



**UNIDAD ACADÉMICA:**

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

**TEMA:**

DESARROLLO DE UN SITIO WEBQUEST PARA LA EDUCACIÓN FINANCIERA  
EN LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE

**Proyecto de investigación y Desarrollo previo a la obtención del título de:  
Magister en Tecnología para la Gestión y Práctica Docente**

**Línea de Investigación, Innovación y Desarrollo Principal:**

Ingeniería de Software y /o Plataformas Educativas

**Caracterización técnica del trabajo:**

Desarrollo

**Autora:**

Margoth Rocío Aguilar Gallardo

**Director:**

Enrique Xavier Garcés Freire, Ing. Mg.

Ambato – Ecuador

Enero-2017

# **Desarrollo de un Sitio Webquest para la educación financiera en la defensoría del cliente**

Informe de Trabajo de Titulación presentado ante la  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Por:

Margoth Rocío Aguilar Gallardo

En cumplimiento parcial de  
los requisitos para el Grado de  
Magister en Tecnología para la Gestión y Práctica Docente



**Departamento de Investigación y Postgrados**

Enero 2017

# **Desarrollo de un Sitio Webquest para la educación financiera en la defensoría del cliente**

Aprobado por:

Varna Hernández Junco, PhD  
Presidente del Comité Calificador  
Director DIP

Darío Javier Robayo Jácome  
Miembro Calificador

Enrique Xavier Garcés Freire, Ing. Mg.  
Miembro Calificador  
Director de Proyecto

Dr. Hugo Rogelio Altamirano Villarroel  
Secretario General

José Marcelo Balseca Manzano, Ing. Mg.  
Miembro Calificador

Fecha de aprobación:  
Enero 2017

## **Ficha Técnica**

**Programa:** Magister en Tecnología para la Gestión y Práctica Docente

**Tema:** “Desarrollo de un Sitio Webquest para la Educación Financiera en la Defensoría del Cliente”

**Tipo de trabajo:** Proyecto de Investigación y Desarrollo

**Clasificación técnica del trabajo:** Desarrollo

**Autor:** Margoth Rocío Aguilar Gallardo

**Director:** Enrique Xavier Garcés Freire

### **Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo**

**Principal:** Ingeniería de Software y/o Plataformas Educativas

**Secundaria:** Educación Financiera del usuario del sistema nacional de finanzas.

### **Resumen Ejecutivo**

Este diseño permitirá a los usuarios interactuar en el manejo de información y de los contenidos mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación que proporciona material didáctico y herramientas de aprendizaje más estimulantes y motivadoras para una mejor comprensión de los productos financieros.

El presente trabajo toma como punto de partida los antecedentes mencionados y se desarrolla un sitio Webquest donde se utiliza un asesor de contenidos Wordpress que permite implicar un proceso de investigación y transformación de la información obtenida donde involucra a los usuarios una actividad cooperativa de manera que se desarrollen procesos cognitivos como análisis, síntesis, evaluación y creación de carácter superior y los resultados de la investigación mostrarán que la Webquest puede utilizarse como un recurso didáctico para mejorar la motivación y la predisposición de los usuarios por el estudio de la economía financiera.

## **Declaración de Originalidad y Responsabilidad**

Yo, Margoth Rocío Aguilar Gallardo, portador de la cédula de ciudadanía No. 1803244894 declaro que los resultados obtenidos en el proyecto de titulación y presentados en el informe final, previo a la obtención del título de Magister en Tecnología para la Gestión y Práctica Docente, son absolutamente originales y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
1803244894

*Dedicado a mis Padres e Hija  
Noé Aguilar, Gloria Gallardo  
y María Fernanda Hamann*

## Reconocimientos

*Dios gracias por cada camino recorrido que me has brindado de bendiciones en estos años y por darme la esperanza, aliento y fuerzas para afrontar todos los obstáculos que se me han presentado y con tu bendición se hizo que tenga un nuevo triunfo.*

*A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA) por haberme otorgado la beca quien hizo posible que llegue a este momento tan anhelado de lograr con éxito.*

*A mis grandes maestros, que día a día me brindaron su ejemplo de cómo formarnos como buenos líderes y que han dejado su huella en todos y en cada uno de nosotros como futuros docentes, a quienes recordare, por la entrega y dedicación .*

*Al director de tesis, Msc. Enrique Garcés Freire quien me oriento con paciencia, dedicación y profesionalismo en el desarrollo de este proyecto.*

*Un reconocimiento muy especial a mis padres por ser un excelente ejemplo de sacrificio y esfuerzo para mí, les agradezco por amarme aun en los momentos más difíciles y por celebrar este triunfo tan anhelado.*

Enero 2017

*Margoth Aguilar*

## Resumen

La presente investigación descriptiva, tiene como propósito desarrollar un sitio Webquest de educación financiera para apoyar en la formación de conocimientos que facilite el mejoramiento del aprendizaje, este diseño permitirá a los usuarios interactuar en el manejo de información y de los contenidos mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación que proporciona material didáctico y herramientas de aprendizaje más estimulantes y motivadoras para una mejor comprensión de los productos financieros. Para este sitio se utilizará un asesor de contenidos Wordpress que permita implicar un proceso de investigación y transformación de la información obtenida que involucre a los usuarios en una actividad cooperativa de manera que se desarrollen procesos cognitivos como análisis, síntesis, evaluación y creación de carácter superior y los resultados de la investigación mostrarán que la Webquest puede utilizarse como un recurso didáctico para mejorar la motivación y la predisposición de los usuarios por el estudio de la economía financiera. El actual proyecto se respalda en función al diagnóstico que se aplicó mediante encuestas para determinar el nivel de educación que tiene cada uno de los usuarios y personal administrativo de la Asociación de Ahorro y Crédito Mutualista Ambato, en la que se ha detectado una importante necesidad de apoyar a los usuarios y clientes en la formación de educación financiera. Por esta razón se pretendió implementar un sitio Webquest de educación financiera en la Defensoría del Cliente ya que no existió un espacio del defensor del sistema financiero para que pueda cubrir las necesidades de mejorar el aprendizaje de una forma dinámica e interactiva y puedan solucionar cualquier anomalía que estén en contra de los derechos del usuario todo esto con el fin de mejorar el hábito financiero para un bienestar económico a futuro.

**Palabra Clave:** Producto, cultura, didáctica, motivación.

## **Abstract**

*A WebQuest, according to its own Internet page, is an inquiry-oriented lesson format where learners work with information predominantly sourced from the Internet. The purpose of this descriptive research project is to develop a financial education WebQuest to support knowledge acquisition and to facilitate and improve the learning process. The design of this lesson format will allow users to interact with handling of information and content using ICT, which in turn provides access to more stimulating and motivational teaching material and learning tools. This promotes a greater understanding of financial products. In the development of this WebQuest, a content filter will be used, which will allow for a process of investigation into and transformation of the obtained information. This activity will implicate users in collaborative activity in such a way as to encourage development of high-level cognitive processes like analysis, synthesis, evaluation and creation. The results of the investigation will show that WebQuest can be used as a teaching resource in order to increase motivation and inclination toward study of financial economics. This project was founded on a diagnostic phase, in which surveys were used to determine the level of education of each user and client. A strong necessity to promote financial literacy was detected. For this reason, a financial education WebQuest was proposed in the Office of the Customer Protection Ombudsman. It will provide the information necessary to improve learning, making it more dynamic and interactive. Additionally, any anomaly adverse to the rights of the user will be redressed. The overarching aim of this project is to improve financial practise, promoting economic well-being in the future.*

**Keyword:** *product, culture, didactic, motivation.*

## Tabla de Contenidos

Ficha Técnica .....	iii
Declaración de Originalidad y Responsabilidad .....	iv
Dedicatoria .....	v
Reconocimiento.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Tabla de contenido .....	ix
Lista de Tablas .....	xii
Lista de Gráficos .....	xiii
<b>CAPÍTULOS</b>	
1.1. Presentación del trabajo .....	2
1.2. Descripción del documento .....	2
<b>2. Planteamiento de la propuesta de trabajo .....</b>	<b>4</b>
2.1. Información técnica básica .....	4
2.2. Descripción del problema .....	5
2.3. Preguntas básicas.....	5
2.4. Formulación de meta.....	5
2.5. Objetivos .....	6
2.5.1. Objetivo General.....	6
2.5.2. Objetivos Específicos.....	6
2.6. Delimitación funcional.....	6
2.6.1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?.....	6
2.6.2. ¿Qué no será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación? .....	6
<b>3. Marco Teórico.....</b>	<b>7</b>
3.1. Definiciones y conceptos.....	7
3.1.1. Webquest .....	7
3.1.2. Las Webquests como diseños instructivos basados en recursos webs .....	8

3.1.3. Estructura de una Webquest .....	8
3.1.4. Diseño, Creación y publicación de una Webquest.....	9
3.1.5. Web.....	9
3.1.6. Sitios Web.....	10
3.1.7. Web 2.0.....	10
3.1.8. Herramientas de la Web 2.0.....	10
3.1.9. Estándares.....	11
3.1.10. Los recursos tecnológicos como instrumento al servicio de la innovación educativa. ....	12
3.1.11. Evolución de las herramientas tecnológicas para la enseñanza.....	12
3.1.12. Multimedia.....	13
3.1.13. Elementos lúdicos en la multimedia educativa.....	13
3.1.14. Tecnología educativa .....	13
3.1.15. Didáctica y tecnología Educativa (TE).....	14
3.1.16. Tecnología de Información y Comunicación .....	14
3.1.17. Educación.....	14
3.1.18. Educación Financiera.....	15
3.1.19. Sector Financiero.....	19
3.1.20. Importancia del Estudio de la banca y de las instituciones Financieras.....	19
3.1.21. Finanzas electrónicas.....	20
3.1.22. Usuarios y clientes .....	20
3.1.23. Defensor del Consumidor o usuario.....	22
3.1.24. Defensor del cliente .....	22
3.1.25. Definición de Queja.....	23
3.1.26. Definición de Reclamo .....	23
3.1.27. Derechos de las personas.....	23
3.1.28. Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero .....	24
3.2. Estado del arte.....	24
<b>4. Metodología.....</b>	<b>27</b>
4.1. Diagnóstico .....	27
4.1.2. Análisis general.....	49

4.2.	Método aplicado .....	49
4.3.	Materiales y herramientas .....	52
4.3.1.	Herramientas para que se pueda montar Wordpress en el sitio Web .....	52
<b>5.</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>54</b>
5.1.	Producto final del proyecto de titulación .....	54
5.1.1.	Fase I: Requisitos.....	54
5.1.2.	Fase II: Diseño.....	55
5.1.3.	Fase III: Construcción .....	72
5.1.4.	Fase IV: Prueba.....	72
5.1.5.	Fase V: Mantenimiento .....	72
5.2.	Evaluación preliminar .....	73
5.3.	Prueba(s) de hipótesis.....	74
5.4.	Análisis de resultados final del personal administrativo.....	74
5.4.	Análisis de resultados final de los Usuarios y Clientes .....	81
<b>6.</b>	<b>Conclusiones Y Recomendaciones .....</b>	<b>87</b>
6.1.	Conclusiones.....	87
6.2.	Recomendaciones.....	88
<b>APÉNDICES</b>		
<b>Apéndice A .....</b>	<b>89</b>	
<b>Apéndice B .....</b>	<b>91</b>	
<b>Apéndice C.....</b>	<b>92</b>	
<b>Apéndice D .....</b>	<b>93</b>	
<b>Referencias .....</b>	<b>94</b>	

## **Lista de Tablas**

1. Desarrollo de Programas de Educación Financiera en Instituciones del Ecuador .....	18
2. Contenidos de Módulos del Programa de Educacion Financiera.....	57
3. Organización de Actividades del Programa de Educación Financiera.....	68
4. Evaluación Preliminar del Sitio Webquest de Educación Financiera.....	73

## Lista de Gráficos

1. Diagrama de confianza para ahorrar el dinero en las instituciones .....	28
2. Diagrama de la Institución financiera que establece la tasa de interés y mora .....	29
3. Diagrama de considerarse estar en la central de riesgo.....	30
4. Diagrama de organismo de control para las instituciones financieras.....	31
5. Diagrama de selección de productos cuando realizan compras.....	32
6. Diagrama de utilización de productos o servicios con mas frecuencia.....	33
7. Diagrama de medios electrónicos para monitorear los servicios financieros.....	34
8. Diagrama para la implementación de un sitio web educativo.....	35
9. Diagrama del registro de control para los ingresos, gastos y otros .....	36
10. Diagrama para realizar un presupuesto .....	37
11. Diagrama de la difusión del defensor del cliente del sistema financiero .....	38
12. Diagrama de medios publicitarios de la función del defensor del Cliente.....	39
13. Diagrama de atención al cliente.....	40
14. Diagrama de lectura del documento al realizar un crédito .....	41
15. Diagrama de contenidos del sitio web con relación a la disposición legal .....	42
16. Diagrama de medios electrónicos para monitorear los servicios y productos .....	43
17. Diagrama del portal para evidenciar los modelos de planeación.....	44
18. Diagrama de difusión de los derechos del usuario para promover el cumplimiento .....	45
19. Diagrama para la implementación de un sitio web educativo .....	46
20. Diagrama de exposición al contratar los servicios y productos IFIS.....	47
21. Medios publicitarios en la institución para difundir funciones del defensor del cliente .....	48
22. Modulo Inicio Captura 1.....	58
23. Módulo Circulares del Sistema Financiero Captura 1 .....	59
24. Formulario de reclamos Captura 1 .....	60
25. Lista Defensores del Cliente Captura 1.....	61
26. Módulo Webquest Educación Financiera Captura 1 .....	62
27. Módulo Webquest Educación Financiera Captura 2 .....	62

28. Fase de Tarea Captura 1.....	63
29. Fase de Proceso Captura 2.....	63
30. Fase de Recursos Captura 3.....	64
31. Fase de Evaluación Captura 4.....	64
32. Fase de Conclusión Captura 5.....	65
33. Modulo Acerca de Nosotros Captura1.....	65
34. Módulo Acerca de Nosotros Captura 2 .....	66
35. Módulo Defensor del Cliente Captura 1 .....	66
36. Módulo Defensor del Cliente Captura 2.....	67
37. Módulo Contactos Captura 1.....	67
38. Diagrama del Uso del Sitio Webquest.....	75
39. Diagrama de la Experiencia de Sitio Web Educativo.....	76
40. Diagrama de Aprendizaje de Contenidos.....	77
41. Diagrama de Consideración de las Actividades del Sitio.....	78
42. Diagrama de Dedicación de las Actividades del Sitio.....	79
43. Diagrama de Creatividad de los Materiales de Sitio.....	80
44. Diagrama del uso de manejar el sitio Webquest.....	81
45. Diagrama de fácil utilización de las actividades del sitio web.....	82
46. Diagrama de apoyo para mejorar el control de gastos.....	83
47. Diagrama de consideración de la opinión y discrecion.....	84
48. Diagrama de Apoyo Para la Formación de Conocimiento.....	85
49. Diagrama de Planeación en la Practica Diaria.....	86

## Capítulo 1

# Introducción

La estrategia de aprendizaje basada en proyectos colaborativos es una innovación en la educación a todo nivel, no únicamente en las instituciones de educación formal sino también fuera de estas. Su principal característica está orientada a la ejecución de un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas en la que participan de forma conjunta las personas a capacitarse. Se utiliza para la enseñanza de diversas áreas de conocimientos, y, con frecuencia, para el trabajo de competencias profesionales determinantes en el perfil del estudiante, profesional o usuario de un tema en particular.

Es importante fomentar entre quienes buscan o necesitan ser capacitados el aprendizaje colaborativo utilizando la metodología adecuada, ya que permite aplicar determinadas prácticas interpersonales y grupales que facilitan el desarrollo de procesos cognitivos y habilidades sociales.

De entre todos los recursos que se pueden usar como apoyo al proceso de enseñar y aprendizaje, están los que se encuentran en la nube, en línea, es decir aquellos que se encuentran disponibles en la Internet y que deben ser usados en las mismas plataformas para lograr la interacción entre el usuario a ser capacitado y el ente capacitador que la diseña o controla para el logro de los fines educativos.

Uno de los recursos es la Webquest, la misma que permite mediante una serie de actividades, crear tareas, dar los procesos, las herramientas, los recursos de consulta y las evaluaciones, motivando en la persona a capacitarse a través de la investigación, mediante la inducción y deducción de entre todas las ayudas diseñadas y de la teoría, especialmente seleccionada, para que no pierda tiempo en la nube informática.

### 1.1. Presentación del trabajo

Con la presente investigación se implementará un sitio web con características de Webquest en el que se utilizará Wordpress, que permitirá desarrollar un proceso de

investigación y transformación de la información obtenida, que involucre a los usuarios en una actividad cooperativa y el desenvolvimiento de los temas de educación financiera, de tal forma que el usuario interactúe y aprenda paso a paso dentro de un ambiente agradable y divertido los conceptos para promover una cultura de ahorro con efectividad en el país. Este sitio web que se desea implementar corresponde al Sistema Financiero Nacional del Ecuador sujeto al control exclusivamente de la Superintendencia de Bancos.

En la actualidad existe un portal educativo financiero que impulsa y promociona la campaña de Educación Financiera para atender y formar al usuario en aspectos directamente relacionados con sus derechos y recursos, el mismo que se encuentra en la página de la Superintendencia de Bancos. En este sitio Webquest además de educar hacia la Defensoría del Cliente dentro del sistema financiero público y privado, se pretende utilizarlo como nexo de mediación entre la institución financiera y el usuario que resulte afectado, el modo será la gestión de los problemas presentados sean estos: quejas, consultas y reclamos, de modo que tanto el usuario como las entidades conocerán y tramitarán las dificultades sobre todo tipo de negocios financieros generados entorno a la relación entre los usuarios y cada una de las instituciones financieras. Cabe indicar que los defensores del cliente prestan sus servicios en la oficina matriz de cada institución y son independientes de ésta.

Esto permitirá difundir a través del sitio web la utilidad del navegador Webquest de Educación Financiera para impartir conocimientos acerca de los productos, servicios, derechos y obligaciones enfocado en una cultura del buen vivir y de tal forma que tengan conocimiento que existe una figura del defensor del cliente quien le respalda sus derechos para resolver conflictos entre entidades financieras y usuarios de forma gratuita.

## **1.2. Descripción del documento**

El proyecto de investigación y desarrollo que se presenta en este trabajo corresponde al desarrollo de un Sitio Webquest para la Educación Financiera en la Defensoría del Cliente, tiene como finalidad la educación financiera del usuario de las instituciones del sector financiero, de modo que el usuario pueda manejar su economía personal de manera eficiente y mire el ahorro e inversiones como recursos necesarios para su desarrollo. El proyecto se estructura en base a cuatro capítulos que los podemos resumir del modo siguiente:

**CAPITULO I** conformado por los aspectos que preceden al abordaje de una investigación tales como la introducción y descripción del documento, elementos necesarios antes de iniciar el desarrollo de este trabajo.

**CAPITULO II** desarrolla el planteamiento del proyecto a través del planteamiento técnico, una descripción de la problemática que se quiere solucionar, preguntas básicas necesarias para determinar las interrogantes a despejar, la formulación de metas planteadas, la formulación de hipótesis a comprobar, los objetivos propuestos para el diseño del trabajo y sus elementos delimitantes.

**CAPITULO III** define lo correspondiente a la fundamentación teórica, a través de conceptos y definiciones concernientes a la temática de educación financiera y desarrollo Webquest, además se analizan estudios semejantes en el estudio del arte con el propósito de establecer parámetros comparativos.

**CAPITULO IV** contiene la metodología utilizada para la investigación, la cual inicia con un diagnóstico desarrollado a través de un análisis general, los métodos investigativos aplicados, los materiales y herramientas empleadas en su elaboración.

**CAPITULO V** presenta los resultados a través del producto final del proyecto, el producto a su vez es establecido mediante sus distintas fases, de manera consecuente se presenta la evaluación preliminar, la prueba de hipótesis y finalmente un análisis de resultados de la aplicación práctica.

**CAPITULO VI** describe las conclusiones y recomendaciones obtenidas tras el desarrollo del proyecto.

Finalmente se presentan los apéndices con sus detalles respectivos y las referencias bibliográficas empleadas para fundamentar la investigación.

## Capítulo 2

# Planteamiento de la propuesta de trabajo

En el desarrollo económico financiero del Ecuador se ha visto un crecimiento sostenido que ha tenido como resultado un incremento de su clase media. A pesar de estos avances, los niveles de pobreza y desigualdad siguen afectando a los sectores, tanto de la población urbana como rural, lo que puede dificultar el futuro desarrollo económico y social de la región por desconocimiento de la información de educación financiera.

Por otra parte, el crecimiento económico trae consigo la necesidad de que los usuarios sepan cómo manejar sus finanzas personales y beneficiarse de los mercados financieros más desarrollados. En este sentido, las iniciativas de Educación Financiera pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza.

En consecuencia y de acuerdo a estudios aplicados por la defensoría del cliente, se ve afectada por la inaplicación de una herramienta que garantice el buen uso a la hora de manejar sus finanzas, evaluar el riesgo y la distinción de productos de este sector como: cuentas corrientes, cuentas de ahorro, depósitos a plazo, fondos de inversión etc. y servicios de tarjetas, líneas, avales, y productos externos de cobro de servicios básicos entre otros que ofrece el Sistema Financiero.

De allí la importancia que se propone para la aplicación de una herramienta para desarrollar un sitio Webquest que permite a los usuarios interactuar en el manejo de información y de los contenidos mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación que proporciona herramientas de aprendizaje más estimulantes y motivadoras para una mejor comprensión de los productos financieros, los conceptos, los riesgos y oportunidades financieras; tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.

### **2.1. Información técnica básica**

**Tema:** Desarrollo de un Sitio Webquest para la Educación Financiera en la Defensoría del Cliente.

**Tipo de trabajo:** Proyecto de Investigación y Desarrollo

**Clasificación técnica del trabajo:** Proyecto de Investigación y Desarrollo

**Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo:**

**Principal:** Ingeniería de Software y/o Plataformas Educativas.

## **2.2. Descripción del problema**

La falta de Educación Financiera de los usuarios de la provincia de Tungurahua acarrea “sobreendeudamiento, ineficiencia en el manejo de las finanzas personales, ausencia de ahorro e inversiones erradas” (Bancos Privados del Ecuador, 2011). En tal virtud dificultaría el desarrollo económico por desconocimiento de información y se tendría problemas a la hora de manejar sus finanzas y evaluar los riesgos en cuanto al acceso de productos tales como: cuentas corrientes, libretas de ahorro, depósitos a plazo, préstamos, cuentas de crédito y servicios como: fondos de inversión, tarjetas, seguros y recibos domiciliados de agua, luz, teléfono, impuestos y televisión por cable, ofertados por el sistema financiero.

## **2.3. Preguntas básicas**

**¿Por qué se origina?** Por falta de formación, capacitación y costumbres desde los hogares y centros de formación.

**¿Qué lo origina?** Crisis económica en los países, endeudamiento insostenible para las familias porque no tienen una cultura de ahorro.

**¿Dónde se detecta?** Buros de Crédito.

## **2.4. Formulación de meta**

Desarrollar e implementar un sitio Webquest de Educación Financiera de la Defensoría del Cliente de los usuarios del sistema financiero.

## **2.5. Objetivos**

### **2.5.1. Objetivo General**

- ✓ Desarrollar un Sitio Webquest para la Educación de los usuarios y clientes del sector Financiero protegidos por la Defensoría del Cliente.

### **2.5.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Fundamentar teóricamente los conceptos de sitios Webquest y Educación Financiera.
- ✓ Determinar los contenidos de Educación Financiera para el sitio Webquest.
- ✓ Diseñar el Sitio Webquest con herramientas Web 2.0.
- ✓ Aplicar una prueba piloto del sitio Webquest a los usuarios y clientes de la Asociación Mutualista Ambato.

## **2.6. Delimitación funcional**

### **2.6.1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?**

Con el desarrollo del Sitio Webquest se podrá impartir conocimientos a los usuarios de la Provincia de Tungurahua para que aprendan acerca de los diferentes productos tales como: cuentas corrientes, libretas de ahorro, los depósitos a plazo, préstamos, cuentas de crédito y servicios como: fondos de inversión, tarjetas, seguros y recibos domiciliados de agua, luz, teléfono, impuestos y televisión por cable, ofertados por el sistema financiero y de la misma forma permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones, de este modo sean capaces de administrar eficientemente sus ingresos y egresos económicos, mitigando consecuencias negativas tales como: ineficiencia en el manejo económico personal, ausencia de ahorro e inversiones equívocas.

La Defensoría del Cliente direccionará los inconvenientes de reclamos y quejas que tenga los usuarios sobre todo tipo de negocios financieros que tenga por la existencia de cláusulas y prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos. Las mismas serán presentadas por los clientes o usuarios al defensor del cliente, por escrito a través del sitio web en su enlace o link del formulario de quejas.

### **2.6.2. ¿Qué no será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?**

De otorgar a los usuarios certificados de las evaluaciones finales abalizados por el Sistema Financiero Nacional.

## Capítulo 3

### Marco Teórico

#### 3.1. Definiciones y conceptos

##### 3.1.1. Webquest (WQ)

El desarrollo de la tecnología a través del tiempo ha obligado a las personas a educarse en temas informáticos y manejo de equipos tecnológicos, de acuerdo al criterio de Lozano, (2011), señala que Bernie de Dogde, de la Universidad de San Diego, fue uno de los primeros en tratar de definir su estructura y adaptar las necesidades que sean necesarias para este tipo de actividades de aprendizaje. La estructura de un Webquest está constituida de varios componentes como son la introducción, tarea, proceso, evaluación y conclusión, dichos elementos desarrollan conocimiento y creatividad con el propósito de mejorar la motivación de los individuos.

El Webquest es una herramienta informática de carácter didáctico, basada en una estructura que permite organizar, planificar y sintetizar información de acuerdo a las necesidades del mercado y la sociedad, es así que Bernabé & Adelle (2012), manifiestan que “permiten el trabajo simultáneo, integrado y contextualizado, tanto de las competencias específicas de cada titulación (académicas o profesionales), como de las genéricas o transversales (de gestión de tiempo y recursos, interpersonales, de gestión de la información, personales e instrumentales)”, a la vez que potencian el desarrollo de competencias en manejo de información.

Existen varios criterios a cerca de la Webquest y su aplicación, pero desde la perspectiva académica y de acuerdo al criterio de Cabero,( 2007), es una unidad didáctica que plantea la resolución de un problema basado en recursos existentes en el internet. Tiene su fundamento en la investigación guiada en la red.

Este último punto de vista hace referencia ya a una aplicación en la parte académica, la resolución de los problemas como la educación a través de las redes y diferentes elementos del internet permiten el crear espacios de formación en línea y programas de capacitación virtual, generando una nueva

era en el desarrollo de la tecnología educativa llegando a más personas a costos muy económicos y al alcance de todos, con acceso a este tipo de herramientas.

### **3.1.2. Las Webquests como diseños instructivos basados en recursos webs**

Estas herramientas tecnológicas forman parte del proceso de la educación en el que se adquieren destrezas, habilidades, conocimiento, experiencias en el mundo del internet. Estas actividades según García, Muñoz, & Hernández (2013), son las que tienen la necesidad de buscar los adecuados recursos de internet para su debido desarrollo en la materia que se desee plantear con una apropiada información para ayudar a facilitar el desarrollo de habilidades, conocimientos y que puedan ser una oportunidad para la innovación educativa en una forma orientada y enfocada hacia la investigación y que afronten el aprendizaje con curiosidad y así abrir una ventana al mundo de la información.

El diseño de una Webquest es una oportunidad para la creación de nuevas soluciones en la educación que aportan beneficios en el aprendizaje de los usuarios a partir de una reflexión en el uso de los recursos tecnológicos para el buen desempeño del trabajo que se plantee.

### **3.1.3. Estructura de una Webquest**

En una investigación reciente sobre la estructura de la Webquest se encontró que Cabero, (2007), la compone de seis partes esenciales que siguen una estructura definida las mismas que están dirigidas al estudiante y estas actividades sirven como guía para el diseño en las que se les detalla a continuación:

**Introducción:** presenta la Webquest a los usuarios e indica el tema. Se sugiere que esta introducción sea motivadora, que esté ligada a la realidad mediante la presentación o simulación de una situación real de uso o de aplicación de los contenidos que se quieren trabajar, y que oriente al usuario sobre lo que tendrá que hacer.

**Tarea:** En esta sección se explica con claridad y exactitud lo que el estudiante tendrá que hacer con la información de una manera analítica, en la que se verá reflejado todo el trabajo que han demostrado todas sus habilidades en la forma de analizar, sintetizar, comparar, opinar, crear, transformar, entre otros.

**Proceso:** Se orienta a los estudiantes en las actividades que van a seguir para completar la investigación, trabajo o tarea, utilizando un conjunto de recursos motivadores que servirán de apoyo para la realización del mismo.

**Recursos:** Es una lista de enlaces de internet seleccionados como los más adecuados en la que permitirá que el usuario pueda hacer uso de esta información y construya con ello nuevos conocimientos de una manera fácil y validada.

**Evaluación:** Es una valoración integral que se realiza con el propósito de lograr que la información que obtenga el usuario sea el adecuado y pueda alcanzar los objetivos planteados de aprendizaje los mismos que permiten establecer diferentes niveles de aptitudes para cada uno de los criterios de la práctica realizada.

**Conclusiones.** Esta sección facilita la oportunidad de sintetizar la experiencia, animar a la reflexión sobre la causa y difundir lo que se ha aprendido.

Con su estructura bien definida diría que el Webquest tiene la aplicación adecuada para el aprendizaje de modo que ayuden en el desarrollo de las actividades colaborativas de enseñanza entre instituciones y usuarios a través de los diferentes recursos de información.

#### **3.1.4. Diseño, Creación y publicación de una Webquest**

Cabero (2007), considera que:

Para el diseño en formato electrónico de la Webquest podemos utilizar un programa informático para sitios Web y posteriormente buscar un servidor donde alojar nuestra Webquest o podemos publicarla de manera sencilla utilizando para ello generadores online disponibles gratuitamente.(P. 229).

Se debe tomar en cuenta que ya existen en internet muchas Webquest publicadas que pueden ser utilizadas en diferentes aulas. Uno de estos generadores online es *EDUTIC-WQ* ([http://www.edutic.ua.es/edutic\\_wq.asp](http://www.edutic.ua.es/edutic_wq.asp)), el mismo que permite diseñar, crear y publicar de manera automática sin necesidad de tener que buscar un sitio web y un servidor donde ubicarla.

#### **3.1.5. Web**

Según Cobo, Rocha, Perez, & Gómez, (2005) definen a la web como:

El servicio WWW, o simplemente se podría definir como un amplio sistema multimedia de acceso a información heterogénea distribuida por toda la red en forma de documentos hipertextuales (hipertextos). Como ya fue comentado en la introducción de este capítulo, este servicio surgió en 1990 en el CERN (*Centre Européen de Recherche Nucléaire*) con el objetivo

de facilitar la distribución de información entre equipos investigadores geográficamente dispersos. (p.4)

La web es un sistema de documentos destinada a transmitir información que permite enlazar, crear y compartir fuentes a través del internet en la que los usuarios pueden navegar libremente y tener hiperenlaces con otros sitios web.

### **3.1.6. Sitios Web**

En un estudio realizado por Pérez López (2007), se determina que un sitio web es “un conjunto de documentos vinculados (páginas) con atributos compartidos cuyo objetivo común es su publicación en internet” (p.111). Estos sitios son una alternativa para despertar el interés de los estudiantes, tanto en clase como en diferentes espacios virtuales ya que estos son unos mecanismos para que puedan participar en actividades interactivas como apoyo para el aprendizaje.

### **3.1.7. Web 2.0**

Se debe aclarar que en muchos países, regiones u organizaciones las tecnologías de una web 2.0 han comenzado a actualizar y buscar recursos didácticos dinámicos para trabajar colaborativamente, de acuerdo al criterio de Rojas Orduña, Antunez, Del Moral, Gelado, & Casas Alatraste, (2007). Se menciona que el término web 2.0 es *“una actividad en la que se le otorga renovada importancia a lo social, a la interconexión entre iguales y se reconoce el valor que cada individuo aporta al conjunto”* (p. 13). En definitiva la web 2.0 es el nuevo poder de una segunda generación de internet con nuevos recursos dinámicos para la sociedad.

Según el artículo escrito por Tim O'Reilly y Dale Dougherty (2007), afirman que la Web 2.0 es una nueva generación de aplicaciones web que tienen una serie de características comunes, entre las que se mencionan: la participación de los usuarios, la cooperación y la colaboración, utilizando tecnologías que están en continuo desarrollo para la sociedad.

### **3.1.8. Herramientas de la Web 2.0**

Son instrumentos que permiten crear y compartir información, con facilidad, donde pueda expresarse y opinar con los demás usuarios, para trabajar en colaboración y así crear nuevos conocimientos.

Según Zambrano (2012), se puede destacar que aparecen muchos sitios web para la enseñanza aprendizaje así como otros que permiten publicar, compartir y organizar imágenes en línea tales

como: flickr.com, flickrCC.com, photobucket.com, mobuzztv.com y Pikeo.com, entre otros. También menciona que se tiene herramientas para:

- Audio que permiten grabación, publicación, y descarga de archivos de audio tales como: audacity.com, odeo.com, podsonoro.com y folcast.com.
- Servicios de video son producidos por los miembros de la comunidad ya que estos permiten publicar, compartir, consultar y descargar videos y por su misma razón facilitan realizar transmisiones en vivo, así tales como: youtube.com, teachertube.com, dalealplay.com y ustream.tv.com.
- Weblogs o páginas web que recopilan información de todo tipo de forma ordenada cronológicamente y que permiten su publicación en internet de manera individual o colectiva así tales como: blogger.com, technorati.com, typePad.com e hipertextual.com.
- Redes sociales que facilitan la comunicación e interacción social entre sus miembros, así como la creación de redes y comunidades de amigos y colegas que permite desarrollar las actividades deseadas, así tales como facebook.com, linkedin.com, xing.com twiter.com, entre otros.

Estas Herramientas informáticas constituyen un cuerpo abierto de servicios, sitios, y materiales complementarios de la tecnología para la enseñanza formal en la que establecen una comunicación fluida y dinámica para el apoyo del buen uso ante la sociedad.

### **3.1.9. Estándares**

Según el criterio de Luca (2008), las páginas Web manejan un lenguaje de marcación llamado (*Hyper Text Markup Language*) o HTML, en la que se define como lenguaje de marcación hipertexto ya que el estándar se creó especialmente para definir los elementos de texto que conforman documentos como encabezados, párrafos, texto enfatizado, vínculos, imágenes, videos, películas Flash o applets a las páginas web y puede considerarse como unos de los primeros lenguajes de programación en internet.

Este estilo HTML es uno de los más importantes para la utilización de la creación de páginas ya que ofrece un control limitado sobre su apariencia en la internet.

Un nuevo movimiento social en el internet le invita a reflexionar los avances para un mejor futuro a nivel mundial con la red. Según el criterio de Firtman (2007), al estilo XHTML lo define como, un lenguaje muy estricto, el que permite trabajar con estándares, etiquetas y propiedades que sean

compatibles para realizar páginas más simples y fáciles de usar y la posibilidad de realizar pruebas de calidad sobre nuestro trabajo.

Este lenguaje le va a permitir trabajar de una manera más cómoda ya que le brinda toda la facilidad al momento de hacer cambios o buscar errores entre las diferentes páginas

### **3.1.10. Los recursos tecnológicos como instrumento al servicio de la innovación educativa.**

Para García, Valcarcel & Repiso, (2013), a estos cambios organizativos metodológicos se los define como:

El uso de estos materiales tiene, por tanto, potencialmente muchas ventajas como: motivación por las tareas académicas, continua actividad intelectual, desarrollo de la iniciativa, aprendizaje a partir de los errores, actividades cooperativas, alto grado de interdisciplinariedad, individualización y aprendizaje autónomo, liberan al profesor de trabajos repetitivos, contacto con las nuevas tecnologías, adaptación a alumnos con necesidades educativas especiales, presentan información de forma dinámica e interactiva, ofrecen herramientas intelectuales para el proceso de la información, permiten el acceso a bases de datos, constituyen un buen medio de investigación didáctica en el aula, etc..(p.215)

Estos recursos podrán ser utilizados para el aprendizaje ya que podrán ser manipulados como un apoyo en la actividad pero todo esto depende de la colaboración e interés y los nuevos enfoques que se pretenda para un nuevo cambio, cuyo desarrollo es de mucha reflexión sobre la utilización de recursos humanos, medios educativos o recursos tecnológicos, dinámicas de trabajo capacitación, e investigación sobre la mejora de los procesos en la educación.

### **3.1.11. Evolución de las herramientas tecnológicas para la enseñanza**

En la actualidad las herramientas tecnológicas desafían a la enseñanza a través de la exploración de nuevas formas de enseñar y aprender, es así que se motiva en los actores de este proceso el avanzar la investigación dentro de este campo, con la finalidad de determinar su aplicación para mejorar la educación.

De acuerdo a García et al. (2013), el progreso de estos cambios tecnológicos, de los medios de información y comunicación ha ido creando excesivas herramientas útiles para la debida enseñanza las mismas que permiten diseñar recursos y actividades al usuario navegar libremente y que aprenda incidentalmente mientras explora las diferentes aplicaciones de trabajo bajo el prisma de la educación.

El avance de las herramientas tecnológicas ha conseguido la máxima rentabilidad en la adaptación de las nuevas formas de enseñar a través del empleo didáctico de estos recursos que ayuda fundamentalmente al tipo de metodología y actividad que pueda emplearse en la educación para mejorar las perspectivas en la concepción de los procesos de enseñanza.

### **3.1.12. Multimedia**

Para Gallegos (2006), la multimedia es un conjunto de medios que permite reproducir textos, dibujos y diagramas, fotografías, sonidos, secuencias audiovisuales en la que combinan diferentes tipos de información y se asocian a un cierto grado de interactividad.

Entonces se diría que es un soporte de información en la que combina imágenes, sonido, textos etc. en la que permite la interacción con las personas y los contenidos.

### **3.1.13. Elementos lúdicos en la multimedia educativa**

Los autores Levis & Gutierrez Ferrer (2008), manifiestan quea los elementos lúdicos en la multimedia educativa se los define como “la integración de la industria del entretenimiento y el mundo de la educación que se aprecia en la continua incorporación de principios propios de la comunicación de masa en la producción de materiales “(p.71). Las computadoras forman parte de la vida cotidiana al ser controladas y manipuladas por los usuarios, facilitando el uso de estos medios en función de sus intereses más apropiados para recibir y relacionar los conocimientos, así se convierte a esta forma de aprendizaje en un método mucho más atractivo con los diferentes materiales de entretenimiento.

Actualmente el fuerte desarrollo que está experimentando multimedia gracias a los avances tecnológicos el usuario puede hacer uso de las diferentes tecnologías de entretenimiento para poder crear, almacenar y poder dar una presentación adecuada a los intereses de cada uno de ellos.

### **3.1.14. Tecnología educativa**

Hace varias décadas se viene aplicando la tecnología educativa en escuelas, instituciones y organizaciones del mundo esto es gracias a los recursos técnicos que han servido como apoyo en la educación del mundo para una mejor formación integral. Según la perspectiva de Cabero (2007), a la tecnología educativa la interpreta como un espacio intelectual pedagógico que permite la aplicación de las diferentes herramientas tecnológicas en los distintos contextos educativos como escolaridad, educación formal, informal, a distancia, y superior.

El constante cambio y actualización dentro del mundo tecnológico ha conllevado a que la forma de asimilar y aprender conocimientos también varíe y mejore la enseñanza programada en el ámbito educativo.

### **3.1.15. Didáctica y tecnología educativa (TE)**

Cabero (2007), menciona que:

La didáctica es la que propicia el desarrollo de una teoría de la Enseñanza y el aprendizaje en la que incluye también aportaciones de otras ciencias, y que al mismo tiempo, proporciona fundamento a la tecnología educativa la misma que se apoya en la tecnología para su propia fundamentación (p.34).

Al relacionar la tecnología educativa con la didáctica, diríamos que el docente o tutor es quien orienta el aprendizaje a sus estudiantes, mediante una propuesta innovadora que ayude a la facilidad del buen uso de los recursos tecnológicos más adecuados y dinámicos, que estos puedan relacionarse con la comunicación, la información y el aprendizaje, tomando en cuenta los criterios, condiciones, factores ambientales para que surja todo ese conocimiento y ese deseo de aprender.

### **3.1.16. Tecnología de Información y Comunicación**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) tienen un considerable potencial para el desarrollo y crecimiento en nuestra manera de vivir ya que existe una abundante información disponible que facilitan el acceso inmediato a los diferentes recursos y canales de comunicación en el que se puede seleccionar, clasificar y sintetizar de una manera consensuada toda la información en la que ayuda al impulso y conocimiento de la sociedad entera.

Cukierman, Rozenhauz, & Santángelo (2009), definen a las TIC's como "aquellas que nos facilitan las actividades cotidianas así como el acceso a la información con independencia de su tipo y ubicación" (p.6). Queda claro a esta altura, que las TIC's han revolucionado y están en todos los ámbitos como en vida social, familiar y escolar y el uso ilimitado de forma que depende el futuro de cómo se utilice estos poderosos recursos.

### **3.1.17. Educación**

De acuerdo con Gallegos (2006), para alcanzar un mayor grado en la formación del aprendizaje a la educación la define como:

Un proceso de perfeccionamiento intencional coadyuvado por la influencia sistematizada del educador dentro de un contexto socio cultural; es decir, como un proceso interior y personal dirigido de forma intencional por otros e influido por el medio, al cual podríamos caracterizar como una sociedad tecnificada. (P.14).

Por otra parte se podría decir que la educación es un proceso de socialización para la formación de la enseñanza encaminado al desarrollo intelectual, ético y moral de los individuos y es por eso que el ser humano.

### **3.1.18. Educación Financiera**

Carvajal (2008), manifiesta que la educación financiera es:

Proporcionar los conocimientos, las habilidades y las actitudes requeridas para adoptar buenas prácticas de administración del dinero en lo que se refiere a los ingresos, gastos, ahorros, préstamos e inversiones. Es decir, ésta enseña las herramientas necesarias para tomar mejores decisiones financieras y lograr un mejor control sobre los riesgos, y así, poder alcanzar las metas que permitirán mejorar el bienestar económico de las personas e instituciones. (p. 5).

La educación financiera busca la manera de transmitir conocimientos para que el día de mañana de manera independiente pueda hacer el uso adecuado y razonable de los diferentes servicios y productos financieros ya que están presentes en la vida diaria y de esta manera se logrará administrar el dinero adecuadamente.

Para Kristiano & Guzmán (2014), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2005), observó que la educación financiera se define como “el proceso mediante el cual los individuos adquieren una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para tomar decisiones informadas, evaluar riesgos y oportunidades financieras, y mejorar su bienestar”. (p.27).

Se diría que en la actualidad cada vez la educación va mejorando y busca nuevos métodos para apoyar en la formación de conocimiento de cada individuo.

Según la resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013 de la Superintendencia de Bancos, a la educación financiera la define como un proceso incesante mediante el cual las personas alcanzan un entendimiento de los conceptos, características, costos y riesgos de los diferentes productos y

servicios financieros con el fin de lograr habilidades para conocer sus derechos y obligaciones con una asesoría objetiva para mejorar las condiciones y calidad de vida.

En la resolución se definió que todas las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos deberán desarrollar un “programa de educación financiera” (PEF), para que se les apoye en la formación de conocimientos a los usuarios y clientes con la finalidad de que tomen decisiones acertadas en cualquier ámbito que se presente de carácter económico y en su vida diaria.

Según la disposición de la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos deberán estar relacionadas los contenidos para el PEF con lo dispuesto por la ley, para este efecto deberá contener al menos:

- Un facilitador donde trasmita conocimientos a través de la tecnología y que ayude a fortalecer las actividades y en la toma de decisiones del usuario o cliente.
- Impartir conocimientos financieros para mejorar las decisiones en la gestión del dinero.
- Especificar a quién va dirigido el programa de educación financiera en la que se distingue desde los 5 años hasta los 65 años de edad, esto se lo hará por grupos o subgrupos (niños escolares de 5- a 8 años, preadolescentes de 9 a 12 años, jóvenes de 13 a 17 años, jóvenes adultos de 18 a 24 años, adultos de 25 a 64 años y adultos mayores desde los 65 años en adelante).
- Se buscarán medios de difusión para la sensibilización e información de los contenidos de los diferentes productos y servicios del Programa de Educación Financiera.
- Se realizarán actividades educativas definidas en los Programas de Educación Financiera.
- Se buscará temas financieros como (estructura, conceptos, funcionamiento de los sistemas controlados, planificación financiera, ahorro, riesgos que pueda perjudicar al usuario, elaboración de un presupuesto familiar, derechos y obligaciones, rol de la superintendencia de bancos, operaciones de crédito y formas legales para ejercer sus derechos ante cualquier reclamo) con la finalidad de determinar la comprensión para apoyar en el proceso de capacitación a los usuarios.
- Considerar al programa de educación financiera como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad para lograr los objetivos planteados
- Establecer metodologías de evaluación para verificar el proceso de educación financiera que tiene cada uno de los usuarios.
- Las entidades controladas deberán capacitar al público en al menos el 50% del total de los módulos planteados en el programa de educación financiera, para lo cual deberán tener

procesos de actualización de contenidos y metodologías aplicadas a la enseñanza de los usuarios y clientes.

- Para la modalidad de capacitación se definen dos modalidades, virtuales y presenciales las cuales deben contemplar mecanismos de evaluación para certificar la aprobación de la capacitación.
- El programa de educación financiera se deberá estructurar a través de módulos en base a cada temática que se describa.
- El total de capacitados deberán incrementarse cada año al menos un 20% del total anterior y la información deberá ser actualizada.

En el Ecuador las entidades financieras han emprendido nuevas iniciativas para mejorar la cultura financiera las mismas que pueden ser impartidas desde los 5 años hasta los 65 en las que están comprometidas a desarrollar materiales didácticos que permitan el desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades para que puedan desenvolverse en la economía a futuro.

### 3.1.18.1. Desarrollo de programas de educación financiera en las diferentes instituciones del Ecuador

Tabla 1. Desarrollo de programas de educación financiera en instituciones del Ecuador

INSTITUCION	PROYECTO	OBJETIVOS	TEMAS
<b>MUTUALISTA AMBATO</b> <a href="http://www.mutualistaambato.com.ec/educacion.html">http://www.mutualistaambato.com.ec/educacion.html</a>	EDUCACION FINANCIERA	No tiene objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El hábito de ahorrar.</li> <li>• El crédito - Una oportunidad para alcanzar tus metas</li> <li>• Aprendamos a utilizar nuestra tarjeta</li> <li>• Derechos y obligaciones del usuario financiero</li> <li>• Cuidado del medio ambiente</li> <li>• Medidas de seguridad en los billetes</li> <li>• Fraudes financieros</li> <li>• Diccionario financiero(Glosario)</li> <li>• Preguntas frecuentes</li> </ul>
<b>BANCO PICHINCHA</b> <a href="http://www.crisfe.org/programas/educacion-financiera/">http://www.crisfe.org/programas/educacion-financiera/</a>	EDUCACION FINANCIERA	Desarrollar un programa de Educación Financiera estructurada y continua que permita a las personas mejorar la administración de sus recursos y utilizar de forma adecuada los productos financieros a los que tienen acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es educación financiera?</li> <li>• ¿Por qué educar financieramente?</li> <li>• Tips de Educación Financiera (Propuesta familiar, ahorro, tarjetas de crédito y servicios)</li> </ul>
<b>BANCO DEL PACIFICO</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación financiera de los clientes y usuarios</li> <li>• El crédito y el endeudamiento responsable</li> <li>• Productos y servicios bancarios</li> <li>• Banca electrónica</li> <li>• Seguros</li> <li>• Almacenes generales de depósito</li> <li>• Remesas</li> </ul>
<b>BANCO DE GUAYAQUIL</b> <a href="http://www.programaeducacionfinanciera.com/index.html">http://www.programaeducacionfinanciera.com/index.html</a>	PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA	No tiene objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como elaborar un presupuesto</li> <li>• Cuentas de ahorro</li> <li>• Créditos</li> <li>• Cuenta corriente</li> <li>• Inversiones</li> <li>• Tarjeta de crédito</li> <li>• Otros servicios</li> <li>• Prevención de fraude</li> </ul>

Fuente: Instituciones del sistema financiero

Como se ha evidenciado, las instituciones tales como Mutualista Ambato, Banco Pichincha, Banco del Pacífico, Banco de Guayaquil y otras tienen un programa de educación financiera en la que los contenidos no son completos, por tal razón se ha visto necesario desarrollar un programa de educación financiera que contenga las herramientas didácticas y módulos especificados de acuerdo a lo dispuesto por la ley.

### **3.1.19. Sector Financiero**

Calvo, Parejo, Rodríguez, & Cuervo (2014), manifiestan que:

En un sentido general, el sistema financiero de un país está formado por los conjuntos de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan las unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit. El sistema financiero comprende, pues, tanto los instrumentos o activos financieros, como las instituciones o intermediarios y los mercados financieros (los intermediarios compran y venden los activos en los mercados financieros), así como las autoridades monetarias y financieras, encargadas de regularlo y controlarlo (p. 1).

Se diría que el sector financiero es un conjunto de establecimientos dedicada a la intermediación de intercambio de bienes de capital ya sea entre usuarios, empresas y sectores del estado que ayude a lograr el máximo beneficio para la economía.

Espino (2005), señala que:

La globalización de los sistemas financieros tiene lugar a partir de los movimientos de capital en el sistema global, interconectado a través de la reestructura de los mercados e instituciones financieras, la provisión de la infraestructura tecnológica indispensable, la formación de complejos organizativos funcionando como base material del procesamiento de la información, y la toma de decisiones sobre el flujo de capital (p.11).

El sistema financiero tiene como finalidad la captación de recursos en moneda legal para promover la circulación del dinero la misma que contribuirá con el desarrollo de la economía.

### **3.1.20. Importancia del estudio de la banca y de las instituciones financieras**

Existen establecimientos en el país que cumplen la función de identificar las necesidades del mercado para establecer un crecimiento en la economía. Según el criterio de Mishkin (2008), indica que los bancos y otras instituciones financieras forman la manera de mover a los mercados ya que estos

permiten movilizar los fondos de los ahorradores a las personas que tienen oportunidades productivas de inversión y de la misma manera desempeñan un papel crucial en la economía.

Por otra parte se diría que el estudio financiero promueve el desarrollo económico de la sociedad y del mundo entero porque contribuye el progreso de los individuos ofreciendo soluciones a las necesidades de la demanda de dinero y de la misma manera están regidos por normas y regulaciones, otorgando confianza y seguridad a la sociedad y el comportamiento de la economía en general.

### **3.1.21. Finanzas electrónicas**

Es importante destacar de la banca las enormes inversiones que hicieron en la tecnología de la información según el criterio de Mishkin (2008), los avances tecnológicos de las finanzas electrónicas ha desempeñado un papel muy importante en el abastecimiento de facilitar las opciones de productos y servicios financieros a los clientes con un adecuado manejo en el procesamiento y análisis de riesgo tanto para los riesgos de crédito como los riesgos de fraude, consecuentemente esto ha ayudado una creciente del negocio de las custodias rentables en la estructura de la industria bancaria.

La importancia de las finanzas electrónicas ha ido en aumento hasta llegar a cumplir un rol muy importante como medio facilitador del uso eficaz y ágil de los diferentes tipos de transacciones financieras, productos y servicios que presta al cliente una entidad financiera y esto en gran medida gracias al internet y el avance de los medios digitales.

### **3.1.22. Usuarios y clientes**

Pontoriero & Pereiras (2015), consideran que

Consumidor o usuario es quien, sin ser parte de una relación de consumo, como consecuencia o en ocasión de ella adquiere o utiliza bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, y a quien de cualquier manera está expuesto a una relación de consumo. (p.107).

Por otra parte Usuario es quien recibe la información de algún servicio de forma recurrente para una función en específico.

Romero & Scherer (2009), indican que:

El cliente interno, es aquel que pertenece a la organización y que no por estar en ella deja de requerir de la prestación del servicio por parte de los demás empleados. Incluye los compañeros de trabajo, jefes, secretarias, subordinados, empleados en general, etc. son todos los empleados de la empresa que venden productos y/o servicios y que para poder hacerlo, deben estar convencidos de que lo que están ofreciendo es de primera calidad; además, en algún momento ellos mismos se pueden convertir en clientes externos que compren esos productos y/o servicios. (p. 115).

Entonces se diría que cliente interno es una persona que utiliza la organización de productos o servicios, pero que forma parte de ella.

Romero & Scherer (2009), catalogan al consumidor como:

Cliente externo, es aquella persona que no pertenece a la organización; sin embargo, es a quien la atención está dirigida, ofreciéndole el producto o servicio. Es decir, al que normalmente se le conoce como consumidor o cliente. Son todos aquellos que de alguna u otra manera quieren o pueden adquirir nuestros productos y/o servicios. (p.152).

Un cliente externo es una persona que utiliza la organización de productos o servicios, pero no forma parte de ella.

Es importante resaltar que tanto como el cliente interno o externo cumplen funciones diferentes pero los dos son muy esenciales para la viabilidad de las organizaciones ya que juega un papel importante en el servicio que presenten cada una de ellas en la que deben ser tratados de igual manera y así podrá satisfacer las necesidades de los clientes.

Kotler, Kartajaya & Iwan (2002), a los clientes lo definen como:

Los clientes son maximizadores del valor, dentro de los límites de los costos de búsqueda y de conocimientos, movilidad e ingresos limitados. Ellos se forman una expectativa de valor y actúan de conformidad. Que la oferta esté, o no a la altura de la expectativa de valor afecta tanto a la satisfacción como a la probabilidad de una compra repetida (p. 19-20).

Se podría decir que un cliente es un individuo que consume o compra de acuerdo a las necesidades que requiera, productos, servicios y recursos que brinde cada organismo.

### **3.1.23. Defensor del consumidor o usuario**

Pontoriero & Pereiras (2015), manifiesta que:

Defensor del consumidor o usuario son personas jurídicas reconocidas por la autoridad de aplicación, están legitimadas para accionar cuando resulten objetivamente afectados o amenazados intereses de los consumidores o usuarios, sin perjuicio de la intervención de estos. (p.127).

En cierto modo se diría que el defensor del consumidor es un funcionario decretado por la ley en la que está considerado para amparar al usuario cuando consideren que sus derechos a elegir con plena libertad atentan contra la dignidad humana y se encuentran amenazados de ciertos organismos.

### **3.1.24. Defensor del cliente**

Según resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros, (2013)No. (JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013) sección I, se lo define como:

Defensor del cliente.- Son personas naturales designadas en un proceso eleccionario organizado por el concejo de participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la superintendencia de bancos y seguros; que son clientes de las instituciones donde ejercerán sus funciones. (P.361.16).

La Figura del Defensor del Cliente del Sistema Financiero Ecuatoriano, tiene un carácter Constitucional, amparada en el artículo 312 de la Constitución de la República y la ley General de Instituciones del Sistema Financiero, en la que el Concejo de Participación Ciudadana y Control Social designó a los 42 Defensores del Cliente el día martes 5 de Febrero de 2013 para la cual fueron designados para ejercer las funciones por un periodo de 4 años en la oficina matriz de cada institución financiera, misma que conjuga su accionar a través de normativas de carácter secundario, en la que se considera como los pioneros de esta digna representación como una figura independiente de la institución para proteger los derechos e interés personales del cliente y usuario cuando se considere que existe cláusulas y prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos y el servicio que preste el defensor a los usuarios será de marea gratuita , las mismas que están sujetas a la supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Bancos.

### **3.1.25. Definición de queja**

De conformidad al Art. 20.47 de la Resolución No JB-1010-1782 de la Junta Bancaria (2010), a la expresión “queja” le define como término de insatisfacción presentada ante el Defensor del Cliente o la Superintendencia de bancos con respecto a un desacuerdo relacionado con los diferentes servicios y productos financieros ofrecidos por la institución

Por tal razón se le define a la queja es una expresión al descontento de algo pero que no afecta directamente al producto o servicio que otorga la entidad.

### **3.1.26. Definición de reclamo**

De conformidad al Art. 20.48 de la Resolución No JB-1010-1782 de la Junta Bancaria (2010), es una comunicación escrita recibida al defensor del cliente o la Superintendencia de Bancos, mediante la cual el usuario o cliente solicita de la manera más comedida una revisión, criterio y reconsideración de algún problema que existió en la entidad todo esto basados en la normativa de buenas prácticas.

Se diría entonces que un “reclamo” es una insatisfacción del usuario o cliente directa con los servicios o productos que tuvo con la entidad ya que no cumple con la norma regida por la ley.

### **3.1.27. Derechos de las personas**

De conformidad con la resolución del registro oficial No 332 (2014), del presente Código Orgánico Monetario, dispone que sea importante recalcar, que las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de información precisa, clara y no engañosa sobre los contenidos y los servicios financieros que sean de buena calidad.

De acuerdo a los términos puestos por la Constitución de la República, el Código Orgánico y la ley, dispone que los usuarios y clientes tengan derecho a la protección de la información personal y que se guarde su confidencialidad la misma que será vigilada y protegida por los organismos de control.

Ante la vulneración de derechos los usuarios y clientes podrán interponer quejas o reclamos en la propia institución financiera, organismo de control o al defensor del cliente para exigir la reposición de sus derechos infringidos y la debida indemnización por los daños y perjuicios ocasionados a los mismos.

### **3.1.28. Código de derechos del usuario del sistema financiero**

Según la Resolución No JB-1010-1782 de la Junta Bancaria (2010), el código de derechos tiene por objetivo establece que:

Los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero, considerando que las actividades financieras son de orden público y deben sujetarse, en particular, a principios de sanas prácticas aplicadas por el gobierno corporativo de las instituciones que conforman el sistema financiero (Art. 1).

Todo esto involucra que las personas y las instituciones financieras tengan una relación de igualdad, transparencia y deben ajustarse a los principios de buena fe para brindarles una confianza en la que el usuario se sienta seguro ante cualquier acuerdo al elegir con plena libertad cualquier producto o servicio financiero que preste la entidad la misma que será de forma oportuna, eficaz y sobre todo recibir un trato apropiado y no discriminatorio.

### **3.2. Estado del arte**

Como precedentes se cita dos investigaciones de similar temática, esto permitirá dar mayor énfasis en cuanto a la importancia de la Webquest como herramienta de desarrollo en el proceso de enseñanza aprendizaje.

**Tema:** Desarrollo de un sitio Webquest para la educación financiera en la defensoría del cliente.

La Webquest como metodología del aprendizaje basado en proyectos colaborativos es de tipo cognitivo - constructivista, descriptiva, no experimental, de campo, transversal, aplicada, de ciencias básicas, bajo el paradigma científico. Mediante la utilización de herramientas colaborativas Google Drive y Google Sites, el test CHAEA para estilos de aprendizaje, herramientas ofimáticas y software especializado se diseñó la Webquest "Automatizando Procesos en Ingeniería Mecánica", que permite hacer uso eficiente de recursos web. Las técnicas aplicadas fueron: encuesta, observación, análisis de contenido y revisión de documentos. La investigación está enmarcada bajo políticas y lineamientos del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017. (Floril, 2013).

Teniendo como referencia los resultados obtenidos se concluye que la metodología Webquest favorece la generación de aprendizajes significativos mejorando los estilos de aprendizaje dentro y fuera del aula de clase. Se recomienda a los docentes capacitarse sobre la metodología, ponerla en práctica tomando en cuenta lineamientos de calidad que permitan desarrollar niveles de

pensamiento de orden superior. Finalmente se determina como resultados de esta investigación que la Webquest como metodología del aprendizaje basado en proyectos colaborativos para la educación superior incide positivamente en el aprendizaje significativo de los estudiantes de Programación de la Escuela de Ingeniería Mecánica de la ESPOCH.

La importancia de la Webquest y la incidencia en el aspecto educativo radica en que tan importante llegan a convertirse en una herramienta efectiva de enseñanza al usuario ya sea dentro del ámbito empresarial, como es nuestro caso, o también en el sector educativo (Gallegos, 2014). En su estudio, las Tecnologías de la Información y la Comunicación son parte importante de la vida de las personas en la sociedad actual. Las personas viven pendiente de la novedad, de la moda y el desarrollo de las tecnologías. Este desarrollo muchas veces no es en base a las necesidades prioritarias de los seres humanos, si no de intereses económicos de los grandes grupos financieros, que inciden en la producción y comercialización de los bienes. En el campo educativo hay que tener presente para que puedan ser usados en el mejoramiento del aprendizaje de las distintas áreas del conocimiento humano. De entre todos los recursos que se pueden usar como apoyo al proceso de enseñan y aprendizaje, están los que se encuentran en la nube, en línea, es decir aquellos que se encuentran disponibles en la Internet y que deben ser usados en las mismas plataformas para lograr la interacción con el estudiante y el docente, que la diseña o controla para el logro de los fines educativos. Uno de los recursos es la Webquest, la misma que permite mediante una serie de actividades, crear tareas, dar los procesos, las herramientas, los recursos de consulta, y las evaluaciones, motivando en el estudiante a la investigación, mediante la inducción y deducción de entre todas las ayudas diseñadas y de la teoría, especialmente seleccionada, para que no pierda tiempo en la nube informática. Todo esto se aplica en todos los campos de las ciencias, pero se considera de particular importancia el aplicarlo a las matemáticas, que no es bien asumida por los docentes, fundamentalmente en los primeros años de escolaridad, se busca que, mediante una serie de actividades y acciones, los docentes puedan aplicar las Webquest que se encuentran en una buena cantidad en los portales electrónicos de varias universidades e instituciones educativas, para mejorar el aprendizaje de las matemáticas, así como de las demás ciencias.

Actualmente es innegable la necesidad de introducir las TIC en las escuelas, ya que son herramientas de gran beneficio en la labor del maestro, el Internet se ha convertido en la mayor fuente de información que puede encontrar el estudiante ya que es aquí donde deben formarse y poner en práctica los nuevos modos y modelos de aprendizajes que de modo efectivo pueden optimizar sustancialmente la calidad de la educación. . (Cortez, 2014). Es aquí donde entra en práctica las Webquest es por eso que se dice que estimula a la abstracción acerca del asunto de tal manera que desarrolle y difunda lo aprendido. Con esta actividad se intenta que el profesor fortalezca a los

alumnos para que expliquen algunas formas diferentes de hacer las cosas con el fin de optimizar la agilidad, es decir que den su evaluación personal, su interpretación, una representación, entre otros.

La Webquest es básicamente la presentación de un conjunto de movimientos o dificultades determinados por el profesor, que dirige al alumno en la investigación de información utilizando las técnicas de Internet, y así desarrollar destrezas de guía de la información y de pensamiento crítico, ya que no todo lo que se encuentra en Internet es válido, científico y fiable. Las Webquest tienen una gran eventualidad de adaptación ya que el grado de conflicto de las tareas a los contenidos de los alumnos. Con el uso de las Webquest, el niño desarrolla su capacidad de resolución de dificultades, así como las de observación, síntesis y selección, porque la respuesta no hay que buscarla estrictamente en la red, sino más bien saberla buscar e interpretarla.

## Capítulo 4

# Metodología

### 4.1. Diagnóstico

Para el diagnóstico de este proyecto se realizó el contacto directo del investigador con los usuarios de la Mutualista Ambato y su personal administrativo para recolectar información verídica por medio de datos con la aplicación de técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta que dan resultados de fácil interpretación.

Esta investigación descriptiva permite determinar las características fundamentales del problema de estudio para el análisis estadístico, que ayudará a examinar la información para finalmente interpretar los resultados y obtener una conclusión.

#### 4.1.1. Análisis e interpretación de resultados

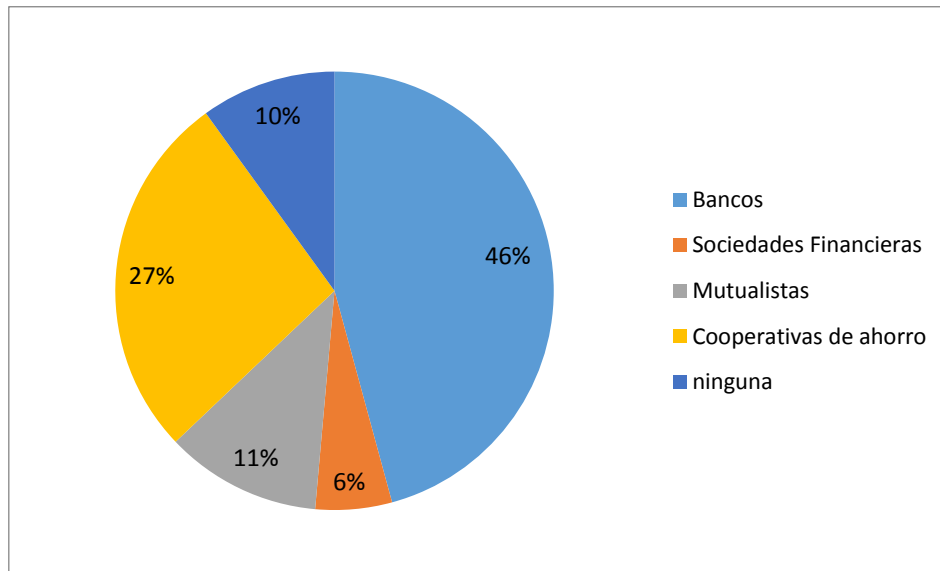
El modelo de la encuesta a usuarios y clientes, ver el Apéndice A.

Encuesta aplicada a Usuarios, clientes de la Asociación de Ahorro y Crédito de la Mutualista Ambato.

## CONOCIMIENTOS DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO

1. ¿En la actual situación económica en que instituciones financieras usted confía para ahorrar o guardar su dinero de una forma segura?

Gráfico 1. Diagrama de confianza para ahorrar el dinero en las instituciones



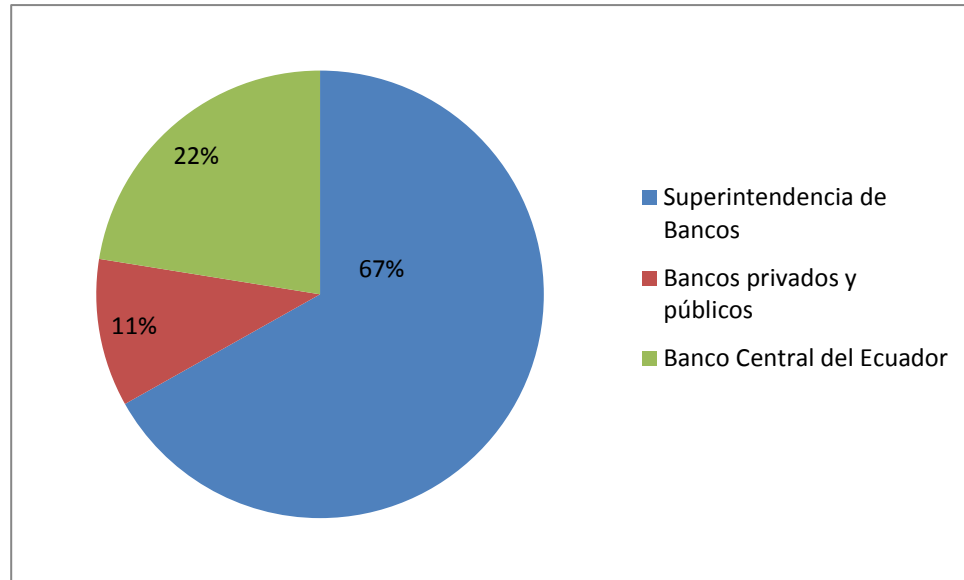
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista Ambato

### Interpretación:

Se verifica que la mayor parte de los usuarios correspondientes a casi la mitad de los usuarios y clientes investigados manifiestan su preferencia y confianza en los bancos, seguido de un porcentaje menor en cooperativas de ahorro, en tercera instancia en Mutualistas, luego en ningún tipo y finalmente en sociedades financieras. Determinando de este modo que los Bancos generan mayor acogida y confianza, seguido de las Cooperativas de ahorro lo cual se debe a la cobertura y variedad de productos y servicios que ofrecen a los usuarios y clientes.

2. **¿Quién considera usted que establece la tasa de interés y mora para las Instituciones Financieras del Ecuador?**

Gráfico 2. Diagrama de la Institución financiera que establece la tasa de interés y mora



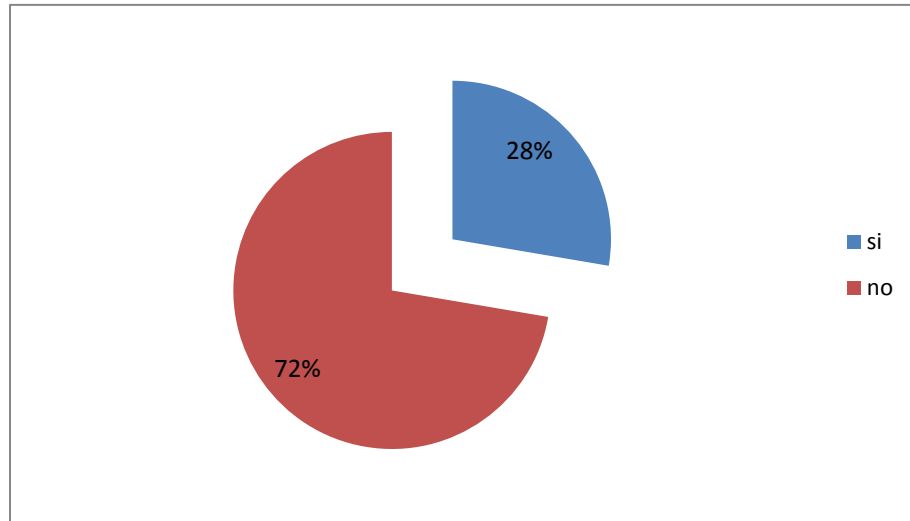
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista Ambato

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos se puede evidenciar que la gran mayoría de usuarios desconoce que institución es la encargada de regular la tasa de interés y mora dentro del Sistema Financiero Ecuatoriano, apenas una minoría conoce correctamente esta información como lo podemos determinar en la gráfica. El desconocimiento se debe a las actualizaciones, cambios y aparición de un sinnúmero de entidades con características similares dentro del sistema financiero.

3. **¿Usted se considera estar en la Central de Riesgo por mantener transacciones bancarias en el sistema financiero?**

Gráfico 3. Diagrama de considerarse estar en la central de riesgo



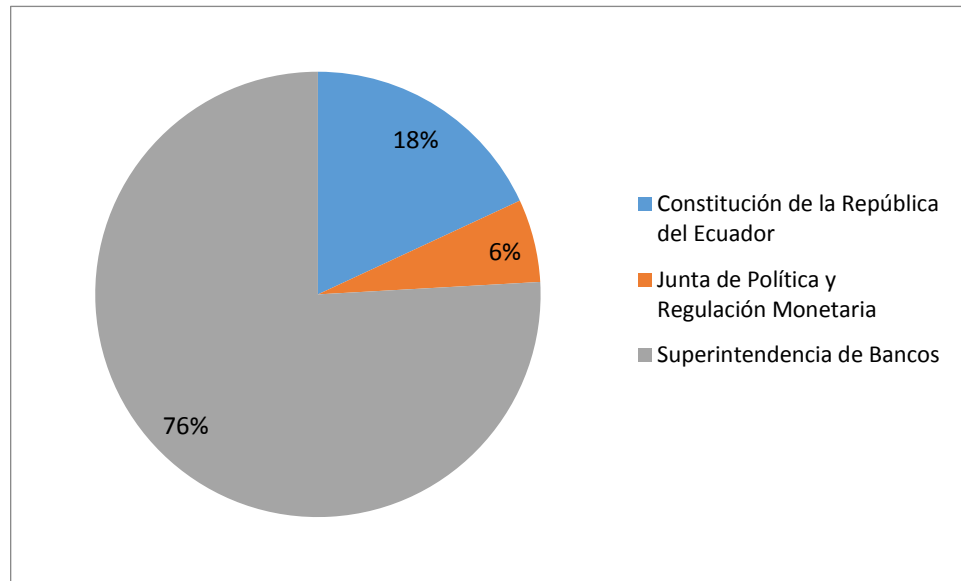
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutalista Ambato

**Interpretación:**

La mayor parte de usuarios y clientes dentro del ámbito financiero tienen conocimiento de qué modo pueden o no constar en la central de riesgos, en tanto que una minoría manifiesta su desconocimiento sobre esta situación, es decir en este sentido existe cultura de conocimiento financiero. El conocimiento de esta información da cuenta de la preocupación consiente de los usuarios por su situación dentro del sistema financiero.

**4. ¿Quién controla las actividades económicas y servicios de seguridad social de las Instituciones Financieras?**

Gráfico 4. Diagrama de organismo de control para las instituciones financieras



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

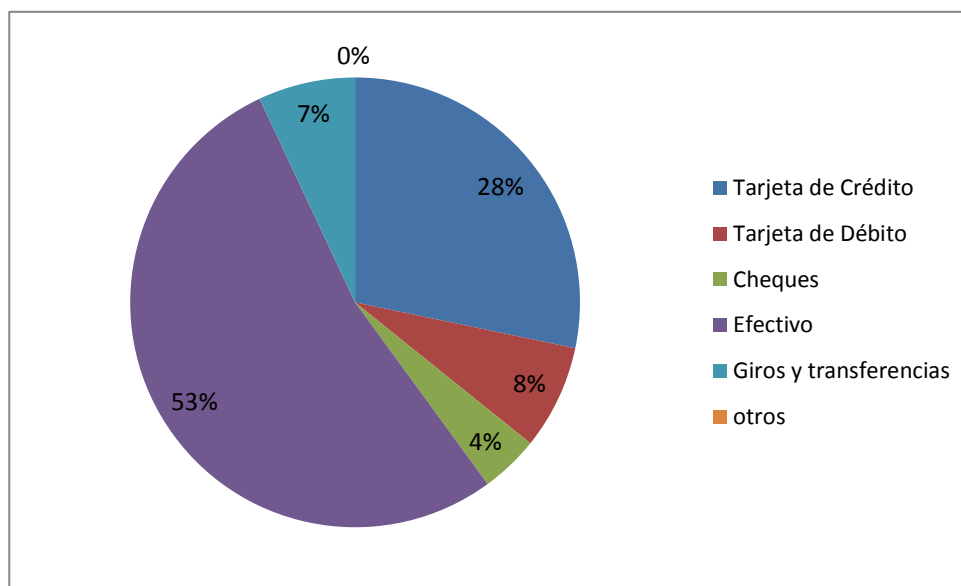
**Interpretación:**

Dentro de esta pregunta la gran mayoría de usuarios y clientes manifiestan de forma acertada que la entidad de control financiero correspondiente es la Superintendencia de Bancos de manera acertada, en tanto que un veinticuatro por ciento atribuye a otras instituciones como los organismos de control y supervisión de las entidades financieras, en gran parte el manejo correcto de esta información se debe a la socialización de las actualizaciones y cambios en el sistema financiero por parte del organismo correspondiente.

## CONOCIMIENTO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL ECUADOR.

### 5. Seleccione el medio de pago que utiliza para realizar compras

Gráfico 5. Diagrama de selección de productos cuando realizan compras



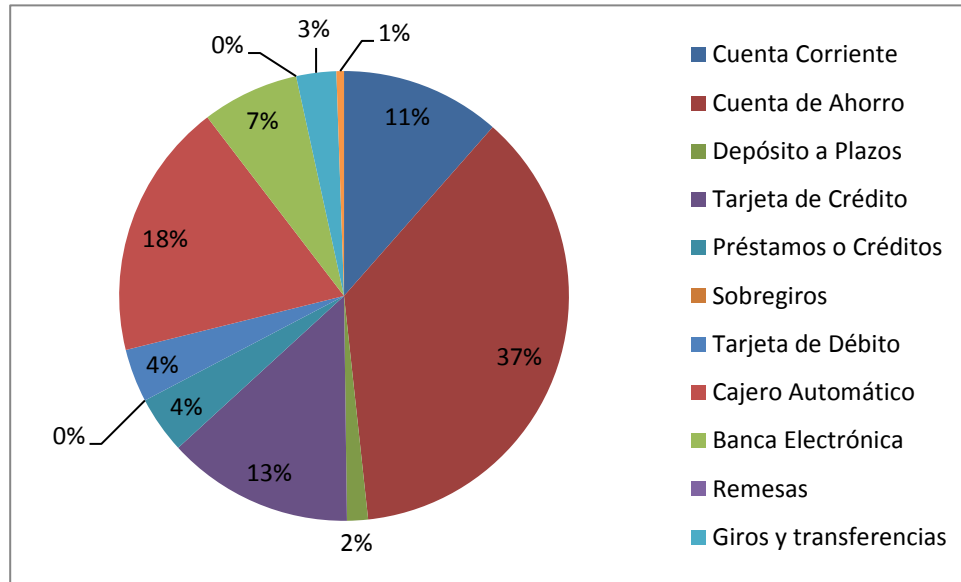
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

#### **Interpretación:**

De acuerdo a esta pregunta se determina que más de la mitad de usuarios y clientes utilizan el efectivo como medio de pago en compras, esto se puede deber en gran parte a la coyuntura económica del país que orienta la confianza hacia este medio de pago, le sigue el uso de la tarjeta de crédito, la tarjeta de débito, los giros y transferencias, y finalmente los cheques que han quedado relegados por la aparición de los sistemas automatizados de pago como los antes mencionados.

6. ¿Cuál de estos productos o servicios son los que usted utiliza o ha utilizado con más frecuencia?

Gráfico 6. Diagrama de utilización de productos o servicios con más frecuencia



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

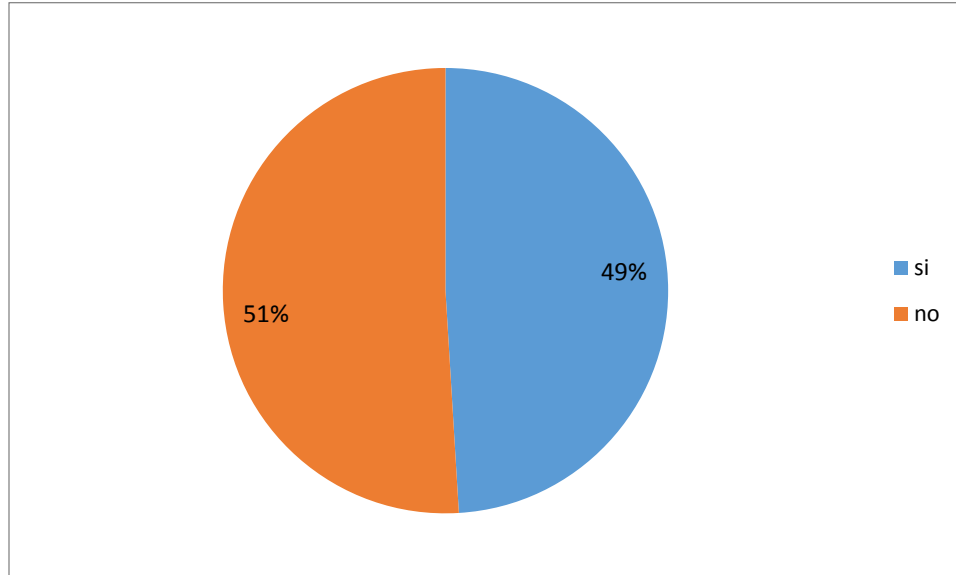
**Interpretación:**

El servicio mayoritariamente utilizado corresponde a la cuenta de ahorro, esto debido a la facilidad de requisitos, facilidad de apertura y manejo práctico que necesita, le sigue el cajero automático también a causa de fácil manejo, posterior se presenta la tarjeta de crédito por su practicidad, la tarjeta de débito en porcentaje similar al anterior servicio, estos cuatro productos y servicios son los más frecuentes; dejando relegados con porcentajes menores al cinco por ciento el uso de: banca electrónica, cuenta corriente, préstamo o créditos, giros y transferencias, depósitos a plazo y sobregiros.

En términos generales se diría que las instituciones financieras ofrecen servicios de fácil acceso, por ejemplo al adquirir una cuenta de ahorro o una tarjeta de crédito se facilita al usuario el obtener su dinero de forma sencilla y rápida.

**7. ¿Usted usa medios electrónicos para monitorear su situación financiera como las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, otros?**

Gráfico 7. Diagrama de medios electrónicos para monitorear los servicios financieros



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

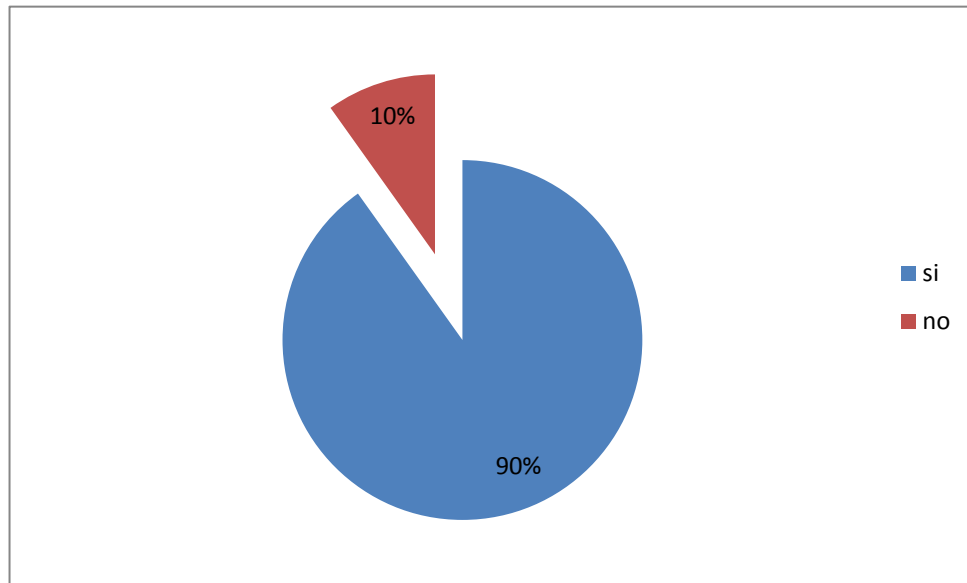
**Interpretación:**

La diferencia entre quienes manejan por medios electrónicos sus asuntos financieros y aquellos que no lo hacen por estos medios es apenas de dos por ciento, dejando en evidencia que la actualización del usuario en términos de los servicios electrónicos que ofrece el sistema financiero no está siendo aprovechado en su totalidad ya sea por no tener conocimiento de su uso o falta de acceso a internet.

## CONOCIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTO

8. ¿Piensa usted que la implementación de un sitio web educativo debe centrarse en aspectos importantes de la planeación para la vida como el ahorro, la planificación y la inversión para mejorar los hábitos de ahorro?

Gráfico 8. Diagrama para la implementación de un sitio web *educativo*



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

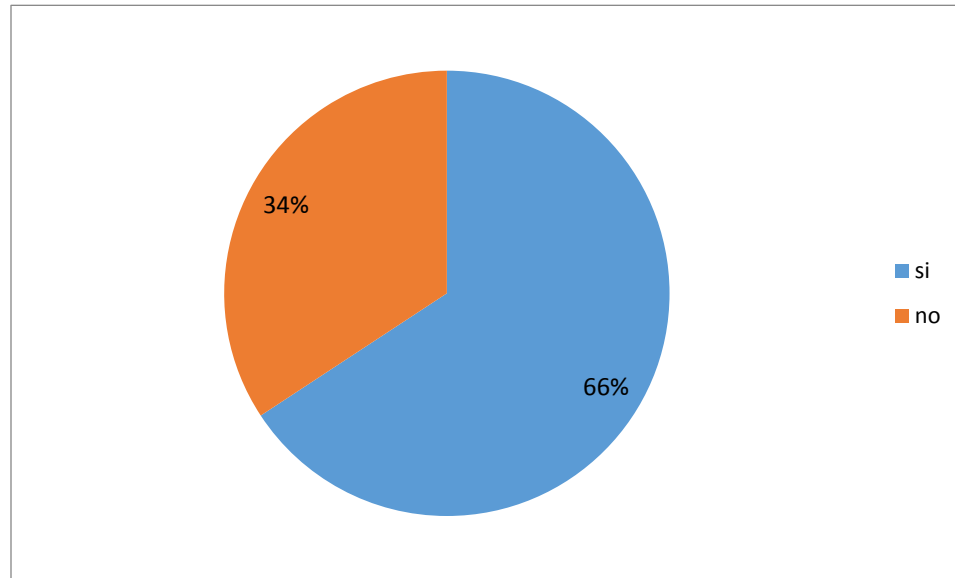
### Interpretación:

El mayor porcentaje como observamos en el gráfico responde que un sitio web educativo si debe estar centrado en aspectos como la planificación de ahorro e inversión orientados a mejorar estos hábitos y aplicarlos como planificación de vida.

Esto sin duda deja entrever la necesidad de implementar un sitio Webquest basado en educación financiera que ayude a potencializaren el usuario y cliente los hábitos de ahorro.

**9. ¿Acostumbra tener un registro de control para sus ingresos, gastos de alimentación, pasajes, vestimenta, ahorros deudas y otros?**

Gráfico 9. Diagrama del registro de control para los ingresos, gastos y otros



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

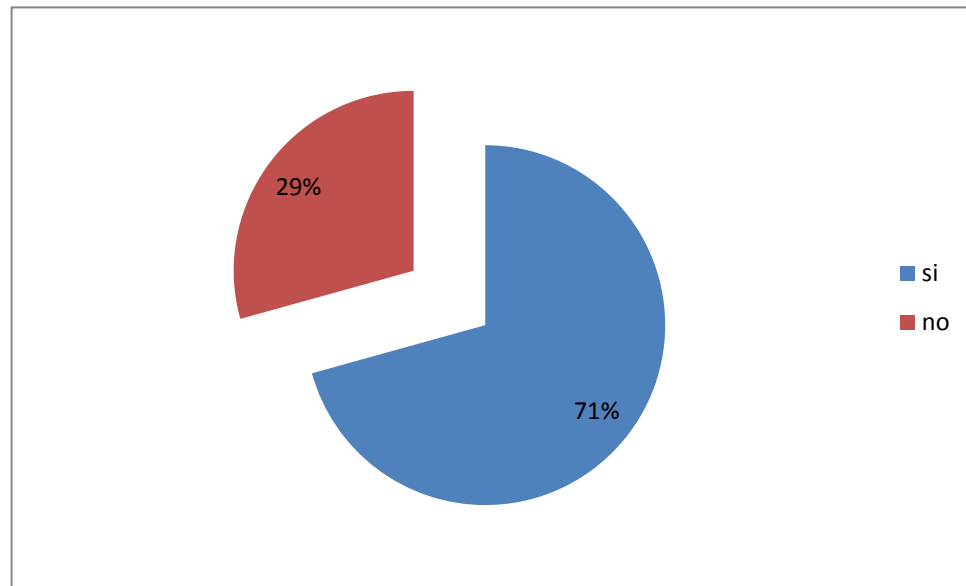
**Interpretación:**

La mayor parte de usuarios y clientes consultados manifiestan no tener un registro para el control de sus ingresos lo que implica falta de cultura financiera personal, una minoría de usuarios que si llevan un registro de sus actividades si aplican los conocimientos y prácticas financieras personales orientados hacia el ahorro.

Por lo tanto se ha visto importante que los usuarios y clientes tengan conocimientos de planeación financiera para mejorar el ahorro.

**10. ¿Sabe usted cómo realizar un presupuesto para lograr los objetivos financieros planteados?**

Gráfico 10. Diagrama para realizar un presupuesto



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

**Interpretación:**

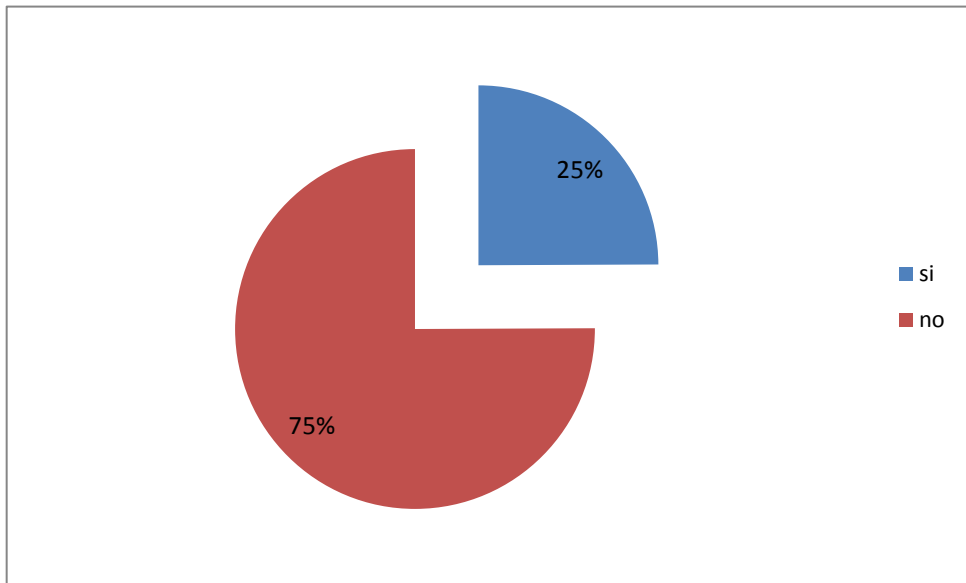
La mayor parte de los usuarios y clientes manifiestan que conocen como realizar un presupuesto lo que puede deberse a su preparación académica o al conocimiento adquirido con la práctica, mientras que una minoría como se observa en la gráfica no sabe cómo hacerlo, pero sabrá manejar su situación financiera por otros métodos de manera empírica.

Por lo tanto los usuarios y clientes saben realizar un cálculo anticipado para los ingresos y egresos de todas las actividades económicas que se presentan independientemente del método que empleen, lo que permite resaltar la necesidad de aplicar un sistema orientado a la educación financiera del cliente y usuario.

## DEFENSOR DEL CLIENTE Y DERECHOS, OBLIGACIONES DEL USUARIO

11. **Conoce usted que los Bancos, Sociedades Financieras y Mutualistas tienen un defensor del cliente para proteger sus derechos y brindar solución cuando reciban un trato inapropiado o existan cláusulas abusivas que vayan en desmedro de sus derechos.**

Gráfico 11. Diagrama de la difusión del defensor del cliente del sistema financiero



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

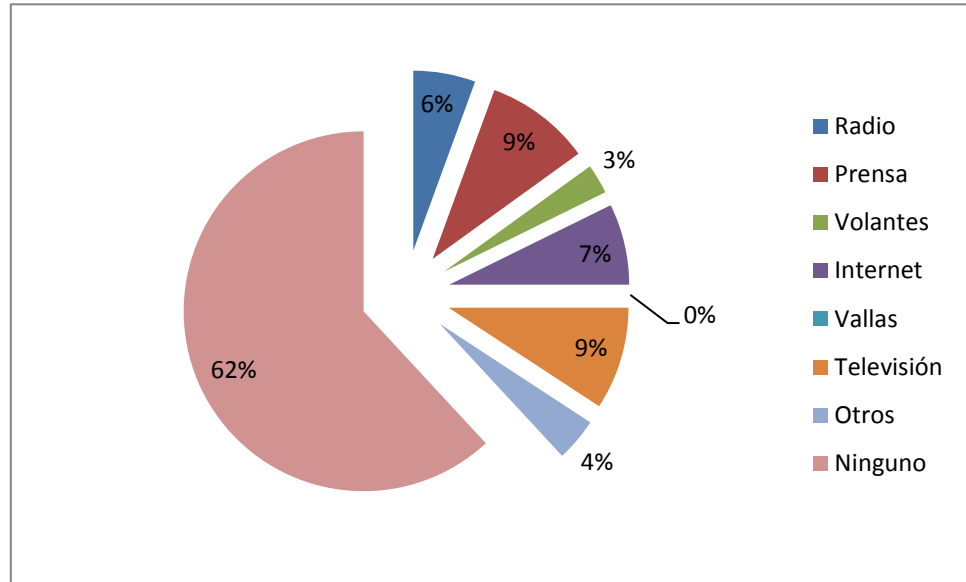
### Interpretación:

A través de la gráfica de esta pregunta se demuestra que la mayoría de los usuarios y clientes encuestados desconocen la figura del Defensor del Cliente, lo que implica que falta la difusión de este tipo de derechos dentro la utilización del sistema financiero.

En conclusión es importante difundir a los usuarios y clientes a través de los medios tecnológicos la figura del defensor del cliente y la función que es de proteger los derechos e intereses individuales que tenga con alguna institución financiera cuando vea cláusulas abusiva de cualquier índole.

**12. ¿A través de qué medios publicitarios usted se informa de las funciones del Defensor del Cliente del Sistema Financiero?**

Gráfico 12. Diagrama de medios publicitarios de la función del defensor del Cliente



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

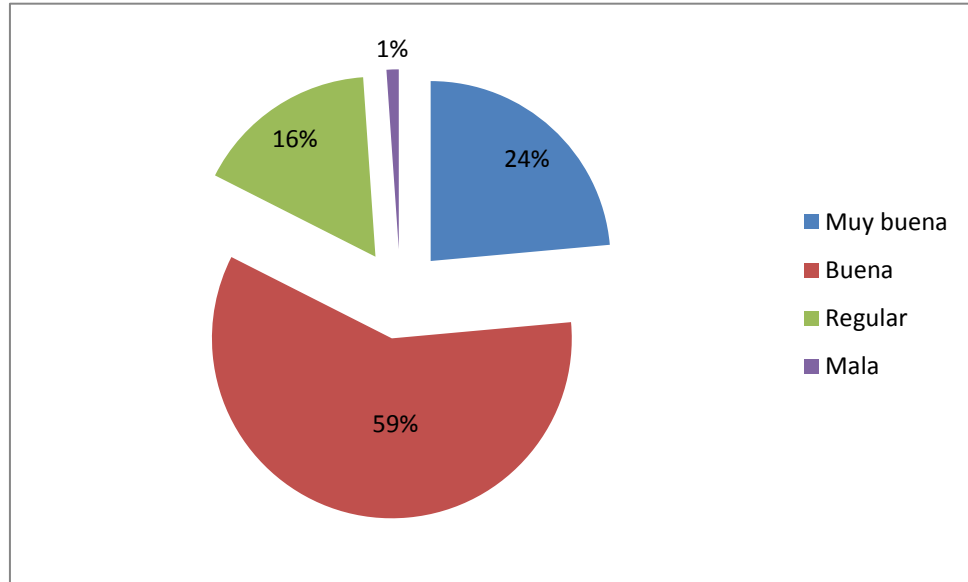
**Interpretación:**

Mediante esta pregunta se pudo determinar de manera muy evidente que no existe una correcta difusión de la información correspondiente al defensor del cliente financiero, los únicos medios que destacan en la información proporcionada son la televisión y prensa escrita.

En conclusión la mayoría de ciudadanos no conocen las funciones del defensor del cliente debido a la falta de publicidad dentro de la institución y fuera.

**13. ¿Cómo califica usted la atención al cliente de la entidad financiera que le presta sus servicios?**

Gráfico 13. Diagrama de atención al cliente



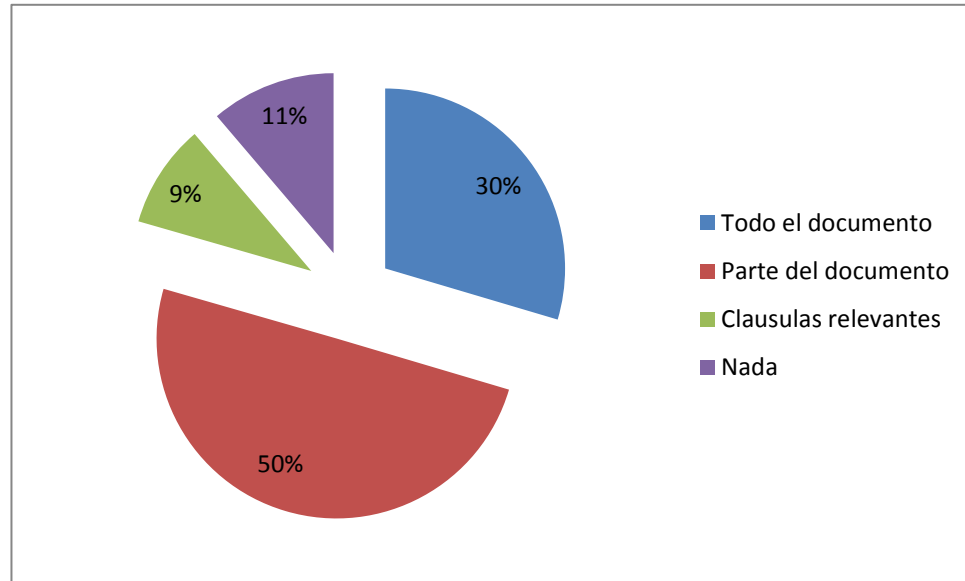
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

**Interpretación:**

La calificación más regular que han dado los usuarios y clientes encuestados determina como muy buena la gestión con respecto a la atención al cliente, apenas cerca de un tercio de los encuestados califica con el máximo parámetro que corresponde a muy buena, esto sin duda da denota la necesidad de mejorar la atención al cliente cobre todo en el aspecto de dar a conocer sus derechos.

**14. ¿Cuándo usted contrata un crédito en alguna institución financiera se percata de dar lectura a toda la documentación?**

Gráfico 14. Diagrama de lectura del documento al realizar un crédito



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

**Interpretación:**

A través de esta pregunta se evidenció que de parte de los usuarios y clientes encuestados existe un mal hábito financiero ya que no existe la costumbre de leer completa la documentación derivada de un proceso crediticio.

En conclusión los usuarios y clientes no tienen un buen hábito de revisar todo el documento esto es por motivos de tiempo, no toman en cuenta que es importante leer todos los documentos que involucre el crédito para no tener inconvenientes a futuro.

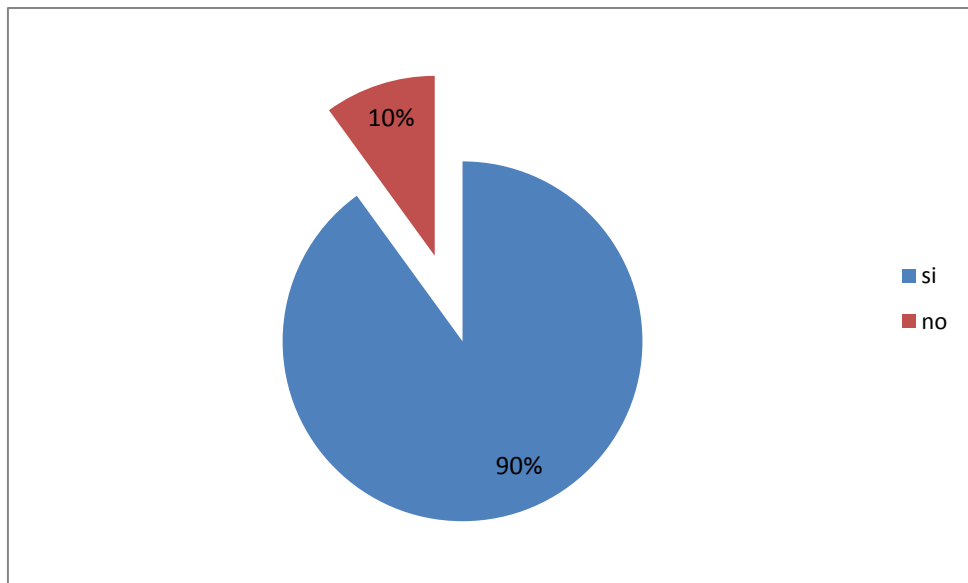
#### 4.1.2. Análisis e interpretación de resultados

El modelo de la encuesta del personal administrativo, ver en el Apéndice B.

Encuesta aplicada al personal Administrativo de la Asociación de Ahorro y crédito de la Mutualista Ambato.

#### 1. ¿Considera importante que los contenidos del sitio web referentes al programa de educación financiera deben estar relacionados con la disposición de la Constitución de la República y la disposición legal vigente?

Gráfico 15. Diagrama de contenidos del sitio web con relación a la disposición legal



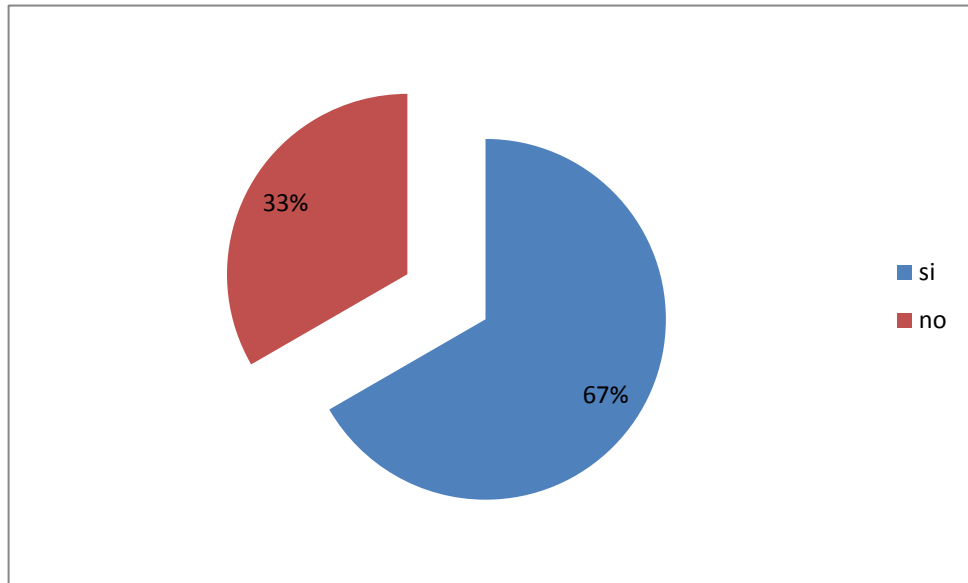
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

#### Interpretación:

Los resultados de esta pregunta determinan que el personal administrativo en su mayoría considera importante que los contenidos del programa de educación financiera guarden relación con lo dispuesto por la ley.

2. **¿Cree usted que el uso de medios electrónicos facilita monitorear la situación financiera como las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, otros?**

Gráfico 16. Diagrama de medios electrónicos para monitorear los servicios y productos



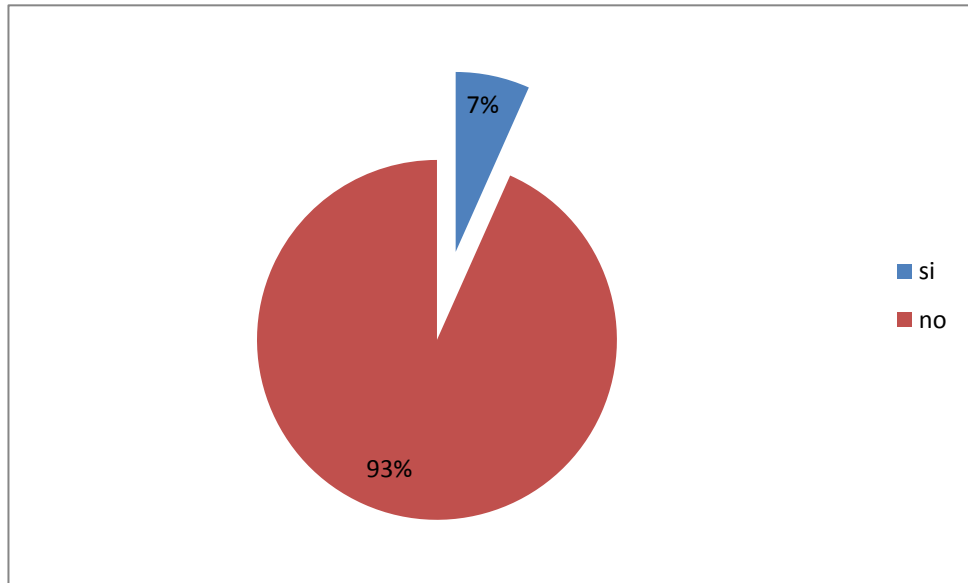
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

### **Interpretación:**

La mayoría del personal administrativo considera que el uso de medios electrónicos realmente facilita a los usuarios y clientes el control financiero de los diferentes productos y servicios financieros debido a la facilidad de manejo y la accesibilidad a los medios y plataformas digitales en las que funcionan dichas aplicaciones de control.

3. **¿La institución tiene un portal de educación financiera donde se pueda informar sobre modelos de planeación de ahorro, gastos, presupuestos para los usuarios y clientes?**

Gráfico 17. Diagrama del portal para evidenciar los modelos de planeación



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

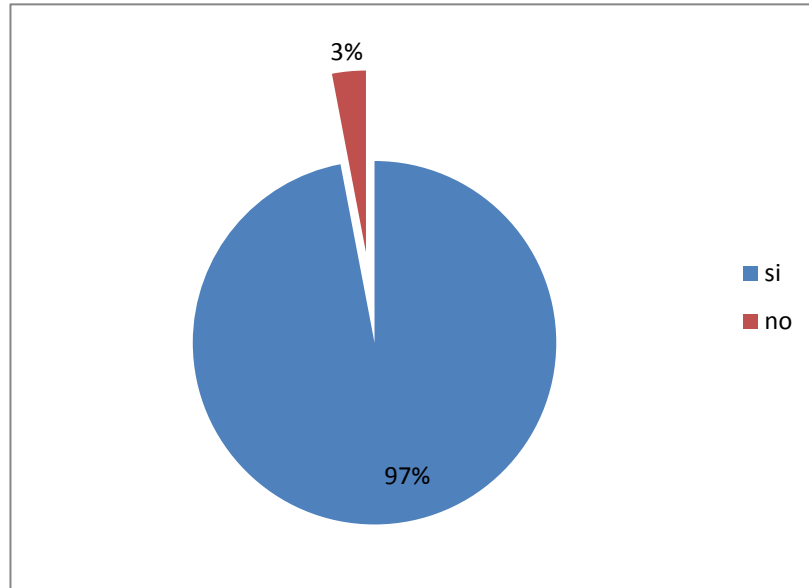
**Interpretación:**

Por medio de esta pregunta se pudo conocer que la mayoría del personal administrativo establece que la institución no tienen un portal específico de educación financiera, esto puede deberse a que esta información puede estar incluida en el portal de la institución como una sección, o de hecho no existe ningún tipo de información de este tipo mucho menos un portal exclusivo para educación financiera.

En términos generales es importante que se implemente estos contenidos para mejorar el hábito del ahorro.

4. **¿Considera usted que es necesario difundir los derechos del usuario a través de medios de comunicación o tecnológicos para promover el cumplimiento de obligaciones de modo que exista igualdad y mesura en la relación entre clientes e institución?**

Gráfico 18. Diagrama de difusión de los derechos del usuario para promover el cumplimiento



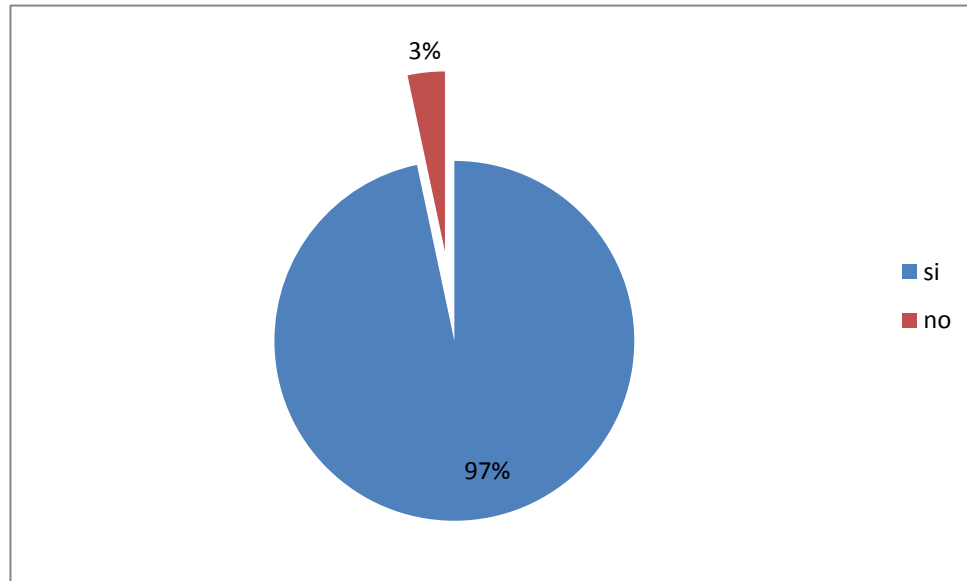
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

De manera casi totalitaria los encuestados consideran que es necesario difundir y dar a conocer los derechos de los usuarios con el propósito de que exista una excelente relación entre las instituciones y los usuarios a través del correcto uso de derechos y obligaciones.

5. **¿La implementación de un sitio web de educación financiera debe centrarse en aspectos importantes de la planeación para la vida como el ahorro, la planificación y la inversión para mejorar los hábitos de la economía a futuro?**

Gráfico 19. Diagrama para la implementación de un sitio web educativo



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

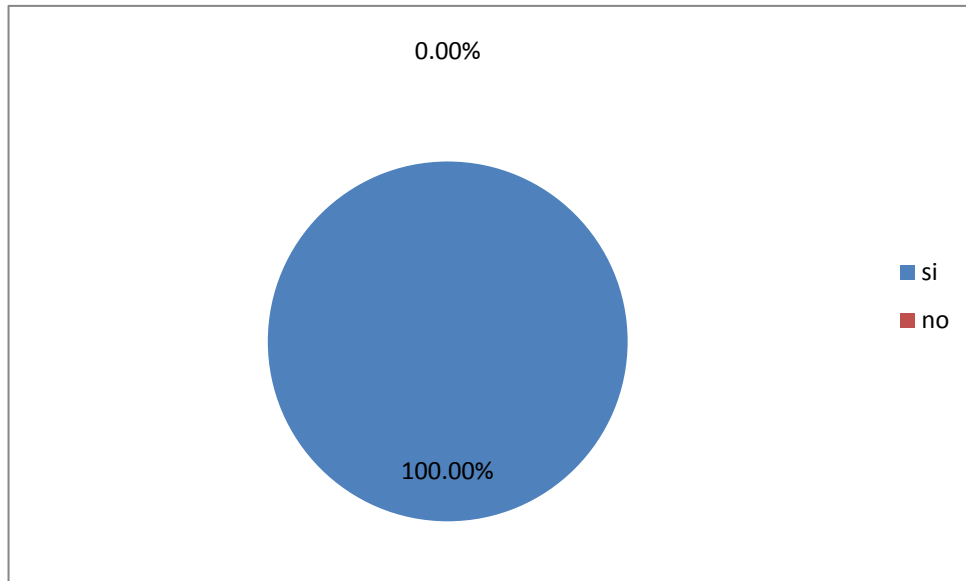
**Interpretación:**

La mayoría del personal administrativo considera necesario la implementación de un sitio web de educación financiera que contenga los contenidos especificados en la planeación para la vida.

Por consiguiente la implementación del sitio web de educación financiera en su mayoría está de acuerdo ya que esto ayudara en el ahorro siempre y cuando se lleve a la práctica la planificación.

6. **Cuando un cliente contrata diferentes servicios y productos en la institución ¿usted explica en forma clara y transparente toda la información para que el usuario este conforme?**

Gráfico 20. Diagrama de exposición al contratar los servicios y productos IFIS



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

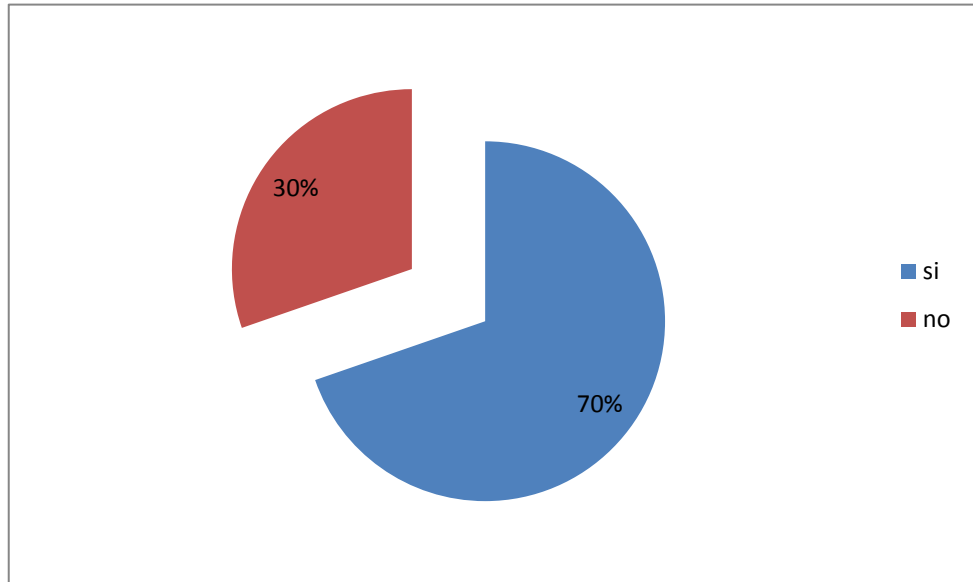
**Interpretación:**

En conclusión se diría que el total del personal administrativo indica que explica de forma clara y transparente toda la información cuando un cliente o usuario contrata un crédito.

Esto pone de manifiesto que la capacitación y conocimientos adquiridos por el personal administrativo son óptimos y responden al requerimiento del usuario y clientes.

7. **¿Considera usted que las IFIS deben tener algún medio publicitario dentro de la institución para que los usuarios conozcan las funciones del defensor del cliente?**

Gráfico 21. Medios publicitarios en la institución para difundir funciones del defensor del cliente



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

El personal administrativo manifiesta que es importante la publicación y difusión de las funciones del defensor del cliente, ya que esto ayudaría a la ciudadanía a conocer las funciones y el respaldo que tienen ante cualquier situación que se les presente dentro de las instituciones financieras.

#### **4.1.2. Análisis general**

Después de haber terminado la encuesta a usuarios, clientes y personal administrativo de la Mutualista Ambato se deduce que:

La instrucción académica de las personas entrevistadas es de tercer nivel y secundaria de acuerdo a la información obtenida de manera previa a la entrevista. Tras levantar la información por medio de las encuestas se ha detectado una importante necesidad de apoyar a los usuarios y clientes en la formación de educación financiera, la mayoría de usuarios y clientes se encuentran en un nivel medio de conocimientos y entendimiento de acuerdo al análisis realizado en la cantidad de respuestas planteadas y relacionadas con el ámbito de planeación para la vida, organismos de control, y las obligaciones que tienen estos con las diferentes instituciones financieras.

Es importante resaltar que en su mayoría las instituciones financieras tienen un programa de educación financiera en el que no cuentan con un modelo de planeación para el ahorro, presupuesto etc., pese a que este aspecto es fundamental para la toma de decisiones acertadas en el carácter económico de la vida diaria de cada persona.

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios, clientes y personal administrativo permiten concluir la necesidad de que la información referente a educación financiera es de suma importancia para el desarrollo del sitio Webquest, ya que no existe un espacio del defensor del sistema financiero para que pueda cubrir las necesidades de mejorar el aprendizaje de una forma dinámica e interactiva, y de este modo se pueda solucionar cualquier situación que atente contra de sus derechos, con la finalidad de mejorar los hábitos financieros para su bienestar económico.

#### **4.2. Método aplicado**

La metodología que se utilizó para este proyecto de investigación es el método en cascada, ya que es el más especializado para el desarrollo del sitio Webquest, este método facilita el proceso de trabajo de una manera flexible para la gestión, permitiendo un control riguroso en cada uno de los ciclos para alcanzar el objetivo deseado y el “estado del proyecto se hace visible, dado que hay una secuencia por fases perfectamente diferenciadas” (Sánchez, Sicilia y Rodríguez, 2012).

La característica distintiva del modelo de proceso en cascada es el de llevar el desarrollo de las fases de una manera secuencial para culminar el proyecto de una forma exitosa, en las que se establecen de la siguiente manera:

**1. Requisito.-** Es una parte del ciclo principal para el desarrollo del software de un Webquest, depende de la capacidad que debe alcanzar para la realización de las actividades de obtención, análisis, especificación y validación de requisitos en la que deben llevarse de una manera muy disciplinada para llegar al éxito del proyecto.

Este proceso inicia con la elaboración de un registro para determinar los diversos tipos de documentos, necesidades y peticiones del cliente y usuario, posteriormente se establece de una manera dinámica las técnicas más adecuadas como son los cuestionarios, encuestas y entrevistas, en la que se recaba toda la información necesaria para a manera seguida analizar y comprender cuales son los procedimientos adecuados para resolverlos requisitos del desarrollo del software, el mismo estará orientado a la ayuda y organización del usuario ajustado a sus necesidades, lo que facilitará el mejoramiento del aprendizaje de educación financiera reflejada en una estructura bien validada para su buen uso.

En el proceso de requisitos, se realizó un estudio de cada uno de los parámetros y necesidades planteadas para el desarrollo de un sitio Webquest de educación financiera, utilizando recursos de internet seleccionados con el fin de facilitar a los usuarios y clientes todas las actividades que se planteen para que la búsqueda de información sea de entera satisfacción, entretenida, óptima y segura que ayude en el proceso educativo.

**2. Diseño.-** Una vez establecidos los puntos de partida en los requisitos, se traza una fase de diseño adecuada para que se cumplan con todas las actividades preestablecidos en los requisitos, de este modo el esfuerzo aplicado al desarrollo será de buena calidad.

Para realizar un buen diseño es necesario definir el proceso de estructuración de todos los componentes del software tales como: la aplicación de procesadores de texto, multimedia, presentaciones, navegadores web, correos electrónicos y el seguimiento de estándares; bajo estos componentes se indexarán todos los documentos extraídos de la solución de los requisitos, y de la misma manera se definirá un sistema de control para que funcione adecuadamente el sistema operativo que ayude a desarrollar acertadamente la tarea planteada.

Para diseñar el portal se toma en cuenta las opciones de software libre del mercado, para construir sitios, dentro de las más populares se encuentran Wordpress, Joomla y Drupal, las tres herramientas son de código abierto, no requieren licencia especial de uso, y el mantenimiento de sitios web no es complejo una vez instalado en un servidor, están desarrolladas en PHP y usan MySQL como base de datos; cada año se realiza el *CMS Critic awards*, una medición de herramientas libres para desarrollo de proyectos web es un proyecto llevado a cabo por Mike Johnston, según el sitio la mejor

herramienta para diseño de sitios web personales del 2015 es Wordpress, por tal motivo se toma como herramienta de diseño esta plataforma para implementar el contenido del sitio, además de la facilidad de instalación en un servidor web (CMS Critic, 2015).

El diseño del sitio Webquest se implementó medios y herramientas informáticas como: un asesor de contenidos Wordpress, medios electrónicos, correos electrónicos, boletines electrónicos, medios virtuales, juegos, simuladores, herramientas de evaluación, entre otros, dichos elementos se encuentran compilados de una manera jerárquica, en la que se espera que a los usuarios y clientes se les facilite el aprendizaje, resaltando el conocimiento, habilidades y actitudes para el buen uso.

Posteriormente se efectúa la estructura global de los contenidos necesarios para el programa de educación financiera que comprenden diferentes módulos como: capacitación de educación financiera, simulador de crédito, Defensor del Cliente, circulares del sistema financiero de la Superintendencia de Bancos, formulario de reclamos etc. Cada uno de estos módulos están compuestos por temas como son: el sistema financiero ecuatoriano, productos y servicios financieros tasas de interés, como ahorrar, funciones del defensor del cliente etc., con el fin de que los usuarios y clientes mejoren los conocimientos y habilidades que les permitan desenvolverse y tomar las decisiones adecuadas en sus finanzas.

**3. Construcción.-** A partir del diseño planteado se empieza a elaborar integrar todos los componentes del software de forma secuencial para que resulte muy útil en la gestión del desarrollo del mismo.

Durante el proceso de construcción se buscan los mecanismos más estratégicos para la comprobación y depuración del desarrollo de software, se analiza detenidamente los problemas de rendimiento, posteriormente se detectan y corrigen las fallas que tenga el programa de modo que cumpla las especificaciones planteadas.

Para la fabricación del sitio web educativo se ejecuta de manera jerárquica toda la planificación de análisis de requisitos y del diseño para su debido funcionamiento, buscando que resulte de fácil manejo y se pueda controlar cualquier búsqueda de información y que los resultados sean los adecuados para lograr los objetivos planteados, de esta manera ayudar a los usuarios y clientes a utilizar la herramienta de forma entretenida, fácil de entender y en un marco de enseñanza motivadora.

**4. Pruebas.-** Debe tenerse muy en cuenta que el éxito para tener un software de calidad depende de la funcionalidad de las actividades que se programe a lo largo del desarrollo del software, esto

permitirá detectar los errores de modo que inmediatamente se puedan depurar todos los tipos de defectos y fallos que exista en el proceso del producto final.

Una vez creado el sitio Webquest de educación financiera se realizaran pruebas en cada fase para verificar el estado de la estructura del mismo para rápidamente mejorar los daños y brindar una solución para que el software este en perfecto estado y seguir la secuencia con el fin de que el producto este de acuerdo al objetivo planteado.

**5. Mantenimiento.**- Una vez terminado el sitio Webquest, para mejorar su funcionamiento sería importante realizar los cambios necesarios en cada una de las fases que presenten fallos, aplicar modificaciones y corregirlas para que funcione adecuadamente y se dé un sostenimiento que cumpla con todas las expectativas necesarias del software.

### **4.3. Materiales y herramientas**

A través de las tecnologías de información y comunicación se ha visto un cambio en la manera de comunicarse y aprender donde los usuarios se sienten compensados con los resultados de búsqueda y por esta razón se ha visto una herramienta que permita mejorar el aprendizaje, optimizar el tiempo, lograr los objetivos en una forma entretenida como es la WEBQUEST esta actividad tiene un apoyo de herramientas informáticas y recursos que están preseleccionados por el líder en la que ayudara a los usuarios a desarrollar habilidades para que pueda utilizar a adecuadamente la información que encuentren

También se ha visto necesario para la Webquest en la era de la Web 2.0 implementar un software como es Wordpress es una aplicación online de calidad en la que incluye una interfaz intuitiva y permite las actualizaciones frecuentes.

#### **4.3.1. Herramientas para que se pueda acoplar Wordpress en el sitio Web**

Para acoplar Wordpress en el sitio web se necesita:

- Un servidor web,
- Motor de base de datos MySQL
- Lenguaje de programación PHP

✓ **Wordpress**

Wordpress es una plataforma de publicación personal o conocida como blog, que potencia la estética, estándares web y usabilidad, es una plataforma libre y, gratuita que se ha difundido no solo como una herramienta para publicar blogs sino también sitios web por su facilidad de uso. (WordPress, 2016).

✓ **MySQL**

MySQL es una de las herramientas más populares en el mundo de las bases de datos del tipo open source, que permite administrar información de forma rápida, sencilla y eficiente en entornos de desarrollos web, para incrementar características proporciona diferentes tipos de licencia ajustándose a los diferentes tipos de clientes de aplicaciones web. (MySQL, 2016).

✓ **PHP**

PHP es un lenguaje de script muy usado en el entorno del desarrollo web, por su velocidad de respuesta, flexibilidad al programar, es usado altamente en desarrollos de aplicaciones web, se distribuye bajo una licencia libre. (PHP, 2016)

## Capítulo 5

# Resultados

### 5.1. Producto final del proyecto de titulación

#### 5.1.1. Fase I: Requisitos

Para dar inicio a este sitio Web educativo didáctico como apoyo para la formación de conocimientos de educación financiera, se procedió a buscar los contenidos que estén de acuerdo a las disposiciones legales vigentes por los diferentes organismos de control y la Constitución de la República, dicho contenido está orientado a ayudar en la organización y es ajustado a las necesidades del usuario, de modo que facilita el mejoramiento del aprendizaje y que las actividades sean interactivas y creativas con el fin de encaminar en la toma de decisiones de carácter económico que realicen los usuarios en el transcurso de su vida diaria.

Actualmente las Webquest se estructuran en cinco requisitos secuenciales, aunque inicialmente Dodge y March sugirieron seis. (Quintana Albalat & Higuera Albert, 2009):

- ✓ Introducción
- ✓ Tarea
- ✓ Proceso
- ✓ Evaluación
- ✓ Conclusión

Además, de manera complementaria y para facilitar su identificación y el intercambio, se añaden dos apartados más:

- ✓ Portada, al inicio de las Webquest
- ✓ Guía didáctica, al final

## **5.1.2. Fase II: Diseño**

Para realizar el diseño se concretó en acoplar Wordpress en el sitio web en la que se necesitó un servidor Web, Motor de base de datos MySQL, lenguaje de programación PHP todo esto se instala en el servidor cuando se realiza la configuración de Wordpress, también se aplicó procesadores de texto, multimedia, presentaciones, navegadores web, correos electrónicos con la finalidad que funcione adecuadamente el sistema operativo que ayude a desarrollar el proyecto de manera óptima.

### **5.1.2.1. Plan de Contenidos**

Se ha previsto, para el sitio web, métodos de apoyo para que los usuarios aprendan construyendo su propio saber y es por eso que se aplica el modelo constructivista para la enseñanza, la misma que tiene contenidos, estrategias, recursos y evaluación con el fin de llegar a apoyar en la formación de conocimientos adquiridos por los usuarios.

El contenido se determinó en base a lo establecido por la ley, de manera específica por la entidad reguladora que es la Superintendencia de Bancos y Seguros(2013), que en el Título XIV.- Código de Transparencia y de Derechos del Usuario (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013), Capítulo IV.- De los Programas de Educación Financiera por parte de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, establece lo siguiente:

Artículo 12.- Temática Básica.- Los programas de educación financiera tomarán en cuenta los aspectos importantes del ciclo de vida de la gente, como son desde el nacimiento hasta la jubilación, para lo cual deberán al menos contener los siguientes temas:

- 12.1** Estructura y funcionamiento de los sistemas controlados;
- 12.2** Productos bancarios de captación, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque; y, depósitos a plazo;
- 12.3** Ahorro y elaboración de un presupuesto familiar;
- 12.4** Administración de operaciones de crédito y utilización de los canales de distribución de servicios;
- 12.5** Derechos y obligaciones del uso de las tarjetas de débito/crédito, remesas y banca electrónica;
- 12.6** Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de derechos del usuario del sistema financiero”;
- 12.7** Productos de seguros, especialmente en lo relacionado a la estructura y operatividad de las pólizas de seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; la información general sobre la existencia de deducibles o franquicias y similares a cargo del asegurado; los montos asegurados; el valor de la prima y su forma de pago; el contenido de las cláusulas generales y particulares insertas en los contratos; el plazo de vigencia de la póliza, indicación de la fecha de inicio y expiración, así como de las condiciones en las que se puede realizar su renovación; el detalle de los

impuestos de ley; y, los derechos que tendrá como tomador, asegurado y/o beneficiario así como las obligaciones que tendrá que cumplir, tales como: la correcta declaración de sus circunstancias de riesgo; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros. Las empresas de seguros en sus programas de educación financiera deberán incluir elementos básicos de los principios del reaseguro. Las disposiciones sobre educación financiera no son aplicables a las compañías de reaseguros; y, (reformado con resolución No. JB-2014-2998 de 16 de julio del 2014)

**12.8** En lo relacionado a la seguridad social, se pondrá en conocimiento de los afiliados o partícipes, los requisitos para acceder a las prestaciones, en lo que tiene que ver con los servicios de salud, vejez, invalidez, jubilación y cesantía; a las operaciones que ofrecen los diferentes entidades que integran el sistema nacional de seguridad social a los afiliados o partícipes; y, las condiciones de los convenios de adhesión, entre otros aspectos.

Para la estructura de contenidos de educación financiera se ha clasificado en siete módulos los mismos que están compuestos por temas generales en la que se detalla a continuación en la tabla N° 2:

Tabla 2. Contenidos de módulos del programa de educación financiera

<b>Contenidos(Recursos)</b>	<b>Tema</b>
Módulo 1. El Sistema Financiero Ecuatoriano	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El sistema financiero</li> <li>➤ Central de riesgo</li> <li>➤ Superintendencia de bancos</li> <li>➤ Funciones de la Superintendencia de bancos</li> <li>➤ ¿Qué es un banco?</li> <li>➤ ¿Qué es una institución financiera?</li> <li>➤ ¿Qué es una Cooperativa de ahorro y crédito?</li> <li>➤ ¿Qué es una Mutualista?</li> </ul>
Módulo 2. Productos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuenta corriente</li> <li>➤ Cuenta corriente</li> <li>➤ Depósito a plazos</li> <li>➤ Cuenta de ahorro</li> <li>➤ Sobregiros</li> <li>➤ ¿Qué es Tarjeta de Crédito?</li> <li>➤ ¿Para qué sirve la tarjeta de crédito?</li> <li>➤ Ventajas y desventajas de la tarjeta de crédito</li> <li>➤ ¿Cómo hacer el mejor manejo de la tarjeta?</li> </ul>
Módulo 3. Servicios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tarjeta de débito</li> <li>➤ Cajeros Automáticos</li> <li>➤ Banca Electrónica</li> <li>➤ Giros y Transferencias:</li> <li>➤ Remesas</li> </ul>
Módulo 4. Tipos de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Qué es un crédito?</li> <li>➤ Tipos de crédito</li> <li>➤ Tasas de interés de los diferentes tipos de crédito</li> <li>➤ Garantías</li> <li>➤ Seguro de desgravamen</li> </ul>
Módulo 5. Planificación para el ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición de conceptos de gastos</li> <li>➤ Registre sus gastos</li> <li>➤ Presupuesto</li> <li>➤ Como crear un presupuesto</li> <li>➤ Presupuesto</li> <li>➤ Planifique sus ahorros</li> <li>➤ Establezca objetivos de ahorro</li> <li>➤ Decida según sus necesidades</li> </ul>
Módulo 6. Derechos y obligaciones del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Qué es un derecho?</li> <li>➤ Derechos del usuario financiero</li> <li>➤ Código de Derechos del usuario financiero</li> <li>➤ Obligaciones del usuario</li> </ul>
Módulo 7. Funciones y atribuciones del defensor del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley general para el defensor del cliente</li> <li>➤ Funciones, atribuciones y obligaciones</li> <li>➤ Principios del defensor del cliente</li> <li>➤ Definición cliente</li> <li>➤ Definición defensor del cliente</li> <li>➤ Definición institución financiera</li> <li>➤ Procedimientos</li> <li>➤ ¿Cuándo presenta sus reclamos?</li> <li>➤ Requisitos para presentar el reclamo</li> <li>➤ Documentos que debe adjuntar para presentar un reclamo</li> <li>➤ Elementos a considerar (transferencias)</li> <li>➤ Elementos a considerar para un reclamo tarjeta de Crédito</li> <li>➤ Elementos a considerar para un reclamo (tarjeta de Débito)</li> <li>➤ Elementos a considerar para un reclamo (crédito)</li> <li>➤ Aspectos a considerar para resolver (cheque)</li> </ul>

Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo (2016)

### 5.1.2.2. Contenido del sitio Webquest online

El sitio web está formado por 3 páginas y un espacio asignado para los módulos de la Webquest. El dominio registrado es: <http://defensorfinanciero.com/>. La Webquest se encuentra diseñada por siete temas, en cada uno de ellos se encuentra información desarrollada especialmente en temas financieros para apoyar el proceso de enseñanza a jóvenes y adultos que están entre las edades de 13 y 64 años. En cuanto al diseño del sitio se encuentran divididos de la siguiente manera:

1. Página de inicio
2. Página Webquest Educación Financiera
3. Página acerca de nosotros
4. Contactos

Gráfico 22. Modulo Inicio Captura 1



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

# 1. Página Inicio

## 1.1 Circulares del Sistema Financiero

En esta página de inicio se encuentra un módulo de Circulares de la SB donde consta información actualizada correspondiente al entorno del sistema financiero, tales como resoluciones, aplicaciones y disposiciones de la junta bancaria y normas de control emitidas por la Superintendencia de Bancos y organismos competentes.

Gráfico 23. Módulo Circulares del Sistema Financiero Captura 1



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

## 1.2 Formulario de Reclamos

En este espacio los clientes podrán solicitar su queja o reclamo cuando han recibido un trato inapropiado, cobro de valores exagerados, clonaciones, robos de tarjetas o en fin cuando han recibido productos y servicio indebidos por parte de la entidad bancaria.

Gráfico 24. Formulario de reclamos Captura 1



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

### 1.3 Lista Defensores del Cliente

En este módulo se determina la información de todos los Defensores del Cliente del Sistema Financiero Nacional para que puedan presentar las quejas o reclamos que estén en desmedro de los derechos del cliente

Gráfico 25. Lista Defensores del Cliente Captura 1

LISTA DE DEFENSORES DEL CLIENTE A NIVEL NACIONAL						
DEFENSOR DEL CLIENTE	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	DIRECCION	CIUDAD	
Juan Carlos Toran	BANCO CAPITAL	022265230 Ext. 2270	defensor_cliente@bancocapital.com	Av. Amazonas N24-209 y Av. Atahualpa	QUITO	
Bolívar D. Mujía Cheme	MUTUALISTA PICHINCHA	022373-300 Ext. 10001	defcliente@mail.pichincha.com	18 de Septiembre E4-161 y Jusa León Mera 110517	QUITO	
María Fernanda Ponce	BANCO FINCA	022469660 Ext. 237	defensordcliente@finca.fin.ec	Av. Amazonas N 33-123 y José Arizaga. Edif. Amazonas Plaza, 3to. Piso	QUITO	
Wilson Estrada Castillo	BANCO GENERAL RUMIHAHU	022509323 Ext. 4634	wrcetra@bgr.com.ec	Av. República N. E6-573 y Av. Eloy Alfaro. Piso 6	QUITO	
Andrés Manuel Rosillo	BANCO INTERNACIONAL	024009300 Ext. 889005	defensor.bancointernacional@gmail.com	Av. Patria E4-41 y 3 de Octubre, Manzana 1	QUITO	
Cristina Sánchez Valderrico	BANCO PICHINCHA	022321280 3582616	defensor_cliente@pichincha.com	Av. Amazonas 4545 y Perseu, edificio Centro Financiero, quinto piso, oficina 501	QUITO	
Cristina Campoverde	BANCO PROCREDIT	026003820 Ext. 217	defensordcliente@procredit@gmail.com	Av. Amazonas Y Atahualpa (Esquina)	QUITO	
Dulce Vergara López	BANCO SOLIDARIO	023550600 Ext. 2772	defensordcliente_bancosolidario@solidario.fin.ec	Av. Amazonas N26-63 y Corva Piso 9	QUITO	
Gabriela Mata	BANCO IUDAMERICANO	0939727630	gabymata@iru.com	Av. Amazonas N33-315 y Pampambas. Edificio Torre Cuareles. Primer Piso. Oficina 102.	QUITO	
Ara Ximena Páez Illescas	BIESES	023370500 Ext. 2070	simonsara@bieses.fin.ec	Amazonas N35-181 y Jipón primer piso.	QUITO	
Evelyn Torres Fernández	DINERS CLUB	02361-300 Ext. 2753	defensordcliente@dnr@gmail.com	Av. Amazonas 4430 Y Villalagos Edificio Amazonas Piso 1	QUITO	
Rocío Aguilar Gallardo	MUTUALISTA AMBATO	032422020 Ext. 34	rogo32@yahoo.es	Av. Corvallec y Mera - edif. Metalista Ambato	AMBATO	
Mónica Guanda	MUTUALISTA IMBABURA	062350522 Ext. 21	defensordcliente@mutualistaimbabura.com	Oficdo 7-29 y Bolívar	IABARRA	
Fanny Tomás Patacón	PRODUBANCO	023393000 Ext. 2101	defensor_cliente@produbanco.com	Amazonas N35-211 y Jipón	QUITO	
Lucía Navarrete Morcira	PRONINCO	062612088 Ext. 130	navarrete65@yahoo.com	Vulcano 716 y Bolívar	IABARRA	
GUAYAQUIL						
DEFENSOR DEL CLIENTE	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	DIRECCION	CIUDAD	
Kilber Cuellar Bujfía	BANCO AMAZONAS	046021100 Ext. 4330	defensordcliente@bancamazonas.com	Av. Francisco de Orellana #238 Edificio Banco Amazonas, 5to piso	GUAYAQUIL	
José Wilkin Cevallos Idrovo	BANCO BOLIVARIANO	042305000 Ext. 2346	defensor.del.cliente@bolivariano.com	Juán 200 Y Pasana	GUAYAQUIL	
Jorge Rivas Trínfo	BANCO COOPNACIONAL	043709820 Ext. 143	defensordcliente@coopsocial.com	Capitán Nájera 4210 Y 16 14era, Manzana	GUAYAQUIL	
Miguel Bolorquez Sosa	BANCO DE GUAYAQUIL	043730100 Ext. 25300	defensordcliente_bancoguayaquil@gmail.com	Calle Rocafuerte No 732 entre Luis Urdueta y Mandibara. 3er piso	GUAYAQUIL	
Ernesto Guadalupe Castillo	BANCO DE MACHALA	0387625024 - 0384633	defensordcliente@bmsachala.com	3 De Mayo y Rocafuerte	MACHALA	
Sylvia Escobedo Hernández	BANCO DEL BANK	04256-6430 Ext. 453	defensordcliente@bankdelbank.fin.ec	Baquerizo Moreno y P. Icaza, planta baja	GUAYAQUIL	
Suzana Rodríguez León	BANCO DEL LITORAL	042313151 Ext. 43	rodriguez@litoral.fin.ec	Malcón 502 s Imbabura	GUAYAQUIL	
Roberto Xavier Guerrero	BANCO DEL PACIFICO	042328333 Ext. 40796	defensordcliente@bcp@gmail.com	P. Icaza 200 y Pichincha, Edificio Banco del pacifico Matriz	GUAYAQUIL	

Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

## 2. Página Webquest Educación Financiera

En este sitio Webquest se ha creado siete páginas que conduce a los módulos que es el objeto principal de este proyecto, en esta parte se encuentra toda la información concerniente a la capacitación de los usuarios y clientes del sistema financiero. El propósito como ya se ha establecido en las fases previas obedece a la capacitación de los usuarios y clientes para que conozcan sus derechos y obligaciones, así como se cree la cultura de ahorro en ellos.

Gráfico 26. Módulo Webquest Educación Financiera Captura 1



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

Gráfico 27. Módulo Webquest Educación Financiera Captura 2

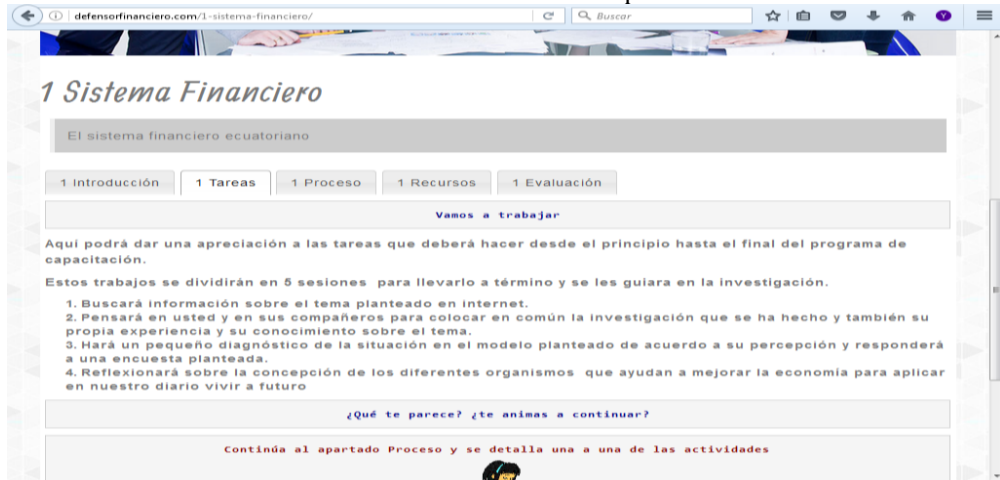


Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

## 2.1. Contenido de la Webquest

En la fase de Tarea podrá dar una apreciación el usuario a las labores que deberá hacer desde el principio hasta el final del programa de capacitación de cada uno de los módulos en las que están divididos por 4 o 5 sesiones en la que se verá reflejado todo el trabajo que han demostrado y se les guiará en la investigación.

Gráfico 28. Fase de Tarea Captura 1



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

En la tercera fase de Proceso se orienta a los usuarios en las actividades de cada módulo en los que encontrará la forma de trabajar ya sea por grupo o individualmente en la que tienen que seguir el orden establecido. También encontrará los recursos y los soportes necesarios.

Gráfico 29. Fase de Proceso Captura 2



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

En esta fase de recursos se añadirá enlaces y referencias para ampliar la información, de este modo se brindará una formación correcta en la capacitación

Gráfico 30. Fase de Recursos Captura 3

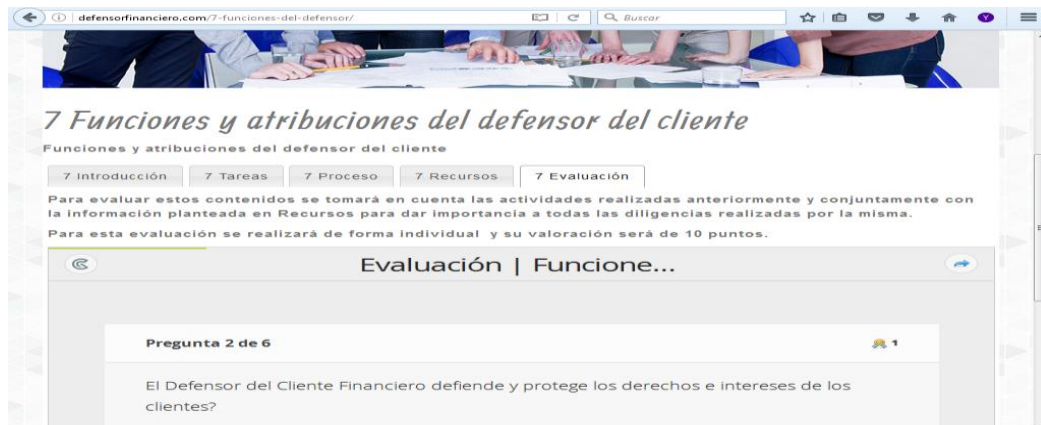


Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

Para evaluar estos contenidos se tomara en cuenta las actividades realizadas anteriormente y conjuntamente con la información planteada en Recursos para dar importancia a todas las diligencias realizadas por la misma.

En esta fase de evaluación en cuanto a los contenidos se tomara en cuenta las actividades realizadas anteriormente, conjuntamente con la información planteada en recursos para dar importancia a todas las diligencias realizadas por la misma. Para esta evaluación se realizara de forma individual.

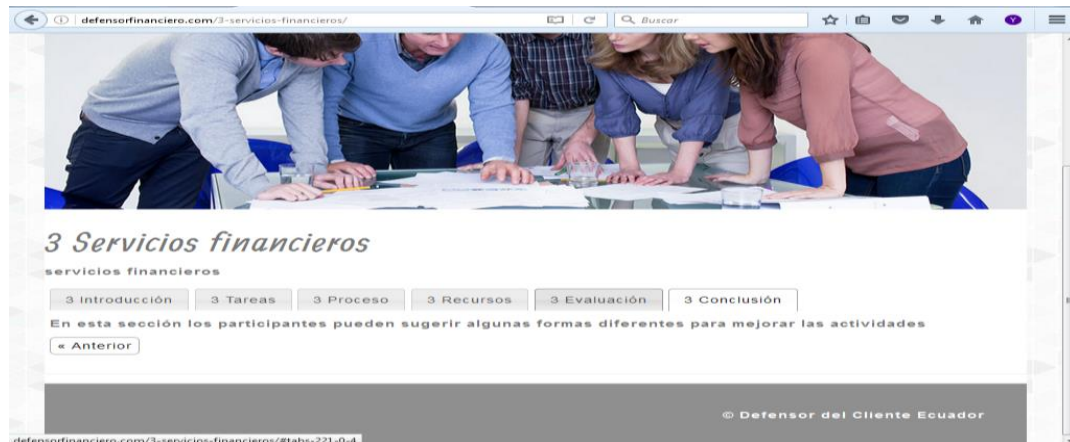
Gráfico 31. Fase de Evaluación Captura 4



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

Y por último en la fase de conclusión se ha especificado para cada módulo que los participantes pueden sugerir algunas formas diferentes para mejorar las actividades, experiencias y animar a la reflexión sobre la causa y difundir lo que aprendido.

Gráfico 32. Fase de Conclusión Captura 5



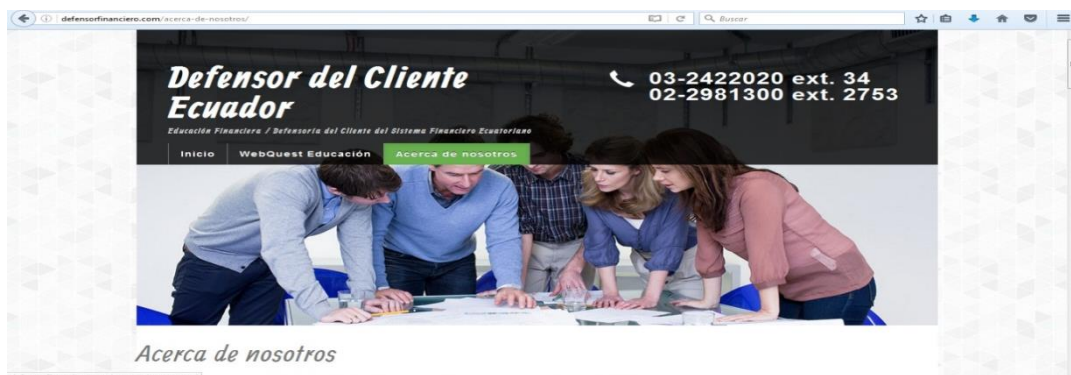
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

Para estas fases se ha estructurado actividades que ayudarán en el proceso de cada módulo en la que se detallará a continuación:

### 3. Página acerca de nosotros

En este módulo del sitio web, se determina el logro que se desea alcanzar de una manera objetiva y clara como es la figura del Defensor del Cliente, en la que se puede encontrar la misión, visión y los objetivos para determinar el propósito deseado.

Gráfico 33. Módulo Acerca de Nosotros Captura 1



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

Gráfico 34. Módulo Acerca de Nosotros Captura 2

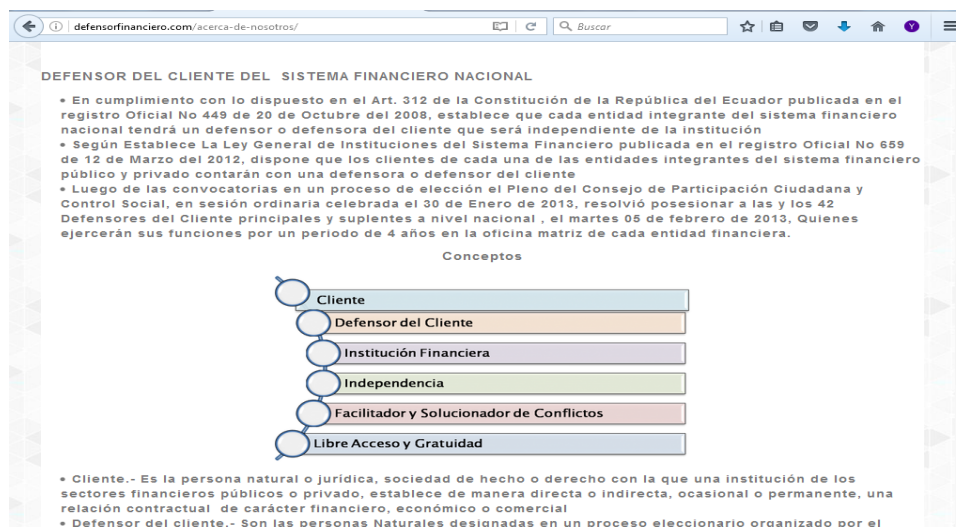


Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

### 3.1 Defensor del cliente

Se establece información relevante de la defensoría del cliente. Además se conceptualiza las disposiciones otorgadas por la Constitución de la República y actores dentro del ámbito de la figura.

Gráfico 35. Módulo Defensor del Cliente Captura 1



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

Gráfico 36. Módulo Defensor del Cliente Captura 2

defensorfinanciero.com/acerca-de-nosotros/

- **Cliente.**- Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o derecho con la que una institución de los sectores financieros públicos o privado, establece de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial
- **Defensor del cliente.**- Son las personas Naturales designadas en un proceso electoral organizado por el Concejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la protección de los derechos e interés particulares de los clientes, sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos Y Seguros.
- **Institución Financiera.**- Son las personas jurídicas autorizadas para ejercer actividades financieras dentro del territorio ecuatoriano de conformidad con la ley y se encuentran sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- **Independencia.**- La o el defensor del cliente no dependerá funcional o jerárquicamente de la administración de la institución del sistema financiero; y deberá gozar de absoluta libertad para el ejercicio de su función y la toma de decisiones en el ámbito de competencia.
- **Facilitador y Solucionador de Conflictos.**- Su gestión deberá dirigirse a alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes de la institución que lleguen a su conocimiento.
- **Libre Acceso y Gratuidad.**- El servicio que presta el defensor del cliente, no debe tener costo alguno para el reclamante.

**Procedimiento**

**Cliente**  
 - El reclamo que presente el Cliente debe ser estrictamente voluntario.  
 - El cliente o usuario solo puede presentar su reclamo ante el Defensor del Cliente si ha agotado su reclamo de manera escrita directamente ante la institución financiera.

**Entidad**  
 - Hubiere emitido una respuesta no favorable al cliente, o,  
 - Cuando el cliente no hubiere obtenido respuesta de la entidad 15 días plazo, tratándose de reclamos por transacciones originadas en el país, y 7 meses plazo, reclamos producidos por operaciones relacionadas con transacciones internacionales.

**Defensor/a**  
 - Si la Defensora del Cliente acepta el reclamo, dando aceptación y conocimiento a las partes Cliente-Entidad, para la autorización del cliente solicita toda la información necesaria a la entidad para el análisis del reclamo y forma el expediente respectivo, haciendo un pronunciamiento si fuera el caso con fines a solucionar el conflicto y se comienza a una conciliación entre las partes si no se llega a un acuerdo el expediente formado es enviado a la SMS para su respectivo análisis.

Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

## 1. Página de Contactos

Para finalizar se establece en este espacio un listado de todos los defensores y un formulario para que los clientes y usuarios puedan informar sobre sus reclamos y quejas, por posible incumplimiento de las normas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios y productos que ofrecen las Instituciones del Sistema Financiero Nacional.

Gráfico 37. Módulo Contactos Captura 1

defensorfinanciero.com/contactos/

Inicio Webquest Educación Acerca de nosotros **Contactos**

*Comuníquese con nosotros*

Teléfonos:  
 03-2422020 ext. 34  
 02-2981300 ext. 2753

O llene el siguiente formulario:

Su nombre (requerido)

Su e-mail (requerido)

Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo

Tabla 3. Organización de actividades del programa de Educación financiera

TAREA	PROCESOS	RECURSOS	INDICADORES DE EVALUACION
<p><b>Módulo 1</b></p> <p>1. Buscará información sobre el tema planteado en internet.</p> <p>2. Pensará en usted y en sus compañeros para colocar en común la investigación que se ha hecho y también su propia experiencia y su conocimiento sobre el tema.</p> <p>3. Hará un pequeño diagnóstico de la situación en el modelo planteado de acuerdo a su percepción y responderá a una encuesta planteada.</p> <p>4. Reflexionará sobre la concepción de los diferentes organismos que ayudan a mejorar la economía para aplicar en nuestro diario vivir a futuro</p>	<p><b>Actividad 1:</b> ¿Que se dice del sistema financiero en otros países?</p> <p><b>Actividad 2:</b> ¿Qué es el sistema financiero?</p> <p><b>Actividad3:</b> ¿Diagnostico de los diferentes organismos de control?</p>	<p>El Sistema Financiero Ecuatoriano</p> <p><b>Enlace 1</b></p> <p>La Central de Riesgos y sus objetivos</p> <p><b>Enlace 2</b></p> <p>Una definición de diccionario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Subraye la opción correcta:</li> <li>✓ ¿Qué institución establece las tasas de interés para el sistema financiero?</li> <li>✓ Banco Central del Ecuador</li> <li>✓ Superintendencia de Bancos y Seguros</li> <li>✓ Instituciones financieras (bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas)</li> <li>✓ ¿Qué organismo controla las actividades económicas y servicios de seguridad social de las instituciones financieras?</li> <li>✓ Superintendencia de Bancos</li> <li>✓ Junta de Política y Regulación Monetaria</li> <li>✓ Constitución de la república del Ecuador</li> </ul>
<p><b>Módulo 2</b></p> <p>1. Definir de forma concisa pero clara los tipos de productos financieros</p> <p>2. Hará un pequeño comentario sobre tipos de productos y las funciones que tiene cada uno de ellos.</p> <p>3. Analizará cuál de estos son de su importancia para su ahorro.</p> <p>4. Revisará toda la información escogida y colocara en la ficha de trabajo 1</p> <p>5. Finalmente se entregara un certificado por cumplir todas las tareas planteadas</p>	<p><b>Actividad 1:</b> ¿Cuáles son los productos bancarios de captación?</p> <p><b>Actividad 2:</b> ¿Cuáles son las características de los diferentes tipos de productos?</p> <p><b>Actividad 3:</b> Video para motivarlos a realizar hábitos de ahorro.</p>	<p>Productos Financieros</p> <p><b>Enlace 1</b> VIDEO LA ESTAFA FINANCIERA <a href="https://www.youtube.com/watch?v=8NAqOxeOqUU">https://www.youtube.com/watch?v=8NAqOxeOqUU</a></p> <p><b>Enlace 2</b> VIDEO <a href="https://www.youtube.com/watch?v=8NAqOxeOqUU">com/watch?v=8NAqOxeOqUU</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Coloque en el paréntesis la (V) si son verdaderos o la (F) si son Falsos los siguientes enunciados:</li> <li>✓ La cuenta de ahorros permite girar cheques</li> <li>✓ El uso de muchas tarjetas puede provocar dificultades de pago y un riesgo a futuro</li> <li>✓ La tarjeta de Crédito se puede realizar consumos comerciales dentro y fuera del país</li> <li>✓ Los depósitos a plazo pueden ser libremente retirados</li> <li>✓ La cuenta corriente es donde se puede acumular el dinero en una institución y se realiza el retiro de dinero con papeletas</li> </ul>
<p><b>Módulo 3</b></p> <p>1. Analizar y determina sus características más comunes de los distintos</p>	<p><b>Actividad1:</b> Consigue al menos una imagen por cada tipo de</p>	<p>Servicios Financieros</p> <p><b>Enlace 1</b> video para que sirva los</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unir la palabra al que pertenece el concepto.</li> <li>✓ La banca electrónica: permite realizar</li> </ul>

<p>tipos de servicios financieros.</p> <p>2. Realiza una síntesis del texto que más le haya interesado a usted</p> <p>3. Revisará toda la información escogida y colocará en la ficha de trabajo</p> <p>4. Finalmente se entregará un certificado por cumplir todas las tareas planteadas</p>	<p>servicio y su característica que muestran o representan lo que se cuestiona en la mayoría de las preguntas</p> <p><b>Actividad 2:</b> En la ficha de Trabajo contesta brevemente cada una de las preguntas enumeradas en la sección</p> <p><b>Actividad 3:</b> Video para motivarlos a realizar un breve resumen de los tipos de servicios.</p>	<p>diferentes tipos de servicios financieros</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=5DFUFHtX7xs">https://www.youtube.com/watch?v=5DFUFHtX7xs</a></p>	<p>transferencias y pagos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cajero automático: se puede utilizar la tarjeta de débito o tarjeta de crédito</li> <li>✓ Giros y Transferencias: es un traspaso de dinero depositado en la que son entregados posteriormente al cliente</li> <li>✓ Remesas: es una cantidad de dinero que envían las personas que dejaron el país</li> </ul>
<p><b>Módulo 4</b></p> <p>1. ¿Qué es crédito o préstamo?</p> <p>2. ¿Cuáles son los tipos de crédito que existen en el sistema financiero ecuatoriano según la nueva resolución de la junta monetaria?</p> <p>3. Argumente la definición de cada uno de los tipos de créditos más importantes</p> <p>4. Reflexione sobre la tasa de interés de los diferentes tipos de crédito que establece el Banco Central</p>	<p><b>Actividad 1:</b> Busca información sobre la definición de crédito o préstamo</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=4rQtxQH5E7I">https://www.youtube.com/watch?v=4rQtxQH5E7I</a></p> <p><b>Actividad 2:</b> Representa en el gráfico indicado la tasa de interés de cada tipo de crédito</p> <p><b>Actividad 3:</b> En la ficha de trabajo reflexiona y sintetiza las preguntas planteadas en la sección 3 y contesta de la manera más clara y precisa con toda la información compartida</p> <p><b>Actividad 4:</b> Video de motivación para descubrir que alternativas escoge al momento de realizar un crédito.</p>	<p><b>Enlace 1</b> Videos</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=m_wPAYra4SM">https://www.youtube.com/watch?v=m_wPAYra4SM</a></p> <p>Tipos de Crédito</p> <p><b>Enlace 2</b> Tipos de Crédito Según la resolución monetaria del Ecuador</p> <p><a href="http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html">http://www.elcomercio.com/actualidad/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unir el valor de la tasa referencial anual de interés según el tipo de crédito que corresponda:</li> <li>✓ Crédito comercial 16.52</li> <li>✓ Crédito de Consumo 9.64</li> <li>✓ Crédito de la Vivienda 9.90</li> <li>✓ Microcréditos 22.05</li> </ul>

<p><b>Módulo 5</b></p> <p>1. ¿Qué es ahorrar?  2. Mencione las ventajas al realizar un presupuesto  3. Reflexione sobre los objetivos de ahorro y menciona cuales te parecieron más importantes  4. Distinguir cuáles son las necesidades primarias y secundarias en su diario vivir  5. Registrar en el modelo de gastos y planificación todos sus ingresos y consumos que ha realizado</p>	<p><b>Actividad 1:</b>  Busca información sobre las características más importantes de los procesos para el ahorro  <b>Actividad 2:</b>  Representa en el gráfico los pasos para saber cómo ahorrar  <b>Actividad 3:</b> En la ficha de trabajo reflexiona y sintetiza las preguntas planteadas en la sección 3 y contesta de la manera más clara y precisa con toda la información compartida  <b>Actividad 4:</b> Video de motivación para saber cómo ahorrar dinero para saber disfrutar a futuro y se pueda conseguir una independencia financiera</p>	<p>Videos  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=OezTzM3fjIE">https://www.youtube.com/watch?v=OezTzM3fjIE</a>  <b>Enlaces actividad 1</b>  <a href="http://www.consumoresponsable.com.uy/ahorro.html">http://www.consumoresponsable.com.uy/ahorro.html</a>  Planificación para el ahorro.</p> <p>Ahorra dinero de forma responsable</p> <p><a href="http://es.wikihow.com/ahorrar">http://es.wikihow.com/ahorrar</a></p> <p>La Ley de ahorrar  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=4Bn5unT7D04">https://www.youtube.com/watch?v=4Bn5unT7D04</a></p>	<p>Subraye la opción correcta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Qué tipos de ingresos consideramos para el presupuesto?</li> <li>✓ El dinero que nos adeudan otras personas.</li> <li>✓ Los ingresos fijos.</li> <li>✓ Herencias a recibir a futuro.</li> <li>✓ Todas las anteriores.</li> <li>✓ ¿Cuál de los siguientes no es un artículo básico?</li> </ul> <p>Luz eléctrica  Alimentación  Películas  Vivienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cuál de los siguientes no es un artículo de lujo?</li> </ul> <p>Viajes  Obras de arte  Teléfonos celulares de marcas populares  Salud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Con qué propósito se ahorra el dinero?</li> </ul> <p>a. Para recibir dividendos por parte de las instituciones financieras.  b. Para usarlo en el futuro con una finalidad específica.  c. Para evitar que se extravíe.</p> <p>Las opciones a y c son correctas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ¿Cuáles de las siguientes recomendaciones son útiles para un plan de ahorro?</li> </ul> <p>a. Puntualizar nuestras metas.  b. Asignar el plazo del cumplimiento de la meta de acuerdo a nuestra capacidad de ahorro.  c. Medir el nivel de cumplimiento de la meta.</p> <p>Todas las anteriores.</p>
<p><b>Módulo 6</b></p> <p>1. ¿Qué es un derecho?  2. ¿Cuáles son los derechos del usuario financiero?  3. Reflexione sobre las obligaciones del usuario financiero  4. Distinguir cuáles son las obligaciones que usted debe aplicar en una entidad</p>	<p><b>Actividad 1:</b> Busca información sobre los derechos y obligaciones que tienen los usuarios financieros.  <b>Actividad 2:</b>  Consigue al menos 10 imágenes o fotografías que</p>	<p><b>Enlace 1</b> de derechos del usuario  <a href="http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=625&amp;vp_tip=1">http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=625&amp;vp_tip=1</a>  <b>Enlace 2</b> Derechos y obligaciones del</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unir la palabra según su identificación.</li> </ul> <p>a. Es un conjunto de principios, preceptos o reglas que regulan las relaciones en la sociedad DERECHO  b. Responsabilidad de cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas</p>

<p>financiera</p>	<p>muestren o representen los derechos del usuario</p> <p><b>Actividad 3:</b> En la ficha de trabajo reflexiona y sintetiza las preguntas planteadas en la sección 3 y contesta de la manera más clara y precisa con toda la información compartida</p> <p><b>Actividad 4:</b> Video de motivación de los derechos del usuario financiero para poder ejercer de buena fe con plena libertad</p>	<p>usuario</p> <p><b>Enlace 3</b> Los siete derechos básicos del consumidor</p> <p><a href="http://www.profe.co.gob.mx/saber/derechos7.asp">http://www.profe.co.gob.mx/saber/derechos7.asp</a></p> <p><b>Enlace 4</b> .Derecho del consumidor financiero</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=UXeY0c8ue1I">https://www.youtube.com/watch?v=UXeY0c8ue1I</a></p>	<p>legalmente.</p> <p>OBLIGACIONES</p> <p>c. Debe pagar las cuotas periódicas pactadas. Puede anticipar el pago, sin penalización.</p> <p>OBLIGACIONES</p> <p>d. Recibir información oportuna completa y veras de los diferentes productos y servicios</p> <p>DERECHO</p>
<p><b>Módulo 7</b></p> <p>1. ¿Defina que es Defensor del Cliente?</p> <p>2. ¿Cuál es el procedimiento que hace el cliente para emitir un reclamo al defensor del cliente?</p> <p>3. Reflexione cuando presenta su reclamo a la entidad financiera</p> <p>4. Distinguir cuáles son los requisitos para presentar un reclamo</p> <p>5. ¿Cuáles son los elementos que se debe considerar en un reclamo de Crédito?</p>	<p><b>Actividad 1:</b> Busca información de la función del defensor del cliente en otro país. Para hacer tu investigación visita los enlaces que se encuentran en la sección de recursos.</p> <p><b>Actividad 2:</b> Consigue al menos 2 ejemplos de reclamos de cualquier producto o servicio del sistema financiero</p> <p><b>Actividad 3:</b> En la ficha de trabajo reflexiona y sintetiza las preguntas planteadas en la sección 3 y contesta de la manera más clara y precisa con toda</p>	<p><b>Enlace 1</b> video</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=4SdQ6ISlaTA">https://www.youtube.com/watch?v=4SdQ6ISlaTA</a></p> <p><b>Enlace 2:</b> Funciones y atribuciones del defensor del cliente</p> <p><b>Enlace 3:</b> Normativa del defensor del cliente de la Superintendencia de Bancos</p> <p><a href="http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOC/S/downloads/La%20SBS/defensor_cliente/normativa_a go_14.pdf">http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOC/S/downloads/La%20SBS/defensor_cliente/normativa_a go_14.pdf</a></p> <p><b>Enlace 4:</b> Video del defensor del</p>	<p>✓ Coloque en el paréntesis según lo que corresponda</p> <p>a. Cliente es: la persona jurídica autorizada para ejercer actividades financieras SI, NO</p> <p>b. El Defensor del Cliente Financiero defiende y protege los derechos e intereses de los clientes SI, NO</p> <p>c. El campo de aplicación para el desarrollo de funciones del Defensor del Cliente Financiero son las quejas, consultas y reclamos de las compañías SI, NO</p> <p>d. El Defensor del Cliente Financiero está en la obligación de informar a los clientes sobre las obligaciones que estos mantienen con las entidades financieras SI, NO</p> <p>e. El reclamo que presente el usuario financiero al Defensor del Cliente deber ser obligatorio SI, NO</p>

	la información compartida <b>Actividad 4:</b> Video de motivación para conocer las funciones del defensor del cliente en el Ecuador	consumidor financiero de Colombia  <a href="https://www.youtube.com/watch?v=CwG-V-Q60EE">https://www.youtube.com/watch?v=CwG-V-Q60EE</a>	f. El cliente solo puede presentar su reclamo al Defensor del Cliente Financiero, si este ha agotado el mismo en la institución financiera SI, NO g. El cliente solo puede presentar su reclamo al Defensor del Cliente Financiero, si este ha agotado el mismo en la institución financiera SI, NO
--	--	--	--

Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo. (2016)

### 5.1.3. Fase III: Construcción

Para el diseño del sitio web educativo se ejecutó de manera jerárquica toda la planificación de análisis de requisitos y del diseño para su debido funcionamiento de forma muy innovadora e interesante y que sea fácil de utilizar y controlar cualquier búsqueda de información y que los resultados sean los adecuados para lograr los objetivos planteados de manera que ayude a los usuarios y clientes a utilizar la herramienta de forma entretenida y fácil de entender y el proceso de enseñanza sea motivadora.

### 5.1.4. Fase IV: Prueba

Una vez creada el sitio Webquest de educación financiera se realizó pruebas en cada fase para verificar el estado de la estructura del mismo para rápidamente mejorar los daños y brindar una solución para que el software este en perfecto estado y seguir la secuencia con el fin de que el producto este de acuerdo al objetivo planteado.

### 5.1.5. Fase V: Mantenimiento

Una vez terminado el producto para mejorar su funcionamiento es importante realizar cambios en el producto de cada una de las fases de los módulos siempre y cuando existan fallos, en la que serán modificados y corregidos para que funcione adecuadamente y se dé un sostenimiento para que cumpla con todas las expectativas necesarias del software.

## 5.2. Evaluación preliminar

Con respecto a la Evaluación preliminar se procede a realizar una prueba escrita a los usuarios y clientes de la Mutualista Ambato, donde están estipulados las preguntas con respecto al desarrollo del sitio Webquest de educación financiera, este proceso se plantea a través de 5 preguntas de selección múltiple en la que están especificados de acuerdo al desarrollo y contenidos del sitio.

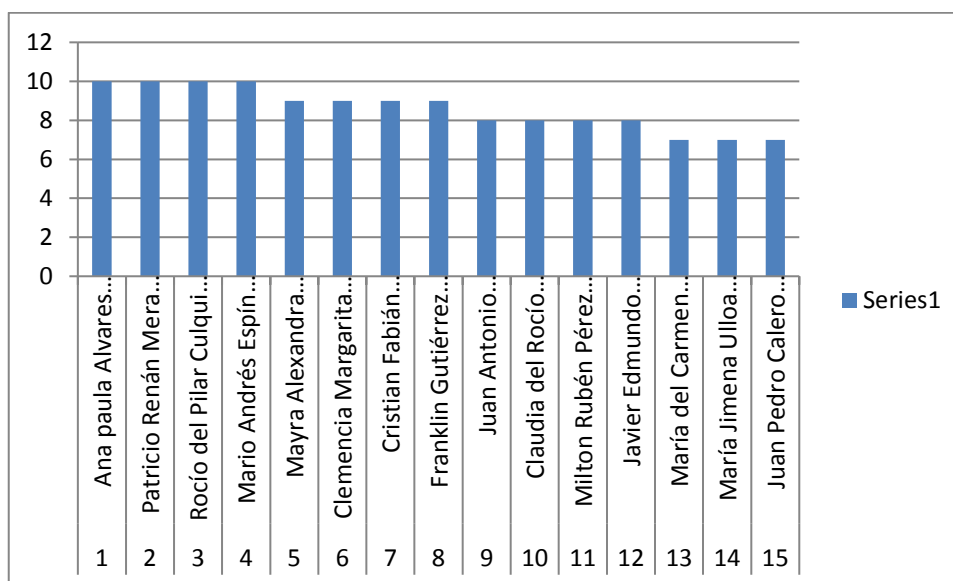
Después de haber revisado la prueba escrita se evidenciarán los resultados y se han de organizar las calificaciones de forma descendente:

Tabla 4. Evaluación Preliminar del sitio Webquest de Educación Financiera

<b>No DE REGISTRO</b>	<b>NOMINA DE USUARIOS Y CLIENTES</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	Ana paula Alvares Moncayo	10	100%
2	Patricio Renán Mera Masabanda	10	100%
3	Rocío del Pilar Culqui Navarrete	10	100%
4	Mario Andrés Espín López	10	100%
5	Mayra Alexandra Campos Campos	9	90%
6	Clemencia Margarita Puglla	9	90%
7	Cristian Fabián Paredes Morales	9	90%
8	Franklin Gutiérrez Guillem	9	90%
9	Juan Antonio Tisalema Tisalema	8	80%
10	Claudia del Rocío Chango Villalva	8	80%
11	Milton Rubén Pérez Moreta	8	80%
12	Javier Edmundo Núñez Castillo	8	80%
13	María del Carmen Proaño Condo	7	70%
14	María Jimena Ulloa Santana	7	70%
15	Juan Pedro Calero Altamirano	7	70%
	Total Media Aritmética	8.6	

Elaborado por: Margoth Aguilar Gallardo (2016)  
Fuente: Prueba escrita

Gráfico 36. Diagrama de Evaluación de los usuarios y clientes



Elaborado por: Margoth Aguilar Gallardo (2016)  
Fuente: Prueba escrita

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados se ha podido evidenciar que la media proporcional de calificación de los usuarios y clientes es de 8.6 que se ha demostrado que el sitio está desarrollado de acuerdo a las expectativas del objetivo planteado.

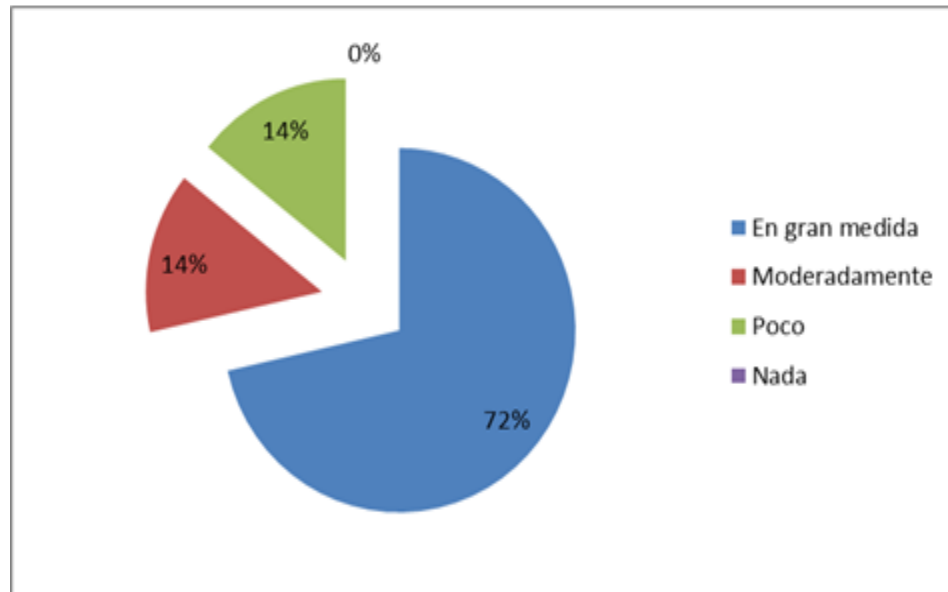
### 5.3. Prueba(s) de hipótesis

### 5.4. Análisis de resultados final del personal administrativo

Modelo de la encuesta final del personal administrativo. Ver el Apéndice C.

1. **¿Considera usted que el diseño del sitio Webquest de educación financiera le resulto fácil de utilizar?**

Gráfico 38. Diagrama del uso del Sitio Webquest



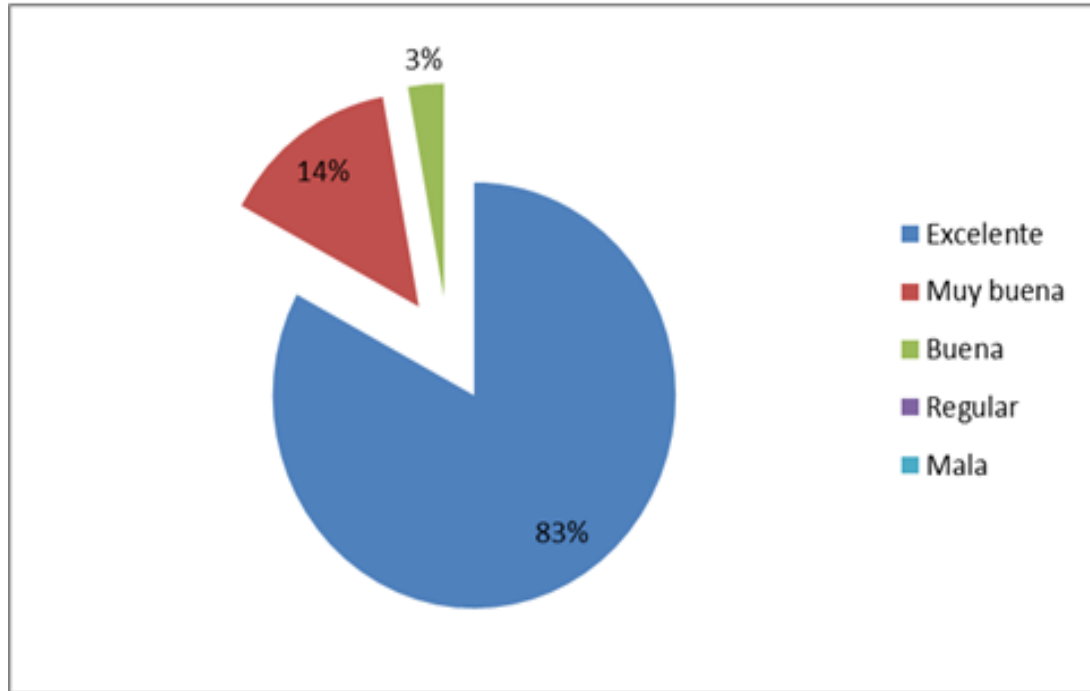
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

La mayor parte del personal administrativo manifiesta que les resulto fácil de utilizar el sitio web. Por lo tanto el sitio web tiene una elevación muy buena de aceptación y acogida por parte del personal de la Mutualista Ambato.

2. ¿Califique en la siguiente escala su experiencia global de este sitio web educativo?

Gráfico 39. Diagrama de la experiencia de Sitio Web Educativo



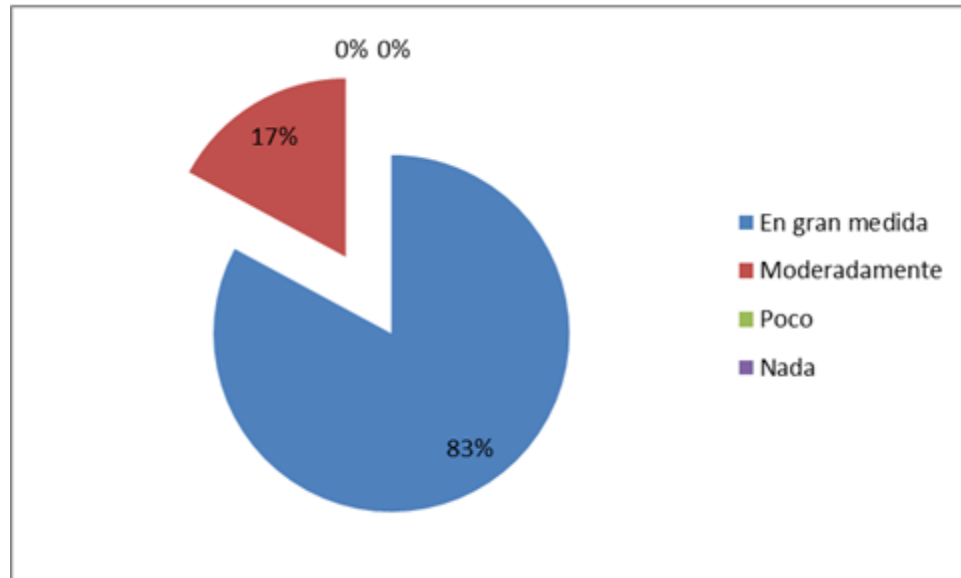
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

De los resultados obtenidos el personal administrativo en su mayoría manifiesta que es excelente el diseño del Sitio Web, sin embargo habrá que tomar en cuenta que el sitio no es aceptado en su totalidad por todos los usuarios encuestados, por lo tanto podemos concluir que el diseño del Sitio Webquest es atractivo e interesante para el uso en la formación de conocimientos, pero necesita tomar en cuenta los criterios de quienes no califican como excelente.

3. Con respecto a los contenidos de educación financiera para la facilidad de aprendizaje ¿le resulta de interés?

Gráfico 40. Diagrama de aprendizaje de contenidos



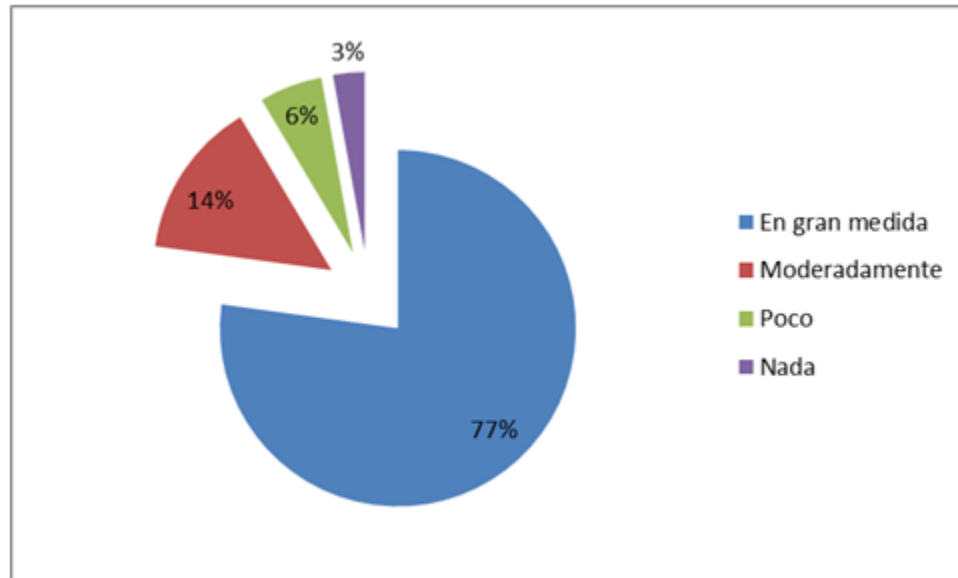
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

De los porcentajes alcanzados luego de haber aplicado la encuesta al personal administrativo, se puede evidenciar que los contenidos se consideran en gran medida de interés. En conclusión manifiestan que a través del Sitio Webquest de educación financiera los contenidos le han parecido de fácil aprendizaje y muy interactivos.

4. **¿Considera usted que las actividades de aprendizaje definidas en el programa de educación son apropiadas y acordes a los temas planteados?**

Gráfico 41. Diagrama de consideración de las actividades del sitio



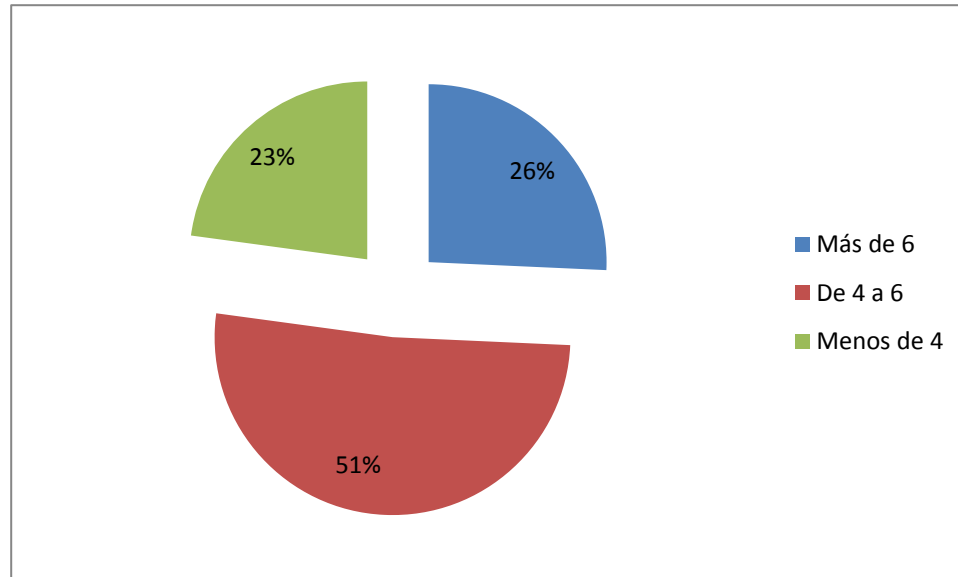
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

La mayoría del personal administrativo menciona que las actividades de aprendizaje del sitio Webquest del programa de educación son apropiadas y acordes a los temas planteados, por lo tanto se las actividades son apropiadas para apoyar el conocimiento financiero en la economía a futuro.

5. ¿Cuántas horas semanales dedico a este programa de educación financiera?

Gráfico 42. Diagrama de dedicación para el sitio Webquest



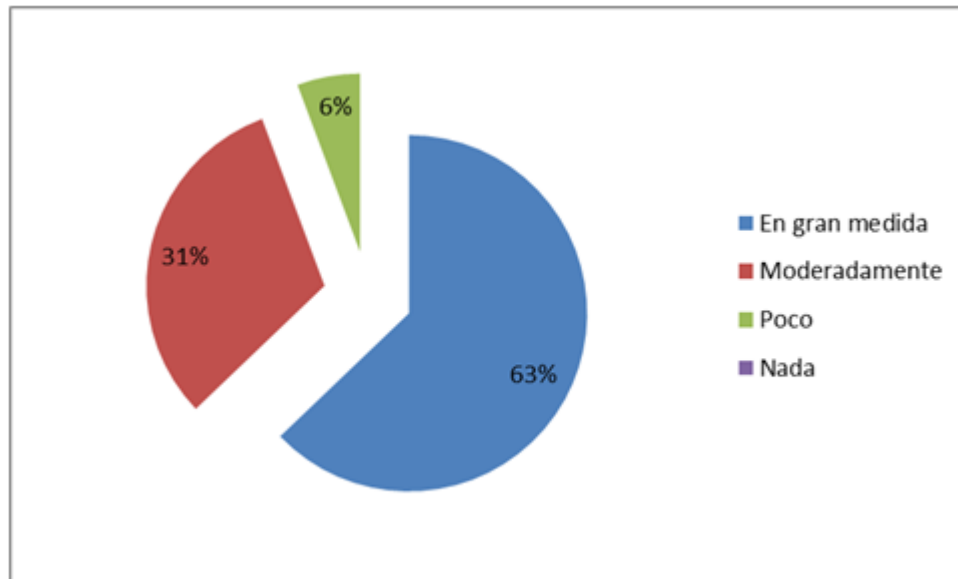
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

La media de horas utilizadas en el curso del sitio web predominó entre 4 y 6 horas, por lo tanto se puede deducir que el personal administrativo realiza las actividades de forma adecuada para su previo análisis, de este modo han podido mejorar los conocimientos.

6. ¿Cree usted que los materiales de enseñanza han sido creativos, dinámicos e interactivos?

Gráfico 43. Diagrama de creatividad de los materiales del sitio



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario al personal administrativo de la Mutualista

**Interpretación:**

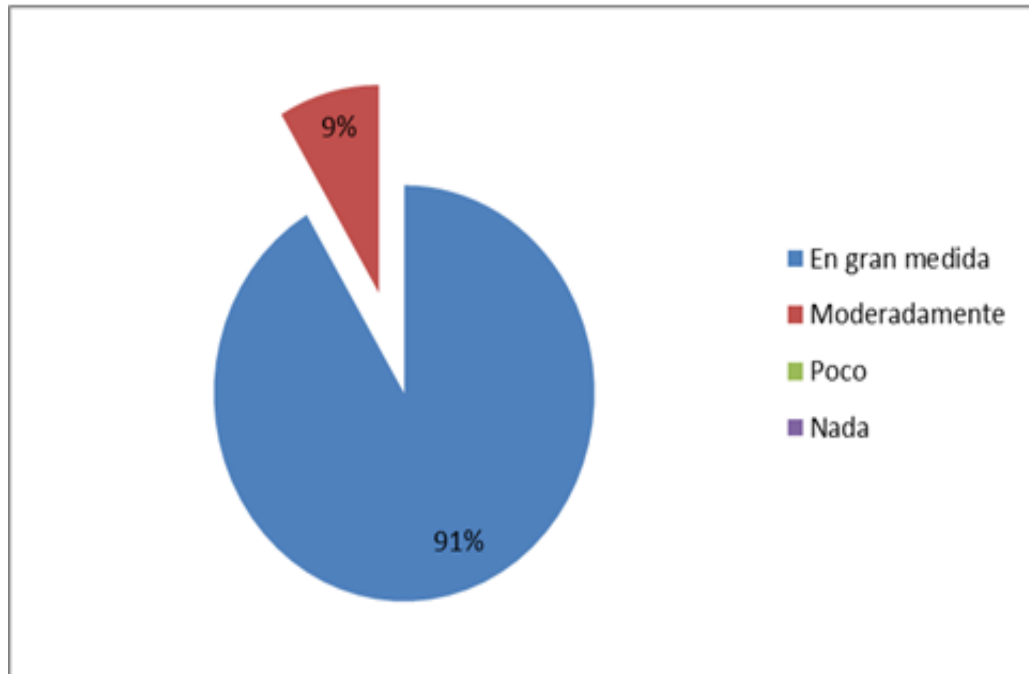
De los resultados obtenidos del personal administrativo la mayoría coincide que en gran medida el material utilizado en el sitio web es creativo didáctico y muy ilustrador, por lo tanto se puede decir que en su mayoría considera que el sitio Webquest se ha desarrollado de manera muy creativa.

## 5.4. Análisis de resultados final de los Usuarios y Clientes

Modelo de la encuesta final a los usuarios y clientes. Ver el Apéndice D.

### 1. ¿Considera el sitio de educación financiera fácil de manejar?

Gráfico 44. Diagrama del uso de manejar el sitio Webquest



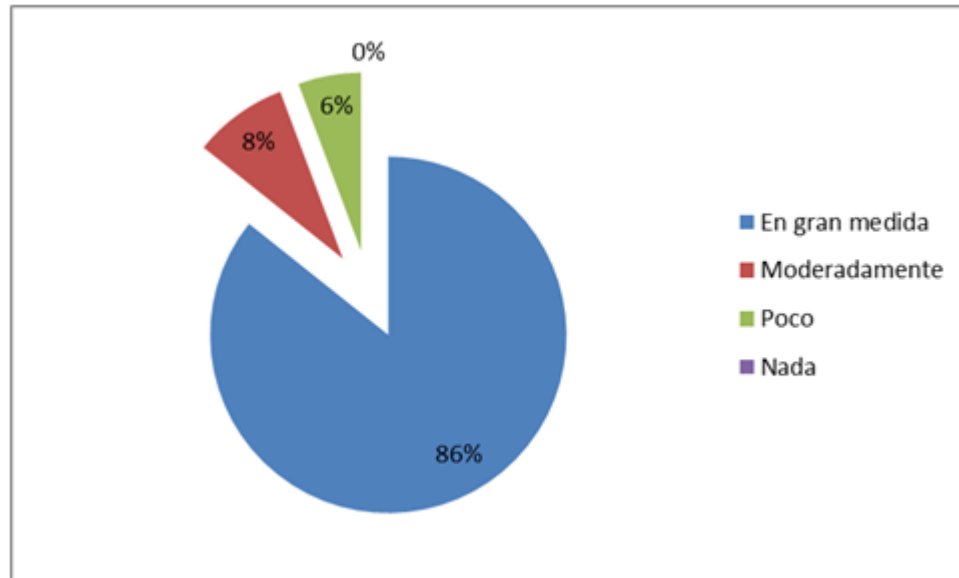
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

### Interpretación:

La mayor parte de los usuarios y clientes manifiestan que en gran medida le resulta fácil de utilizar el sitio web, por lo tanto el sitio web tiene una elevación muy buena de aceptación y acogida por parte de los usuarios y clientes de la Mutualista Ambato

2. **¿Piensa usted que las actividades del programa de educación del sitio web son fáciles de realizar?**

Gráfico 45. Diagrama de fácil utilización de las actividades del sitio web



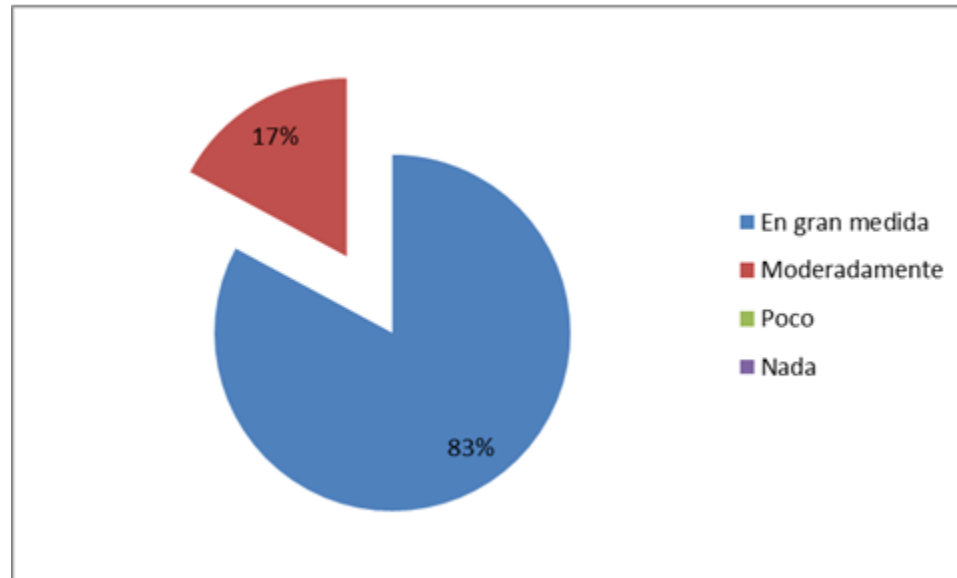
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

**Interpretación:**

A través del gráfico la respuesta mayoritaria de los usuarios y clientes mencionan que las actividades de aprendizaje del sitio Webquest del programa de educación son fáciles de realizar y son muy interactivas, apenas un porcentaje menor al doce considera moderado, poco o nada fácil de realizar estas actividades. Por lo tanto se diría que las actividades son fáciles de realizar en pro de apoyar el conocimiento financiero en los usuarios y clientes.

3. **¿Cree usted que el sitio web educativo le ha servido como apoyo para mejorar el registro de control de gastos y el plan de ahorro económico?**

Gráfico 46. Diagrama de apoyo para mejorar el control de gastos



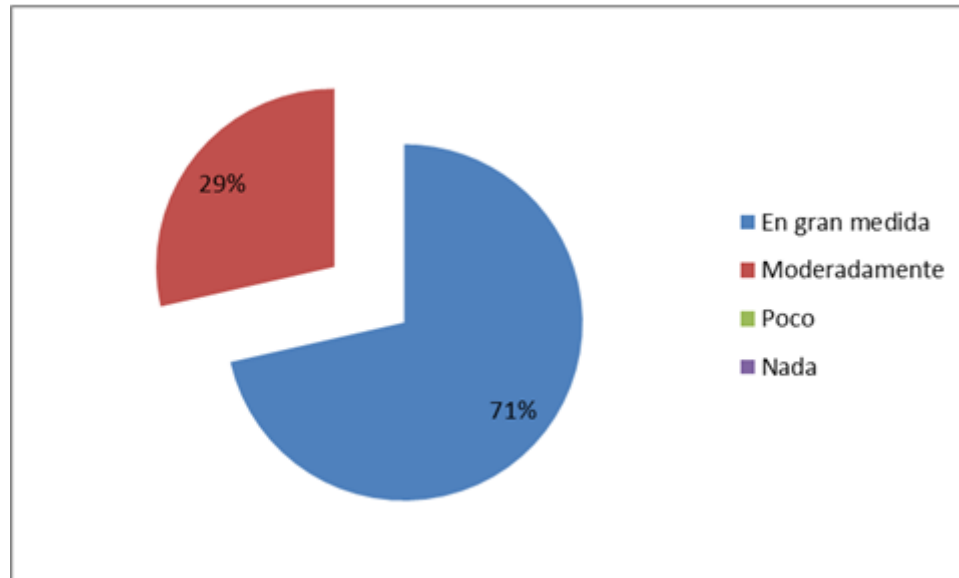
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

#### **Interpretación:**

Se observa que la mayoría de usuarios y clientes manifiestan que el sitio Webquest de educación financiera les ha servido en gran medida para mejorar el hábito de ahorro, así como han podido controlar los gastos de la economía diaria, mientras que una minoría manifiesta que les ayudó moderadamente. En conclusión se diría que el desarrollo de modelos de planeación para la vida ha ayudado a mejorar el hábito de ahorro para futuro.

4. **¿Considera usted que el sitio web de educación financiera le ha permitido tomar en cuenta sus opiniones y discreciones personales?**

Gráfico 47. Diagrama de consideración de la opinión y discreción



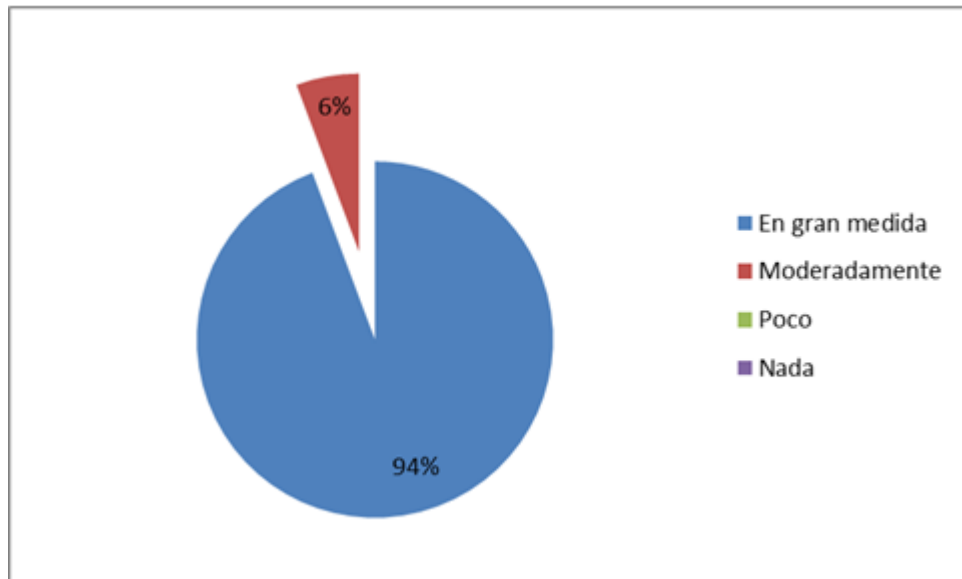
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

**Interpretación:**

La mayor parte de usuarios y clientes encuestados consideran que el sitio Webquest en gran medida ha tomado en cuenta opiniones y discreciones personales, lo que ha permitido que trabajen de manera interactiva. En conclusión se diría que es importante tomar en cuenta cada una de las opiniones brindadas para así poder trabajar conjuntamente de una forma agradable y divertida

5. **¿Considera usted que el desarrollo del sitio web ha servido de apoyo para la formación de conocimientos de los conceptos de los diferentes productos y servicios?**

Gráfico 48. Diagrama de apoyo para la formación de conocimiento



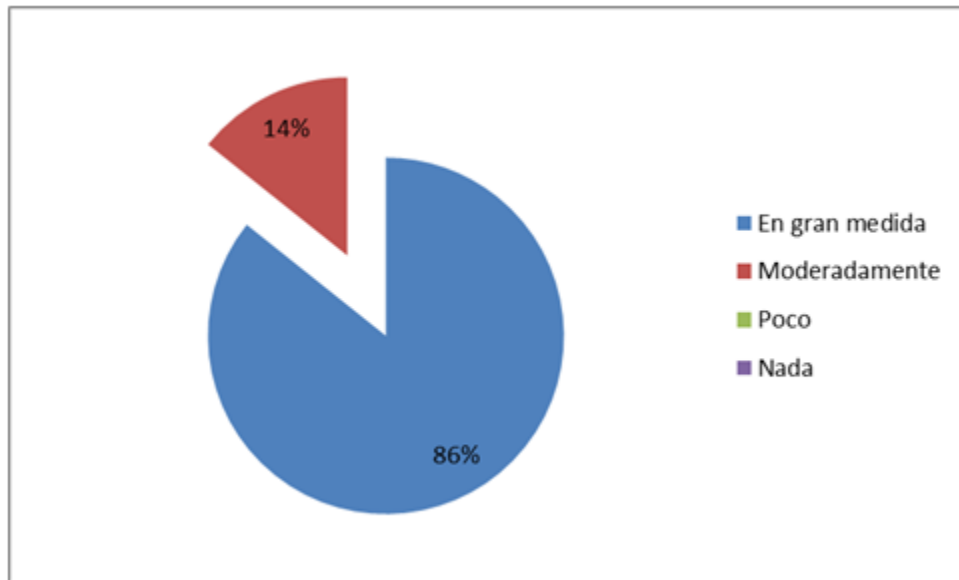
Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

### **Interpretación:**

Según la entrevista realizada se evidencia que cerca del total de usuarios y clientes manifiestan que en gran medida el sitio Webquest ayuda en la formación de conocimientos para mejorar en la administración del dinero, y un mínimo de los entrevistados establece que es moderado. Por lo tanto se puede decir que en su mayoría consideran que el sitio Webquest se ha desarrollado de manera muy creativa para apoyar en el proceso de enseñanza.

6. **¿Cree usted que el sitio web educativo le permite plantear en la práctica diaria el cómo ahorrar?**

Gráfico 49. Diagrama de planeación en la práctica diaria



Elaborado por: Margoth Rocío Aguilar Gallardo  
Fuente: Cuestionario a usuarios y clientes de la Mutualista

**Interpretación:**

Se demuestra de esta manera que usuarios y clientes mayoritariamente consideran que el sitio Webquest ha ayudado en gran medida a llevar a la práctica la planeación diaria ya que se ven reflejados en un ahorro responsable. En conclusión se diría que los usuarios y clientes consideran que el sitio les ha orientado de manera adecuada a la práctica del ahorro.

## Capítulo 6

# Conclusiones y Recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

1. Mediante el desarrollo de un sitio Webquest para la educación de usuarios y clientes del sector financiero se pudo determinar que este promueve el conocimiento de sus derechos como parte de la defensoría del cliente.
2. A través de la fundamentación teórica tanto de Webquest como de educación financiera se ha podido establecer un contenido amplio y valioso en el propósito de educar a usuarios y clientes del sector financiero.
3. Para la elaboración de la Webquest se han seleccionado contenidos de educación financiera acorde al público objetivo al que va dirigido de modo que de manera práctica puedan servir como guía de educación. La investigación fue efectuada tanto en campo al levantar información de clientes y usuarios del sistema financiero, así como de laboratorio al diseñar y programar la página.
4. De manera efectiva se pudo elaborar el sitio Webquest con herramientas Web 2.0. que se ajustan a los requerimientos actuales de las plataformas digitales usuales.
5. Para determinar la efectividad de la plataforma se aplicó una prueba piloto a 15 personas entre clientes y usuarios de Mutualista Ambato, lo que nos permitió determinar una puntuación aceptable de 8,6/10, esto indica que el contenido de la página es muy aceptable.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Proponer y exigir a las autoridades competentes de las instituciones del sistema financiero los métodos necesarios y medios para informar a la ciudadanía sobre la importancia de la educación financiera y la función del Defensor del Cliente que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de información.
2. Mantener una fluida comunicación entre los funcionarios de las entidades financieras y los Defensores del Cliente para que se pueda capacitar a los usuarios y clientes con el objetivo de que empiecen a controlar y planificar su dinero de una forma correcta para lograr una economía más estable a futuro.
3. Es importante que la Superintendencia de Bancos busque maneras estratégicas para controlar que las instituciones financieras capaciten a los usuarios con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos ya que todo esto son disposiciones legales.

## **Apéndice A**

**Encuesta aplicada a usuarios, clientes de la Asociación de Ahorro y crédito de la Mutualista Ambato.**

### **CONOCIMIENTOS DEL SISTEMA FINANCIERO ECUATORIANO**

1. ¿En la actual situación económica en que Instituciones Financieras usted confía para ahorrar o guardar su dinero de una forma segura?
2. ¿Quién considera usted que establece la tasa de interés y mora para las Instituciones Financieras del Ecuador?
3. ¿Usted se considera estar en la Central de Riesgo por mantener transacciones bancarias en el sistema financiero?
4. ¿Quién controla las actividades económicas y servicios de seguridad social de las Instituciones Financieras?

### **CONOCIMIENTO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DEL ECUADOR.**

5. Seleccione el medio de pago que utiliza para realizar compras
6. ¿Cuál de estos productos o servicios son los que usted utiliza o ha utilizado con más frecuencia?
7. ¿Usted usa medios electrónicos para monitorear su situación financiera como las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, otros?

### **CONOCIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTO**

8. ¿Piensa usted que la implementación de un sitio web educativo debe centrarse en aspectos importantes de la planeación para la vida como el ahorro, la planificación y la inversión para mejorar los hábitos de ahorro?
9. ¿Acostumbra tener un registro de control para sus ingresos, gastos de alimentación, pasajes, vestimenta, ahorros deudas y otros?
10. ¿Sabe usted cómo realizar un presupuesto para lograr los objetivos financieros planteados?

### **DEFENSOR DEL CLIENTE Y DERECHOS, OBLIGACIONES DEL USUARIO**

11. ¿Conoce usted que los Bancos, Sociedades Financieras y Mutualistas tienen un defensor del cliente para proteger sus derechos y brindar solución cuando reciban un trato inapropiado o existan cláusulas abusivas que vayan en desmedro de sus derechos?
12. ¿A través de qué medios publicitarios usted se informa de las funciones del Defensor del Cliente del Sistema Financiero?
13. ¿Cómo califica usted la atención al cliente de la entidad financiera que le presta sus servicios?
14. ¿Cuándo usted contrata un crédito en alguna institución financiera se percató de dar lectura a toda la documentación?

## Apéndice B

### Encuesta aplicada al personal Administrativo de la Asociación de Ahorro y crédito de la Mutualista Ambato.

1. ¿Considera importante que los contenidos del sitio web referentes al programa de educación financiera deben estar relacionados con la disposición de la Constitución de la República y la disposición legal vigente?
2. ¿Cree usted que el uso de medios electrónicos facilita monitorear la situación financiera como las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, otros?
3. ¿La institución tiene un portal de educación financiera donde se pueda informar sobre modelos de planeación de ahorro, gastos, presupuestos para los usuarios y clientes?
4. ¿Considera usted que es necesario difundir los derechos del usuario a través de medios de comunicación o tecnológicos para promover el cumplimiento de obligaciones de modo que exista igualdad y mesura en la relación entre clientes e institución?
5. ¿La implementación de un sitio web de educación financiera debe centrarse en aspectos importantes de la planeación para la vida como el ahorro, la planificación y la inversión para mejorar los hábitos de la economía a futuro?
6. Cuando un cliente contrata diferentes servicios y productos en la institución ¿usted explica en forma clara y transparente toda la información para que el usuario este conforme?
7. ¿Considera usted que las IFIS deben tener algún medio publicitario dentro de la institución para que los usuarios conozcan las funciones del defensor del cliente?

## Apéndice C

### Modelo de la encuesta final del personal administrativo.

1. ¿Considera usted que el diseño del sitio Webquest de educación financiera le resulto fácil de utilizar?
2. ¿Califique en la siguiente escala su experiencia global de este sitio web educativo?
3. Con respecto a los contenidos de educación financiera para la facilidad de aprendizaje ¿le resulta de interés?
4. ¿Considera usted que las actividades de aprendizaje definidas en el programa de educación son apropiadas y acordes a los temas planteados?
5. ¿Cuántas horas semanales dedico a este programa de educación financiera?
6. ¿Cree usted que los materiales de enseñanza han sido creativos, dinámicos e interactivos?

## Apéndice D

### Modelo de la encuesta final a los usuarios y clientes

1. ¿Considera el sitio de educación financiera fácil de manejar?
2. ¿Piensa usted que las actividades del programa de educación del sitio web son fáciles de realizar?
3. ¿Cree usted que el sitio web educativo le ha servido como apoyo para mejorar el registro de control de gastos y el plan de ahorro económico?
4. ¿Considera usted que el sitio web de educación financiera le ha permitido tomar en cuenta sus opiniones y discreciones personales?
5. ¿Considera usted que el desarrollo del sitio web ha servido de apoyo para la formación de conocimientos de los conceptos de los diferentes productos y servicios?
6. ¿Cree usted que el sitio web educativo le permite plantear en la práctica diaria el cómo ahorrar?

## Referencias

- Bernabé, & Adelle. (2012). *Las Webquest en la educación superior*. New York: Pearson.
- Brochar, J. (2001). *XML Conceptos e implementación, Recursos informáticos*. Barcelona: Editions ENI.
- Cabero. (2007). *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educativa*, Madrid: Mc Graw Hill/Interamericana de España.
- Cabero Almenara, J. (2007). *Tecnología Educativa*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Calvo, A., Parejo, J. A., Rodríguez, L., & Cuervo, A. (2014). *Manual del sistema financiero español*. Barcelona: Planeta.
- Carvajal, J. (2008). *Educación Financiera y Bancarización en México*. México: CEEDE.
- Cobo, A., Rocha, R., Perez, R., & Gómez, P. (2005). *PHP y MySQL: Tecnología para el desarrollo de aplicaciones web*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Cortez, A. d. (2014). *LAS WEBQUEST COMO ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE EN EL ÁREA DE CIENCIAS NATURALES*. Cuenca: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Critic, C. (2015). dirección es: <https://www.cmscritic.com/awards/>.
- Cukierman, U., Rozenhauz, J., & Santángelo, H. (2009). *Tecnología Educativa, Recursos, modelos y metodologías*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Espino Ayala, J. (2005). *Economía del sector público mexicano*. México: Esfinge.
- Firtman, M. (2007). *Ajax Web 2.0 para profesionales*. Mexico: Alfa Omega.
- Floril, C. A. (2013). *La Webquest como metodología del aprendizaje basado en proyectos colaborativos para la Educación Superior y su incidencia en el aprendizaje significativo de los estudiantes de programación de la Escuela de Ingeniería Mecánica de la ESPOCH*. Riobamba: ESPOCH.
- Gallegos Riofrio, R. (2006). *Tecnologías apropiadas para la educación*. Quito: Camara Ecuatoriana del Libro.
- Gallegos, E. E. (2014). *EL USO DE LAS WEBQUEST Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DEL APRENDIZAJE DE MATEMÁTICAS*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Garcia, A., Muñoz, V., & Hernández, A. (2013). *Recursos tecnológicos para la enseñanza e innovación educativa*. Barcelona: Editorial Síntesis S.A.
- Garcia, A., Muñoz, V., & Hernandez, A. (2013). *Recursos tecnológicos para la enseñanza e innovación educativa*. Barcelona: 2013.
- Garcia, A., Valcarcel, M., & Repiso. (2003). *Educación y Tecnología*. Madrid: La Muralla.

- García, Muñoz, & Hernández. (2013).  
<https://www.cmscritic.com/awards/>, C. C. (s.f.).
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Iwan, S. (2002). *Marketing 3.0*. Madrid: LID.
- Kristiano, R., & Guzman Herrera, E. (2014). *Educación e inclusión financiera*. México: RLEE.
- Levis, D., & Gutierrez Ferrer, M. L. (2008). *¿Hacia la herramienta educativa universal?* Mexico: Pearson Education.
- Lozano. (2011).
- Luca de tena, J. ((2008).). *Creación y diseño Web profesional*. Madrid: : Grupo Anaya, S.A.
- Mishkin, F. (2008). *Moneda, banca y mercados financieros*. México: Pearson Education.
- My SQL. (2016). *My SQL*. Obtenido de <https://www.mysql.com/products/>
- Pérez López, C. (2007). *Administración de sitios y páginas web con macromedia Dreamweaver 8*. Madrid: Alfa y Omega Grupo Editor S.A. de V.C.
- PHP. (2016). *PHP*. Obtenido de <http://php.net/>
- Pomboza Floril, C. A. (2013). *LA WEBQUEST COMO METODOLOGÍA DEL APRENDIZAJE BASADO EN PROYECTOS COLABORATIVOS PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR Y SU INCIDENCIA EN EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO DE LOS ESTUDIANTES DE PROGRAMACIÓN DE LA ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA DE LA ESPOCH*. Riobamba: ESPOCH.
- Pontoriero, M., & Pereiras, L. (2015). *Código Civil y Comercial de la nación comentado*. Buenos Aires: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación.
- Quintana Albalat, J., & Higuera Albert, E. (2009). *LAS WEBQUESTS, UNA METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE COOPERATIVO, BASADA EN EL ACCESO, EL MANEJO Y EL USO DE INFORMACIÓN DE LA RED*. Barcelona: ICE y Ediciones Octaedro, S.L.
- Rojas Orduña, O. I., Antunez, J. L., Del Moral, J. A., Gelado, J. A., & Casas Alatríste, R. (2007). *Web 2.0 Manual no oficial de uso*. Madrid: Business & Marketing School.
- Romero, I. O., & Scherer Lei, A. O. (2009). *El cliente y la calidad en el servicio*. México: Trillas Sa De Cv.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2013). *LIBRO I NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO*. Quito: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2013). *Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Word Press. (2016). *Word Press*. Obtenido de <https://es.wordpress.org/>

Zambrano Ayala, W. R. (2012). *Modelo de aprendizaje virtual para la educación superior MAVES basado en tecnologías Web 3.0*. Colombia: Ecoe Ediciones.