



INDICADORES

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE CON EL CURSO DE ENSEÑANZAS PROPIAS

2023 / 2024

**MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES
CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC (Cód. 4347)**



MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)

SALESFORCE POR LA URJC (Cód. 4347)

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)



MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)
SALESFORCE POR LA URJC (Cód. 4347)

S.TEP	SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO DE ENSEÑANZAS PROPIAS	
FICHA TÉCNICA		
Población objetivo	Estudiantes que durante el curso académico 2023/24 egresaron del MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM) SALESFORCE POR LA URJC de la URJC	
Tamaño Población objetivo	3 individuos	
Marco	Base de datos del Vicerrectorado de Formación Continua	
Método de selección	Censal con abandono del individuo tras el séptimo intento. Para determinar el tamaño muestral solo se consideran aquellos individuos con los que es posible comunicar, se descartan de la población individuos sin teléfono o con teléfono erróneo	
Tamaño muestral	100,0% sobre 3 individuos con los que es posible comunicar	
Cuestionario	Cuestionario de Satisfacción de los estudiantes con el título de Enseñanzas Propias	
Recogida información	Telefónica	
Periodo de aplicación	Febrero 2024	
RESULTADOS		
S.TEP.1	Perfil socioeconómico	
S.TEP.1 - 1	Porcentaje de estudiantes menores de 31 años	0,0%
S.TEP.1 - 2	Porcentaje de estudiantes entre 31 y 45 años	66,7%
S.TEP.1 - 3	Porcentaje de estudiantes mayores de 45 años	33,3%
S.TEP.1 - 4	Porcentaje de mujeres	33,3%
S.TEP.1 - 5	Porcentaje de hombres	66,7%
S.TEP.1 - 6	Porcentaje de alumnos españoles	100,0%
S.TEP.1 - 7	Porcentaje de alumnos extranjeros	0,0%
S.TEP.1 - 8	Porcentaje de estudiantes con título de diplomado, FP de grado superior o equivalente	0,0%
S.TEP.1 - 9	Porcentaje de estudiantes con título de grado o licenciatura	33,3%
S.TEP.1 - 10	Porcentaje de estudiantes con título de máster	33,3%
S.TEP.1 - 11	Porcentaje de estudiantes con otros títulos	33,3%



MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)
SALESFORCE POR LA URJC (Cód. 4347)

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	0,0%
S.TEP.2 - 2	Porcentaje de estudiantes que se han matriculado por inquietud intelectual	0,0%
S.TEP.2 - 3	Porcentaje de estudiantes que se han matriculado para mejorar sus expectativas laborales	100,0%
S.TEP.2 - 4	Porcentaje de estudiantes que se han matriculado por otras razones	0,0%
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	33,3%
S.TEP.3 - 2	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de internet y redes sociales	33,3%
S.TEP.3 - 3	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de la web URJC	33,3%
S.TEP.3 - 4	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de una difusión publicitaria	0,0%
S.TEP.3 - 5	Porcentaje de estudiantes que han conocido el curso a través de antiguos alumnos o personas de su entorno	0,0%
S.TEP.3 - 6	Porcentaje de estudiantes que lo han conocido a través de otros medios	0,0%
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	2,00
S.TEP.4 - 2	Grado de satisfacción con la duración del curso	3,00
S.TEP.4 - 3	Grado de satisfacción con la carga de trabajo	3,00
S.TEP.4 - 4	Grado de satisfacción con los conocimientos y competencias adquiridas	3,00
S.TEP.4 - 5	Grado de satisfacción global con la organización del curso	2,00
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	2,00



MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)
SALESFORCE POR LA URJC (Cód. 4347)

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	2,00
S.TEP.6 - 2	Grado de satisfacción con el proceso de preinscripción	2,67
S.TEP.6 - 3	Grado de satisfacción con el proceso de matriculación	2,67
S.TEP.6 - 4	Grado de satisfacción con Portal de Servicios	3,00
S.TEP.6 - 5	Grado de satisfacción con los procedimientos de sugerencias y reclamaciones	3,00
S.TEP.6 - 6	Grado de satisfacción global con los servicios disponibles en la universidad	3,00
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	4,00
S.TEP.7 - 2	Grado de satisfacción con la información en Aula Virtual sobre el desarrollo y seguimiento del curso	3,33
S.TEP.7 - 3	Grado de satisfacción con el funcionamiento general de la plataforma	2,33
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	2,67
S.TEP.8 - 2	Grado de satisfacción con el equipamiento de las aulas	3,00
S.TEP.8 - 3	Grado de satisfacción con las condiciones de la biblioteca	3,00
S.TEP.8 - 4	Grado de satisfacción con los recursos bibliográficos	2,67
S.TEP.8 - 5	Grado de satisfacción global con los espacios de docencia y estudio	3,33
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 (Cód. 4347)

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	3,33
S.TEP.10 - 2	El profesorado motiva la participación en la clase	3,00
S.TEP.10 - 3	El profesorado explica la materia con claridad	4,00
S.TEP.10 - 4	Se utiliza una metodología docente adecuada	2,67
S.TEP.10 - 5	Grado de satisfacción global con el profesorado (valoración de 1=completamente insatisfecho a 5=completamente satisfecho)	3,33



MÁSTER DE FORMACIÓN PERMANENTE EN GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)
SALESFORCE POR LA URJC (Cód. 4347)

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL TÍTULO DE ENSEÑANZAS PROPIAS		
S.TEP	Inserción laboral	
S.TEP.11		
S.TEP.11 - 5	Tasa de actividad (Nº activos/población total)	100,0%
S.TEP.11 - 1	Tasa de empleo antes de cursar el curso de Enseñanzas Propias (Nº empleados antes del curso/población total)	100,0%
S.TEP.11 - 6	Tasa de empleo (Nº empleados/población total)	100,0%
S.TEP.11 - 7	Tasa de paro (Nº desempleados/Nº activos)	0,0%
S.TEP.11 - 8	Tasa de asalarización (Nº asalariados/Nº empleados)	100,0%
S.TEP.11 - 9	Porcentaje de titulados asalariados que tienen un contrato indefinido a tiempo completo	100,0%
S.TEP.11 - 10	Porcentaje de titulados que trabajan en la misma comunidad en la que cursaron sus estudios	66,7%
S.TEP.11 - 11	Porcentaje de titulados que trabajan en el extranjero	0,0%
S.TEP.11 - 2	Porcentaje de titulados que antes de cursar el título trabajan en el mismo campo de estudios o similar	0,0%
S.TEP.11 - 12	Porcentaje de titulados que trabajan en el mismo campo de estudios o similar	100,0%
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	66,7%
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)	4,00
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	2,33
S.TEP.12 - 2	Grado de satisfacción global con la Universidad	2,33