

Puede hacer click sobre cada curso para acceder a la información detallada:

Plan de formación 2011	Modalidad Online	Precios
o Satisfacción y fidelización de clientes	40 horas	210 €
o Hábitos de mejora en la gestión de contextos empresariales complejos	250 horas	1.125 €
o Diseño y desarrollo de procesos de investigación cualitativa	40 horas	210 €
o Diseño y desarrollo de procesos de investigación cuantitativa	40 horas	210 €
o Análisis de la realidad social	40 horas	210 €
o Metodología en los procesos de investigación en Ciencias Sociales	40 horas	210 €
o Análisis de la Información con Atlas Ti	30 horas	160 €
o Análisis de la Información con QSR Nvivo	30 horas	160 €

\* Todos los cursos se dividirán en módulos semanales de unas 10 horas por semana, por lo que la duración de los cursos de 40 horas será de 4 semanas desde el comienzo del curso.

En la plataforma de Fundación iS+D no sólo se encuentra el manual, sino que por cada semana aparecerá un tutorial que explica la unidad y habrá una clase online con expertos en la materia, donde cada alumno podrá exponer sus dudas y ampliar la información.

## SATISFACCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

### **S** OBJETIVOS

- Proporcionar conocimientos para la adaptación continua de un servicio a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Proporcionar un sistema de medición de la satisfacción del cliente.
- Aprender a utilizar la investigación social para la medición de la satisfacción del cliente.
- Aprender a elaborar indicadores científicos para la satisfacción del cliente.

### **S** CONTENIDO

- Introducción
- La satisfacción del cliente y el concepto de calidad de servicio
- Evolución del concepto "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE"
- Medición de la satisfacción del cliente
- Planteamiento del estudio sobre Satisfacción del cliente
  - Contexto en el que se presta el servicio
  - Delimitación del objeto de estudio
  - Hipótesis de trabajo
- Alcance del estudio
  - Identificación del servicio
  - Identificación de los clientes y de la unidad de análisis
- Variables de estudio
  - Componentes de la satisfacción
  - Selección de técnicas
- Trabajo de campo y análisis de datos
  - Recogida de datos
  - Elaboración de indicadores e índices
- Conclusiones y aplicabilidad: DISEÑO DE PROPUESTAS DE MEJORA DEL SERVICIO
  - Ejercicio práctico
  - Presentación de resultados

### **S** PROGRAMACIÓN

El curso tiene una duración de 40 horas, distribuidas en cuatro semanas, en cada semana habrá un ejercicio final donde se recogerán todos los conocimientos adquiridos por el alumno durante dicho período, el ejercicio se enviará por correo electrónico del alumno los viernes de cada una de las semanas. Una vez realizados será corregido y se remitirá al alumnado por correo electrónico para que efectúe las correcciones si las hubiere, efectuadas las mismas el alumnado volverá a remitir el ejercicio corregido para recibir el certificado de aprovechamiento. En caso de no enviar dicho ejercicio el certificado será sólo de participación.

## HÁBITOS DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE CONTEXTOS EMPRESARIALES COMPLEJOS

### **S** OBJETIVOS

- Desarrollar una visión y metodología humanista en aquellas personas con responsabilidad formal en los diferentes ámbitos de actuación de la empresa.
- Huir de la retórica empresarial como círculo vicioso. Le resta significado a su aplicabilidad.
- Evitar la eternización de lo arbitrario (Pierre Bourdieu)

### **S** CONTENIDO

- La empresa: Una construcción compleja para la resolución de problemas humanos.
  - Un poco de historia
  - Situación actual: perspectivas actuales sobre el futuro de la empresa (globalización, "empresa red", responsabilidad social corporativa)
  - Poner en valor la utilidad social de la empresa
  - Distorsiones en la consecución de objetivos empresariales
- Entorno Social Genérico y Entorno Social Específico de la Empresa: EL ELEMENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES
  - Microentornos Genéricos y Microentornos Específicos: trabajar la diversidad (CONOCIMIENTO DE UNO MISMO + CONOCIMIENTO DE LOS DEMÁS → CREENCIAS Y VALORES = CULTURA)
    - ¿cómo me siento ante las dificultades?
    - ¿qué pienso cuando tengo dificultades?
    - ¿qué hago cuando tengo en frente dificultades?
    - ¿qué resultados obtengo al haberme enfrentado a las dificultades?
  - Inputs personales en construcciones sociales
- LA FUNCIÓN DIRECTIVA EN LAS ORGANIZACIONES
  - En qué consiste: expectativas de futuro
  - Objetivos y Misión
  - Habilidades y Capacidades
  - La función directiva en relación de la tipología organizativo
- Proceso de Análisis de la realidad empresarial
  - Las tomas de decisiones
  - La mejora de procesos
  - Involucrar de los participantes en la ejecución de las decisiones
  - La mejora del control del entorno

- o Reducción del estrés y el aumento de la eficacia
- Mitos del Liderazgo Instantáneo
  - o El liderazgo y la literatura
  - o Investigación social aplicada: impactos científico-sociales
  - o Experiencia personal frente a investigación social aplicada
- La cultura del pensamiento vertical (SANDWICH)
  - o Contribuciones científico sociales del comportamiento vertical
  - o Del liderazgo Vertical al Liderazgo Horizontal
- El Liderazgo Horizontal (COMPETITIVIDAD VS A LA COOPERATIVIDAD)
  - o La Coordinación: variable independiente del liderazgo
  - o Liderar lo intangible (pensamientos, ideas, compromisos)
  - o Inteligencia Emocional: el pensamiento hace el sentimiento.
  - o El hábito ético
  - o Herramientas de trabajo
    - Aprendizaje vs. Fórmulas Mágicas
    - Habilidades vs. Competencias
    - El hábito del liderazgo
    - Gestión de la diversidad
    - Gestión de la flexibilidad
  - o Flexibilización y autonomía sin pérdida de control
- Interconexión grupal
  - o Liderazgo y grupo
  - o Liderazgo grupal
  - o Liderazgo del grupo
  - o Liderazgo en el grupo
- Comunicar el liderazgo (taller práctico)
- Evaluación del liderazgo (Liderar el "ser" frente al "hacer")
  - o Pautas de cambio
  - o Cómo evaluar los cambios del grupo: los planes de mejora
    - Qué medir
    - Cómo medir: técnicas evaluativas del cambio.
    - Cuánto medir
    - Valoración final
    - Seguimientos de planes de mejora
  - o El fracaso: resultado del cambio sin esfuerzo ("cambio" como variable de progreso)

## **S PROGRAMACIÓN**

El curso tiene una duración de 250 horas, distribuidas 6 meses. El temario se dividirá por semanas para una mejor organización del trabajo. A cada semana le corresponderá un tutorial explicando cada tema y una clase online con expertos en la materia.

Al finalizar cada semana el alumno deberá realizar el trabajo práctico correspondiente a cada unidad y finalmente desarrollará un trabajo final que dará derecho al título.

## DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS DE INVESTIGACIÓN: CUALITATIVA

### **S** OBJETIVOS

- Proporcionar conceptos teóricos de la metodología cualitativa:
  - Comprensión de la metodología
  - Asimilación y adquisición de destrezas en el uso de las técnicas cualitativas de investigación social

### **S** CONTENIDO

- Concepto de metodología cualitativa
  - Tipos de métodos cualitativos
  - Finalidad de la metodología cualitativa
  - Recogida de información
- Técnicas de investigación social cualitativas
  - Técnicas grupales
  - Técnicas individuales
  - Observación
  - Análisis del discurso
- Ejercicio práctico
- Presentación de resultados

### **S** PROGRAMACIÓN

El curso tiene una duración de 40 horas, distribuidas en cuatro semanas, en cada semana habrá un ejercicio final donde se recogerán todos los conocimientos adquiridos por el alumno durante dicho período, el ejercicio se enviará por correo electrónico del alumno los viernes de cada una de las semanas. Una vez realizados será corregido y se remitirá al alumnado por correo electrónico para que efectúe las correcciones si las hubiere, efectuadas las mismas el alumnado volverá a remitir el ejercicio corregido para recibir el certificado de aprovechamiento. En caso de no enviar dicho ejercicio el certificado será sólo de participación.

## DISEÑO Y DESARROLLO DE PROCESOS DE INVESTIGACIÓN: CUANTITATIVA

### **S** OBJETIVOS

- Proporcionar conceptos teóricos de la metodología cuantitativa
- Comprensión de la metodología
- Asimilación y adquisición de destrezas en el uso de las técnicas cuantitativas de investigación social
- Dar contenidos prácticos:

### **S** CONTENIDO

- Concepto de metodología cuantitativa
  - Tipos de métodos cuantitativos
  - Finalidad de la metodología cuantitativa
- Técnicas de investigación social cuantitativas
  - Los censos
  - Las encuestas
  - Los paneles
  - Diseños estructurales
  - Ejercicio práctico
  - Presentación de resultados

### **S** PROGRAMACIÓN

El curso tiene una duración de 40 horas, distribuidas en cuatro semanas, en cada semana habrá un ejercicio final donde se recogerán todos los conocimientos adquiridos por el alumno durante dicho período, el ejercicio se enviará por correo electrónico del alumno los viernes de cada una de las semanas. Una vez realizados será corregido y se remitirá al alumnado por correo electrónico para que efectúe las correcciones si las hubiere, efectuadas las mismas el alumnado volverá a remitir el ejercicio corregido para recibir el certificado de aprovechamiento. En caso de no enviar dicho ejercicio el certificado será sólo de participación.

## ANÁLISIS DE LA REALIDAD SOCIAL

### **S** OBJETIVOS

- Despertar interés por su aplicación en el ámbito profesional de los participantes en el curso.
- Desmontar estereotipos de la Realidad Social.
- Proporcionar un conocimiento acerca de los sistemas de elaboración y transmisión de las creencias, valores y expectativas sociales.

### **S** CONTENIDO

#### 1º. INTRODUCCIÓN

- Métodos y sistemas de obtención de información de la población
- Sistemas de medición de la opinión pública

#### 2º. LA REALIDAD SOCIAL

- Los fenómenos sociales
- El contexto social
- La cultura social: el imaginario colectivo
- La construcción de la Realidad Social
- Las relaciones sociales

#### 3º. MÉTODOS Y SISTEMAS DE APROXIMACIÓN AL ANÁLISIS DE LA REALIDAD SOCIAL.

- Conocimientos de los fenómenos sociales
- Conocimiento del contexto social
- Conocimiento de la cultura social
- Información sobre la construcción de la Realidad social
- Indicadores de relaciones sociales

#### 4º. Ejercicio práctico

#### 5º. Presentación de resultados

### **S** PROGRAMACIÓN

El curso tiene una duración de 40 horas, distribuidas en cuatro semanas, en cada semana habrá un ejercicio final donde se recogerán todos los conocimientos adquiridos por el alumno durante dicho período, el ejercicio se enviará por correo electrónico del alumno los viernes de cada una de las semanas. Una vez realizados será corregido y se remitirá al alumnado por correo electrónico para que efectúe las correcciones si las hubiere, efectuadas las mismas el alumnado volverá a remitir el ejercicio corregido para recibir el certificado de aprovechamiento. En caso de no enviar dicho ejercicio el certificado será sólo de participación.

## METODOLOGÍA EN LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES

### **S** OBJETIVOS

- Preparación de proyectos de investigación.
- Identificación y organización de las fases del proyecto: relación entre objetivos, hipótesis, técnicas de medición y resultados.
- Adquisición de las destrezas metodológicas necesarias para la realización y presentación de proyectos de investigación social.

### **S** CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN
  - Breve historia de la ciencia
  - La investigación científica en el momento actual
  - Los estereotipos del mundo científico
- EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
  - Características específicas de la investigación social
  - Las fases de la investigación social
  - Recogida de información
- LAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL
  - Técnicas cualitativas
  - Técnicas cuantitativas
  - La técnica de la triangulación
- Ejercicios prácticos
- Presentación de resultados

### **S** PROGRAMACIÓN

El curso tiene una duración de 40 horas, distribuidas en cuatro semanas, en cada semana habrá un ejercicio final donde se recogerán todos los conocimientos adquiridos por el alumno durante dicho período, el ejercicio se enviará por correo electrónico del alumno los viernes de cada una de las semanas. Una vez realizados será corregido y se remitirá al alumnado por correo electrónico para que efectúe las correcciones si las hubiere, efectuadas las mismas el alumnado volverá a remitir el ejercicio corregido para recibir el certificado de aprovechamiento. En caso de no enviar dicho ejercicio el certificado será sólo de participación.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA: ATLAS TI

### **S** OBJETIVOS

- Iniciar al alumno en el uso del programa.
- Proporcionar una guía práctica que facilite al alumno el control del programa.

### **S** CONTENIDO

- Visión global del programa
  - La unidad hermenéutica
  - Componentes de Atlas Ti
  - Los gestores
- Niveles de trabajo con Atlas Ti
  - Nivel textual
  - Nivel conceptual
- Sincronización o asignación de documentos
- Archivos ACB
- Documentos primarios
- Las citas
- Proceso de codificación
- Recuperación de citas codificadas
- Los Memos
- Las familias
- Las Networks o vistas de red
- Gestionar las relaciones
- La herramienta Query Tools
- Las superfamilias
- Ejercicio práctico
- Presentación de resultados

### **S** PROGRAMACIÓN

El curso tiene una duración de 30 horas, distribuidas en tres semanas, en cada semana habrá un ejercicio final donde se recogerán todos los conocimientos adquiridos por el alumno durante dicho período, el ejercicio se enviará por correo electrónico del alumno los viernes de cada una de las semanas. Una vez realizados será corregido y se remitirá al alumnado por correo electrónico para que efectúe las correcciones si las hubiere, efectuadas las mismas el alumnado volverá a remitir el ejercicio corregido para recibir el certificado de aprovechamiento. En caso de no enviar dicho ejercicio el certificado será sólo de participación.

## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN CUALITATIVA: QSR Nvivo

### **OBJETIVOS**

- Iniciar al alumno en el uso del programa.
- Proporcionar una guía práctica que facilite al alumno el control del programa.

### **CONTENIDO**

- Iniciando el programa:
  - Los archivos de proyectos
  - Espacio del trabajo
- El trabajo en equipo
- Copias de seguridad (Back up)
- Los recursos o fuentes
- Los Memos
- Los nodos
  - Creación manual de nodos
  - Creación automática de nodos
  - La recuperación de citas
- Anotaciones y clasificaciones
- Los vínculos (Links)
- Relaciones y tipos de relaciones
- Las colecciones
- Los modelos
- Las Queries
- Los informes (Reports)
- Ejercicio práctico
- Presentación de resultados

### **PROGRAMACIÓN**

El curso tiene una duración de 30 horas, distribuidas en tres semanas, en cada semana habrá un ejercicio final donde se recogerán todos los conocimientos adquiridos por el alumno durante dicho período, el ejercicio se enviará por correo electrónico del alumno los viernes de cada una de las semanas. Una vez realizados será corregido y se remitirá al alumnado por correo electrónico para que efectúe las correcciones si las hubiere, efectuadas las mismas el alumnado volverá a remitir el ejercicio corregido para recibir el certificado de aprovechamiento. En caso de no enviar dicho ejercicio el certificado será sólo de participación.