

GUÍA DOCENTE

SOCIOLOGIA DE LOS SERVICIOS

GRADO EN CIENCIA, GESTIÓN E INGENIERÍA DE SERVICIOS (SEMIPRESENCIAL)

CURSO 2025-26

Fecha de publicación: 09-07-2025



 **Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS**
Fecha firma: 13/06/2026 14:01 | Hash: 27b4a13835404e020c6aebc620532b51.

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
<p>Una de las características de la perspectiva sociológica es, tener una visión global e integradora de varias disciplinas, a la hora de interpretar y analizar los hechos que nos rodean, para conseguir un conocimiento profundo, sin simplificaciones. Esta perspectiva, también debe acompañar al profesional de los servicios, por la relevancia económica, la evolución, el ritmo de cambio y la complejidad que tienen los servicios en nuestra sociedad.</p> <p>El objetivo de esta asignatura es dotar a los alumnos de los conocimientos del enfoque sociológico, de saber integrar las fuentes de información necesarias y saber integrar el método científico para interpretar y analizar el entorno. En definitiva diferenciar entre opiniones y análisis con base científica, más concretamente, los contenidos y objetivos de esta asignatura son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Conocer las principales teorías de la sociología aplicada a los servicios.- Comprender las relaciones entre los proveedores y los consumidores de servicios.- Comprender el rol social de proveedores y consumidores de servicios.- Comprender los fundamentos, la importancia y la dimensión social de algunas aplicaciones de las TIC y su transformación en servicios.- Conocimiento y análisis de los cambios sociológicos provocados por las redes sociales.- Saber evaluar y analizar influencias sociales provocadas por los servicios en el comportamiento del individuo y del grupo. <p>La docencia de la asignatura combinará a lo largo de cada semana partes teóricas complementadas con trabajos por parte de los alumnos y debates dirigidos por el profesor.</p> <p>No hay requisitos previos necesarios para cursar la asignatura. Se facilitará a los alumnos el marco para la elaboración de trabajos. Se hará especial énfasis sobre las normas que rigen su elaboración, con las que los alumnos deberán familiarizarse y cuyo cumplimiento será evaluable. Aspectos de especial gravedad académica, como lo es el plagio de materiales previamente publicados, implicarán el suspenso inmediato de la asignatura.</p>

III.-Resultados de Aprendizaje

CG0. Conocer y comprender los fundamentos de la ciencia de los servicios.
CG6. Conocer y aplicar principios deontológicos y legislativos en la actividad profesional de los servicios.
CT1. Capacidad de análisis y síntesis.
CT10. Capacidad para desenvolverse en ambientes técnicos plurilingües, multiculturales y multidisciplinares.
CT12. Capacidad para valorar el impacto social y medioambiental de las soluciones aportadas.
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.
CT5. Capacidad de gestionar su tiempo: organización de tareas de forma eficiente.
CT6. Compromiso ético y deontológico.
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.
CE12. Capacidad para comprender los fundamentos biológicos de la conducta y aplicar dichos conocimientos en el ámbito laboral para el análisis y diagnóstico de grupos humanos y organizaciones.
CE14. Capacidad para la dirección y gestión de proyectos, personas y equipos 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.



IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Bloque temático	Tema	Apartados
Introducción a la Sociología	I: Principales Enfoques y Teorías II: Método Científico	<ul style="list-style-type: none"> · Introducción a las Sociología como Ciencia: Principales representantes y aportaciones. · La sociedad post-industrial y la relevancia de los servicios: Rasgos característicos · La teoría de las redes sociales y la visión holística de las ciencias · La teoría del intercambio. · El método científico en sociología: La investigación social <ul style="list-style-type: none"> o Clasificación de las fuentes de información. o Enfoques de investigación social: Cualitativo vs Cuantitativo o Las técnicas de investigación social.
Definición de Servicio	I: Concepto de servicio II: El rol social de proveedores y consumidores.	<ul style="list-style-type: none"> · Concepto de Servicio desde la perspectiva social · Evolución del concepto de servicio: Teoría del desarrollo por etapas de Rostow. · Principales escuelas sobre la ciencia de los servicios: Escuela nórdica y Escuela Norteamericana: La Lógica dominante de los servicios. · Rol social de proveedores y consumidores de servicios. · Innovación y Servicios: Transformar la información en conocimiento. · Repercusiones sociales y empresariales.
Redes Sociales de Internet	I: Redes Sociales de Internet: Nuevas formas de comunicación. II: Interpretación del cambio en las relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> · La comunicación en la red: aspectos diferenciales. · Las redes sociales y las nuevas relaciones clientes – proveedores. Adaptación a los cambios · El nuevo consumidor: a la búsqueda de información. · La netnografía como enfoque de investigación en la red.

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Lecturas	A Definir

Prácticas / Resolución de ejercicios

Análisis y Debate

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas (videoconferencias online)	25
Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online.	25
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	10
Tutorías académicas online	24
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	24
Lectura y comprensión de materiales	20
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	12
Preparación de pruebas	40
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	Periodo	Contenido
Prácticas	Semana 4 a Semana 4	Análisis y Debates
Clases Teóricas	Semana 5 a Semana 8	Tema II Perspectiva Sociológica del Concepto de Servicios
Prácticas	Semana 8 a Semana 8	Análisis temático
Trabajos colectivos	Semana 2 a Semana 15	Preparación y Desarrollo de trabajos en grupo
Clases Teóricas	Semana 9 a Semana 15	Tema III: Redes Sociales de Internet
Prácticas	Semana 12 a Semana 12	Debate película a definir
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 4	Tema I: Introducción a la Sociología
Trabajos colectivos	Semana 13 a Semana 15	Presentaciones



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.

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



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). Los estudiantes que no consigan 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. La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

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

El sistema de evaluación de las titulaciones en el marco del EEES es la evaluación continua. La programación de la asignatura comprende tres temas evaluados de forma independiente pero complementaria mediante **1 examen global de tipo test + pregunta de desarrollo , prácticas individuales y prácticas grupales.**

A estos sistemas de evaluación se le añade la calificación de participación activa durante las videoclases, así como la valoración del trabajo en grupo. De esta forma, el reparto de porcentajes de la calificación que se le otorgará al alumno será de la siguiente forma:

- Tema 1: Práctica I: 5%.
- Tema 2: Práctica II: 10%.
- Tema 3: Práctica III (grupal): 10%
- Examen Global (tipo mixto: 1 preguntas de desarrollo y tipo test): 60%.
- Global: Práctica IV (grupal): 15%.

Al sistema de evaluación continua se podrán acoger todos los alumnos que participen regularmente en la plataforma y que realicen las actividades evaluables del cuatrimestre, siendo imprescindibles la realización (y aprobado con nota mayor o igual que 5.00) del examen global . Aquellos alumnos que no se presentaran o suspendieran alguna de las pruebas anteriores tendrían que **reevaluarse en la convocatoria de junio** de los temas I, II y III mediante un examen tipo test. Las prácticas no son reevaluables. En resumen, queda fuera del sistema de la evaluación continua, y, por tanto, tiene obligado hacer el **EXAMEN FINAL de toda la asignatura (junio)**, todo alumno que, sin justificación suficiente que valorará el profesor, **no se presente, no cuelgue en el aula virtual, en el apartado correspondiente, las prácticas o suspenda el examen .**

Después cada prueba o práctica, el profesor publicará en el espacio "Calificaciones" del campus virtual de la asignatura, cada una de las notas parciales obtenidas. Al término del cuatrimestre, se publicará en el campus virtual el resultado de las calificaciones obtenidas en la evaluación continua, y una calificación final, resultado de la ponderación de todos los elementos evaluables.

Si, habiendo realizado todas las pruebas obligatorias, **la calificación final es igual o superior a cinco puntos** (5.00 sobre un total de 10), la asignatura se considerará como aprobada.

Para obtener la calificación final de matrícula de honor, será necesario haber obtenido al menos un 9 (9.00 sobre un total de 10) en la evaluación continua y realizar un trabajo individual cuyas características, extensión y temática serán acordados con el profesor, tras la publicación de la nota del segundo examen parcial. Con la finalización de las clases, termina también el plazo para presentar trabajos, prácticas y cualquier otro mérito que se quiera hacer valer para la calificación final de la evaluación continua. **En caso de no alcanzar la puntuación de 5.00 en la evaluación continua o no haberse presentado a alguna de las pruebas durante el período de evaluación continua, el alumno podrá presentarse a un examen de reevaluación extraordinario de junio,** en las fechas que haya establecido la Escuela y de acuerdo a lo indicado en los párrafos anteriores. En esta convocatoria extraordinaria de reevaluación no se tomarán en consideración los méritos y calificaciones obtenidas en la evaluación continua.

Actividad evaluadora	Tipo	Ponderación	Periodo	Contenido
Pruebas: Examen	Acumulativa			

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
 Fecha firma: 13/06/2026 14:01 | Hash: 27b4a13835404e020c6aebc620532b51.

mixto (tipo test + desarrollo)	Liberatoria Puntuación mínima (de 1 a 10): 5	Reevaluable (podrá reevaluarse en la convocatoria de junio)	60%	Semana 4ª	Global
Prácticas: Presentación de trabajos en grupo (Práctica IV)	Acumulativa Liberatoria Puntuación mínima (de 1 a 10): 5	Reevaluable	15%	Semanas 13-15	Global
Prácticas: Debate (Práctica 1)	Acumulativa Liberatoria	Reevaluable	5%	Semana 3	Tema 1
Práctica: Análisis de temas de actualidad. Que hubiera sido si... (Práctica 2)	Liberatoria	Reevaluable	10%	Semana 7	Tema 2
Prácticas: Debate Película (Práctica 3)	Acumulativa Liberatoria	Reevaluable	10%	Semana 5	Tema 2
Participación activa en las videoclases:	Acumulativa				
Participación y realización de trabajos voluntarios	Liberatoria	Reevaluable	10%	Semanas 1-15	Temas 1-3
Total			100%		

VII.B.- Evaluación de estudiantes con dispensa académica de asistencia a clase:

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC no implica que el estudiante 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 estudiante 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 estudiante 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 de los estudiantes en el momento de la concesión de la dispensa. Asignatura con posibilidad de dispensa: Si

VII.C.- Revisión de las pruebas de evaluación:

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

VII.D.- Estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales:

A fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, los y las estudiantes con discapacidad o con necesidades educativas especiales podrán solicitar adaptaciones curriculares para el seguimiento de sus estudios. Esas adaptaciones serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad de la Universidad Rey Juan Carlos, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad de la Universidad. Dicha Unidad emitirá un informe de adaptaciones curriculares, por lo que los y las estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con la Unidad (discapacidad.programa@urjc.es), a fin de analizar conjuntamente las distintas alternativas.

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 (<https://www.urjc.es/codigoetico>). Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa sobre conducta académica de la Universidad Rey Juan Carlos (https://www.urjc.es/images/Universidad/Presentacion/normativa/Normativa_conducta_academica_URJC.pdf) y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión?) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

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.



VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

TEMA 1: Introducción a la Sociología

General

- GIDDENS Anthony: *Sociología, Alianza Universidad Textos*, Madrid, 1994.
- RITZER George: *Teoría Sociológica Contemporánea*, McGraw-Hill, Madrid, 1993.
- COSTER, DE MICHAEL/BAWIN-LEGROS BERNADETTE/PONCELET MARC: *Introducción a la Sociología*, Tecnos, Madrid, 2004.

Complementaria

- BELL Daniel: *El advenimiento de la sociedad post-industrial*, Madrid, 1991.
- LÓPEZ PINTOR Rafael, "Sociología Industrial" Alianza, Madrid, 1990.

Tema 2: Definición de Servicio: Evolución del concepto (Teorías y Escuelas)

General

- Apuntes del profesor.

CASTELLS, Manuel. "La era de la información: economía, sociedad y cultura". Alianza Madrid,1996

La influencia de la consideración social en la relación cliente-proveedor de servicios y el papel moderador del tipo de servicios. Revista Española de Investigación de Marketing ESIC Marzo 2013, Vol. 17, n.º 1 (39-59).

Complementaria

Análisis prospectivo sobre Modelos de Innovación en el sector servicios. ISEA S.Coop, 2008.

Tema 3: Redes Sociales de Internet

General

- Apuntes del profesor.
- FRESNO DE, Miguel :“El Consumidor social. Reputación Social y “Social Media”” Editorial UOC, Barcelona 2012.

Complementaria

CASTELLS, Manuel. "La era de la información: economía, sociedad y cultura". Alianza Madrid,1996

RIVERA de Javier. "La socialización Tecnológica". Sociologiayredessociales.com 2010.

Bibliografía complementaria

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	DAVID BARQUILLA GARCÍA
Correo electrónico	david.barquilla@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Asociado/a
Responsable de asignatura	No



Horario de tutorías	Para consultar las tutorías 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 Docencia	0
Nombre y apellidos	
	MARÍA DEL CARMEN TENO LABRADOR
Correo electrónico	
	carmen.teno@urjc.es
Departamento	
	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	
	Madrid - Vicálvaro
Categoría	
	Profesor/a Asociado/a
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	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	0

