Este tipo de cobranza considera la realización de actividades relacionadas a la recuperación del crédito que ya se

encuentran vencidos, los cuales pueden llegar hasta instancias judiciales o, en último de los casos, ser castigados.

Por tal motivo, la cobranza prejudicial tiene procedimientos como la refinanciación de créditos, las cuales reestructuran el cronograma de pagos de un crédito con la finalidad de alargar el plazo en el que el deudor financiero deberá honrar su obligación, lo cual se realiza considerando una evaluación previa de la situación financiera del cliente y si efectivamente logrará cumplir con el nuevo plazo pactado, de lo contrario, se incurriría en gastos y procedimientos no necesarios.

Por último, otro de los procedimientos son las condonaciones parciales del capital contra el pago del saldo de la deuda, lo cual se realiza de forma excepcional por las instituciones financieras en favor de los deudores financieros.

Cobranza Judicial

La Cobranza Judicial, como última ratio para la recuperación de un crédito impago, comprende el agotamiento de las vías señaladas en el acápite anterior, lo cual se muestra materializado en métodos o herramientas como los procesos judiciales que le permitan al acreedor financiero el satisfacer su acreencia frente a sus deudores, mediante la ejecución de garantías o títulos ejecutivos como lo son títulos valores que confieran acción cambiaria².

En ese sentido, son las entidades financieras mediante un procedimiento de acuerdo a sus políticas internas, las que incurren en un gasto al generar el inicio de acciones judiciales como última alternativa para el recupero de dichos créditos, lo cual se realiza en el plazo de noventa (90) días desde que se incumplió con el pago

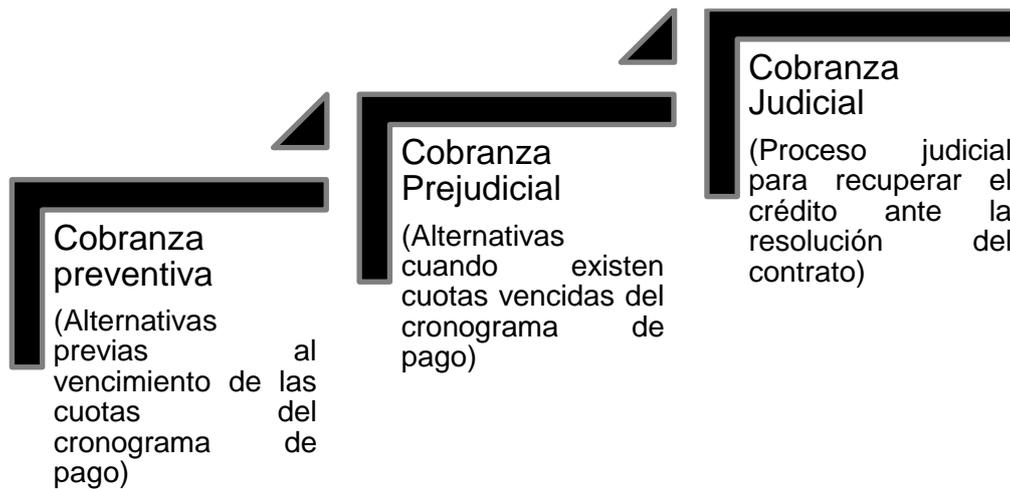
² Los títulos ejecutivos pasibles de ejecución se encuentran dispuestos en el artículo 688° del Código Procesal Civil Peruano.

del crédito (se considerará el número de cuotas vencidas de acuerdo a lo acordado en el contrato) y siempre que el saldo capital sea mayor de 1.5 UIT, por lo que no siempre es factible recurrir a este tipo de cobranza.

Debido a esa necesidad de recupero, este tipo de procesos tienen una naturaleza sumaria, es decir, se diferencian de los procesos cognitivos debido a que no se encaminan al reconocimiento de un derecho, sino que se encontrará limitado a ejecutar el título ejecutivo de forma célere de acuerdo con lo establecido en el Código Procesal Civil y en el Sexto Pleno Casatorio Civil vigente a la fecha. Aun así, se ha evidenciado en la práctica jurídica que las entidades del sistema financiero no pueden satisfacer su derecho en el supuesto que, previo a la ejecución de dichas garantías o de títulos valores, los montos otorgados pueden llegar a ser inferiores a lo que inicialmente brindaron como capital de un crédito, ya sea por la devaluación de los bienes garantizados o por la concurrencia de acreedores que origina que se obtenga un remanente de lo obtenido.

Adicionalmente, en el ámbito procesal, el deudor moroso tiene la posibilidad de apelar ante la Corte Superior y, posteriormente, ante la Corte Suprema, siendo este una forma de proceder que generaría la dilación del proceso y perjuicio para quien ostenta el derecho de cobro, pero una ventaja para dicho deudor que aún ostenta la propiedad de dichos bienes y puede generar beneficio de ellos.

FIGURA 2. *Etapas de la cobranza en el sistema financiero*



Fuente: Elaboración propia

En conclusión, la cobranza judicial presenta diversas ventajas y desventajas frente a su aplicación por parte de las instituciones del sistema financiero para el cobro de sus acreencias, por lo que importa detenerse a examinar los escenarios en los que los organismos judiciales presentan un papel fundamental en su cumplimiento, siendo que la normativa aplicable permite que se puedan ejecutar acciones judiciales frente al incumplimiento de pago de los deudores financieros.

Garantías constitucionales y procesales determinantes en la cobranza judicial

De acuerdo con la Constitución política del Perú, todo ciudadano tiene el derecho de contar con garantías constitucionales elementales en su acceso al sistema de justicia y principios que lo estructuran, por lo que importa referir cuáles son aquellas instituciones jurídicas de observancia obligatoria.

En primer lugar, de acuerdo con el derecho al debido proceso, todo proceso judicial se debe desenvolver sin postergaciones, alteraciones o retrasos, ya que su finalidad es impartir justicia de acuerdo con las necesidades de las partes, lo cual se vería lesionado en la medida que se atente con las normas establecidas para su común desarrollo procesal.

En segundo lugar, sobre el principio de celeridad procesal, Monroy afirma que "casi no es posible encontrar algún proceso en donde, adicionalmente al conflicto que tienen las partes, no exista otro referido a la urgencia que una de ellas tiene de acabar el proceso, necesidad que es inversamente proporcional a la misma urgencia de la otra; pero de prolongarlo" (Monroy, 1996). Ante ello, es preciso mencionar que, bajo este principio, las partes del proceso se encuentran contrapuestas en relación a la terminación del proceso, por lo que en caso de una posible demora en la resolución del conflicto, podría afectar el derecho de la parte que lo ostentase; es decir, a pesar de que las partes interesadas se encuentren inmersos en un largo proceso judicial donde se reconozcan o se declaren sus derechos, pero que en el transcurso del tiempo se les haya causado un daño irreparable, podría cuestionar la base del sistema judicial.

Asimismo, sobre la actuación de las partes dentro del proceso, Monroy el cual indica que la justicia tardía no es justicia y para confirmar esa concepción el Código provee a las partes, en su calidad de justiciables, a través de nuestro ordenamiento jurídico, de una justicia rápida. Si es buena o mala, esto será responsabilidad de sus intervinientes (Monroy, 1993). Esta afirmación apunta a que las partes procesales serán las responsables, juntamente con la actividad discrecional de los operadores de justicia, que se llegue a obtener un resultado justo y óptimo de quien ostente el derecho.

FIGURA 3. *Garantías constitucionales y procesales determinantes en los procesos judiciales relacionados a la cobranza judicial.*



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, ante la existencia de leyes materiales que se contrapongan con la ley procesal o que regulen caracteres distintos o ampliatorios en relación de las actuaciones procesales, se distorsiona la intención de los procesos ejecutivos en relación con su naturaleza célere y efectiva, donde se pretende que exista una mínima actuación procesal y se logre satisfacer el derecho que exige el acreedor: recuperar su crédito. Al respecto, Bergel y Paolantonio indican que, en el caso de los supuestos en los que una de las partes procesales puede efectuar contradicción dentro del proceso, la Ley de Títulos Valores en su artículo 19.2 brinda una gama amplia de posibilidades para oponerse a un mandato ejecutivo; caso contrario ocurre con el Código Procesal Civil, el cual en su artículo 690-D desprende casos excepcionales para la actuación procesal, lo cual origina una contraposición de posturas procesales probando un gran retraso en la ejecución, ya que no se permite

compatibilizar una defensa amplia con una ejecución efectiva y esa situación repercute en el tráfico económico (Bergel y Paolantonio, 1992).

Sobre lo expuesto, podemos afirmar que este es un dilema presente y que, de acuerdo con la Defensoría del Pueblo, ha persistido desde el año 1999 considerando que, en esa misma fecha, bajo el Informe Anual emitido por dicha entidad, se registraron 1017 quejas interpuestas en contra del Poder Judicial por motivo de excesivas dilaciones en los procesos llevados en dicha dependencia (Defensoría del Pueblo, 1999). A raíz de ello, se genera una visión inexacta del acto de impartir justicia en el tiempo y plazo establecido.

Como consecuencia, considerando la demora en los procesos judiciales y los derechos que podrían verse afectados o vulnerados por esta situación, es importante realizar un análisis del impacto en el comportamiento de los consumidores financieros generado por el tratamiento de los métodos de cobranza judicial, los cuales se ven representados en procesos judiciales.

Efecto Peltzman y su relación con el comportamiento del consumidor financiero

En principio, se debe mencionar que los procesos de ejecución tienen como finalidad que el crédito impago otorgado al consumidor financiero por parte de una entidad del sistema financiero se vea satisfecho, es decir, se recupere el dinero prestado mediante la ejecución de una garantía previamente constituida o que, se ejecute un título valor.

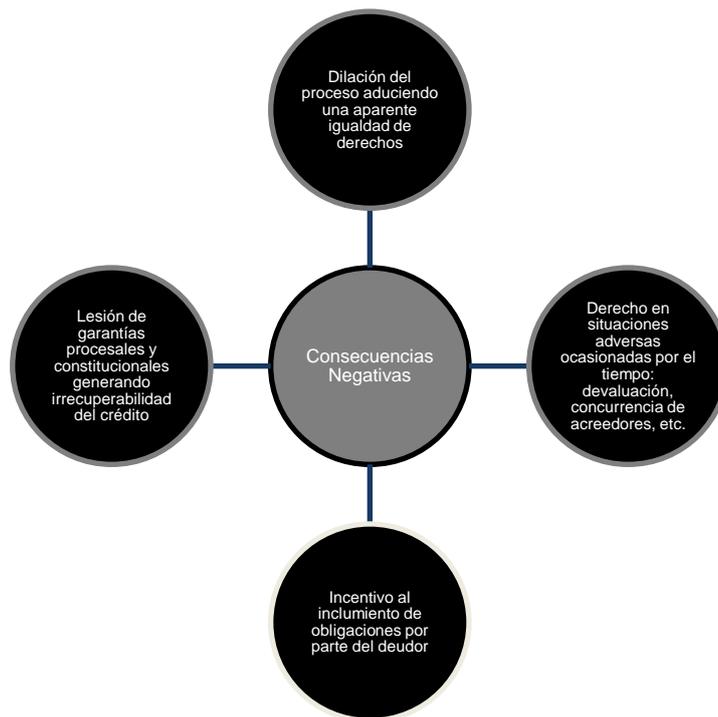
Sobre el particular, en este tipo de procesos no se discute la relación jurídica entre el deudor y el acreedor, sino que únicamente se ejecuta el derecho ya obtenido por parte del acreedor, quien podría ver satisfecho su acreencia en la medida que se respetasen los plazos dentro de dichos procesos, lo que ocasionaría

que el deudor considerara que, en caso no cumplir con sus obligaciones, se le efectuará una efectiva sanción en su patrimonio. Esta situación no se ve reflejada en la realidad en la medida que, bajo un sistema garantista de derechos y oportunidades procesales de las partes, las partes pueden utilizar estos procesos ejecutivos como una herramienta para dilatar dichos plazos y, como consecuencia, los derechos de los acreedores se ven afectados por estar dentro de un plazo real que excede el plazo legal determinado en nuestro Código Procesal Civil.

Por tanto, considerando lo anteriormente expuesto, podemos arribar a ciertas consecuencias negativas, las cuales son:

- i) El consumidor financiero, en su calidad de deudor, puede dilatar el proceso haciendo referencia a que es parte de un "debido proceso" y bajo el amparo de una aparente igualdad.
- ii) El deudor puede lesionar las garantías constitucionales y procesales del acreedor, originándole que no recupere su derecho en un plazo razonable.
- iii) El derecho materia de ejecución puede encontrarse en escenarios de devaluación de activos, concurrencia de acreedores, transferencias simuladas, etc.
- iv) Se generaría un entendimiento erróneo de la finalidad de dichos procesos ejecutivos y la sanción efectiva de un deudor moroso, en cuanto se incentivaría al incumplimiento de obligaciones.

FIGURA 3. Consecuencias Negativas de la dilación de los procesos ejecutivos de acuerdo con el Efecto Peltzman



Fuente: Elaboración Propia

En conclusión, se arribaría a que estamos frente la generación de efectos contraproducentes respecto del fin de los procesos ejecutivos como métodos de cobranza judicial, lo que generaría un incentivo a incumplir.

1.5. Formulación del problema

¿Es eficaz el tratamiento legal y judicial de los métodos de cobranza judicial y qué impacto genera en el consumidor financiero en el Perú?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

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.

1.6.2. Objetivos específicos

- Determinar si existe una indebida atención de lo regulado en materia de procesos de ejecución, como métodos de cobranza judicial.
- Determinar cuáles son las principales argucias que emplean los deudores para dilatar los procesos judiciales de cobranza y qué se puede hacer frente a ello.
- Señalar las consecuencias de la demora en el trámite de los procesos de ejecución como métodos de cobranza judicial.
- Determinar el impacto positivo o negativo en el comportamiento del consumidor financiero frente a la demora del trámite de los procesos de cobranza judicial.

1.7. Hipótesis

El tratamiento legal y judicial de la cobranza judicial representada en los procesos ejecutivos carecen de efectividad en el tiempo generando perjuicios en los bienes garantizados para el cumplimiento de obligaciones y otros, por lo que los acreedores no logran recuperar sus acreencias y esta situación genera un impacto negativo en el comportamiento del consumidor financiero en la medida que estos procesos no cumplen con su fin y los deudores consideran que no tienen una efectiva sanción por su incumplimiento.

1.8. Justificación

La presente investigación tiene como justificación teórica el aportar conocimiento a investigaciones existentes mediante la búsqueda de antecedentes, bases teóricas y demás investigaciones con fines académicos, así como en el incremento de estudios respecto a temas jurídicos con impacto en el sistema

financiero, contribuyendo de esta manera al debate y otorgando un aporte sustancial al entendimiento de temas de interés.

Por otro lado, la justificación práctica de la presente investigación se enmarca en la existencia de la necesidad de determinar si existe una debida observancia del tratamiento legal y judicial de los mecanismos de cobranza judicial ya que, de acuerdo a investigaciones previas y datos económicos a la actualidad, se ha demostrado las falencias que presenta el respeto por los plazos legales en los procesos ejecutivos que tienen por objetivo el recupero de créditos impagos, lo cual podría llevar a que los deudores del sistema financiero adquieran un comportamiento perjudicial y recurrente al incumplir con sus obligaciones.

Asimismo, la justificación metodológica se basa en el aporte de instrumentos de recolección de datos sometidos al proceso de validez y confiabilidad, ya que se diseñó y aplicó un instrumento específico aplicable al propósito de la investigación. Esto va a ser de utilidad para otros investigadores al utilizarse como guía en la obtención de conclusiones.

Finalmente, la presente investigación radica su importancia en la mejora de la idea de justicia y fiel cumplimiento de las leyes aplicables, considerando todas las implicancias de un inadecuado uso de instrumentos jurídicos que pueden ocasionar un impacto negativo en ciertos individuos que interactúan dentro de una sociedad, en especial al tratarse en temas económicos y jurídicos.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

La presente investigación se elaboró dentro de los criterios de exhaustividad de un enfoque cualitativo. Al respecto, Hernandez sostiene que este enfoque se aboca a las áreas o temas significativos de la investigación, por lo que se puede desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de datos, utilizando estos últimos para afinar las preguntas de investigación en el proceso de investigación (Hernandez, 2014).

Asimismo, sobre el método de investigación empleado es de tipo deductivo, toda vez que se ha recabado información y estudios previos con la finalidad de extraer conclusiones específicas para explicar las teorías de la presente investigación. Sobre el particular, Rodríguez y Pérez describen al método deductivo como aquel que permite inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones generales, lo cual permite que se arriben a premisas más específicas (Rodríguez y Pérez, 2017). De acuerdo a ello, en la presente investigación se ha aplicado el método deductivo en la medida que, se ha partido por la obtención de fuentes de forma general – búsqueda de doctrina en procesos de ejecución de garantías, tratamiento financiero de créditos y cobranzas, métodos de cobranza judicial, entre otros - para generar premisas específicas – falencias en el tratamiento judicial de los procesos ejecutivos, impacto negativo en el consumidor financiero, incobrabilidad de deudas financieras a causa de un deficiente seguimiento de cobranza judicial - sobre el tema de investigación, el cual está ligado al Derecho Civil Patrimonial y el Derecho Financiero.

Por otro lado, sobre el diseño de la investigación, Hernandez indica que, en el enfoque cualitativo, el diseño se refiere al abordaje general que habremos de

utilizar en el proceso de investigación (Hernandez, 2014). El autor nos indica que el diseño surge desde que se inicia con el planeamiento del problema hasta las aproximaciones iniciales de una investigación, por lo que se presentan modificaciones respecto a lo planteado en los comienzos, es decir, brinda flexibilidad en la investigación.

Finalmente, el desarrollo de la investigación corresponde a un tipo de investigación básica descriptiva y correlacional. Al respecto, Ñaupas sostiene que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos (Ñaupas, 2018).

2.2. Diseño de investigación

La presente investigación ha adoptado un diseño de teoría fundamentada. Para Hernandez, el diseño de teoría fundamentada es aquel diseño donde el investigador genera una explicación general o teoría respecto a un fenómeno, proceso, acción o interacciones que se aplican a un contexto determinado y desde la perspectiva de diversos participantes (Hernandez, 2014). La elección de la presente teoría se realizó debido a que la teoría fundamentada permite una comprensión más profunda de fenómenos complejos, brindando la posibilidad de construir conceptos y teorías en base a los datos recogidos contrastados con investigaciones previas o, a falta de ellas, permitir nuevas perspectivas de conocimiento sobre la problemática de la presente investigación.

Por otro lado, la teoría fundamentada es útil para la presente investigación debido a que no existe información abundante ni teorías desarrolladas con

anterioridad referido a cobranza judicial y su impacto en el consumidor financiero, por lo que se ha indagado, en base a críticas e investigaciones análogas, los principales conceptos tomados en cuenta en la presente investigación.

2.3. Población de estudio

Para definir la población y muestra, Hernandez sostiene que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones y, la muestra es un subgrupo de la población sobre el cual se recoger datos con precisión y antelación, además de que debe ser representativo de la población (Hernandez, 2014).

La presente investigación tiene como población definida a abogados especialistas en Derecho Financiero y Derecho Civil Patrimonial. Por su parte, la muestra está constituida por abogados especializados en las referidas ramas, pero con experiencia en no menor de 5 años en cobranza judicial y soluciones de pago, a los cuales se les aplicó la relación de preguntas de entrevista.

Es importante destacar que el tipo de muestreo es por conveniencia o intencionalidad del investigador, así como también se indica que los abogados referidos como muestra aceptaron de forma voluntaria ser entrevistados con el objetivo de contribuir con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

2.4. Limitaciones

Como limitaciones se ha encontrado que la presente investigación no cuenta con abundante información jurisprudencial ni investigaciones previas, pero si se consideraron las entrevistas a abogados especialistas en Derecho Financiero y Derecho Civil Patrimonial e investigaciones con similares variables que brindaron mayor sustento a la hipótesis en la que versa nuestra investigación.

- Complicado establecer estadísticas que estén focalizadas en el plazo

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección

Para Cisneros, las técnicas e instrumentos de recolección de datos serán aquellas herramientas que proporcionan una amplia búsqueda, mediante una observación participante o no participante, por el investigador de forma voluntaria y organizada sobre la revisión documental de un tema o problema a investigar (Cisneros, 2022).

En ese sentido, las técnicas que se utilizaron en la presente investigación han tenido siempre por objeto permitir una revisión amplia y profunda con relación a los procedimientos de cobranza judicial que emplea el sistema financiero en nuestro país. Si bien este procedimiento ha involucrado una observación no participante, se ha logrado entrevistar a especialistas que han participado de forma regular en dicho tipo de procedimiento.

Para Diaz, Torruco, Martinez y Valera, la entrevista tiene como principal finalidad el recabar datos mediante una interacción entre individuos los cuales desean orientar tanto sus preguntas como respuestas a la consecución de una información relevante. Respecto a los tipos de entrevistas, las estructuradas o enfocadas son fijadas de forma determinada en orden y categorías; mientras que las semiestructuradas, se caracterizan por su flexibilidad, debido a que las preguntas realizadas se ajustan a los entrevistados, de modo que lo motivan a brindar un mayor análisis sin restricciones y reduce formalismos. Por otro lado, las entrevistas no estructuradas o no formales son aquellas donde el entrevistado puede expresarse más allá de las preguntas propuestas (Diaz, Torruco, Martinez y Valera, 2013).

De acuerdo con lo anteriormente descrito, en la presente investigación se aplicó una entrevista semiestructurada, la cual se creó y aplicó a abogados especialistas en Derecho Financiero y Derecho Civil Patrimonial. En cuanto a los instrumentos de recolección de información, se utilizaron la relación de preguntas las cuales fueron creadas estratégicamente con la finalidad de recabar información sobre las características, ventajas y desventajas, y efectividad de los métodos de cobranza judicial empleados por las empresas del sistema financiero peruano que de manera especial repercuten sobre el consumidor financiero.

2.6. Procedimiento de recolección de datos

En la presente investigación se adoptó el siguiente procedimiento para el recojo de información.

1°. Se seleccionó fuentes directas e indirectas, necesarias para iniciar la recolección de datos requeridos, entre las cuales se seleccionó 10 tesis de investigaciones nacionales e internacionales.

2°. Por otro lado, se elaboraron los instrumentos de recolección de datos, los cuales ayudaron a recopilar información requerida a través de técnicas de investigación.

3°. Finalmente, las técnicas de investigación que se emplearon tenemos a las siguientes: Doctrina y análisis de entrevista. La investigación se caracterizó por desplegar 2 secciones: La primera, referente al marco teórico y la doctrina recopilada aplicable para efectuar un correcto análisis del tema propuesto; el segundo, la evaluación de entrevistas para efectuar recomendaciones y aspectos críticos de la gestión de la cobranza judicial y su impacto en el consumidor financiero.

2.7. Análisis de datos

Para Rodríguez, el análisis de datos en una investigación cualitativa es aquel procedimiento mediante el cual el investigador dispone y estructura información adquirida con la finalidad de interpretarla, organizarla y generar conclusiones de forma cíclica y circular, lo cual permite agregar y revisar nueva información en base a nuevos criterios (Rodríguez, 2004).

En ese sentido, en la presente investigación se adoptó el siguiente procedimiento para el análisis de datos.

1°. Se discriminó la información sobre garantías mobiliarias, procesos de ejecución, métodos de cobranza judicial y otros de acuerdo con su antigüedad, a fin de analizarla en el tiempo y especialidad.

2°. Asimismo, considerando las entrevistas realizadas, se analizaron desde un enfoque crítico las opiniones de los expertos en materia de Derecho Civil Patrimonial y Derecho Financiero en base a cobranza judicial, procesos de ejecución, sistema financiero y su relación con los métodos de cobranza, entre otros.

3°. Por otro lado, se analizó desde un enfoque jurídico la información recopilada, especialmente centrada en los mecanismos de cobranza que las empresas del sistema financiero aplican a los consumidores financieros ante el incumplimiento de pago y contrarrestándola con las bases legales aplicables en cada caso.

4° Finalmente, se efectuaron comentarios y críticas adecuadas con relación a la información recopilada, a efectos de determinar si se respeta los plazos de los

procesos judiciales en nuestro sistema judicial y su debida atención los cuales tutelan derechos de los acreedores financieros y concluir si este supuesto genera un impacto positivo o negativo en el consumidor financiero.

2.8. Materiales

Para Cisneros, los materiales son herramientas que ayudan al investigador a entender el fenómeno central de estudio mediante cartas, fotografías, grabaciones de audio o video, armas, prendas de vestir, entre otras; las cuales están ligadas a los antecedentes de un ambiente o vivencias relacionados con el centro de la investigación (Hernandez, 2014).

Al respecto, sobre la aplicabilidad de materiales en la presente investigación, se ha determinado que no ha sido necesaria su utilización en la medida que los objetivos no han requerido materiales físicos (experiencias personales, historias de vida, sonidos, videos, etc.) o documentales históricos en base a experiencias u otros, ya que se ha recabado información en base a doctrina y opiniones de expertos.

2.9. Aspectos éticos

Para Mager, la ética aplicada a una investigación responde a principios y directrices que guían la elaboración de una investigación, no solo desde su desarrollo, sino también en su divulgación donde se debe determinar que no genere ningún impacto negativo en otras personas y que, por el contrario, mediante una participación íntegra y transparente, maximice beneficios para los intervinientes dentro de una sociedad (Mager, 2020). En ese sentido, las opiniones de los entrevistados han sido trasladadas respetando en todo momento las opiniones vertidas sin ser alteradas y consignando aquella información que sea relevante y útil para la presente investigación.

Para Rossato, resulta esencial no copiar fragmentos de otros trabajos realizando modificaciones mínimas, toda vez que lo que corresponde es realizar un

análisis integral de aquellos documentos que se citan en una investigación (Rossato, 2014). En ese sentido, para la presente investigación, se han revisado las fuentes de materia íntegra y, sobre la base de dicho insumo se ha procedido a trasladar la idea de los autores a la tesis.

Por otro lado, la presente investigación se llevó a cabo considerando los principios de honestidad, veracidad y confiabilidad, respetando los criterios éticos de todo profesional; de tal manera que la información recabada de los diferentes autores fue estrictamente con fines académicos y de conocimiento jurídico.

Finalmente, se afirma que toda información recabada como apoyo para la presente investigación se utilizó en estricto cumplimiento de la propiedad intelectual y los derechos de autor, citándolos adecuadamente haciendo uso de las normas APA, resaltando la importancia de las investigaciones que arriban en el mismo propósito: generar conocimiento.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Según el autor Day sostiene que es importante que el investigador tenga la habilidad de determinar los resultados principales de su estudio que está llevando a cabo, es decir, saber discriminar lo útil de lo superficial (Day, 2005). En ese sentido se presentan los siguientes resultados:

Resultados obtenidos de la entrevista aplicada a abogados:

Respecto al objetivo general: 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.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar si existe una indebida atención de lo regulado en materia de procesos de ejecución, como métodos de cobranza judicial.

Tabla 1. *Aplicación de la cobranza judicial en el Perú.*

1. ¿Considera usted que los métodos de cobranza judicial son aplicados constantemente en el Perú?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo
Si, es utilizado por los profesionales del derecho que buscan en los métodos de cobranza judicial una herramienta que permita interponer demandas para exigir el cumplimiento de una obligación, lo cual se encuentra	Si, se aplican de manera constante en el país, pero muchas veces, a pesar del tiempo y dinero invertido en efectuar un mecanismo de cobranza, no se logra generar el cobro de una creencia a pesar de	Si, son usados como herramientas procesales de acuerdo con las potestades legales que brinda el Estado para el recupero de acreencias entre acreedores y deudores.	Si, son aplicados en el Perú. Al respecto, es importante mencionar que los índices de morosidad que llevan a la aplicación de métodos de cobranza judicial se han	Si, a nivel de cobranza judicial es constantemente aplicada en el país y en especial en el sistema financiero.	Si, son aplicados en el Perú. Ejemplo de ello, las instituciones financieras las ejecutan debido a que los clientes no tienen ánimo de pago y la negociación de pago se ha visto resquebrajada,

regulado en nuestra legislación.	contar con algún pronunciamiento judicial, lo cual genera perjuicios para alguna de las partes.		incrementado por la desaceleración de la economía y elevación de tasa de desempleo.		por ende, el acreedor debe acudir a iniciar acciones judiciales para el recupero del crédito.
DISCREPANCIA	Algunos de los entrevistados hacen referencia a que el uso de los métodos de cobranza judicial en el cumplimiento de una obligación, lo cual se encuentra regulado en el Perú, asegura la satisfacción de una obligación. Asimismo, otros indican que, a pesar de contar con dicha regulación y mandatos judiciales para el cumplimiento de dichas obligaciones, no se cumplen y ocasionan perjuicios para una de las partes.				
COINCIDENCIA	Todos los entrevistados confirman que los métodos de cobranza judicial, como mecanismo para el cobro de acreencias entre acreedores frente a sus deudores, son utilizados constantemente en el Perú. En ese sentido, los entrevistados aluden que la legislación peruana permite la ejecución de actos que permitan hacer valer los derechos patrimoniales de los intervinientes en una obligación de diferente naturaleza, por lo que su regulación genera vital importancia para la satisfacción de necesidades y conflictos propios de los individuos.				
INTERPRETACIÓN	Los métodos de cobranza judicial, regulados en nuestra legislación peruana mediante procesos judiciales, están enfocados en satisfacer las necesidades y el cumplimiento de obligaciones de quienes ostenten dicho derecho de cobro. A pesar de ello, y considerando que son herramientas presentes en nuestro sistema judicial, muchas veces no se evidencia su efectividad generando efectos contraproducentes a los acreedores en la medida que se pueden dilatar dichos procesos por parte de los deudores bajo el concepto de un proceso garantista.				

Tabla 2. *Existencia de relación entre la cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú.*

2. ¿Cuál es la relación que existe entre los métodos de cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo

<p>Los indistintos métodos de cobranza judicial que se aplican en nuestro país cuentan con una gran relación con el Sistema Financiero, ya que son ellos quienes, ante un incumplimiento por parte de sus clientes, utilizan estos métodos con la finalidad de poder recuperar su capital otorgado, ejecutando los títulos valores que cuentan en su custodia como garantía.</p>	<p>La relación que existe entre ambas se da cuando una persona que mantiene algún crédito brindado por una entidad financiera en el país incumple con el pago de una o más cuotas establecidas en su cronograma de pagos, y de acuerdo con lo pactado por medio del contrato de crédito, las entidades financieras proceden a resolver el contrato. Dicha resolución es la pieza fundamental en el inicio del proceso judicial.</p>	<p>Hay que precisar que el sistema financiero en el Perú es amplio, considerándose como finalidad el administrar los diferentes tipos de inversión de los consumidores y/o accionistas. En ese sentido, los métodos de cobranza son herramientas para ejercer un derecho de unas de las partes en dicha relación financiera.</p>	<p>Cuando una deuda se judicializa se genera un reporte de riesgo sobre el deudor moroso que afecta al deudor a nivel crediticio, lo que condiciona su situación ante los bancos en cuanto al sistema de financiamiento.</p>	<p>La Cobranza es el proceso en el que una persona o empresa busca recuperar su dinero, es decir recibir el pago correspondiente a un servicio prestado o un producto vendido. Lo cual está relacionado con el sistema financiero peruano.</p>	<p>Los métodos de cobranza y nuestro Sistema Financiero, tienen una relación de recuperación del crédito, dado que se ha agotado la negociación en etapa prejudicial como reprogramar o refinanciar.</p>
<p>DISCREPANCIA</p>	<p>Algunos de los entrevistados determinan que los métodos de cobranza son herramientas de cobranza y otros indican que son procesos judiciales. Asimismo, algunos indican que se trata de buscar el cumplimiento del contrato, otros hacen referencia a la realización de acciones cambiarias, lo cual finalmente depende de cómo se ha estructurado la obligación.</p>				
<p>COINCIDENCIA</p>	<p>Ante el incumplimiento de una obligación originada de un crédito financiero, nace la relación entre el sistema financiero y los métodos de cobranza, ya que estos son utilizados para recuperar dichos créditos. En ese sentido, los entrevistados aluden a la importancia de contar con mecanismos de recuperación de las obligaciones que no fueron cumplidas oportunamente.</p>				

INTERPRETACIÓN	Las empresas del sistema financiero, mediante la cobranza judicial, pueden realizar el cobro de sus acreencias frente a sus deudores (recuperación del crédito). En la misma línea, las entidades del sistema financiero tienen como una de sus principales obligaciones la protección del ahorro y, ello coincide con la obligación de la SBS de procurar un sistema que resulte sólido, competitivo y confiable. Por lo tanto, los métodos de cobranza son la última ratio para garantizar que las empresas se mantengan en la posibilidad de mitigar las pérdidas ocasionadas por la falta de voluntad de pago de sus clientes.
----------------	--

Respecto al objetivo específico 2: Determinar cuáles son las principales argucias que emplean los deudores para dilatar los procesos judiciales de cobranza y qué se puede hacer frente a ello.

Tabla 3. La cobranza judicial en el Perú representada en procesos ejecutivos.

3. ¿Cuáles son los métodos de cobranza judicial que se aplican en el Perú?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo
Proceso de Ejecución de garantía de un bien inmueble frente a una hipoteca, en otro caso podemos tener Obligación de Dar suma de dinero cuando contamos con un Pagaré, así como un Proceso de Incautación de un bien mueble frente a una Garantía mobiliaria, entre otros.	Los procesos de obligación de dar, medidas cautelares, los procesos de ejecución de garantía, incautación.	Procesos únicos de ejecución, procesos ejecutivos como los de obligaciones de dar, Incautación y, adicionalmente, las medidas cautelares dentro y fuera del proceso que son utilizadas para reforzar estos procesos. Asimismo, las acciones de cobranza como	La cobranza judicial con o sin garantía.	Procesos judiciales.	Procesos de ejecución de garantía, Incautación, Procesos de obligación de dar suma de dinero y medidas cautelares. Asimismo, seguimiento vía cal center, visita a domicilio y otros.

		CallCenter, cobranza vía SMS y otros.			
DISCREPANCIA	Algunos de los entrevistados consideran a los métodos de cobranza prejudicial como parte de la cobranza judicial, mientras que otros entrevistados solo consideran a los procesos judiciales como métodos de cobranza judicial.				
COINCIDENCIA	Todos los entrevistados coinciden que los métodos de cobranza judicial aplicados en el Perú son los procesos ejecutivos, procesos únicos de ejecución, incautaciones y la aplicación de medidas cautelares dentro y fuera del proceso, los cuales son mecanismos para que los acreedores acudan al sistema de justicia y tutelen sus derechos frente a sus deudores.				
INTERPRETACIÓN	<p>En el Perú, se aplican diversos métodos de cobranza judicial, dentro de los cuales se encuentran los procesos ejecutivos donde se ejecutan garantías mobiliarias o bienes inmuebles, ejecución de títulos ejecutivos como títulos valores (los cuales son comunes para las instituciones financieras que brindan créditos a sola firma) incautaciones (en el caso de financiamiento de vehículos automotores) y otros, que, de acuerdo a lo dispuesto en el Título V del Código Procesal Civil y el Sexto Pleno Casatorio Civil, son de los más céleres y de naturaleza ejecutiva.</p> <p>Si bien ese escenario sería el ideal, muchos de los procesos judiciales referidos a cobranzas de créditos financieros se ven afectados por la demora en su trámite o en la ineficacia de la ejecución de garantías o títulos ejecutivos, ya que se ha demostrado que pueda existir un perjuicio respecto al bien dado en garantía o los bienes que pueden ser perceptibles de embargos u otro tipo de medida cautelar, ya que se enfrentan a escenarios de devaluación del activo, transferencia de bienes respecto a una simulación del deudor para no entregar dichos bienes o, como es común, que exista más de un acreedor que cuente con prioridad en el orden de prelación para el cobro de su acreencia respecto a dichos bienes, lo cual genere que no todos los acreedores que ostentan un derecho vea satisfecha su pretensión.</p>				

Tabla 4. Perspectivas sobre el método de cobranza judicial más eficaz

4. En base a su experiencia, ¿Cuál es el método de cobranza judicial más eficaz en el Perú?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo
Proceso de ejecución de garantía de bien mueble, ya que, a través de ella, permite	Los procesos de ejecución de garantía de bien	Procesos únicos de ejecución y/o incautación, éstos son mucho más	Proceso de ejecución de garantías.	Las medidas cautelares fuera del proceso.	Dependerá del tipo de garantía que el acreedor tiene a su favor

<p>al acreedor el recuperar parte de su capital otorgado, siempre que no se haya trasladado a un tercero dicho bien.</p>	<p>mueble o incautaciones.</p>	<p>rápidos y factibles a iniciar.</p>			<p>(inmueble, mueble, personal, fideicomiso, entre otro), ya que de ello depende el resultado (a corto o largo plazo) en la recuperación de su acreencia, a sabiendas que existe un riesgo en caer en la irrecuperabilidad del crédito por causa externas (demoras judiciales, transferencia de bienes, etc.</p>
<p>DISCREPANCIA</p>	<p>Algunos de los entrevistados no enfatizan en que alguno o varios de los procesos judiciales considerados como métodos de cobranza judicial sean efectivos o eficaces, ya que pueden presentarse diversas causas (como demoras judiciales, dilaciones, transferencia de bienes a terceros) que impidan su correcta aplicación, mientras que otros si indican que los procesos ejecutivos y con garantías reales logran su objetivo en el cumplimiento de obligaciones.</p>				
<p>COINCIDENCIA</p>	<p>Los entrevistados coinciden al señalar al proceso único de ejecución a los procesos con garantías mobiliarias como uno de los métodos de cobranza judicial más eficaz frente a los otros tipos.</p>				
<p>INTERPRETACIÓN</p>	<p>El proceso único de ejecución y los demás procesos ejecutivos si bien son regulados para que se efectúen en un corto plazo y en muchas ocasiones son eficaces, pueden presentarse situaciones donde una de las partes, en su mayoría los deudores, realicen actos maliciosos que generen la dilación de dichos procesos y la resolución de dichas controversias se excedan del plazo otorgado por nuestra legislación. Es así que, en la práctica jurídica, se ha identificado que una de las estrategias para que estos procesos no concluyan en el tiempo estimado, es la presentación de recursos impugnatorios (no necesarios) por parte de los deudores mediante sus abogados para</p>				

	llegar hasta instancias como la Corte Suprema, esto con la finalidad de que los acreedores no logren obtener de forma rápida aquellos bienes que podrían ser liquidados para satisfacer los créditos no pagados y, al mismo tiempo, estos deudores sigan gozando de las facultades que ostentan como propietarios de dichos bienes, ya que estos no son transferidos siempre que no se cuente con una orden judicial referida a una medida cautelar o una garantía inscrita en registros públicos.
--	--

Respecto al objetivo específico 3: Señalar las consecuencias de la demora en el trámite de los procesos de ejecución como métodos de cobranza judicial.

Tabla 5. *Importancia de la atención de plazos en la regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial.*

5. ¿Considera usted importante la correcta regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial en el ámbito financiero?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo
Si, es importante la correcta regulación del proceso de ejecución como un método de Cobranza Judicial, ya que permite lograr la recuperación del crédito brindado, sobre todo por el Sistema Financiero.	Si, ya que se efectuará el cobro de obligaciones financieras en el tiempo que estime el órgano jurisdiccional.	Si, ya que el proceso único de ejecución es efectivo para el cobro de acreencias por parte del acreedor financiero.	Si, ya que se puede hacer efectiva la cobranza judicial, pero se debe tomar en cuenta las dilaciones en los procesos judiciales.	Si, ya que se efectuaría el cobro de acreencias a deudores morosos.	Si, considero importante que este regulado, ya que el acreedor ya agotó las vías preventivas de cobro y requiere recuperar su crédito mediante una tutela jurisdiccional y así forzar al deudor a cumplir con lo que se obligó originalmente. No obstante, se conoce que nuestro sistema

					judicial es lento en los dictámenes y ello conlleva que la recuperación de nuestro crédito se retrase.
DISCREPANCIA	Algunos de los entrevistados determinan que, en efecto, la correcta regulación del proceso de ejecución como método de cobranza judicial es de suma importancia para el rápido cobro de las acreencias financieras en favor de las entidades del sistema financiero, pero otros consideran que, si bien su regulación debe ser precisa, la recuperación de los créditos se verán afectados por los plazos estimados en dichos procesos judiciales y otras situaciones que conllevarían a un retraso en dicha recuperación.				
COINCIDENCIA	Los entrevistados coinciden en que debe existir una correcta regulación del proceso de ejecución como método de cobranza judicial para la recuperación de créditos.				
INTERPRETACIÓN	La inobservancia del cumplimiento de los plazos dispuestos en la legislación en materia de procesos ejecutivos y únicos de ejecución dispuesto en el Título V del Código Procesal Civil por parte de los operadores de justicia, genera desconfianza en los acreedores del sistema financiero de poder hacer efectivo el cobro de sus acreencias frente a sus deudores morosos. Asimismo, esto genera una vulneración de las garantías procesales, siendo una de ellas el derecho de un proceso sin dilaciones indebidas, debido a que en el supuesto que los deudores morosos, en su pseudintención de hacer valer sus derechos procesales dentro de un proceso judicial, pueden generar que el bien otorgado en garantía u otro bien tutelado destinado a satisfacer su deuda con el institución financiera, pueda llegar a "perdersé" o, a causa del tiempo, no se obtenga el mismo valor por el tiempo transcurrido, lo que originaría que no se recupere de forma total el crédito otorgado y que los consumidores financieros tengan una perspectiva negativa al interiorizar que el incumplir con sus obligaciones financieras no generan una sanción efectiva y esto incentivaría a que este comportamiento se repita.				

Tabla 6. Idoneidad la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial.

6. De acuerdo con vuestra experiencia ¿Considera idónea la aplicación del Proceso de Ejecución?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo
Si, es idónea la aplicación del Proceso de Ejecución como método de cobranza judicial, ya que, al contar con una garantía debidamente formal e inscrita en Registros públicos, otorga a los acreedores un mayor porcentaje de recupero por una vía segura.	Si, es idónea, siendo que la persona natural y/o jurídica, debe estar siempre en búsqueda de la satisfacción de su patrimonio.	Es considerable.	No, ya que el proceso tiene la falla endémica del sistema judicial peruano en cuanto a la demora de estos, sobre todo cuando la norma señala períodos de meses para la conclusión y cumplimiento de la finalidad y esto no se efectúa en la realidad.	Si, es el idóneo para la cobranza judicial de las acreencias.	Es cuestionable. Si bien la aplicación de los procesos de ejecución es una de las formas establecidas para el recupero del crédito dado que el Juzgado a través del Auto final ordenará el pago y la ejecución del título, puede darse el caso en el que el sistema judicial tenga sus demoras y perjudique al acreedor con la recuperación de su crédito. Ahora bien, también se estableció un posible tratamiento de ejecuciones extrajudiciales como el TCHN,

					pero no era eficaz en el tiempo.
DISCREPANCIA	Algunos de los entrevistados determinan que es idónea la aplicación del proceso de ejecución como método de cobranza judicial en tanto el principio de celeridad procesal es el que rige la secuencia de dichos procesos, pero ciertos entrevistados discrepan de ello al afirmar que los procesos ejecutivos presentan demoras las cuales perjudican al acreedor en la recuperación de su crédito.				
COINCIDENCIA	Los entrevistados coinciden en que el proceso de ejecución es realizado por las empresas del sistema financiero debido a ejecutar sus garantías y demás títulos con mérito ejecutivo para obtener una sentencia favorable (auto de ejecución) de parte del Juzgado que les permita obtener la liquidez que no obtuvieron de parte de sus deudores.				
INTERPRETACIÓN	El proceso de ejecución no es de carácter declarativo, sino que en él se actúa o se ejecuta el derecho que ostenta el acreedor de forma pronta y cumplida. De esta manera, la prohibición de dilaciones injustificadas por parte de los funcionarios judiciales es la parte fundamental de los derechos al acceso a la justicia y al debido proceso, ya que es de conocimiento que el derecho a que el Juez resuelva el litis en un plazo razonable y acorde a ley esta fundado en la existencia de un conflicto y en las consecuencias adversas atribuibles a la demora de los procesos las cuales pueden originar inseguridad jurídica, empeoramiento del asunto controvertido, gastos judiciales innecesarios y el aumento de daños materiales y morales a una de las partes procesales.				

Tabla 7. *Ventajas de la aplicación de la cobranza Judicial mediante un proceso judicial.*

7. En su experiencia ¿Qué ventajas puede identificar en la aplicación de los métodos de cobranza judicial?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo
Mayor seguridad, transparencia, formalismo y eficacia cuando se cumplen con los plazos estimados.	Las ventajas se encuentran con los procedimientos que mantengan una garantía de por medio, ya que los procesos iniciados, serían de ejecución, teniendo	Rapidez por el tipo de proceso, efectividad por el tipo de mecanismo, eficiencia por la forma en que se presenta.	Tener un método de cobranza permite llevar una cartera amplia y optimiza los tiempos de transacción. En ese sentido, los resultados son	Asegura la viabilidad de recuperación de un crédito, ayuda a una optimización en la clasificación de deudores y permite la	Las ventajas que se pueden obtener es que el cliente se sienta comprometido al pago por la refinanciación del crédito,

	como resultado de manera inmediata una orden del Juez requiriendo el pago de lo adeudado o la restitución del bien.		más fáciles de predecir en tiempo y resultado.	negociación con el cliente aun estando en un proceso judicial.	cancelación de la deuda, como también el cliente puede optar por dación en pago del bien (inmueble) o devolución del bien mueble a cambio de no judicializarlo.
DISCREPANCIA	Algunos de los entrevistados indican a la seguridad jurídica como ventaja de la aplicación de los procesos ejecutivos, mientras que otros aluden otras ventajas como la obtención de garantías que garanticen que acreedor financiero pueda ejecutarlas en un proceso judicial.				
COINCIDENCIA	Los entrevistados están de acuerdo en que los procesos ejecutivos presentan ventajas en su tramitación, pero consideran que se encuentran aspectos por mejorar en la duración del proceso y en la actuación procesal de las partes.				
INTERPRETACIÓN	En proceso de ejecución, se cuenta con un título ejecutivo o con una garantía que faculta al acreedor financiero el poder ejecutarlo vía judicial y obtener un monto dinerario que cubra el crédito que el deudor incumplió en pago. Al respecto, el título ejecutivo presume la existencia de la obligación que el acreedor exige en los procesos ejecutivos, por lo que la intervención de las partes debe ser mínima en razón que la durabilidad de dichos procesos no se compare a procesos declarativos como los son los procesos de conocimiento o abreviados. Considerando ello, existe incompatibilidad entre el Código Procesal Civil en su artículo 690-D y la Ley de Títulos valores en el artículo 19.2 en la medida que la primera regula causales mínimas para ejercer contradicciones y la segunda amplía dichos supuestos donde el deudor puede formular dicho acto procesal, lo cual contraviene el fin de los procesos ejecutivos y no le otorga al acreedor la posibilidad de obtener una rápida satisfacción de su derecho.				

Respecto al objetivo específico 4: Determinar el impacto positivo o negativo en el comportamiento del consumidor financiero frente a la demora del trámite de los procesos de cobranza judicial.

Tabla 8. Desventajas o limitaciones de la aplicación de la cobranza Judicial mediante un proceso judicial.

8. En su experiencia ¿Qué desventajas o limitaciones puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?					
Lizeth Lino	Angie Muñoz	Miluzka Aguilar	Renzo Gotelli	Marialena Humpire	Yesenia Tarrillo
Tiempo y estar expuestos a contrademandas.	Las desventajas pueden enforzarse en la excesiva carga procesal del Poder Judicial o las huelgas de los servidores públicos, lo cual retrasa el correcto seguimiento de los procesos judiciales. Por ejemplo, un proceso que en teoría debe tomar de 1 a 2 meses, termina durando más de 1 año y esto genera un gasto no solo de tiempo, sino también de dinero por parte del acreedor (demandante).	La carga procesal que existe en los organismos que llevan el control y dirección de dichos procesos.	La falta de innovación o búsqueda de recursos nuevos para lograr el objetivo de la cobranza.	Una de las desventajas es que no se presta especial atención a procesos con cuantías bajas.	Las desventajas o limitaciones con la cobranza judicial es que al acudir a la tutela jurisdiccional se tenga retrasos por nuestro sistema judicial y por las demoras maliciosas del cliente que ahora este demandado.
DISCREPANCIA	Algunos de los entrevistados hacen referencia que las desventajas más destacadas son la pérdida del tiempo y dinero invertido en la aplicación de métodos de cobranza judicial, como los procesos judiciales, en la medida que no se logra recuperar los créditos de forma total y otros entrevistados hacen referencia a la carga procesal, actitud maliciosa de los deudores, huelgas estatales, etc.				

COINCIDENCIA	La demora en la atención por parte de los operadores de nuestro sistema judicial y las acciones maliciosas de los deudores morosos que incurren en que los procesos judiciales de ejecución se vean afectados son las principales desventajas de la aplicación de los métodos de cobranza judicial. En ese sentido, los entrevistados aluden que estos factores acarrearán a que los créditos financieros impagos no puedan ser recuperados.
INTERPRETACIÓN	Se genera un impacto negativo en el comportamiento del consumidor financiero en tanto el deudor tendrá la impresión que, si bien se encuentra dentro de un proceso judicial por su falta de cumplimiento de pago y obtendrá un mandato judicial que lo sancione al apartarlo de los bienes que brindó en garantía o de los bienes que pueden ser tomados como parte de una medida cautelar, este podrá efectuar operaciones que perjudiquen al acreedor financiero la posibilidad de obtener liquidez de dichos bienes como ocurre en el caso de transferencia de bienes por donaciones, compraventa o, en el caso que el deudor dilate el proceso, los bienes se devalúen, se "pierdan" o no haya forma de recuperarlos, lo cual genera una consecuencia no pretendida negativa.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el presente apartado de la investigación, se realiza el contraste de las bases teóricas con el resultado y los estudios previos tomados en cuenta en la presente investigación. Según Ñaupas et. al. (2018), discutir significa: "Analizar la calidad de los resultados obtenidos; además significa ser autocrítico de los mismos, que en algunos casos creemos que todo lo que hemos hecho, aplicando rigurosamente el método científico es perfecto; pero no se presenta ello en toda investigación y por tal razón, se debe tener capacidad autocrítica para detectar algunos errores a la luz de otras investigaciones similares" (pág. 507).

En primer lugar, los métodos de cobranza judicial, regulados en nuestra legislación peruana mediante procesos judiciales, están enfocados en satisfacer las necesidades y el cumplimiento de obligaciones de quienes ostenten dicho derecho de cobro. Como se ha desarrollado en el presente trabajo, si bien a los consumidores financieros se les debe efectuar una adecuada política de cobranza, en la práctica son las instituciones financieras las que se perjudican – en mayor medida – ante la falta de pago e incumplimiento de las obligaciones generadas ante el otorgamiento de un crédito, lo cual desencadena diversas consecuencias negativas.

A pesar de ello, y considerando que los procesos judiciales son herramientas presentes en nuestro sistema judicial, muchas veces no se evidencia su efectividad generando efectos contraproducentes a los acreedores bajo el concepto de un proceso garantista.

Ello coincide con lo señalado por Carrasco, el cual considera que la legislación peruana en relación con cobranzas judiciales referentes a procesos de ejecución de garantías mobiliarias presenta un cuadro de deficiencias legales para

satisfacer la necesidad de la entidad financiera al solicitar sus acreencias y darle cumplimiento a la obligación pactada entre las partes, por lo que cuestiona la efectividad de los mecanismos representados en procesos judiciales (Carrasco, 2022).

En base a lo expuesto, se determina que los resultados confirman lo indicado por dicho autor en la medida que nuestra regulación en materia procesal, en específico sobre procesos de ejecución, se ha demostrado que muchos de los procesos ejecutivos, que inicialmente deberían tener una duración de 4 a 6 meses, culminan hasta la etapa de casación brindando una sentencia firme años después; un ejemplo de ello es la Casación N° 3766-2015. Este problema de promover un debate amplio (hasta llegar a una casación) partiendo de un proceso ejecutivo, sin considerar la efectividad de este, genera inseguridad jurídica respecto a la satisfacción de los derechos que ostenta el acreedor financiero.

En segundo lugar, las empresas del sistema financiero, mediante la cobranza judicial, pueden realizar el cobro de sus acreencias frente a sus deudores (recuperación del crédito). En la misma línea, las entidades del sistema financiero tienen como una de sus principales obligaciones la protección del ahorro y, ello coincide con la obligación de la SBS de procurar un sistema que resulte sólido, competitivo y confiable. Por lo tanto, los métodos de cobranza son la última ratio para garantizar que las empresas se mantengan en la posibilidad de mitigar las pérdidas ocasionadas por la falta de voluntad de pago de sus clientes.

Ello coincide con lo señalado por el Banco Santander de Negocios Colombia S.A., en su Políticas y Mecanismos para la Gestión de la Cobranza Preventiva y Prejudicial, el cual menciona que la política de cobranza de las instituciones del sistema financiero tienen como objeto facilitar a sus deudores (deudores

primigenios, deudor solidario, avalistas, garantes y otros) medios que eviten el incumplimiento de la obligación crediticia y construir opciones para normalizar el pago de sus créditos y evitar acudir en lo posible al cobro judicial (Banco Santander, 2021).

En base a ello, se corrobora lo obtenido en el resultado al señalar a la cobranza judicial, materializada en procesos de ejecución, como vía procedimental de última ratio para la recuperación del crédito. Esta afirmación es recogida por la mayoría de las instituciones del sistema financiero, ya que para este tipo de cobranza dichas empresas deben incurrir en gastos que, en el caso que no se logre recuperar dichos capitales brindados en crédito, aumentarían sus márgenes de pérdida.

En tercer lugar, en el Perú, se aplican diversos métodos de cobranza judicial, dentro de los cuales se encuentran los procesos ejecutivos donde se ejecutan garantías mobiliarias o bienes inmuebles, ejecución de títulos ejecutivos como títulos valores (los cuales son comunes para las instituciones financieras que brindan créditos a sola firma) incautaciones (en el caso de financiamiento de vehículos automotores) y otros, que, de acuerdo a lo dispuesto en el Título V del Código Procesal Civil y el Sexto Pleno Casatorio Civil, son de los más céleres y de naturaleza ejecutiva.

Si bien ese escenario sería el ideal, muchos de los procesos judiciales referidos a cobranzas de créditos financieros se ven afectados por la demora en su trámite o en la ineficacia de la ejecución de garantías o títulos ejecutivos, ya que se ha demostrado que pueda existir un perjuicio respecto al bien dado en garantía o los bienes que pueden ser perceptibles de embargos u otro tipo de medida cautelar, ya que se enfrentan a escenarios de devaluación del activo, transferencia de bienes

respecto a una simulación del deudor para no entregar dichos bienes o, como es común, que exista más de un acreedor que cuente con prioridad en el orden de prelación para el cobro de su acreencia respecto a dichos bienes, lo cual genere que no todos los acreedores que ostentan un derecho vea satisfecha su pretensión.

Ello coincide con lo señalado por Martínez, el cual señala la importancia del establecimiento de normativa que persevere los derechos de los acreedores en caso exista el incumplimiento de contratos por parte de los deudores y que los instrumentos jurídicos permitan dilucidar la controversia de forma óptima, y afirma que el Estado debe propiciar un sistema jurisdiccional eficaz donde se establezca el equilibrio entre el deudor y el acreedor, considerando que el inicio de los procesos judiciales para la recuperación de acreencias en su mayoría se debe a la falta de cumplimiento oportuno y preferente de las obligaciones crediticias garantizadas por parte del deudor financiero (Martínez, 2022).

Por lo expuesto, los resultados permiten afirmar los escenarios donde existe un perjuicio en contra de las instituciones del sistema financiero referido a la demora en los procesos ejecutivos, los cuales desencadenan en la irrecuperabilidad de los créditos otorgados a los consumidores financieros.

En cuarto lugar, el proceso único de ejecución y los demás procesos ejecutivos si bien son regulados para que se efectúen en un corto plazo y en muchas ocasiones son eficaces, pueden presentarse situaciones donde una de las partes, en su mayoría los deudores, realicen actos maliciosos que generen la dilación de dichos procesos y la resolución de dichas controversias se excedan del plazo otorgado por nuestra legislación. Es así que, en la práctica jurídica, se ha identificado que una de las estrategias para que estos procesos no concluyan en el tiempo estimado, es la presentación de recursos impugnatorios (no necesarios) por parte de los deudores

mediante sus abogados para llegar hasta instancias como la Corte Suprema, esto con la finalidad de que los acreedores no logren obtener de forma rápida aquellos bienes que podrían ser liquidados para satisfacer los créditos no pagados y, al mismo tiempo, estos deudores sigan gozando de las facultades que ostentan como propietarios de dichos bienes, ya que estos no son transferidos siempre que no se cuente con una orden judicial referida a una medida cautelar o una garantía inscrita en registros públicos.

Ello coincide con lo señalado por Monroy en relación con el principio de celeridad procesal, el cual afirma que "casi no es posible encontrar algún proceso en donde, adicionalmente al conflicto que tienen las partes, no exista otro referido a la urgencia que una de ellas tiene de acabar el proceso, necesidad que es inversamente proporcional a la misma urgencia de la otra; pero de prolongarlo" (Monroy, 1996).

Por lo señalado, se confirma el resultado planteado en tanto los deudores financieros pueden actuar gravosamente dentro de los procesos de cobranza judicial con la finalidad que el acreedor no pueda ejercer su derecho de recupero. Este accionar se materializa en la presentación de recursos impugnatorios, formulación de contradicciones de un derecho ya reconocido y demás actuaciones procesales que prolongan en el tiempo la resolución de la controversia.

En quinto lugar, la inobservancia del cumplimiento de los plazos dispuestos en la legislación en materia de procesos ejecutivos y únicos de ejecución dispuesto en el Título V del Código Procesal Civil por parte de los operadores de justicia, genera desconfianza en los acreedores del sistema financiero de poder hacer efectivo el cobro de sus acreencias frente a sus deudores morosos. Asimismo, esto genera una vulneración de las garantías procesales, siendo una de ellas el derecho de un proceso sin dilaciones indebidas, debido a que en el supuesto que los deudores

morosos, en su pseudo intención de hacer valer sus derechos procesales dentro de un proceso judicial, pueden generar que el bien otorgado en garantía u otro bien tutelado destinado a satisfacer su deuda con el institución financiera, pueda llegar a "perdersé" o, a causa del tiempo, no se obtenga el mismo valor por el tiempo transcurrido, lo que originaría que no se recupere de forma total el crédito otorgado y que los consumidores financieros tengan una perspectiva negativa al interiorizar que el incumplir con sus obligaciones financieras no generan una sanción efectiva y esto incentivaría a que este comportamiento se repita.

Ello coincide, en parte, con lo señalado por López, el cual considera que los procesos de ejecución, como métodos de cobranza judicial, presentan vacíos de ley que originan un proceso ineficiente, lo que ocasiona que entidades del sistema financiero se encuentren en una posición de desventaja y se obliguen a otorgar créditos con garantías y tasas de intereses exorbitantes a sus consumidores financieros, lo cual genera perjuicios en el flujo financiero y de inversión (López, 2018). El autor precisa que es necesario implementar medidas que otorguen agilidad a los procesos sobre ejecución de garantías mobiliarias, considerando que en la actualidad dichos procesos se exceden del plazo estimado que otorga nuestra normativa civil, afectando a las partes que recurren a su derecho de tutela jurisdiccional.

De acuerdo con lo señalado, los resultados indican que la inobservancia del cumplimiento de plazos procesales en los procesos de cobranza judicial genera consecuencias perjudiciales no solo en el acreedor financiero, sino también en el flujo financiero y de inversión, lo cual impacta directamente en la economía del país. Asimismo, genera una percepción equívoca de que el incumplimiento de obligaciones no produce una sanción efectiva en el tiempo (a pesar de contar con

una sentencia que así lo afirme), lo cual ocasiona un impacto negativo no pretendido en el comportamiento del deudor financiero, incitándolo a incumplir.

En sexto lugar, el proceso de ejecución no es de carácter declarativo, sino que en él se actúa o se ejecuta el derecho que ostenta el acreedor de forma pronta y cumplida. De esta manera, la prohibición de dilaciones injustificadas por parte de los funcionarios judiciales es la parte fundamental de los derechos al acceso a la justicia y al debido proceso, ya que es de conocimiento que el derecho a que el Juez resuelva el litis en un plazo razonable y acorde a ley esta fundado en la existencia de un conflicto y en las consecuencias adversas atribuibles a la demora de los procesos las cuales pueden originar inseguridad jurídica, empeoramiento del asunto controvertido, gastos judiciales innecesarios y el aumento de daños materiales y morales a una de las partes procesales.

Ello coincide con lo señalado por Luy y Arrieta, los cuales indican que se ha demostrado que nuestro país carece de un eficiente sistema de justicia y este escenario imposibilita que las garantías cumplan su función al evitar el problema de selección adversa y de disminuir el problema de riesgo moral que es muy común en las relaciones crediticias" (Luy y Arrieta, 2001),

Por lo expuesto, se confirma lo señalado en los resultados debido a la afirmación que la demora en la gestión de los procesos de ejecución ocasiona inseguridad jurídica. Asimismo, se ocasionan otro tipo de consecuencias, como el aumento de riesgo moral, es decir, las empresas del sistema financiero se encontrarán más precavidas y a la expectativa de un posible y probable incumplimiento de pago posterior a la obtención de resultados desfavorables de procesos de cobranza judicial que no obtuvieron éxito, lo cual ocasiona un problema en la colocación de créditos.

En séptimo, en proceso de ejecución, se cuenta con un título ejecutivo o con una garantía que faculta al acreedor financiero el poder ejecutarlo vía judicial y obtener un monto dinerario que cubra el crédito que el deudor incumplió en pago. Al respecto, el título ejecutivo presume la existencia de la obligación que el acreedor exige en los procesos ejecutivos, por lo que la intervención de las partes debe ser mínima en razón que la durabilidad de dichos procesos no se compare a procesos declarativos como los son los procesos de conocimiento o abreviados. Considerando ello, existe incompatibilidad entre el Código Procesal Civil en su artículo 690-D y la Ley de Títulos valores en el artículo 19.2 en la medida que la primera regula causales mínimas para ejercer contradicciones y la segunda amplía dichos supuestos donde el deudor puede formular dicho acto procesal, lo cual contraviene el fin de los procesos ejecutivos y no le otorga al acreedor la posibilidad de obtener una rápida satisfacción de su derecho.

Ello coincide con lo señalado por Bergel y Paolantonio, los cuales indican que, en el caso de los supuestos en los que una de las partes procesales puede efectuar contradicción dentro del proceso, la Ley de Títulos Valores brinda una gama amplia de posibilidades para oponerse a un mandato ejecutivo; caso contrario ocurre con el Código Procesal Civil, el cual desprende casos excepcionales de contradicción procesal, lo cual origina una contraposición de posturas procesales probando un gran retraso en la ejecución, ya que no se permite compatibilizar una defensa amplia con una ejecución efectiva y esa situación repercute en el tráfico económico (Bergel y Paolantonio, 1992).

Por lo expuesto, los resultados permiten corroborar que la existencia de leyes materiales que se contrapongan con la ley procesal o que regulen caracteres distintos o ampliatorios en relación de las actuaciones procesales, distorsionan la naturaleza de los procesos ejecutivos al ser considerados "sumarios" o de corta

duración, los cuales deberían ser efectivos y contribuir a dilucidar las controversias que versan de derechos existentes con una mínima actuación procesal respetando el derecho al debido proceso, pero sin dejar de considerar que respetar dicho derecho no incluye inducir a que una de las partes, por cuestiones de interés personal, pretenda cuestionar un derecho ya declarado previamente al inicio de este tipo de procesos.

Finalmente, se genera un impacto negativo en el comportamiento del consumidor financiero en tanto el deudor tendrá la impresión que, si bien se encuentra dentro de un proceso judicial por su falta de cumplimiento de pago y obtendrá un mandato judicial que lo sancione al apartarlo de los bienes que brindó en garantía o de los bienes que pueden ser tomados como parte de una medida cautelar (ninguna de estas dos situaciones le quitan la titularidad de dichos bienes), este podrá efectuar operaciones que perjudiquen al acreedor financiero la posibilidad de obtener liquidez de dichos bienes como ocurre en el caso de transferencia de bienes por donaciones, compraventa o, en el caso que el deudor dilate el proceso, los bienes se devalúen, se "pierdan" o no haya forma de recuperarlos, lo cual genera una consecuencia no pretendida negativa.

Ello coincide con lo señalado por Monroy el cual indica que la justicia tardía no es justicia y para confirmar esa concepción el Código provee a las partes, en su calidad de justiciables, a través de nuestro ordenamiento jurídico, de una justicia rápida. Si es buena o mala, esto será responsabilidad de sus intervinientes (Monroy, 1993).

En conclusión, a partir de los resultados, se confirma que la mala praxis en la gestión de la cobranza judicial, llevada a cabo mediante procesos de ejecución, ocasiona un impacto negativo en el comportamiento del consumidor frente a sus obligaciones crediticias e incita el incumplimiento.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta la respuesta de los entrevistados, análisis de bases teóricas y el análisis documental anteriormente expuesto, se señalan las siguientes conclusiones.

Como primera conclusión, se confirma que la eficiencia de los métodos de cobranza judicial, materializados por los procesos de ejecución, dependen de la actuación de los intervinientes en el proceso. Esta situación no solo recae en la debida observancia de los plazos procesales y la decisión de nuestros jueces como operadores de justicia, sino que también la actuación del deudor, como parte procesal, será determinante, por lo que un comportamiento malicioso por parte de este puede originar consecuencias que acarreen la imposibilidad de recuperar el crédito por parte de su acreedor.

Como segunda conclusión, la inobservancia de los plazos establecidos para los procesos de ejecución genera consecuencias no pretendidas a causa de la demora en la resolución de la controversia de los procesos de cobranza judicial, originando inseguridad jurídica, empeoramiento del asunto controvertido, gastos judiciales innecesarios y el aumento de daños materiales y morales a una de las partes procesales.

Como tercera conclusión, a partir de la inobservancia de los plazos procesales o de una decisión judicial tardía, se genera un impacto negativo en el consumidor financiero al no efectuarse una sanción efectiva en el tiempo, ya que los bienes dados en garantía o perceptibles como alternativas de satisfacer la obligación incumplida, puede tornarse en irrecuperables, lo cual incita al deudor financiero a incumplir con sus obligaciones.

RECOMENDACIONES

La primera recomendación se centra en efectuar futuras investigaciones sobre el impacto de los demás participantes de la intermediación financiera, como lo son las entidades financieras. Ello brindaría un análisis exhaustivo y completo del impacto de los procesos de cobranza judicial a nivel macro en el mercado financiero.

La segunda recomendación se enfoca en indicar la posibilidad de evaluar posteriores reformas del proceso de ejecución, tanto de garantías como de títulos ejecutivos, en la medida que sean compatibles con las normas sustanciales y conexas a este tipo de procesos, permitiendo nuevas oportunidades que la satisfacción de un derecho de quien lo ostente se vea materializado de forma oportuna y eficaz. Ejemplo de ello es el caso de la ejecución extrajudicial de bienes hipotecados.

La tercera y última recomendación versa en la necesidad que se concientice, mediante un currículo de estudios desde niveles primarios, sobre la cultura financiera y del ahorro, lo cual permitiría que las personas cuenten con herramientas educativas que eviten problemas como el abordado en la presente investigación.

REFERENCIAS

Banco Santander de Negocios Colombia S.A. (2021) *Políticas y Mecanismos para la Gestión de la Cobranza Preventiva y Prejudicial*. Recuperado de: file:///C:/Users/51972/Downloads/politica-cobranzas_1582675026254.pdf

Bergel, S. y Paolantonio, M. (1992) *Acciones y excepciones cambiarias*. Buenos Aires, Ediciones de Palma.

Carrasco, W. (2022). *Análisis de la Ley 28677 y la garantía del cumplimiento de la obligación bancaria, Lima-2021*. Lima.

Cerrón, A. (2019). *Análisis de la regulación de la adjudicación del bien por el acreedor en la garantía mobiliaria, ante el incumplimiento de la prestación del deudor*. Huancayo.

Defensoría del Pueblo. (1999). *El derecho a un proceso sin dilaciones: el caso de la Sala Constitucional y Social de la Corte Suprema de Justicia*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/defensoria-del-pueblo/informespublicaciones/1060152-informe-defensorial-n-32>

Diaz, L., Torruco, U., Martinez, M. y Valera, M. (2013) *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. México: www.elsevier.com

Fernandez, A.; Forero, C.; y Quiroga, P. (2018). *Garantías Autoliquidables en Colombia*. Bogotá.

Figuerola, K. (2018). *Identificación de mejoras en el proceso de cobranza preventiva y temprana de productos de banca personal del Banco Interamericano de Finanzas*. Lima, Perú.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. México: Mc Graw-Hill.

López, O. (2011). *Medición, técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/oscarlopesregalado/instrumentos-de-investigacin-217795>

López, P. (2018) *Marco Regulatorio de los Mecanismos Jurídicos y Régimen de la Ejecución de las Garantías Mobiliarias Vehiculares en el Perú*. Lima.

Luy, M., & Arrieta, A. (2001). *Tiempo De Ejecución De Garantías Y Su Impacto En El Mercado Crediticio*. Recuperado de: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN1/Luy.pdf.

Machuca, J. (2021). *Manual del Consumidor Financiero*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima.

Márquez, L. (2017). *Impacto de la ley de garantías mobiliarias en Colombia y su aplicación práctica en el derecho financiero*. Bogotá.

Martinez, N. (2022). *La ejecución de la hipoteca extrajudicial como vía paralela a la ejecución judicial de hipoteca frente a la celeridad procesal, el ordenamiento jurídico peruano*. Trujillo.

Monroy, J. (1993). *Los Principios Procesales en el Código procesal civil de 1992*. THEMIS: Revista de Derecho (25), 35-48.

Monroy, J. (1996). *Introducción al proceso civil*. Bogotá.

Ñaupas, H (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta Edición. Ediciones de la U. México.

Ortega, M. (2018). *Unidad de Negocio – Cobranza Judicial e Incautaciones Legal Shared Services (Tesis de postgrado)*. Santiago de Chile.

Pazmiño, D. (2017). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento Sucursal de Ambato, durante el periodo 2009 (Tesis de postgrado)*. Ambato.

Rodríguez, A., Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Universidad de Artemisa. Bogotá.

Zevallos, J. (2020) *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020*. Lima.

ANEXOS

Anexo N°1: Entrevista 1.

ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tesis para optar el grado de ABOGADA

Nombre: Yesenia Tarrillo

Profesión: Abogado

1. ¿Considera usted que la aplicación de los métodos de cobranza judicial es aplicada constantemente en el Perú?

Los métodos de cobranzas como call, visita al cliente, envío de notificaciones de cobranza vía electrónica o al domicilio legal; sí se aplican en Perú y es permitido para el acreedor, siempre y cuando lo realice en los datos que le haya declarado el cliente (consumidor). Cabe indicar que dichos métodos se han ido ajustando cada vez más bajo los controles de conducta de mercado, es decir, sin perjudicar al consumidor.

Respecto a la cobranza judicial, se aplican constantemente debido a que los clientes no tienen ánimo de pago y la negociación de pago se ha visto resquebrajada, por ende el acreedor debe acudir a iniciar acciones judiciales para el recupero del crédito.

2. De acuerdo con su opinión ¿Cuál es la relación que existe entre los métodos de cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú?

Los métodos de cobranza y nuestro Sistema Financiero, tienen una relación de recuperación del crédito, dado que se ha agotado la negociación en etapa pre judicial como reprogramar o refinanciar.

3. ¿Cuáles son los métodos de cobranza judicial que se aplican en el Perú?

Los métodos de cobranzas que se aplican en el Perú y los que están permitidos son: call y visita al cliente, de ser necesario, para negociar un cumplimiento de pago; envío de notificaciones al domicilio legal, solicitando el pago de todo lo adeudado, de lo contrario se resuelve contrato y se inicia las acciones judiciales (EGR, Incautación, ODSD, EMBARGOS).

4. En base a su experiencia, ¿Cuál es el método de cobranza judicial más eficaz en el Perú?

Desde la experiencia en Cobranza Judicial, si el cliente previamente no ha cumplido con su obligación de pago; el acreedor procede a judicializar el crédito, teniendo en cuenta el tipo de garantía que tiene a su favor (inmueble, mueble, personal, fideicomiso, entre otro), ya que de ello dependerá el resultado (a corto o largo plazo) en la recuperación del crédito.

En tal sentido, lo que se quiere transmitir es que en cualquier método de cobranza preventiva o judicial se corre un porcentaje de riesgo en la irrecuperabilidad del crédito por causa externas.

5. ¿Considera usted importante la regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial?

Respecto al proceso de ejecución que se encuentra recogido en el Título V de nuestro Código Procesal Civil, sí considero importante que este regulado, dado que el acreedor ya agotó las vías preventivas de cobro y requiere recuperar su crédito, entonces al acudir a la tutela jurisdiccional se asegura que el órgano jurisdiccional podrá forzar al deudor cumplir con lo que se obligó originalmente; puesto que el deudor esta renuente con el pago de su obligación.

No obstante, se conoce que nuestro sistema judicial es lento en los dictámenes y ello conlleva que la recuperación de nuestro crédito se retrase.

6. De acuerdo con vuestra experiencia ¿Considera idóneo la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial?

La aplicación de los procesos de ejecución es una de las formas establecidas para el recupero del crédito, dado que, será el Juzgado a través del Auto final ordene el pago y la ejecución del título; a pesar de el sistema judicial tenga sus demoras y perjudique al acreedor con la recuperación de su crédito.

Ahora bien, en su momento se trato el TCHN, ante el incumplimiento de pago el acreedor pueda ejecutarlo extrajudicialmente pero su implementación para realizarlo tenía un riesgo reputacional para el acreedor y si el ocupante de la propiedad ejecutada se rehusara abandonar el predio también habría que acudir al poder judicial.

7. En su experiencia ¿Qué ventajas puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Las ventajas que se pueden obtener es que el cliente se sienta comprometido al pago por la refinanciación del crédito, cancelación de la deuda, como también el cliente puede optar por dación en pago del bien (inmueble) o devolución del bien mueble a cambio de no judicializarlo,

8. En su experiencia ¿Qué desventajas o limitaciones puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Las desventajas o limitaciones con la cobranza judicial es que al acudir a la tutela jurisccional se tenga retrasos por nuestro sistema judicial y por las demoras maliciosas del cliente que ahora esta demandado.

Anexo N°2: Entrevista 2.

ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tesis para optar el grado de ABOGADA

Nombre: Maria elena Humpire zela

Profesión: abogada

1. ¿Considera usted que la aplicación de los métodos de cobranza judicial es aplicada constantemente en el Perú?
Sí, a nivel de cobranza judicial es constantemente aplicada.
2. De acuerdo con su opinión ¿Cuál es la relación que existe entre los métodos de cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú?
Empezaremos por definir qué es la cobranza, para la mayoría es el proceso en el que una persona o empresa busca recuperar su dinero, es decir recibir el pago correspondiente a un servicio prestado o un producto vendido. Lo cual esta relacionado con el sistema financiero peruano, ya que, se encuentra integrado por entidades bancarias, financieras, entre otras empresas cuyo funcionamiento ha sido autorizado por la Superintendencia de Banca y Seguro.
3. ¿Cuáles son los métodos de cobranza judicial que se aplican en el Perú?
Procesos judiciales.
4. En base a su experiencia, ¿Cuál es el método de cobranza judicial más eficaz en el Perú?
Las medidas cautelares fuera del proceso.
5. ¿Considera usted importante la regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial?
Sí, ya que se efectuaría el cobro de acreencias a deudores morosos.
6. De acuerdo con vuestra experiencia ¿Considera idóneo la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial?
Sí, ya que este proceso es el idóneo para la cobranza judicial de los adeudos provisionales
7. En su experiencia ¿Qué ventajas puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?
Asegura la viabilidad de recuperación, ayuda a una optimización clasificación de deudores, trazar metas en recupero, negociación con el cliente aun estando en un proceso judicial.
8. En su experiencia ¿Qué desventajas o limitaciones puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?
Algunas veces, solo se gestiona las cuentas que le convengan, no necesariamente las más difíciles o cuando son cobros de cuantías pequeñas.

Anexo N°3: Entrevista 3.

ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tesis para optar el grado de ABOGADA

Nombre: Miluska Aguilar Quispe

Profesión: Abogada

1. ¿Considera usted que la aplicación de los métodos de cobranza judicial es aplicada constantemente en el Perú?
Si lo considero dado que, éstas son usadas como herramientas procesales de acuerdo a las potestades legales que brinda el Estado para el recupero de las distintas formas de acreencias que mantienen los consumidores financieros.
2. De acuerdo con su opinión ¿Cuál es la relación que existe entre los métodos de cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú?
Hay que precisar que el sistema financiero en el Perú es amplio, considerándose como finalidad el administrar los diferentes tipos de inversión de los consumidores y/o accionistas. En ese sentido, los métodos de cobranza son herramientas para ejercer un derecho de unas de las partes en dicha relación financiera.
3. ¿Cuáles son los métodos de cobranza judicial que se aplican en el Perú?
Si hablamos de métodos de cobranza judicial podemos considerar primeros, los diferentes tipos de acciones procesales para el recupero de la acreencia y que faculta al acreedor para el inicio de ello, como: Proceso de ODSD, Incautación, MCDP, MCFP, Proceso Único de Ejecución, etc. y a éstos se acompaña los métodos de cobranza paralelos como: IVR, Call Center, SMS, etc.
4. En base a su experiencia, ¿Cuál es el método de cobranza judicial más eficaz en el Perú?
Basándome en mi experiencia, todo aquello en la que contamos con una garantía y adicionalmente con un título valor, dado que el proceso a iniciar ya se por único de ejecución y/o incautación, éstos son mucho más rápidos y factibles a iniciar.
5. ¿Considera usted importante la regulación del proceso de ejecución como

método de Cobranza Judicial?

Considero que el proceso único de ejecución, es un método de mucha importancia para el acreedor no solo por su importancia sino por su efectividad.

6. De acuerdo con vuestra experiencia ¿Considera idóneo la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial?

Si, lo considero.

7. En su experiencia ¿Qué ventajas puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Rapidez por el tipo de proceso.

Efectividad por el tipo de mecanismo

Eficiencia por la forma en que se presenta

Legalidad porque está dentro de las facultades otorgadas por el Estado.

8. En su experiencia ¿Qué desventajas o limitaciones puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

La desventaja que encuentro, es la carga procesal que existe en los organismos que llevan el control y dirección de dichos procesos.

Anexo N°4: Entrevista 4.

ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tesis para optar el grado de ABOGADA

Nombre: Renzo Gotelli Melendez

Profesión: Abogado

1. ¿Considera usted que la aplicación de los métodos de cobranza judicial es aplicada constantemente en el Perú?

Si, los índices de morosidad se han incrementado por la desaceleración de la economía y elevación de tasa de desempleo.

2. De acuerdo con su opinión ¿Cuál es la relación que existe entre los métodos de cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú?

Cuando una deuda se judicializa se genera un reporte de riesgo sobre el deudor moroso que afecta al deudor a nivel crediticio, lo que condiciona su situación ante los bancos en cuanto al sistema de financiamiento.

3. ¿Cuáles son los métodos de cobranza judicial que se aplican en el Perú?

La cobranza judicial como su nombre lo señala es judicial, con o sin garantía.

4. En base a su experiencia, ¿Cuál es el método de cobranza judicial más eficaz en el Perú?

Los métodos de cobranza con garantía hipotecaria de preferencia.

5. ¿Considera usted importante la regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial?

Si, ya que de esa forma se puede hacer efectiva la cobranza judicial.

6. De acuerdo con vuestra experiencia ¿Considera idóneo la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial?

El proceso tiene la falla endémica del sistema judicial peruano en cuanto a la demora de los mismos, sobre todo cuando la norma señala períodos de meses para la conclusión y cumplimiento de la finalidad.

7. En su experiencia ¿Qué ventajas puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Tener un método de cobranza permite llevar una cartera amplia y optimiza los tiempos de transacción en ese sentido.

Genera predictibilidad en la operativa.

Los resultados son más fáciles de predecir en tiempo y resultado.

8. En su experiencia ¿Qué desventajas o limitaciones puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Una limitación podría ser la falta de innovación o búsqueda de recursos nuevos para lograr el objetivo de la cobranza.

Anexo N°5: Entrevista 5.

ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tesis para optar el grado de ABOGADA

Nombre: Angie Muñoz Muñoz

Profesión: Abogada

1. ¿Considera usted que la aplicación de los métodos de cobranza judicial es aplicada constantemente en el Perú?

En relación a la cobranza emitida por alguna persona jurídica o contra una, considero que se aplican de manera constante en el país, caso contrario, sucede con los procedimientos seguidos entre personas naturales, quienes tienen reparos en iniciar algún procedimiento, por la inversión de tiempo y dinero, que en muchas ocasiones a pesar de contar con sentencia consentida, no genera un tipo de recompensa o cobro de su patrimonio.

2. De acuerdo con su opinión ¿Cuál es la relación que existe entre los métodos de cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú?

La relación que existe entre ambas, se da cuando una persona que mantiene algún crédito brindado por una entidad financiera en el país, incumple con el pago de una o más cuotas establecidas en su cronograma de pagos, y de acuerdo a lo pactado por medio del contrato de crédito, las entidades financieras proceden a resolver el contrato. Dicha resolución se da por medio de una notificación formal al cliente (carta notarial dirigida al domicilio del deudor), siendo ésta pieza fundamental en el inicio del proceso judicial.

3. ¿Cuáles son los métodos de cobranza judicial que se aplican en el Perú?
Los procesos de obligación de dar, medidas cautelares, los procedimientos de ejecución de garantía, incautación.

4. En base a su experiencia, ¿Cuál es el método de cobranza judicial más eficaz en el Perú?

Los métodos mas eficaces, de acuerdo a mi experiencia, son aquellos que tienen una garantía a favor del acreedor (demandante), siendo estos los de ejecución de garantía de bien mueble o incautaciones.

5. ¿Considera usted importante la regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial?

Si, ya que se efectuará el cobro de las obligaciones.

6. De acuerdo con vuestra experiencia ¿Considera idóneo la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial?

Si, es importante, siendo que la persona natural y/o jurídica, debe estar siempre en búsqueda de la satisfacción de su patrimonio.

7. En su experiencia ¿Qué ventajas puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

En mi experiencia, las ventajas se encuentran con los procedimientos que mantengan una garantía de por medio, ya que los procesos iniciados, serían de ejecución, teniendo como resultado de manera inmediata una orden del Juez requiriendo el pago de lo adeudado o la restitución del bien.

8. En su experiencia ¿Qué desventajas o limitaciones puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Las desventajas, suelen darse a nivel del Poder Judicial, que muchas veces, tiene a sus trabajadores en huelga, o si no con una carga procesal excesiva, teniendo como consecuencia, un proceso, que en la teoría debe tomar de 1 a 2 meses, en procedimiento que toman mas de 1 año, y esto genera un gasto no solo de tiempo, si no también dinerario por parte del acreedor (demandante).

Anexo N°6: Entrevista 6.

ENTREVISTA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tesis para optar el grado de ABOGADA

Nombre: Lizeth Lino Rodriguez

Profesión: Abogada

1. ¿Considera usted que la aplicación de los métodos de cobranza judicial es aplicada constantemente en el Perú?

Si considero ello, ya que actualmente en el Perú, es utilizado por los profesionales de derecho los indistintos métodos de cobranza judicial que nos brinda nuestra legislación a través de la interposición de demandas; con el fin de que, con ello, se pueda exigir el cumplimiento de una obligación.

2. De acuerdo con su opinión ¿Cuál es la relación que existe entre los métodos de cobranza judicial y el Sistema Financiero en el Perú?

Considero que los indistintos métodos de cobranza judicial que se aplican en nuestro país cuentan con una gran relación con el Sistema Financiero, ya que son ellos quienes, ante un incumplimiento por parte de sus clientes, utilizan estos métodos con la finalidad de poder recuperar su capital otorgado, ejecutando los títulos valores que cuentan en su custodia como garantía.

3. ¿Cuáles son los métodos de cobranza judicial que se aplican en el Perú?

En el Perú se cuenta con los siguientes métodos de cobranza judicial, todo ello va a depender de la naturaleza de la obligación que se ha incumplido, como es el caso de un proceso de Ejecución de garantía de un bien inmueble frente a una hipoteca, en otro caso podemos tener Obligación de Dar suma de dinero cuando contamos con un Pagaré, así como un Proceso de Incautación de un bien mueble frente a una Garantía

mobiliaria, entre otros.

4. En base a su experiencia, ¿Cuál es el método de cobranza judicial más eficaz en el Perú?

De acuerdo a mi experiencia profesional, considero que el método de cobranza judicial con mayor eficacia en el Perú es: Ejecución de garantía de un bien inmueble, ya que, a través de ella, permite al acreedor el recuperar la gran parte de su capital otorgado.

5. ¿Considera usted importante la regulación del proceso de ejecución como método de Cobranza Judicial?

Efectivamente, es importante la regulación del proceso de ejecución como un método de Cobranza Judicial, ya que es el más completo y seguro que permite a través de los profesionales correspondientes el iniciar el proceso adecuado para lograr una correcta recuperación del capital brindado, sobre todo por el Sistema Financiero.

6. De acuerdo con vuestra experiencia ¿Considera idóneo la aplicación del Proceso de Ejecución como un método de cobranza Judicial?

Si, considero idóneo la aplicación del Proceso de Ejecución como método de cobranza judicial, ya que, al contar con una garantía debidamente formal e inscrita en Registros públicos, otorga a los acreedores un mayor porcentaje de recupero por una vía segura.

7. En su experiencia ¿Qué ventajas puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Las ventajas que puedo identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial son las siguientes:

- Mayor seguridad
- Transparencia

- Formalismo
- Eficacia.

8. En su experiencia ¿Qué desventajas o limitaciones puede identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial?

Las desventajas o limitaciones que puedo identificar con la aplicación de los métodos de cobranza judicial son las siguientes:

- Tiempo
- Estar expuestos a denuncias.