



HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO
RESOLUCIÓN HCU-UEA-SO III- No. 0052-2025

El Honorable Consejo Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, en Sesión ordinaria III del 28 de marzo de 2025.

CONSIDERANDO:

- Que,** la Universidad Estatal Amazónica es una Institución de Educación Superior Pública, creada por el Congreso Nacional mediante Ley N. 2002-85, promulgada en el registro oficial N.º 686 del 18 de octubre de 2002, y reformada mediante ley 0, publicada en el Registro Oficial N.º 768 del 3 de junio de 2016, que se rige por la Constitución de la República del Ecuador y demás normativa que rige el Sistema de Educación Superior;
- Que,** el artículo 26 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”*;
- Que,** el artículo 226 de la Carta Magna, dispone: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;
- Que,** el Art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador expresa que *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;



Que, el Art. 351 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el *Sistema de Educación Superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global;*

Que, el artículo 352 de la Norma Suprema, dispone: *“El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro”;*

Que, el inciso primero y cuarto del artículo 355 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que *“El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución (...) La autonomía no exime a las instituciones del sistema de ser fiscalizadas, de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional. (...)”;*

Que, el Art. 385 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que *“El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:*

- 1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.*
- 2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales.*
- 3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir”;*

Que, el artículo 3 del Código Orgánico Administrativo, manifiesta: *“Principio de eficacia. Las actuaciones administrativas se realizan en función del*



cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias”;

Que, el Art. 8 de la Ley Orgánica de Educación Superior, señala que son fines de la Educación Superior: *“a) Aportar al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica, de las artes y de la cultura y a la promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas; (...) f) Fomentar y ejecutar programas de investigación de carácter científico, tecnológico y pedagógico que coadyuven al mejoramiento y protección del ambiente y promuevan el desarrollo sustentable nacional en armonía con los derechos de la naturaleza constitucionalmente reconocidos, priorizando el bienestar animal (...)”;*

Que, el artículo 12 de la Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, dispone: *“Principios del Sistema. - El Sistema de Educación Superior se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integridad y autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global. (...)”;*

Que, el literal f) del artículo 13 de la referida Ley, prevé: *“Funciones del Sistema de Educación Superior. - Son funciones del Sistema de Educación Superior: f) Garantizar el respeto a la autonomía universitaria responsable (...)”;*

Que, el Art. 17 de la LOES determina que *“El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los principios establecidos en la Constitución de la República. (...) Se reconoce y garantiza la naturaleza jurídica propia y la especificidad de todas las universidades y escuelas politécnicas”;*

Que, los literales c), e) y f) del artículo 18 ibídem, establecen: *“Ejercicio de la autonomía responsable. - La autonomía responsable que ejercen las instituciones de educación superior consiste en: (...) c) La libertad en la elaboración de sus planes y programas de estudio en el marco de las disposiciones de la presente Ley; (...) e) La libertad para gestionar sus procesos internos; f) La libertad para elaborar, aprobar y ejecutar el*



presupuesto institucional. Para el efecto, en el caso de instituciones públicas, se observarán los parámetros establecidos por la normativa del sector público”;

Que, el Art. 160 de la LOES determina.- *Fines de las instituciones de educación superior.- Corresponde a las instituciones de educación superior producir propuestas y planteamientos para buscar la solución de los problemas del país; propiciar el diálogo entre las culturas nacionales y de éstas con la cultura universal; la difusión y el fortalecimiento de sus valores en la sociedad ecuatoriana; la formación profesional, técnica y científica de sus estudiantes, profesores o profesoras e investigadores o investigadoras, contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria, en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad.*

Que, el Art. 7 del Estatuto de la Universidad Estatal Amazónica, establece que la Universidad Estatal Amazónica, ejerce su derecho a la autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable, en función de lo establecido en el Artículo 355 de la Carta Suprema de la República del Ecuador;

Que, el Art. 8 de la norma Estatutaria de la U.E.A., estipula que los fines de la Universidad Estatal Amazónica, son los siguientes: “(...) 3. *Realizar investigación científica y técnica, orientada a solucionar los problemas de la sociedad ecuatoriana, tendiente a mejorar la productividad, la competitividad, el manejo sustentable de los recursos naturales y a satisfacer las necesidades básicas de la población (...)*”;

Que, el Art. 9 del Estatuto de la U.E.A determina señala que “*La autonomía de la Universidad Estatal Amazónica, garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones, aplicando los principios de pertinencia y de Integralidad; el gobierno y gestión de sí misma, en consonancia con los principios de alternancia, transparencia y aplicación de los derechos políticos, así como la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte, con responsabilidad social y rendición de cuentas. (...)*”;





- Que,** el artículo 23 del Estatuto de la Universidad Estatal Amazónica, determina que: *“El Consejo Universitario, es el máximo órgano colegiado académico superior de la Universidad Estatal Amazónica, se rige por el principio de cogobierno; (...)”*;
- Que,** en virtud de lo que dispone el Art. 26, numerales 34 y 41 del Estatuto de la Universidad Estatal Amazónica, le corresponde al Consejo Universitario, *“33. Resolver los casos no previstos en el presente Estatuto y que se consideren necesarios para la buena marcha de la Institución, siempre que no se opongan a la Ley; (...) 41. Ejercer las demás atribuciones y cumplir las demás obligaciones que le señalen las leyes, el Estatuto y los reglamentos”*;
- Que,** En el contexto de la industria hotelera, la atención y el servicio al cliente representan factores esenciales para el éxito empresarial. Los clientes no solo buscan instalaciones confortables y servicios funcionales, sino también experiencias memorables que generen fidelidad y promuevan recomendaciones positivas. Este enfoque centrado en el cliente se ha convertido en una ventaja competitiva crítica en un mercado cada vez más globalizado y exigente (Kotler et al., 2017).
- Que,** la relevancia de la capacitación en la industria hotelera ha sido ampliamente respaldada por investigaciones académicas. Kotler et al. (2017) destacan que la satisfacción del cliente está directamente vinculada con la percepción del servicio recibido, mientras que Baum (2006) enfatiza la necesidad de un desarrollo continuo de competencias en el personal de servicio, por otro lado, Reisinger & Turner (2003) también subrayan la importancia de la comprensión intercultural para garantizar experiencias satisfactorias en contextos internacionales.
- Que,** la industria hotelera enfrenta retos significativos en la satisfacción de sus clientes debido a varios factores identificados como problemas, entre los que destacan, las altas expectativas donde los clientes actuales son más informados y exigentes, gracias al acceso a plataformas digitales que facilitan comparaciones y reseñas (Pizam & Holcomb, 2008). Esto genera una mayor presión para ofrecer servicios consistentes y personalizados.
- Que,** la competencia global, con la proliferación de cadenas internacionales, alojamientos boutique y plataformas como Airbnb, los hoteles tradicionales



enfrentan una intensa competencia. Esto exige que los servicios sean diferenciados y altamente valorados por los usuarios (Heo, 2016).

Que, el objetivo general del presente curso es capacitar en atención y servicio al cliente mediante técnicas efectivas a los prestadores de servicios hoteleros y emprendimientos turísticos del cantón Pastaza.

Que, los objetivos específicos son: 1. Identificar los procesos de calidad en la atención y el servicio al cliente en el sector hotelero y de emprendimiento turísticos para lograr la satisfacción del cliente. 2. Determinar el proceso de gestión de quejas y reclamos de los clientes en el sector hotelero y de emprendimiento turísticos, para manejar eficazmente los conflictos. 3. Evaluar la actitud proactiva y cordial del personal en la atención al cliente, valorando su capacidad para anticiparse a las necesidades y resolver inconvenientes con rapidez y amabilidad.

Que, la metodología del presente curso se dictará aplicando una metodología con enfoque didáctico mixto que combina aspectos teóricos y prácticos, permitiendo a los participantes adquirir conocimientos sobre las técnicas de atención y servicio al cliente en el sector hotelero y de emprendimientos. Este enfoque facilita la comprensión de la calidad de servicio atención de quejas, reclamos y desarrollo de competencias aplicables en el entorno laboral real sobre la generación de experiencias únicas y memorables. A través de estrategias dinámicas y participativas, se busca fortalecer la capacidad analítica, resolutoria de conflictos y de comunicación efectiva. Las actividades están diseñadas para aprovechar un adecuado desarrollo de actividades presenciales así como las de actividades prácticas en los sitios sea establecimientos hoteleros o emprendimientos turísticos establecidos por la institución requiriente de la capacitación. **Actividades presenciales:** Durante estas sesiones, los participantes recibirán por parte del capacitador exposiciones detalladas con presentaciones en PowerPoint, incluyendo gráficos, imágenes y videos ilustrativos del contenido, también se aplicará métodos activos y participativos que serán evaluados. **Actividades prácticas:** El desarrollo de estas actividades permitirá que los participantes del curso adquiera habilidades de manera dinámica y efectiva, asegurando una experiencia de calidad para los visitantes, mediante técnicas de instrucción directa como la capacitación



Que, el curso está dirigido al público objetivo: 1. Propietarios de hoteles, 2. Empleados del sector hotelero 3. Emprendedores de turismo 4. Profesionales en general

Que, mediante Memorando Nro. UEA-INT-VINC-2025-0025-M de fecha 20 de marzo de 2025, el Dr. Yoel Guerra Decano de Vinculación manifiesta lo siguiente: *Reciba un saludo de quien suscribe la presente, me permito tramitar la solicitud enviada a través de oficio No001 EAS-UEA-2025 Puyo, 27 de enero de 2025, suscrito por MSc. Tania Cevallos, Dr. Luis Álvarez y Dr. Victor del Corral. DOCENTE TITULAR UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA, que en su parte pertinente manifiesta. (...) con el propósito de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución HCU-UEA-SE-XXXVII No. 0276-2024 del Consejo Universitario y en función al distributivo del Periodo Académico Ordinario (PAO) 2024-2025 donde en el Plan de trabajo presentado al Vicerrectorado Académico, se planificó como actividades de vinculación lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de Carrera y Escalafón del Personal de Educación Superior, en su literal c) impartir curso de educación continua, capacitación, actualización y certificación de competencias. En este contexto, se presenta la propuesta de capacitación **“Técnicas de atención y servicio al cliente del sector hotelero y emprendimientos turísticos del cantón Pastaza”**, elaborado de acuerdo con las necesidades de capacitación identificación por el Departamento de Vinculación. Es importante mencionar que previamente se realizó un acercamiento con el Gobierno Municipal del Cantón Pastaza, institución que mostro su interés en el desarrollo del curso tomando en cuenta que existe un convenio interinstitucional vigente. El curso estará dirigido a los propietarios hoteleros, emprendedores y profesionales de turismo, se desarrollará en modalidad presencial y virtual, con una duración de 120 horas, siendo impartido por los docentes que suscribimos (...). Al respecto y una vez revisado y analizada la propuesta del curso por Comisión Técnica de Vinculación **“Técnicas de atención y servicio al cliente del sector hotelero y emprendimientos turísticos del cantón Pastaza”** y su Plataforma MOODLE, de los Docentes, MSc. Tania Cevallos, Dr. Luis Álvarez y Dr. Victor del Corral, en cumplimiento del número de horas de Vinculación de los docentes de la UEA para el PAO 2024-2025, según Art. 8 de las Actividades de vinculación con la sociedad, literal c) Impartir cursos de educación continua, capacitación, actualización y certificación de*



*competencias del Reglamento de Carrera y Escalafón del Personal de Educación Superior. Además del cumplimiento de la normativa vigente de la Unidad de Educación Continua de la UEA y en concordancia con los literales a) de los Artículos 41 y 48 del Reglamento de Régimen Académico Nacional, me permito informar que la propuesta de temas para el curso se ajusta a los requisitos establecidos en los formatos de capacitación y cuenta con una plataforma MOODLE creada y revisada. Las temáticas son coherentes con los lineamientos de Educación Continua de la UEA, y el **curso consta de 120 horas, con fecha propuesta para su ejecución una vez que sea aprobada por el Honorable Consejo Universitario**. Por lo tanto, es fundamental capacitar a propietarios de hoteles, emprendedores y profesionales del turismo en la actualización de conocimientos teóricos y prácticos sobre la atención y el servicio al cliente. Esto se logrará mediante la aplicación de técnicas efectivas dirigidas a los prestadores de servicios hoteleros y emprendimientos turísticos del cantón Pastaza. Además, se busca fortalecer la calidad en la atención a través de la identificación de procesos clave y la optimización de la gestión de quejas y reclamos, promoviendo así un servicio más eficiente y orientado a la satisfacción del cliente. Solicito a su autoridad, de la manera más atenta, que se autorice el análisis de esta propuesta y en caso de ser favorable, se otorgue el aval académico a través del Honorable Consejo Universitario, así como la emisión de los certificados correspondientes una vez finalizados el curso, en cumplimiento de lo establecido en el Art. 49 del Reglamento de Régimen Académico Nacional.*

Que, el Dr. David Sancho Aguilera Presidente del Consejo Universitario, dispone al Ab. Carlos Manosalvas Sánchez Secretario de Consejo Universitario de la Universidad Estatal Amazónica incluya en el orden del día de la sesión ordinaria III a desarrollarse el 28 de marzo de 2025 el siguiente punto: 1. *Conocimiento y de ser el caso conceder Aval Académico para el Curso de Capacitación con la colectividad denominado "Técnicas de atención y servicio al cliente del sector hotelero y emprendimientos turísticos del cantón Pastaza, solicitado por el Dr. Yoel Rodríguez Guerra Decano de Vinculación mediante Memorando Nro. UEA-INT-VINC-2025-0025-M De fecha 20 de marzo de 2025.*



El Honorable Consejo Universitario, en uso de las atribuciones que le confieren, la Constitución del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior y su Reglamento General.

RESUELVE

Artículo 1. – Conceder el Aval Académico para que se lleve a cabo el curso de capacitación con la colectividad denominado Técnicas de atención y servicio al cliente del sector hotelero y emprendimientos turísticos del Cantón Pastaza, solicitado por el Dr. Yoel Rodríguez Guerra Decano de Vinculación mediante Memorando Nro. UEA-INT-VINC-2025-0025-M De fecha 20 de marzo de 2025.

Artículo 2. – Conforme lo determina el Artículo 49 del Reglamento de Régimen Académico Nacional, concomitante con el Artículo 159 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Estatal Amazónica, autorizar al Decanato de Vinculación de la UEA emita los certificados de participación a los asistentes una vez culminado el evento de capacitación.

Artículo 3. – Disponer a la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Universidad Estatal Amazónica, de ser el caso brinde el apoyo tecnológico requerido para el uso de las plataformas virtuales de esta Institución de Educación Superior, a fin de que se lleve a cabo dicho evento académico con total normalidad.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - Notificar el contenido de la presente resolución al Decanato de Vinculación de la UEA y a la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Universidad Estatal Amazónica para su conocimiento y fines pertinentes.

Segunda. - Notificar el contenido de la presente resolución a Rectorado, Vicerrectorados Académico y Administrativo, Procuraduría General y a los miembros del Honorable Consejo Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, para su conocimiento y fines pertinentes.

Tercera. - Publicar la presente resolución en la página web de la Universidad Estatal Amazónica, para conocimiento de la comunidad universitaria.



UEA
UNIVERSIDAD
ESTATAL AMAZÓNICA

Dado y firmado en la ciudad de Puyo, a los siete (07) días del mes de abril del año dos mil veinte y cinco (2025).

Dr. M.V. David Sancho Aguilera PhD.
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
PRESIDENTE DE CONSEJO UNIVERSITARIO

Ab. Carlos Edmundo Manosalvas Sánchez
SECRETARIO GENERAL DE LA U.E.A.
SECRETARIO DE CONSEJO UNIVERSITARIO