



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC

*Resolución RPC-SO-22-No.558-2021*

#### PROYECTO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

<b>Título del proyecto:</b>
<b>Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras</b>
<b>Línea de Investigación:</b>
<b>Procesos pedagógicos e innovación tecnológica en el ámbito educativo</b>
<b>Campo amplio de conocimiento:</b>
<b>Educación</b>
<b>Autor:</b>
<b>Rubén Darío Herrera Lozada</b>
<b>Tutor:</b>
<b>MSc. René Ceferino Cortijo Jacomino</b>

Quito – Ecuador

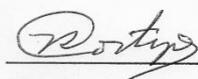
## APROBACIÓN DEL TUTOR



Yo, MSc. René Ceferino Cortijo Jacomino con C.I: 1717232035 en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación titulado: Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras.

Elaborado por: Rubén Darío Herrera Lozada, de C.I: 1709168866, estudiante de la Maestría: Educación, mención: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC de la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL (UISRAEL)**, como parte de los requisitos sustanciales con fines de obtener el Título de Magister, me permito declarar que luego de haber orientado, analizado y revisado el trabajo de titulación, lo apruebo en todas sus partes.

Quito D.M., 04 de abril de 2023



Firma

## DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE



Yo, Rubén Darío Herrera Lozada con C.I: 1709168866, autor/a del proyecto de titulación denominado: Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras. Previo a la obtención del título de Magister en Educación, mención Gestión del Aprendizaje Mediado por TIC.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar el respectivo trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Tecnológica Israel los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor@ del trabajo de titulación, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital como parte del acervo bibliográfico de la Universidad Tecnológica Israel.
3. Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de prosperidad intelectual vigentes.

Quito D.M., 03 de abril de 2023

---

**Firma**

## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DECLARACIÓN DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL ESTUDIANTE	3
INFORMACIÓN GENERAL	1
Contextualización del problema	1
Problema objeto de investigación	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos	5
CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	6
1.1 Contextualización general del estado del arte	6
a) Fundamentos de las garantías financieras	6
b) Marco Conceptual	6
c) Base Teórica	6
d) Bases de las teorías de aprendizaje	9
I) El conductismo	9
II) El constructivismo	9
III) El cognitivismo	10
IV) Las TIC (Tecnologías de la información y Comunicación)	11
1.2 Proceso investigativo metodológico	12
a) Enfoque de investigación	12
b) Tipo de investigación	13
c) Métodos, técnicas y herramientas	13
1.3 Análisis de resultados	13
CAPITULO II: PROPUESTA	15
2.1 Fundamentos teóricos aplicados	15
2.2 Descripción de la propuesta	17
2.3 Validación de la propuesta	24
2.4 Matriz de articulación de la propuesta	26
CONCLUSIONES	27
RECOMENDACIONES	28

Bibliografía	29
ANEXOS	32

#### Índice Tablas

Tabla 1. Análisis de Teorías. Fuente: Elaboración propia	11
Tabla 2. Análisis de resultados. Fuente: Elaboración propia	13
Tabla 3. Análisis de resultados. Fuente: Elaboración propia	14
Tabla 4. Sitio Web página inicio. Fuente: Elaboración propia	17
Tabla 5. Sitio Web página procesos. Fuente: Elaboración propia	19
Tabla 6. Validación propuesta. Fuente: Elaboración Propia	25
Tabla 7. Valoración Cuantitativa. Fuente: Elaboración Propia	25
Tabla 8. Valoración Cualitativa. Fuente: Elaboración Propia	25

#### Índice Gráficos

Ilustración 1. Proyección Pedagógica. Fuente: Elaboración propia	16
Ilustración 2 Sitio Web página inicio. Fuente: Elaboración propia	18
Ilustración 3 Modelo Addie y el diseño instruccional : Elaboración propia	18
Ilustración 4. Productos Financieros y Garantías frecuentes : Elaboración propia	19
Ilustración 5. Flujo del proceso en Ultimus. Fuente: Elaboración Mutualista Pichincha	22
Ilustración 6. Pagina Evaluación: Elaboración propia	23
Ilustración 7. Firma Digital: Elaboración propia	24
Ilustración 8. Matriz de Articulación. Fuente: Elaboración Propia	26

## INFORMACIÓN GENERAL

### Contextualización del problema

Un factor de crecimiento en la economía actual es el otorgamiento de crédito a los clientes, que sea de fácil acceso a los servicios financieros, con menores costos y que esté avalado con tecnología de punta para un equilibrio financiera tanto para los usuarios como para la institución. Según datos de la Superintendencia de Bancos (2022, pág. varias), en julio del 2022 se han desembolsado 132.282 créditos en Ecuador y en el acumulado del año desde enero julio del 2022 son 951.054 créditos desembolsados si se compara contra la población económicamente activa representa el 11% de la población hasta julio de este año y si se compara contra el año 2021 con la misma población económica representa el 19% de la población.

Este tipo de información es una muestra de que las instituciones financieras tienen la responsabilidad de transmitir estos datos a sus Asesores de Negocios para que estén alineados con sus clientes cuando requieran solicitudes de créditos y/o garantías. Por eso, la creación de un sitio web permitirá el reforzamiento, actualización y aprendizaje sobre el manejo de estas solicitudes, además, brindará información relevante para los clientes, detallará: los tipos de documentación, normativas legales, levantamiento de garantías financieras vendidas a otras instituciones (detallando sus procesos y tiempos), etc.

Es decir, una herramienta digital e informativa como la creación de un sitio web es clave para el rendimiento y el conocimiento del personal (sobre todo de Asesores de Negocio) de Mutualista Pichincha.

Los instrumentos financieros nacen en la humanidad, a raíz de una necesidad de transar bienes y la existencia de los activos para que estos puedan ser cedidos, vendidos y lograr usufructo; así las hipotecas surgen en las civilizaciones Griega y Romana, el vocablo hipoteca proviene del Griego hypotheke, este referencia a algo que no se ve y que permanecía oculto, los romanos construyeron los cimientos del concepto actual de la palabra hipoteca que es muy análoga a la de nuestra época. La operación tiene su razón y evita el movimiento de una propiedad como garantía en la liquidación de una deuda.

En la edad medieval, se instauraron los registros de propiedad para que las transacciones tengan seguridad jurídica y, en la actualidad, la hipoteca tiene base en activos reales que respaldan deudas.

De la misma manera, se crearon varios documentos como: el *pagaré* (originario de la edad media) que asegura una promesa de pago; el *contrato* (originario de Roma) que transmite derechos y obligaciones y el *aval* (originario de Roma) que cumple estrictamente una obligación.

Según el portal Power Data (2013, párr. 3-9) los **acuerdos de Basilea**<sup>1</sup> han cambiado en relación del ritmo de los sucesos, con el objetivo de bajar al máximo las deudas de las entidades financieras y garantizar los mejores tiempos y recursos de respuesta ante los riesgos operacionales, de crédito de mercado y liquidez:

El acuerdo de **Basilea I**, se firmó en 1988, establece los principios básicos en los que debe fundamentarse la actividad financiera como el capital regulado, es un requisito de permanencia en la capacidad de absorber las pérdidas y de protegerse ante la quiebra. El capital debe ser suficiente para hacer enfrenar a los riesgos crediticios, mercado y tipo de cambio. El acuerdo establecía también que el capital mínimo de la entidad bancaria debía ser el 8% del total de los activos de riesgo (crédito, mercado y tipo de cambio sumados)

El acuerdo **Basilea II**, aprobado en 2004, la transición para su ejecución estuvo por aplicarse en España el 2008. Se desarrollaba el cálculo de los activos ponderados por riesgos lo que permitía a las entidades financieras se apliquen calificaciones de riesgo basadas en modelos internos, deberían estar previamente aprobadas por el un supervisor. El acuerdo se incorpora a las nuevas tendencias en mediciones y el seguimiento de las diferentes clases de riesgo. Se realizo énfasis en las metodologías internas como la revisión de las supervisiones y mucha disciplina de mercado.

El acuerdo de **Basilea III**, fue aprobado en diciembre del 2010, este intentó adaptar el tamaño de la crisis económica y financiera, atacando la exposición de una gran parte de las instituciones financieras en todo el mundo a los “activos tóxicos” los balances de los bancos y sus filiales o negocios alternos que circulaban en el mercado. El temor al efecto

---

<sup>1</sup> Según el portal Power Data, los acuerdos de Basilea son directrices elaborados por el comité de Basilea el que está formado por los Bancos Centrales de los países del G-10 y evitar con estos estándares situaciones de riesgo y pánico financiero, esta norma mundial evalúa la solidez de los bancos y su objetivo es frenar la disminución de capital al ofrecer reglas para la banca internacional

nocivo de caída en bloque y que pudiera causar insolvencias en los bancos, hizo que se implementaran nuevas recomendaciones como son:

- Los criterios en el aumento del volumen de capital para asegurar su mayor capacidad para absorber pérdidas serán más rígidos.
- Los criterios de cálculo de los riesgos para disminuir el nivel de exposición real deben modificarse.
- La creación de contingentes en los capitales durante los ejercicios buenos permitirá hacer frente al cambio de ciclos económicos.
- Introducir una nueva ratio de apalancamiento financiero como solución complementaria al ratio de solvencia (Power Data, 2013, párr. 3-9)

Por otro lado, en Ecuador, el sistema de garantías refleja varias directrices que están normadas por el Estado. Un informe del Ministerio de Desarrollo Productivo Argentino y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2021, pág. 19-20) detallan que, el sistema de garantías públicos y privados ecuatorianos se rigen con base en la Constitución de 2008 que promueve el acceso a créditos se otorgue por el Estado. Existen dos entidades reguladoras de garantías y créditos: Fondo Nacional de Garantías (FNG) y Corporación Financiera Nacional (CFN).

La primera es referente a la Junta del Fideicomiso integrada por los ministros de la Producción, Política Económica y Desarrollo Social. La segunda es la entidad pública que impulsa el desarrollo del país para brindar servicios financieros a las micro y pequeñas empresas, inclusive la CFN actúa como Secretaría Técnica del FNG debido a que cuenta con varias líneas de crédito (exclusivos para micro y pequeñas empresas) a través de convenios con Bancos, Cooperativas de Crédito y Mutualistas.

En el caso de instituciones del sector de la economía popular y solidaria, precisamente Mutualista Pichincha, los asesores desconocen de las garantías financieras de los créditos a los clientes y público en general, debido a la ausencia de herramientas digitales propias de la institución y de procesos que capaciten sobre los tipos y la importancia de estos documentos.

## **Problema objeto de investigación**

Durante la Pandemia de la Covid-19 ocasionó que las empresas, empleados y clientes se reincorporen a sus actividades habituales; debido a la falta de producción que causó cierre de varios negocios y pérdidas económicas considerables.

En relación con este hecho, hubo la necesidad de actualizar los conocimientos a los empleados sobre temas laborales (procesos de desarrollo, atención a clientes) y temas sensibles (manejo de estrés, burnout, TIC's, etc.). Mutualista Pichincha, en el 2021, realizó un test de conocimientos a los oficiales operativos de la Agencias Regionales, en la que incluye temas de: **Garantías Financieras** por tipo de clasificación para el ingreso y **Registro Adecuado en la Custodia de Valores** de acuerdo al tipo de operación desembolsada que incluyen créditos con garantías hipotecarias y se identifica la capacitación de documentación obligatoria y los riesgos que acarrea el incumplir esta omisión.

Con el seguimiento al test realizado operaciones de crédito se identificó que los Asesores de Negocios, aparte de tener mayor y mejor conocimiento sobre garantías financieras en el manejo de documentos valorados, se debe fortalecer conocimientos y manejo de riesgos crediticios porque son los encargados de respaldar el impacto de documentación ante los clientes y en la institución para evitar derivaciones legales y llegar a pérdidas financieras.

Es decir, que si la institución contribuye con capacitaciones permanentes y actualizadas que estén sustentadas en herramientas digitales mejorará el aprendizaje de los Asesores de Negocios sobre garantías financieras en Mutualista Pichincha, sin embargo, es una alternativa por evaluar.

## **Objetivo general**

Diseñar un sitio web para el aprendizaje de garantías financieras dirigido a los Asesores de Negocios de Mutualista Pichincha en Quito Ecuador.

## **Objetivos específicos**

- Contextualizar los fundamentos teóricos sobre el manejo de Garantías según las normativas vigentes.
- Determinar los recursos tecnológicos e informáticos para la creación del sitio Web.
- Diagnosticar las herramientas flujos y procesos requeridas el sitio Web

- Valorar el diseño del sitio Web por medio de especialistas para verificación de funcionalidad e impacto en la atención a clientes y Asesores de Negocio de Mutualista Pichincha.

### **Vinculación con la sociedad y beneficiarios directos**

Esta investigación está dirigida a los profesionistas dedicados al ámbito financiero, sobre todo a los Asesores de Negocio de la empresa privada Mutualista Pichincha, para que su provecho laboral tenga un sustento propio de la institución con herramientas web que permitan mejorar las habilidades comunicacionales sobre solicitudes de créditos y/o garantías con los clientes.

Los clientes también serán beneficiarios de esta investigación porque recibirán mayores y mejores opciones de créditos y/o garantías con información relevante y con una herramienta web que lo respalde.

## CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

### 1.1 Contextualización general del estado del arte

En este trabajo de titulación se utilizan diferentes fuentes teóricas que dan sustento a la propuesta planteada; en especial se aborda los fundamentos de las garantías financieras, las bases de las teorías de aprendizaje que están presentes en la propuesta y las particularidades de las tecnologías de la comunicación (TIC) su impacto a la educación.

#### a) Fundamentos de las garantías financieras

Las garantías financieras son documentos normados por las leyes y resoluciones que utilizan las entidades Financieras (Bancos Cooperativas Mutualistas) las que aseguran que las deudas que contrae un cliente van a ser honradas o cubiertas de manera normal, cuando un deudor solicita un préstamo o un crédito es necesario aportar algún tipo de garantía financiera, como un aval o un bien mueble o inmueble que garantizara los valores por honrar del deudor hacia el acreedor financiero.

#### b) Marco Conceptual

En la normativa vigente el Ecuador posee el LIBRO I.- Normas Generales en aplicación de la Ley general de Instituciones del Sistema Financiero Ecuatoriano Título IX. Capítulo IV categorización y valoración de las Garantías Adecuadas la que detalla Garantías constituidas en el País, Garantías constituidas en el exterior y otras garantías.

#### c) Base Teórica

Se consideran garantías financieras al cumplimiento de obligaciones adquiridas con cualquier tipo de entidad (sobre todo bancaria), es decir, es un aval de que tanto el deudor y como el acreedor proporcionan seguridad en caso de que no se cumpla con lo pactado o surja un problema y/o inconveniente.

Sin embargo, para Zunzunegui (2006, pág.2) destaca que la importancia de *las garantías financieras es que, los deudores tengan mayor facilidad de acceso al crédito que deseen y en mejores condiciones*, sin embargo, los deudores, a pesar de tener más beneficios para acceder a un crédito, también deben cumplir sus responsabilidades del mutuo acuerdo.

Para Puy Fernández (2016, pág. 44) se refiere a que *“las garantías financieras tienen siempre un origen negocial”* que es necesario que el deudor y acreedor tengan un pacto

unilateral para que se reconozca por ley cuando uno de ellos no llegara a cumplir con el convenio.

Para contextualizar información financiera acerca de créditos y/o las garantías se detallan algunos conceptos clave:

- **PIGNORACIÓN DE EFECTIVO E INVERSIONES:** Es garantizar la devolución del dinero prestado dejando una prenda. La pignoración sobre efectivo e inversiones pueden realizarse de una misma institución o por documentos generados por el Banco Central del Ecuador.
- **HIPOTECAS:** Es un derecho real que grava un bien inmueble y se utiliza para el financiamiento, para su compra. Las hipotecas pueden ser buques o aviones siempre que estén asegurados a favor de la institución financiera.
- **CERTIFICADOS DE DEPÓSITO O MERCADERÍAS:** Son documentos que sean de fácil realización emitidos por almaceneras que certifique calidad y cantidad.
- **FIANZAS SOLIDARIAS:** son otorgadas por instituciones con reconocida solvencia
- **CRÉDITOS DOCUMENTARIOS IRREVOCABLES:** Son generados por la banca Internacional con reconocido respaldo o letras de cambio avaladas y certificadas por instituciones miembros del ALADI (Asociación Latinoamericana de Integración).
- **FIDEICOMISO MERCANTIL EN GARANTÍA:** Corresponde a la transferencia de los bienes, dinero o valores a una institución autorizada para realizar esta actividad con el objetivo de garantizar obligaciones contraídas en favor de una institución financiera.
- **FACTURAS COMERCIALES NEGOCIABLES:** Es la relación con la venta de productos y servicios respaldados con póliza de seguros.
- **VALORACIÓN DE GARANTÍAS:** Son bienes reconocidos como una garantía apropiada que se acepta el valor comercial con bienes de similar característica para que puedan ser enajenados.
- **PERITOS:** Son evaluadores calificados por la SB (Superintendencia de Bancos) que pertenecen a colegios de profesionales con reconocida experiencia y solvencia moral que realizará de manera técnica y ajustada a la realidad del mercado (Superintendencia de Bancos, 2017, págs. 1-8).
- **G-10:** Esta formado los Bancos Centrales de los siguientes países: Alemania, Japón, Bélgica, Países Bajos, Canadá, Reino Unido, Estados Unidos, Suecia, Francia, Suiza, Italia.

## ¿Cuáles son los tipos de garantías financieras más comunes?

El pago de las garantías financieras dependerá de las condiciones y/o activo adquirido que pacten el deudor y el acreedor, pero hay tres garantías que la entidad BBVA (s.f. párr. 4-6) destaca como prioritarios:

- **Aval:** el medio del aval puede ser en una persona natural o jurídica. Si se produce una instancia de no pago por parte del primer deudor, por lo cual no se hace cargo de la deuda, el que posee el aval tendrá que asumir el cargo de la misma.
- **Hipoteca:** La institución financiera con la que se haya suscrito el activo financiero puede hacerse de una propiedad personal como garantía de darse el caso que se no exista el pago correspondiente.
- **Fianza o pignoración:** no es muy conocida , es una garantía que se deposita de forma anterior a la suscripción del contrato como un depósito a plazo o bienes, configurando una instrumento similar al de un aval voluntario.

Sin embargo, en Ecuador, la entidad encargada de facilitar las garantías financieras, sobre todo a las PYMES, es la Corporación Financiera Nacional, entidad que cuenta con el programa de Fondo Nacional de Garantías que, cuenta con los tipos de garantías antes mencionados, pero que tiene su propio portafolio para las PYMES:

- **MIPYMES Productivo Capital de Trabajo:** Se garantiza las operaciones crediticias para fines de producción con un destino al Capital del Trabajo, son obtenidas en las instituciones financieras privadas, para cubrir necesidades de liquidez de las empresas (CFN, 2022).
- **MIPYMES Productivo Activo Fijo:** Se garantiza las operaciones crediticias obtenidas en instituciones financieras privadas, cuyo fin es la obtención de activos fijos con un fin productivo que permite a las empresas aumentar y/o mejorar la capacidad operativa y eficiencia (CFN, 2022).
- **Escalamiento MIPYMES:** Posibilita el acceso a los créditos a microempresarios , pequeños y medianos que no poseen las garantías suficientes para respaldar una operación en el Sistema financiero en el que desarrollan cualquier tipo de actividad económica (CFN, 2022).

**En Ecuador, ¿Cuál es la documentación estándar para acceder a los diferentes tipos de garantías?**

Según la CFN (2022), entidad encargada de facilitar garantías a las PYMES, define los requisitos para el programa MIPYMES son:

- Personas Naturales o Jurídicas su nivel de ingresos y/o ventas en el último ejercicio contable será entre USD 0 hasta USD 5M.
- La Cobertura de techo será hasta el 50% del valor del crédito otorgado por la institución Receptora de la Garantía.
- Sin valor mínimo de garantía con un valor máximo de hasta USD 500K.
- Son sujetos de elección las MIPYMES que poseen calificación de riesgo “A” y “B”
- El monto techo del crédito es USD1.5M
- Todas las actividades socioeconómicas a excepción de las mencionadas en la lista de Exclusiones del Sistema de Gestión Ambiental (SGAS) de CFN B.P

Es decir que, en Ecuador, cualquier ciudadano (mayor de 18 años) está en condiciones de acceder a los diferentes créditos de la CFN, sin embargo, su historial bancario/crediticio y el cumplimiento de las exigencias de esta entidad son las acreedoras oficiales de las garantías.

Por otro lado, el *score crediticio*<sup>2</sup> que se considera en Ecuador y en países occidentales tiene base en rangos e índices internacionales. Por eso, que una institución financiera cuente con un respaldo sobre garantías financieras e historiales crediticios de sus clientes es fundamental para acceder a un crédito acorde a su score y cumpla sus metas personales.

#### **d) Bases de las teorías de aprendizaje**

##### **I) El conductismo**

Desde el proceso de enseñanza y aprendizaje en que los estudiantes son receptores de información plantea que el conocimiento es absoluto y cerrada sin opción a los argumentos según Posso, Barba y Otáñez (2020, párr. 9) el que cual desde esta definición posee las características para las evaluaciones con preguntas cerradas a aplicarse en la evaluación del sitio web

##### **II) El constructivismo**

El constructivismo parte de la teoría piagetiana en la construcción del conocimiento individual el que se realiza en la mente de las personas y en el que el aprendizaje surge del relacionar la información preexistente y da origen al crear nueva información de la revisión

---

<sup>2</sup> Según el medio Primicias (s.f.) define el score crediticio como calificaciones que reciben las personas que han accedido a créditos bancarios.

organización y diferenciación de los datos interpretándolo a su siquis interna como un nuevo conocimiento que en la extrapolación lo compara y define si es aplicable o no. (González–Tejero & Parra, 2011)

El movimiento constructivista en la educación reconoce la importancia de la experiencia social y la colaboración en el aprendizaje lo que se resume a la enseñanza aprendizaje partiendo de estos principios según González Flores (2002) (citado por Gallardo 2014), se denota que el aprendizaje implica un proceso interno personal que facilite con otros la construcción de saberes y conocimientos, depende del nivel de desarrollo cognitivo emocional y social de las personas además en las experiencias las que requieren y necesitan aprender a resolver problemas que en este caso la falta de conocimientos en garantías deriva a una mala atención o información incompleta que puede ocasionar riesgos. (UTM, 2020)

### III) El cognitivismo

Se basa en que el desarrollo afecta a la maduración cognitiva del conocimiento y no en el desarrollo físico, el desarrollo psicológico de sentimientos y aprendizaje de todo el entorno es el que coadyuva a generar la manera de pensar en interpretar el medio, teoría creada por Piaget.

La **teoría de Piaget** nos da el marco general en el ejercicio del error constructivo con las etapas de desarrollo cognitivo cultural y con el de adiestramiento en objetivos al mantener motivación, promover el aprendizaje activo y hacer del aprendizaje sin que se sienta desmotivado cuando comete errores (Noelia Olmedo Torre, 2017)

En la teoría enunciada por **Vygotsky** al ligar conocimientos desarrollo potencial y próximo que desarrollan el pensamiento crítico.

La aplicación de la **clase invertida** para los alumnos fortalece el conocimiento ya que el alumno se nutre la información macro y general de los temas a tratar de manera asincrónica y en la reunión sincrónica con el especialista el alumno presenta las inquietudes a los temas analizados o en su defecto el especialista realiza de manera general un tour sobre la materia con ejemplos que logran vincular el tema formal con la vida real logrando el objetivo de generar conocimientos.

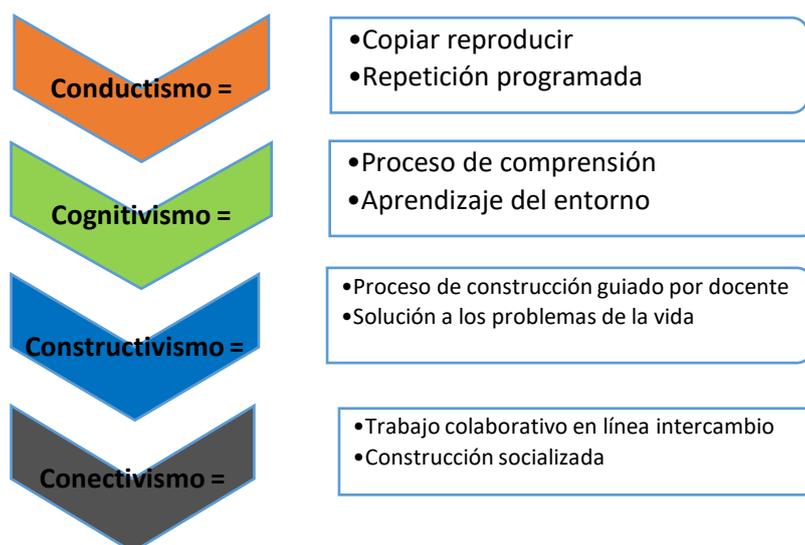


Tabla 1. Análisis de Teorías. Fuente: Elaboración propia

#### IV) Las TIC (Tecnologías de la información y Comunicación)

Las TIC es el conjunto de tecnologías que involucra el software y el hardware necesarios en el desarrollo para el procesamiento de información dirigida a la educación y otras ciencias del saber.

En el presente trabajo las TIC se utilizaron con el desarrollo de un sitio web que sirve de acopio de entradas y salidas para programas dedicados a que el conocimiento se trasmita de manera más atractiva al estudiante que logre captar su interés y entusiasmo por seguir aprendiendo de manera divertida con la ayuda de distintos elementos como YouTube, camtasia, goconqr, slides, ebook, wordwall, forms, chat, foros, etc.

Estos elementos son facilitadores a la enseñanza ya que la información de las normativas leyes resoluciones y procedimientos son los que corresponden al tema a aplicar en el proceso de enseñanza aprendizaje en este trabajo de investigación.

El diseño instruccional basado en Flipped Classroom nos da el marco referencial para aplicar el ABP (aprendizaje basado en problemas) el que se aplica en el marco conceptual en el desarrollo de un sitio Web ya que esta necesidad nace de un conocimiento previo y de los problemas presentados en la atención a clientes de acuerdo a reportes de reclamos y baja en la productividad por reprocesos los que se mitigan con la capacitación y aprendizaje en el sitio web.

## 1.2 Proceso investigativo metodológico

La investigación posee su metodología definida en métodos como son deductivo, inductivo, analítico, y sintético que tienen como objetivo el resolver problemas los que requieren de aplicaciones y procesos secuenciales y lógicos en búsqueda de un resultado y un objetivo el que en su aplicación genera conocimientos que pueden ser favorables o desfavorables sin embargo si crearon un nuevo saber.

En la búsqueda de un medio adecuado para la enseñanza que no dependa de tiempos y tampoco de fronteras apalanca el definir la creación del sitio web el que puede llegar a cualquier persona que desea conocer sobre el tema y lograr los objetivos planteados

### a) Enfoque de investigación

El enfoque de investigación en este trabajo es de carácter mixto el que se basa en elementos de investigación cuantitativa método deductivo e inductivo y la investigación cualitativa identificando los problemas reclamos y reprocesos para la búsqueda de soluciones a través de la capacitación y aprovechamiento de experiencias de los Asesores de Negocios.

Para Vásquez (2002, pág.124) detalla que los *Círculos de Calidad* son grupos de personas (de distintas áreas o departamentos) que se reúnen para identificar, analizar y resolver problemas vinculados con su unidad administrativa. Esto fomenta el cambio, la motivación y productividad de un equipo de trabajo para considerar sus ideas en proyectos y planes institucionales.

Sin embargo, si se evalúa un círculo de calidad, en este caso financiero dirigido a Asesores de Negocios se debe considerar un factor fundamental, el servicio. Por eso, como menciona Lovelock et al. (2004, pág. 500) destaca que la *“Deficiencia del Conocimiento es la diferencia entre lo que creen los proveedores del servicio que esperan los clientes, las necesidades y expectativas reales de éstos”* es decir, cuando un asesor no tiene el conocimiento suficiente sobre los procesos y además que la información no este respaldada en una herramienta digital, es probable que existan desviaciones de los asesores al momento de transmitir información a los clientes.

Ahora, según Larroulet & Mochón (2000, pág. 12), para detallar un proceso metodológico nuevo para una entidad financiera (gracias a los círculos de calidad) se posee tres fases: la primera se observan los acontecimientos y se cuestiona la razón del por qué puede

existir una determinada relación, la segunda, se identifica una serie de hipótesis y se enuncia una teoría que intenta explicar los acontecimientos observados y la tercera contrapone y verifica las predicciones o posibilidades de la teoría para cruzar contra los datos.

### b) Tipo de investigación

Para esta investigación se tomó la investigación de campo con test de resultados sobre los conocimientos en levantamientos de garantías y el que requiere de una metodología mixta al utilizar información cualitativa y cuantitativa para resolver el problema planteado de la creación de un sitio web para los Asesores de Negocio de Mutualista Pichincha.

### c) Métodos, técnicas y herramientas

El método para esta investigación será deductivo-observatorio para recopilar y verificar la creación e interactividad de causa y efecto del sitio web con la información planteada a lo largo de este proyecto.

La herramienta para utilizar será: encuestas en línea y test a través de Microsoft Forms a los Asesores de Negocio en las diferentes agencias de Mutualista Pichincha para conocer su interés sobre información y sitios web relacionados sobre créditos y/o garantías financieras.

## 1.3 Análisis de resultados

Para identificar los conocimientos relacionados a los levantamientos de garantías financieras se realiza un test de conocimientos a 61 Asesores de Negocios referente a temas de garantías y procedimientos internos, como resultado se posee los siguientes datos:

Cantidad Evaluada	Evaluación
1	2%
3	5%
12	20%
21	34%
24	39%
61	100%

Tabla 2. Análisis de resultados. Fuente: Elaboración propia

Esta información denota que se debe reforzar los conocimientos en el 27 % de los Asesores de Negocios



Tabla 3. Análisis de resultados. Fuente: Elaboración propia

Se identifica que en test realizado el 73% posee conocimientos satisfactorios, la falta de conocimientos en la atención a los clientes puede generar riesgos financieros y reputacionales. El diseño del sitio web con información amplia del tema y de temas relacionados fortalece los vínculos con los clientes generando excelentes experiencias con los clientes.

## CAPITULO II: PROPUESTA

### 2.1 Fundamentos teóricos aplicados

El incorporar en la Mutualista Pichincha un sitio web que posea temas de interés y que son de interacción diaria entre funcionario y los clientes logra desarrollar conocimientos y experiencias satisfactorias con los clientes, el impacto que el cliente sea el centro de atención generar sentido de responsabilidad y un efecto multiplicador de buenas experiencias. Para los cual el modelo a aplicar es el siguiente:

- Presentación del sitio
- Visión del sitio
- Contacto
- ¿Qué es Custodia?

Partiendo de la presentación se posee los Temas que son:

- Inicio
- Garantías
- Firma Digital

El presente trabajo aporta a los conocimientos sobre las garantías financieras desde la perspectiva de la aplicación en las transacciones de los créditos a los clientes en las instituciones financieras, la relevancia de conocer que son y como estos documentos generan movimientos financieros los que en su naturaleza están creados para el movimiento de capitales y con ellos satisfacer necesidades y generar fuentes de trabajo.

En la proyección pedagógica nace del cognitivismo del conocer y las experiencias, las que requieren construcción de nuevos conocimientos por la dinámica de las experiencias y problemas a ser resueltos en la búsqueda de soluciones viables y óptimas a los clientes, lo que conlleva que el conectivismo por medio de las herramientas tecnológicas faciliten el aprendizaje mediante las TIC que integran lo enunciado con diferentes componentes que son dependientes entre sí y que no requieren un orden específico como el componente teórico – componente práctico- componente metodológico- las TIC .

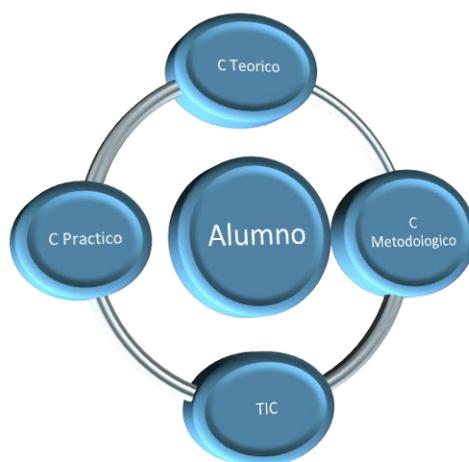


Ilustración 1. Proyección Pedagógica. Fuente: Elaboración propia

Los elementos metodológicos presentes en este trabajo y por el segmento de alumnos a los que va dirigido el sitio web posee ABP el aprendizaje basado en problemas con el desarrollo del modelo ADDIE y el lograr el crecimiento significativo el que favorece a los estudiantes y a los clientes.

Con la implementación del sitio web en que las herramientas TIC son el vínculo entre los alumnos y los conocimientos ya que los alumnos si poseen los medios tecnológicos para su acceso ya sea desde un equipo móvil o en sus estaciones de trabajo en que poseen un computador y el acceso a internet.

Los alumnos que accederán a la información oscilan entre los 23 a 30 años con estudios superiores en muchos de los casos lo que facilita en gran medida el fácil acceso y manejo de las herramientas diseñadas para el aprendizaje, enfocándonos en la entrega de la información más la experiencia, logrando conocimientos significativos en favor de las actividades que realizan para un servicio eficaz en pro de los clientes con la mejora y optimización de tiempos al reducir los reprocesos.

Las **teorías del minimalismo** está centrado en el usuario e implica que el alumno hace tareas reales que nace de las teorías de Piaget con el de adiestramiento con objetivos de mantener motivación,

En este desarrollo del sitio Web en plataforma JIMDO se aplica la metodología mixta al utilizar información cualitativa y cuantitativa **que desembocan en el diseño instruccional** que posee modelo de aplicación para lograr un proceso secuencial ordenado y coherente el que se

define en **análisis diseño desarrollo implementación y evaluación**, esta secuencia fortalece al diseño instruccional en el que se presentan las herramientas y recursos tecnológicos que son los elementos a implementar en el sitio web diseñadas para el aprendizaje del estudiante en un medio que rompe fronteras tiempo y espacio.

## 2.2 Descripción de la propuesta

Diseño de un sitio Web el que se diseña en plataforma de **Jimdo** la que facilita el acceso a cualquier persona y desde cualquier lugar, la información de contenido del sitio web permite acceder a resoluciones y Normativas vigentes relacionadas con las garantías y los documentos financieros que son descargables, el tipo de diseño utilizado se basa en el modelo instruccional ADDIE, el cual posee la secuencia de procesos de análisis diseño desarrollo implementación y evaluación.

Página de Inicio presentación general

Quien soy	<ul style="list-style-type: none"><li>•Se presenta el currículo en PDF</li><li>•El propósito del autor</li></ul>
Modelo Instruccional	<ul style="list-style-type: none"><li>•Libro digital en Calameo de Addie</li><li>•Imagen del modelo pedagógico de articulación de enseñanza en Flipped Classroom</li></ul>
Prductos	<ul style="list-style-type: none"><li>•Descripcion de garantias mas Comunes</li><li>•hipotecaria-quiografaria-prendaria</li></ul>

Tabla 4. Sitio Web página inicio. Fuente: Elaboración propia



Ilustración 2 Sitio Web página inicio. Fuente: Elaboración propia

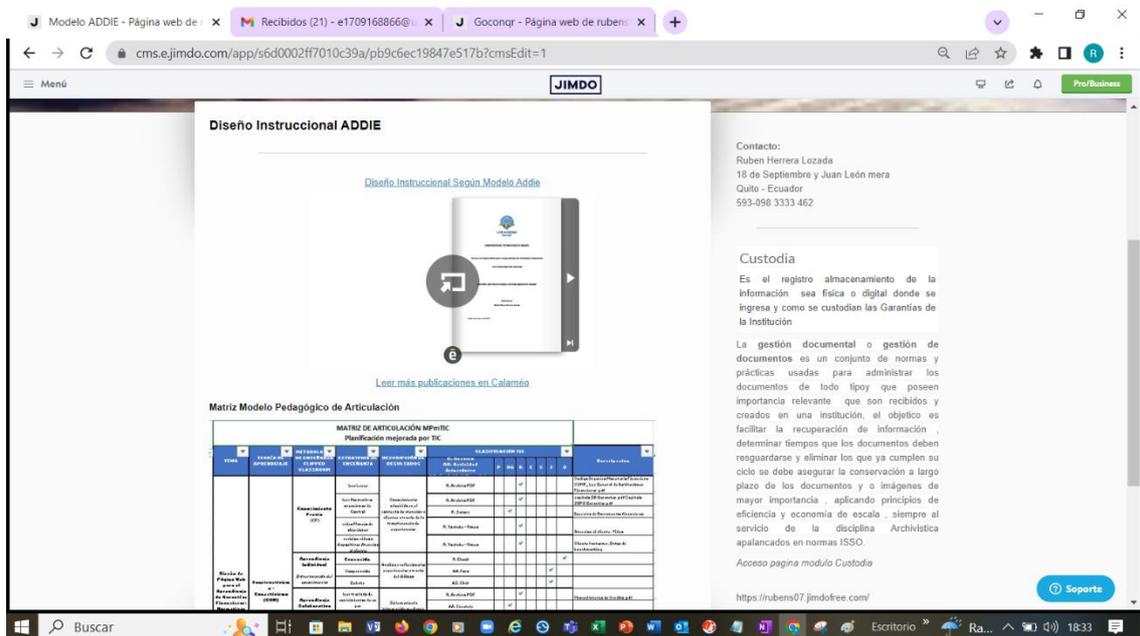


Ilustración 3 Modelo Addie y el diseño instruccional: Elaboración propia

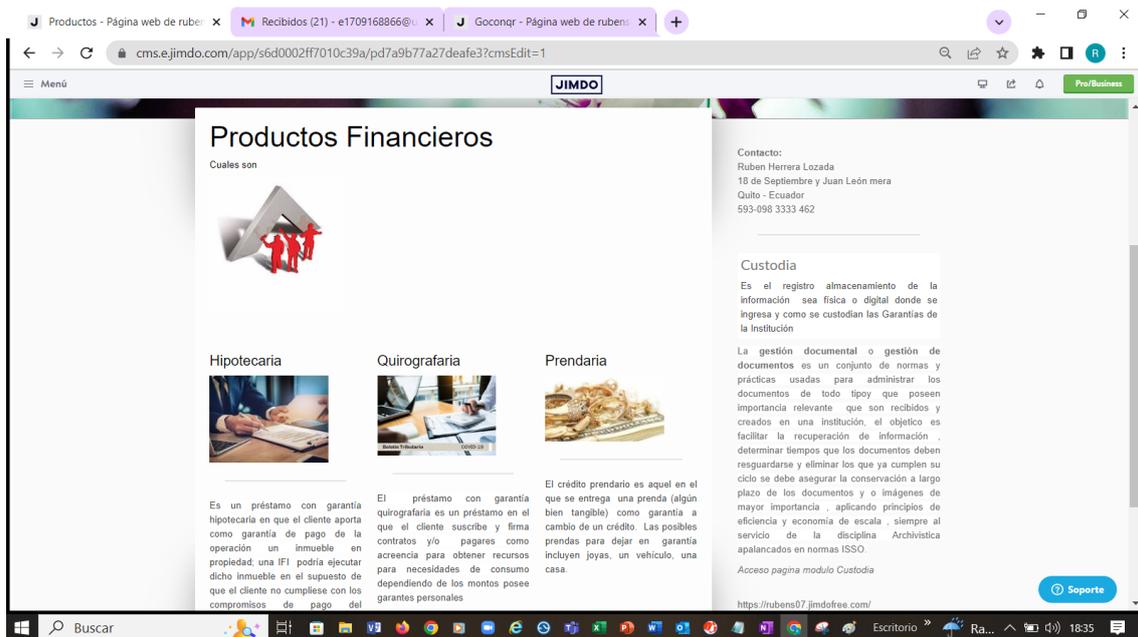


Ilustración 4.Productos Financieros y Garantías frecuentes : Elaboración propia

En el siguiente Módulo se denomina Garantías

En este módulo consta el desarrollo de los temas a tratar que requieren del aprendizaje de los alumnos como son los Aspectos legales, Aspectos Normativos con los documentos de soporte con las instituciones de control como Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Junta de Regulación Monetaria y Financiera y del Mercado de Valores

En la pestaña procesos se posee herramientas externas logrando un sitio web 3.0

Manejo documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video de manejo documental - en Youtube</li> </ul>
Funcionamiento Custodia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación Slides</li> </ul>
Tutorial levantamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Video tutorial - en Youtube</li> </ul>
Clasificación Créditos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En goconqr mapa mental clasificacion</li> <li>• Video manejo de prendas oro</li> </ul>

Tabla 5.Sitio Web página procesos. Fuente: Elaboración propia

Página foro para envío de inquietudes de los estudiantes

### **Preguntas que generan debate y conocimiento:**

Las hipotecas pueden ser abiertas o Cerradas ¿qué las diferencian?

En los créditos sobre firmas se contempla a las tarjetas de Crédito, ¿Por qué?

Los avalúos de vivienda poseen varios valores, ¿cuáles son y para qué sirven?

En las titularizaciones la administración de los clientes se pasa a la CTH (Corporación de Titularización Hipotecaria) ¿cuál es el traslado?

¿En los créditos de Vehículos que documentos se considera como el avalúo al mismo?

En los créditos prendarios existe un avalúo a las joyas, ¿cómo se determina el valor?

En la cartera vendida ¿quién es el administrador de los clientes?

El levantamiento de garantía hipotecaria se registra ante un notario y en registro de la propiedad, ¿Por qué?

El levantamiento de garantía vehicular se registra ante un notario y en el registro mercantil, ¿Por qué?

¿Se puede generar un nuevo crédito con una garantía hipotecaria cancelada?

¿Cuál es el porcentaje máximo de endeudamiento de un cliente para acceder a un crédito?

En los créditos VIS (vivienda de interés social) ¿cuál es el monto máximo?

En los créditos VIP (vivienda de interés Público) ¿cuál es el monto máximo?

¿Los constructores deben estar calificados por el MIDUVI, para un crédito VIS y VIP ¿Por qué?

En los créditos al constructor ¿qué garantía avala al crédito masa?

¿Cuál es la tasa máxima en créditos VIP y VIS?

¿Quién determina las tasas para los créditos?

¿Quién determina las tasas para los Pasivos?

Las firmas de acuerdo de pagos en casos de mora se suscriben en juzgados, ¿Por qué?

### **Caso 1.-**

Un cliente se acerca a una agencia de Mutualista Pichincha y solicita levantar la garantía de una casa la que encuentra a favor de un fideicomiso por venta de cartera a CTH.

Describa que pasos son los que debe seguir y qué debe validar antes de registrar la solicitud en el sistema de levantamiento de garantías y qué información es la que le brinda al cliente.

Ítems a considerar

Esta descripción consta en el video tutorial.

- Crédito debe estar cancelado – si -no- (no informar al cliente que su solicitud debe ser cuando este cancelado su crédito)
- Si – Ingresar al sistema de garantías ingresar su número de cedula y registrar los pasos de verificación. Si el número del crédito del cliente es el solicitado y sale con la marca de Custodia si posee, marcar la ventanilla, verificar que el cliente posee en su cuenta el valor por el costo del levantamiento para el pago a la notaría por el poder y la minuta de levantamiento y la autorización de débito.
- Caso contrario debe registrar en la cuenta de ahorros el valor.
- Debe validarse que los datos para la factura electrónica estén actualizados.
- Si esta OK (se informa la cliente que su trámite tiene un tiempo aproximado de x días)
- Se valida si posee riesgos en otras áreas como valores por cubrir con recuperaciones, valores con tarjetas de crédito cuando su calificación es diferente de A y B, registros legales por juicios y si su garantía está garantizando otra operación de crédito para la elaboración en el área legal de la minuta y posterior despacho a la agencia en que se recepta la solicitud.

#### Preguntas de análisis

- El crédito NO consta en Custodia, pero si esta cancelado.
- El cliente posee calificación en tarjetas de crédito distinta de A y B
- El cliente posee otro crédito activo de consumo
- El cliente registra que su crédito fue motivo de demanda y mantiene un acuerdo de pagos en un juicio por mora
- El crédito es de otra ciudad
- La garantía está cubriendo o garantizando a otra operación de crédito

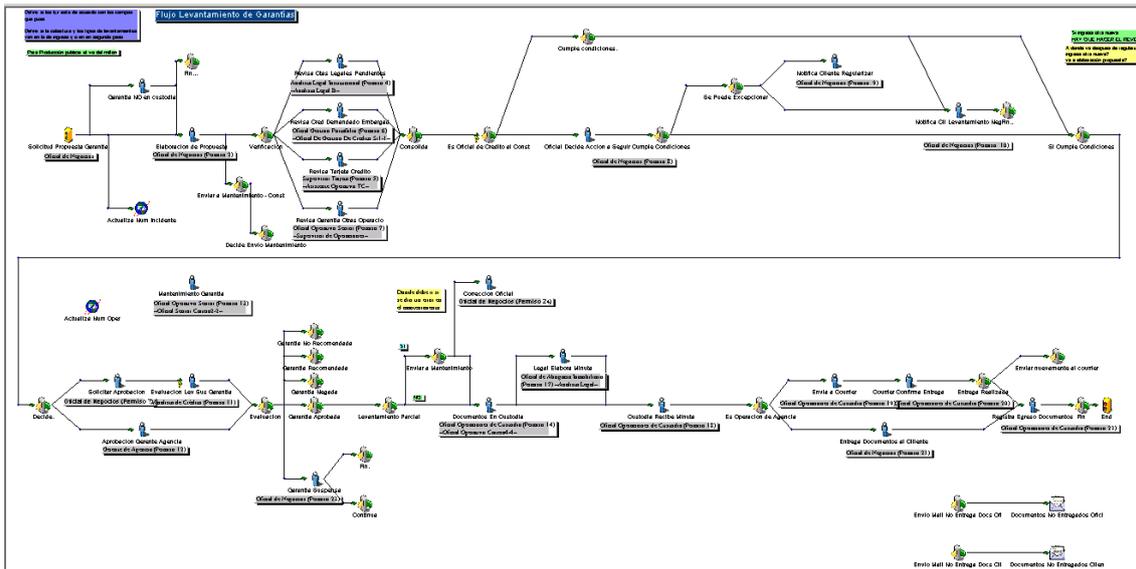


Ilustración 5. Flujo del proceso en Ultimus. Fuente: Elaboración Mutualista Pichincha

### Página Evaluación

- Se implementa preguntas de opción múltiple en la herramienta Wordwall
- Se incorpora en wordwall pares iguales
- Se incorpora en wordwall un anagrama
- Se incorpora evaluación en goconqr con 13 preguntas

El estudiante deberá capturar una imagen de los test realizados y enviar a su profesor por mail.

cms.e.jimdo.com/app/s6d002ff7010c39a/pd13f498c7ab67751?cmsEdit=1

Menú JIMDO Pro/Business

# Garantías Financieras



Estimado Estudiante luego de haber realizado los test adjuntos debe enviar la imagen de los resultados a su profesor

**Evaluación con Wordwall constructor**

**Cuestionario Garantías**

**INICIAR**

Una serie de preguntas de opción múltiple. Presiona la respuesta correcta para continuar.

con tecnología de Wordwall

**Evaluación con Wordwall garantías**

**Contacto:**  
Ruben Herrera Lozada  
18 de Septiembre y Juan León mera  
Quito - Ecuador  
593-098 3333 462

**Custodia**  
Es el registro almacenamiento de la información sea física o digital donde se ingresa y como se custodian las Garantías de la Institución

Acceso pagina modulo Custodia  
<https://rubens07.jimdofree.com/>

**Soporte**

Test de evaluación en Goconqr.

**Garantias**

**Pregunta 1 de 13**

Los avalúos de vivienda poseen varios valores, ¿cuáles son?

Selecciona una o más de las siguientes respuestas posibles:

valor avalúo catastral

valor de realización

valor comercial

Valor de reposición

**Siguiente**

Test creado con GoConqr por RUBEN DARIO HERRERA LOZADA

Ilustración 6. Pagina Evaluación: Elaboración propia

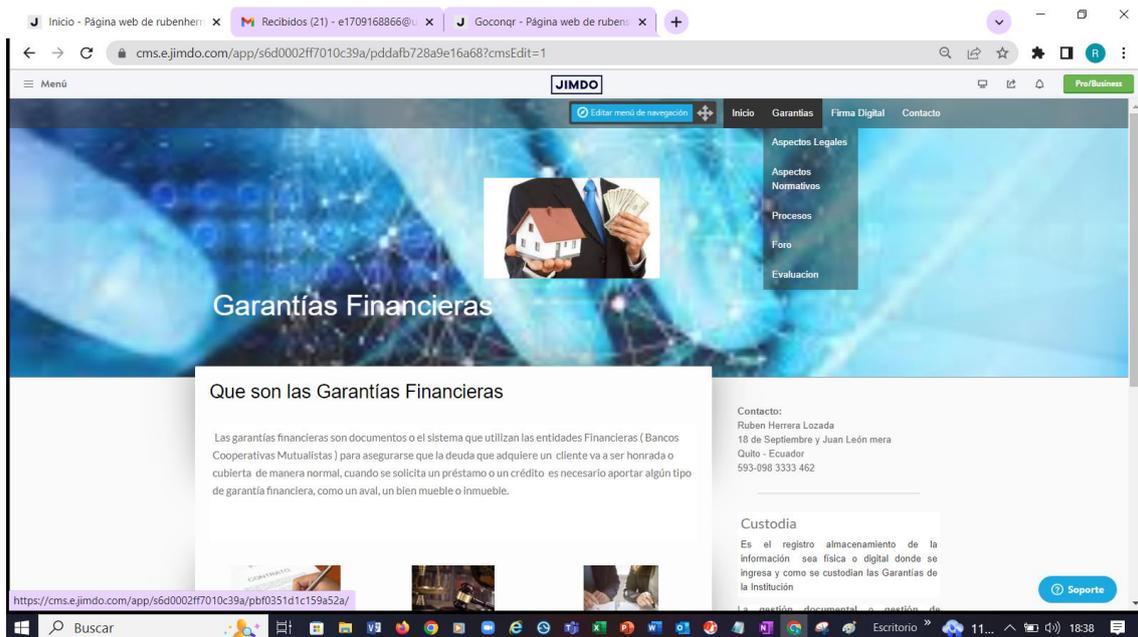


Ilustración 7. Firma Digital: Elaboración propia

En el siguiente módulo se tiene la firma Digital, en la siguiente viñeta, firma digital proceso, la posee en “emaze” presentación de los flujos a seguir en proyecto para firma electrónica en las notarías y las entidades financieras para la suscripción de hipotecas ley previa a su publicación en registro oficial debate final de Asamblea.

### 2.3 Validación de la propuesta

La investigación realizada se sometió a la verificación de especialistas y logrará validar la calidad del contenido, se consideró a profesionales en el área de educación y conocimientos afines a los temas impartidos los que poseen título de cuarto nivel con experiencia en sus campos profesionales de más de 10 años.

Los temas considerados son: pertinencia, aplicabilidad, factibilidad, novedad, fundamentación pedagógica, fundamentación tecnológica, para su revisión del sitio web en aprendizaje de garantías financieras en Mutualista Pichincha y los resultados obtenidos son los siguientes:

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Pertinencia	3				
Aplicabilidad	3				
Factibilidad	2	1			
Novedad	1	2			
Fundamentación pedagógica	3				
Fundamentación tecnológica	2	1			
Indicaciones para su uso	3				
<b>TOTALES</b>	<b>85</b>	<b>16</b>			

Tabla 6. Validación propuesta. Fuente: Elaboración Propia

Con la valoración obtenida por parte de los especialistas se puede concluir que el Sitio Web cumple con las expectativas de muy adecuado en un 84% y bastante adecuado del 16%, a continuación, se presentan los cuadros de valoración cuantitativa y cualitativa a aplicarse como parte de las recomendaciones.

VALORACION CUANTITATIVA	Total
PARTICIPACIÓN EN EL AULA	10%
CUMPLIMIENTO DE TAREAS (Actividades comprobación)	20%
CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PLATAFORMA (Actividades rebote, construcción)	20%
PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE INTERACCIÓN (foro, chat)	10%
TOTAL ACTIVIDADES	
Resolución de contenidos Caso analizado durante periodo	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Tabla 7. Valoración Cuantitativa. Fuente: Elaboración Propia

VALORACION CUALITATIVA	Excelente	Bien	Regular	Mal
Responsabilidad	Si realiza actividades	Realiza actividades parcial	Realiza menos del 50%	No realiza
Participacion	Participa totalmente	Participa frecuente	Poca participacion	No participa
Opiniones	Acepta opiniones	Acepta y pone excusas	A veces acepta	No acepta
Respeto	Respeto totalmente	Respeto parcial	Apenas respeta	No respeta
Apoya	Anima a todos	Anima frecuente	Apenas anima	No anima

Tabla 8. Valoración Cualitativa. Fuente: Elaboración Propia

## 2.4 Matriz de articulación de la propuesta

Matriz de articulación					
EJES O PARTES PRINCIPALES	SUSTENTO TEÓRICO	SUSTENTO METODOLÓGICO	ESTRATEGIAS / TÉCNICAS	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	INSTRUMENTOS APLICADOS
Garantías	Constructivismo - Conectivismo	Conocimiento Previo	Lectura y videos	Conocimiento adquirido en el contexto de atención a clientes a través de la transferencia de experiencias	Archivos en PDF - Video en YouTube - Normativas y leyes
Garantías	Constructivismo - Conectivismo	Aprendizaje individual	evocación-cooperación-debate	Analiza reflexiona de las experiencias a través del dialogo	e-book-foro-chat
Garantías	Constructivismo - Conectivismo	Aprendizaje Colaborativo	traslado conocimientos de un par y de un supervisor	sistematiza información mediante explicación de lo aprendido	video conferencia teams-video YouTube-prezi
Garantías	Constructivismo - Conectivismo	Evaluación	coevaluación autoevaluación-	crea planifica soluciona casos usando lo aprendido	goconqr- teams-wordwall

Ilustración 8. Matriz de Articulación. Fuente: Elaboración Propia

## **CONCLUSIONES**

Al concluir la investigación se contextualizó en un compendio, los fundamentos teóricos sobre el desarrollo filosófico aplicados en las teorías de enseñanza y aprendizaje para la educación de garantías financieras a los Asesores de Negocios en Mutualista Pichincha.

Se determina las herramientas tecnológicas adecuadas en la estructura tecno-pedagógica en la creación de un Sitio Web desarrollado en Jimdo.

Se diseña con éxito el Sitio Web debido a que recopila las normas, leyes y procedimientos con los recursos digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje a los Asesores de Negocios de Mutualista Pichincha.

Luego de valoración realizada por especialistas a la presente investigación se determina que el Sitio Web cumple los criterios estándar respecto a la aplicabilidad pertinencia y fundamentación tecno-pedagógica en este estudio.

## RECOMENDACIONES

En la culminación de la presente investigación se recomienda ampliar a más temas relacionados en la atención a los clientes que incluya el manejo de plataformas de las TIC que faciliten el servicio y mejora a los conocimientos que deben poseer los Asesores de Negocio en Mutualista Pichincha.

El Sitio Web cumple con los objetivos planteados; sin embargo, se debe continuar con la creación de otros módulos que apoyen a los colaboradores a poseer más conocimientos en temas afines al desarrollado.

Para que la usabilidad del Sitio Web sea de mayor frecuencia debe ser valorado por lo menos una vez al año, ya que la velocidad con que el conocimiento cambia en el medio financiero, los avances tecnológicos y cambios normativos exigen que sea actualizado.

## Bibliografía

- BBVA. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Tipos de garantías financieras: <https://www.bbva.com/es/tipos-garantias-financieras/>
- Caribe, M. d. (2021). *Hacia un sistema nacional de garantías*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado el 27 de octubre de 2022, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47292/5/S2100651\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47292/5/S2100651_es.pdf)
- CFN - *Cooperación Financiera Nacional*. (2022). Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Portafolio del Programa FNG -BM: <https://www.cfn.fin.ec/fondo-nacional-de-garantia/>
- Economipedia*. (s.f.). Recuperado el 28 de octubre de 2022, de Bolsa de valores: <https://economipedia.com/definiciones/bolsa-de-valores.html>
- González–Tejero, J. M., & Parra, R. M. (enero de 2011). *Revista electrónica de investigación educativa*. Recuperado el 12 de 02 de 2023, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100001](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100001)
- Larroulet, C., & Mochón, F. (2000). *Economía*. Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de Servicios - Estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Power Data*. (12 de julio de 2013). Recuperado el 27 de octubre de 2022, de ¿Qué son los acuerdos de Basilea? Basilea I, Basilea II y Basilea III: <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/307125/qu-son-los-acuerdos-de-basilea-basilea-i-basilea-ii-y-basilea-iii>
- Primicias*. (s.f.). Recuperado el 28 de octubre de 2022, de Cuatro Factores que influyen en el puntaje de su historial crediticio: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/factores-influencia-puntaje-score-credito/>
- Puy Fernández, G. (9 de febrero de 2016). *Universidad de Huelva*. Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Las garantías financieras en el concurso: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/17363/Las\\_garantias\\_financieras.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/17363/Las_garantias_financieras.pdf?sequence=2)
- Richar Jacobo Posso Pacheco, L. C. (abril de 2020). *Revista Educare*. Obtenido de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1229/1276>
- Superintendencia de Bancos. (2022). *Volumen de Crédito*. Portal Estadístico. Recuperado el 29 de octubre de 2022, de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=327](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=327)
- UTM, R. (18 de Julio de 2020). *Revistas UTM*. Recuperado el 28 de 10 de 2022, de [revistasutm.edu.ec: https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Riemat/article/download/2497/2671/8386](https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Riemat/article/download/2497/2671/8386)

- Vásquez, V. (2002). *Organización Aplicada* (123 ed.). Quito: Gráficas Vásquez.
- Zunzunegui, F. (Diciembre de 2006). *RDMF*. Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Revista de Derecho del Mercado Financiero: <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2006/12/una-aproximacion-a-las-garantias-financieras.pdf>
- BBVA. (s.f.). Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Tipos de garantías financieras: <https://www.bbva.com/es/tipos-garantias-financieras/>
- Caribe, M. d. (2021). *Hacia un sistema nacional de garantías*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado el 27 de octubre de 2022, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47292/5/S2100651\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47292/5/S2100651_es.pdf)
- CFN - *Cooperación Financiera Nacional*. (2022). Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Portafolio del Programa FNG -BM: <https://www.cfn.fin.ec/fondo-nacional-de-garantia/>
- Economipedia*. (s.f.). Recuperado el 28 de octubre de 2022, de Bolsa de valores: <https://economipedia.com/definiciones/bolsa-de-valores.html>
- González–Tejero, J. M., & Parra, R. M. (enero de 2011). *Revista electrónica de investigación educativa*. Recuperado el 12 de 02 de 2023, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100001](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100001)
- Larroulet, C., & Mochón, F. (2000). *Economía*. Madrid, España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.A.U.
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de Servicios - Estrategias de Marketing, Operaciones y Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Power Data*. (12 de julio de 2013). Recuperado el 27 de octubre de 2022, de ¿Qué son los acuerdos de Basilea? Basilea I, Basilea II y Basilea III: <https://blog.powerdata.es/el-valor-de-la-gestion-de-datos/bid/307125/qu-son-los-acuerdos-de-basilea-basilea-i-basilea-ii-y-basilea-iii>
- Primicias*. (s.f.). Recuperado el 28 de octubre de 2022, de Cuatro Factores que influyen en el puntaje de su historial crediticio: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/factores-influencia-puntaje-score-credito/>
- Puy Fernández, G. (9 de febrero de 2016). *Universidad de Huelva*. Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Las garantías financieras en el concurso: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/17363/Las\\_garantias\\_financieras.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/17363/Las_garantias_financieras.pdf?sequence=2)
- Richar Jacobo Posso Pacheco, L. C. (abril de 2020). *Revista Educare*. Obtenido de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1229/1276>
- Superintendencia de Bancos. (2022). *Volumen de Crédito*. Portal Estadístico. Recuperado el 29 de octubre de 2022, de [https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=327](https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=327)

UTM, R. (18 de Julio de 2020). *Revistas UTM*. Recuperado el 28 de 10 de 2022, de revistasutm.edu.ec:

<https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Riemat/article/download/2497/2671/8386>

Vásquez, V. (2002). *Organización Aplicada* (123 ed.). Quito: Gráficas Vásquez.

Zunzunegui, F. (Diciembre de 2006). *RDMF*. Recuperado el 26 de octubre de 2022, de Revista de Derecho del Mercado Financiero: <http://www.rdmf.es/wp-content/uploads/2006/12/una-aproximacion-a-las-garantias-financieras.pdf>

## ANEXOS

Acceso a Sitio Web.

<https://rubenherrera07.jimdofree.com>

Documentos de Especialistas



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

#### MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC

##### INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la calidad del siguiente contenido digital "Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras". Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

##### Datos informativos

Validado por: Jorge Galeas

Título obtenido: Ingeniero Informático, Master en Diseño y Gestión de Proyectos  
Tecnológicos

C.I.: 0201822988

E-mail: [jorge.galeas@mutualistapichincha.com](mailto:jorge.galeas@mutualistapichincha.com)

Institución de Trabajo: Mutualista Pichincha

Cargo: Jefe de Diseño de Servicios

Años de experiencia en el área: 12 años



Instructivo:

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso.
- Revisar, observar y analizar la propuesta de la plataforma virtual, blog o sitio web.
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: " Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras "

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Pertinencia	X				
Aplicabilidad	X				
Factibilidad	X				
Novedad	X				
Fundamentación pedagógica	X				
Fundamentación tecnológica	X				
Indicaciones para su uso	X				
TOTAL	7				

Observaciones:

.....

.....

.....

Recomendaciones:

- Trabajar en el diseño del portal a nivel visual
- Analizar la factibilidad de incorporar gamificación, con el objetivo de motivar al estudiante

Lugar, fecha de validación: Quito, 7 marzo de 2023

Firma del especialista  
Jorge Galeas



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

#### MAESTRÍA EN EDUCACIÓN

#### MENCIÓN: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC

#### INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la calidad del siguiente contenido digital "Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras". Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

#### Datos informativos

Validado por: Gabriela Villafuerte Solís

**Título obtenido:** Diploma Superior en Gestión de Finanzas (Universidad Técnica Particular de Loja), Especialista Superior en Finanzas (Universidad Andina Simón Bolívar), Magister en Gestión Financiera y Administración de Riesgos Financieros (Universidad Andina Simón Bolívar).

**C.I.:** 1716081292

**E-mail:** Personal [mgvs84@yahoo.com](mailto:mgvs84@yahoo.com), laboral [gabriela.villafuerte@mutualistapichincha.com](mailto:gabriela.villafuerte@mutualistapichincha.com)

**Institución de Trabajo:** Mutualista Pichincha

**Cargo:** Jefe de Productos Financieros

**Años de experiencia en el área:** 15 años



**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso.
- Revisar, observar y analizar la propuesta de la plataforma virtual, blog o sitio web.
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

**Tema: "Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras"**

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Pertinencia	X				
Aplicabilidad	X				
Factibilidad		X			
Novedad		X			
Fundamentación pedagógica	X				
Fundamentación tecnológica	X				
Indicaciones para su uso	X				
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>8</b>			

**Observaciones:**

- El proyecto es un aporte para la institución financiera, mecanismo de aprendizaje y de facilidad para el manejo de garantías, simplificando el trabajo y enfocado a la calidad en el servicio a los clientes.

**Recomendaciones:**

- Planteamiento de un cronograma de trabajo, tanto para el diseño de la herramienta, pruebas, implementación y capacitación en el recurso tecnológico a los asesores comerciales, lo que tangibilice el proyecto en la institución financiera.
- Utilizar la herramienta como mecanismo de aprendizaje y factibilidad de otros temas enfocados a las ofertas de valor hacia los clientes.
- Involucramiento de áreas relacionadas con el tema en el Mutualista Pichincha, como responsables de la actualización de la data.
- Incluir otras garantías.



Lugar, fecha de validación: Quito, marzo 08 de 2023.

 Firmado por:  
Gabriela  
Villafuerte Solís  
Fecha y hora:  
10.03.2023  
11:01:33

---

Firma del especialista  
Gabriela Villafuerte Solís



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

### ESCUELA DE POSGRADOS "ESPOG"

#### MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC

#### INSTRUMENTO PARA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

Estimado colega:

Se solicita su valiosa cooperación para evaluar la calidad del siguiente contenido digital "Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras". Sus criterios son de suma importancia para la realización de este trabajo, por lo que se le pide brinde su cooperación contestando las preguntas que se realizan a continuación.

#### Datos informativos

Validado por: Jefferson Beltrán Morales

Título obtenido: Ingeniero Matemático, Ingeniero Informático, Magister en Gestión Informático Empresarial, Doctor en Tecnologías Informáticas y Comunicaciones

C.I.: 1001880259

E-mail: [Jefferson.beltran@mutualistapichincha.com](mailto:Jefferson.beltran@mutualistapichincha.com)

Institución de Trabajo: Mutualista Pichincha – Universidad Central del Ecuador

Cargo: Gerente de Tecnología y Sistemas de Información – Docente Titular

Años de experiencia en el área: 23



**Instructivo:**

- Responda cada criterio con la máxima sinceridad del caso.
- Revisar, observar y analizar la propuesta de la plataforma virtual, blog o sitio web.
- Coloque una X en cada indicador, tomando en cuenta que Muy adecuado equivale a 5, Bastante Adecuado equivale a 4, Adecuado equivale a 3, Poco Adecuado equivale a 2 e Inadecuado equivale a 1.

Tema: " Diseño de Sitio Web para el Aprendizaje de Garantías Financieras "

Indicadores	Muy adecuado	Bastante Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Inadecuado
Pertinencia	X				
Aplicabilidad	X				
Factibilidad	X				
Novedad		X			
Fundamentación pedagógica	X				
Fundamentación tecnológica		X			
Indicaciones para su uso	X				
TOTAL	33				

Observaciones:.....

Felicitaciones pues es muy importante que personas no tecnológicas se preparen para gestionar el aprendizaje en las empresas con el uso de tecnología.

Recomendaciones:.....

Mejorar la sección metodología tanto en la parte cualitativa como cuantitativa.

Evaluar usar el uso de un LMS en donde tendrá más recursos para cursos virtuales que un gestor de contenido.

Mejorar el diseño gráfico.

En la actualidad existen muchas aplicaciones y recursos tecnológicos que le permitirán una mejor interacción con los alumnos, se sugiere evaluarlos.

En el material publicado en los cursos puede existir información confidencial que no debe estar accesible en forma abierta, se sugiere evaluar el uso del curso sólo para personal de la institución para el que se desarrolló.



**Universidad  
Israel**

**ESPOG** | Escuela de  
Posgrados

Evaluar el uso de Gamificación en el curso especialmente en las tareas que deben hacer los estudiantes, esto permitirá tener mayor compromiso por parte de los alumnos haciendo su aprendizaje más divertido.

Lugar, fecha de validación: Quito, 10 de marzo de 2023



JEFFERSON TARCISIO  
BELTRAN MORALES

---

**Firma del especialista  
Jefferson Beltrán Morales**