

GUÍA DOCENTE

GESTION DE SERVICIOS

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

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 30-06-2026



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, Automatización, 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 incrementar su cuenta de resultados, en cambio, aquellas organizaciones que 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 externalización 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.



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.



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
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	Se realizarán tutorías académicas de cada uno de los temas
Lecturas	Se recomienda la lectura de artículos complementario de los diferentes temas
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

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

Clases teóricas (videoconferencias online)	30
Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online.	26
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	4
Tutorías académicas online	36
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	12
Lectura y comprensión de materiales	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 síncrona en horario de clase mediante videoconferencia a través del aula virtual.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 14	Tutorías de cada uno de los temas impartidos
Prácticas	Semana 1 a Semana 7	Primera práctica grupal, cuya entrega se realizará a través del Aula Virtual. Posteriormente, todos los integrantes del grupo deberán defender oralmente el trabajo en una sesión síncrona, cuya fecha y hora serán comunicadas por el profesor con la suficiente antelación. Todos los miembros del grupo deberán participar en la presentación y mantener la cámara y el micrófono disponibles durante la defensa, ya que esta formará parte de la evaluación individual de la actividad.



Prácticas	Semana 8 a Semana 14	Segunda práctica grupal, cuya entrega se realizará a través del Aula Virtual. Posteriormente, todos los integrantes del grupo deberán defender oralmente el trabajo en una sesión síncrona, cuya fecha y hora serán comunicadas por el profesor con la suficiente antelación. Todos los miembros del grupo deberán participar en la presentación y mantener la cámara y el micrófono disponibles durante la defensa, ya que esta formará parte de la evaluación individual de la actividad.
Pruebas	Semana 14 a Semana 14	Prueba presencial obligatoria, según calendario de la URJC
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 1 a Semana 14	Se expondrán casos prácticos que los estudiantes deben resolver

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	Ponderación	Tipo	Nota mínima para aprobar
SD8 – Valoración y presentación de trabajos/proyectos	Práctica 1	15%	Reevaluable	5 puntos
SD8 – Valoración y presentación de trabajos/proyectos	Práctica 2	15%	Reevaluable	5 puntos
SD7 – Participación en foros y debates de la asignatura	Participación en foros y debates	10%	No reevaluable	No aplica
SD2 – Prueba escrita presencial de respuesta abierta o tipo test	Examen presencial obligatorio	60%	Reevaluable	5 puntos

Se evalúa mediante un 60% correspondiente al examen presencial obligatorio (SD2), un 30% correspondiente a las prácticas (SD8) y un 10% correspondiente a la participación en foros y debates (SD7). Las actividades revaluables y no revaluables se ajustarán a lo establecido en el Reglamento de Evaluación de la URJC.

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

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 - 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	0
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	0
Nombre y apellidos	MARCOS LÓPEZ SANZ
Correo electrónico	marcos.lopez@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Titular de Universidad
Titulación académica	Doctor
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	3
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	4
Nombre y apellidos	MARICELA SALGADO QUEZADA
Correo electrónico	maricela.salgado@urjc.es
Departamento	Economía Financiera y Contabilidad
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Ayudante 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	1
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docencia	2