



## CURRÍCULO DE LA FIGURA PROFESIONAL “GESTIÓN TURÍSTICA”

### 1. Objetivo general

Planificar y organizar procesos relacionados con la prestación de servicios turísticos, aplicando principios de hospitalidad, atención al cliente, sostenibilidad y seguridad, que respondan a las necesidades del sector turístico local, nacional e internacional, aplicando conocimientos sobre patrimonio natural y cultural tangible e intangible, el cumplimiento de normativas vigentes, de atención al cliente, asegurando la calidad, higiene y eficiencia en los servicios hospitalarios, desarrollando habilidades prácticas y una actitud proactiva, para garantizar la satisfacción de los clientes y contribuir al desarrollo sostenible.

### 2. Plan de estudios

Total de períodos pedagógicos de Tronco común	1ro	2do	3ro	
	19	19	19	
Módulos Genéricos de la Familia Profesional	Cultura e interculturalidad: una mirada desde el turismo	3		
	Operación sostenible de la industria turística	3	2	
	Normativa de la industria turística	3	2	
Módulos Especialización	Sistema turístico	4	2	2
	Técnicas de guianza	2	2	4
	Promoción turística y herramientas tecnológicas		3	4
	Productos y paquetes turísticos		4	4
	Información turística y servicio al cliente	3	3	3
Módulo Práctico experimental		3	3	4
<b>Total, de períodos pedagógicos formación técnica</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	

### 3. Módulos genéricos

Durante el primer y segundo año de formación, el estudiante desarrolla competencias genéricas vinculadas a la familia Turismo. Gracias a las características de los módulos trabajados en esta etapa, el estudiante adquiere herramientas que le permiten construir una opinión más informada y tomar decisiones con mayor fundamento. Esto favorece su capacidad para, en caso de que lo desee, transitar entre distintas figuras profesionales dentro de la misma familia, continuar con su trayectoria educativa, insertarse en el mundo laboral o emprender un proyecto propio.

Se estructuran los siguientes módulos genéricos:

- Cultura e interculturalidad: una mirada desde el turismo
- Operación sostenible de la industria turísticas y gastronómica



- Normativas y regulaciones en la industria turística y gastronómica

Módulo Genérico Nro.1	
<b>Nombre del módulo:</b>	Cultura e interculturalidad: una mirada desde el turismo
<b>Nivel:</b>	1ro
<b>Duración:</b>	120 periodos pedagógicos
<b>Unidad de competencia asociada:</b>	<b>UC1:</b> Comprender los principios fundamentales, conceptos esenciales y prácticas pertinentes relacionadas con la cultura y la interculturalidad en el contexto de la industria turística y gastronómica.
<b>Objetivo del módulo:</b>	Integrar los principios fundamentales, los conceptos clave y las prácticas relevantes sobre la cultura y la interculturalidad, para aplicarlos al ámbito del turismo y la gastronomía.
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y Criterios de Evaluación (CE)</b>	
<b>RA.1 Reconocer los principios fundamentales y conceptos clave relacionados con la cultura y la interculturalidad a nivel mundial y nacional.</b>	
<b>CE1.1:</b> Describe sobre la diversidad cultural del país, y su influencia en los productos turísticos y gastronómicos.	
<b>CE1.2:</b> Cataloga al turismo como una relación intercultural, destacando el intercambio de conocimientos, culturas y su contribución a la promoción de la paz entre los visitantes y las comunidades locales.	
<b>CE1.3:</b> Analiza el valor de la diversidad cultural del Ecuador, subrayando la importancia de las costumbres y tradiciones de los grupos y nacionalidades que conforman el país.	
<b>RA.2 Clasificar los pueblos y nacionalidades del Ecuador, identificando su espacio territorial, las manifestaciones y el patrimonio culturales material de cada uno, destacando su relevancia dentro del contexto ecuatoriano.</b>	
<b>CE 2.1:</b> Selecciona características principales de los pueblos y nacionalidades del Ecuador	
<b>CE 2.2:</b> Diagrama las manifestaciones culturales de cada pueblo y nacionalidad, detallando sus tradiciones, festividades, costumbres y expresiones artísticas.	
<b>CE 2.3:</b> Clasifica el patrimonio cultural material de los pueblos y nacionalidades, identificando elementos clave como la arquitectura, vestimenta, artesanías y otros bienes tangibles que representan su identidad.	
<b>CE 2.4:</b> Ejemplifica el espacio territorial de cada pueblo o nacionalidad con sus manifestaciones culturales, demostrando la influencia del entorno geográfico en su cultura, estilo de vida y prácticas tradicionales.	
<b>RA.3 Aplicar los principios y conceptos interculturales en situaciones prácticas dentro del ámbito del turismo y la gastronomía.</b>	
<b>CE 3.1:</b> Identifica los impactos positivos del turismo en las culturas del Ecuador, resaltando la preservación y difusión de las tradiciones, el patrimonio cultural y el desarrollo económico local	



**CE 3.2:** Distingue posibles riesgos como la pérdida de identidad cultural, la alteración de costumbres y la explotación excesiva de los recursos culturales y naturales, así como el impacto negativo del turismo en Ecuador.

**CE 3.3:** Plantea el rol de las comunidades locales en la gestión del turismo, destacando su participación en la protección de su patrimonio cultural.

**CE 3.4:** Propone estrategias que promuevan un turismo sostenible y respetuoso con las culturas del Ecuador

### Contenidos

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Cultura, interculturalidad, patrimonio, la diversidad cultural a nivel mundial y nacional.</p> <p>Pueblos y nacionalidades del Ecuador, su espacio territorial, las manifestaciones y el patrimonio culturales material de cada una de ellas.</p> <p>Influencia de las diferentes culturas para las nuevas manifestaciones culturales del Ecuador y su influencia en la gastronomía y turismo.</p> <p>Incidencia de la cultura en la percepción del turismo y la gastronomía, y cómo afecta las preferencias de los y las visitantes.</p> <p>Repercusiones positivas y negativas del turismo en las culturas del Ecuador.</p> <p>Principios del Turismo sostenible y su aplicación en la gastronomía</p> <p>Turismo rural y comunitario como estrategia de sostenibilidad</p> <p>Gestión responsable de recursos naturales en experiencias turística</p>	<p>Investigar sobre la diversidad cultural del país, y su influencia en los productos turísticos y gastronómicos en la oferta actual.</p> <p>Comprender el valor del patrimonio en contextos turísticos y gastronómicos, considerando su influencia cultural, social y económico.</p> <p>Diseñar experiencias turísticas que fusionen elementos de diferentes culturas presentes en Ecuador y que integren la diversidad gastronómica local.</p> <p>Crear nuevas formas de promover la diversidad cultural en la oferta turística ecuatoriana a través de enfoques innovadores desde las artes culinarias.</p> <p>Aplicar estrategias para reactivar la cultura mediante actividades turísticas en áreas urbanas o rurales del Ecuador.</p>	<p>Respetar la diversidad cultural y natural.</p> <p>Mostrar responsabilidad en el uso y promoción de los recursos patrimoniales.</p> <p>Demostrar sensibilidad hacia las comunidades locales</p> <p>Fomentar relaciones basadas en el respeto, la ética y el beneficio mutuo.</p> <p>Manifestar interés por el reconocimiento de otras culturas, costumbres y tradiciones gastronómicas.</p> <p>Participar activamente en equipos de trabajo respetando distintas opiniones y enfoques.</p> <p>Demostrar responsabilidad en el cumplimiento oportuno y de calidad de las actividades asignadas.</p>



<b>Perfil del o la docente</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Experiencia en el área técnica, poseer título de tercer o cuarto nivel, registrados y reconocidos por el órgano rector del Sistema de Educación Superior en: Hotelería y Restauración, Guía Turístico, Desarrollo Sostenible, o carreras afines.</li><li>Experiencia en el campo amplio de la Educación, debidamente certificada.</li></ul>		
<b>Orientaciones Metodológicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)</li><li>Aprendizaje en Contextos Reales</li><li>Role-Playing y Simulaciones</li><li>Metodología STEAM (Integración de Ciencia, Tecnología, Arte y Matemáticas)</li></ul>		
<b>Materiales y recursos</b>		
Denominación	Especificaciones técnicas	Cantidad
Infraestructura/espacio	Entorno de aprendizaje (aula)	1
Laboratorio	Computadoras con acceso a internet Proyector	1
<b>Referencias Bibliográficas</b>		
<b>Normativas y Políticas Públicas en Ecuador</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Ley Orgánica de Turismo de Ecuador.</li><li>Plan Nacional de Desarrollo Turístico.</li><li>Reglamento de Gastronomía y Turismo Gastronómico.</li></ul>		
<b>Recursos Digitales y Plataformas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li><b>Sitios Web:</b><ul style="list-style-type: none"><li>Ministerio de Turismo de Ecuador, UNWTO.</li><li>Ministerio de Turismo de Ecuador: <a href="https://www.turismo.gob.ec">https://www.turismo.gob.ec</a></li><li>Organización Mundial del Turismo (UNWTO): <a href="https://www.unwto.org">https://www.unwto.org</a></li><li>Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC): <a href="https://www.patrimoniocultural.gob.ec">https://www.patrimoniocultural.gob.ec</a></li></ul></li><li><b>Libros:</b><ul style="list-style-type: none"><li>"Gastronomía Ecuatoriana: Tradición e Innovación" (Andrade).</li><li>"Turismo en Ecuador: Recursos y Oportunidades" (López).</li><li>Ecoturismo: Gestión Sostenible del Turismo en Áreas Naturales" (Fennell).</li><li>"Turismo y Medio Ambiente: Una Relación Sostenible" (Font y Tribe).</li><li>"Patrimonio Natural y Turismo Sostenible" (Andrade).</li></ul></li><li><b>Videos Educativos:</b><ul style="list-style-type: none"><li>"Turismo Sostenible: Conceptos y Prácticas" (YouTube), "Gastronomía y Cultura" (TED Talks).</li></ul></li></ul>		

<b>Módulo Genérico Nro.2</b>	
<b>Nombre del módulo:</b>	Operación sostenible de la industria turística y gastronómica



<b>Nivel:</b>	1ro y 2do
<b>Duración:</b>	200 periodos pedagógicos
<b>Unidad de competencia asociada:</b>	<b>UC2:</b> Diseñar actividades turísticas y gastronómicas, empleando estrategias de conservación y uso sostenible de recursos naturales.
<b>Objetivo del módulo:</b> Promover el uso de buenas prácticas empresariales en el sector turístico, enfocándose en el respeto por los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, con el fin de lograr una operación turística sostenible y responsable.	
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y Criterios de Evaluación (CE)</b>	
<b>RA1. Analizar los conceptos claves del turismo, la hostelería y las artes culinarias, y su impacto en la industria.</b>	
<b>CE1.1:</b> Explica la relación entre el turismo, la hostelería y las artes culinarias en la industria turística global.	
<b>CE1.2:</b> Relaciona los sectores de turismo, hostelería y gastronomía, y su efecto en la industria turística.	
<b>CE1.3:</b> Argumenta los efectos tanto positivos como negativos de la interrelación entre los sectores de turismo, hostelería y gastronomía en la sostenibilidad de la industria turística.	
<b>RA2. Seleccionar las distintas modalidades turísticas, describiendo sus características principales y analizando su contribución a la sostenibilidad del sector turístico.</b>	
<b>CE2.1:</b> Comprende las diferentes modalidades, servicios y empresas turísticas presentes en un territorio específico.	
<b>CE2.2:</b> Conecta la contribución de cada modalidad turística a la sostenibilidad del sector, destacando su impacto positivo en la preservación ambiental.	
<b>CE2.3:</b> Ilustra los beneficios y desafíos de las diferentes modalidades turísticas en relación con la sostenibilidad, considerando su impacto ambiental, social y económico.	
<b>CE2.4:</b> Organiza actividades dentro de diversas modalidades turísticas, asegurando su impacto positivo en la sostenibilidad del sector.	
<b>RA3. Discutir los términos fundamentales del turismo tanto en el ámbito de la hostelería, así como de las artes culinarias y su impacto en la industria turística.</b>	
<b>CE3.1:</b> Expresa los términos del turismo, hostelería, artes culinarios y su contribución o afectación a la sostenibilidad y la economía local.	
<b>CE3.2:</b> Compara los diferentes roles de la hostelería y las artes culinarias en la satisfacción del turista.	
<b>CE3.3:</b> Selecciona las prácticas sostenibles en la operación turística y gastronómica, destacando sus beneficios en la mejora de la industria turística y en la preservación del medio ambiente.	
<b>CE3.4:</b> Plantea actividades turísticas y gastronómicas que integren aspectos clave del turismo sostenible, como la conservación del entorno natural, la preservación del patrimonio cultural y la promoción de la responsabilidad social.	
<b>RA4. Demostrar como la actividad turística impacta en los ecosistemas, en las localidades receptoras, así como en la economía de los territorios.</b>	



**CE4.1:** Distingue los efectos del turismo sobre la economía local, identificando tanto los beneficios como los desafío.

**CE4.2:** Clasifica los productos, servicios y actividades turísticas potenciales en los destinos, destacando su viabilidad, atractivo y sostenibilidad.

**CE4.3:** Ilustra las formas en que las comunidades locales han integrado el turismo, preservando sus tradiciones y cultura

**CE4.4:** Propone actividades turísticas que fortalezcan la identidad cultural local, respeten las tradiciones y promuevan la participación comunitaria de manera sostenible.

**RA5. Utilizar las buenas prácticas empresariales en los aspectos ambientales, socio culturales y económicos para una operación sostenible.**

**CE5.1:** Experimenta prácticas que minimicen el impacto ambiental, como reducir residuos, ahorrar energía y promover la biodiversidad.

**CE5.2:** Organiza actividades turísticas que beneficien a las comunidades receptoras, respetando las costumbres y tradiciones locales.

**CE5.3:** Aplica estrategias operativas en empresas turísticas y gastronómicas que promuevan el desarrollo económico y cultural local, la sostenibilidad y el respeto por el patrimonio cultural.

**CE5.4:** Desarrolla actividades de conservación y protección de las áreas naturales y culturales, involucrando a las comunidades locales y a los actores clave del sector turístico.

### Contenidos

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Conceptos de sostenibilidad: ambiental, social y económica.	Aplicar el funcionamiento del sistema turístico en la operación de empresas turísticas.	Valorar y respetar los recursos naturales y culturales.
Impacto del turismo y la gastronomía en los recursos naturales y culturales.	Promover modalidades turísticas apropiadas para cada territorio o destino en función de sus características sociales, culturales y gastronómicas particulares.	Mostrar curiosidad por aprender sobre prácticas sostenibles.
Beneficios del turismo sostenible para las comunidades locales.	Investigar los potenciales productos, servicios y actividades turísticas que se pueden realizar en los destinos para promoverlas con los actores del sector turístico.	Demostrar disposición para trabajar en equipo con la comunidad.
Importancia de la identidad cultural y la autenticidad en el turismo.	Aplicar estrategias para la operación técnica de	Mostrar compromiso con la protección del medio ambiente.
Metodologías de participación comunitaria en proyectos turísticos		Manifestar responsabilidad en la aplicación de buenas prácticas sociales y ambientales.
		Colaborar de manera efectiva con compañeros,



Técnicas de conservación del patrimonio natural y cultural.  Responsabilidad social en el turismo: comercio justo y empleo local	empresas turísticas y gastronómicas que generen un impacto en la economía y cultura de los destinos turísticos.  Programar acciones que involucren la participación de varios actores de los territorios para reducir los impactos negativos del turismo en los ecosistemas, las culturas y la economía de las sociedades.	compañeras y otras partes interesadas para lograr objetivos comunes de sostenibilidad y calidad en el diseño de operaciones turísticas.  Reflexionar la responsabilidad de gestionar de manera sostenible cualquier modalidad turística en los destinos turísticos.
<b>Perfil del o la docente</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Experiencia en el área técnica, poseer título de tercer o cuarto nivel, registrados y reconocidos por el órgano rector del Sistema de Educación Superior en: Hospitalidad, Hotelería, Guía Turístico, Desarrollo Sostenible, o carreras afines.</li><li>Experiencia en el campo amplio de la Educación, debidamente certificada.</li></ul>		
<b>Orientaciones Metodológicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)</li><li>Aprendizaje en Contextos Reales</li><li>Role-Playing y Simulaciones</li><li>Metodología STEAM (Integración de Ciencia, Tecnología, Arte y Matemáticas)</li></ul>		
<b>Requisitos básicos de infraestructuras, espacio y equipamiento:</b>		
Denominación	Especificaciones técnicas	Cantidad
Infraestructura/espacio	Entorno de aprendizaje (aula)	1
Laboratorio	Computadoras con acceso a internet Proyector	1
<b>Referencias Bibliográficas</b>		
<b>Normativas y Políticas Públicas en Ecuador</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Ley Orgánica de Turismo de Ecuador.</li><li>Plan Nacional de Desarrollo Turístico.</li><li>Reglamento de Gastronomía y Turismo Gastronómico.</li></ul>		
<b>Recursos Digitales y Plataformas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Ministerio de Turismo de Ecuador, UNWTO.</li><li>Ministerio de Turismo de Ecuador: <a href="https://www.turismo.gob.ec">https://www.turismo.gob.ec</a></li><li>Organización Mundial del Turismo (UNWTO): <a href="https://www.unwto.org">https://www.unwto.org</a></li><li>Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC):</li></ul>		



<https://www.patrimoniocultural.gob.ec>

**Libros:**

- "Gastronomía Ecuatoriana: Tradición e Innovación" (Andrade).
- "Turismo en Ecuador: Recursos y Oportunidades" (López).
- "Ecoturismo: Gestión Sostenible del Turismo en Áreas Naturales" (Fennell).
- "Turismo y Medio Ambiente: Una Relación Sostenible" (Font y Tribe).
- "Patrimonio Natural y Turismo Sostenible" (Andrade).
- "Turismo Sostenible: Un enfoque integral", "Turismo y Sostenibilidad en América Latina".
- "Introducción a la Gestión Ambiental", "Conservación de la Biodiversidad en Ecuador".
- "Gestión de Proyectos Turísticos Sostenibles", "El Enfoque del Marco Lógico".
- Desarrollo Sostenible: Conceptos y Herramientas", "Manual de Ecoturismo"

**Videos Educativos:**

- "Turismo Sostenible: Conceptos y Prácticas" (YouTube), "Gastronomía y Cultura" (TED Talks).

**Módulo Genérico Nro.3**

<b>Nombre del módulo:</b>	Normativas y regulaciones en la industria turística y gastronómica.
<b>Nivel:</b>	1ro y 2do
<b>Duración:</b>	200 periodos pedagógicos
<b>Unidad de competencia asociada:</b>	<b>UC3:</b> Aplicar las normativas y regulaciones en la industria turística y gastronómica, garantizando la calidad e inocuidad de productos y servicios.

**Objetivo del módulo:** Aplicar normativas y regulaciones del sector turístico y gastronómico para garantizar la calidad e inocuidad de productos y servicios, mediante la identificación, interpretación e implementación de estándares legales y buenas prácticas, asegurando el cumplimiento en todos los procesos operativos.

**Resultados de aprendizaje (RA) y Criterios de Evaluación (CE)**

**RA1: Clasificar las normativas y regulaciones locales, nacionales e internacionales que rigen la industria turística y gastronómica, explicando su impacto en la operación de empresas del sector.**

**CE1.1:** Comprende las normativas del sector turístico y gastronómico mediante la identificación de sus requisitos esenciales y su aplicación en operación de empresas del sector.

**CE1.2:** Aplica normativas sector turístico y gastronómico en la operación real mediante protocolos específicos, diferenciando su jerarquía e impacto en la calidad e inocuidad de los servicios.

**CE1.3:** Propone normas de seguridad, higiene y sostenibilidad ambiental en entornos turísticos y gastronómicos, considerando su impacto operativo y cumplimiento legal.



**RA2: Aplicar de manera efectiva las normativas y regulaciones relacionadas con la calidad e inocuidad de productos y servicios en el sector turístico y gastronómico, asegurando el cumplimiento de estándares establecidos**

**CE2.1** Describe las normativas y regulaciones específicas que rigen la calidad e inocuidad de los productos y servicios en el sector turístico y gastronómico, evaluando su aplicación y cumplimiento en las operaciones del sector.

**CE2.2:** Distingue incumplimientos de normativa y toma medidas correctivas mediante la simulación de situaciones reales en el sector turístico y gastronómico.

**CE2.3:** Utiliza eficientemente los procedimientos normativos en productos y servicios turísticos y gastronómicos, garantizando la calidad e inocuidad.

**RA3: Implementar las normativas y regulaciones en la cadena de producción y prestación de servicios, siguiendo procedimientos y protocolos estandarizados en la industria hotelera y gastronómica.**

**CE3.1:** Analiza procedimientos y protocolos operativos en todas las etapas de la cadena de producción.

**CE3.2** Utiliza los procedimientos y protocolos operativos en la cadena de producción y prestación de servicios, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en el sector turístico y gastronómico

**CE3.3:** Plantea medidas correctivas en los procedimientos y protocolos de cada etapa de la cadena de producción y prestación de servicios, asegurando el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes, mediante la elaboración de un informe técnico.

**RA4: Utilizar sistemas de control de calidad que aseguren el cumplimiento de estándares de calidad e inocuidad, promoviendo la seguridad alimentaria, la satisfacción del cliente y el cumplimiento de las normativas vigentes.**

**CE4.1:** Describe procesos de calidad e inocuidad en servicios turísticos y gastronómicos, identificando actividades clave y su relación con normativas específicas.

**CE4.2:** Clasifica riesgos potenciales en procesos de producción y servicio del sector turístico y gastronómico, proponiendo acciones preventivas básicas según normativas vigentes.

**CE4.3:** Utiliza sistemas de control de calidad aplicando buenas prácticas de higiene y manipulación segura en procesos turísticos y gastronómicos.

**Contenidos**

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Normativas locales, nacionales e internacionales en turismo y gastronomía. Clasificación de normativas: seguridad, higiene, protección ambiental y calidad. Normativas en la operación de empresas. Marco legal y regulatorio del sector en Ecuador.	Identificar y clasificar normativas, Analizar casos prácticos de aplicación de normativas. Elaborar mapas conceptuales o esquemas.	Valorar la importancia del cumplimiento de normativas. Desarrollar una actitud crítica hacia el impacto de las normativas. Fomentar el respeto por las leyes y regulaciones. Promover la cultura de la calidad y la seguridad.



<p>Conceptos de calidad e inocuidad en productos y servicios.</p> <p>Normativas de inocuidad alimentaria (HACCP, ISO 22000).</p> <p>Estándares de calidad en servicios turísticos (ISO 9001).</p> <p>Protocolos de seguridad e higiene en la manipulación de alimentos.</p> <p>Protocolos estandarizados (buenas prácticas de manufactura, servicio al cliente).</p> <p>Normativas de seguridad y protección ambiental.</p>	<p>Explicar el impacto de las normativas mediante presentaciones o informes.</p> <p>Aplicar normativas en simulaciones de operaciones.</p> <p>Elaborar checklist para verificar normativas.</p> <p>Resolver casos prácticos sobre aplicación de normativas.</p> <p>Elaborar planes de mejora continua.</p> <p>Realizar encuestas de satisfacción al cliente.</p>	<p>Desarrollar una actitud proactiva hacia el cumplimiento de estándares.</p> <p>Fomentar la responsabilidad en la seguridad alimentaria.</p> <p>Demostrar ética profesional.</p>
---	--	---

#### Perfil de o la docente

- Experiencia en el área técnica, poseer título de tercer o cuarto nivel, registrados y reconocidos por el órgano rector del Sistema de Educación Superior en: Hospitalidad, Hotelería, Guía Turístico, Desarrollo Sostenible, o carreras afines.
- Experiencia en el campo amplio de la Educación, debidamente certificada.

#### Orientaciones Metodológicas

- Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)
- Aprendizaje en Contextos Reales
- Role-Playing y Simulaciones
- Metodología STEAM (Integración de Ciencia, Tecnología, Arte y Matemáticas)

#### Requisitos básicos de infraestructuras, espacio y equipamiento:

Denominación	Detalle de especificaciones técnicas	Cantidad
Infraestructura/espacio	Entorno de aprendizaje (aula)	1
Laboratorio	Computadoras con acceso a internet Proyector	1

#### Referencias Bibliográficas

##### Normativas y Regulaciones

- **Ministerio de Turismo del Ecuador. (2019). Ley Orgánica de Turismo.** Quito, Ecuador. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec>
- **Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA). (2020). Reglamento Sanitario de Inocuidad de los Alimentos.** Quito, Ecuador. Disponible en: <https://www.controlsanitario.gob.ec>
- **International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO 22000:**



Requisitos para Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentaria. Ginebra, Suiza.

Disponible en: <https://www.iso.org>

- **International Organization for Standardization (ISO). (2015).** ISO 9001: Requisitos para Sistemas de Gestión de Calidad. Ginebra, Suiza. Disponible en: <https://www.iso.org>

#### Recursos Digitales y Plataformas

- **Fernández, J. (2017).** Gestión y Aplicación de Normativas en el Sector Turístico. Editorial Turismo Global. Madrid, España.
- **Martínez, A. (2019).** Gestión de Calidad en Servicios Turísticos y Gastronómicos. Editorial Paraninfo. Madrid, España.
- **García, M. (2018).** Logística y Cadena de Suministro en el Sector Turístico. Editorial Alfaomega. México.
- **Kotler, P., & Keller, K. (2018).** Marketing para Turismo y Gastronomía. Pearson Educación. México.
- **Mortimore, S., & Wallace, C. (2016).** HACCP: Enfoque Práctico para la Inocuidad Alimentaria. Editorial Acribia. Zaragoza, España.
- **Juran, J., & Godfrey, A. (2017).** Manual de Calidad: Diseño e Implementación de Sistemas. McGraw-Hill. Nueva York, Estados Unidos.
- **Food and Agriculture Organization (FAO). (2020).** Guía para la Implementación del Sistema HACCP. Roma, Italia. Disponible en: <https://www.fao.org>
- **ARCSA. (2021).** Guía de Buenas Prácticas de Manufactura para la Industria Alimentaria. Quito, Ecuador. Disponible en: <https://www.controlsanitario.gob.ec>
- **Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2020).** Protocolos de Seguridad e Higiene en Restaurantes y Hoteles. Ginebra, Suiza. Disponible en: <https://www.ilo.org>
- **Food Safety and Inspection Service (FSIS). (2021).** Guía para la Elaboración de Procedimientos Estandarizados. Washington, D.C., Estados Unidos. Disponible en: <https://www.fsis.usda.gov>

#### 4. Módulos de especialización

Las y los jóvenes que cursen el Bachillerato Técnico en Gestión turística deben conocer con detalle el funcionamiento del sistema turístico, la cadena de valor turística, el patrimonio cultural y natural del país, en ello se enmarcan características sociodemográficas, productivas y económicas de la población; así como áreas naturales y biodiversidad; la historia de los pueblos y nacionalidades y su cultura gastronómica. También debe manejar la legislación turística, reglamentos específicos sobre la guianza, operación turística y de alojamiento.

Se estructuran los siguientes módulos de especialización:

- Cadena de suministros para la hostelería y gastronomía
- Cultura gastronómica ecuatoriana
- Técnicas culinarias
- Técnicas de atención al cliente



- Técnicas de Recepción Hotelera

Módulo de Especialización Nro. 1	
<b>Nombre del módulo:</b>	Sistema turístico
<b>Nivel:</b>	1ro, 2do, 3ro
<b>Duración:</b>	320 periodos pedagógicos
<b>Unidad de competencia asociada:</b>	<b>UC 1:</b> Comprender las características del sector turístico, identificando su estructura, servicios, actores y normativa vigente, que permita ofrecer experiencias seguras, legales y satisfactorias a los turistas, en contextos locales, regionales y nacionales.
<b>Objetivo del módulo:</b> Comprender las características del sector turístico, su estructura, servicios, actores y normativa vigente, con el fin de ofrecer experiencias turísticas seguras y satisfactorias en contexto locales, regionales y nacionales.	
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE)</b>	
<b>RA.1 Describir la estructura del sistema turístico, sus componentes y funcionamiento a nivel local, regional y nacional.</b>	
<b>CE1.1:</b> Reconoce los elementos básicos de la estructura del sistema turístico, como atractivos, servicios, infraestructura, demanda y recursos humanos.	
<b>CE1.2:</b> Identifica los principales actores del sector turístico, diferenciando sus funciones tanto del sector público, privado y comunitario.	
<b>CE1.3:</b> Describe diferentes tipos de turismo, como el cultural, natural, recreativo, gastronómico, entre otros.	
<b>CE1.4:</b> Relaciona el turismo con el entorno social, económico y cultural de su comunidad o región.	
<b>RA:2 Analizar el funcionamiento del sistema turístico y su aplicación en la operación turística, integrando los enfoques de sostenibilidad y de mercado para proponer servicios coherentes con las demandas actuales del sector.</b>	
<b>CE2.1:</b> Selecciona los componentes del sistema turístico (demanda, oferta, intermediarios, territorio, recursos, servicios) con base a su estructura y funcionamiento.	
<b>CE2.2:</b> Analiza las relaciones e interdependencias entre los actores del sistema turístico (público, privado, comunidad local, turista) en distintos contextos de operación.	
<b>CE2.3:</b> Explica las dinámicas del mercado turístico considerando tendencias, tipos de demanda, canales de comercialización y comportamiento del consumidor.	
<b>CE2.4:</b> Propone mejoras en la gestión de operaciones turísticas, aplicando criterios técnicos, integrando enfoques sostenibles y de mercado.	
<b>RA:3 Emplear la clasificación y categorización de los servicios y actividades turísticas, conforme a la normativa vigente del sector.</b>	
<b>CE3.1:</b> Analiza los diferentes tipos de servicios turísticos (alojamiento, alimentación, transporte, agencias de viajes, guianza, recreación) según su función dentro del sistema turístico.	
<b>CE3.2:</b> Clasifica las actividades turísticas (recreativas, culturales, de aventura, entre otras) de acuerdo con sus características y finalidad.	
<b>CE3.3:</b> Aplica correctamente la clasificación y categorización en ejemplos prácticos o casos simulados, respetando la normativa turística vigente.	



**CE3.4:** Relaciona la categorización del servicio turístico con sus estándares de calidad, condiciones de operación y requisitos legales.

**RA:4 Utilizar las modalidades turísticas, la clasificación y la categorización de los servicios en la planificación, gestión y operación de actividades turísticas.**

**CE4.1:** Selecciona las principales modalidades turísticas según sus características, perfiles de demanda y oferta.

**CE4.2:** Analiza casos reales o simulados para evaluar la coherencia entre modalidad turística, los servicios ofrecidos, su clasificación y categoría.

**CE4.3:** Integra adecuadamente la modalidad turística seleccionada con los servicios clasificados y categorizados, en la planificación y gestión de una operación turística.

**CD4.4:** Diseña operaciones turísticas que cumplan con estándares de calidad y requisitos legales.

### Contenidos

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Introducción al sector turístico:  Concepto y evolución del turismo  Tipos y modalidades de turismo  Estructura del sistema turístico:  Componentes del sistema turístico: oferta, demanda  Operación turística desde los enfoques sostenible y de mercado.  Funcionamiento del sistema turístico en contextos locales, regionales y nacionales.  Servicios turísticos  Clasificación de servicios turísticos: alojamiento, alimentación, transporte, recreación, guianza.  Categorización y calidad de servicios según la normativa vigente.  Principios de hospitalidad y seguridad turística.  Estándares de calidad, higiene y sostenibilidad.	Analizar el sistema turístico y su estructura  Aplicar los conceptos y elementos del sistema turístico en la operación turística para la satisfacción del turista.  Usar criterios de clasificación y categorización de servicios turísticos según normativa vigente  Manejar la normativa nacional e internacional relacionada con el turismo para una operación turística sostenible y segura.  Utilizar las modalidades turísticas, la clasificación y la categorización de los servicios en la gestión y operación turística.  Relacionar las modalidades turísticas con los servicios	Demostrar responsabilidad en la gestión de recursos.  Mostrar proactividad ante imprevistos.  Manifestar ética en la selección de proveedores.  Persistir en la búsqueda de calidad-precio.  Argumentar respeto en la comunicación comercial.  Mantener orden y disciplina en la gestión de almacén.  Cumplir con las normas sanitarias.  Rigor en el manejo de datos.  Reducir costos sin afectar calidad.  Demostrar adaptabilidad a cambios en el mercado.  Tomar conciencia de la importancia de entender el funcionamiento del sistema turístico para aplicarlo en la cadena de valor del turismo.  Respetar la normativa nacional e internacional relacionada con el turismo para ofrecer productos y



Rol de las comunidades y actores del sector turístico.	ofertados en un destino. Analizar casos de experiencias turísticas nacionales y regionales. Diseñar esquemas de organización de servicios turísticos. Realizar un mapeo de actores públicos, privados y comunitarios en el entorno turístico. Emplear principio de seguridad y hospitalidad en simulaciones de atención. Aplicar protocolos básicos de primeros auxilios. Proponer mejoras a la calidad y seguridad de experiencias turísticas.	servicios turísticos seguros y sostenibles a los visitantes.
--	---	--

#### Perfil del o la docente

- Experiencia en el área técnica, poseer título de tercer o cuarto nivel, registrados y reconocidos por el órgano rector del Sistema de Educación Superior en: Hospitalidad, Hotelería, Guía Turístico, Desarrollo Sostenible, o carreras afines.
- Experiencia en el campo amplio de la Educación, debidamente certificada.

#### Orientaciones Metodológicas

- Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)
- Aprendizaje en Contextos Reales
- Role-Playing y Simulaciones
- Metodología STEAM (Integración de Ciencia, Tecnología, Arte y Matemáticas)

#### Requisitos básicos de infraestructuras, espacio y equipamiento:

Denominación	Especificaciones técnicas	Cantidad
Infraestructura/espacio	Entorno de aprendizaje (aula)	1
Infraestructura/espacio	Aula taller	1
Laboratorio	Computadoras con acceso a internet Proyector	1



<b>Referencias Bibliográficas</b>
<b>Normativas y Políticas Públicas en Ecuador</b>
Plan Sectorial de Turismo 2021-2025 del Ministerio de Turismo de Ecuador
<b>Recursos Digitales y Plataformas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sitios Web:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Ministerio de Turismo del Ecuador - <a href="https://www.turismo.gob.ec">https://www.turismo.gob.ec</a></li><li>○ Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) - <a href="https://www.normalizacion.gob.ec">https://www.normalizacion.gob.ec</a></li><li>○ Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador (FENACAPTUR) <a href="https://www.fenacaptur.org.ec">https://www.fenacaptur.org.ec</a></li><li>○ Revista Líderes - <a href="https://www.revistalideres.ec">https://www.revistalideres.ec</a></li></ul></li><li>• <b>Libros:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Revista Turismo &amp; Gastronomía Ecuador - Publicación especializada en el sector.</li><li>○ Marketing Turístico: Autores como Philip Kotler y John Bowen</li><li>○ Gestión de destinos turísticos sostenibles" de J.F. Valls</li><li>○ Libros sobre administración de recursos humanos en empresas turísticas, como los de I. Martín Rojo y A.I. Gaspar González</li><li>○ Foster, D. (1994). Introducción a los viajes y al turismo. México: McGraw-Hill.</li><li>○ Hernández, E. (1998). Planificación turística: un enfoque metodológico. México, MX: Trillas.</li></ul></li></ul>

<b>Módulo de Especialización Nro. 2</b>	
<b>Nombre del módulo:</b>	Técnicas de guianza
<b>Nivel:</b>	1ro, 2do, 3ro
<b>Duración:</b>	320 periodos pedagógicos
<b>Unidad de competencia asociada:</b>	<b>UC 2:</b> Emplear técnicas de guianza que permita ofrecer experiencias enriquecedoras a los visitantes, promoviendo el conocimiento del patrimonio cultural y natural, facilitando la interacción y comunicación efectiva en grupos turísticos
<b>Objetivo del módulo:</b>	Aplicar técnicas de guianza turística para ofrecer experiencias significativas a los visitantes, promoviendo el conocimiento y la valoración del patrimonio cultural y natural, mediante una comunicación efectiva e interacción con los grupos.
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE)</b>	
<b>RA:1: Diferenciar las características del guía turístico, analizando sus responsabilidades, funciones y normativa vigente.</b>	
<b>CE1.1:</b> Analiza las funciones principales del guía turístico en distintas modalidades de turismo.	
<b>CE1.2:</b> Distingue los distintos tipos de guías turísticos (nacional, especializado, nativos) según el contexto, nivel de especialización y normativa correspondiente.	



**CE1.3:** Demuestra el rol, las responsabilidades y las acciones del guía turístico mediante su participación en situaciones prácticas o simuladas, aplicando la normativa vigente y principios éticos.

**CE1.4:** Emplea correctamente las responsabilidades del guía turístico antes, durante y después de una actividad o recorrido, considerando la atención al grupo, el cuidado del entorno y la coordinación con los prestadores de servicios.

**RA2: Seleccionar rutas y circuitos turísticos en entornos cerrados y abiertos, evaluando su estructura, características, recursos turísticos y la función de la guianza en la experiencia del visitante.**

**CE1.1:** Selecciona rutas y circuitos turísticos representativos a nivel local, regional o nacional, que requieren servicios de guianza en espacios cerrados (museos, zoológicos, centros culturales, áreas patrimoniales) y abiertos (parques, naturales, senderos, ciudades, comunidades).

**CE1.2:** Distingue las características de los entornos cerrados y abiertos, considerando el tipo de experiencia, condiciones de operación, perfil del visitante y necesidades de interpretación.

**CE1.3:** Clasifica rutas y circuitos turísticos según el tipo de entorno, modalidad de turismo, complejidad logística y nivel de especialización requerido del guía.

**CE1.4:** Aplica la estructura y elementos clave de una ruta o circuito turístico.

**CE1.5:** Evalúa la viabilidad de una ruta o circuito turístico en función del contexto y las características del visitante.

**RA3 Distinguir los servicios turísticos guiados, tours, traslados, visitas, excursiones y circuitos, reconociendo las funciones del guía y las etapas del proceso del viaje.**

**CE3.1:** Selecciona los diferentes tipos de servicios turísticos guiados, considerando su estructura, duración y modalidad.

**CE3.2:** Destaca las funciones principales del guía turístico antes, durante y después del recorrido.

**CE3.3:** Aplica el proceso completo de un servicio turístico guiado, desde la planificación, recepción del grupo, desarrollo de actividades.

**RA4: Emplear técnicas de comunicación verbal y no verbal para mantener la atención, el interés y la participación del grupo durante el desarrollo de las actividades turísticas guiadas.**

**CE4.1:** Emplea técnica de comunicación verbal y no verbal, con claridad y respeto, de acuerdo con el contexto y características del grupo,

**CE4.2:** Organiza actividades lúdicas, recreativas o de integración adecuadas al contexto turístico.

**CE4.3:** Aplica estrategias básicas de resolución de conflicto (diálogo, acuerdo, empatía), promoviendo la compresión y el interés de los turistas.

**CE4.4:** Promueve el respeto y la convivencia como parte de la experiencia turística positiva.

**RA5 Diseñar itinerarios técnicos de guianza turística, integrando las fases del guion**



**interpretativo, aplicando técnicas de comunicación y asegurando la calidad en los servicios prestados.**

**CE5.1:** Selecciona contenidos relevantes en el guion, respetando el contexto histórico, cultural y ambiental del entorno visitado.

**CE5.2:** Crea el guion y el itinerario turístico, según las fases establecidas y considerando las características del grupo, demostrando sensibilidad y creatividad que enriquezcan la experiencia del visitante.

**CE5.3:** Aplica el guion y el itinerario turístico con responsabilidad y entusiasmo, brindando una experiencia memorable al turista, mediante el uso adecuado de técnicas de comunicación, manejo del grupo y conocimientos del destino.

**CE5.4:** Diseña montajes creativos e innovadores de platos y bebidas, integrando técnicas culinarias y justifica sus elecciones en función de criterios estéticos, culturales y de experiencia gastronómica.

### Contenidos

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
Definición y tipos de guianza turística.	Distinguir rutas turísticas básicas en la comunidad.	Presentar interés por transmitir conocimientos sobre su entorno.
Elementos básicos de la comunicación oral y no verbal.	Realizar presentaciones orales sobre atractivos locales.	Expresar respeto en la interacción con turistas y comunidad.
Normas de cortesía y hospitalidad.	Practicar dinámicas de presentación y contacto con grupos pequeños.	Manifestar empatía y adaptabilidad en la atención de visitantes.
Guía turístico: funciones, responsabilidades y normativa vigente.	Utilizar técnicas de comunicación para mantener la atención y el interés del grupo.	Promover la inclusión y el respeto a la diversidad de los turistas.
Tipos de servicios turísticos guiados: tours, traslados, excursiones, circuitos, visitas.	Facilitar la interacción positiva entre los miembros del grupo.	Demostrar habilidades de comunicación interpersonal, empatía y trabajo en equipo, comprendiendo y satisfaciendo las necesidades de los turistas.
Elementos del itinerario técnico y fases del guion turístico.	Resolver conflictos y situaciones imprevistas de manera eficaz.	Manifestar adaptabilidad y flexibilidad para ajustarse a diversas situaciones y grupos de
Técnicas de guianza turísticas.	Aplicar técnicas de interpretación del patrimonio cultural y natural.	
Técnicas de comunicación y Liderazgo aplicadas al turismo que incluyan	Elaborar propuestas de experiencias significativas para visitantes, integrando patrimonio y sostenibilidad.	
	Implementar medidas de seguridad y actuar en	



estrategias de mediación cultural.	situaciones de emergencia durante la guianza de grupos.	visitantes, incluso en contextos imprevistos.
Estrategias de animación y manejo de grupos.	Diseñar itinerarios técnicos y guiones turísticos.	Ejercer respeto y valoración hacia el patrimonio cultural y natural, promoviendo su conservación y difusión responsable
Estrategias de seguridad y sostenibilidad en la guianza.		
Emplear mecanismos para el manejo de todo tipo de clientes conociendo sus características, la tipología de turistas y los distintos escenarios.		
Técnicas para la resolución de conflictos y manejo de clientes difíciles con el fin de prestar calidad en el servicio del Guía y mediador.		

#### Perfil del o la docente

- Experiencia en el área técnica, poseer título de tercer o cuarto nivel, registrados y reconocidos por el órgano rector del Sistema de Educación Superior en: Hospitalidad, Hotelería, Guía Turístico, Desarrollo Sostenible, o carreras afines.
- Experiencia en el campo amplio de la Educación, debidamente certificada.

#### Orientaciones Metodológicas

- Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)
- Aprendizaje en Contextos Reales
- Role-Playing y Simulaciones
- Metodología STEAM (Integración de Ciencia, Tecnología, Arte y Matemáticas)

#### Requisitos básicos de infraestructuras, espacio y equipamiento:

Denominación	Detalle de especificaciones técnicas	Cantidad
Infraestructura/espacio	Entorno de aprendizaje (aula)	1
Laboratorio	Computadoras con acceso a internet Proyector Aplicaciones/softwares Guías, documentales, revistas, folletos de turismo, recursos naturales, entre otros.	1

#### Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional. (2016). Reglamento de Guianza Turística.  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-GUIANZA-TURISTICA.pdf>



- Asamblea Nacional. (2016). Reglamento de Alojamiento Turístico.  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador (2020). *Normativa y Manual del Guía Turístico.*  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/09/2023-Reglamento-de-Guianza-Turistica-RO-343-compilado.pdf>
- Plan Sectorial de Turismo 2021-2025 del Ministerio de Turismo de Ecuador
- Manual generación de rutas e itinerarios turísticos
- [https://servicios.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/Manual\\_generacion\\_rutas\\_itinerarios\\_sub2021\\_compress\\_ed.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/Manual_generacion_rutas_itinerarios_sub2021_compress_ed.pdf)
- Guianza y animación turística (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí)  
<https://libros.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2020/02/guianza-y-animacion-turistica-web.pdf>
- Manual de técnicas de guianza y protocolos de bioseguridad aplicados a la parroquia rural Aloasí, cantón Mejía, provincia de Pichincha, Fuente: GadAloasí (2021)
- Técnicas de guianza – UDLA
- Técnicas de Guiado – Gobierno de la provincia de Salta



Módulo de Especialización Nro.3	
<b>Nombre del módulo:</b>	Información turística y servicio al cliente
<b>Nivel:</b>	1ro, 2do, 3ro
<b>Duración:</b>	360 periodos pedagógicos
<b>Unidad de competencia asociada (UC):</b>	<b>UC 5:</b> Brindar servicios de información y orientación turística a visitantes nacionales y extranjeros, utilizando técnicas de atención al cliente, así como recursos comunicativos y tecnológicos que garanticen una atención clara, precisa y personalizada, favoreciendo una experiencia positiva y memorable.
<b>Objetivo del módulo:</b> Proporcionar servicios de información y orientación turística a visitantes nacionales y extranjeros, aplicando técnicas de atención al cliente, recursos comunicativos y tecnológicos que aseguren una atención clara, precisa y personalizada, contribuyendo a una experiencia positiva y memorable.	
<b>Resultados de aprendizaje (RA) y criterios de evaluación (CE)</b>	
<b>RA1: Utilizar datos recopilados y gestionar información relevante mediante herramientas tecnológicas para identificar y analizar destinos turísticos, actividades y servicios disponibles.</b>	
<b>CE1.1:</b> Clasifica información precisa y actualizada sobre destinos, servicios y actividades turísticas, según las necesidades del visitante, el tipo de paquete o servicio que se ofrece.	
<b>CE1.2:</b> Organiza la información utilizando herramientas digitales y formatos adecuados, que faciliten su acceso, comprensión y uso eficiente en la atención al visitante.	
<b>CE1.3:</b> Aplica criterios de calidad en la búsqueda y gestión de datos, priorizando la veracidad, pertinencia y utilidad de la información.	
<b>RA:2 Aplicar un servicio de calidad al cliente en el contexto turístico, demostrando habilidades de comunicación efectiva, atención a consultas, resolución de conflictos y satisfacción de las necesidades de los turistas.</b>	
<b>CE2.1:</b> Distingue diversas técnicas de comunicación para comprender y satisfacer las necesidades de los turistas.	
<b>CE2.2:</b> Utiliza la tecnología para mantener una comunicación fluida y efectiva con los turistas.	
<b>CE2.3:</b> Aplica técnicas de comunicación según las preferencias y necesidades del turista, mostrando flexibilidad y empatía	
<b>CE2.4:</b> Emplea técnicas de comunicación efectiva enfocada a la resolución de conflictos de manera rápida y satisfactoria para el turista.	
<b>RA:3 Formular estrategias para enriquecer la experiencia turística, proporcionando información pertinente, sugerencias y recomendaciones que mejoren la estancia de los visitantes y fomenten su retorno positivo.</b>	
<b>CE3.1:</b> Analiza las necesidades, intereses y tipo de cliente, en la generación de experiencias turísticas.	



**CE3.2:** Diseña actividades, servicios, eventos y atractivos locales, que se ajusten a las características del visitante y complementen su experiencia turística de manera significativa.

**CE3.3:** Proporciona información relevante, clara y oportuna que facilite la movilidad, la seguridad y el disfrute del destino turístico.

**CE3.4:** Organiza experiencias turísticas que promuevan prácticas responsables durante la visita, incentivando el respeto por la cultural local, el medio ambiente y la comunidad anfitriona.

### Contenidos

Conceptuales	Procedimentales	Actitudinales
<p>Concepto de información y servicio turística.</p> <p>Importancia de la atención al cliente en turismo.</p> <p>Principios de atención al cliente en el ámbito turístico.</p> <p>Tipos y canales de servicios de información turística (presencial, digital, telefónico).</p> <p>Tipología de turistas y sus necesidades informativas.</p> <p>Clasificación de información turística (primaria, secundaria, bibliográfica, entre otras), su funcionamiento y regulación</p> <p>Identificar la oferta turística del país para poder informar a los turistas.</p> <p>Técnicas de atención al cliente en turismo.</p> <p>Protocolos de cortesía y hospitalidad.</p> <p>Recursos tecnológicos para la orientación e información turística (apps, mapas digitales, sistemas de geolocalización, chatbots, etc.).</p>	<p>Identificar las necesidades básicas de información de un visitante.</p> <p>Practicar diálogos básicos de atención al cliente.</p> <p>Manejar recursos tecnológicos para ofrecer información turística actualizada.</p> <p>Aplicar técnicas de atención personalizada en distintos contextos turísticos.</p> <p>Usar herramientas digitales para la búsqueda y entrega de información actualizada sobre destinos, servicios y actividades.</p> <p>Utilizar las técnicas de comunicación en la información turística de acuerdo con las circunstancias en las que se atiende al cliente.</p> <p>Aplicar los procedimientos de gestión de los documentos y herramientas que se utilizan en el ámbito de la información turística.</p> <p>Diseñar propuestas de mejora en los servicios de</p>	<p>Demostrar amabilidad, cortesía y empatía en el trato con turistas</p> <p>Valorar las necesidades y tendencias de información turística de los visitantes actuales</p> <p>Reconocer la importancia de la comunicación y difusión de la información en el desarrollo de actividades turísticas</p> <p>Prestar un servicio de calidad al cliente con atención personalizada para satisfacer las necesidades de información actual de los visitantes.</p> <p>Demostrar empatía y flexibilidad ante diversas necesidades.</p> <p>Asumir responsabilidad en la calidad del servicio brindado.</p> <p>Fomentar la hospitalidad, el respeto y la satisfacción del visitante.</p>



Técnicas y procesos de comunicación y atención al cliente.	información turísticas, asegurando calidad y precisión.	
<b>Perfil del o la docente</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Experiencia en el área técnica, poseer título de tercer o cuarto nivel, registrados y reconocidos por el órgano rector del Sistema de Educación Superior en: Hospitalidad, Hotelería, Guía Turístico, Desarrollo Sostenible, o carreras afines.</li><li>Experiencia en el campo amplio de la Educación, debidamente certificada.</li></ul>		
<b>Orientaciones Metodológicas</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP)</li><li>Aprendizaje en Contextos Reales</li><li>Role-Playing y Simulaciones</li><li>Metodología STEAM (Integración de Ciencia, Tecnología, Arte y Matemáticas)</li></ul>		
<b>Requisitos básicos de infraestructuras, espacio y equipamiento:</b>		
Denominación	Detalle de especificaciones técnicas	Cantidad
Infraestructura/espacio	Entorno de aprendizaje (aula)	1
Laboratorio	Computadoras con acceso a internet Proyector Herramientas de geolocalización (Google Maps, TripAdvisor, Rome2Rio). Plataformas de atención virtual (chatbots, WhatsApp Business, etc.). Aplicaciones móviles turísticas (Ecuador Travel App, Civitatis, Booking, etc.). Software de simulación de atención al cliente o CRM básico. Mapas físicos y planos de destinos turísticos locales y nacionales.	1
<b>Referencias Bibliográficas</b>		
Normas de Calidad Turística del Ecuador – Ministerio de Turismo (contiene lineamientos actualizados sobre atención al cliente, información turística y servicios). <a href="https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/NORMA-TECNICA-DE-ACTIVIDADES-TURISTICAS-PRINCIPALES-Y-ACCESORIAS.pdf">https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/NORMA-TECNICA-DE-ACTIVIDADES-TURISTICAS-PRINCIPALES-Y-ACCESORIAS.pdf</a>		
Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2010). Marketing para Turismo. Pearson Educación. López, A. (2017). Manual de atención al cliente y calidad de servicio. Alfaomega Grupo Editor. Samovar, L., Porter, R., & McDaniel, E. (2010). Comunicación entre culturas. Cengage Learning. Sistema Nacional de Información Turística (SNIT). Estadísticas y Tendencias del Turismo en Ecuador - Datos actualizados sobre perfil del turista y demanda.		



## 5. Módulo práctico/experimental

Permite fortalecer la formación del estudiantado a través de situaciones reales de aprendizaje, simulaciones, acercamiento a entornos de trabajo, giras de observación, articulación con el sector productivo, proyectos interdisciplinarios y metodologías basadas en proyectos. Todas estas actividades tienen como finalidad consolidar los conocimientos y aplicación de competencias en contextos reales. Además, estos espacios favorecen el desarrollo de habilidades blandas como el trabajo en equipo, comunicación asertiva, resolución de problemas, adaptación a entornos cambiantes.

En síntesis, este módulo constituye la aplicación práctica e integral de lo aprendido en los módulos previos, permitiendo al estudiantado experimentar, analizar y resolver situaciones reales, al tiempo que refuerza sus capacidades técnicas y fomenta el desarrollo de competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales, tanto de los módulos genéricos como de los de especialización.

Módulo Práctico Experimental		
<b>Nombre del módulo:</b>	Práctico Experimental	
<b>Nivel:</b>	1ro, 2do, 3ro	
<b>Duración:</b>	400 periodos pedagógicos	
<b>Unidad de competencia asociada (UC):</b>	<p><b>UC 1:</b> Comprender las características del sector turístico, identificando su estructura, servicios, actores y normativa vigentes, que permita ofrecer experiencias seguras, legales y satisfactorias a los turistas, en contextos locales y regionales.</p> <p><b>UC 2:</b> Emplear técnicas de guianza que permita ofrecer experiencias enriquecedoras a los visitantes, promoviendo el conocimiento del patrimonio cultural y natural, facilitando la interacción y comunicación efectiva en grupos turísticos.</p> <p><b>UC 6:</b> Usar técnicas, recursos y herramientas comunicativas y tecnológicas que permitan ofrecer información clara, precisa y personalizada a turísticas nacionales y extranjeros, favoreciendo una experiencia turística positiva y memorable.</p>	
<b>Objetivo del módulo:</b> Fortalecer las competencias técnicas y habilidades socioemocionales necesarias para ejecutar actividades turísticas, aplicando técnicas de guianza, diseño de itinerarios y aprovechamiento responsable de los recursos naturales y culturales, con el fin de contribuir a la satisfacción del cliente y a la promoción de la identidad cultural ecuatoriana.		
Resultados de aprendizaje (RA)	Criterios de evaluación (CE)	Actividades Prácticas Experimentales
<b>RA1:</b> Ejecutar actividades turísticas que integren elementos del patrimonio natural y cultural,	<b>CE1.1:</b> Realiza actividades turísticas que incorporan de forma coherente elementos del	Visita a una Comunidad Local para promover el Turismo Sostenible.



considerando criterios de sostenibilidad, inclusión y atención al cliente.	patrimonio natural y cultural local. <b>CE1.3:</b> Aplica técnicas adecuadas de atención al cliente, demostrando cortesía, empatía, comunicación efectiva y resolución de problemas.	Crear y realizar una ruta que integre un sitio natural (parque, reserva, sendero) y un atractivo cultural (museo, feria, comunidad ancestral). Simulación de Actividad Turística Sostenible (Representar situaciones reales de atención al cliente (turista nacional o extranjero), aplicando técnicas de comunicación efectiva, resolución de conflictos y cortesía profesional). Role Playing (juego de roles): Atención al Cliente en Turismo Taller de interpretación del patrimonio (Investigar un elemento del patrimonio local (natural o cultural) y elaborar una presentación o experiencia guiada usando narrativas atractivas.
--	---	---