Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

GESTION DE SERVICIOS

GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

Fecha de publicación: 03-07-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

La gestión de servicios por parte de las organizaciones es una de las disciplinas críticas para sobrevivir en un contexto social cada vez más orientado a los consumos como servicio en vez de como producto. La sociedad del siglo XXI demanda servicios, ya no es suficiente con una oferta de productos aislados. Las organizaciones asimismo demandan servicios que complementen su cadena de valor. Por este motivo, las Organizaciones están en continua evolución buscando las eficiencias operativas. Por ello, cualquier profesional del siglo XXI es necesario que cuente con una base metodológica sólida para saber identificar, definir, poner en marcha y mantener un servicio de éxito. En cualquier sector en el que tenga que operar. Con la irrupción (disrupción) de la tecnología en todos los sectores, la forma de abordar la puesta en marcha de servicios se ha diversificado: empresas que de forma nativa fabricaban productos los están servitizando convirtiéndose en grandes prestadoras de servicios, empresas que han nacido únicamente como prestadoras de servicios, empresas que incorporan nuevos servicios entorno a los productos, etc. El impacto en las organizaciones es alto, puesto que la gestión y dirección de servicios es una disciplina radicalmente diferente a la de gestión y dirección de fabricación y/o productos.

En la gestión de servicios cada vez toma mayor protagonismo la capacidad de las organizaciones para identificar y aprovecharse de los denominados Habilitadores Digitales, es decir, aquellas tecnologías emergentes que permiten contar con ventajas competitivas (cloud, movilidad, Aoutomatización, fabricación aditiva, bots, ...) El impacto del COVID en las empresas ha puesto de manifiesto que aquellas organizaciones que habían construido un entorno de actividad más resiliente a través de las tecnologías emergentes han podido mantener o incluso incrementear su cuenta de resultados, en cambio, aquellas organizaciones qeu no habían construido su modelo de prestación de servicios bajo el prisma de la adaptabilidad (por ejemplo, posibilidad de trabajo remoto), han sufrido graves impactos.

A lo largo del dictado de esta asignatura se espera que el alumno obtenga los siguientes conocimientos fundamentales para su formación como profesional en servicios:

- El alumno será capaz de saber qué es y cómo se elabora un catálogo de Servicios
- El alumno será capaz de saber qué es y en qué consiste la externalización de servicios.
- El alumno será capaz de planificar todas las actividades para llevar a cabo una externalizadión de servicios en ámbito internacional.
- El alumno será capaz de fijar niveles de Servicio, Disponibilidad y de la Capacidad
- El alumno conocerá la Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI, Gestión de Proveedores, la Gestión de la Seguridad de Información, la Calidad de Servicio, Coordinación del Diseño, Incidencias, Problemas, Configuración, Cambio.
- El alumno será capaz de trabajar con metodologías como ITIL.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

III.-Resultados de Aprendizaje
CG3. Conocer y aplicar los principios de la gestión e ingeniería de servicios a diferentes sectores profesionales. CT1. Capacidad de análisis y síntesis. CT13. Tener iniciativa y capacidad para pensar en términos de innovación, demostrando flexibilidad y profesionalidad a la hora de considerar distintos criterios de evaluación. CT2. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de Liderazgo. Capacidad de trabajo en equipo. Capacidad para la gestión de recursos humanos. CT4. Dominio de la comunicación oral y escrita. Capacidad para provocar la retroalimentación. Capacidad para aplicar técnicas de negociación. 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. CE14. Capacidad para la dirección y gestión de proyectos, personas y equipos en el ámbito de los servicios. CE20. Capacidad para evaluar y aplicar soluciones empresariales para gestión de la información en el ámbito de los servicios.
• 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.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Tema	Apartados	
Tema 1. Introducción Gestión de Servicios	•Introducción. ¿Qué? ¿Quién? ¿Cómo? ¿Cuándo? •Sociedad y Servicios. Cambio de Paradigma. • Impacto de la Tecnología en los Servicios •Analisis del impacto de los criterios ESG en la gestión de servicios	
Tema 2. Puesta en marcha de Servicios	•Modelos DIY (Do It Yourself) vs. Externalización •Proveedores Externos de Servicios. Alianzas Estratégicas •Niveles de Servicios, Gestión de Riesgos. •Concepto de Multisourcing	
Tema 3. Gestión de Servicios	•Modelo en Siete Pasos •Planificación de las Iniciativas •Análisis de Impacto •Análisis de Costes y rendimientos •Selección de Proveedores •Términos y condiciones •Migración y transitorios. •Gestión de la relación una vez puesto en marcha el Servicio	
Tema 4: Introducción a los Modelos de Gestión de Servicios. ITIL.	•Qué es un modelo, metodología, Tipos. ITIL: Information Technologies Infraestructure Library •Introducción a las buenas prácticas de ITIL •Estrategia del Servicio (Catálogo de Servicios) •Diseño de Servicio (Niveles de Servicio, Disponibilidad, Capacidad, Continuidad, Seguridad) •Transición del Servicio (Gestión de Cambios) •Operación del Servicio (Incidencias, Problemas, •Mejora Continua (Calidad, Mejora en Siete pasos)	

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Tutorías académicas	Tutorías de cada uno de los temas impartidos

Prácticas	Se realizarán dos prácticas grupales
Realización de Pruebas	Se efectuará una prueba obligatoria presencial, siguiendo el calendario de la URJC
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Se expondrán casos prácticos que los estudiantes deben resolver
Asistencia a clases teóricas	Clase magistral

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	30
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	26
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	4
Tutorías académicas	36
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	12
Preparación de clases teóricas	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	32
Preparación de pruebas	20
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	**Periodo**	**Contenido**
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 14	Clase magistral presencial
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 14	Tutorías de cada uno de los temas impartidos. Cada profesor informará a sus alumnos sobre horarios de tutorías y medios para realizarlas
Prácticas	Semana 1 a Semana 7	Primera práctica grupal, que debe ser presentada en el aula de clase
Prácticas	Semana 8 a Semana 14	Segunda práctica grupal, que debe ser presentada en el aula de clase
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 1 a Semana 14	Se expondrán casos prácticos que los estudiantes deben resolver
Pruebas	Semana 14 a Semana 14	Prueba presencial obligatoria, según calendario de la URJC

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

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

Sistema de evaluación	Actividad de evaluación	Ponderación	Reevaluable	Nota mínima
SE1 – Prueba escrita	Examen presencial obligatorio	60 %	Sí	5
SE2 – Prueba oral individual o grupal	Presentación y defensa de las dos prácticas	30 %	Sí	5
SE8 – Evaluación de asistencia y participación en el aprendizaje	Seguimiento del trabajo desarrollado en las prácticas, participación e implicación durante su realización	10 %	No	No aplica

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.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

VIII.-Recursos y materiales didácticos
Bibliografía básica
The Outsourcing Handbook. How to implement a Successful Outsourcing Process. Mark J Power. Kevin C Desouza. Carlo Bonifazi. Ed. KOGAN PAGE Strategic Outsourcing.- A structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives. Maurice F. Greaver II Ed. AMACOM Offshore Outsourcing: Business Models, ROI and Best Practices. Marcia Robinson, Ravi Kalakota IT, Software and Services: Outsourcing and Offshoring. Robin Sood. AiAiYo Books, LLC Axelos. (2019). ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition. TSO (The Stationery Office). ISBN: 9780113316076 Gallagher, M., &Persson, S. (2019). ITIL® Foundation Essentials: The Exam Facts You Need. IT Governance Publishing. ISBN: 9781787781836
Bibliografía complementaria

IX.-Profesorado	
Nombre y apellidos	JESÚS GARCÍA TELLO
Correo electrónico	jesus.tello@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Manuel Becerra
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	0
Nombre y apellidos	MARICELA SALGADO QUEZADA
Correo electrónico	maricela.salgado@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Manuel Becerra
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.

Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	2

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 27/10/2026 01:19 | Hash: f7d5cb9b0f2ae215b90bb9f333f20295.