



**Título :** IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS ENTIDADES BANCARIAS Y FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO Y EL DERECHO DE LOS USUARIOS A RECIBIR UN SERVICIO DE CALIDAD.

**Autor :** - Wilmi Gibaja Delgado

**Fecha :** 19-12-2016

## RESUMEN

Aportando una alternativa al conocimiento jurídico, se pone a consideración la tesis universitaria titulada: “IMPLEMENTACIÓN DEL LIBRO DE RECLAMACIONES EN LAS ENTIDADES BANCARIAS Y FINANCIERAS DE LA CIUDAD DEL CUSCO Y EL DERECHO DE LOS USUARIOS A RECIBIR UN SERVICIO DE CALIDAD”. Esta investigación responde a la necesidad, principalmente, de determinar en qué medida la implementación del Libro de Reclamaciones en las entidades bancarias y financieras de la ciudad del Cusco contribuye a tutelar el derecho de los usuarios a recibir un servicio de calidad, debido a que este sector de productos y servicios es el más reclamado y la difusión y utilización del Libro de Reclamaciones hoy en día no es del todo eficiente. El Libro de Reclamaciones es una herramienta que permite la interposición de quejas o reclamos frente a los productos o servicios ofrecidos por los proveedores, se hayan o no adquirido los mismos, además de dar una solución inmediata a los problemas que surjan dentro de una relación de consumo.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo ya que se basará en los resultados e información estadística que obtendremos referente a los reclamos interpuestos frente o por los productos o servicios de las entidades bancarias y financieras, el diseño del estudio es descriptivo, el alcance de la investigación es no experimental ya que describiremos una realidad fáctica que es la de la calidad en los productos y servicios de las entidades bancarias y financieras y como el Libro de Reclamaciones contribuye a la misma y el tipo de investigación es socia jurídica porque abordaremos el problema de las reclamaciones frente o por los productos o servicios bancarios o financieros



que es algo netamente social pero desde la perspectiva del derecho, jurídicamente.

Finalmente con los objetivos específicos e hipótesis de trabajo se evidenciará que el número de reclamos interpuestos frente a los productos y servicios de las entidades bancarias y financieras tanto a nivel nacional como local es considerable. En ese sentido, la investigación está estructurada en tres capítulos: el capítulo primero referente al problema de investigación, el mismo que aborda el planteamiento y formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación del estudio, hipótesis e hipótesis específicas. El capítulo segundo trata sobre el desarrollo temático, dividido en tres sub capítulos en los que se abordarán la calidad en los servicios a los usuarios de las entidades bancarias y financieras, los derechos de los usuarios de los servicios de las entidades bancarias y financieras y el libro de reclamaciones como mecanismo de defensa del consumidor respectivamente. El capítulo tercero es referente a la data estadística de reclamos interpuestos tanto en las mismas entidades como en el Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI por o frente a los productos y servicios ofertados por las entidades bancarias y financieras, los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de los productos y servicios de las entidades bancarias y financieras de la ciudad del Cusco sobre sus derechos como consumidores y el servicio ofertado por las mismas y las entrevistas a expertos en Derecho del Consumidor que me ayudara a reforzar la hipótesis de estudio y por último doy cuenta de las conclusiones y sugerencias a las que llegue con la presente investigación , cuyo fin es la mejora de este problema jurídico y socialmente relevante.

**PALABRAS CLAVE:** Consumidores o usuarios, entidades bancarias y financieras, Libro de Reclamaciones, Asimetría Informativa, derechos del consumidor, prácticas comerciales, reclamos.