

GUÍA DOCENTE

SERVICIOS EN TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION

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

CURSO 2026-27

Fecha de publicación: 01-07-2026



I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OPTATIVA
Período de impartición	4 curso, 2Q semestre
Nº de créditos	3
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación
Los servicios basados en Tecnologías de la Información están integrados en el funcionamiento ordinario de las organizaciones públicas y privadas, en la actividad económica y en la prestación de servicios a ciudadanos, clientes y usuarios. Por ello, resulta necesario conocer el panorama actual de los servicios TIC, sus principales modalidades de prestación, sus modelos de gestión y su relación con la transformación digital y la economía digital.
II.B-Presentación en inglés
Information Technology-based services are part of the ordinary functioning of public and private organizations, economic activity, and the provision of services to citizens, clients, and users. Therefore, it is necessary to understand the current landscape of IT services, their main delivery models, their management approaches, and their relationship with digital transformation and the digital economy.

III.-Resultados de Aprendizaje

CG3. Conocer y aplicar los principios de la gestión e ingeniería de servicios a diferentes sectores profesionales.

CG4. Conocer y aplicar los fundamentos económico-empresariales al ámbito de los servicios.

CT11. Capacidades para el manejo de especificaciones, reglamentos y normas de obligado cumplimiento en el ámbito de la informática y de los servicios.

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.

CT15. Habilidades para utilizar aplicaciones informáticas (ofimáticas, bases de datos, cálculo avanzado, gestión de proyectos, visualización, etc.) como elementos básicos de desarrollo, gestión y explotación de servicios.

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.

CE5. Capacidad comprender el proceso de análisis y desarrollo de sistemas de servicios conociendo las fases del ciclo de vida de las aplicaciones, productos y procesos relacionados con los servicios.

CE9. Capacidad para comprender la normativa relativa al derecho privado y mercantil aplicable al sector de los servicios.

CE19. Capacidad para identificar y gestionar servicios y soluciones óptimas basadas en servicios para diferentes dominios del sector 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 1. Introducción a los servicios de TI.

Tema 2. Modalidades tradicionales de prestación de Servicios TIC.

Tema 3. Modalidades actuales de prestación de servicios TIC y servicios en la nube.

Tema 4 Gestión de las TIC.

Tema 5. Servicios de gestión operativa y estratégica del negocio.

Tema 6. El dato como protagonista.

Tema 7. Gobierno de las TIC.

Tema 8. Las TIC y la economía digital.

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Presentaciones orales	Análisis de información, exposición y debate
Lecturas	Lectura y análisis de materiales relacionados con la materia impartida en la asignatura.
Otras actividades	Visionado y análisis de materiales audiovisuales, recursos digitales u otros materiales de apoyo relacionados con los contenidos de la asignatura.
Trabajos individuales	Realización de una actividad práctica individual de seguimiento, vinculada al desarrollo ordinario de la asignatura y orientada a valorar la comprensión, análisis y aplicación de los contenidos impartidos. Esta actividad podrá incluir defensa o presentación mediante videoconferencia o mediante la entrega de una grabación como complemento al trabajo.
Resolución de ejercicios, problemas, casos	Desarrollo de un caso práctico aplicado relacionado con la materia impartida en la asignatura, orientado al análisis de una situación, problema o necesidad y a la elaboración de una propuesta fundamentada. La actividad podrá estructurarse en varios entregables parciales, así como en un documento final y, en su caso, una presentación o defensa final mediante videoconferencia o mediante la entrega de una grabación como complemento al trabajo. La actividad podrá realizarse individualmente o en la forma que establezca el profesorado en la planificación docente.



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

Clases teóricas (videoconferencias online)	14
Resolución prácticas de resolución de ejercicios, casos, etc online.	13
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	3
Tutorías académicas online	18
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	6
Lectura y comprensión de materiales	14
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	14
Preparación de pruebas	8
Total de horas de trabajo del alumnado	90

VI.-Metodología y plan de trabajo

Tipo	Periodo	Contenido
Trabajos individuales	Semana 1 a Semana 14	Realización de una actividad individual vinculada a la comprensión y aplicación de los contenidos impartidos. La actividad deberá entregarse en los plazos y condiciones establecidos a través del aula virtual.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 14	Tutorías académicas online, preferentemente mediante la herramienta institucional de videoconferencia disponible, destinadas a la resolución de dudas, orientación sobre actividades y seguimiento del aprendizaje.
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 14	Clases magistrales y exposición de contenidos correspondientes a los temas de la asignatura, impartidas en modalidad semipresencial mediante videoconferencia, grabaciones, aula virtual u otros recursos docentes disponibles, con apoyo en ejemplos, casos y materiales complementarios.



Resolución de ejercicios, problemas, casos	Semana 1 a Semana 14	Desarrollo de un caso práctico aplicado vinculado a los contenidos de la asignatura. La actividad se realizará a través del aula virtual y podrá apoyarse en orientaciones del profesorado, entregas parciales, revisión de avances y, en su caso, presentación o defensa mediante videoconferencia o grabación.
--	----------------------	--

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

Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

1. Prueba teórico-práctica final

Ponderación: 60% de la calificación final.

Reevaluable: Sí.

Nota mínima: Sí. Será necesario alcanzar una calificación mínima equivalente al aprobado.

La prueba teórico-práctica final evaluará el conjunto de los contenidos y resultados de aprendizaje trabajados en la asignatura. Podrá estructurarse en uno o varios bloques diferenciados, tales como preguntas tipo test, preguntas cortas, preguntas de desarrollo, comentario de casos, análisis de situaciones o actividades equivalentes relacionadas con la materia impartida en la asignatura.

Cuando la prueba se estructure en varios bloques diferenciados, será necesario alcanzar en cada uno de ellos una calificación mínima equivalente al aprobado, entendida como al menos el 50% de la puntuación asignada a ese bloque, para que pueda realizarse la media interna de la prueba. Por ejemplo, si la prueba se compone de un bloque de preguntas tipo test y un bloque de preguntas de desarrollo, ambos bloques deberán alcanzar la calificación mínima equivalente al aprobado para que pueda realizarse la media interna de la prueba.

Esta exigencia tiene por finalidad garantizar que el alumnado acredita de forma suficiente tanto la adquisición de conocimientos básicos como la capacidad de razonamiento, análisis y aplicación de los contenidos. En consecuencia, no se realizará la media interna de la prueba si alguno de sus bloques diferenciados no alcanza el mínimo exigido, aunque la suma aritmética global pudiera alcanzar una puntuación equivalente al aprobado. En tal caso, la prueba teórico-práctica final completa se considerará no superada y deberá ser reevaluada en la convocatoria extraordinaria.

Para superar la asignatura será necesario alcanzar una calificación final ponderada igual o superior al aprobado y, además, superar la prueba teórico-práctica final conforme a los criterios anteriores.

2. Actividad práctica individual de seguimiento

Ponderación: 15% de la calificación final.

Reevaluable: No.

Nota mínima: No.

La actividad práctica individual de seguimiento consistirá en una evidencia individual de aprendizaje vinculada al desarrollo ordinario de la asignatura. Podrá adoptar la forma de análisis, comentario, propuesta, ejercicio aplicado, reflexión fundamentada, resolución de caso o actividad equivalente relacionada con la materia impartida en la asignatura. El trabajo concluirá con la entrega de un documento y una presentación bien por videoconferencia bien mediante la entrega de una grabación y material de apoyo.

Esta actividad tendrá carácter no reevaluable por estar vinculada al seguimiento progresivo de la asignatura, al trabajo individual desarrollado durante el periodo lectivo y a la aplicación contextualizada de los contenidos en el marco de la evaluación continua. Su realización fuera del periodo ordinario no permitiría reproducir de forma equivalente las condiciones de seguimiento, orientación, interacción y aprendizaje progresivo en que se desarrolla la actividad.

La falta de entrega en plazo supondrá una calificación de 0 en esta actividad, que se conservará en la convocatoria extraordinaria al tratarse de una actividad no reevaluable.

3. Caso práctico aplicado y defensa/presentación

Ponderación: 25% de la calificación final.

Reevaluable: No.

Nota mínima: No.

El caso práctico aplicado consistirá en el desarrollo de una propuesta relacionada con la materia impartida en la asignatura, a partir del análisis de una situación, problema o necesidad vinculada a los servicios de tecnologías de la información. La actividad podrá estructurarse en entregables parciales, documento final y, en su caso, defensa o presentación final.

La defensa o presentación podrá desarrollarse mediante videoconferencia o mediante la entrega de una grabación, de acuerdo con la planificación docente de la asignatura.

Esta actividad tendrá carácter no reevaluable por su naturaleza práctica, progresiva y vinculada al seguimiento, orientación, interacción y presentación desarrollados durante el periodo ordinario de docencia. Su realización fuera del periodo ordinario no permitiría reproducir de forma equivalente las condiciones de trabajo, evolución del caso, seguimiento y presentación en que se desarrolla la actividad.

La falta de entrega o presentación en los términos establecidos supondrá una calificación de 0 en esta actividad, que se conservará en la convocatoria extraordinaria al tratarse de una actividad no reevaluable.

Resumen de evaluación

•Prueba teórico-práctica final: 60%. Reevaluable. Nota mínima equivalente al aprobado.



- Actividad práctica individual de seguimiento: 15%. No reevaluable. Sin nota mínima.
- Caso práctico aplicado y defensa/presentación: 25%. No reevaluable. Sin nota mínima.

Total: 100%.

La suma de actividades no reevaluables será del 40% de la calificación final. Ninguna actividad de evaluación supera individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.

Después de cada prueba o actividad evaluable, el profesor publicará en el campus virtual de la asignatura las calificaciones parciales obtenidas, conforme a la planificación docente. Al término del cuatrimestre, se publicará en el campus virtual el resultado de las calificaciones obtenidas en la evaluación continua y la calificación final.

Para obtener la calificación de matrícula de honor será necesario haber obtenido una calificación final igual o superior a 9,5 sobre 10, sin perjuicio de los criterios adicionales que, en su caso, establezca el profesorado conforme a la normativa aplicable. Con la finalización del periodo ordinario de docencia termina también el plazo para presentar trabajos, prácticas y actividades no reevaluables que formen parte de la evaluación continua.

Evaluación extraordinaria

En la convocatoria extraordinaria se podrá recuperar únicamente la actividad reevaluable no superada: la prueba teórico-práctica final, que mantiene una ponderación del 60% de la calificación final.

La prueba extraordinaria podrá estructurarse en uno o varios bloques diferenciados y se aplicarán los mismos criterios de superación establecidos para la convocatoria ordinaria. Cuando la prueba se estructure en varios bloques, será necesario alcanzar en cada uno de ellos una calificación mínima equivalente al aprobado, entendida como al menos el 50% de la puntuación asignada a ese bloque, para que pueda realizarse la media interna de la prueba.

Las calificaciones obtenidas en la actividad práctica individual de seguimiento y en el caso práctico aplicado se conservarán para la convocatoria extraordinaria, al tratarse de actividades no reevaluables. Si dichas actividades no hubieran sido entregadas o realizadas en la convocatoria ordinaria, se mantendrá la calificación de 0 en la convocatoria extraordinaria.

Convocatoria adelantada

En la convocatoria adelantada, cuando proceda conforme al Reglamento de Evaluación de los Resultados de Aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos, la evaluación consistirá en una prueba teórico-práctica única que permita valorar la adquisición de los resultados de aprendizaje de la asignatura.

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

AXELOS. (2019). ITIL Foundation: ITIL 4 edition. TSO.
 AXELOS. (2021). ITIL 4: Digital and IT strategy. TSO.
 Asociación Española de Normalización. (2018). UNE - ISO/IEC 20000-1:2018. Tecnologías de la información. Gestión del servicio.
 Parte 1: Requisitos del sistema de gestión del servicio. UNE.
 Fry, M. (2015). Building an ITIL-based service management department (2nd ed.). TSO.
 International Organization for Standardization. (2024). ISO/IEC 38500:2024. Information technology — Governance of IT for the organization. ISO.
 ISACA. (2019). COBIT 2019 framework: Introduction and methodology. ISACA.
 Piattini Velthuis, M. G., & Ruiz González, F. (2020). Gobierno y gestión de las tecnologías y los sistemas de información. Ra-Ma.

Bibliografía complementaria

Asociación Española de Normalización. (2023). UNE-ISO/IEC 20000-2:2023. Tecnologías de la información. Gestión del servicio. Parte 2: Directrices para la aplicación del sistema de gestión del servicio. UNE.
 AXELOS. (2019). ITIL 4: Direct, plan and improve. TSO.
 Fernández Sánchez, C. M., & Piattini Velthuis, M. G. (2012). Modelo para el gobierno de las TIC basado en las normas ISO. AENOR.
 ISACA. (2019). COBIT 2019 framework: Governance and management objectives. ISACA.
 ISACA. (2019). COBIT 2019 design guide: Designing an information and technology governance solution. ISACA.
 ISACA. (2019). COBIT 2019 implementation guide: Implementing and optimizing an information and technology governance solution. ISACA.
 Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2025). Management information systems: Managing the digital firm (18th ed.). Pearson.
 Maleh, Y., Sahid, A., Alazab, M., & Belaisaoui, M. (2022). IT governance and information security: Guides, standards, and frameworks. CRC Press.
 Monod, E., & Jiang, Y. (2023). Digital transformation: Organizational challenges and management transformation methods. Information Age Publishing.
 Pearlson, K. E., Saunders, C. S., & Galletta, D. F. (2019). Managing and using information systems: A strategic approach (7th ed.). Wiley.
 Rogers, D. L. (2016). The digital transformation playbook: Rethink your business for the digital age. Columbia Business School Publishing.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	RAFAEL ENRIQUE GONZÁLEZ AGUAYO
Correo electrónico	rafael.aguayo@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

