ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Estudios de Satisfacción y de Públicos en los Servicios Públicos: Encuestas, Indicadores y Mejora

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 Estudios de Satisfacción y de Públicos en los Servicios Públicos: Encuestas, Indicadores y Mejora de ICUFOR. En un contexto donde la administración pública debe responder cada vez más a las demandas ciudadanas con transparencia y eficiencia, contar con profesionales capaces de evaluar la calidad percibida se ha convertido en una necesidad estratégica. Este programa te proporcionará una visión integral para diseñar, implementar y analizar estudios que permitan conocer en profundidad las necesidades y expectativas de los usuarios de servicios públicos.

A lo largo de la formación, abordarás desde los fundamentos teóricos de la satisfacción ciudadana y los modelos de referencia como SERVQUAL, hasta el diseño metodológico de encuestas, técnicas de muestreo y construcción de sistemas de indicadores.

Duración
100 horas

Créditos
4 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos teóricos, normativos y éticos de la calidad y la satisfacción en los servicios públicos, analizando los principales modelos de referencia y su evolución en el ámbito de la gestión pública.

Identificar y clasificar los diferentes públicos de los servicios públicos, aplicando técnicas de segmentación, mapeo y análisis de necesidades, barreras de acceso y expectativas diferenciadas.

Diseñar metodológicamente estudios de satisfacción ciudadana, seleccionando los enfoques, las técnicas de muestreo y las modalidades de administración más adecuados al tipo de servicio evaluado.

Elaborar cuestionarios de satisfacción válidos y fiables, operacionalizando las dimensiones de calidad percibida en ítems medibles y aplicando estrategias de control de sesgos de respuesta.

Desarrollar sistemas integrados de indicadores de satisfacción y rendimiento, articulándolos con los modelos de gestión de calidad y los instrumentos de planificación estratégica de la organización.

Analizar e interpretar datos procedentes de estudios de satisfacción, utilizando técnicas estadísticas descriptivas, inferenciales, multivariantes y de análisis cualitativo de contenido.

Elaborar informes de resultados orientados a la toma de decisiones, empleando técnicas de visualización de datos y estrategias de comunicación adaptadas a diferentes audiencias y a la rendición de cuentas.

Diseñar planes de mejora continua a partir de los resultados de satisfacción, incorporando la participación ciudadana, la cocreación de soluciones y la evaluación del impacto de las acciones implementadas.

Temario

01 Fundamentos de la calidad y la satisfacción en los servicios públicos

1.1. Evolución del concepto de calidad en la administración y los servicios públicos
1.2. Marco conceptual de la satisfacción del usuario en el sector público
1.3. Marco normativo e institucional de la evaluación de los servicios públicos
1.4. Principios éticos y deontológicos en los estudios de satisfacción ciudadana

02 Estudios de públicos: identificación, segmentación y análisis de los usuarios de servicios públicos

2.1. Concepto y tipología de públicos en el contexto de los servicios públicos
2.2. Metodologías para la identificación y el mapeo de públicos
2.3. Criterios y variables de segmentación de los públicos en servicios públicos
2.4. Análisis de necesidades y expectativas diferenciadas según perfiles de usuarios
2.5. Estudios de no-usuarios y análisis de barreras de acceso a los servicios públicos
2.6. Integración de la perspectiva de equidad, diversidad e inclusión en los estudios de públicos

Temario

03 Diseño metodológico de estudios de satisfacción en el ámbito público

3.1. Planificación estratégica de un estudio de satisfacción: objetivos, alcance y recursos disponibles
3.2. Enfoques metodológicos en la investigación de la satisfacción
3.3. Diseño muestral y representatividad en estudios de satisfacción ciudadana
3.4. Modalidades de administración de estudios de satisfacción
3.5. Estrategias para maximizar la participación ciudadana y la tasa de respuesta
3.6. Temporalización y periodicidad de los estudios de satisfacción en los servicios públicos
3.7. Protección de datos personales, anonimización y consideraciones éticas

Temario

04 Construcción de encuestas y técnicas complementarias de recogida de información

4.1. Principios fundamentales del diseño de cuestionarios de satisfacción
4.2. Operacionalización de las dimensiones de calidad percibida en ítems medibles
4.3. Tipología de preguntas y escalas de medición en encuestas de satisfacción
4.4. Validación y prueba piloto del instrumento de recogida de datos
4.5. Modelos estandarizados de encuestas de satisfacción en servicios públicos
4.6. Técnicas complementarias cualitativas para la recogida de información sobre satisfacción
4.7. Nuevas fuentes de datos y técnicas emergentes de captación de la voz ciudadana
4.8. Herramientas digitales y plataformas tecnológicas para la creación y gestión de encuestas

Temario

05 Sistemas de indicadores de satisfacción y rendimiento en la gestión pública

5.1. Concepto, funciones y tipología de indicadores en la evaluación de servicios públicos
5.2. Diseño y construcción de un sistema integrado de indicadores de satisfacción
5.3. Indicadores compuestos e índices sintéticos de satisfacción ciudadana
5.4. Cuadros de mando y paneles de control (dashboards) para el seguimiento continuo de la satisfacción
5.5. Integración de los indicadores de satisfacción en los sistemas de gestión de calidad de la organización
5.6. Retos, limitaciones y sesgos de los sistemas de indicadores en la administración pública

Temario

06 Análisis de datos, interpretación de resultados y elaboración de informes

6.1. Preparación y depuración de los datos procedentes de las encuestas de satisfacción
6.2. Técnicas de análisis estadístico descriptivo aplicadas a estudios de satisfacción
6.3. Técnicas de análisis estadístico inferencial y multivariante
6.4. Análisis de datos cualitativos y análisis de contenido
6.5. Análisis longitudinal y comparativo de series temporales de datos de satisfacción
6.6. Elaboración de informes de resultados orientados a la toma de decisiones
6.7. Estrategias de difusión de resultados y rendición de cuentas ante la ciudadanía y los grupos de interés

Temario

07 De los resultados a la acción: planes de mejora continua basados en la satisfacción de los públicos

7.1. El ciclo de mejora continua en los servicios públicos: modelos PDCA y adaptaciones sectoriales
7.2. Traducción de los resultados de satisfacción en áreas prioritarias de intervención
7.3. Diseño, implementación y seguimiento de planes de mejora del servicio
7.4. Participación ciudadana y cocreación en la mejora de los servicios públicos
7.5. Evaluación del impacto de las acciones de mejora y casos prácticos de referencia

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

