



**Vicerrectoría Académica**  
**Dirección Curricular y de Docencia**  
**Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos**

1 Identificación del Curso			
1.1 Código	1.2 Nombre del Curso	1.3 Pre-Requisito	1.4 Co-Requisito
3082804	<b>Sistema De Gestion De La Calidad</b>	Planeación Estratégica y Prospectiva	N.A
1.5 No. Créditos	1.6 HAD	1.7 HTI	1.8 HAD:HTI
3	51	102	1:2
1.9 Horas presenciales aula clase	1.10 Horas presenciales laboratorio/Salida campo	1.11 Horas Espacios Virtuales	1.12 Total Horas HAD
34	0	17	51
Obligatorio <input checked="" type="checkbox"/>		Optativo <input type="checkbox"/>	Libre <input type="checkbox"/>
Teórico <input type="checkbox"/>		Practico <input type="checkbox"/>	Teórico/Practico <input type="checkbox"/>
1.13 Unidad Académica Responsable del Curso			
Programa de Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas - por ciclos propedéuticos			
1.14 Área de Formación			
<b>Profesional</b>			
1.15 Componente			No aplica <input type="checkbox"/>
<b>Producción y Operaciones</b>			

2 Justificación del Curso
<p>La calidad es uno de los factores más importantes dentro de las estrategias competitivas que las empresas pueden utilizar en los mercados; especialmente en el sector turístico ya que ante el incremento de la intensidad competitiva, el consumidor se ha convertido en el centro de atención con un propósito principal: Incrementar los niveles de satisfacción para conseguir la lealtad en el mercado.</p> <p>Para que las empresas turísticas consigan tener estabilidad necesitan alcanzar y mejorar notablemente sus niveles de diferenciación dentro del mercado turístico. Así las certificaciones de calidad además del efecto de optimización de procesos que implícitamente llevan con un consecuente aumento de la competitividad; también permiten a las empresas turísticas diferenciarse; ya sea como unidad empresarial o como destino.</p> <p>Los diferentes planes y estrategias relacionadas con el sector turístico en el país buscan fortalecer los procesos de normalización y reglamentación para los prestadores de servicios turísticos, fomentar la cultura de la excelencia y de la exigencia de la calidad en la prestación de servicios turísticos tanto en la oferta como en la demanda e implementar estrategias de seguridad integral para los turistas en los distintos destinos y productos turísticos.</p>

## Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

Aunque hace muchos años a nivel mundial, ya existen modelos de calidad estandarizados que aplican a cualquier tipo de organización en cualquier sector o actividad económica como es el caso de la NTC-ISO 9001:2015; en los países donde el turismo es una actividad económica de gran importancia se han desarrollado normas específicas para el sector tal es el caso de España, Estados Unidos, México; entre otros. Colombia no es la excepción y en un esfuerzo conjunto entre entidades públicas y privadas se ha generado un marco normativo que cubre a la mayoría de los prestadores de servicios turísticos. Hoy encontramos normas de calidad turística para establecimientos gastronómicos, tiempo compartido, establecimientos de alojamiento, guías de turismo, turismo sostenible, agencias de viajes y operadoras, transportadores terrestres, alojamientos rurales. De igual forma el Ministerio de Industria Comercio y Turismo ha reglamentado el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística mediante la Resolución 0650 de 2008. El Certificado de Calidad Turística es una marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos de conformidad con su reglamento de uso; cuyo objetivo consiste en crear una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, convirtiéndose en una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística.

En el marco de la pandemia, ocasionada por el Coronavirus es importante que los prestadores de servicios turísticos definan lineamientos que garanticen una operación segura, generando confianza a los clientes a través del diseño e implementación de protocolos de bioseguridad para adoptar medidas necesarias frente al impacto del COVID-19, orientadas a minimizar el riesgo de transmisión del virus, y la protección integral de todas las partes interesadas.

### 3 Competencias por Desarrollar

#### 3.1 Competencias Genéricas

- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Compromiso con la calidad
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
- Compromiso con la preservación del medio ambiente.
- Compromiso ético.

#### 3.2 Competencias Específicas

- Comprender los fundamentos teóricos de gestión de calidad según la ISO 9000:2015 y calidad turística.
- Evaluar la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en las empresas con niveles óptimos de calidad, eficacia y eficiencia,
- Proponer los valores y buena práctica de la profesión enmarcada en el Código Ético Mundial para el Turismo
- Identificar las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad diferenciadas por tipo de prestador de servicio turístico.
- Aplicar los protocolos de bioseguridad por tipo de prestador de servicio turístico.

### 4 Resultados de Aprendizaje del Curso

- Gestiona integralmente los procesos de la organización, demostrando su compromiso con el enfoque en procesos, la calidad y el código ético mundial para el turismo.
- Valora el grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 en una organización, identificando los elementos comunes con otros modelos de referencia.
- Diagnostica el grado de implementación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística diferenciando por tipo de prestador de servicio para el diseño de estrategias de mejoramiento de un proceso/organización.

## Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos



**Vicerrectoría Académica**  
**Dirección Curricular y de Docencia**  
**Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos**

5 Programación del Curso									
Unidad Temática	Semana	Contenido de Aprendizaje	Evidencias	Actividades Aprendizaje	HAD		HTI		Total Horas
					Aula Clase	Espacio Virtual	Trabajo dirigido	Trabajo Independiente	
CALIDAD TURISTICA	1	Presentación del curso Evolución Histórica de la Calidad Definiciones de la Calidad. Concepto de Sistema de gestión de la calidad. Calidad en el Turismo.	Clase Lecturas Investigación		2	1		6	9
	2	Modelos de Calidad Internacional. Conceptos Mapa de procesos, Caracterizaciones. Enfoque de procesos. Estructura documental	Clase Lecturas Investigación	Taller de autores	2	1		6	9
	3	Calidad y Cliente. Principios del Código Ético Mundial para el Turismo.	Clase Lecturas Investigación	Taller de procesos aplicado a una empresa Video	2	1		6	9
SISTEMAS DE GESTION APLICADOS AL TURISMO	4-7	Principios de la Calidad. Gestión de la Calidad Norma ISO 9001:2015	Talleres	Lecturas Investigación	8	4		24	36
	8	Interrelación de Otras Normas con el SGC.; ISO 14001: 2015; 45001: 2018 ; ISO 26000	Clase Lecturas Investigación		2	1		6	9
	9	Normalización Calidad Turística	Clase Lecturas Investigación		2	1		6	9

**Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos**

Sistema de Gestión de Sostenibilidad aplicados al Turismo	10	NTS-TS001-2 Destinos turísticos. NTS-TS001-2 Playas Turísticas	Lecturas Investigación	Exposición	2	1		6	9
	11	NTS – Alojamiento y Hospedaje (Norma Técnica Sectorial NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003. Agencias de viajes.	Lecturas Investigación	Exposición	2	1		6	9
	12	NTS - Establecimientos Gastronómicos (Incluida Norma Técnica Sectorial NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad) Norma Técnica Sectorial NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado	Lecturas Investigación	Exposición	2	1		6	9
	13	Norma Técnica Sectorial NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones NTS-TS006-2 Sedes Para Eventos	Lecturas Investigación	Exposición	2	1		6	9
	14	Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad.)	Lecturas Investigación	Exposición	2	1		6	9
	15	Registro Nacional de Turismo/ Proceso de Certificación Auditoria/	Lecturas Investigación	Exposición	2	1		6	9
	16	Bioseguridad en los prestadores de servicios turísticos	Lecturas Investigación	Aplicación Diagnostico Examen	2	1		6	9
	17	Socialización			2	1		6	9
<b>Total</b>					<b>34</b>	<b>17</b>		<b>102</b>	<b>153</b>
<b>Créditos Académicos</b>					<b>3</b>				



**Vicerrectoría Académica**  
**Dirección Curricular y de Docencia**  
**Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos**

<b>6 Prácticas de campo (Laboratorios y Salida de Campo)</b>						
<b>Unidad Temática</b>	<b>Fundamentación Teórica</b>	<b>Evidencias</b>	<b>Actividades Aprendizaje</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo (h)</b>	<b>Semana</b>
Sistema de Gestión de Sostenibilidad aplicados al Turismo	NTS – Alojamiento y Hospedaje (Norma Técnica Sectorial NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Protocolos de Bioseguridad	Recorrido en las instalaciones de la empresa. Entrevistas. Registros fotográficos.	Informe de la visita	Transporte terrestre	3	15

<b>7 Mecanismos de Evaluación del Aprendizaje</b>			
<b>Resultado de Aprendizaje</b>	<b>Mediación de Evaluación</b>	<b>Mecanismos, Criterios y/o Rúbricas</b>	<b>Semana de Evaluación</b>
Gestiona integralmente los procesos de la organización, demostrando su compromiso con el enfoque en procesos, la calidad y el código ético mundial para el turismo.	Enfoque a Procesos Código ético mundial para el turismo. Fundamentos teóricos de la Calidad y la calidad turística	Taller de Aportes de Maestros de la Calidad Taller de mapa de proceso Examen de Lectura Calidad Turística en brigtpspace Video u otras estrategias del código ético mundial para el turismo	2, 3, 4,5 16
Valora el grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 en una organización, identificando los elementos comunes con otros modelos de referencia.	Norma ISO 9001:2015 Interrelación de Otras Normas con el SGC.; ISO 14001: 2015; 45001: 2018; ISO 26000 Normalización Calidad Turística	Taller de Política de Calidad Taller de Información documentada Examen de no	7,8, 9, 16

## Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

		conformidades en brightspace Examen Final en brightspace	
Diagnostica el grado de implementación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística diferenciando por tipo de prestador de servicio para el diseño de estrategias de mejoramiento de un proceso/organización.	Normas técnicas sectoriales de sostenibilidad Protocolos de bioseguridad	Exposiciones de normas técnicas sectoriales de sostenibilidad y aplicación de protocolos de bioseguridad Examen Final en brightspace	11-14,15, 16

8 Valoración de los Resultados de Aprendizaje					
Valoración	Sobresaliente	Destacado	Satisfactorio	Básico	No Cumplimiento
Fundamentos Cualitativos					
Gestiona integralmente los procesos de la organización, demostrando su compromiso con el enfoque en procesos, la calidad y el código ético mundial para el turismo.	El estudiante evalúa, crea o propone la gestión integral de procesos evidenciado a través de la capacidad para estandarizar y diagnosticar sobre el compromiso de la organización con el enfoque en procesos, la calidad y el código ético mundial para el turismo	El estudiante analiza y sintetiza la gestión integral de procesos a través de la capacidad para: diferenciar e interpretar sobre el compromiso de la organización con el enfoque en procesos, la calidad y el código ético mundial para el turismo	El estudiante aplica e interpreta la gestión integral de procesos evidenciado a través de: clasificar y ejemplarizar, sobre el compromiso de la organización con el enfoque en procesos, la calidad y el código ético mundial para el turismo	El estudiante identifica y comprende acciones que demuestran apropiación básica de la gestión integral de procesos evidenciado a través de: asociar y comparar sobre el compromiso de la organización con el enfoque en procesos, la calidad y el código ético mundial para el turismo	El estudiante refleja dificultades en la comprensión de fundamentos básicos de la disciplina y/o evidencia incumplimiento reiterado en los procesos y actividades planeadas para desarrollar en el curso
Valora el grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 en una	El estudiante valora el grado de implementación de la norma ISO 9001:2015	El estudiante analiza y sintetiza el grado de implementación de la norma	El estudiante aplica e interpreta el grado de implementación de la norma	El estudiante identifica y comprende acciones que demuestran apropiación	El estudiante refleja dificultades en la comprensión

**Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos**

<p>organización, identificando los elementos comunes con otros modelos de referencia.</p>	<p>y su interrelación con otros sistemas de gestión, evidenciado a través de la capacidad para: estandarizar y diagnosticar sobre su aplicación en una organización</p>	<p>ISO 9001:2015 y su interrelación con otros sistemas de gestión a través de la capacidad para: diferenciar e interpretar sobre su aplicación en una organización</p>	<p>ISO 9001:2015 y su interrelación con otros sistemas de gestión evidenciado a través de clasificar y ejemplarizar sobre su aplicación en una organización</p>	<p>básica grado de implementación de la norma ISO 9001:2015 y su interrelación con otros sistemas de gestión evidenciado a través de: asociar y comparar sobre sobre su aplicación en una organización</p>	<p>ón de fundamentos básicos de la disciplina y/o evidencia incumplimiento reiterado en los procesos y actividades planeadas para desarrollar en el curso</p>
<p>Diagnostica el grado de implementación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística diferenciando por tipo de prestador de servicio para el diseño de estrategias de mejoramiento de un proceso/organización.</p>	<p>El estudiante evalúa el grado de implementación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística evidenciado a través de la capacidad para: estandarizar y diagnosticar, diferenciando por tipo de prestador de servicio para el diseño de estrategias de mejoramiento de un proceso/organización.</p>	<p>El estudiante analiza y sintetiza el grado de implementación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad a través de la capacidad para: diferenciar e interpretar diferenciando por tipo de prestador de servicio para el diseño de estrategias de mejoramiento de un proceso/organización.</p>	<p>El estudiante aplica el grado de implementación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística evidenciado a través de: clasificar y ejemplarizar, diferenciando por tipo de prestador de servicio para el diseño de estrategias de mejoramiento de un proceso/organización.</p>	<p>El estudiante identifica y comprende acciones que demuestran apropiación básica del grado de implementación de las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad turística evidenciado a través de: asociar y comparar diferenciando por tipo de prestador de servicio para el diseño de estrategias de mejoramiento de un proceso/organización.</p>	<p>El estudiante refleja dificultades en la comprensión de fundamentos básicos de la disciplina y/o evidencia incumplimiento reiterado en los procesos y actividades planeadas para desarrollar en el curso</p>



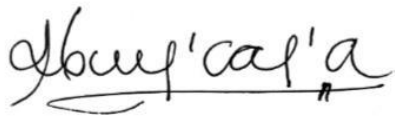
## Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

9 Recursos Educativos y Herramientas TIC			
N	Nombre	Justificación	Contenido de Aprendizaje
1	Plataforma Brightspace	Realización de actividades evaluativas (examen escrito, foros y socializaciones orales a través de videos)	Todo el contenido del curso
2	Microsoft Teams	Sesiones virtuales sincrónicas, principalmente para resolver dudas o brindar asesorías acerca de los temas vistos en clases	Todo el contenido del curso
3	Correo electrónico institucional	Comunicación formal con los estudiantes, notificaciones, etc.	Todo el contenido del curso

10 Referencias Bibliográficas			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• KUME, Hitoshi. Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la Calidad. Bogotá: Editorial norma. 1992. 130 p.</li> <li>• NTS - Establecimientos Gastronómicos</li> <li>• Norma Técnica Sectorial NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad)</li> <li>• NTS – Tiempo Compartido</li> <li>• Norma Técnica Sectorial NTS - TS 007. Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad</li> <li>• NTS – Alojamiento y Hospedaje</li> <li>• Norma Técnica Sectorial NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.</li> <li>• NTS- AV Calidad en Agencias de Viaje</li> <li>• Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.</li> <li>• NTS Turismo Sostenible</li> <li>• Norma Técnica Sectorial NTS - TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado.</li> <li>• Norma Técnica Sectorial NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones</li> <li>• NTC ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.</li> <li>• Organización Mundial del Turismo (2015), Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos – Conceptos, implementación y herramientas para autoridades, instituciones y gestores de destinos, OMT, Madrid</li> <li>• Manual de calidad para hoteles guía para la implantación de un sistema de calidad / Book – Electronic</li> <li>• Interiorización de las normas de calidad en el sector turístico / Book – Electronic</li> <li>• Calidad turística total : en busca de organizaciones más competitivas / Book Book - Electronic</li> </ul>

## Formato para la Elaboración de Microdiseños de Cursos

[www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)  
<http://www.minambiente.gov.co>  
<http://www.cnpml.org/>  
<http://unwto.org/es>  
[http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/1333/calidad\\_turistica](http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/1333/calidad_turistica)  
<http://www.fontur.com.co/>  
<http://www.certificacioncalidadturistica.co/>  
<https://www.facebook.com/VEXUnimagdalena/videos/733729994021284>  
<https://www.who.int/es/>  
<https://www.unwto.org/es>  
<https://safetya.co/>  
<https://www.segurossura.com.co/covid-19>  
<https://www.positiva.gov.co/>



**Director de Programa**



**Decano Facultad**