

# Una mirada crítica al proceso de autoevaluación y acreditación en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

KARLA RODRÍGUEZ SALAS  
*Universidad Nacional, Costa Rica*

## INTRODUCCIÓN

**E**l presente trabajo intenta dar un panorama general sobre el proceso de autoevaluación y acreditación de la carrera de bibliotecología y documentación, enfocándose principalmente en los resultados obtenidos en el desarrollo de los informes de autoevaluación de los diferentes sectores que conforman la Escuela. Se presenta también una comparación entre los resultados obtenidos del primer proceso (2003), los avances, metas alcanzadas de acuerdo a lo estipulado en el plan de mejoramiento y los resultados obtenidos en la última evaluación con miras a la reacreditación.

## ANTECEDENTES

La formación integral de un profesional para que se desempeñe de modo responsable en lo moral e intelectual y que asegure la integración de la información para el desarrollo del país, así como la búsqueda de mejores logros, son factores que impulsaron el desarrollo del proceso de autoevaluación de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional, el cual se inició en mayo de 2001.

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

En su afán de cumplir con su responsabilidad de ofrecer una educación superior que cumpla con los altos estándares de calidad que exige la sociedad, se sometió en abril de 2003 el proceso de acreditación de la Carrera de Licenciatura y Bachillerato en Bibliotecología y Documentación con salida lateral de Diplomado, ante el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

El interés de la Escuela por lograr la acreditación se remonta mucho tiempo atrás y se basa en la participación de los académicos en cursos, talleres y seminarios de capacitación relacionados con el aseguramiento de la calidad en instituciones de educación superior.

A partir de la aprobación del proyecto Aseguramiento de la Calidad, la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información inicia el proceso de autoevaluación. Este proceso desarrolló las diferentes fases:

- ❖ Integración del equipo de trabajo
- ❖ Selección del ente acreditador
- ❖ Desarrollo del sistema de aseguramiento de la calidad
- ❖ Auditoría de la carrera de Bibliotecología y Documentación
- ❖ Realización de acciones correctivas
- ❖ Establecimiento de mecanismos que faciliten la evaluación permanente como parte de la cultura de evaluación institucional

El 18 de febrero del 2003, en la sesión núm. 003-2003 del Consejo Académico, la Escuela decide oficializar el proceso de autoevaluación con miras a asegurar la calidad de la Escuela y la acreditación del plan de estudio según los criterios del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES). El proceso para la reacreditación se inicia en marzo del 2008.

## 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: 1. la reorganización de la información, 2. la identificación de los actores involucrados en el desarrollo curricular de la Carrera y cuya participación directa o indirecta en el proceso implicaba 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 el año 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 empleadores de estos egresados y los académicos que han impartido e imparten los cursos del Plan de Estudio. 3. La tercera actividad fue la identificación y recopilación de todo tipo de información sobre la UNA y la Escuela, tal como solicitó el SINAES.

El proceso de reacreditación incluyó a los siguientes sectores y actores: el personal administrativo y las autoridades, y se estableció una división respecto a los estudiantes: los estudiantes de primer ingreso y los estudiantes regulares.

En una segunda fase se diseñaron y validaron cuatro instrumentos en el 2003, y posteriormente en el 2008 se diseñaron y validaron siete instrumentos para recolectar la información, con base en los criterios que exige el SINAES y que fueron expuestos en el Manual de Acreditación. Paralelamente se realizaron talleres, (primera experiencia) reuniones y 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 aprobaron los instrumentos. La información que se recolectó fue procesada, analizada y 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 sobre los resultados expuestos y ofrecer ideas para su mejoramiento.

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

## METODOLOGÍA

La metodología empleada en todo el proceso se basó en 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.

Para la elaboración del proceso se diseñó el proyecto de acreditación y se conformó una Comisión.

En el proceso de la reacreditación la recopilación de la información se realizó mediante la utilización de la plataforma electrónica. Solamente en algunos casos se debieron realizar visitas para poder obtener la información requerida.

En esta nueva etapa de la reacreditación se continúa trabajando con una comisión; sin embargo, los volúmenes de trabajo requieren de mucho tiempo extra *ad-Honorem* de las integrantes de la Comisión y del apoyo administrativo y también de otros académicos.

Los sectores participantes en la autoevaluación se detallan a continuación:

- ❖ **Estudiantes de primer ingreso:** total de estudiantes 27, de los (as) cuales 21 completaron el cuestionario.
- ❖ **Estudiantes regulares:** total 135, de los(as) cuales 115 completaron el instrumento. La encuesta se aplicó en todos los niveles de la Carrera, durante el mes de julio del curso lectivo del 2008. Todos(as) los(as) estudiantes se trasladaron a los laboratorios de computación para proceder a completar la encuesta según el horario matriculado.
- ❖ **Graduados(as):** se consultaron 72 graduados(as) de la Escuela en el periodo 2005-2009. Respondieron 51 personas.

- ❖ **Académicos(as):** se encuestaron 27 académicos(as), que corresponden al 100%.
- ❖ **Administrativos(as):** se encuestaron los 5 administrativos(as) que trabajan en la Escuela.
- ❖ **Autoridades:** se consultó a las dos autoridades de la Escuela, la directora, Aracelly Ugalde Viquez y la subdirectora, Karla Rodríguez Salas.
- ❖ **Empleadores(as):** se consultó a 32 directores(as), coordinadores(as) y jefes(as) de las Unidades de Información Documental, de los(as) graduados(as) en la Escuela durante el periodo 2005-2009. Se obtuvieron respuestas de 21 personas.

## ¿CÓMO HA IMPACTADO ESTE PROCESO?

### Gestión

1. Existe una mayor confianza entre los estudiantes, empleadores y docentes. Se ha logrado posicionar la carrera entre un mayor número de empleadores, los estudiantes lograr insertarse en el mercado laboral tempranamente (a los dos años y medio) y su práctica profesional es supervisada.
  - a) Lo anterior supone una mayor credibilidad en lo que estamos haciendo.
2. La Escuela identificó los “puntos débiles” y desarrolló planes de mejoramiento para cada uno de ellos, no con base en las ideas del personal sino en el amplio diagnóstico que resultó del proceso de autoevaluación.
  - a) A partir de entonces, la Escuela realiza un proceso permanente de mejora continua, acompañado del que realiza la Universidad cada ciclo, y esto redundo en mejores servicios.
3. En ocasiones realizamos el trabajo confiando en que es correcto, y nos guiamos por las observaciones que recibimos y el empeño académico en hacer las cosas bien, pero el proceso de autoevaluación y revisión del cumplimiento de los planes de mejoramiento, al involucrar a tantos individuos afectados por las acciones de la escuela y darles la oportunidad de opinar, aporta una gran can-

tividad de observaciones, ideas, requerimientos y necesidades que no se habían contemplado. Con el proceso de acreditación, esta autoevaluación será permanente.

4. Se han desarrollado ágiles mecanismos de comunicación. La comunicación horizontal se beneficia ampliamente al compartir en forma transparente los resultados y los planes de mejora con los actores involucrados, lo que permitirá un mayor acercamiento con las instancias universitarias, especialmente con los programas de vida estudiantil:
  - a) Proceso de guía académica: mayor acompañamiento al estudiante.
  - b) Página web.
  - c) Digitalización de información y producción académica.
  - d) Mayor divulgación de los resultados de las investigaciones, mediante foros académicos, conferencias, pasantías, talleres, etcétera.
5. La escuela obtiene así una mayor transparencia en su gestión y se hace accesible, integra, exacta y es evaluada constantemente por los miembros de la comunidad.

### Mejoras en la infraestructura

6. Las instalaciones y equipos de la Escuela han mejorado sustancialmente: nuestra sede es ahora el edificio de la Facultad de Filosofía y Letras, en las nuevas instalaciones del Campus “Omar Dengo”.

Las condiciones de las instalaciones son totalmente diferentes de las que disponíamos en el 2003, las aulas están amuebladas con excelente mobiliario ergonómico, se ampliaron los espacios, la edificación es de calidad, y contamos con dos laboratorios de cómputo. Pasamos de disponer de 12 máquinas en el 2003, a contar con dos laboratorios de cómputo con 70 computadoras y personal capacitado a su cargo, equipo de multimedia, auditorio, amplias salas para reuniones, oficinas para el personal, y los planes de mejoramiento contemplan continuar mejorando estas condiciones.

7. Virtualización. Las edificaciones cuentan con instalaciones de red inalámbrica para utilizar la tecnología de la información y la comunicación y la adquisición de estos nuevos recursos tecnológicos facilitará el desarrollo de procesos educativos que incluyen la inserción de la educación virtual.

### Investigación

8. La incorporación de estudiantes en los proyectos de investigación y de extensión permitirá que el estudiante aprenda el desarrollo dinámico del conocimiento y se entusiasme con los avances y logros de las investigaciones.
9. La posibilidad de desarrollar investigaciones con otras universidades se facilitará con la acreditación, la confianza y la certeza que este proceso le ha dado a nuestra carrera.

### Currículo

10. Se trabajó en el rediseño del currículo de acuerdo con las debilidades encontradas en los sectores involucrados, así como en los insumos académicos.
11. Se realizan cada ciclo evaluaciones docentes y autoevaluaciones, y sus resultados serán los insumos para revisar y actualizar los planes de estudio.
12. Se creó un nuevo plan de estudio: la Bibliotecología pedagógica.
13. Se ampliará el plan de estudio hacia las zonas rurales del país.
14. Se está trabajando en una propuesta de virtualización del plan de estudio y se están preparando los docentes en esta línea
15. Internacionalización. Esperamos que pronto se puedan desarrollar estudios de grado y postgrado conjuntamente con universidades de otras latitudes, y que de este modo se incremente la calidad y la diversidad de experiencias para los estudiantes. El aprendizaje será objeto constante de evaluación por parte del estudiante, el graduado, el empleador y el académico, por lo que se

espera un aprendizaje centrado en el alumno. El proceso de acreditación facilitará lo anterior porque brinda información que permite conocer más objetivamente las características previas de los estudiantes, sus posibilidades de dedicación, conocimientos, tiempo disponible, experiencia, etcétera.

16. Esperamos 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, queremos facilitar el reconocimiento de títulos y el intercambio profesional en el ámbito nacional y con otros países.
17. El perfil del egresado de la carrera deberá responder y adecuarse continuamente a las necesidades del entorno y a la realidad social, por lo que se han implementado programas de formación continua como un mecanismo para continuar formándonos y preparándonos en los requerimientos del mercado.
18. Mecanismos de seguimiento de la docencia: los y las académicas están involucrados en el Programa de Capacitación y Actualización implementado por la Vicerrectoría de Docencia y se cuenta con una alta calidad académica y también con un Programa diseñado en la misma Escuela conducente a la actualización de los y las docentes.
19. Se dispone de mayor cantidad de material académico para desarrollar actividades docentes. La Universidad ha implementado el proceso de adquisiciones a partir de cada Facultad, por lo que el trámite se realiza ahora de una manera más pertinente.
20. Los graduados de la Escuela son valorados positivamente en el medio profesional.

#### A MANERA DE CONCLUSIÓN

Las lecciones aprendidas en el proceso de autoevaluación con miras a la acreditación de la carrera permiten llegar a las siguientes conclusiones:



- ❖ La mayor satisfacción del proceso 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.
- ❖ Su naturaleza voluntaria propicia una reflexión crítica sobre el desarrollo de la Escuela y su entorno, y de esa manera favorece espacios de soluciones creativas en los cuales suelen involucrarse los diferentes actores.
- ❖ El manejo de la incertidumbre representa un factor importante que deberán analizar las medidas de mejoramiento de calidad de la Escuela.
- ❖ Con la acreditación y el compromiso constante de mantener un proceso de autoevaluación, la Escuela ha logrado aportar al país procesos de calidad en la gestión de la información.

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 aspectos relacionados con el entorno universitario como son: el aporte y la actualidad del currículo; el papel que desempeña el académico en los procesos enseñanza-aprendizaje; el estudiante como protagonista principal en el desarrollo de la oferta académica de la educación superior, y el apoyo efectivo de los encargados de la gestión de la carrera y de los procesos de evaluación, todo lo cual redundará en la innovación y generación de ofertas académicas más exitosas y prestigiosas que nos ayudan a identificar fortalezas y debilidades en los aspectos que facilitan el proceso (infraestructura, servicios, personal); así como la capacidad de alcanzar mayor impacto y pertinencia en la carrera.

La carrera fue acreditada el 11 de agosto de 2005 en la sesión 330 del SINAES y en este año 2009 se somete a proceso de reacreditación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (Costa Rica), (2002), *Manual de acreditación: convocatoria del año 2000 y sus modificaciones a febrero del 2002*, San José, C.R., SINAES.

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.