

ESTUDIO PARCIAL DE PERCEPCIÓN DE LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS EN LA COMUNIDAD BIBLIOTECOLÓGICA: OPINIÓN DE LOS(AS) EMPLEADORES(AS) Y GRADUADOS(AS) DE LA ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL¹

Máster Aracelly Ugalde Víquez ²
Licda. Lucrecia Barboza Jiménez³

Resumen

El presente artículo expone una breve descripción de algunos aspectos generales de los procesos de autoevaluación llevados a cabo en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (EBDI) de la Universidad Nacional de Costa Rica para la obtención de la acreditación de la carrera de Bibliotecología y Documentación en el 2005 así como para lograr la reacreditación en el 2009.

Hace una comparación entre ambos procesos desde el punto de vista de dos sectores específicos, empleadores(as) y graduados(as), y presenta las opiniones aportadas por cada uno de ellos a modo de análisis parcial de impacto social de los programas educativos en la comunidad bibliotecológica, como primer insumo para crear conciencia de la importancia de estos estudios en el nivel institucional y nacional.

Palabras clave

Estudios de Opinión; Programas Educativos; Bibliotecología; Autoevaluación; Empleadores(as); Graduados(as); Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional; Costa Rica.

Abstract

This article provides a brief description of some general aspects of self-evaluation process conducted in the School of Library, Documentation and Information from the National University of Costa Rica to obtain accreditation from the career of Library and Documentation in 2005 and to achieve re-accreditation in 2009.

¹ Recibido el 24 de agosto del 2010, aprobado el 10 de noviembre del 2010

² Directora. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Universidad Nacional [Costa Rica]

³ Académica. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Universidad Nacional [Costa Rica]

The objective consists in a comparison between the two processes from the point of view of two specific sectors, employers and graduates, and presents the views provided by each of them as a partial analysis of the social impact assessment of educational programs in the community librarianship as a first input to raise awareness of the importance of these studies in the institutional and national level.

Keywords

Opinion Research, Educational Programs, Library, Self-evaluation; Employers, Graduate, School of Library, Documentation and Information of the National University, Costa Rica.

1. Introducción

Los procesos de autoevaluación para la acreditación y reacreditación de la carrera de Bibliotecología y Documentación impartida por la Escuela de Bibliotecología de la Universidad Nacional de Costa Rica han generado una serie de resultados de gran importancia, que pueden servir de insumo para hacer un análisis del impacto social de los programas educativos en la comunidad bibliotecológica del país.

A continuación se hace una breve descripción de algunos aspectos generales de estos procesos y se hace énfasis en la opinión de los sectores de empleadores(as) y graduados(as). La información obtenida en ambos procesos de autoevaluación fue recopilada, analizada y sistematizada por las integrantes de la Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Carrera y por diferentes personas que laboran para la Escuela, en el caso del proceso de acreditación, la Comisión estuvo formada por: Alice Miranda, Aracelly Ugalde, Karla Rodríguez, Judith Benavides y las estudiantes Karla Torres e Irene Ramírez. Para el proceso de reacreditación la Comisión estuvo formada por: Aracelly Ugalde, Judith Benavides, Nidia Rojas y Lucrecia Barboza.

2. Antecedentes de la situación

La evaluación del impacto social de los programas educativos en la comunidad es un tema poco estudiado en cuanto a que no se registran investigaciones científicas amplias sobre este impacto, al menos en bibliotecología, pero definitivamente es un tema importante que demostraría la eficiencia y eficacia del proceso educativo ante la comunidad en la medición evaluativa de la retribución profesional.

En Costa Rica, lo que se ha adelantado sobre esta temática se refiere parcialmente a estudios de opinión de los(as) egresados(as) y de los(as) empleadores(as) acerca de la formación con la que los(as) profesionales

enfrentan los retos en las bibliotecas. Estos estudios se llevaron a cabo como parte de las necesidades y obligaciones que exige el proceso de acreditación de la carrera de Bibliotecología y Documentación.

En la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información se ha realizado el proceso de evaluar este impacto (opinión) en dos ocasiones, en el año 2004 (se logró la acreditación en el año 2005) y en el año 2008 (se solicitó la reacreditación en año 2009, se recibió la visita de los(as) pares externos en marzo de 2010 y se reacreditó la carrera el 1ero de octubre del mismo año).

La carrera de bibliotecología y documentación que se imparte en la Universidad Nacional está acreditada de acuerdo con el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) desde el año 2005, mediante la construcción de un informe basado en el modelo de acreditación que supone demostrar el cumplimiento de estándares de calidad. Según el SINAES (2008, p. 20)

“Las carreras acreditadas oficialmente deben comprobar que mantienen o han fortalecido las características de calidad académica que les permitió alcanzar ese status. Además las carreras deben demostrar que desarrollan prácticas de mejoramiento continuo orientadas a la consolidación de sus fortalezas y superación de las debilidades; garantiza validez y continuidad en las características de calidad solicitadas por el SINAES.”

3. Aspectos metodológicos

El primer paso para la evaluación de la calidad de la carrera es la etapa correspondiente a la autoevaluación, la que se desarrolló con una metodología participativa con un enfoque que utiliza tanto las técnicas cualitativas como cuantitativas para recopilar, describir y analizar la situación educativa de la carrera en forma objetiva. Esto permitió un acercamiento holístico y una mayor atención a aspectos tales como las experiencias y el comportamiento de las personas involucradas con la Escuela y la Carrera.

Esta metodología también incluyó la revisión de documentos y estadísticas oficiales de la institución, la consulta a estudiantes, académicos(as), graduados(as) y empleadores(as) en el primer proceso y en el segundo se incluyó además a los(as) administrativos(as) y a las autoridades de la Escuela. Posteriormente se discutieron los resultados para su valoración, elaboración y aprobación del informe final y el compromiso de mejoramiento. Para efectos de este artículo se hará énfasis

solamente en la información sobre el impacto de la carrera obtenida de los(as) graduados(as) y empleadores(as).

La Comisión de Aseguramiento de la Calidad de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información fue la encargada de realizar el trabajo requerido, que se organizó en sesiones con diferentes técnicas, las más utilizadas fueron las reuniones con las comisiones de autoevaluación de las unidades académicas que están desarrollando este mismo proceso en la Universidad. También se efectuaron reuniones de cuerpos colegiados (Consejos Académicos, Asamblea de Académicos y Asambleas de Unidad Académica), así como conversatorios con las diferentes autoridades universitarias, para dar a conocer el proceso y solicitar su apoyo.

a. Sectores que participaron en los procesos de ambos años

A continuación se hace un desglose de los(as) graduados(as) en las diferentes titulaciones que ofrece la Escuela y de los(as) empleadores(as) encuestados(as) en los dos procesos de evaluación:

2005:

Graduados(as): Se consultó a todos(as) los(as) graduados(as) de la Escuela del período 2000-2004. Respondieron 40.

Empleadores(as): Se consultó a todos(as) los(as) directores(as), coordinadores(as) y jefes(as) de Unidades de Información Documental, donde trabajan los(as) graduados(as) en la Escuela durante el período 2000-2004, para que completaran la encuesta de autoevaluación, 14 personas contestaron el cuestionario.

2009:

Graduados(as): Se consultó a 72 graduados(as) de la Escuela del período 2005-2008. Respondieron 51 personas.

Empleadores(as): Se consultó a 32 directores(as), coordinadores(as) y jefes(as) de Unidades de Información Documental, de los(as) graduados(as) en la Escuela durante el período 2005-2008, para que completaran la encuesta de autoevaluación, 21 personas contestaron el cuestionario.

b. Instrumentos y procesamiento de la información

Para la recolección de datos se utilizaron encuestas estructuradas en formato impreso para el estudio del 2005 y en formato digital para el 2009, que fueron resueltas mediante el acceso a la Red Internet, con la

distribución de códigos a los(as) participantes. Dichos instrumentos para la recolección de la información se elaboraron, como se indicó antes, 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, se confrontaron las preguntas del mismo junto con las evidencias que contempla el documento del SINAES, llamado “Lineamientos del modelo del SINAES para la acreditación oficial de carreras de grado” y posteriormente fueron validados.

Para el proceso del 2005, se realizó un taller para los(as) egresados(as) y los(as) empleadores(as), donde se les ofreció una capacitación y se les informó sobre la acreditación en el nivel mundial, local y específicamente en la Universidad Nacional. Posteriormente se les administró una encuesta.

En el proceso del 2009, para la de recolección de datos se utilizó un cuestionario en línea con 82 preguntas para los(as) graduados(as) y un cuestionario de 42 preguntas para los(as) empleadores(as).

Para el procesamiento de la información, en el primer nivel se utilizaron, en el 2005 el programa SPS y en el 2009 la Plataforma de Evaluación de la Universidad Nacional, creada en el programa Lime Survey Versión 1.71+(5498) e instalada en el sitio electrónico con el URL: <http://eval.una.ac.cr/admin/admin.php>. La Comisión de Acreditación de la Escuela elaboró, con base en la información recolectada, documentos con los resultados de cada una de las investigaciones, que en conjunto conforman el proceso de autoevaluación de la Escuela.

Además, en ambos procesos se utilizaron como insumo documental los archivos de gestión e histórico, documentos sobre la Escuela, actas, informes, consecutivos, los informes y estadísticas aportadas por instancias de la Universidad Nacional que apoyan la labor de la Escuela. También se realizaron talleres con los académicos(as), empleadores(as) y graduados(as) y se sistematizó la información recopilada en los mismos.

A partir de la información obtenida se realizó un análisis y valoración de fortalezas y debilidades considerando los criterios, estándares y 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).

4. Impacto de los programas educativos en la comunidad bibliotecológica: opinión de los(as) graduados(as)

A continuación se presentan los resultados de las opiniones de los(as) graduados(as), tanto para el proceso de acreditación en el 2005 como en el proceso de reacreditación del 2009, con respecto a su formación, inserción en el mercado laboral y otros aspectos de vital importancia como profesionales.

2005:

Las variables que se analizaron en el proceso del 2005 fueron las siguientes:

- a. Información general
- b. Estudios realizados
- c. Situación laboral al graduarse y búsqueda de trabajo
- d. Situación laboral actual
- e. Calidad y pertinencia de la carrera

El total de graduados(as) de Bachillerato y Licenciatura de los años de 1999 al 2003 es de 128 personas, como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro No. 1
Universidad Nacional
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Número de estudiantes graduados(as) por año según tipo de grado
obtenido en el período 1999-2003

Año \ Grado	1999	2000	2001	2002	2003	Total
Bachillerato	8	26	20	38	23	115
Licenciatura	2	5	---	3	3	13
Total	10	31	20	41	26	128

Fuente: Universidad Nacional (Costa Rica). (2004). *Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Informe de Acreditación*. Heredia: UNA.

Las conclusiones del estudio y contempladas en el Informe del Proceso de Autoevaluación de la carrera del 2004 en lo concerniente a los(as) graduados(as) son las siguientes:

- La mayoría de los(as) encuestados(as) son graduados(as) de diplomado y bachillerato en el área de bibliotecología y en un porcentaje menor de la licenciatura en esta área.

- La gran mayoría de los(as) graduados(as) dedicaba tiempo completo al estudio de la carrera de Bibliotecología sin interrupciones en dicho estudio y el resto estudiaba a tiempo parcial.
- De los(as) graduados(as) que respondieron estar muy satisfechos(as) con la carrera indican los siguientes motivos: la carrera llenó sus expectativas a nivel profesional y personal, además cuenta con capacitación para laborar en cualquier campo bibliotecológico, también hay una valoración positiva de los(as) académicos(as) y el ambiente de la Escuela y por su experiencia en el desarrollo laboral y personal.
- Las razones principales enunciadas por los(as) graduados(as) como motivo para seleccionar la carrera de Bibliotecología y Documentación son las siguientes: el servicio al cliente/usuario(a), proyección e importancia que tiene la información en el entorno mundial, trabajo que realizaba en una biblioteca, oportunidad de estar actualizada en cualquier ámbito, carrera de gran demanda laboral, recomendación de personas, interés personal, satisfacción por el plan de estudio y la facilidad de ingreso.
- Casi la totalidad de los(as) encuestados(as) trabajaron al mismo tiempo que estudiaban y muchos(as) de ellos(as) manifiestan que su trabajo estaba estrechamente relacionado con la carrera de bibliotecología. Un porcentaje menor trabajaba en otra especialidad. Estos datos demuestran que aún sin poseer un título existe demanda de la profesión. Otro aspecto importante es que se puede percibir que los(as) bibliotecólogos(as) se mantienen laborando prácticamente en la misma institución, desde que estudiaban o en su efecto desde el primer trabajo.
- Muchos(as) de los(as) entrevistados(as) consideran que si existían oportunidades de trabajo cuando se graduaron. Además, opinan que las mayores oportunidades de trabajo en el campo de la Bibliotecología están primeramente en el sector público y luego en el sector privado.
- A pesar de que la profesión tiene gran demanda, como se ha analizado anteriormente, no cuenta precisamente con una remuneración alta.
- Con respecto al nivel de satisfacción en relación a la situación profesional actual, un poco más de la mitad manifiestan estar muy satisfechos(as) por razones tales como: realización en la labor que desempeñan, la puesta en práctica de todos los conocimientos adquiridos, el aporte que la carrera le da a la sociedad y la valoración que se le da a la profesión. Otra parte agrega estar satisfecha porque obtuvieron una excelente formación, aplican los conocimientos y por la

justa remuneración. Un porcentaje pequeño dice estar algo satisfecho(a) y justifica su calificación por razones como: la necesidad de concluir la licenciatura, salarios bajos en comparación con otras carreras y no ocupar un puesto de acuerdo a su especialidad.

- Menos de un 50% de los(as) entrevistados(as) tenía la carrera de Bibliotecología como primera opción al ingresar a la universidad, el resto estaba interesado(a) en otras carreras antes que ésta.
- El sentir de los(as) graduados(as) acerca de si la carrera los preparó para el desempeño profesional, es en su mayoría están muy de acuerdo y de acuerdo, se apoyan en los criterios de que se les brindó los conocimientos necesarios para aplicarlos en su trabajo profesional, han logrado desempeñarse de forma independiente y satisfactoriamente, además recibieron apoyo por parte de la Escuela. No obstante indican que es conveniente que la carrera imparta cursos en otras áreas, particularmente en educación, para trabajar mejor y obtener beneficios salariales, asimismo expresan que el perfil de salida del(de la) bibliotecólogo(a) debería ser de más proyección social.
- Los(as) graduados(as) encuestados(as) dicen que la carrera aportó ampliamente en su formación profesional y personal e indican que la carrera contribuyó dándoles nuevos conocimientos, por otra parte con opiniones igualmente representativas y en orden de prioridad dicen que la carrera aportó en desarrollar sus habilidades y destrezas técnicas, habilidades para las relaciones humanas y trabajo en equipo, habilidades para la investigación, habilidades de liderazgo, y finalmente con idéntico porcentaje oportunidades de salario y promoción, capacitación para negociación.
- A pesar de que en el plan de estudio la descripción de los cursos es claramente diferente para cada uno de éstos, los(as) encuestados(as) revelan que existe cierta repetición de los contenidos de los cursos de la carrera. Los principales cambios que proponen para que el plan de estudio esté más relacionado con su ejercicio, se enfoca en aspectos como: alta tecnología (TIC, manejo de redes, telecomunicaciones), investigación, gestión de la información, cursos en educación, manejo del idioma inglés, mercadeo, administración de proyectos y propiedad intelectual.
- La fortaleza más relevante para los(as) graduados(as) en el plan de estudio es el área tecnológica (manejo de recursos tecnológicos), además otras fortalezas identificadas son: los(as) académicos(as) que son valorados(as) por su preparación académica, profesionalismo, relaciones humanas y uso de metodologías modernas; un plan de

estudio innovador, actualizado acorde con los cambios del entorno; la práctica dirigida y cursos prácticos facilitan el ejercicio en el campo. Otros aspectos positivos son: los cursos en el área de procesamiento de la información, del cliente y los horarios flexibles que permiten combinar los estudios con el trabajo.

- Las opiniones de los(as) graduados(as) referente a las debilidades del plan de estudio son las siguientes: la carencia y actualización del equipo tecnológico, la repetición de contenidos en los cursos, la deficiencia en la infraestructura física, el poco énfasis y orientación en el área de investigación a nivel de licenciatura, además de la ausencia de cursos pedagógicos para un reconocimiento profesional de los que trabajan en el Ministerio de Educación Pública, se suman a esto otras deficiencias como la falta de una biblioteca especializada en el campo y la inflexibilidad del plan.
- En cuanto a la existencia de las publicaciones de la carrera de Bibliotecología, la gran mayoría manifiesta que las conoce y valora positivamente el nivel académico y profesional de las mismas.
- Solo la mitad de los(as) graduados(as) tiene conocimiento de que la carrera realiza congresos, seminarios y talleres y opina positivamente sobre el nivel académico y profesional de las mismas.
- Los(as) graduados(as) manifiestan especial interés en recibir capacitación en el área de la tecnología (redes, telecomunicaciones, creación de páginas web, Internet, paquetes tecnológicos para bibliotecas), otras necesidades en orden de prioridad son las siguientes: gestión de bibliotecas y de servicios de información, formación de lectores(as)/usuarios(as)/clientes, procesamiento de la información automatizada, mercadeo de servicios y productos de información, conservación y restauración de documentos y manejo del idioma inglés.
- Los(as) graduados(as) opinan que la carrera no ha tenido mecanismos efectivos de divulgación, es por interés personal que se han informado, ya sea antes o después de ingresar a la misma. Consideran que algunos panfletos distribuidos por la Escuela les ha ayudado a conocer la carrera, con la limitación de que no aclaran que faltan las materias de docencia para trabajar como grupo reconocido en el Ministerio de Educación Pública. Otros(as) dicen que la información que han obtenido de la carrera se relaciona directamente con el campo de trabajo. Sugieren desarrollar estrategias para promocionar y divulgar la carrera, así como coordinar con el Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica la difusión de información importante como bolsas de trabajo, seminarios, etc.

2009:

Las variables que se analizaron en el proceso del 2009 fueron las siguientes:

- a. Datos generales del graduado(a)
- b. Situación laboral
- c. Aspectos académicos
- d. Información
- e. Docentes
- f. Publicaciones y eventos académicos
- g. Comentarios finales

La carrera cuenta con 1.047 títulos entregados a estudiantes graduados(as) en las cuatro titulaciones ofrecidas: técnico, diplomado, bachillerato y licenciatura en sus 31 años de funcionamiento desde su creación en 1976. La primera graduación de Técnico en Bibliotecología fue en 1979. En el año 2009 se cuenta con 201 estudiantes, de los cuales 163 son mujeres y 38 hombres.

Esta información se muestra más claramente por medio del siguiente cuadro:

Cuadro No. 2
Universidad Nacional
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Cantidad de Graduados(as) según Título Obtenido
1979-2009

Año	Técnico	Diplomado	Bachillerato	Licenciatura	Total de Titulaciones
1979	33				33
1980	35				35
1981	34				34
1982	35				35
1983	32				32
1984	4	27			31
1985	1	41			41
1986		25			25
1987		28			28
1988		19			19
1989		22			22
1990		11			11
1991		14	15		29
1992		19	5		24

1993		27	11		38
1994		30	15		45
1995		22	11		33
1996		14	33		47
1997		13	14		27
1998		15	22		37
1999		12	8	2	22
2000		10	26	5	41
2001		27	24		51
2002		26	41	3	70
2003		14	22	3	39
2004		10	28	7	45
2005		9	17	3	29
2006		18	13	6	46
2007		27	24	6	57
2008		25	3	1	29
Total	174	505	332	36	1047

Fuente: Universidad Nacional (Costa Rica). (2009). *Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Informe de Reacreditación*. Heredia: UNA.

Las conclusiones del estudio y contempladas en el Informe del Proceso de Autoevaluación de la carrera del 2008 en lo concerniente a los(as) graduados(as) son las siguientes:

- Los(as) graduados(as) de la carrera de bibliotecología y documentación no presentan dificultad para conseguir trabajo, aún sin concluir sus estudios pueden insertarse en el mercado laboral, trabajan principalmente en el sector público, realizando actividades concernientes al campo de la bibliotecología y en jornada de tiempo completo, además se encuentran satisfechos(as) con las funciones que realizan.
- Existe gran aceptación de los(as) graduados(as) en el contexto laboral, sin embargo se percibe que hay desconocimiento y poca valoración de la carrera, posiblemente por estereotipos, falta de cultura informacional y ausencia de políticas de información que propicien el fomento del valor de la biblioteca y la lectura.
- Los(as) graduados(s) opinan que el plan de estudio contempla temas actualizados, integra aspectos éticos y se encuentra acorde con los conocimientos previos de las personas de nuevo ingreso.
- La contribución teórica y práctica de los cursos, así como el desarrollo de destrezas, de pensamiento científico e implementación de habilidades es positiva para las relaciones humanas y trabajo en

equipo, permite que los(as) graduados(as) laboren eficientemente, es decir que existe correspondencia en la formación que ellos(as) recibieron y su desempeño profesional.

- Se reconoce que el plan de estudio proporciona las competencias necesarias (elementos cognitivos, actitudinales y destrezas) para proseguir formándose en la disciplina bibliotecológica y en otras áreas de conocimiento.
- El orden y distribución de los cursos en el plan de estudio se considera apropiado y ofrece las posibilidades de graduarse en el tiempo establecido.
- Es insuficiente la formación en el idioma inglés, además se considera que debe haber cursos en el área de educación, para los(as) que se desempeñan en el campo de bibliotecas educativas.
- Hay correspondencia de la información que recibieron los(as) graduados(as) de la universidad y del plan de estudio en relación a la realidad nacional.
- Los(as) docentes estimulan el aprendizaje en los(as) estudiantes y muestran tener amplio conocimiento en su disciplina
- Los(as) graduados(as) no están enterados(as) en su totalidad de las publicaciones que producen los(as) docentes y de las actividades que organiza la Escuela, los medios de comunicación, es probable que esta situación se deba a los medios con que se comunica la información.

5. Impacto de los programas educativos en la comunidad bibliotecológica: opinión de los(as) empleadores(as)

A continuación se presentan los resultados de las opiniones de los(as) empleadores(as), tanto en el proceso de acreditación del 2005 como en el proceso de reacreditación del 2009, con respecto a la formación de los(as) graduados(as), fortalezas y debilidades y otros aspectos de vital importancia relacionadas con estos(as) profesionales y su inserción en el mercado laboral costarricense.

2005:

Las variables que se utilizaron en este proceso del 2005 son las siguientes:

- a. Información general
- b. Valoración de la carrera

c. Comentarios adicionales

En este proceso los(as) empleadores(as) consultados(as) provenían de las siguientes instituciones: Ministerio de Educación Pública, institutos de investigación, instituciones gubernamentales, universidades públicas, SIDUNA, SIBDI, universidades privadas, Biblioteca Nacional, bibliotecas públicas, instituciones privadas, bibliotecas infantiles, embajadas y centros educativos privados.

Las conclusiones del estudio contempladas en el Informe del Proceso de Autoevaluación de la carrera del 2004 en lo concerniente a los(as) empleadores(as) son las siguientes:

- La mayoría de los(as) empleadores(as) consideran que la Carrera de Bibliotecología y Documentación es pertinente y responde a las necesidades actuales de la sociedad costarricense. Para aclarar esta aseveración, anotan que en la Escuela se lucha por superar problemas, que se requiere de mucha iniciativa, creatividad, liderazgo, capacidad de gerenciar bibliotecas, administración de la información, mejoramiento constante y actualización continua del currículum, práctica en laboratorios, proyección a la comunidad, proyectos concretos, personal altamente capacitado con destrezas. Varios(as) empleadores(as) indican que el uso de tecnología es un elemento clave.
- Los(as) empleadores(as) que consideran que la carrera no responde a las necesidades de la sociedad, anotan como deficiencias las siguientes: los(as) egresados(as) no son bilingües, no hay visión global de entorno, debe complementarse con proyectos, elaboración de páginas electrónicas y es necesario mejorar mucho.
- Los(as) empleadores(as) valoran el desempeño de los(as) graduados(as) de la carrera de Bibliotecología y Documentación y consideran como las mayores fortalezas de la carrera el uso de la tecnología y los procesos técnicos. Otras fortalezas también son: el desempeño de las personas que están laborando en sus unidades de información y documentación en cuanto a: relaciones interpersonales, aspectos éticos y puntualidad.
- Los(as) empleadores(as) anotan como mayor debilidad el desconocimiento de un segundo idioma y la falta de creatividad. Es interesante que se anote como fortaleza el conocimiento y uso de la tecnología y como debilidad el manejo de software.
- La mayoría de los(as) empleadores(as) conocen los eventos y publicaciones de la Escuela.

- Lo que más se sugiere para el nuevo plan de estudio es la introducción del inglés y aspectos relacionados con la administración y planificación estratégica. Otros aspectos sobresalientes son el manejo de tecnologías, la promoción y animación de la lectura, estadística, derechos de autor, evaluación de colecciones. Estos temas se han incorporado al nuevo plan de estudio.
- Las actividades profesionales de la Escuela (actividades de capacitación, proyectos y publicaciones) son valoradas positivamente.
- La totalidad de los(as) empleadores(as) coinciden en que la carrera de Bibliotecología y Documentación debe continuar impartándose y anotan que son profesionales indispensables en las instituciones públicas, que mejoran la calidad de la sociedad, le dan valor a la información, son necesarios(as) para democratizar el derecho al conocimiento, competitivos(as) y es una carrera idónea, sin embargo, el mejoramiento continuo debe tomarse en cuenta.
- Algunas sugerencias anotadas por los(as) empleadores(as) son las siguientes: continuar ofreciendo talleres; que se dé una buena comunicación con la comunidad; incorporar la educación bilingüe; suscripciones a base de datos; ampliar la página electrónica de la Escuela con foros, actualización, consultorías y cotizaciones; capacitar al(a) estudiante para que pueda ofrecer servicios independientemente; eliminar el diplomado.

2009:

Las variables que se utilizaron en este proceso del 2009 son las siguientes:

a. Información general: nombre, empresa o institución, tipo de institución, puesto, tiempo de servicio en el puesto, cantidad de graduados(as) de la carrera de la UNA que laboran o laboraron en la empresa o institución, cantidad de graduados(as) de la carrera pero de otra universidad que laboran o laboraron en la empresa o institución.

b. Valoración de la carrera: características que buscan en los(as) profesionales de la carrera, cumplimiento de estas características por parte de los(as) graduados(as) de la UNA, valoración del grado de formación, valoración del desempeño comparado con graduados(as) de otras universidades, fortalezas de los(as) graduados(as) de la UNA, debilidades de los(as) graduados(as) de la UNA, aspectos que deberían incluirse en el Plan de Estudio de la UNA, congruencia

entre el perfil profesional de los(as) graduados(as) y los requerimientos profesionales de la organización donde trabajan, conocimiento y valoración de diversas actividades realizadas por la UNA en el campo de la carrera, pertinencia de continuar formando profesionales en la carrera, nuevas características deseables en los(as) graduados de la UNA.

c. Comentarios finales

En este proceso los(as) empleadores(as) consultados(as) provenían de las siguientes instituciones: Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de Planificación y Política Económica, instituciones gubernamentales, universidades públicas, SIDUNA, SIBDI, universidades privadas, Biblioteca Nacional, bibliotecas públicas, instituciones privadas y centros educativos privados.

Las conclusiones del estudio contempladas en el Informe del Proceso de Autoevaluación de la carrera del 2008 en lo concerniente a los(as) empleadores(as) son las siguientes:

- Los datos generales de los(as) empleadores(as) entrevistados(as) son los siguientes: la mayoría proviene de instituciones públicas, principalmente de la Universidad Nacional y de la Universidad de Costa Rica. El resto procede de diversas instituciones privadas. El tiempo de servicio de estos(as) empleadores(as) en el puesto de jefatura dentro de la institución a la que pertenecen es en promedio de 12.43 años.
- En cuanto a la cantidad de empleados(as) graduados(as) de la Universidad Nacional que laboran o han laborado en las instituciones evaluadas, el promedio es de 5.9 personas. Además, con relación a la cantidad de empleados(as) graduados(as) de otras universidades que laboran o han laborado en dichas instituciones, el promedio es de 5.24 personas.
- Las características que buscan los(as) empleadores(as) en los(as) profesionales de la carrera que contratan son muy diversas. La capacidad de trabajo en equipo es la característica más buscada, seguida por la creatividad, una sólida formación profesional y dominio de la tecnología. También son importantes las relaciones interpersonales, la competencia y el dominio de la especialidad. Para algunos(as) son indispensables la buena comunicación, proactividad, manejo del inglés, responsabilidad, compromiso, conocimientos, habilidades y destrezas y una actitud positiva. Otras características que buscan son: las aptitudes, amabilidad, iniciativa, disponibilidad, liderazgo, conocimientos de la técnica y la práctica, vocación, abierto(a) al cambio, innovadores(as), actualizados(as) y la superación.

- Una gran mayoría de los(as) empleadores(as) coinciden en que los(as) graduados(as) de la Universidad Nacional cumplen con las características que buscan a la hora de contratar personal en sus respectivas instituciones.
- Algunos comentarios de los(as) empleadores(as) coinciden en que los(as) graduados(as) de la UNA cumplen satisfactoriamente con el trabajo, otros(as) opinan que son personas con gran disponibilidad y que reúnen las características que buscan a la hora de contratar personal.
- La evaluación de los(as) empleadores(as) sobre el grado de formación de los(as) graduados(as) es positiva. Los rubros mejor valorados son: la capacidad de adaptación a nuevas tecnologías y la capacidad que demuestran para resolver problemas. Otros aspectos que merecen una valoración alta son: capacidad para toma de decisiones, iniciativa, capacidad adaptación a nuevas situaciones, expresión oral y escrita y capacidad para trabajar en equipo.
- El desempeño de los(as) graduados(as) de la UNA es igual al de los(as) graduados(as) de otras universidades en cuanto a: relaciones interpersonales, aspectos éticos, proactividad, liderazgo, puntualidad, responsabilidad y compromiso. Es interesante señalar que un buen porcentaje de los(as) empleadores(as) consideran que la Proactividad es una característica importante de los(as) profesionales de la UNA, por el contrario el Liderazgo es considerado deficiente.
- Para casi la totalidad de los(as) empleadores(as) el desempeño de los(as) graduados(as) de la Universidad Nacional satisface las necesidades de la organización donde trabajan.
- La fortaleza predominante en los(as) graduados(as) de la carrera es el manejo de las tecnologías, en segundo lugar los conocimientos técnicos, en tercer lugar la disposición, y en cuarto lugar la atención de usuarios(as). Otras fortalezas señaladas son: apertura al cambio, inventiva, habilidades y destrezas en el trabajo con niños(as) y personas mayores, compromiso con el trabajo, proactividad, exigentes consigo mismos(as), valores empresariales, persistentes, amplios(as) de opinión, dinámicos(as), buena actitud, sociables, abiertos(as), sensibles, humanos(as), fuertes en el servicio de información, comunicación, formación, buenos(as) referencistas y aptitud.
- Por otra parte, las debilidades más notorias en los(as) graduados(as) de la UNA son: el manejo de idiomas, los conocimientos técnicos, el liderazgo, la expresión oral y escrita, la seguridad en la toma de

decisiones, la creatividad y la investigación. Es interesante observar que los conocimientos técnicos es un rubro que aparece tanto como una fortaleza importante así como una fuerte debilidad. Otras debilidades señaladas son: autoridad, competencia, fomento a la lectura, sensibilidad (trato al cliente), administración gerencial, trabajo en equipo, formación, elaboración de documentos e informes, participación en proyectos interdisciplinarios, fluidez tecnológica y multimedial, uso de herramientas complementarias, proactividad, formulación de proyectos, humanismo, emprendedores(as), innovadores(as), capacidad de toma de decisiones, calidad de vida, relaciones interpersonales, manejo y desarrollo de vocabularios especializados, manejo y desarrollo de centros de documentación especializados, administración y servicios.

- Los(as) empleadores(as) consideran que se deberían incluir algunos aspectos en el plan de estudio de la carrera de la UNA para lograr un mejor desempeño de los(as) profesionales, como son los siguientes: ética profesional; liderazgo; tecnología; inglés; gestión de recursos; técnicas de promoción, animación y fomento de lectura; trabajo en equipo; clasificación LC y catalogación; organización de la información; mejorar lo que ya se está dando; planificación de actividades; análisis FODA de Bibliotecas; administración de proyectos; implementar un Programa de Educación Continua; pasantías en el exterior; prácticas que ayuden a ampliar el conocimiento; técnicas de investigación; conservación y restauración; cooperación; servicio al cliente; gestión en general (financiera, tecnológica, etc.); innovación; relaciones interpersonales; valores administrativos; trabajo con fuentes no tradicionales de información; administración; toma de decisiones; política y sociedad; resolución de conflictos; presentación de proyectos; evaluación de servicios; conocimiento y capacitación en el uso de software libre para el procesamiento y manejo de información; currículo basado en competencias (Propuesta de la Comunidad Económica Europea) e incluir en la práctica profesional un cuestionario con habilidades tanto técnicas de la profesión como habilidades personales.
- Un alto porcentaje de los(as) empleadores(as) considera que existe congruencia entre el perfil profesional del graduado(a) de la carrera de la UNA y los requerimientos profesionales de la organización en la que trabajan.
- Además, muchos(as) de los(as) empleadores(as) conocen y valoran las actividades, eventos de capacitación, seminarios, congresos, proyectos o publicaciones que ha realizado la Universidad Nacional en el campo de la carrera.

- Por último, para los(as) empleadores(as) existen una serie de características nuevas que son deseables en los(as) profesionales en Bibliotecología formados(as) en la Universidad Nacional: idiomas (inglés); manejo de tecnología de punta; trabajo en equipo; innovación; conocimientos actualizados; incentivar la investigación; excelencia en la ejecución de labores; fomento a la lectura; más conscientes de la importancia de la profesión; participación activa y decidida en la vida pública; actitud profesional; creatividad; seguridad; dinamismo; interés en la carrera; competencia para trabajos interdisciplinarios; formación en investigación documental; competencia; expresión oral y escrita; relaciones interpersonales; vocación intelectual; fluidez tecnológica; manejo, conocimiento y creación de sistemas de información; mejorar las que ya se tienen; más emprendedores(as); capacidad de toma de decisiones; valores; crecimiento personal; ética; compromiso con la sociedad; manejo de paquetes informáticos específicos (e.g. End Note, y otros); iniciativa; determinación y priorización de elementos críticos en la unidad de información y la organización en general; visualización de nuevas oportunidades del entorno y aplicarlas en la organización; creación de habilidades para negocios desde el punto de vista de proyectos de información; control de la documentación, sobre todo con las normas internacionales de calidad; incursionar en nuevos lugares de trabajo para diversificar la misma; comprensión del momento histórico y de las exigencias sociopolíticas.

6. Conclusiones

De los dos procesos:

Graduados(as)

- En el proceso de reacreditación se obtuvo la colaboración de más personas, tanto graduados(as) como empleadores(as), que en el proceso de acreditación. Dicha circunstancia puede obedecer a que en el 2009 las personas involucradas contaban con más información y mayor conciencia de la importancia de la autoevaluación y su influencia en el mejoramiento de la carrera y la escuela.
- La Escuela de Bibliotecología sigue graduando en mayor cantidad diplomados(as) y bachilleres, debido a que muchos(as) no logran concretar sus estudios en licenciatura, sin embargo, el porcentaje de licenciados(as) se ha mantenido constante en los últimos años.
- Un dato curioso que caracteriza el estudio de la bibliotecología es que aunque muchos(as) 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.

- Muchos(as) de los(as) entrevistados(as) a la fecha han sido personas que trabajan al mismo tiempo que están estudiando, y también la mayoría de ellos(as) encuentra trabajo en el área antes de obtener un título lo que demuestra gran demanda de la profesión.
- Las oportunidades en el mercado laboral para los graduados(as) de la carrera siguen siendo numerosas, la mayoría de las personas que no trabajan cuando están estudiando logran encontrarlo al poco tiempo de graduarse. El sector público es el que sigue reclutando en mayor cantidad a los(as) profesionales de la disciplina.
- Otro aspecto que se sigue ratificando es que los(as) graduados(as) consideran que la carrera los(as) 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(as) capacitan para enfrentarse al mercado laboral actual.
- En el proceso de autoevaluación del 2004, los(as) graduados(as) encuestados(as) revelaron que existía cierta repetición en los contenidos de los cursos y que era necesario que se incluyeran otros temas de actualidad como las TIC, gestión de la información, cursos en educación, manejo del idioma inglés, mercadeo, administración de proyectos y propiedad intelectual. Al respecto, el plan de estudio se reestructuró incluyendo dos énfasis de estudio a saber: Gestión de la Información y Tecnología de la Información y la Comunicación, además se incluyeron cursos sobre gestión de proyectos, mercadotecnia y propiedad intelectual, estos dos últimos en el nivel de licenciatura, y en el caso del inglés se estableció un convenio con la Escuela de Literatura para brindarle a los(as) estudiantes cursos de inglés intensivo. Por otra parte, se elaboró un plan de estudio para la carrera Bibliotecología Pedagógica que viene a cubrir las necesidades para aquellos(as) que laboran en el sector educativo.
- Entre las fortalezas del plan de estudio que anotan los(as) entrevistados(as) resaltan la innovación y actualización que presenta el mismo, la preparación en tecnología que reciben, así como los cursos prácticos. La calidad de los(as) académicos(as) de la escuela es otra fortaleza destacada.
- Varias de las debilidades señaladas en el proceso del 2005 han sido solventadas en el 2009, como son las siguientes: actualización del equipo tecnológico, la infraestructura física, el área de investigación en

licenciatura, cursos en pedagogía y la biblioteca especializada en el área.

- Los procesos de información y divulgación siguen mostrando algunas deficiencias para llegar a todos(as) los(as) interesados(as) a pesar de los grandes esfuerzos que se hacen a través de la página web, los boletines informativos y las pizarras que se encuentran en la Escuela y los laboratorios.
- La educación continua sigue siendo una gran necesidad de los(as) graduados(as) y una tarea constante de la Escuela de Bibliotecología.

Empleadores(as):

- En ambos procesos, la mayoría de los(as) empleadores(as) consideran que la carrera es pertinente y responde a las necesidades actuales de la sociedad costarricense. Además, coinciden en que los(as) graduados(as) cumplen con las características que buscan a la hora de contratar personal.
- En cuanto a las fortalezas de los(as) graduados(as), los(as) empleadores(as) opinan que son prioritarias el manejo de la tecnología y los procesos técnicos, así como la disposición, las relaciones humanas y la atención de usuarios(as).
- Entre las debilidades, siguen apareciendo las relacionadas con el manejo del inglés, el liderazgo, la falta de creatividad, la expresión oral y escrita y la seguridad en la toma de decisiones.
- Los(as) empleadores(as) en ambos procesos aceptan conocer y valorar los eventos, actividades y publicaciones de la Escuela.
- Otro aspecto importante es que en ambos procesos los(as) empleadores(as) consideran que la formación, habilidades y destrezas de los(as) graduados(as) de la Universidad Nacional son iguales a los(as) de otras universidades.

Del proceso en general:

- Resulta muy interesante disponer de estos estudios, realizados con cuatro años de diferencia, que en su momento implicaron cambios como 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(as), graduados(as) y empleadores(as) hicieron explícitas en el proceso de acreditación.

- En este periodo se logró superar 15 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, acceso a los programas automatizados del Sistema Documental de la Universidad Nacional para que los(as) estudiantes practiquen.
- 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. A pesar de que estas debilidades se han atendido es necesario continuar esfuerzos para que se constituyan en fortalezas.
- Las últimas debilidades que se explicitan se refieren a: lograr una mejor preparación para el mercado laboral, ampliar el horario de los cursos, el problema con investigación pues pocos(as) graduados(as) concluyen su trabajo final de graduación y la necesidad de que los(as) estudiantes sean bilingües.
- La recolección, análisis y elaboración de los informes de autoevaluación y acreditación son prácticas excelentes para fortalecer la cultura y el aprendizaje sobre la investigación. En la Escuela se han realizado muchas capacitaciones sobre este tema pues se ha considerado una debilidad, sin embargo, la práctica ha sido determinante en la formación de personal con habilidades de investigación.
- En resumen, la acreditación se constituye en una cultura que permitió mejorar la organización de los recursos de información disponibles para la gestión de la Escuela. Se ha realizado una sistematización de datos y se ha generado una gran cantidad de información que facilita, no solo el acceso a éstos, sino el conocimiento necesario para una debida aplicación y aprovechamiento de la misma.
- Somos una comunidad que escucha y propone soluciones ante las diferentes problemáticas que se presentan, escuchamos las exigencias de la acreditación, de los(as) graduados(as), egresados(as) y

empleadores(as), quienes fundamentados(as) en la evaluación y criterios de calidad con los que debe contar la carrera, solicitan con más derecho mejoras y cambios en cualquier asunto que les afecte, existe una participación abierta, consideramos que estos valores se mantienen en la conciencia de ellos(as) cuando como profesionales sean exigentes en los puestos que desempeñan y por tanto, tienen el compromiso de ser mejores ciudadanos(as) aportando al desarrollo nacional.

- Estamos seguras de que la mirada de la sociedad costarricense y mundial es diferente sobre la Escuela al estar acreditada, los esfuerzos están consolidando su posición en el nivel local, institucional, nacional e internacionalmente, por ejemplo se demuestra con la asistencia a las actividades que se organizan en la Escuela el interés y la credibilidad de los(as) profesionales nacionales en nuestras acciones.
- Está pendiente y es un compromiso conocer científicamente la opinión de los(as) costarricenses sobre el impacto de la acreditación en la sociedad.

Referencias Bibliográficas

SINAES. (2008). *Manual de Acreditación – Convocatoria año 2000*. San José, C.R. : SINAES. (Documento electrónico). Recuperado en: http://www.sinaes.ac.cr/manual_guias/manual_acreditacion_sinaes.pdf

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.

Universidad Nacional, Costa Rica. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2004). *Informe del Proceso de Autoevaluación de la Carrera de Bibliotecología y Documentación. Empleadores(as)*. Heredia, C.R.: UNA.

Universidad Nacional, Costa Rica. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2004). *Informe del Proceso de Autoevaluación de la Carrera de Bibliotecología y Documentación. Graduados(as)*. Heredia, C.R.: UNA.

Universidad Nacional, Costa Rica. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2008). *Informe del Proceso de*

Autoevaluación de la Carrera de Bibliotecología y Documentación. Empleadores(as). Heredia, C.R.: UNA.

Universidad Nacional, Costa Rica. Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2008). *Informe del Proceso de Autoevaluación de la Carrera de Bibliotecología y Documentación. Graduados(as). Heredia, C.R.: UNA.*