ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Calidad y Satisfacción del Usuario en Servicios Deportivos: Encuestas, Indicadores y Mejora Continua

4 ECTS | 100 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Amplía tu formación con el Curso de Formación Permanente en Calidad y Satisfacción del Usuario en Servicios Deportivos: Encuestas, Indicadores y Mejora Continua de ICUFOR, una propuesta académica diseñada para profesionales que buscan elevar los estándares de excelencia en organizaciones deportivas. En un sector cada vez más competitivo, dominar las herramientas de evaluación y gestión de la calidad se ha convertido en una competencia imprescindible para garantizar experiencias satisfactorias y fidelizar a los usuarios.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos de la gestión de calidad aplicada al ámbito deportivo, conociendo los principales modelos teóricos como SERVQUAL, SERVPERF y sistemas específicos del sector.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la gestión de calidad en servicios deportivos, identificando su evolución histórica, marco normativo y dimensiones conceptuales clave.

Diseñar encuestas de satisfacción válidas y fiables, aplicando criterios metodológicos rigurosos en la formulación de ítems, escalas de medida y estrategias de muestreo.

Dominar las técnicas de análisis e interpretación de datos de satisfacción, utilizando herramientas estadísticas descriptivas, inferenciales y multivariantes.

Desarrollar planes de mejora integrales en servicios deportivos, incorporando la voz del usuario, la gestión por procesos y la participación activa del personal.

Analizar los modelos teóricos de satisfacción del usuario deportivo, diferenciando los factores tangibles, intangibles y contextuales que la determinan.

Elaborar sistemas de indicadores de calidad adaptados a organizaciones deportivas, definiendo fichas técnicas, umbrales de referencia y cuadros de mando integral.

Implementar estrategias de mejora continua basadas en los resultados de evaluación, aplicando metodologías como el ciclo PDCA y herramientas de resolución de problemas de calidad.

Conocer los procesos de implantación, certificación y acreditación de sistemas de gestión de calidad en el sector deportivo, analizando casos prácticos y factores críticos de éxito.

Temario

01 Fundamentos de la gestión de calidad en el ámbito de los servicios deportivos

1.1. Evolución histórica del concepto de calidad y su incorporación al sector deportivo
1.2. Marco conceptual de la calidad en los servicios: definiciones, dimensiones y enfoques
1.3. Características diferenciales de los servicios deportivos como objeto de evaluación de la calidad
1.4. Marco normativo y regulador de la calidad en organizaciones deportivas
1.5. Cultura organizacional orientada a la calidad: valores, liderazgo y compromiso institucional

Temario

02 La satisfacción del usuario deportivo: conceptualización, modelos teóricos y factores determinantes

2.1. Concepto de satisfacción del usuario en el contexto de los servicios deportivos
2.2. Modelos teóricos de referencia para el estudio de la satisfacción del usuario
2.3. Factores determinantes de la satisfacción en usuarios de servicios deportivos
2.4. Diferencias conceptuales entre satisfacción, calidad percibida y valor percibido
2.5. Relación entre satisfacción del usuario, fidelización y recomendación en servicios deportivos
2.6. Segmentación de usuarios deportivos y tendencias actuales en la investigación sobre satisfacción

Temario

03 Diseño, elaboración y administración de encuestas de satisfacción en servicios deportivos

3.1. La encuesta como instrumento central en la medición de la satisfacción del usuario deportivo
3.2. Fases del proceso de diseño de un cuestionario de satisfacción deportiva
3.3. Validación y fiabilidad de los instrumentos de medida de la satisfacción
3.4. Estrategias de muestreo y determinación del tamaño muestral en poblaciones de usuarios deportivos
3.5. Modalidades de administración de encuestas en entornos deportivos
3.6. Instrumentos estandarizados y cuestionarios validados de referencia en el sector deportivo
3.7. Métodos complementarios de recogida de información cualitativa sobre la satisfacción
3.8. Aspectos éticos y de protección de datos en la administración de encuestas a usuarios

Temario

04 Construcción y gestión de sistemas de indicadores de calidad en servicios deportivos

4.1. Concepto, tipología y funciones de los indicadores de calidad en organizaciones deportivas
4.2. Metodología para la selección y definición de indicadores de calidad pertinentes
4.3. Indicadores clave de rendimiento aplicados a las principales áreas de los servicios deportivos
4.4. Diseño de cuadros de mando integral adaptados a organizaciones deportivas
4.5. Sistemas de recogida, registro y actualización periódica de datos para la alimentación de indicadores
4.6. Estándares de referencia y benchmarking en el sector deportivo: comparación con buenas prácticas
4.7. Comunicación y difusión de resultados de indicadores a los distintos grupos de interés

Temario

05 Análisis e interpretación de datos para la evaluación de la calidad percibida y la satisfacción

5.1. Preparación y depuración de bases de datos procedentes de encuestas de satisfacción
5.2. Análisis descriptivo de los resultados de satisfacción: distribuciones, tendencias centrales y dispersión
5.3. Técnicas de análisis inferencial aplicadas a la evaluación de la satisfacción del usuario deportivo
5.4. Análisis multivariante para la segmentación de usuarios y la identificación de perfiles de satisfacción
5.5. Herramientas informáticas y software para el análisis de datos de satisfacción en servicios deportivos
5.6. Visualización de datos, elaboración de informes e interpretación crítica de resultados

Temario

06 Estrategias y metodologías de mejora continua aplicadas a servicios deportivos

6.1. Principios y filosofía de la mejora continua en organizaciones de servicios deportivos
6.2. Metodologías y herramientas operativas para la identificación y resolución de problemas de calidad
6.3. Diseño e implementación de planes de mejora basados en los resultados de la evaluación de la satisfacción
6.4. Gestión por procesos en organizaciones deportivas como soporte de la mejora continua
6.5. Sistemas de gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias como motor de mejora
6.6. El papel de los equipos de trabajo y la participación del personal en la mejora continua
6.7. Seguimiento, evaluación del impacto y sostenibilidad de las acciones de mejora implementadas

Temario

07 Implantación de sistemas integrales de gestión de calidad y satisfacción en servicios deportivos: casos prácticos y prospectiva

7.1. Planificación estratégica de la implantación de un sistema de gestión de calidad en servicios deportivos
7.2. Integración operativa de encuestas, indicadores y procesos de mejora continua en un sistema unificado
7.3. Certificación y acreditación de calidad en servicios deportivos: procesos, requisitos y beneficios
7.4. Análisis de casos prácticos y experiencias de éxito en la gestión de calidad de servicios deportivos
7.5. Retos, tecnologías emergentes y prospectiva en la gestión de la calidad y la experiencia del usuario deportivo

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 4 créditos ECTS y 100 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06

Contenidos actualizados

Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07

El curso, por escrito

Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08

Autónomo, pero acompañado

Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09

Enseñanza adaptada

Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10

Estudio sencillo e intuitivo

Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

