



HONORABLE CONSEJO UNIVERSITARIO
RESOLUCIÓN HCU-UEA-SE- XIII- No. 0073-2025

El Honorable Consejo Universitario de la Universidad Estatal Amazónica, en Sesión extraordinaria XIII del 03 de abril 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, el turismo es una actividad económica y cultural que promueve la interacción entre personas de diversas culturas y contextos, contribuyendo significativamente al desarrollo sostenible y la integración social. La hospitalidad, como concepto clave en el turismo, trasciende la simple atención al cliente; se trata de ofrecer experiencias memorables a través de un trato respetuoso, empático e inclusivo

Que, en Ecuador, el turismo constituye uno de los sectores estratégicos para el crecimiento económico. Según el Ministerio de Turismo (2023), el país recibió más de 1,4 millones de visitantes internacionales, destacando la importancia de ofrecer un servicio de calidad que fomente la satisfacción y fidelización del turista. A nivel global, la Organización Mundial del Turismo (OMT) resalta que la atención personalizada y la hospitalidad son pilares fundamentales para el éxito de cualquier destino turístico (OMT, 2022).

Que, la creciente demanda de turismo accesible pone de aliviar la necesidad de implementar prácticas inclusivas, capaces de atender a personas con discapacidades y garantizar experiencias equitativas. En este contexto, este curso aborda las competencias necesarias para generar un relacionamiento efectivo y afectivo entre los servidores turísticos y los turistas, promoviendo valores como la tolerancia, la solidaridad y la sostenibilidad, según Vahos et al., (2019). Asimismo, se integran tendencias actuales como la digitalización y la personalización; se refuerza el enfoque en sostenibilidad y turismo regenerativo; se moderniza el concepto de hospitalidad con herramientas digitales; y, se enriquece con estrategias de fidelización y experiencia del cliente.



Que, en este contexto, la capacitación continua de los prestadores del sector turístico y de la población anfitriona es esencial. Según Hernández y Colomer (2021), la formación constante permite a los actores turísticos actualizarse en tendencias globales, mejorar su desempeño y adaptarse a las necesidades cambiantes de los visitantes. Además, fortalece la percepción del destino como un lugar profesional y acogedor, incrementando su competitividad en el mercado internacional. Por lo que, el uso de la tecnología y sobre todo de dispositivos móviles, ha permitido que personas que tienen su trabajo u ocupaciones laborales, busquen opciones de capacitación en temas de interés individual o colectivo, con el fin de mejorar su desempeño, para lo cual una opción válida y accesible, son los cursos virtuales que están diseñados para que, de forma autoinstruccional y asincrónica, tengan la oportunidad de aprender continuamente y conocer acerca de los avances o las tendencias en determinadas área.

Que, este curso MOOC es de acceso abierto y masivo, donde se abordará las competencias necesarias para generar un relacionamiento efectivo y afectivo entre los servidores turísticos o población (anfitriones) y los turistas (visitantes), promoviendo la Cultura Turística mediante las buenas prácticas para la atención al cliente con un servicio de calidad e inclusivo, basada en valores de ética y hospitalidad, que aporte además, a cultivar la comprensión intercultural al fomentar el respeto y la tolerancia hacia las diferentes culturas, preservando el patrimonio cultural, tradiciones, costumbres y valores.

Que, Además, el curso está planteado como MOOC, en la modalidad virtual para acceso abierto de la comunidad en general, autoinstruccional y asincrónico, respondiendo a las tendencias actuales, que permita la accesibilidad de los participantes en cualquier lugar y en cualquier momento desde un computador o un dispositivo móvil, el cual estará alojado en el EVA de la UEA a través de la página web institucional, con un aula virtual amigable, intuitiva e interactiva. Tendrá una duración de 40 horas y se otorgará un certificado de aprobación avalado por la UEA.





Que, los objetivos generales son Capacitar a personas interesadas en la cultura turística, proporcionándoles conocimientos y estrategias innovadoras para ofrecer un servicio de hospitalidad de calidad, inclusivo y sostenible, integrando el marco legal del turismo en Ecuador, la atención efectiva al cliente y el uso de herramientas digitales para fortalecer la experiencia del turista y el desarrollo responsable de los destinos.

Que, los objetivos específicos son: - Distinguir los perfiles y necesidades del turista moderno para adaptar la experiencia de servicio de manera efectiva. - Analizar el marco legal del turismo en Ecuador y su impacto en la gestión turística responsable. - Desarrollar técnicas de comunicación y herramientas digitales para optimizar la atención al cliente en el sector turístico. - Promover estrategias de innovación y sostenibilidad en la cultura turística para mejorar la competitividad y el impacto positivo en los destinos.

Que, el curso está planteado como MOOC-UEA: “Cultura Turística: Hospitalidad y Atención al Cliente”, en la modalidad virtual para acceso abierto de la comunidad en general, autoinstruccional y asincrónico, respondiendo a las tendencias actuales, que permita la accesibilidad de los participantes en cualquier lugar y en cualquier momento desde un computador o un dispositivo móvil, el cual estará alojado en el EVA de la UEA a través de la página web institucional, con un aula virtual amigable, intuitiva e interactiva, donde deberá ingresar, registrarse, desarrollar el curso y finalizar, obteniendo un certificado de aprobación avalado por la UEA, con una duración de 40 horas.

Que, para la aprobación del curso, el participante deberá evidenciar haber adquirido el aprendizaje y competencias a través de:

ASPECTO A EVALUAR	PORCENTAJE
Actividades y evaluaciones frecuentes asincrónicas	80 %
Evaluación final asincrónica	20 %
Total	100%





Que, la facilitadora del referido curso es Lineth del Rocío Fernández Sánchez, ecuatoriana nacida el 20 de noviembre de 1981, es una destacada profesional en el ámbito académico y educativo. Se desempeña como Profesora Titular Agregado 3 en la Universidad Estatal Amazónica (UEA) aproximadamente 16 años. Posee un PhD en Ciencias Económicas por la Universidad de La Habana, Cuba; una Maestría en Gestión Turística en la Facultad de Turismo de la Universidad de La Habana, Cuba; una Maestría en Docencia Universitaria y Administración Educativa y, una Especialidad en Diseño Curricular por Competencias, por la Universidad Tecnológica Indoamérica; así como es Administradora Gastronómica, por la Universidad UTE; e, Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, por la Universidad Técnica Particular de Loja. Tiene una certificación como “Formador de formadores”, registrada en la SETEC, posicionándola como una experta integral en los campos del turismo, la educación y la gestión académica. Durante seis años, fue Consejera Académica del Consejo de Educación Superior (CES), destacándose como Presidenta de las Comisiones Permanentes de Posgrado y Salud, donde impulsó la democratización del posgrado ecuatoriano, logrando una educación de cuarto nivel más accesible y pertinente. En la UEA, lideró como Rectora (e) el proceso de Institucionalización, asegurando la autonomía de la universidad. También ocupó roles clave como Directora Académica, Coordinadora de la Carrera de Turismo y de las Carreras en Línea, dejando una huella significativa en la consolidación y expansión de la educación superior. Con una prolífica carrera como investigadora, Lineth Fernández ha dirigido varios proyectos, ha publicado más de 25 artículos científicos y actuado como árbitro en revistas internacionales. Su labor docente abarca múltiples universidades ecuatorianas y programas de posgrado. Por su trayectoria, recibió la Condecoración "José María Velasco Ibarra" en el grado de “Gran Cruz”, reflejo de su dedicación, ética y compromiso con la excelencia académica. Su vida profesional ha estado marcada por el amor a su tierra, su familia y su pasión por transformar la educación superior en el Ecuador.

Que, mediante Memorando Nro. UEA-INT-VINC-2025-0030-M de fecha 01 de abril 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 Nro. LFS -001-2025 Puyo, 04 de febrero de 2025, suscrita por la **Dra. LINETH DEL ROCÍO FERNÁNDEZ SÁNCHEZ**, docente Titular de la UEA, que en su parte pertinente manifiesta. (...) cumpliendo lo establecido en la Resolución HCU-UEA-SE- XXXVII No. 0276-2024 del Honorable Consejo Universitario de la UEA y en función a mi Distributivo Académico y Plan de Trabajo, donde consta Actividades de Vinculación, presento la propuesta de capacitación del Curso MOOC-UEA: “Cultura Turística: Hospitalidad y Atención al Cliente”, elaborado acorde a las necesidades de capacitación identificadas por el Decanato de Vinculación. En este contexto también menciono que el curso está planteado como MOOC, en la modalidad virtual para acceso abierto de la comunidad en general, autoinstruccional y asincrónico, respondiendo a las tendencias actuales, que permita la accesibilidad de los participantes en cualquier lugar y en cualquier momento desde un computador o un dispositivo móvil, el cual estará alojado en el EVA de la UEA a través de la página web institucional, con un aula virtual amigable, intuitiva e interactiva. Tendrá una duración de 40 horas y se otorgará un certificado de aprobación avalado por la UEA. (...) Al respecto y una vez revisado y analizada la propuesta del curso, en cumplimiento de la normativa vigente de la Unidad de Educación Continua de la UEA en concordancia con el literal a) del Art. 41 y 48 del Reglamento de Régimen Académico Nacional, me permito informar que la propuesta de los temas para la impartición del curso cumple con los aspectos referido en los formatos de capacitación y las temáticas están acorde a los lineamientos de Educación Continua de la U.E.A, además, **cuenta con la plataforma MOODLE - EVA en formato MOOC creada y revisada** Por lo tanto, se considera la importancia y pertinencia de la capacitación del curso MOOC es de acceso abierto y masivo a la población, donde se abordará las competencias necesarias para generar un relacionamiento efectivo y afectivo entre los servidores turísticos o población (anfitriones) y los turistas (visitantes) al público general, se ejecutará de forma asincrónica, respondiendo a las tendencias actuales, que permita la accesibilidad de los participantes en cualquier lugar y en cualquier momento desde un computador o un dispositivo móvil, el cual estará alojado en el EVA de la UEA a través de la página web institucional, con un aula virtual amigable, intuitiva e interactiva, **con fecha propuesta para su ejecución una vez que sea aprobada por el Honorable Consejo Universitario**, por lo que



solicito a su autoridad de la manera más comedida se autorice a su análisis y de ser el caso otorgar el Aval Académico a través del Honorable Consejo Universitario y por ende la emisión de los certificados correspondientes una vez culminado el curso en atención a 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 extraordinaria XIII a desarrollarse el 03 de abril de 2025 el siguiente punto: 3. Conocimiento y de ser el caso conceder el Aval Académico para desarrollar el curso de capacitación denominado MOOC-UEA Cultura Turística: Hospitalidad y Atención al Cliente, solicitado por el Dr. Yoel Rodríguez Guerra Decano de Vinculación de la UEA mediante Memorando Nro. UEA-INT-VINC-2025-0030-M de fecha 01 de abril 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 denominado MOOC-UEA Cultura Turística: Hospitalidad y Atención al Cliente, solicitado por el Dr. Yoel Rodríguez Guerra Decano de Vinculación de la UEA mediante Memorando Nro. UEA-INT-VINC-2025-0030-M de fecha 01 de abril 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.

Dado y firmado en la ciudad de Puyo, a los diez (10) 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