



Universidad
Rey Juan Carlos

Vicerrectorado de Calidad, Titulaciones
y Enseñanzas Propias

INDICADORES
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE
CON EL CURSO DE ENSEÑANZAS PROPIAS
2024 / 2025

**MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL
CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL) (Cód. 4627)**

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL) (Cód. 4627)

El presente documento presenta los indicadores de la ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON EL CURSO DE ENSEÑANZAS PROPIAS para el MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL). Los datos han sido elaborados por el Vicerrectorado de Calidad Titulaciones y Enseñanzas Propias a partir de los resultados de dicha encuesta.

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL) (Cód. 4627)

S.TEP SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO DE ENSEÑANZAS PROPIAS	
FICHA TÉCNICA	
Población objetivo	Estudiantes de la URJC matriculados durante el curso académico 2024/25 en el MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL)
Tamaño Población objetivo	1 individuos
Marco	Base de datos Secretaría de la Universidad
Método de selección	Censal
Tamaño muestral	Solo 1 individuo. NO PROCEDE LA ENCUESTA (LOPDGDD)
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción de los estudiantes con el Título Propio
Recogida información	Telefónica + On-line (individuos sin teléfono con los que no es posible comunicar)
Periodo de aplicación	Enero-febrero 2026
RESULTADOS	
S.TEP.1	Perfil socioeconómico
S.TEP.1 - 1	Porcentaje de estudiantes menores de 31 años
S.TEP.1 - 2	Porcentaje de estudiantes entre 31 y 45 años
S.TEP.1 - 3	Porcentaje de estudiantes mayores de 45 años
S.TEP.1 - 4	Porcentaje de mujeres
S.TEP.1 - 5	Porcentaje de hombres
S.TEP.1 - 6	Porcentaje de estudiantes españoles
S.TEP.1 - 7	Porcentaje de estudiantes extranjeros
S.TEP.1 - 14	Porcentaje de estudiantes sin titulación de acceso
S.TEP.1 - 8	Porcentaje de estudiantes con título de diplomado, FP de grado superior o equivalente
S.TEP.1 - 9	Porcentaje de estudiantes con título de grado o licenciatura
S.TEP.1 - 10	Porcentaje de estudiantes con título de máster o doctorado
S.TEP.1 - 12	Porcentaje de estudiantes extranjeros con título homologado
S.TEP.1 - 13	Porcentaje de estudiantes extranjeros sin título homologado
S.TEP.1 - 15	Porcentaje de estudiantes con otra formación

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL) (Cód. 4627)

S.TEP SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO DE ENSEÑANZAS PROPIAS	
S.TEP.2	Motivación
S.TEP.2 - 1	Porcentaje de estudiantes que se han matriculado para completar su formación académica
S.TEP.2 - 2	Porcentaje de estudiantes que se han matriculado por inquietud intelectual
S.TEP.2 - 3	Porcentaje de estudiantes que se han matriculado para mejorar sus expectativas laborales
S.TEP.2 - 4	Porcentaje de estudiantes que se han matriculado por otras razones
S.TEP.3	Alcance de los sistemas de difusión
S.TEP.3 - 1	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de ferias de posgrado
S.TEP.3 - 2	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de internet y redes sociales
S.TEP.3 - 3	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de la web URJC
S.TEP.3 - 4	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de una difusión publicitaria
S.TEP.3 - 5	Porcentaje de estudiantes que han conocido el curso a través de antiguos alumnos o personas de su entorno
S.TEP.3 - 9	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de organismos públicos o entidades de utilidad pública
S.TEP.3 - 6	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de otros medios
S.TEP.4	Satisfacción con la organización del curso (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)
S.TEP.4 - 1	Grado de satisfacción con la estructura del Plan de Estudios
S.TEP.4 - 2	Grado de satisfacción con la duración del curso
S.TEP.4 - 3	Grado de satisfacción con la carga de trabajo
S.TEP.4 - 4	Grado de satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridas
S.TEP.4 - 5	Grado de satisfacción global con la organización del curso
S.TEP.5	Satisfacción con las tareas de orientación y apoyo (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)
S.TEP.5 - 1	Grado de satisfacción con la labor desarrollada por la dirección del curso

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL) (Cód. 4627)

S.TEP SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO DE ENSEÑANZAS PROPIAS	
S.TEP.6	Satisfacción con los servicios disponibles (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)
S.TEP.6 - 1	Grado de satisfacción con la información disponible en la página web de la URJC
S.TEP.6 - 2	Grado de satisfacción con el proceso de preinscripción
S.TEP.6 - 3	Grado de satisfacción con el proceso de matriculación
S.TEP.6 - 4	Grado de satisfacción con Portal de Servicios
S.TEP.6 - 5	Grado de satisfacción con los procedimientos de sugerencias y reclamaciones
S.TEP.6 - 6	Grado de satisfacción global con los servicios disponibles en la universidad
S.TEP.7	Satisfacción con Aula Virtual (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)
S.TEP.7 - 1	Grado de satisfacción con el soporte y asistencia del equipo técnico (asesores técnico-docentes) de Aula Virtual
S.TEP.7 - 2	Grado de satisfacción con la información en Aula Virtual sobre el desarrollo y seguimiento del curso
S.TEP.7 - 3	Grado de satisfacción con el funcionamiento general de la plataforma
S.TEP.8	Satisfacción con los espacios de docencia y estudio (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)
S.TEP.8 - 1	Grado de satisfacción con las condiciones visuales, acústicas y ambientales de las aulas
S.TEP.8 - 2	Grado de satisfacción con el equipamiento de las aulas
S.TEP.8 - 3	Grado de satisfacción con las condiciones de la biblioteca
S.TEP.8 - 4	Grado de satisfacción con los recursos bibliográficos
S.TEP.8 - 5	Grado de satisfacción global con los espacios de docencia y estudio
S.TEP.9	Satisfacción con las prácticas en empresa (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)
S.TEP.9 - 1	Grado de satisfacción con la información y el proceso de adjudicación de las prácticas
S.TEP.9 - 2	Grado de satisfacción con la duración de las prácticas
S.TEP.9 - 3	Grado de satisfacción con la atención de la persona responsable de las prácticas en la empresa
S.TEP.9 - 4	Grado de satisfacción con la atención prestada por el tutor académico de la Universidad
S.TEP.9 - 5	Grado de satisfacción con las competencias profesionales que se han adquirido o desarrollado
S.TEP.9 - 6	Grado de satisfacción global con las prácticas

**MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA
URJC (ONLINE)(VIRTUAL) (Cód. 4627)**

S.TEP	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO DE ENSEÑANZAS PROPIAS
S.TEP.10	Valoración docente (valoración de 1=completamente en desacuerdo a 5=completamente de acuerdo)
S.TEP.10 - 1	El profesorado conoce la materia impartida
S.TEP.10 - 2	El profesorado motiva la participación en la clase
S.TEP.10 - 3	El profesorado explica la materia con claridad
S.TEP.10 - 4	Se utiliza una metodología docente adecuada
S.TEP.10 - 5	Grado de satisfacción global con el profesorado (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)

MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (ONLINE)(VIRTUAL) (Cód. 4627)

S.TEP SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO DE ENSEÑANZAS PROPIAS	
S.TEP.11	Inserción laboral
S.TEP.11 - 5	Tasa de actividad (Nº activos/población total)
S.TEP.11 - 1	Tasa de empleo antes de cursar el curso de Enseñanzas Propias (Nº empleados antes del curso/población total)
S.TEP.11 - 6	Tasa de empleo (Nº empleados/población total)
S.TEP.11 - 7	Tasa de paro (Nº desempleados/Nº activos)
S.TEP.11 - 8	Tasa de asalarización (Nº asalariados/Nº empleados)
S.TEP.11 - 9	Porcentaje de titulados asalariados que tienen un contrato indefinido a tiempo completo
S.TEP.11 - 10	Porcentaje de titulados que trabajan en la misma comunidad en la que cursaron sus estudios
S.TEP.11 - 11	Porcentaje de titulados que trabajan en el extranjero
S.TEP.11 - 2	Porcentaje de titulados que antes de cursar el título trabajan en el mismo campo de estudios o similar
S.TEP.11 - 12	Porcentaje de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar
S.TEP.11 - 3	Porcentaje de titulados con empleo al finalizar el título, que mejoran sus condiciones laborales después de estudiar el curso de Enseñanzas Propias
S.TEP.11 - 4	Porcentaje de estudiantes desempleados al finalizar el título, que han encontrado trabajo después de estudiar el curso de Enseñanzas Propias
S.TEP.11 - 13	Tiempo medio en mejorar las condiciones laborales tras finalizar el título (meses)
S.TEP.11 - 14	Grado de utilidad del título de enseñanzas propias mejorar las condiciones laborales, titulados empleados (valoración de 1=Muy baja o nula a 5=Muy alta)
S.TEP.11 - 15	Grado de utilidad del título de enseñanzas propias para encontrar un trabajo, titulados desempleados activos (valoración de 1=Muy baja o nula a 5=Muy alta)
S.TEP.11 - 16	Porcentaje de titulados que no están buscando activamente empleo porque continúan con sus estudios
S.TEP.11 - 17	Porcentaje de titulados que no están buscando activamente empleo porque están preparando oposiciones
S.TEP.12	Satisfacción global (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)
S.TEP.12 - 1	Grado de satisfacción global con el curso de Enseñanzas Propias
S.TEP.12 - 2	Grado de satisfacción global con la Universidad