



FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO  
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

## GRADO EN TURISMO

<b>Asignatura</b>	Trabajo Fin de Grado	<b>Código</b>	800032
<b>Módulo</b>	Trabajo Fin de Grado	<b>Materia</b>	Trabajo Fin de Grado
<b>Carácter</b>	Obligatoria	<b>Créditos</b>	6
<b>Curso</b>	4º	<b>Semestre</b>	Segundo

<b>Departamento Responsable</b>	Interdepartamental
<b>Coordinador/a</b>	El/la Coordinador/a de Grado Ver listado de Coordinadores/as <a href="https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados">https://comercioyturismo.ucm.es/coordinadores-de-los-grados</a>

## GRADO EN TURISMO

### SINOPSIS

#### BREVE DESCRIPTOR

Los contenidos de cada TFG dependerán del tema elegido por el alumnado asesorado por individualmente por su tutor/a.

Podrán estar relacionados con las siguientes materias de referencia:

- Temas relevantes relacionados con la actividad turística ya sea por su importancia, novedad o su notoriedad social, económica, política, científica y/ o ética.

- Herramientas y metodologías utilizadas en la actividad turística que tengan un interés especial bien por su amplia utilización o porque se proponga en el trabajo una actualización razonada de la misma con propuestas concretas de mejora.
- Casos reales concretos que estén relacionados con la actividad turística que sea de interés estudiarlos por la importancia de sus consecuencias y el impacto económico, social, político y/o ético.
- Análisis de uno o varios recursos turísticos, patrimoniales, naturales, gastronómicos, etnológicos o de cualquier otro tipo, susceptibles de ser analizados para su posterior puesta en valor.

### CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS

- Para matricularse del Trabajo Fin de Grado, el alumno/a tiene que tener matriculados todos los créditos que le restan para finalizar el plan de estudios.
- Para defender su Trabajo Fin de Grado, el alumno/a tiene que tener superados todos los créditos docentes de la titulación.

### OBJETIVOS FORMATIVOS

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Aprender a realizar un proyecto de forma autónoma.
- Desarrollar la creatividad en la elección del tema, forma de abordar el trabajo, estructura del trabajo, entre otros.
- Habituar a la búsqueda de información de carácter secundario (bibliografía, fuentes estadísticas, páginas de Internet...).
- Desarrollar habilidades propias del trabajo de campo tales como la realización de entrevistas a expertos, visitas a empresas, realización de encuestas o sondeos de opinión.
- Aprender el uso y manejo de la información estadística, su análisis e interpretación.
- Incrementar su habilidad para estructurar y redactar un trabajo de investigación completo.
- Aprender a exponer en público una serie de conclusiones obtenidas.
- Mejorar el uso de las TIC a disposición de la realización de un TFG.

### COMPETENCIAS

#### Generales:

- CG1** - Capacidad de análisis y de síntesis.
- CG2** - Comunicación oral y escrita en lengua nativa.
- CG3** - Resolución de problemas.
- CG4** - Razonamiento crítico.
- CG5** - Aprendizaje autónomo.
- CG6** - Trabajo en equipo.

### **Competencias específicas:**

CE1: Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica. Comprender los distintos aspectos de la actividad turística desde un punto de vista transversal, en especial las relaciones del sector con su entorno, las conductas del turista y las interrelaciones en el destino.

CE2: Analizar la dimensión económica del turismo. Comprender la dimensión macroeconómica y microeconómica del turismo, así como a los agentes económicos para su identificación y adecuada valoración.

CE3: Conocer la evolución del producto turístico en el marco de la actual sociedad del ocio

Comprender la progresiva complejidad y diversificación del turismo como producto para mantener una actitud positiva y racional en el desarrollo de la actividad y poder adoptar decisiones abiertas y reflexivas en la actual sociedad de ocio.

CE4: Conocer las principales estructuras político-administrativas turísticas. Conocer el entorno político-administrativo en el que se enmarca la actividad turística para desenvolverse adecuadamente y ser capaz de buscar las fuentes de información adecuadas

CE5: Aplicar metodología de investigación para resolver los problemas empíricos que se plantean en el ámbito del turismo. Resolver problemas a través de métodos científicos para ser capaces de identificar y manejar las distintas variables necesarias para el análisis de realidades complejas.

CE6: Desarrollar una marcada orientación de servicio al cliente. Conocer y atender las necesidades y expectativas del consumidor de productos y servicios turísticos para conseguir la excelencia en las relaciones.

CE7: Reconocer los principales agentes turísticos. Adquirir conocimientos relacionados con la identificación global de los diferentes agentes que participan activamente en la configuración del mercado turístico para identificar qué actor puede resolver las cuestiones surgidas en el ejercicio de la actividad y poder presentar y negociar ante distintos actores proyectos turísticos.

CE8: Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación Ser capaz de valorar las potencialidades turísticas de un recurso territorial, utilizando herramientas específicas, para desarrollar y diseñar proyectos turísticos vinculados al territorio.

CE9: Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas. Comprender la situación patrimonial (económico-financiera) y los resultados derivados de la gestión de las empresas turísticas y cómo se elabora dicha información para la toma de decisiones.

CE10: Gestionar los recursos financieros: Conocer y comprender los principales conceptos económico-financieros que afectan a la empresa turística, así como las herramientas que hay que utilizar para desarrollar una adecuada gestión de sus recursos financieros para poder tomar decisiones de inversión y financiación, poder resolver situaciones de desequilibrios financieros y aprovechar oportunidades de mejora.

CE11: Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales. Saber cómo definir objetivos comerciales y tomar decisiones sobre estrategias y políticas comerciales para elaborar un plan de marketing en las empresas turísticas.

CE12: Dirigir y gestionar los distintos tipos de organizaciones turísticas. Conocer los principios básicos de dirección y gestión de empresas, así como los distintos modelos de estructura organizativa para su aplicación a las empresas y organizaciones turísticas

CE13: Manejar técnicas de comunicación: Adquirir habilidades de comunicación para su aplicación en los ámbitos interno y externo de las empresas y organizaciones turísticas.

CE14: Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas. Conocer la normativa vigente que afecta al sector y a los distintos tipos de empresas turísticas para ser capaz de planificar y desarrollar la actividad de acuerdo con la normativa reguladora

CE15: Trabajar en inglés como lengua extranjera. Comunicarse en inglés en el entorno profesional para poder redactar y comprender documentos, informes y memorias en un lenguaje técnico turístico.

CE16: Comunicarse de forma oral y escrita en una segunda lengua extranjera. Comunicarse en una segunda lengua extranjera en el entorno profesional para poder redactar y comprender documentos, informes y memorias en un lenguaje técnico turístico.

CE17: Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos. Conocer las particularidades geográficas, sociales, económicas, políticas, culturales y de recursos de los espacios y destinos turísticos para su promoción y desarrollo.

CE18: Analizar los impactos generados por el turismo y gestionar el territorio de acuerdo con los principios de sostenibilidad. Estudiar los impactos del turismo y concebir y formular políticas y decisiones sobre el territorio turístico teniendo en cuenta criterios medioambientales, socio-culturales y económicos para asegurar los principios de sostenibilidad.

CE19: Conocer el procedimiento operativo de los distintos subsectores de la actividad turística. Conocer las áreas operativas de las distintas modalidades de alojamientos, restauración, distribución e intermediación para realizar un análisis completo de su proceso productivo.

CE20: Analizar y utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico. Conocer las TIC como herramientas esenciales para la gestión, promoción y comercialización de las empresas e instituciones del sector turístico, tanto a nivel interno de la empresa como a nivel externo.

CE21: Conocer los objetivos, estrategias e instrumentos públicos de planificación para comprender un plan público y las oportunidades que se derivan para el sector privado. Comprender las consecuencias y oportunidades que se desprenden de los planes públicos para poder intervenir en la elaboración e implantación de planes de desarrollo turístico o aprovechar la acción de las administraciones sobre la planificación turística.

CE22: Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas. Conocer y comprender los principios y herramientas necesarios para diseñar e implantar las estrategias y políticas de recursos humanos más adecuadas en las empresas turísticas.

CE23: Comprender el funcionamiento de los destinos, estructuras turísticas y sus sectores empresariales en el ámbito mundial. Conocer los flujos turísticos internacionales, los principales destinos a nivel mundial, los factores que han influido en su desarrollo y los efectos y tendencias que se manifiestan para poder estudiar nuevos destinos e innovar en sus productos.

CE24: Trabajar en medios socioculturales diferentes. Desarrollar aptitudes y sensibilidad para comprender costumbres y ámbitos culturales diferentes, ya sea en países extranjeros como en su propia ciudad.

CE25: Comprender las características de la gestión del patrimonio cultural y conocer las principales iniciativas de su puesta en valor. Poner en relación los objetivos de la gestión cultural y de la gestión turística y comprender los usos que puede compatibilizar un bien de patrimonio cultural para identificar qué recursos culturales pudieran llegar a ser productos turísticos.

CE26: Detectar las necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas. Ser capaz de reconocer necesidades de planificación, mantenimiento y renovación de infraestructuras e instalaciones causados por la detección de problemas técnicos, insuficiencias de medios, obsolescencia, ineficiencias de procesos o ahorro de energía.

## **ACTIVIDADES FORMATIVAS**

Seminario sobre TFG: en el que los/as tutores/as explicarán a los/as alumnos/as en qué consiste un TFG, la elección del tema, la metodología a desarrollar, el carácter del trabajo y el nivel de desarrollo que deben alcanzar, así como los aspectos formales relevantes. 12,5 horas, presencialidad 100% .

Tutorías personalizadas para el/la alumno/a con un tutor/a que les permita a éstos/as poner en común con el tutor/a aquellas dudas y preguntas que le vayan surgiendo a lo largo de la realización del TFG. 18,8 horas, presencialidad 100%.

Trabajo autónomo del/la alumno/a: donde se incluirán actividades como búsqueda bibliográfica y de fuentes estadísticas; trabajo de campo, como entrevistas en profundidad; encuestas, reuniones de grupo o visitas a empresas; manejo de las TIC necesarias para la realización del TFG; estructuración y redacción del informe, etc. 112 horas, presencialidad 0 %.

Presentación oral del TFG: en presencia del Tribunal evaluador. 6,3 horas, presencialidad 100 %

## **SISTEMA DE EVALUACIÓN**

Presentaciones en clase: Ponderación máxima 20.

Calidad de la memoria TFG: Ponderación máxima 80.

# RECURSOS

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Se recomienda consultar el contenido del siguiente enlace:

<https://ucm.on.worldcat.org/search?lang=es&clusterResults=off&stickyFacetsChecked=on&queryString=como+hacer+tfq>

## Idioma en que se imparte

Castellano

## Otra información

- El Trabajo Fin de Grado (en adelante TFG) es una materia obligatoria que debe cursar el estudiante al final de su trayectoria académica, con la finalidad de mostrar que ha adquirido de forma íntegra las competencias y los contenidos formativos vinculados al plan de estudios de la Titulación cursada, razón por la cual se recogen en la guía docente todas las competencias generales y específicas. La focalización del TFG en una disciplina concreta en exclusiva, sin mostrar las competencias adquiridas en otra/s disciplina/s, no permitiría distinguir el TFG de un Trabajo Fin de Asignatura, perdiendo, por consiguiente, su sentido.
- El TFG será un trabajo individual que realizará el estudiante con la orientación y supervisión de su tutor.
- El TFG es un trabajo académico en el que el alumno debe demostrar su capacidad y autonomía. La elaboración del trabajo es responsabilidad del alumno, el tutor sólo orientará y supervisará. El nivel de conocimientos y calidad académicos del TFG no es en absoluto responsabilidad del tutor.
- Todo material utilizado debe ser citado convenientemente, para respetar los derechos de autor, tanto a pie de página como al final del trabajo en el apartado bibliografía. Todo dato numérico debe especificar su origen, así como los gráficos y tablas.
- El tutor insistirá en que el TFG no puede estar plagiado, ni de otros trabajos, ni de materiales disponibles en Internet. El alumno en cuyo trabajo se detecte plagio, no sólo suspendería sino que, además, podría realizarse una notificación a Inspección de Servicios para que así conste en su expediente. Para realizar la supervisión de un posible plagio, los tutores, la coordinación y las autoridades académicas dispondrán de la herramienta Turnitin. Todos los trabajos, antes de ser calificados, deberán ser presentados a su previa revisión en Turnitin. La citación entre comillas, correctamente recogida en la bibliografía, asistida por el derecho de citación de autoridad, no es plagio siempre que se recoja el autor, la publicación y la página de conformidad a las normas académicas para revelar las fuentes usadas en la composición del trabajo. La labor del tutor y del coordinador del grado es clave a la hora de rechazar aquellos trabajos cuyo porcentaje de plagio detectado en Turnitin sea relevante o sospechoso.
- Se entiende que un TFG basado exclusivamente en materiales divulgativos de internet, sin haber manejado bibliografía académica, no ilustra haber alcanzado los requisitos mínimos para merecer la calificación de APROBADO.
- La presentación del TFG se hará en formato electrónico, de acuerdo con las siguientes características:
  - i. Extensión: entre 35 y 60 páginas. No se incluyen en esta extensión los posibles anexos, si bien no pueden exceder un 10 por ciento de la extensión del TFG sin tener en cuenta los mismos.

- ii. Interlineado de 1,5, márgenes de 2,5 y 6 puntos de separación entre párrafos.
  - iii. Tipo de letra: Arial 12.
  - iv. La portada del trabajo se ajustará al anexo IV de esta guía.
  - v. En la primera página se incluirá un resumen de entre 150 y 200 palabras (antes del índice o tabla de contenidos), 4 palabras clave, abstrac y key words en inglés.
  - vi. Es obligatorio un índice o tabla de contenidos, con indicación de páginas.
  - vii. Los epígrafes o apartados del trabajo deben ir numerados.
  - viii. Al final del trabajo debe incluirse un apartado de conclusiones.
  - ix. Las referencias bibliográficas figurarán al final del trabajo conforme a la norma APA cuya guía breve se encuentra en el siguiente enlace:  
[https://www.ucm.es/data/cont/docs/24-2013-11-20-APA\\_Normas\\_resumen.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/docs/24-2013-11-20-APA_Normas_resumen.pdf)
  - x. Las tablas, gráficos, cuadros, etc., deben ir numeradas y referenciadas en el texto cuando se haga mención a ellas; también deberían incluir la fuente de precedencia.
  - xi. El nombre del fichero deberá ser apellido1\_apellido2\_Año académico
- Los profesores tutores son los responsables de la evaluación, tanto del trabajo como de la defensa oral. El profesor tutor podrá otorgar al TFG una calificación máxima de 8,9; no obstante a lo cual, podrá proponer a la Comisión del TFG, previo informe razonado, la asignación de una calificación superior cuyo rango de puntuación oscilaría entre 9 y 10, que será otorgada por la propia Comisión. En este caso, la Comisión del TFG podrá, si lo considera conveniente, convocar al estudiante a una posterior defensa oral ante una comisión evaluadora independiente formada por tres miembros, todos ellos profesores con carga docente en la Facultad de Comercio y Turismo, de los que, al menos, dos deben ser miembros de la Comisión de TFG, existiendo la posibilidad de que haya un evaluador externo, que lógicamente ha de ser una persona competente en el ámbito de conocimiento que haya abordado el alumno en su trabajo.
  - La presentación oral será una síntesis del trabajo y se destacarán los principales resultados de la misma, así como su metodología y perspectivas de futuro desarrollo.
  - El TFG será calificado como cualquier otra asignatura: con calificación numérica y cualitativa, siguiendo el sistema establecido para las titulaciones de Grado. La no presentación del TFG supondrá la calificación de No Presentado. En el caso de que la calificación sea la de Suspenso, el profesor tendrá que ofrecer orientaciones para su mejora.
  - El tutor comunicará por escrito su calificación al alumno junto con la fecha de revisión dentro de los márgenes que impone el calendario anual.
  - Las revisiones se hacen con el tutor, y en su caso la Comisión TFG actúa como tribunal de reclamaciones.