

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA “MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN SOCIAL – 805649

Grado de Gestión y Administración Pública GAP

Curso académico: 2021-2022

Profesora: Eva Martínez Lliso

Departamento de Sociología: Método y teoría

A.- Temario

1.- LA LÓGICA DEL CONOCIMIENTO CIENTÍFICO

- 1.1.- Introducción al concepto de investigación y método científico
 - a) Definición y características
 - b) El paradigma científico
- 1.2.- Principales métodos de investigación en CC.Sociales: Descriptivo, Analítico, Comparativo, Sintético, Inductivo, Deductivo
- 1.3.- Las estructuras de causalidad y razonamiento lógico
 - a) Tipos de causalidad
 - b) Modos de razonamiento lógico
 - c) Teorías y modelos científicos.

2.- LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- 2.1.- La evaluación instrumento de investigación
- 2.2.- Niveles de evaluación de la calidad de los servicios públicos
 - Nivel Macro
 - Nivel meso
 - Nivel Micro
- 2.3.- Las perspectivas e la evaluación de la calidad de los servicios: la satisfacción del ciudadano.
 - Calidad programada
 - Calidad esperada. Las expectativas de los usuarios
 - Calidad proporcionada.
- 2.4.- La medición de la satisfacción
 - Estudios de satisfacción a través de encuesta.
 - Otras técnicas de análisis

3.- DISEÑO DE UNA INVESTIGACIÓN SOCIAL

- 3.1.- Planeamiento del objeto de la investigación
 - a) Preguntas de la investigación: El uso de fuentes secundarias preexistentes a la investigación.
 - b) Tipos de investigación
 - c) La formulación del tema
- 3.2.- La hipótesis y definición de objetivos
 - a) Concepto y formulación de la hipótesis
 - b) Tipos de objetivos de la investigación
- 3.3.- El proyecto de investigación: método y fases
 - a) La observación de la realidad: operacionalización y selección de indicadores
 - b) La captación de la información: Información, fuentes y técnicas
 - c) La orientación cuantitativa y cualitativa.

4.- FUENTES DE INFORMACIÓN SECUNDARIAS CUANTITATIVAS Y CUALITATIVAS

4.1.- Tipología:

- a) Fuentes secundarias cualitativas
 - Fuentes documentales bibliográficas
 - Principales bases documentales
 - Las citas bibliográficas
 - La bibliografía
 - Fuentes documentales no escritas
- b) Fuentes secundarias cuantitativas
 - Fuentes estadísticas

4.2.- La relevancia de las fuentes secundarias

- a) Resultado de la revisión de fuentes secundarias
- b) Justificación de la investigación

5.- FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS CUALITATIVAS: LA ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA Y LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN

5.1.- La entrevista personal o individual

- Definición y principales características
- El guion de entrevista
- La aplicación de la técnica

5.2.- El grupo de discusión

- Definición y principales características
- Criterios de determinación de los grupos
- Aplicación de la técnica, utilidad, ventajas y limitaciones.

5.3.- El análisis de la información cualitativa

- El soporte de la información
- Objetivos del análisis
- Fases de análisis

6.- FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIAS CUANTITATIVAS: LA ENCUESTA

6.1.- Definición y caracterización de la encuesta

- Tipos de encuesta
- Fases de la encuesta

6.2.- El cuestionario

- Formulación de las preguntas
- Orden, extensión y formato

6.3.- El trabajo de campo: la muestra

- Conceptos básicos.
- Error muestral

6.4.- Análisis de la información obtenida

- Herramientas de análisis de bases de datos.

B.- Práctica

Realización por grupos de una Estudio de satisfacción de un servicio público donde se aplicarán los conceptos aprendidos: diseño de la investigación y aplicación de diferentes técnicas tanto cualitativas como cuantitativas. Este Estudio se realizará por fases, dando lugar a distintas entregas.

La práctica se completará con la realización de resúmenes de lecturas, y visionado de algún vídeo relacionado con la materia.

Los trabajos deberán entregarse a través del campus virtual /tarear

C.- Evaluación

- Examen presencial: 50%
- Trabajos prácticos: 40%
- Asistencia y participación: 10%

D.- Tutorías

Con cita previa a través del campus virtual/ teams, los lunes y viernes de 16,00 h a 17,30 h.
A través de correo electrónico Evmart14@ucm.es

E.- Bibliografía básica

- ALVIRA, F (2011) La encuesta: una perspectiva general metodológica. Madrid: CIS (Cuadernos metodológicos nº 35)
- AGENCIA ESTATAL DE EVALUACIÓN (AEVAL) (2009). Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.
- AGENCIA ESTATAL DE EVALUACION (AEVAL) Y MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. (2013). Guía de interpretación Modelo EFQM de excelencia 2013 para las Administraciones Públicas.
- BECKER, H. (2009): Trucos del oficio: como conducir una investigación social. Madrid: Siglo Veintiuno Editores.
- CALLEJO, J. y VIEDMA, A. (2005) Proyectos y estrategias de investigación social. La perspectiva de la intervención. Madrid: Mc Graw-Hill
- CALLEJO, J, GUTIERREZ BRITO, J. Y VIEDMA ROJAS, A. (2003), Análisis empírico de la demanda turística. Madrid. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.
- CALLEJO, J. y VIEDMA, A. (2005): Proyectos y estrategias de Investigación social. La perspectiva de la intervención. Madrid: Mc Graw-Hill.
- CEA, D'ANCONA, M. A. (1996) Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. Madrid. Síntesis.
- CORBETTA, P. (2007) Metodología y Técnicas de Investigación social. Madrid: McGraw-Hill.
- CHALMERS, A. (1994) ¿Qué es esa cosa llamada ciencia?. Madrid: Siglo XXI.
- DELGADO, J.M. Y GUTIÉRREZ, J. (coord): Métodos y técnicas cualitativas de investigación en Ciencias Sociales. Madrid, Síntesis
- FLICK, U. (2004) Introducción a la investigación cualitativa. Madrid: Morata y Paideia
- GARCÍA FERRANDO, ALVIRA, F. R. ALONSO BENITO, L. E. y ESCOBAR MERCADO, R. M. (2015) El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación. Madrid. Alianza.
- GORDO LÓPEZ, A.J.; SERRANO PASCUAL, A. (coord.) (2008) Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social. Madrid: Pearson Educación.
- HERNANDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ-COLLADO, C. Y BAPTISTA LUCIO, P. (2006) Metodología de la investigación. México D.F.: Mc Graw-Hill
- PRATS, J. Las ciencias sociales en el contexto del conocimiento científico
- VALLEJOS IZQUIERDO, A., M.ORTI MATA y Y. AGUDO ARROYO (2007): Métodos y técnicas de investigación social Ed. Ramón Areces.
- VALLES, M. (1997) Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid. Síntesis.