

# Procesos de acreditación y reacreditación de la carrera de Bibliotecología y Documentación en la Universidad Nacional de Costa Rica

LUCRECIA BARBOZA JIMÉNEZ

*Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información  
Universidad Nacional, Costa Rica*

## ANTECEDENTES

**E**l proceso de autoevaluación con miras a la acreditación fue promovido por las autoridades de la Escuela conjuntamente con el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) en mayo de 2001 y fue motivado por la necesidad de sobrevivencia y desarrollo propio de la institución. Otro factor de gran importancia que impulsó este proceso fue la conciencia que existía en ese momento de propiciar la formación integral de los profesionales que se desempeñaran de forma responsable, ética y con gran calidad intelectual y que aseguraran la integración de la información al desarrollo del país.

El proceso de autoevaluación para la reacreditación se inició en marzo de 2008 y su motivación fue la de continuar trabajando en la misma línea para garantizar la validez y continuidad de los requerimientos de calidad demostrados en la acreditación.

La autoevaluación tiene como propósito propiciar una revisión constante del cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos, así como de su oferta académica, y de esta manera rendir cuentas a la sociedad costarricense.

En su afán por cumplir con la responsabilidad de ofrecer una educación superior que cumpla con los altos estándares de calidad que exige la sociedad, en abril de 2003 ante el SINAES se sometió al proceso de acreditación la carrera de Licenciado y Bachillerato en Bibliotecología y Documentación con salida lateral de Diplomado, y en 2008 al proceso de reacreditación.

Según el SINAES, las carreras acreditadas deben demostrar que cuentan con calidad académica y que trabajan en el mejoramiento continuo donde refuerzan sus fortalezas y superan sus debilidades.

Los procesos de acreditación y reacreditación de la carrera tienen las siguientes etapas:

- ❖ Inicio del proceso
- ❖ Verificación de las condiciones de la solicitud de acreditación
- ❖ Selección de pares y preparativos para la visita
- ❖ Visita de los pares
- ❖ Reporte de los pares
- ❖ La decisión sobre la acreditación
- ❖ Publicación de resultados

## **DESARROLLO DEL PROCESO**

El proceso de acreditación y reacreditación depende en mayor medida de que la información recopilada y utilizada sea confiable, veraz, exacta y obtenida como resultado de una investigación.

Para la acreditación se planificó el trabajo y se ejecutó una primera etapa, que consistió en la realización paralela de tres actividades: a) la reorganización de la información; b) la identificación de los actores que están involucrados en el desarrollo curricular de la Carrera y que por su participación directa o indirecta en el proceso tienen la capacidad de aportar información sobre la visión, la misión, los procesos académicos, el currículum, la gestión y administración, la infraestructura, el impacto social y la pertinencia de la carrera; en 2003 se identificaron cuatro actores: los estudiantes que están actualmente recibiendo el proceso de educación superior en la escuela, los egresados de la carrera, los em-

pleadores de estos egresados y los académicos que han impartido e imparten los cursos del Plan de Estudio; y c) la identificación y recopilación de todo tipo de información sobre la UNA y la Escuela que es solicitada por SINAES.

En el proceso de reacreditación se incluyeron otros sectores o actores: personal administrativo, autoridades y se estableció una división respecto a los estudiantes: estudiantes de primer ingreso y estudiantes regulares.

En una segunda fase, en 2003 el diseño y validación constó de cuatro instrumentos, mientras que en 2008 fueron siete instrumentos para recolectar la información, con base en los criterios que exige el SINAES y expuestos en el *Manual de Acreditación*. Paralelamente se realizaron talleres (primera experiencia), reuniones, visitas y se distribuyó información a la comunidad académica para comunicar y socializar el proceso.

En esta fase se definieron las muestras de cada población y se probaron los instrumentos. La información que se recolectó fue procesada, analizada, sintetizada y los resultados se integraron en un primer borrador de informe que se compartió nuevamente con los interesados quienes fueron invitados a evaluarlo en un taller que les permitió opinar ante los resultados expuestos y ofrecer ideas para mejorar.

Con toda esta información se procedió a construir el informe definitivo y en la siguiente fase se contó con la visita de reconocidos pares académicos para cotejar, medir y certificar públicamente la excelencia académica, utilizando como parámetros los exigentes criterios determinados por el SINAES.

## **Metodología**

La metodología empleada en los dos procesos tuvo un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, y se fundamentó en lograr una participación activa de la comunidad en todas sus etapas, mediante la organización de talleres, reuniones y consultas. Además, en ambos procesos se utilizaron como insumo los archivos de gestión e históri-

co, documentos sobre la Escuela, actas, informes, consecutivos, así como los informes y estadísticas aportadas por instancias de la Universidad Nacional que apoyan la labor de la Escuela.

Para la recolección de datos se utilizaron encuestas estructuradas en formato impreso para el proceso de acreditación y en formato digital para el proceso de reacreditación, que fueron resueltas mediante el acceso a la Red Internet, con la distribución de códigos a los participantes. Dichos instrumentos para la recolección de la información se elaboraron a partir de los requisitos del manual de acreditación y se ajustaron a las características y necesidades de la carrera.

Todos los instrumentos usados fueron revisados por el personal de la Escuela y se validaron con pruebas piloto a los diferentes grupos de informantes.

Los sectores participantes en la autoevaluación se detallan a continuación:

Para el proceso de acreditación:

- ❖ Estudiantes: se consultó a todos los estudiantes, respondieron noventa y siete.
- ❖ Académicos: se invitó a todos los profesores que habían trabajado en la Escuela, en los últimos cinco años. El cuestionario lo respondieron dieciséis académicos.
- ❖ Graduados: se consultó a todos los graduados de la Escuela del período 2000-2004. Respondieron cuarenta.
- ❖ Empleadores: se consultó a todos los directores, coordinadores y jefes de Unidades de Información Documental, donde trabajan los graduados en la Escuela durante el período 2000-2004, catorce personas contestaron el cuestionario.

Para el proceso de reacreditación:

- ❖ Estudiantes de primer ingreso: total de estudiantes: veintiuno completaron el cuestionario.
- ❖ Estudiantes regulares: total: ciento treinta y cinco, de los cuales ciento quince completaron el instrumento.
- ❖ Graduados: se consultó a setenta y dos graduados de la Escuela en el período 2005-2009. Respondieron cincuenta y un personas.
- ❖ Académicos: Se encuestaron 27 académicos, que corresponde al 100%.

- ❖ **Administrativos:** se encuestaron los cinco administrativos que trabajan en la Escuela.
- ❖ **Autoridades:** se consultó a las dos autoridades de la Escuela, la directora, Aracelly Ugalde Víquez y la subdirectora, Karla Rodríguez Salas.
- ❖ **Empleadores:** se consultó a treinta y dos directores, coordinadores y jefes de Unidades de Información Documental, de los graduados en la Escuela durante el período 2005-2009. Se obtuvo respuesta de veintiún personas.

A partir de la información obtenida se elaboraron cuadros organizadores que permitieron hacer un análisis y valoración de fortalezas y debilidades considerando los criterios, estándares así como evidencias solicitadas por el SINAES, con la participación del personal y estudiantes de la Escuela. Durante los dos procesos se contó con la asesoría del Programa de Diseño y Gestión Curricular de la Universidad Nacional (PDGC).

El documento final de cada proceso fue enriquecido y aprobado por la Asamblea de Unidad Académica ampliada en Talleres de Autoevaluación, con la participación de los tres estamentos universitarios: estudiantes, académicos y administrativos. Los aportes brindados fueron considerados para su integración en el proyecto.

## **IMPACTOS DE LOS PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN**

### **Gestión de la carrera**

1. Existe una mayor confianza entre los estudiantes, empleadores, docentes, graduados y administrativos. Además, se ha logrado posicionar la carrera entre un mayor número de empleadores y gracias a la práctica supervisada, los estudiantes logran insertarse en el mercado laboral tempranamente (dos años y medio). Todo lo anterior supone una mayor credibilidad en lo que se está haciendo.
2. La Escuela ha logrado identificar los “puntos débiles” y desarrolla planes de mejoramiento para cada uno de ellos con base en el amplio diagnóstico que resultó de ambos procesos de autoeva-

- luación. Se realiza un proceso permanente de mejora continua que redundará en mejores servicios.
3. Los procesos de autoevaluación y revisión del cumplimiento de los planes de mejoramiento involucran a todos los sectores afectados por las acciones de la Escuela; les da la oportunidad de opinar, aportar ideas y sugerencias que enriquecen el quehacer de la institución.
  4. Se han desarrollado mecanismos ágiles de comunicación (página web) que facilitan el compartir, en forma transparente, los resultados y los planes de mejora con los actores involucrados, además se ha logrado un mayor acercamiento con las instancias universitarias, especialmente con los programas de Vida Estudiantil.
  5. La gestión de la Escuela se ha convertido en un proceso transparente, accesible, íntegro, exacto y evaluado constantemente por los miembros de la comunidad.

### **Infraestructura**

1. Con la acreditación, las instalaciones y equipos de la Escuela mejoraron sustancialmente, la sede cambió de ubicación, y está actualmente en el edificio de la Facultad de Filosofía y Letras en el Campus Omar Dengo. Al disponer de un edificio nuevo se cuenta con auditorio, amplias salas para reuniones, oficinas para el personal, aulas amuebladas con excelente mobiliario ergonómico, se ampliaron los espacios, la edificación es de calidad, y se tiene una biblioteca que contempla una colección especializada en el área, además, se dispone de dos laboratorios de cómputo con 70 computadoras; a diferencia de las 12 máquinas que se tenían en el 2003, estos laboratorios están a cargo de personal altamente calificado y cuentan también con equipo de multimedia. Con la reacreditación y los planes de mejoramiento se contempla continuar mejorando estas condiciones.

2. Se han logrado grandes avances en la virtualización. Las edificaciones cuentan con las instalaciones y red inalámbrica para utilizar la tecnología de la información y la comunicación para que, con la adquisición de nuevos recursos tecnológicos, se facilite el desarrollo de procesos educativos, incluyendo la inserción de la educación virtual.

### **Investigación**

1. La incorporación de estudiantes en los proyectos de investigación y de extensión facilita su aprendizaje en el desarrollo dinámico del conocimiento y su entusiasmo respecto a los avances y logros de las investigaciones.
2. La posibilidad de desarrollar investigaciones con otras universidades se facilita con la acreditación y la reacreditación por la confianza y certeza que estos procesos le brindan a la Carrera.

### **Currículum**

1. Con la acreditación se trabajó en el rediseño del currículo de acuerdo a las debilidades encontradas por los sectores involucrados, así como por los pares académicos. Con la reacreditación se ha visto la necesidad de fusionar algunos cursos y acortar la duración total de la carrera.
2. En cada ciclo se realizan evaluaciones docentes y autoevaluaciones. Los resultados de las mismas constituyen insumos para la revisión y actualización de los planes de estudio.
3. Con la acreditación se creó un nuevo plan de estudio llamado Bibliotecología Pedagógica y se amplió el plan de estudio a las zonas rurales del país.
4. Tanto con la acreditación como con la reacreditación se visualizó la necesidad de virtualizar el plan de estudio y actualmente se está trabajando en una propuesta en donde se preparan los docentes en esta línea.
5. En cuanto a la internacionalización, se espera que pronto puedan desarrollarse estudios de grado y posgrado conjuntamente con

- universidades de otras latitudes que incrementen la calidad y la diversidad de experiencias para los estudiantes.
6. Se espera contribuir al mejoramiento de la educación superior en bibliotecología y documentación y al mayor reconocimiento y legitimidad de la Universidad Nacional ante la sociedad. Además de facilitar el reconocimiento de títulos y el intercambio profesional en el ámbito nacional y con otros países.
  7. Se ha implementado el Programa de Formación Continua para contribuir con el perfil del egresado de la carrera que debe responder y adecuarse continuamente a las necesidades del entorno y a la realidad social, por lo que requiere continuar formándose y preparándose en los requerimientos del mercado.
  8. Se han establecido mecanismos de seguimiento y actualización de la docencia donde los académicos se involucran en el “Programa de Capacitación y Actualización” implementado por la Vicerrectoría de Docencia y en el programa diseñado en la misma Escuela.
  9. Se dispone de mayor cantidad de material académico para el desarrollo de actividades docentes. La Universidad ha implementado el proceso de adquisiciones desde cada facultad, por lo que el trámite se realiza de manera pertinente.

## **OPINIONES DE LOS DIFERENTES SECTORES**

1. Aunque muchos estudiantes continúan eligiendo la carrera como segunda o tercera opción, la gran mayoría permanece en ella y llega a graduarse con un alto nivel de satisfacción de la misma. Además existe una valoración muy positiva por parte de ellos con respecto de la infraestructura actual, la cantidad y calidad del equipo, la calidad del personal académico, el profesionalismo del personal administrativo y de apoyo, el plan de estudio y la administración de la carrera.
2. Los docentes tienen opiniones muy positivas en cuanto a la infraestructura y el equipo actual, además consideran que existe correspondencia entre el nivel en que ingresan los estudiantes a la

carrera y el nivel de exigencia de los cursos, sobre el plan de estudio, la gestión académica administrativa y la proyección e impacto social que se logra con los graduados de la Escuela y las necesidades de la sociedad.

3. La Escuela cuenta con personal administrativo y de apoyo con grandes calidades profesionales y que gozan de antigüedad dentro de la institución, lo que beneficia la gestión administrativa de la misma.
4. Las autoridades de la Escuela muestran satisfacción en cuanto a: el desempeño general del personal administrativo; el sistema de documentación y archivo, y el sistema de información de estudiantes, graduados y docentes; los mecanismos de información y comunicación de la dirección con los docentes, estudiantes y administrativos; así como con los mecanismos de control de ejecución del plan de estudio y de evaluación.
5. Los graduados consideran que la carrera los preparó para el desempeño laboral, ofreciéndoles los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para su buen desempeño, así como desarrollando sus habilidades y destrezas que los capacitan para enfrentarse al mercado laboral actual.
6. En ambos procesos, la mayoría de los empleadores consideran que la carrera es pertinente y responde a las necesidades actuales de la sociedad costarricense. Además, coinciden en que los graduados cumplen con las características que buscan a la hora de contratar personal.

## **CONCLUSIONES**

Disponer de estos estudios, realizados con cuatro años de diferencia, es de suma importancia para el mejoramiento de la calidad educativa de la carrera, debido a que gracias a ellos se generaron cambios relevantes, por ejemplo, rediseñar la carrera y aplicar medidas drásticas de control y supervisión de la ejecución del plan de estudio para garantizar que se cumplía con las exigencias que egresados, graduados y empleadores hicieron explícitas en el proceso de acreditación.

En este periodo también se lograron superar quince debilidades que se resumen en: incorporar los fundamentos teóricos y filosóficos al plan de estudio, rediseñar la carrera; ampliar el espacio y oferta de cursos para actualización y superación académica; adquisición y renovación de equipo de última generación; aprovechar las capacidades existentes para ofrecer actividades de educación continua en el nivel nacional y regional y el acceso a los programas automatizados del Sistema Documental de la Universidad Nacional para práctica de los estudiantes.

Además, se logró el desarrollo de competencias transversales, incluir en los programas de los cursos metodologías y temas sobre: fomento a la lectura, trabajo en equipo, liderazgo, creatividad, actividades extracurriculares y otras con pares académicos, revisión de la ubicación de asignaturas en la malla curricular, mejor gestión curricular teniendo como eje la investigación, fortalecimiento de las actividades de extensión y divulgación del quehacer de la Escuela, alianzas, convenios interinstitucionales, establecimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad.

La mayor satisfacción de estos procesos radica en contar con una visión clara y objetiva del funcionamiento de la Escuela que permita una rendición de cuentas transparente y apegada a los cánones éticos que favorecen la excelencia académica.

El manejo de la incertidumbre representa un factor importante al analizar las medidas de mejoramiento de calidad de la Escuela.

Por medio de los procesos de acreditación y re acreditación la Escuela ha logrado dar un aporte al país en los procesos de calidad de gestión de información.

La recolección, análisis y elaboración de los informes de autoevaluación para la acreditación y la re acreditación son prácticas excelentes para fortalecer la cultura y el aprendizaje sobre la investigación.

En síntesis, la autoevaluación de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información para conocer sus debilidades y fortalezas, sirvió como punto de partida para iniciar una serie de actividades tendientes a fomentar la cultura de la evaluación, basada en criterios e indicadores que permiten visualizar objetivamente as-

pectos relacionados con el entorno universitario, el aporte y actualidad del currículo, el papel que juega el académico en los procesos enseñanza-aprendizaje, el estudiante como protagonista principal en el desarrollo de la oferta académica de la educación superior, el apoyo efectivo de los encargados de la gestión de la carrera y de los procesos de evaluación, que redundan en la innovación y generación de ofertas académicas más exitosas y prestigiosas, en identificar fortalezas y debilidades en los aspectos que facilitan el proceso (infraestructura, servicios, personal), así como la capacidad de logro del impacto y pertinencia de la carrera.

## **OBRAS CONSULTADAS**

*Manual de Acreditación (2008)*. Convocatoria año 2000. SINAES. Recuperado el 04 de octubre de 2010, de [http://www.sinaes.ac.cr/manual\\_guias/manual\\_acreditacion\\_sinaes.pdf](http://www.sinaes.ac.cr/manual_guias/manual_acreditacion_sinaes.pdf)

Universidad Nacional (Costa Rica). (2004). *Infraestructura académica "Campus Benjamín Núñez"*. Heredia, C.R.: UNA.

Universidad Nacional (Costa Rica). (2004). *Inventario de recursos de la Escuela en el 2002, 2003 y 2004*. Heredia, C.R.: UNA.

Universidad Nacional (Costa Rica). Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. (2005). *Informe de Acreditación de la Carrera de Bibliotecología y Documentación*. Heredia, C.R.: UNA.

Universidad Nacional (Costa Rica). Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. (2009). *Informe de Acreditación de la Carrera de Bibliotecología y Documentación*. Heredia, C.R.: UNA.