

RESUMEN

El BIESS, es hoy por hoy el banco más grande del país con el mayor portafolio de inversión y la mayor cartera de créditos hipotecarios. Sobre estos últimos el Banco posee al momento el 60% de la cartera de créditos hipotecarios. El objetivo de este trabajo de investigación es *analizar los tiempos de otorgamiento de los créditos hipotecarios para adquisición de vivienda terminada con la implementación de la Fábrica de Operaciones del BIESS en Quito*”, abarcando el 25% de la colocación del BIESS y el 17% de la colocación nacional. Para el presente estudio se usó diferentes métodos de investigación; inicialmente se aplica el método cualitativo documental descriptivo, con el cual se recabó información importante referente a la institución en estudio. Los resultados de la investigación se reflejan en el capítulo dos con el marco teórico sobre la Gestión de Procesos y Mejoramiento Continuo y en el tercer capítulo sobre la Investigación Documental Descriptiva Cualitativa sobre el BIESS y sus préstamos hipotecarios. Posterior se utilizó el método cuantitativo de campo exploratorio con el cual se realizó un análisis de los tiempos de otorgamiento de los préstamos hipotecarios para el producto seleccionado, esto se ve reflejado en el cuarto capítulo. A continuación se empleó el método de investigación analítico causal, lo que se presenta en el quinto capítulo. Finalmente en el sexto capítulo se presentan las conclusiones y las recomendaciones obtenidas del estudio a fin de mejorar los tiempos de concesión de los créditos hipotecarios del mayor banco del país.

PALABRAS CLAVES:

- BIESS
- CRÉDITO
- HIPOTECARIO
- MEDICIÓN
- TIEMPO

ABSTRACT

The BIESS, is currently the largest bank the country with the largest investment portfolio and the largest portfolio of mortgage loans in the country. On the latter when the bank owns 60% of the portfolio of mortgage loans nationwide. The objective of this research is to analyze the time of granting mortgage loans for house purchase completed with the implementation of the Plant Operations BIESS in Quito, covering 25% of the placement BIESS and 17% of national placement. For this study, different research methods used; initially documentary descriptive qualitative method, with which important information regarding the institution study was collected applies, the research results are reflected in chapter two with the theoretical framework for process management and continuous improvement and the third chapter referring to Qualitative Research Descriptive Documentary BIESS done and Loans mortgage granted by that entity. Later the exploratory field quantitative method with which an analysis of the time of granting mortgage loans for the selected product, this is reflected in the fourth chapter. Then the causal analytical research method was used, based on information analysis of adjudication times, what it is presented in the fifth chapter. Finally, in the sixth chapter of the study conclusions and recommendations made to improve the time of granting of mortgage credits largest bank present.

KEY WORDS:

- BIESS
- CREDIT
- MORTGAGE
- MEASUREMENT
- TIME