Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

HISTORIA Y FUNDAMENTOS DE SERVICIOS

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

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

Fecha de publicación: 30-06-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

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

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

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 service 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 sector, that is, the minimum theoretical bases that regulate their behaviour; on the other hand, having the ability to gather, analyse and interpret relevant information related to the field of services. In order to achieve these objectives, the subject comprises four divisions: 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 analysed; 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.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

Tema 0. Documentación

1. Bases de datos y repositorios
2. Orientaciones para la realización de actividades académicas
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

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Lecturas	Se realizarán lecturas de casos y temas de interés relacionados con los contenidos de la asignatura
Prácticas	Se realizarán prácticas en el aula para cada uno de los temas de la asignatura
Trabajos colectivos	Realización de una actividad en grupo según criterios expuestos en las primeras sesiones de clase
Asistencia a clases teóricas	Exposición con diferentes medios de los temas que comprende el curso

Realización de Pruebas	Realización de dos pruebas objetivas sobre contenido teórico
Presentaciones orales	Presentaciones orales de cuestiones indicadas en la actividad colectiva y/o las prácticas

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

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	30
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	18
Lectura y comprensión de materiales	25
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	25
Preparación de pruebas	22
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Prácticas	Semana 4 a Semana 4	Práctica Tema 1
Prácticas	Semana 6 a Semana 6	Prácticas Tema 2
Prácticas	Semana 8 a Semana 8	Práctica Tema 3
Pruebas	Semana 9 a Semana 9	Prueba Objetiva 1. PRESENCIAL Temas 1-3 (La prueba Objetiva 2 se realiza en la fecha oficial de convocatoria)
Prácticas	Semana 11 a Semana 11	Práctica Tema 4
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	Presentación de los contenidos teóricos de la asignatura
Trabajos colectivos	Semana 2 a Semana 14	Realización y defensa de un Proyecto
Prácticas	Semana 13 a Semana 13	Práctica Tema 5
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 14 a Semana 14	Realización de actividades de preparación de la actividad colectiva
Otras actividades	Semana 15 a Semana 15	Defensa oral de la actividad colectiva
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	En el horario y forma indicado en el Aula Virtual

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

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

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

NORMATIVA UNIVERSITARIA

Evaluación ordinaria continua: La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen a con

Evaluación extraordinaria: Los estudiantes que no consigan superar la evaluación ordinaria, o no se hayan presentado, serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en la guía, únicamente de las actividades de evaluación revaluables. **Superar la evaluación ordinaria implica**

1. Tener necesariamente la nota mínima en todas las actividades evaluables
2. Que la suma ponderada de todas las actividades sea 5 o mayor que 5

INDICACIONES DE LA ASIGNATURA

Evaluación Adelantada: Examen 60%; Trabajo 40%. La evalaución adelantada solo se realizará en caso de cumplir las condiciones para su solicitud.

La asignatura consta de 5 actividades prácticas que se podrán realizar en dos modalidades: en su modalidad de Sesión Síncrona o en modalidad de Aula Virtual. Solo se podrán realizar en la Semana que se indica. No se harán excepciones al respecto de la fecha de entrega de las actividades.

La Prueba Objetiva 2 es liberatoria (si se saca la nota mínima, libera ese contenido de la materia). No se realizará en otra fecha que no sea la indicada. En caso de no liberarse, los temas 1-3 serán objeto de evaluación en la fecha oficial de la Convocatoria Ordinadia

Para presentarse al examen en la fecha oficial de la Convocatoria Ordinaria, **se deberá haber entregado la actividad colaborativa y haber aprobado al menos dos actividades prácticas.**

Para poder presentarse a la Convocatoria Extraordinaria **se deberá haber realizado al menos dos de los pasos de la actividad colaborativa y haber aprobado al menos dos activiades prácticas**. Solo se reevaluarán en esta convocatoria las actividades reevaluables.

Para **aprobar la asignatura se habrá de lograr una nota mínima ponderada de un 5.**

Actividad/Sistema de Evaluación	Caracter/ Nota Mínima	Ponderación	Periodo	Contenido
2 PRUEBAS OBJETIVAS SD2 Prueba Escrita	**RE-EVAULABLE** **Nota mínima:** 5	60% en total. 30% cada una	Prueba 1 Semana 9 Prueba 2 Convocatoria Ordinaria	Temas 1-5
5 PRÁCTICAS SD7 Participación en Foros y Debates	**No-reevaluable**	20% en total 4% cada práctica	Semanas 4, 6, 8, 11 y 13	Temas 1-5
DISEÑO Y DEFENSA DE UN PROYECTO SD8 Valoración y Presentación de Trabajos/Poryectos	**RE-EVALUABLE** **Nota mínima**: 5	20%	Semanas 2 a 15	Proyecto sobre un caso práctico

NOTA: uso de Herramientas Basadas en Inteligenci Artificial

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.

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: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.

VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Chang, C. M. (2010). *Service systems management and engineering: Creating strategic differentiation and operational excellence* (1st ed.). Wiley. Cap. 1.
García, C. E., & Sanz, L. (s.f.). *Conceptos y clasificaciones en la economía de los servicios*. Instituto de Estudios Avanzados, CSIC. [Documento de trabajo].
Gámir Orueta, A. (1997). Los procesos de cambio en los servicios personales y el comercio: autoservicio, telecompra y teleservicio. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (24), 13–27.
Gershuny, J., & Miles, I. (1983). *La nueva economía de servicios*. Ministerio de Trabajo.
Groeneveld, K., & Hoogerbrug, J. (2002). *La nueva economía de servicios*. Prentice-Hall.
Guijarro Mora, V. (2005). La aproximación histórica y los fundamentos de la Ingeniería del Software. En J. M. Cavero Barca, B. Vela & E. Marcos Martínez (Coords.), *Aspectos filosóficos, psicológicos y metodológicos de la informática* (pp. 19–32). Universidad Rey Juan Carlos.
Hefley, B., & Murphy, W. (Eds.). (2008). *Service science, management and engineering: Education for the 21st century*. Springer.
History and measurement in the service sector: A review. (1995). *Review of Income and Wealth*, *41*(4), diciembre.
Karakostas, B., & Zorgios, Y. (2008). *Engineering service oriented systems: A model driven approach*. IGI Publishing.
Katzan Jr., H. (2008). *Service science: Concepts, technology, management*. iUniverse.
Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., Huete, L., & Wirtz, J. (2010). *Administración de servicios: Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios*. Pearson. Parte I.
Martín Peña, M. L., & Díaz Garrido, E. (2013). Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. En *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (Cap. 1). ESIC Editorial.

Bibliografía complementaria

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	LAURA BUJALANCE FERNÁNDEZ-QUERO
Correo electrónico	laura.bujalance@urjc.es
Departamento	Artes y Humanidades
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	2
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	0
Nombre y apellidos	REBECA ARRANZ SANTOS

Correo electrónico	rebeca.arranz@urjc.es
Departamento	Artes y Humanidades
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor Sustituto
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

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 26/10/2026 00:08 | Hash: 1b5ca3cb2b39609563bce1ca5796bda5.