

Evaluación de la calidad del Máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos de la Universidad Complutense de Madrid

Alicia Arias Coello *

José Simón Martín **

Clara Simón Blas ***

*Artículo recibido:
22 de junio de 2014.*

*Artículo aceptado:
17 de abril de 2016.*

RESUMEN

Este estudio describe la aplicación del análisis de importancia-satisfacción en un programa de máster universitario con la finalidad de conocer, por un lado, su capacidad para identificar, desde el punto de vista de los estudiantes, aquellos atributos sobre los que sería más necesario actuar con el fin de mejorar la calidad del máster y, por otro, su viabilidad como instrumento de retroalimentación para verificar el impacto de dichas actuaciones. El estudio se llevó a cabo en tres grupos de estudiantes matriculados en el máster en Gestión de la Documentación, Bibliotecas y Archivos de la Universidad Complutense de Madrid. El primer

* Universidad Complutense de Madrid, España. aarias@ucm.es

** Instituto Universitario de Evaluación Sanitaria; Universidad Complutense de Madrid, España. jsimon@ucm.es.

*** Universidad Rey Juan Carlos, España. clara.simon.blas@gmail.com.

grupo, considerado como grupo control, estuvo constituido por los estudiantes matriculados antes del año 2011. A estos alumnos se les solicitó que valorasen los grados de importancia y de satisfacción con el desempeño de un conjunto de 30 atributos que resumían la calidad del máster. Tras la identificación de los atributos sobre los que era prioritario actuar, la organización del título implementó una serie acciones de mejora, cuyo impacto se evaluó en los otros dos grupos de estudiantes matriculados en los cursos 2011/12 y 2012/13 respectivamente. Los resultados obtenidos muestran, en primer lugar, que los tres grupos han otorgado una valoración similar al grado de importancia de cada atributo y, en segundo lugar, se ha constatado el impacto positivo en la mejora de la satisfacción de los estudiantes como consecuencia de las acciones implementadas.

Palabras clave: Calidad de servicio; Calidad en la formación postgraduada; Encuesta a estudiantes; Matriz de importancia-satisfacción; Marketing educativo.

ABSTRACT

Quality assessment of a Master in Documentation, Library and Archives Management of the Complutense University of Madrid

Alicia Arias-Coello, José Simón-Martín and Clara Simón-Blas

This study offers an importance- satisfaction analysis of a master's degree program, whose objective is twofold: to assess students' ability to identify those attributes where actions are needed to improve the quality of the master's program, and the suitability of this feedback instrument in assessing the impact of these actions. The study employed three groups of students enrolled in the MA program in Documentation, Libraries and Archives Management of Complutense University of Madrid. The control group consisting of students enrolled before 2011 were asked to rate the importance of and their satisfaction with set of 30 attributes indicative of the quality of the master's program. Once the most important attributes were identified, the program implemented a series of improvement initiatives. The

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7532438>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7532438>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)