

RESUMEN

Autor [Yagui Shinabukuro, C.Y.](#)

Autor corporativo [Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima \(Peru\). Facultad de Economía y Planificación](#)

Título **Optimización del flujo de indemnización del seguro desgravamen en MiBanco mediante la definición e implementación de indicadores de gestión en el año 2013**

Impreso Lima : UNALM, 2014

Copias

Ubicación	Código	Estado
Sala Tesis	E13. Y3 - T	USO EN SALA
Descripción	41 p. : 9 gráficos, 3 tablas, 6 ref. Incluye CD ROM	
Tesis	Trabajo Monográfico (Ing Gestión Empresarial)	
Bibliografía	Facultad : Economía y Planificación	
Sumario	Sumario (Es)	
Materia	MIBANCO BANCOS INSTITUCIONES FINANCIERAS INDEMNIZACION SEGUROS MUERTE CONSUMIDORES GESTION EVALUACION PERU SEGURO DE DESGRAVAMEN	
N° estándar	PE2016000289 B / M EUV E13; E50	

Mibanco, banco especializado en microfinanzas, ofrece a sus clientes seguros obligatorios y optativos. El seguro desgravamen es un seguro obligatorio que está relacionado a cada crédito desembolsado y cubre el saldo insoluto de la deuda al momento del fallecimiento del asegurado. En años pasados, las solicitudes eran recibidas y sólo canalizadas por el Banco hacia las instituciones antes mencionadas. Ante la necesidad de mejorar el servicio que se brinda al cliente interno y externo del Banco, se consideró necesario registrar y generar información que permita definir, implementar y controlar indicadores de gestión.

La utilización de indicadores de gestión presupone la optimización del flujo indemnizatorio; a fin de cumplir normas regulatorias y generar espacios para la mejora continua. Estos ayudarán a su vez a tomar conciencia, comunicar metas y tomar decisiones en base a los resultados obtenidos de manera puntual y objetiva.

ABSTRACT

Mibanco, a bank specialized in microfinance, offers its clients compulsory and optional insurance. The credit life insurance is a mandatory insurance that is related to each credit disbursed and covers the unpaid balance of the debt at the time of the death of the insured. In past years, requests were received and only channeled by the Bank to the aforementioned institutions. Given the need to improve the service provided to the Bank's internal and external clients, it was considered necessary to record and generate information that allows the definition, implementation, and control of management indicators. The use of management indicators presupposes the optimization of the compensation flow; in order to comply with regulatory standards and generate spaces for continuous improvement. These will in turn help to become aware, communicate goals and make decisions based on the results obtained in a timely and objective manner.