

GUÍA DOCENTE

HISTORIA Y FUNDAMENTOS DE SERVICIOS

GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 02-07-2026



I.-Identificación de la Asignatura

Tipo	FORMACIÓN BÁSICA
Período de impartición	1 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

La finalidad de esta asignatura es ofrecer una perspectiva histórica del sector servicios, así como proporcionar algunas claves de sus cambios teniendo en cuenta factores tanto teóricos-discursivos como prácticos.

Entre las competencias que se espera que adquiera el alumnado al tratar estos temas se van a destacar dos: por un lado, comprender los fundamentos de los servicios, es decir, las mínimas bases teóricas que regulan su comportamiento; por el otro, tener la capacidad de reunir, analizar e interpretar información relevante relacionada con el ámbito de los servicios.

Para conseguir estos objetivos, la asignatura está dividida en cuatro bloques: en el primero se contemplará el concepto de servicio y los diferentes criterios de clasificación de los servicios; en el segundo, se contemplarán los cambios histórico-culturales derivados de las novedades en los sistema de producción, así como de la expansión de los transportes y de las comunicaciones, de la urbanización y del consumo; en el tercero, se analizará en qué consiste la llamada "sociedad del conocimientos"; en el cuarto se expondrán los principales problemas metodológicos concernientes al planteamientos de una ciencia de los servicios.

No es necesario tener conocimientos previos para cursar la asignatura.

II.B-Presentación en inglés

The purpose of this subject is to offer a historical perspective of the services sector, as well as provide some keys to its changes taking into account both theoretical-discursive and practical factors. Among the competencies that students are expected to acquire when dealing with these topics, two will stand out: on the one hand, understanding the fundamentals of the services, that is, the minimum theoretical bases that regulate their behavior; on the other hand, having the ability to gather, analyze and interpret relevant information related to the field of services. To achieve these objectives, the subject is divided into four blocks: the first will cover the concept of service and the different criteria for classifying services; In the second, the historical-cultural changes derived from new developments in the production system will be contemplated, as well as the expansion of transport and communications, urbanization and consumption; In the third, what the so-called "knowledge society" consists of will be analyzed; In the fourth, the main methodological problems concerning the approaches to a science of services will be presented. It is not necessary to have prior knowledge to take the subject.

III.-Resultados de Aprendizaje



CG0. Conocer y comprender los fundamentos de la ciencia de los servicios.

CG1. Conocer y aplicar los fundamentos científico-básicos y matemáticos en el ámbito de los servicios

CT1. Capacidad de análisis y síntesis.

CT10. Capacidad para desenvolverse en ambientes técnicos plurilingües, multiculturales y multidisciplinares.

CT8. Capacidad para reunir, analizar e interpretar datos relevantes en el ámbito de los servicios y emitir juicios. Capacidad para identificar problemas y realizar propuestas de soluciones y toma de decisiones. Capacidad cualitativa y cuantitativa para analizar propuestas.

CT9. Capacidad para aprender nuevos conceptos y técnicas. Aprendizaje autodidacta y capacidad para poder continuar los estudios, nacionales o internacionales, de Máster o de Doctorado.

CE3. Capacidad para comprender y razonar sobre el concepto de servicio y su evolución histórica.

• Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.

• Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Tema 0. Documentación

1. Bases de datos y repositorios
2. Orientaciones para la realización de un trabajo académico
3. Normas y estilos de citas: APA

Tema 1. Definiciones y fundamentos de servicios

1. Tipos de necesidades: primarias y secundarias
2. Definición de servicios
3. Diferencia entre servicios y bienes
4. Características de los servicios

Tema 2. Contextualización y desarrollo histórico. Los sectores de la economía y sus efectos sociales y culturales.

1. Sector primario. Rasgos de las sociedades agrarias. Diferencias entre agricultura tradicional y mecanización (agricultura comercial).
2. Sector secundario. Rasgos de las sociedades industriales. Del taller a la fábrica. Las revoluciones industriales y los cambios sociales.
3. Sector terciario. Rasgos de la sociedad de servicios. Educación, sanidad y comunicaciones. Rasgos generales.
4. Sector cuaternario. Sociedad postindustrial y sociedad del conocimiento.
5. Indicadores: PIB e IDH

Tema 3. La sociedad del conocimiento y la cultura de la innovación

1. ¿Qué es la sociedad del conocimiento? Componentes históricos
2. La cultura de la innovación
3. La cultura de Silicon Valley y la mitoinformación

Tema 4. Modelos de servicios.

1. Servicios finales e intermedios (Sabolo)
2. Servicios según su consumo final (Browning y Singelmann)
3. Servicios según la industria, los productos, las ocupaciones y las funciones (Gershuny y Miles)
4. Servicios y fases de desarrollo económico (Kent)
5. Los e-servicios. Introducción a su evolución.
6. Otros modelos

Tema 5. La ciencia de los servicios

1. Elementos básicos del conocimiento científico
2. Distinción entre ciencias formales, ciencias naturales, ciencias experimentales, ciencias sociales y ciencias humanas
3. La heurística y los procedimientos de análisis de un problema
4. Las dificultades de un modelo general y el estudio por subsectores: Ciencia y tecnología de los servicios informáticos.

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Asistencia a clases teóricas	Exposición con diferentes medios de los temas que comprende el curso
Asistencia a clases teóricas	Se realizarán debates en clase sobre un tema propuesto
Trabajos colectivos	Realización y exposición de un trabajo en grupo según criterios expuestos en las primeras sesiones de clase
Otras actividades	Dos seminarios sobre temas específicos. Exposición de un tema específico y realización de una práctica-comentario



Lecturas	Se realizarán lecturas de casos y temas de interés relacionados con los contenidos de la asignatura.
Asistencia a clases teóricas	Se realizarán prácticas en el aula relacionadas con cada uno de los temas de la asignatura.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)

Clases teóricas	26
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	24
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	10
Tutorías académicas	9
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	9
Preparación de clases teóricas	40
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	40
Preparación de pruebas	22
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Trabajos colectivos	Semana 1 a Semana 15	Selección de tema, componentes del grupo y presentación en las semanas 14 y 15 de un trabajo siguiendo criterios de elaboración científica.
Seminarios	Semana 4 a Semana 4	Utopías y distopías de la IA. Exposición y práctica
Prácticas	Semana 3 a Semana 3	Realización de una práctica, consistente en el análisis de un texto y/o documental aplicando los contenidos vistos.
Prácticas	Semana 6 a Semana 6	Realización de una práctica relativa al tema de información y documentación científica, así como aplicación del uso de repositorios y bases de datos.
Prácticas	Semana 9 a Semana 9	Realización de una práctica, consistente en el análisis de un texto y/o documental aplicando los contenidos vistos.
Prácticas	Semana 13 a Semana 13	Realización de una práctica, consistente en el análisis de un texto y/o documental aplicando los contenidos vistos.
Pruebas	Semana 8 a Semana 8	Prueba teórica: bloques 1-3



Pruebas	Semana 15 a Semana 15	Prueba teórica: bloques 4 y 5
Metodologías activas o de innovación docente	Semana 2 a Semana 2	Clase-taller en la que se examinará colectivamente una aplicación de la teoría expuesta.
Metodologías activas o de innovación docente	Semana 7 a Semana 7	Clase-taller en la que se examinará colectivamente una aplicación de la teoría expuesta.
Seminarios	Semana 12 a Semana 12	Servicios y brechas sociales. Exposición y práctica
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	Presentación de los contenidos teóricos de cada uno de los 5 bloques que comprende la asignatura. En la presentación se explicarán los conceptos fundamentales de cada uno de los temas y se ampliarán e ilustrarán con textos y documentales. Los conceptos fundamentales se aplicarán a diversos ejercicios cuya realización es vinculante para la presentación a la prueba teórica.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).

El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.

El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.

La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

Observaciones previas sobre el sistema de evaluación (véase la tabla) y sobre revaluaciones:

- Es un método de evaluación continua que consta de una parte individual (dos pruebas teóricas, cuatro prácticas presenciales, una clase-taller presencial y dos seminarios sobre temas específicos del curso) y otra parte grupal: un trabajo realizado según criterios académicos.
- Dado el número de ejercicios prácticos tanto individuales como colectivos evaluables que se plantean en el tiempo de clase, la asistencia regular es fundamental, siendo solamente excusable en el caso de dispensa académica. **La asistencia se acreditará mediante la firma de los presentes en el aula, así como mediante la entrega de la tarea programada en el tiempo de clase.** En el caso de DAAC (Dispensa Académica de Asistencia a Clase) tienen que realizar las mismas pruebas establecidas, tanto prácticas como teóricas. En el caso de las prácticas se realizará una adaptación para que puedan entregar la tarea sin que sea imprescindible su presencia en clase. En el caso de las teóricas (incluyendo los seminarios) sí deben asistir de forma presencial a las pruebas programadas. También es obligatoria, incluyendo a DAAC, realizar la presentación del trabajo de forma presencial, en el plazo que se establezca en el curso.
- La evaluación de la parte teórica (2 pruebas), de la práctica (4 ejercicios y los seminarios) y del trabajo es independiente. Es requisito indispensable realizar y aprobar el trabajo para aprobar el curso (véanse detalles en la tabla disponible a continuación). Y es requisito indispensable informar en el plazo establecido del tema y la documentación para poder ser evaluado en el periodo ordinario y el extraordinario.
- La calificación final de la parte teórica es la media de las valoraciones obtenidas. A esta calificación se sumarán las obtenidas en los ejercicios prácticos y en el trabajo (según la distribución de ponderaciones que se detallan en la tabla).
- Las faltas de asistencia a las pruebas teóricas y prácticas evaluables, así como a las presentaciones, que no obedezcan a una causa sobrevenida y debidamente justificadas, tendrá como consecuencia que ese elemento queda pendiente.
- Convocatorias de mayo y junio. A lo largo del curso, durante el periodo ordinario, se realizarán las diferentes pruebas. Una vez finalizado este, en la convocatoria de junio (extraordinaria) el/la estudiante tendrá la opción de examinarse solo de las partes pendientes (siempre que se hayan presentado a alguna de las pruebas a lo largo del curso), conservando la calificación de las materias superadas en el periodo ordinario. En junio, las pruebas teóricas planteadas y otras de reevaluación mantienen el mismo peso en la calificación global que el establecido durante el curso. No existe una prueba global que comprenda todo el curso.
- En cuanto al trabajo, si no se superara en el tiempo ordinario (hay que entregar al menos un texto), se deberá presentar, si se desea una segunda valoración, otro texto, aplicándose los mismos criterios, en la convocatoria de junio. Los criterios para la realización y superación del trabajo se publicarán en el apartado de contenidos del aula virtual.
- No podrán optar a la convocatoria de junio (extraordinaria) quienes no se hayan presentado a un mínimo de elementos evaluables (uno teórico y dos prácticos) y no hayan informado del tema del trabajo durante el periodo de evaluación ordinaria y en el plazo establecido.
- Observaciones generales: Los equipos electrónicos se emplearán en clase exclusivamente para las tareas programadas, que se publicarán en los foros y en los contenidos del aula virtual. Otros usos no están autorizados.

Sistema de evaluación

Actividad	Modalidad	Nota mínima	Ponderación	Periodo	Contenido y observaciones
Pruebas escritas [SE1]	Presencial	5 (sobre 10)	50% (revaluable)	Semanas 8 y fecha convocatoria ordinaria	Temas 1 - 5 (contenidos expuestos en el Aula Virtual)
Trabajos prácticos 5 comentarios según el guion proporcionado [SE5]	Presencial		20% (no revaluable)	Semana 3, 6, 7, 9 y 13	Ejercicios de documentación y análisis relativos a textos y documentales complementarios de los contenidos expuestos. Dos de ellos serán evaluados con la metodología de la clase-taller.

Trabajo grupal [SE4]	Presencial	5 (sobre 10)	20% (revaluable según las condiciones expuestas)	Semanas 13-15	Selección de un tema según el listado propuesto por el profesor. Si no se superara en el tiempo ordinario teniendo en cuenta la rúbrica aplicada en su valoración, se deberá presentar, si se desea una segunda valoración otro texto, aplicando los mismos criterios, en la convocatoria de junio. La condición para tener derecho a la valoración del trabajo es que se haya superado el ejercicio de documentación inicial y que se haya informado del tema en el periodo establecido. El trabajo es condición necesaria para aprobar la asignatura.
Actividad complementaria Seminario [SE7]	Presencial		10% (no revaluable)	Semanas 4 y 12	Utopías y distopías de la IA Servicios y brechas sociales

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.

Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.

Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

- Guijarro Mora, Víctor (2005). "La aproximación histórica y los fundamentos de la Ingeniería del Software". En: Aspectos filosóficos, psicológicos y metodológicos de la informática / coord. por José María Cavero Barca, Belén Vela, Esperanza Marcos Martínez, URJC, 2005, ISBN 84-9772-749-5, págs. 19-32 [En BURJC]
- "Conceptos y clasificaciones en la economía de los servicios" (Clara Eugenia García y Luis Sanz, Instituto de Estudios Avanzados, CSIC. Documento de trabajo)
- "History And Measurement In The Service Sector: A Review" (Review of Income and Wealth, Series 41, Number 4, December 1995.
- Gersghuny y Miles, *La nueva economía de servicios*, Madrid, Ministerio de Trabajo, 1983.
- Agustín Gámir Orueta, "Los procesos de cambio en los servicios personales y el comercio: autoservicio, telecompra y teleservicio ", Boletín de la A.G.E. N.Q 24 (1997), 13-27.
- María Luz Martín Peña, Eloísa Díaz Garrido. Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. ESIC Editorial, 2013. Cap. 1
- Christopher Lovelock, Javier Reynoso, Guillermo D'Andrea, Luis Huete, Jochen Wirtz Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. . Pearson, 2010. Parte I
- Ching M. Chang. Service Systems Management and Engineering: Creating Strategic Differentiation and Operational Excellence. Wiley; 1 edition, 2010. Cap.1.
- Hefley, Bill, Murphy, Wendy (Eds.). Service Science, Management and Engineering. Education for the 21st Century. Editorial Springer, 2008.
- Harry Katzan Jr. Service Science: Concepts, Technology, Management. . Editorial iUniverse, 2008.
- B. Karakostas, Y. Zorgios, 2008. Engineering Service Oriented Systems: A Model Driven Approach, Ed. IGI Publishing.
- Groeneveld, K. y Hoogerbrug, J. La nueva economía de servicios. Ed. Prentice-Hall, 2002.

Bibliografía complementaria

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	VÍCTOR FELIPE GUIJARRO MORA
Correo electrónico	victor.guijarro@urjc.es
Departamento	Artes y Humanidades
Campus de impartición	Madrid - Manuel Becerra
Categoría	Profesor/a Contratado/a Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	5
Nº de Sexenios	3
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	0



