

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA, DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

***Auditoría del recurso de información fuentes documentales utilizado en la
carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional***

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología y Documentación

Presentado por:
Elizabeth Garita Salas
Marlene Sandoval Hernández

Heredia, Costa Rica

2014

HOJA DE TRIBUNAL EXAMINADOR

MATIE. Aracely Ugalde Víquez
Representante del Decano
Facultad de Filosofía y Letras

Msc. Lucrecia Barboza Jiménez
Representante
Dirección de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Msc. Nidia Rojas Morales
Tutora

Lic. Rafael Trigueros Mejías
Lector

MATIE Adriana Retes Céspedes
Lectora

Msc. Jorge Valverde
Profesor especialista

DEDICATORIA

A mis hijos con mucho amor, que me inspiraron a salir adelante y predicar con el ejemplo, para que ellos también se inspiren por sus hijos. A mi amado compañero, por todos sus consejos sabios y amorosos de siempre.

A mis amigos y amigas en general por todas las palabras alentadoras y buenos deseos, y muy especialmente a mi compañera de Tesis Elizabeth Garita S. y a mi querida profesora Nidia Rojas, por todo el esfuerzo compartido en este gran trabajo.

Marlene Sandoval Hernández

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme culminar esta investigación, por brindarme la fuerza y guiarme en este proceso.

A mi familia, por el apoyo y comprensión, por ayudarme tanto con paciencia y entrega desde que comencé nuevamente a estudiar.

A la profesora Nidia, por ser la tutora de esta investigación; por guiar el desarrollo y aportar sus conocimientos, tiempo, dedicación y amabilidad, y ser quien nos apoyó y alentó para continuar y llegar hasta el final con mucha dedicación. De igual forma, a las secretarias Diley y Carolina, por su incondicional y amable colaboración.

A Adriana Retes, por ser la lectora de este trabajo, por su entrega y aportar sus conocimientos, experiencia y dedicación, porque desde que se solicitó su ayuda, siempre estuvo dispuesta a brindar su apoyo.

Al personal docente y estudiantes de la EBDI, quienes brindaron su apoyo para recopilar información, a través de los cuestionarios y entrevistas.

Elizabeth Garita Salas

Agradezco infinitamente a Dios por los momentos maravillosos de superación que me ha permitido vivir y por todos los seres queridos que de una u otra forma, fomentaron ese deseo de superarme y seguir adelante con mis proyectos. Los quiero mucho.

Marlene Sandoval Hernández

RESUMEN EJECUTIVO

Toda organización, institución, empresa o entidad utiliza diversidad de recursos de información que requieren de una evaluación recurrente para favorecer la toma de decisiones y el logro de los objetivos. La Universidad Nacional, específicamente en sus Escuelas, utiliza permanentemente el recurso de información *fuentes documentales*, también conocido como bibliografía, para diseñar, desarrollar y complementar los contenidos de los cursos que se plasman en un documento de trabajo denominado programa de curso.

Evaluar la pertinencia de este recurso de información en los programas de curso de la Carrera de Bibliotecología y Documentación (EBDI) de la Universidad Nacional con respecto a la satisfacción de las necesidades de información del estudiantado es el propósito de la presente investigación. Para realizarla, se utiliza la herramienta Auditoría de Información, la cual es un proceso sistemático, planeado y organizado para determinar si la gestión de los documentos cumple con las disposiciones establecidas.

Las autoridades de la Carrera de Bibliotecología y Documentación, su personal docente y población estudiantil, así como las fuentes de información citadas en los cursos, constituyen las fuentes de información de esta investigación.

Con la aplicación de la auditoría realizada entre el año 2011 al año 2014, a los programas de curso de la Carrera de Bibliotecología y Documentación, de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional; se logró concluir que el recurso de información “fuentes documentales” de los programas de curso satisface las necesidades de información tanto de la población estudiantil como del personal docente de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional.

Específicamente, se pudo evidenciar lo siguiente:

- Existe congruencia entre los objetivos planteados y las actividades que se desarrollan en la EBDI para llevarlos a cabo, lo que denota que se efectúa una planeación estratégica para alcanzar los objetivos.
- El personal docente es conocedor de la misión y objetivos de la EBDI, lo que les permite dirigir sus esfuerzos hacia la consecución y cumplimiento de estos mismos; en el caso específico de esta investigación, con respecto a los programas y desarrollo de los cursos.
- Las fuentes documentales referidas en los programas de curso de la EBDI se caracterizan de la siguiente manera:
 - Los libros: la mayoría se localizan en formato impreso, en español, ubicados en las bibliotecas del SIDUNA, en las colecciones abierta y cerrada, publicados principalmente entre los años 1995 y 2009 en México, España y Costa Rica.
 - Las revistas: la mayoría se encuentran en formato digital, en español, ubicadas en las bibliotecas del SIDUNA e internet, publicadas principalmente entre los años 1995 y 2009 en España y Costa Rica.
 - Las páginas web: la mayoría se encuentran en español, aunque la diferencia en cantidad con las de inglés es muy poca; por su naturaleza, están en forma digital, algunas en una dirección electrónica diferente a la referida en el programa de curso, y están publicadas principalmente en España y Costa Rica.
- El nivel de concordancia entre las fuentes documentales y los objetivos y contenidos de los cursos es alta, así como la relación del año de publicación con el año en que se impartió el curso, lo cual significa que la mayoría de los documentos tenían de 0 a 10 años de haber sido publicados y se consideran actualizados.

- La satisfacción de las necesidades de información de la población estudiantil es, por lo general, media con tendencia a alta, lo que representa un aspecto positivo.
- El personal docente considera que el estudiantado obtiene provecho de las fuentes documentales sugeridas en los programas de curso, lo cual comprueban por medio del trabajo en clase, exposiciones, lecturas asignadas, mapas conceptuales, tareas, comentarios en clase, entre otros.
 - La diversidad de recursos y formas de acceder a estos, así como el incremento en las adquisiciones de material son las fortalezas del recurso de información, fuentes documentales referidas por el personal docente, mientras que las debilidades se enfocan en la insuficiencia de material contextualizado a este país y la falta de actualización en algunas de las fuentes documentales impresas.
- El análisis documental muestra más fortalezas que debilidades. Algunas de las fortalezas son estas: información actualizada, amplia, clara y de vocabulario sencillo. Las debilidades, detectadas en pocos casos, tienen que ver con fuentes con contenido limitado o escasamente relacionado con los objetivos de curso, pocos ejemplares y, en algunos casos, en colecciones restringidas, referencias incorrectas y sitios en Internet poco confiables.

Con base en lo anterior se recomienda:

- Capacitar periódicamente al personal docente para fortalecer temas como preparación de los programas cursos, actualización en los diferentes campos relacionados con los temas y la normalización al citar las referencias documentales.
- Sensibilizar al personal docente acerca de la necesidad e importancia de utilizar documentos respaldados por fuentes confiables, principalmente los obtenidos a través de Internet.
- Revisar y controlar la manera de citar las referencias en los programas de curso, por medio de la utilización de normas establecidas internacionalmente.

- Motivar a los docentes para que periódicamente recomienden a la EBDI la adquisición de fuentes documentales actualizadas y pertinentes a los temas de los cursos y gestionar dichas solicitudes ante el SIDUNA.
- Proponer en la evaluación del docente, que lleva a cabo la EBDI, la inclusión de un rubro dirigido a evaluar las fuentes documentales referidas en los programas de curso en términos de nivel de actualización, idioma y disponibilidad.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN	1
1.1. El problema y su importancia	1
1.2. El estado de la cuestión	5
1.3. Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Los recursos de información.....	9
2.1.1. Información.....	9
2.1.2. La información como recurso.....	10
2.1.3. Ciclo de vida del recurso información.....	10
2.1.4. Características del recurso información.....	11
2.1.5. Clasificación del recurso información.....	12
2.1.6. La calidad del recurso de información.....	13
2.2. Gestión de recursos de información	14
2.2.1 Auditorías de información.....	16
2.2.2 Alcances de la auditoría de la información.....	18
2.2.3 Ámbitos de aplicación de la auditoría de información.....	19
2.2.4 La auditoría de la información en los programas de curso.....	20
2.2.4.1 Los programas de curso	21
2.2.4.2 Las fuentes documentales de los programas de curso	23
2.3. La carrera de Bibliotecología y Documentación	24
2.3.1 El plan de estudio de la carrera de Bibliotecología y Documentación.....	27
2.3.2 Acreditación de la carrera de Bibliotecología y Documentación.....	28

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS	30
3.1. Enfoque metodológico	30
3.2. Tipo de investigación	30
3.3. Fuentes de información	30
3.3.1. Fuentes documentales	31
3.3.2. Fuentes personales	32
3.4. Variables	33
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.5.1. Análisis de contenido	35
3.5.2. Entrevista a profundidad	36
3.5.3. Cuestionario	37
3.6. Herramientas para el análisis de datos	37
3.7. Alcances	38
3.7.1. Proyección	38
3.7.2. Limitantes	38

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	39
4.1. Relación de la misión y objetivos de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información con las fuentes documentales de los programas de curso	39
4.2. Descripción del recurso de información fuentes documentales para el desarrollo de los cursos	41
4.2.1. Características generales de las fuentes documentales	42
4.2.2. Características específicas de las fuentes documentales	52
4.2.2.1 Análisis de las fuentes documentales	55
4.3. Concordancia de fuentes documentales con los objetivos y contenidos de los cursos	67

4.4. Relación del recurso de las fuentes documentales con el grado de satisfacción de las necesidades de información de estudiantes	71
4.5. Fortalezas, debilidades y acciones de mejora	81
4.5.1. Fortalezas.....	81
4.5.2. Debilidades.....	82
4.5.3. Acciones de mejora recomendadas.....	84

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES.....	86
REFERENCIAS DOCUMENTALES	88
APÉNDICES.....	94

APÉNDICES

APÉNDICE 1 Guía de entrevista 1 dirigida a autoridades de la EBDI.....	95
APÉNDICE 2 Guía de entrevista 2 dirigida a docentes de la EBDI.....	96
APÉNDICE 3 Cuestionario dirigido a estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI-UNA	97
APÉNDICE 4 Hoja de cotejo	99
APÉNDICE 5 Detalle de estimación de la muestra	100
APÉNDICE 6 Detalle de la población total de las fuentes documentales	102
APÉNDICE 7 Detalle de muestra de fuentes documentales	103

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. Muestra del recurso fuentes documentales, a partir de la bibliografía de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	32
Cuadro 2. Variables investigadas en la <i>Auditoría del recurso fuentes documentales</i> , de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	33
Cuadro 3. Base de datos de fuentes documentales depuradas y clasificadas por año y tipo de fuente, a partir de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	43
Cuadro 4. Base de datos depurada de Fuentes Documentales, ordenadas por curso, tipo y cantidad, de los programas de los cursos impartidos en el período 2005-2010, EBDI, UNA.	43
Cuadro 5. Detalle de los cursos y ciclos donde no se encontraron las fuentes citadas en los programas de los cursos impartidos entre 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	50
Cuadro 6. Distribución por tipo de las fuentes documentales seleccionadas a partir de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 de la en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	52
Cuadro 7. Criterios preferidos por los y las académicas para seleccionar las fuentes documentales de los programas de curso 2005-2010, impartidos en la EBDI, UNA.	53
Cuadro 8. Formatos de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.	54
Cuadro 9. Ubicación de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.	56

Cuadro 10. Disponibilidad de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010. EBDI, UNA.	57
Cuadro 11. Año de publicación de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.	58
Cuadro 12. Lugar de publicación de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.	60
Cuadro 13. Idioma de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.....	62
Cuadro 14. Concordancia por cantidad total de años de diferencia entre año que se imparte el curso y año de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según nivel de concordancia. EBDI, UNA.....	66

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Idiomas de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	48
Gráfico 2. Años de publicación de Fuentes Documentales referidas en los programas de curso del período 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	49
Gráfico 3 Cantidad de Fuentes Documentales de los programas de curso del período 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	49
Gráfico 4. Distribución por tipo de las fuentes documentales no encontradas en los programas de los cursos impartidos entre 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.	52
Gráfico 5. Idioma de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.....	61
Gráfico 6. Concordancia entre objetivos y ejes temáticos del curso y los contenidos de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.	65
Gráfico 7. Concordancia entre año que se imparte el curso y año de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.	67
Gráfico 8. Nivel de consulta de los programas de curso por parte del estudiantado de la EBDI, UNA, durante el año 2012.	69
Gráfico 9. Nivel de uso de las fuentes documentales referidas en los programas de curso, por parte de la población estudiantil de la EBDI, 2012.....	70
Gráfico 10. Tipos de fuentes recomendadas por el profesorado, según opinión de la población estudiantil de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.	71
Gráfico 11. Relación fuentes documentales con los objetivos de los cursos, según opinión del estudiantado de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.	72

Gráfico 12. Nivel de dificultad de uso de fuentes documentales en otros idiomas, según opinión de la población estudiantil de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.	73
Gráfico 13. Reconocimiento de los autores de las fuentes documentales en el campo bibliotecológico, según opinión del estudiantado de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.	74
Gráfico 14. Pertinencia de contenidos de fuentes documentales y los objetivos de los cursos: según opinión de la población estudiantil de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA	75
Gráfico 15. Idoneidad de los años de publicación de las fuentes documentales en relación con los contenidos de curso: según opinión de la población estudiantil de Bachillerato y Licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.....	76
Gráfico 16. Nivel de generalidad de las opiniones del estudiantado con respecto a la cantidad de cursos: según opinión de la población estudiantil de Bachillerato y Licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI UNA.....	77

ABREVIATURAS

1 C: Primer ciclo de curso.

2 C: Segundo ciclo del curso.

2 T: Segundo trimestre.

3 T: Tercer trimestre.

AI: Auditoría de información.

APA: Asociación Americana de Psicología (*American Psychological Association*).

CIDCSO: Centro de Información y Documentación de Ciencias Sociales.

EBDI: Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información.

FCE: Factores Críticos de Éxito.

FD: Fuentes documentales.

FFL: Facultad de Filosofía y Letras.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

ONG: Organización No Gubernamental.

SIDUNA: Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional.

SINAES: Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior.

UCR: Universidad de Costa Rica.

UNA: Universidad Nacional.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. El problema y su importancia

Toda organización, institución, empresa o entidad utiliza diversidad de recursos de información que requieren de una evaluación recurrente. El caso particular del que se ocupa esta investigación, es un colectivo de estudiantes, docentes y directivos de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional, quienes permanentemente emplean, entre otros, el recurso de información *fuentes documentales* para diseñar, desarrollar y complementar los contenidos de los cursos que se plasman en un documento de trabajo denominado programa de curso.

El programa de curso constituye el documento en el que se plantean en forma ordenada los contenidos que el profesor desarrolla en su materia, de manera que el estudiantado es instruido con temas acordes a su contexto, necesidades sociales y mercado laboral.

Este documento contiene una serie de elementos fundamentales para desarrollar cada curso, entre estos, la descripción, objetivos, las unidades que se desarrollarán con su respectivo objetivo terminal, los propósitos, los ejes temáticos, la metodología, la evaluación, el cronograma y las fuentes documentales, este último es el recurso objeto de estudio de esta investigación.

El recurso *fuentes documentales*, comúnmente conocido como bibliografía del programa, es el complemento para el desarrollo de los ejes temáticos. Este apartado se constituye en el referente sobre el cual se sustentan los contenidos del curso.

Es un recurso de información con que cuenta cada estudiante para ampliar o complementar el conocimiento que recibe en las clases. Para el docente es el apoyo mediante el cual desarrolla gran parte del curso. Según lo explica García (2000, p.15), “las fuentes y documentos constituyen las bases sobre las que el profesor docente inicia y construye un relato, y además transmite”. Y agrega que las fuentes serán el criterio al que se acudirá para demostrar cualquier interpretación ofrecida de algún acontecimiento. Las fuentes documentales llevan a un acercamiento importante al tema, ya que permiten indagar conceptos definiciones, nociones relacionadas, avances, desarrollo, entre otros, ofreciendo un contexto más amplio sobre lo estudiado.

Este recurso cumple dos funciones: de referente básico, cuando se constituye en un recurso de uso permanente para desarrollar los contenidos del programa, y de referente complementario, cuando se indica para profundizar sobre algún tema en particular. Sin embargo, con respecto a él, suelen suceder diversas situaciones desfavorables, por ejemplo: la escasa correspondencia entre el recurso y el contenido del curso; el difícil acceso; la falta de actualización; escaso uso por parte del estudiantado; poca motivación del personal docente para que el estudiantado use el recurso; limitaciones por idioma, ya sea que no se incluyen documentos en otros idiomas o, al contrario, se incluyen tantos, que no son leídos por la población estudiantil; el hecho de que sean solo documentos textuales a pesar de la disponibilidad de recursos digitales más idóneos y atractivos para el estudiantado, lo cual pone en cuestionamiento el cumplimiento de las funciones de este recurso. De ahí, cabe destacar en el proceso de enseñanza y aprendizaje, la singular relevancia de la verificación del cumplimiento de estas funciones a través de una evaluación mediante una auditoría de la información.

Precisamente, este tipo de evaluación permite vincular los objetivos del curso con las necesidades de la población estudiantil, para así determinar el cumplimiento de su propósito. Esta auditoría evalúa todo tipo de recurso de información abarcando

las características particulares, los procesos que se involucran en su gestión, su funcionamiento y utilidad cotidiana.

La auditoría de información es definida por Rhoads (2003, citado por Gutiérrez, 2004, p.15) como “un examen sistemático planeado, organizado que determina si las actividades y los resultados relacionados con la gestión de los documentos, cumple con las disposiciones establecidas...”. Por su parte, Aslib (1999, citado por Henzel, 2000, p.15) manifiesta que la auditoría es, a saber:

Una evaluación sistemática del uso, los recursos y flujos de información, con una verificación referida tanto a personas como documentación existente con el fin de establecer la intensidad en la cual ellos contribuyen a los objetivos de la organización.

Esta evaluación permite la detección de los aspectos fuertes para potenciarlos y de los débiles para subsanarlos; así como también la propuesta de acciones que mejoren la gestión de cada recurso informativo. Lo que se persigue es optimizar el uso de los recursos de información en su contexto de actuación.

De tal modo, con los resultados de la auditoría, se pretende mostrar el nivel de idoneidad, competencia, pertinencia de las fuentes bibliográficas respecto de los contenidos, analizando a su vez otros criterios como la accesibilidad, el flujo de las fuentes documentales (FD), el formato, y la actualidad, los cuales constituyen parte integral de una auditoría de información (AI); y se espera incrementar la consistencia y calidad del recurso, potenciar su compatibilidad y facilitar su recuperación.

Para lograr este propósito, se da respuesta a las siguientes interrogantes:

1. ¿Existe reciprocidad entre el recurso de información *fuentes documentales* y la planeación estratégica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información y su plan de estudio?
2. ¿Existe correspondencia entre el recurso *fuentes documentales* y los contenidos de los cursos del plan de estudio de la Carrera de Bibliotecología, Documentación e Información?
3. ¿Las necesidades de información de la población estudiantil y docentes con respecto al desarrollo de los cursos son resueltas con las fuentes documentales propuestas en los programas?
4. ¿De qué forma se puede contribuir a una mejor gestión del recurso *fuentes documentales*?

Asimismo, esta evaluación permite evidenciar la contribución de este recurso en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la disciplina bibliotecológica, y por consiguiente, el aporte en el logro de los objetivos de la carrera, de la Escuela y de la Universidad Nacional.

Con esta investigación, se busca que la Escuela tenga un insumo para la toma de decisiones y mejoramiento continuo de los procesos académicos según lo requiere su estatus de carrera acreditada. Le servirá, además, de base para el análisis de la colección existente en las bibliotecas de la Universidad, para la posterior recomendación en la adquisición de material documental.

El docente, por su parte, contará con datos actualizados y confiables sobre fuentes documentales para los temas de estudio de sus cursos, lo cual le permitirá una selección adecuada de la documentación que lo apoyará.

Lo anterior favorecerá a la población estudiantil, quienes son la razón de ser de la Universidad, puesto que la documentación ofrecida en los programas de curso dispondrá de contenidos acordes a sus necesidades de aprendizaje conforme su contexto social y cultural.

En adición, la experiencia de la aplicación de la metodología de la auditoría de información se convierte en un modelo de trabajo para la gestión adecuada de las carreras de la Universidad Nacional, particularmente en los aspectos relacionados con la oferta y uso de los recursos documentales que apoyan el proceso de enseñanza y aprendizaje.

1.2. El estado de la cuestión

Como resultado de la investigación del estado del conocimiento en relación con auditorías de información, se evidencia la ausencia de investigaciones que se refieran, en específico, a la auditoría del recurso de información *fuentes documentales*; sin embargo, existen estudios relacionados que se convierten en importantes fuentes de consulta para este trabajo.

El avance de la tesis doctoral de Ugalde (2008), presentada ante la Universidad Complutense de Madrid titulada *Teoría e historia de la bibliotecología en Costa Rica: Influencias internacionales en las escuelas que imparten los grados de licenciatura y maestría*, efectúa una evaluación de la producción intelectual de los planes de estudio, publicaciones y programas de cursos en bibliotecología, desde los orígenes de la disciplina, considerando la formación educativa, los autores más citados, el estudio de la investigación nacional y los acervos bibliográficos disponibles, para identificar las influencias internacionales de la bibliotecología en Costa Rica. Cita la creación y desarrollo de instituciones, disciplinas académicas, políticas legales, administrativas, culturales y sociales; que, a criterio de la autora,

son las responsables de nuestra realidad y del desarrollo del pensamiento actual en el país, coadyuvando en la formación de los profesionales de esta disciplina.

Este estudio guarda una estrecha relación con la presente investigación, dado que la autora, entre las fuentes que utiliza para hacer su análisis, también revisa el recurso *fuentes documentales* de los programas de curso de la Carrera de Bibliotecología y Documentación, de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (EBDI) de la Universidad Nacional. La diferencia radica en que no lleva a cabo una auditoría de este recurso en el nivel de profundidad que se propone aquí.

La investigación de Núñez (2005), titulada *Aportes y desafíos de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional, Períodos 1977-2005*, cuyo propósito era que la Escuela contara con un documento que presentara el desarrollo histórico de la carrera y que, al mismo tiempo, sirviera de consulta para profesores, estudiantes e investigadores. Logra, entre otras cosas, compilar la historia de la carrera y efectúa un análisis profundo de los planes de estudio desde 1977 hasta 2005; propuso realizar actualizaciones periódicas a los aportes y desafíos de la carrera. Además, recomienda que en los planes de estudio se incluyan cursos en otros idiomas para facilitar la comunicación en el ámbito nacional e internacional y el fortalecimiento de los contenidos curriculares acordes con la sociedad de información, como un modo de desarrollo humano que conduzca a la creación del conocimiento y a la formación de los usuarios.

En su aporte, aunque toma como fuentes los planes de estudio de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional, entre otros, Núñez no tiene como objetivo su evaluación; no obstante, sirve como referencia para el desarrollo de la presente investigación.

Retes (2006) titula su investigación *Auditoría de la Gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional*, con la que se propone evaluar la gestión de los recursos de información que la Escuela requería para el logro de los objetivos y la toma de decisiones. Al respecto, logra identificar los recursos de información estratégicos, describe cada uno de ellos, los analiza y los evalúa para determinar las fortalezas y debilidades; da a conocer los diferentes flujos de información, y propone mejoras para contribuir a optimizar la gestión de los recursos.

Dentro de los recursos de información que ella analiza, cabe mencionar el plan de estudios y los programas de cursos en forma general. No analiza el recurso *fuentes documentales* como componente esencial de los programas de curso.

Rojas (2003), en su investigación *La contribución de la auditoría de la información en la definición de una estrategia de gestión de información, caso Centro Científico Tropical*, muestra la importancia de la auditoría de la información como elemento indispensable de la gestión de la información para mejorar la gestión empresarial en las ONG ambientales. Concluye que la auditoría es un proceso básico para evaluar la relación existente entre los parámetros sobre los que construirá el sistema de gestión de información en las organizaciones ambientales. Rojas muestra una metodología para auditar de la gestión de la información, pero no lleva a cabo un análisis profundo de cada recurso como se pretende en la presente investigación.

Aunque existen investigaciones sobre la auditoría de la información, hasta el momento no se ha identificado ninguna que haya analizado las fuentes documentales de los programas de estudio de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UNA, ni se conoce de un análisis similar en otras carreras. Sin embargo, tanto el estudio de Rojas como el de Retes se convierten en las principales fuentes de consulta, principalmente para aplicar la metodología de auditoría de información.

1.3. Objetivos

Objetivo general

Evaluar mediante una auditoría de información la pertinencia del recurso de información *fuentes documentales* de los programas de curso, con respecto a la satisfacción de las necesidades de información del estudiantado de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional.

Objetivos específicos

1. Analizar la misión y objetivos de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información y de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional.
2. Describir los atributos de formato, ubicación, disponibilidad, año, lugar de publicación e idioma del recurso de información *fuentes documentales* de los programas de cursos de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional.
3. Analizar la concordancia del recurso de información *fuentes documentales*, en relación con los objetivos y contenidos de los cursos de la Carrera de Bibliotecología y Documentación e Información.
4. Establecer la relación entre el recurso de información *fuentes documentales* de los programas de cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación, de la Universidad Nacional, y el grado de satisfacción de las necesidades de información de estudiantes.
5. Determinar las fortalezas y debilidades del recurso de información *fuentes documentales* de los programas de cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional para proponer acciones de mejora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Para un mejor entendimiento de la investigación y en virtud de comprender los conceptos y alcances de cada uno de los objetivos, a continuación se presentan los principales términos conceptuales que dan sustento al presente proyecto; y que contribuirán al logro de los objetivos propuestos en la investigación.

2.1. Los recursos de información

Los sistemas sociales y económicos basados en la información han colaborado en las múltiples implicaciones tendientes a mejorar la competitividad, destacando el papel predominante que la información representa como recurso competitivo para las instituciones.

2.1.1. Información

Como lo expresan Herrera y Pérez (2006), con el paso del tiempo el concepto de información ha ido evolucionando, la revolución tecnológica que se centra en las tecnologías de información trae como consecuencia que se establezcan premisas completamente nuevas para la producción, distribución y consumo de información, así como grandes cambios sociales y procesos de transformación tecnológicos y económicos. Información es un término de uso común que se define como “un mensaje con significado de un determinado contexto disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones” (Chiavenato, 2006, p. 110).

Para Martínez (1995, p.15), la información “no es poseída intrínsecamente por ningún objeto o suceso, sino que depende del aspecto o circunstancia de este ente físico o intelectual relevante en un momento dado, y tiene la propiedad de ser cambiante, fugaz y transitoria”.

2.1.2. La información como recurso

Álvarez (1998, citado por Rojas, 2003, p.22), expresa que un recurso de información es tanto la información misma como su medio de tratamiento, distribución y acceso. Agrega que, al igual que otros recursos, tiene la capacidad de ser procesada y generar productos terminados a partir de esa materia prima, tiene un ciclo de vida y se le pueden aplicar técnicas para su control.

Cuando la información se reconoce como recurso es porque se ha convertido en un elemento imprescindible para el funcionamiento de las organizaciones. Se puede comparar con el capital y con el equipo o las personas, y, por lo tanto, está sujeta a procesos de gestión.

La información es un recurso fundamental en todos los niveles jerárquicos de las instituciones; en todas las áreas se debe gestionar, procesar, comunicar e integrar en los procesos de planificación, dirección y toma de decisiones. A criterio de Vega (2006, p. 5) la información tiene valor si contribuye a reducir la incertidumbre, puede afectar la decisión considerada y contribuye a modificar las consecuencias.

2.1.3. Ciclo de vida del recurso información

Como se ha mencionado, la información, al igual que otros recursos, tiene la capacidad de ser procesada y generar productos terminados a partir de esa materia prima.

La información es un recurso que, de acuerdo con E. Rojas (1998, p.81), cumple tres etapas:

- **Adquisición o Producción:** En esta etapa, se agrega valor a los datos primarios hasta que sean transformados en productos útiles (aprovechados por los usuarios con resultados prácticos).
- **Almacenamiento temporal:** En esta etapa, la información adquirida es temporalmente almacenada (en bases de datos o catálogos manuales) para su consulta posterior (responder a las necesidades específicas). Puede decirse que cuanto más utiliza el usuario la información (fuentes de información), esta adquiere más valor.
- **Desecho de información:** Al igual que otros recursos, la información deja de servir a propósitos útiles y es desechada; se vuelve obsoleta, desactualizada o invalidada.

2.1.4. Características del recurso información

Todos los recursos poseen particularidades que los distinguen de los demás. Algunas características de la información planteadas por Ramjuan (2000, citado por Rojas, 2003, pp. 23-24) son, a saber:

- Es un activo intangible al cual no se le puede poner fácilmente un valor monetario.
- Constituye un ingrediente vital para la innovación y la competitividad.
- La información puede ser objetiva (fijando significados) o subjetiva (susceptible a diversas interpretaciones); formal o informal.
- Tiene un ciclo de vida: adquisición, creación, recuperación, comunicación, uso y disposición.
- No puede alcanzar su capacidad máxima si se amontona o restringe para que se convierta en un privilegio para pocos.

Por su parte, Garrido (2007, p.15) describe otras características:

- La información es de naturaleza intelectual, inmaterial, aunque se registra y se presenta en soportes físicos.
- Puede ser compartida.
- No exige un uso excluyente, salvo cuando su valor es de naturaleza privada y de uso exclusivo.
- Se enriquece con el conocimiento e ideas de los usuarios.

Igualmente Cornella (1999, p.147), manifiesta que la información:

- No se devalúa con el uso.
- Es creada constantemente por el ser humano.
- Su valor depende de quién la use.

Dicho de otra forma, la información se va creando y modificando de acuerdo con el uso, por lo que es conveniente una adecuada gestión de la misma.

2.1.5. Clasificación del recurso información

La información se clasifica de acuerdo con su uso y puede variar en cantidad o según sea la naturaleza del trabajo o los objetivos que se pretenden lograr con su utilización.

Paños (1999), basándose en el modelo de Cornella (1994), manifiesta que la información como recurso posee varias dimensiones: la información del entorno, la información interna y la información corporativa. De tal forma, mediante la primera de estas, la empresa busca conocer el escenario donde se desarrolla su estrategia (determinando las amenazas y las oportunidades). Por su parte, el análisis de la información interna permite conocer las posibilidades que se tienen de desarrollar nuevas estrategias (determinando sus puntos fuertes y puntos

débiles). Finalmente, la información corporativa se produce desde la empresa hacia su entorno con la finalidad de la comunicación.

Por consiguiente, la información cumple un papel preponderante como recurso de comunicación interna y, a la vez, como elemento competitivo de la institución. El manejo que se dé a la información, tanto a nivel interno como en relación con el entorno, puede determinar la ventaja de la institución.

En instituciones educativas particularmente, al igual que en otras organizaciones o empresas, la información se convierte en un elemento fundamental para la generación de conocimiento; los facilitadores le refieren en diferentes formatos de acuerdo con las necesidades de desarrollo de ese conocimiento. En este contexto, la información se puede encontrar en distintos formatos y lugares, sea en bibliotecas o a lo interno de las diferentes unidades; también por medio de la red de internet y medios audiovisuales, y es utilizada tanto por estudiantes como profesores.

2.1.6. La calidad del recurso de información

De acuerdo con Ivancevich y otros (1997) el cliente es quien juzga la calidad; por lo tanto, la calidad orientada al cliente es un concepto estratégico en las instituciones, demanda una sensibilidad constante con respecto a las necesidades del usuario, lo que requiere un proceso de gestión basado en el análisis de la información con resultados confiables.

Por eso, el recurso de información debe poseer parámetros de calidad de manera que resulte útil a los propósitos del usuario. E. Rojas (1998, p.47) describe algunas características que determinan la calidad de este recurso:

- Accesibilidad: Existencia de la información en el momento que requiera.
- Comprensividad: Facilidad de intelección de la información.
- Pertinencia: Referida directamente al tema de interés.

- Relevancia: Información apropiada.
- Puntualidad: Tiempo transcurrido desde que se solicita la información hasta que se recibe.
- Claridad: Información libre de ambigüedad.
- Verificabilidad: Si la información puede ser utilizada o adaptada a varias necesidades por parte de más de un usuario.
- Credibilidad: Cuando la información se torna imparcial y se encuentra en fuentes autorizadas.
- Actualidad: Vigencia de la información (no ha sido superada).
- Manejabilidad: Si es precisa o se encuentra organizada adecuadamente.

Tal como apunta Vega, la información es “un recurso básico e importante que requiere por tanto que se le apliquen las tradicionales técnicas de gestión, es decir, planificación, organización, dirección y control” (2006, p.4); de ahí la importancia de la gestión de recursos de información.

2.2. Gestión de recursos de información

Como lo explica Rojas (2003) la gestión es la función más importante en una organización; es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza la variedad de recursos básicos para lograr los objetivos. Dentro de estos recursos básicos, como el personal, el capital, los activos, etc., se encuentra el recurso de información, que, como tal, debe gestionarse adecuadamente.

De acuerdo con Herra y Pérez (2006, pp.17-18), la gestión de la información puede verse como sigue:

Es un concepto que relaciona la bibliotecología con las ciencias de la organización, administración y gestión, se fundamenta en la creación uso y

gestión de la información en todas sus formas relacionándola como factor económico decisivo en el desarrollo de la humanidad.

Ramos (1995) explica que una gestión adecuada de la información conlleva la distribución de tareas o reclasificación del conjunto de la estructura de la organización para volverla más operativa, en su aspecto interno y en relación con el medio en que actúa. Este autor considera que los componentes esenciales de la gestión de la información son estos:

- Los recursos informativos: Identificación evaluación y uso de recursos tanto internos como externos.
- La tecnología: Medios que cubren los métodos de entrada, almacenamiento, recuperación y difusión de la información.
- La administración y gestión: Planificación general, recursos humanos, comunicación interpersonal, contabilidad presupuestos y *marketing*.

La gestión de los recursos de la información requiere, de acuerdo con Mirabal (citado por Rojas,2003, p.28):

Un conjunto de instancias responsables en la organización de la definición de políticas y acciones con relación a: cómo la información se adquiere, registra y procesa, cómo la información se usa y se comunica, cómo las personas que manejan la información aplican sus habilidades y cooperan entre ellas, con qué efectividad las actividades relacionadas con la información contribuyen al logro de los objetivos de la organización y los individuos, cómo se usan las tecnologías de información en todas éstas actividades, qué costos conllevan las actividades de información.

Según lo expresan Herra y Pérez (2006, pp.17-18) esta gestión "responde a las necesidades de información de la comunidad y explica cómo funciona la entidad en la que se enmarca"; por tanto, resuelve problemas y optimiza la función

informativa en la organización, puesto que "se trata de determinar qué recursos, cómo deben ser reunidos, manejados y explotados y qué necesidades tendrán los usuarios".

Con base en lo expuesto por los autores, la gestión de los recursos de información se define como el proceso en que los recursos de la información (culturales, tecnológicos, políticos, legales, demográficos, sociológicos, educativos, internos, etc.) son organizados, distribuidos y ofrecidos de manera que satisfagan las necesidades de sus usuarios.

Como expone Vega (2006), para gestionar la información de las instituciones es necesario tomar en consideración varios factores; tales como conocer la estructura, las funciones y el personal que lo integran, tener claros su misión y visión y objetivos, analizar cómo se utiliza la información, quiénes la emplean, para qué y cómo fluye la misma. Se relaciona con la obtención adecuada en el tiempo oportuno y en el lugar correcto para la toma de decisiones y acciones correctas. Es en este punto donde resultan relevantes las auditorías de información.

2.2.1 Auditorías de información

La auditoría de información (AI) tiene sus antecedentes y sus referencias en la auditoría de empresa y en la auditoría de *marketing*, por cuanto, según Ramos (2003, p.183), lo que se pretende es conseguir una optimización de todos los recursos de información de la empresa, especialmente en relación con los clientes o usuarios. Este autor explica que:

La auditoría de la información consiste en un examen periódico de los recursos de información de una unidad o empresa de información, con objeto de conocer su utilización, las barreras y establecer procesos de mejora de su empleo dentro de la organización.

Como aclara Vega (2006, p. 89) “No es sólo un inventario de los recursos de información con los que cuenta la institución, sino también es una herramienta a partir de la cual se ha de construir el sistema de gestión de información de las organizaciones”.

La AI permite establecer las necesidades de información y los recursos que corresponden a ellas. También, ayuda a determinar el valor de la información dentro de la institución y da a conocer los requerimientos para poner a funcionar un sistema de información que sea útil y efectivo.

Con base en lo anterior, se puede definir la AI como la herramienta que permite a las instituciones conocer los recursos de información con que cuenta y la manera en que satisfacen las necesidades de los usuarios.

La auditoría de información se aplica sobre dos objetos (Rojas, 2003, p. 38):

1. Los recursos de información: refiriéndose a aquellas identidades que son contenido informativo (documentos, asesores, unidades de información) y aquellas que permiten el manejo de datos para la realización de procesos.
2. La estructura de organización: refiriéndose a la organización de las actividades de recolección, manipulación, distribución y uso de la información. Coordinación entre departamentos y reparto de responsabilidades.

Algunos propósitos operacionales y educativos de las auditorías de la información, expuestos por la OIT y citados por Rojas (2003, pp. 40-41), son, a saber:

- Determinar si la información utilizada en una organización resuelve las necesidades de los clientes y usuarios.

- Determinar la exactitud, la consistencia y la confiabilidad del inventario de la información en la organización y ponerla al día.
- Clarificar a la organización el alcance de la gestión de la información y determinar sus actividades.
- Conocer la gama completa de los tipos de información en la organización.

Cornella (1994) considera que las auditorías de la información vienen a resolver el problema de que, a pesar de contar con redes de información en las instituciones, solo una pequeña parte de la información que reciben los usuarios es la que, en muchos casos realmente necesitan para cumplir su función, y que, por tal motivo, se han ideado mecanismos orientados a conseguir que la información que fluya por la red sea la información necesaria para el cumplimiento de sus objetivos.

2.2.2 Alcances de la auditoría de la información

De acuerdo con Rojas (2003, pp.38-40), todo lo que se pueda clasificar como información está dentro del alcance de una auditoría de información:

La auditoría de la información puede examinar algunos o todas las formas de la información, contenido, procesos, clasificaciones, costes y valores en cualquier etapa del ciclo de vida de la información y responde a las siguientes esferas problemáticas en la organización: ¿qué información se tiene?, ¿qué información se necesita?, ¿Dónde está localizada la información?, ¿Quién usa la información?, ¿Cómo la gestiona?, ¿Cómo se actualiza la información?, ¿Cuánto tiempo/dinero cuesta?, ¿Qué información circula?

A criterio de Cornella (1994, p.123), la auditoría de información identifica, en sus primeros pasos, la información que se requiere para el cumplimiento de los objetivos, así como de la información que se dispone; luego se trata de comparar ambos elementos y concluir que información sobra (ya sea porque está duplicada

o porque no aporta nada al cumplimiento de los objetivos, o porque el destinatario no es el correcto) y qué información falta. Este investigador añade que este tipo de auditoría, según algunos autores, consta básicamente de los siguientes pasos:

- Especificación clara de los objetivos de la organización en su conjunto y de las áreas operativas en particular.
- Identificación de los Factores Críticos de Éxito (FCE), es decir, de lo que debe marchar perfectamente para que cada objetivo se pueda cumplir. En este aspecto, es importante que se identifique no la información que los usuarios desean, sino la que necesitan.
- Identificación de mecanismos de medida del grado de cumplimiento de los FCE.
- Elaboración de un inventario de la información disponible que permita saber de qué recursos de información se cuenta.
- Valoración de los recursos de información existentes, que permita saber cuánto cuesta cada información y que valor aporta a la organización con el fin de apreciar el grado de imprescindibilidad o de superfluidad de la información.
- Determinación de deficiencias y duplicaciones de información.

2.2.3 Ámbitos de aplicación de la auditoría de información

Las auditorías de la información se pueden aplicar a todo tipo de organización o institución, sea privada, pública, con o sin fines de lucro. Particularmente, en el sector público las auditorías de información “tienen el objetivo de evaluar el comportamiento de criterios legales, económicos, de procesos y de eficiencia de todas las actividades vinculadas a la información” (Soy, 2003, pp.36-37). De acuerdo con esta autora, los ámbitos en los que se aplica una auditoría de la información son los siguientes:

- En la creación de un servicio de información y establecimiento de una política de información corporativa. Esta aplicación en la fase inicial podría garantizar el éxito de la organización.
- En la evaluación de un servicio. Se puede evaluar desde varios puntos de vista: 1) midiendo los resultados con respecto a los objetivos, 2) analizando la gestión por medio de indicadores y cuadros de mando, 3) contrastando el análisis con los parámetros existentes y 4) dejando que sean los usuarios quienes valoren eficiencia de la unidad o servicio.
- En la revisión estratégica del servicio de información.
- En la redefinición de la estrategia empresarial. Es utilizada por empresas en procesos de cambio, pues se pueden ofrecer soluciones adecuadas de acuerdo con el nuevo contexto.
- En el establecimiento de una estrategia en materia de información. Permite identificar y evaluar los recursos de información necesarios para conseguir los objetivos de la empresa.
- En la fusión o reestructuración de servicios de información. La auditoría ayudará a definir la estructura de un nuevo servicio de información, establecer su misión y objetivos y determinar los recursos necesarios para que este sea eficiente.
- En la implantación de una *intranet*, ya que ayudará a conocer los requerimientos de los usuarios, la forma como se utiliza y comparte la información, y los recursos internos y externos con que cuenta la organización.

2.2.4 La auditoría de la información en los programas de curso

De acuerdo con Vega (2006), las auditorías de información pueden ser de diversos tipos y se desarrollan en diferentes campos y formas, dependiendo de los objetivos que se planteen.

En esta investigación, se efectúa una auditoría de información en el ámbito académico, en específico de los programas de los cursos, en el apartado de la bibliografía. Se lleva a cabo por medio del análisis de los atributos de los recursos de información *fuentes documentales*; la concordancia entre el objetivo de los cursos y el contenido de las fuentes, la relación de las fuentes con la satisfacción de las necesidades de estudiantes y la detección de las fortalezas y debilidades de este recurso.

De esta manera, se pretende contar con elementos de análisis para comprobar la pertinencia de las fuentes documentales utilizadas en los programas de los cursos de la Carrera de Bibliotecología y Documentación con los objetivos del curso, y así determinar si el recurso, más allá de cumplir con los objetivos de los cursos, logra satisfacer las necesidades de información del estudiantado para su formación profesional.

2.2.4.1 Los programas de curso

Los programas constituyen una herramienta indispensable para orientar el desarrollo de los contenidos y el logro de los objetivos de cada curso. Estos se desarrollan basados en la fundamentación del plan de estudio y del currículo.

El currículo universitario, según menciona España (2010, p. 64), es posible entenderlo como:

La planificación sistemática de todo aquello a lo que el proyecto educativo le da valor formativo. Se constituye en plataforma de medición intelectual e interpreta las necesidades de la sociedad para convertirlas en objetivos de aprendizaje. Además, dicha planeación articula los objetivos establecidos con los contenidos, procesos, recursos, entre otros de los elementos que la conforman y, asimismo, traza el camino formativo que llevará al estudiantado al desarrollo de sus competencias, a la luz de los requerimientos de la sociedad a la que debe responder y atender.

En este sentido, de acuerdo con Valera (2010, p.118):

Es necesario que el currículo universitario contenga las cualidades que se aspira formar en el estudiantado universitario, con lo cual se puede precisar cuál es el tipo de profesional que se quiere formar y cómo se estructura esta aspiración en todo el currículo, permitiendo cumplir su encargo de orientador de la dinámica de la formación de los profesionales sobre la base de dichas cualidades.

Por su parte, los planes de estudio se entienden como una estructura que orienta a la comunidad educativa y muestra la planificación del proceso de aprendizaje, organizando y ordenando en una serie de factores, tales como: propósitos, metas, recursos, disciplinas, etc., que se consideren necesarios para la enseñanza y aprendizaje de una profesión. L. Roldan (2005, p.117) expresa que:

Los planes de estudio incluyen diferentes cursos con los que el estudiante debe cumplir para concluir la formación profesional, cursos que deben tener contenidos seleccionados para dar formación integral al individuo y que éste construya a su vez, el conocimiento sobre un campo específico.

Con la descripción, objetivos y contenidos planteados en el plan de estudios se elaboran los programas de curso. Estos contienen una serie de elementos fundamentales para desarrollar, entre estos, la descripción del curso, sus objetivos, las unidades que se desarrollarán con su respectivo objetivo terminal, los propósitos, los ejes temáticos, la metodología, la evaluación, el cronograma y las fuentes documentales, que es el recurso objeto de estudio de esta investigación.

2.2.4.2 Las fuentes documentales de los programas de curso

Las fuentes documentales se constituyen en los recursos que permiten, tanto al estudiante como al docente, desarrollar los contenidos planteados para cada curso.

Para satisfacer las necesidades de información de la población estudiantil y personal docente, es ideal que las fuentes documentales reúnan una serie de características tales como actualización, acceso, idioma y pertinencia.

El nivel de actualización o de idoneidad cronológica de la información debe ser alta, es decir, que se debe propiciar el uso de fuentes documentales cuyas fechas de publicación garanticen datos actualizados o pertinentes acerca de procedimientos y tendencias en el campo.

Por otra parte, se debe de tomar en cuenta el acceso que se tenga a las fuentes documentales que se recomienden en los programas de curso, en cuanto a formato (digital y/o impreso) o en relación con la disponibilidad en bibliotecas físicas, bibliotecas virtuales, bases de datos, Internet, etc.

El idioma en que estén plasmadas las fuentes documentales es otro factor importante: Si bien es cierto que en estos momentos la mayoría de las personas conocen otro idioma y el mercado lo exige, no se puede partir de que así sea en todos los casos. Por lo tanto, para la selección de las fuentes documentales se deben considerar las competencias del estudiante y del docente en este ámbito.

2.3. La carrera de Bibliotecología y Documentación

Esta carrera pertenece a la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, unidad que forma parte de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional, Costa Rica.

En adelante, con base en la información disponible en los sitios web oficiales (2013), de la Universidad Nacional, la Facultad de Filosofía y Letras y de esta Escuela, se aporta un resumen de antecedentes.

La Universidad Nacional (UNA) se crea el 15 de febrero del año 1973, mediante la Ley 5182, y abre sus puertas a la comunidad nacional el 14 de marzo. Actualmente, la UNA ofrece más de 65 opciones de grado y de posgrado en los distintos campos del conocimiento humano, como ciencias exactas y naturales, ciencias de la tierra y el mar, educación, ciencias sociales, ciencias de la salud, filosofía y letras, y artes.

La UNA tiene, como misión, ser:

“una institución de educación superior estatal que forma profesionales de manera integral, genera y socializa conocimientos, con lo cual contribuye a la transformación de la sociedad hacia planos superiores de bienestar social, libertad y sustentabilidad; todo ello mediante la docencia, la investigación, la extensión y otras formas de producción, dirigidas prioritariamente a los sectores sociales menos favorecidos”,

Y en su visión se propone ser:

“reconocida en América Latina y El Caribe por su excelencia académica, innovación, y proyección social, en los ámbitos local, nacional, regional e internacional. Sus estudiantes se caracterizarán por poseer una formación

humanística integral y conocimientos, destrezas y habilidades acordes con las necesidades de la sociedad”.

En la actualidad, posee ocho facultades y tres centros. Entre las facultades está la de Filosofía y Letras. Cuya misión manifiesta:

Es una entidad académica que por medio de la docencia, la investigación y la extensión, atiende a la creación, sistematización, y análisis crítico de la producción simbólica del país y de Latinoamérica. En esta perspectiva promueve la articulación de espacios de reflexión, producción de conocimiento y debate de ideas que tienen como derrotero las transformaciones sociales que conduzcan a niveles superiores de bienestar para el país y la región.

En la visión, la FFL plantea lo siguiente:

Es uno de los más importantes centros de creación, sistematización y análisis crítico de la producción simbólica del país y de Latinoamérica; es una instancia académica dinámica, creativa, innovadora, con un alto prestigio académico y una profunda pertinencia social, desde donde promueve la humanización de las sociedades centroamericanas, incorporando el paradigma de la diversidad y la lucha contra la discriminación y exclusión social en todas sus formas.

Esta Facultad se sitúa en el Campus Omar Dengo, en la Provincia de Heredia, y está conformada por seis unidades académicas, a saber: La Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje, el Instituto de Estudios Latinoamericanos, la Escuela EcuMénica de Ciencias de la Religión, la Escuela de Filosofía, el Instituto de Estudios de la Mujer y la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, última donde se centra el presente estudio.

La Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (EBDI) se origina con la implementación de la Carrera de Técnico en Bibliotecología en marzo de 1977. Sin embargo, es el 18 de febrero de 1987, que se crea la EBDI, mediante la resolución 1016/18 de la sesión extraordinaria del Consejo Universitario. Los siguientes son la misión, visión y objetivos de esta Escuela:

Se propone como misión:

Propiciar el desarrollo de la cultura informacional, mediante la profesionalización del recurso humano idóneo, la investigación acertada y la producción de herramientas básicas para el acceso y disponibilidad de la información con proyección institucional, nacional e internacional, apoyados con el recurso humano idóneo y la infraestructura tecnológica adecuada.

La visión que se plantea es constituir:

La instancia líder, para agregar valor a los procesos informacionales que conducen a un mejor acceso y disponibilidad de la información, en forma cuantitativa y cualitativa.

Como objetivos, la EBDI se propone:

- Comprender la misión y vocación histórica de la Universidad Nacional y traducirlas en un ejercicio profesional comprometido con el desarrollo y la transformación del país.
- Desarrollar la oferta académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información en el marco de los principios, fines y funciones que establece el Estatuto Orgánico de la Universidad Nacional.
- Profesionalizar recursos humanos en el área de información documental con una visión ética, humanística, científica y tecnológica.

- Formar profesionales con alto grado de solidaridad social, que garanticen el cumplimiento del principio universal de derechos humanos, el cual dice que todo ser humano tiene derecho a informar y a ser informado.
- Propiciar ambientes académicos interdisciplinarios y multidisciplinarios que faciliten la interacción de los intelectuales y los usuarios con las unidades de información documental.
- Ofrecer la carrera de Licenciatura y Bachillerato en Bibliotecología y Documentación con salida lateral de Diplomado.

Actualmente, también ofrece la carrera de Licenciatura y Bachillerato en Bibliotecología Pedagógica con salida lateral de Diplomado.

2.3.1 El plan de estudio de la carrera de Bibliotecología y Documentación

El plan de estudios de la Carrera de Bibliotecología y Documentación, de acuerdo con la Resolución 7 del Consejo Universitario, del 15 de enero del 2002, se enfoca en un proceso de identificación de todos factores que contribuyen, directa o indirectamente, a la optimización de la administración de la información en su concepción, su ejecución y prospección; otorga los títulos de diplomado, bachillerato y licenciatura.

La salida lateral de Diplomado se obtiene con 72 créditos con una duración de cuatro períodos. El grado de bachillerato se obtiene con 129 créditos aprobados y se estima una duración de cuatro niveles en los que se desarrollan 33 cursos incluidos las materias generales y cursos optativos.

El grado de licenciatura se obtiene con 165 créditos aprobados y adicional al bachillerato se deben cursar dos niveles que incluye nueve cursos los cuales dependen del enfoque.

2.3.2 Acreditación de la carrera de Bibliotecología y Documentación

En la actualidad, se realizan grandes esfuerzos para garantizar la calidad de los programas educativos. Los mecanismos de acreditación son uno de ellos:

La acreditación de programas es el reconocimiento público que le otorga un organismo acreditador (no gubernamental, pero formalmente reconocido) como garantía de que el programa o carrera cumple con determinados parámetros de calidad en su estructura, organización, funcionamiento, insumos, procesos de enseñanza, oferta académica y resultados". (Caliva, 2003, p. 82)

Los objetivos de la acreditación de programas de curso, según lo expuesto por Caliva (2003, p. 83) son:

- Reconocer públicamente la calidad de los programas o carreras de las instituciones de educación superior.
- Fomentar una cultura de mejoramiento continuo.
- Propiciar parámetros de calidad nacional e internacional en el desempeño de los programas.
- Procurar la comunicación e interacción entre los diversos sectores de la sociedad y la Universidad.
- Promover cambios continuos de acuerdo con las necesidades de la sociedad.
- Fomentar el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de las instituciones de educación superior.

En Costa Rica, la única institución con la potestad estatal para evaluar con fines de acreditación, la calidad de las carreras universitarias que voluntariamente se sometan a sus procesos es el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación

Superior (SINAES), creado por Ley de la República N° 8256 del 2 de mayo de 2002.

La carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional da sus primeros pasos en la búsqueda de la acreditación en el 2002 con la implementación de un proyecto denominado *Aseguramiento de la calidad de la Carrera de Bibliotecología y Documentación*.

Después de un arduo proceso de autoevaluación y evaluación por pares externos, la Escuela recibió la primera acreditación en el 2005. Desde entonces, evalúa constantemente la actividad académica, el currículum, el impacto y la pertinencia, ya que “debe garantizar la excelencia académica por medio de la planificación, el pensamiento, la racionalidad, la incorporación de la tecnología de la información y comunicación, el desarrollo disciplinar y una dedicada gestión académica”. (Ugalde, 2008, p. 46)

En el 2011, posterior a otro proceso de revisión, obtuvo la reacreditación y será evaluada nuevamente en el 2015 para su segunda reacreditación.

De los procesos de evaluación, resultan una serie de aspectos de calidad que debe mantener y otros que debe mejorar; por tal motivo, la Escuela cumple un compromiso de mejoramiento cuyos avances muestra cada año.

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Enfoque metodológico

La presente investigación se enmarca en el enfoque mixto, porque pretende comprender la realidad a la que se enfrenta la población estudiantil y docente en relación con el uso de las fuentes documentales que apoyan su proceso de aprendizaje, mediante técnicas cualitativas y cuantitativas para complementar los resultados. Este enfoque lo definen Teddie y Tashakkori (citados por Hernández y otros, 2007, p.753) como “un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un plan del programa.”

3.2. Tipo de investigación

De acuerdo con las características de esta investigación, el estudio se enmarca dentro del tipo descriptivo, según Hernández y otros la investigación descriptiva:

“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice, en el caso específico de la presente investigación se busca describir las características del recurso de información, fuentes documentales respecto a las necesidades de los usuarios” (2007, p.103).

3.3. Fuentes de información

Tal y como apuntan Hernández y otros (2007, p. 274), las fuentes de información son aquellas personas o documentos de los cuales se obtienen los datos para

desarrollar la investigación, éstas pueden ser proporcionadas por personas, se pueden producir de observaciones o se encuentran en documentos, archivos, bases de datos, etcétera. Para efectos de ésta investigación las fuentes de información se dividen en fuentes documentales y fuentes personales.

3.3.1. Fuentes documentales

Las fuentes documentales que sustentan la presente investigación son estas:

- Plan estratégico de la Escuela Bibliotecología, Documentación e Información de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional.
- El plan de estudio de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional.
- Los programas de los cursos impartidos entre los años 2005 - 2010 de la carrera de Bibliotecología, Documentación e Información de la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Nacional.
- El recurso de información *fuentes documentales* (FD) que es identificado en cada uno de los programas de curso de la carrera de Bibliotecología y Documentación.

Para el análisis cualitativo del recurso *fuentes documentales*, se seleccionó una muestra que se describe a continuación: El total de fuentes citadas en los programas de curso del 2005 al 2010 fueron 2122; de estas, se eliminaron las fuentes repetidas, y dio como resultado 952 citas (ver apéndice 6).

Posteriormente, se procedió a agrupar las fuentes documentales de acuerdo con el tipo (libros, revistas, páginas web) y con base en esa información se procedió a estimar la muestra con un nivel de confianza de 95% y un error máximo de 7%, quedando como se puntualiza en el cuadro 1. Otros detalles de la estimación de la muestra se pueden consultar en el apéndice 5.

Cuadro 1. Muestra del recurso fuentes documentales, a partir de la bibliografía de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.

Bibliografía	Población	Muestra
Libros	562	107
Páginas web	194	29
Revistas	196	29
Total	952	165

Elaboración propia.

3.3.2. Fuentes personales

Las fuentes personales de la presente investigación son:

- Estudiantes de Bachillerato y Licenciatura de la carrera de Bibliotecología, y Documentación de la Universidad Nacional matriculados durante el primero y segundo ciclo del 2011. No se tomó en cuenta los estudiantes de Diplomado porque las investigadoras consideraron que la muestra adecuada correspondía a estudiantes de Bachillerato y Licenciatura debido al grado de avance en el conocimiento de la carrera.

La población total de estudiantes matriculados en el período 2011 es de 185 sujetos, de los que se seleccionó una muestra de 125 estudiantes (ver detalles de la estimación de la muestra en el apéndice 5).

- Profesores de Bachillerato y Licenciatura de la carrera de Bibliotecología, y Documentación de la Universidad Nacional que impartieron cursos durante el primero y segundo ciclo de 2012. Esta población está constituida por 15 docentes.
- Directora y Subdirectora de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional, en comprendido entre marzo del año 2011 a abril del año 2013.

3.4. Variables

Cuadro 2. Variables investigadas en la Auditoría del recurso fuentes documentales, de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.

Objetivo específico	Variable	Definición de la variable	Atributos	Instrumentalización
1. Analizar la misión y objetivos de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información y de la Carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional	Planeación estratégica	Proceso institucional mediante el cual se establece la estrategia por seguir para alcanzar los objetivos de la carrera de Bibliotecología, Documentación e Información, EBDI	Aspectos por analizar: <ul style="list-style-type: none"> Misión de la EBDI Objetivos de la EBDI Misión de la carrera de Bibliotecología Documentación e Información de la Universidad Nacional Objetivos de la carrera Programas de los cursos Objetivos del curso 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de entrevista 1 (preguntas 1-6) Guía de entrevista 2 (preguntas 1-2)
2. Describir los atributos de formato, ubicación, disponibilidad, año, lugar de publicación e idioma del recurso de información <i>fuentes documentales</i> de los programas de curso de la carrera de Bibliotecología y documentación de la Universidad Nacional, período 2005-2010	Características del recurso de información <i>fuentes documentales</i>	Características del recurso de información que se detalla en los programas de curso y que sirve de referencia para el desarrollo de los contenidos de los cursos de la carrera	Se describen características tales como: <ul style="list-style-type: none"> Formato Ubicación Disponibilidad Lugar de publicación Año de publicación Idioma 	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de cotejo 1 Guía de entrevista 2 (preguntas 3-5) Cuestionario 1 (preguntas 4, 6-7)
3.- Analizar la concordancia del recurso de	Concordancia	Correspondencia existente entre las <i>fuentes</i>	Se toman en cuenta:	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de cotejo 1 Cuestionario 1

información <i>fuentes documentales</i> en relación con los objetivos y contenidos de los cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación		<i>documentales</i> y los objetivos y contenidos de los cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Aspectos descriptivos: Nombre, año en que se impartió, objetivos y contenidos del curso • Concordancia de las FD en cuanto a: Eje temático y objetivos del curso y año de publicación de la fuente documental y el año en que se impartió el curso. <p>Para mostrar el grado de concordancia, a cada criterio se le asigna un valor en la escala de 0 a 3. Se calificó</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 Alto • 2 Media • 1 Baja • 0 Ninguna 	(preguntas 5, 8-9)
4- Establecer la relación del recurso de información <i>fuentes documentales</i> de los programas de cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación con la satisfacción de las necesidades de información de estudiantes	Relación	Grado y forma de satisfacción de las necesidades de información de la población estudiantil con respecto al recurso de información fuentes documentales	<p>Se analiza la idoneidad :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De contenido • Cronológica • Del idioma • De autoría <p>La relación se determina con los siguientes valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja • Ninguna 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario 1 (preguntas 1-3, 10) • Guía de entrevista 1 (pregunta 7) • Guía de entrevista 2 (pregunta 8)
5-Determinar las fortalezas y debilidades	Fortalezas y Debilidades	Aspectos positivos o	<ul style="list-style-type: none"> • Se analizan fortalezas y 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de cotejo 1 • Guía de

debilidades del recurso de información <i>fuentes documentales</i> de los programas de cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional para proponer acciones de mejora		virtuosos y negativos o limitantes, de las <i>fuentes documentales</i> de los programas de curso de la carrera de la EBDI	debilidades	entrevista 2 (preguntas 3-5)
--	--	---	-------------	------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se aplican las siguientes técnicas de recolección de datos: análisis de contenido, entrevista en profundidad y encuesta. Estas permiten evaluar la situación de estudio desde tres perspectivas, lo cual facilita la triangulación de datos y, como consecuencia, un mayor acercamiento a la realidad.

3.5.1. Análisis de contenido

La técnica de análisis de contenido se entiende, en un sentido amplio, como la interpretación de textos comprendidos en todo tipo de documentos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados, etc., que tienen capacidad para alojar un contenido. La interpretación del contenido se realiza mediante una lectura textual o visual, que, orientada por un procedimiento previamente establecido, posibilita el conocimiento de diversos aspectos del fenómeno estudiado.

De acuerdo con Piñuel (2002, p.2), el análisis de contenido es:

El conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de

comunicación previamente registrados y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior.

Esta técnica de recolección de datos es pertinente en el logro de todos objetivos planteados. Se utilizan como instrumentos: la hoja de cotejo 1 que se describe a continuación:

- ✓ Hoja de cotejo 1: permite describir: a) concordancia entre los objetivos del curso y contenidos de las fuentes documentales b) las características de las fuentes documentales y c) fortalezas y debilidades de las mismas (apéndice 4).

3.5.2. Entrevista a profundidad

Tal y como apuntan Taylor y Bogdan (1990, citados por Barrantes, 2000, pp. 208-209), la entrevista en profundidad “es una especie de conversación entre iguales y no un intercambio formal de preguntas y respuestas. En esta conversación no solo se obtienen respuestas, sino que se aprende qué preguntas hacer y cómo hacerlas”. Y agrega que “es todo lo opuesto a una entrevista estructurada. No se persigue contrastar ideas, creencias o supuestos, sino acercarse a mantenidas por otros. Lo que interesa son las explicaciones de éstos”.

En este trabajo, se aplican dos entrevistas en profundidad dirigidas, una a las autoridades de la Escuela y la otra a los docentes de la Carrera. Se utilizan como instrumentos las siguientes guías:

- ✓ Guía de entrevista 1 para las autoridades de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la UNA: permite obtener los datos

necesarios para analizar la planeación estratégica de la Escuela (ver apéndice 1).

- ✓ Guía de entrevista 2 para los docentes de la Carrera de Bibliotecología y Documentación: con el fin de identificar de las características del recurso de información *fuentes documentales* que se detalla en los programas de los curso (apéndice 2).

Tanto la guía 1 como la número 2 proporcionan datos básicos para la investigación que permiten complementar los datos obtenidos mediante el análisis de contenido.

3.5.3. Cuestionario

Hernández y otros (2007, pp.310-314) definen cuestionario como “un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Agregan que consta de una serie de preguntas, la cuales pueden ser cerradas o abiertas. Definen las preguntas cerradas como aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas, y agregan que las preguntas abiertas son aquellas que no delimitan de antemano las alternativas de respuesta.

En la presente investigación, el Cuestionario 1 se aplica a la población estudiantil de la carrera de Bibliotecología y Documentación, con el interés de obtener diferentes opiniones en cuanto al uso del recurso de información *fuentes documentales* de los programas de curso y la satisfacción de sus necesidades (ver apéndice 3).

3.6. Herramientas para el análisis de datos

La herramienta que se emplea en esta investigación para el análisis de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos es el programa estadístico SPSS.

3.7. Alcances

3.7.1. Proyección

Se abarcan los cursos de los niveles de bachillerato y licenciatura; sin embargo, el modelo puede ser aplicado a todos los cursos y a todas las carreras de EBDI

3.7.2. Limitantes

No se identifican estudios tan específicos como este, por lo que no hay fuentes de consulta para apoyarse; no obstante, se contó con los estudios anteriormente citados y a partir de ellos y de la investigación, se elabora un documento que se espera que sirva de apoyo en otras auditorías de cursos de otras carreras y de otras escuelas y hasta en otras universidades.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El presente capítulo tiene la finalidad de dar a conocer los resultados de la auditoría de información aplicada al recurso de información *fuentes documentales* de los programas de curso de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UNA.

Las principales fuentes que sustentan el presente análisis son las autoridades, personal docente y la población estudiantil de la carrera de Bibliotecología y Documentación y los programas de los cursos.

Para una mejor comprensión, se presentan los resultados de acuerdo con las etapas de la auditoría.

4.1. Relación de la misión y objetivos de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información con las fuentes documentales de los programas de curso

En toda auditoría de la información, uno de los aspectos fundamentales es conocer el enfoque estratégico de la institución. En el caso de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional, se analiza la relación de la misión y objetivos, con el recurso de información fuentes documentales de los programas de curso y determinar si este recurso posee las características para contribuir al logro de la misión de la Escuela.

La misión de la EBDI se enfoca hacia la cultura de la información mediante la formación de profesionales idóneos, el desarrollo de la investigación acertada y la disponibilidad de herramientas básicas para el acceso de la información, y en su

visión busca “ser líder en agregar valor a los procesos informacionales que conducen a un mejor acceso y disponibilidad de la información”.

Por su parte, la misión de la carrera de Bibliotecología y Documentación tiene como propósito “formar profesionales facilitadores de información para la toma de decisiones y capaces de brindar espacios de acceso y disponibilidad de información documental relevante y pertinente”. Lo anterior, denota la importancia de la disposición de fuentes documentales pertinentes y del uso adecuado de estas.

En cuanto al cumplimiento de la misión y objetivos, las autoridades de la Escuela la M.Sc. Nidia Rojas, directora, y la Licda. Judith Benavides Quirós, subdirectora hasta 2013, expresaron su objetivo de dirigir los esfuerzos para cumplir con lo dispuesto en la misión y en los objetivos tanto de la Escuela como de la carrera de Bibliotecología y Documentación.

Las autoridades anotan que, como estrategias para lograr los objetivos específicamente en lo referente a las fuentes documentales de los programas de los cursos, se le solicita al personal docente lo siguiente:

- Analizar algunos de los inconvenientes que presentan los documentos en línea, por ejemplo, que pueden desaparecer los sitios.
- Investigar la pertinencia del año de publicación de las fuentes documentales recomendadas en los programas de curso.
- Utilizar el formato APA en su versión más actualizada a momento de impartir el curso, en la presentación de las referencias documentales.
- Recomendar fuentes documentales de bibliotecas de otras universidades, para facilitarle el acceso al estudiantado.
- Considerar que exista material suficiente para el apoyo de la población estudiantil.
- Utilizar también fuentes documentales en el idioma inglés.

Asimismo, la totalidad del personal docente que imparte los cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación expresan tener conocimiento de la misión y objetivos de la carrera y los toman de referente en la elaboración de los programas de curso que imparten.

La Escuela se esfuerza por cumplir los objetivos de la carrera cuidando, entre otros aspectos, aquellos que se relacionan con los procesos de aprendizaje y que complementan y contribuyen en el logro de estos, como es el recurso bibliográfico de los cursos. Por esto, se puede asumir que existe una congruencia entre los objetivos planteados y las acciones que se realizan para alcanzarlos, específicamente en lo referido a los programas de curso.

4.2. Descripción del recurso de información fuentes documentales para el desarrollo de los cursos

Otro de los aspectos necesarios para desarrollar una AI es la descripción del recurso o recursos de información; en este caso específico, del recurso *fuentes documentales*, pues permite conocer sus atributos de una forma completa, advirtiendo aún más su importancia.

Para la descripción del recurso de información *fuentes documentales*, utilizado por el personal académico como apoyo bibliográfico en el desarrollo de los cursos, se toma en cuenta la información obtenida por parte del personal docente, del estudiantado y de características de los recursos de información.

La auditoría y análisis de las características de fuentes documentales se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. En primera instancia se analizan las características generales de las fuentes documentales totales referidas en los cursos (952 fuentes documentales).
2. Posteriormente se analizan los atributos de cada una de las fuentes documentales seleccionadas en la muestra (123 fuentes).

4.2.1. Características generales de las fuentes documentales

En la auditoría de información, resulta de vital importancia partir de lo general a lo específico. En este caso, una vez reunidos los programas de los cursos se elaboró una base de datos, con la información sobre la bibliografía recomendada en estos programas. Se incluyen los siguientes datos: nombre y código del curso, período en el que fue impartido, la referencia bibliográfica tal como se cita en los programas de curso y el tipo de fuente al que se refiere, esto con el fin de tener un panorama general de la totalidad de fuentes.

Inicialmente, se identificaron 2122 referencias, que en muchos casos se encontraban repetidas, puesto que se recomendaron en los diferentes períodos en que se impartió el curso. Posteriormente, se realiza la depuración, considerando los siguientes criterios:

- eliminación de las fuentes repetidas (1170 fuentes eliminadas),
- clasificación por tipo: libros, páginas web, revistas y audiovisuales, quedando un total de 952 fuentes documentales.

En el cuadro 3, se muestra la cantidad total de referencias agrupadas por año en que impartieron los cursos y el tipo de fuente.

Cuadro 3. Base de datos de fuentes documentales depuradas y clasificadas por año y tipo de fuente, a partir de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.

Tipo de fuentes	Años						Total
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	
Libros	57	87	82	92	120	116	554
Revistas	35	23	15	27	48	42	190
Sitios web	22	32	22	33	29	56	194
Audiovisuales					4		4
Sin tipo de fuente	1	2	1	2	1	3	10
Totales	115	144	120	154	202	217	952

En el cuadro 4, se especifica la cantidad de referencias que corresponde a cada curso. Cabe recordar que después de efectuar la depuración se eliminaron 1170 referencias que se repetían, por lo que la cantidad asignada a cada curso fueron las resultantes después de este descarte.

Cuadro 4. Base de datos depurada de fuentes documentales, ordenadas por curso, tipo y cantidad, de los programas de los cursos impartidos en el período 2005-2010, EBDI, UNA.

Nombre del Curso / Tipo de fuente/ Período de impartido el curso	Cantidad de fuentes documentales
Administración y optimización de bases de datos	51
Libros	19
Revistas	16
Páginas web	16
Aplicación de las telecomunicaciones	21
Libros	10
Revistas	3
Páginas web	8
Auditoría de la información	29
Libros	10
Revistas	12
Páginas web	7
Comportamiento organizacional	19
Libros	18

Páginas web	1
Conservación y preservación de materiales	13
Libros	11
Páginas web	2
Control bibliográfico nacional e internacional	29
Libros	11
Revistas	9
Páginas web	9
Diseño de interfaces gráficas	27
Libros	13
Revistas	1
Páginas web	13
Diseño, uso y evaluación de bases de datos	42
Libros	20
Revistas	7
Páginas web	15
Documentación digital	28
Libros	22
Revistas	3
Páginas web	3
Estudios métricos de la información	33
Libros	12
Revistas	19
Páginas web	2
Evaluación de servicios y formación de usuarios	24
Libros	7
Revistas	17
Gerencia de Servicios de información	51
Libros	48
Revistas	3
Gestión de la tecnología de la información y de la comunicación	34
Libros	26

Revistas	6
Páginas web	2
Gestión de proyectos	18
Libros	16
Revistas	1
Páginas web	1
Gestión de recursos tecnológicos	22
Libros	17
Revistas	2
Páginas web	3
Gestión de tecnología de la información y de la comunicación	1
Revistas	1
Gestión del conocimiento	5
Libros	5
Gestión para el conocimiento	23
Libros	13
Revistas	3
Páginas web	7
Historia del libro, de las bibliotecas y de la documentación	6
Libros	5
Revistas	1
Indización	8
Libros	4
Revistas	2
Páginas web	2
Indización y resúmenes en documentación	31
Libros	16
Revistas	3
Páginas web	12
Investigación I	27
Libros	19
Revistas	3
Páginas web	5

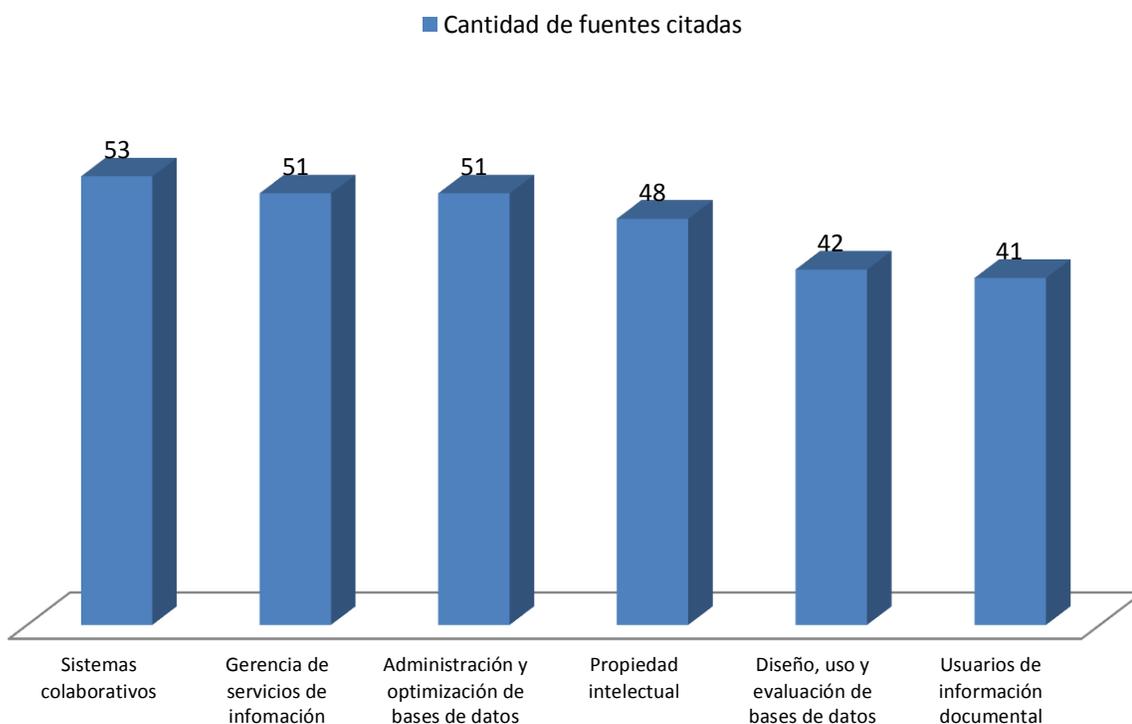
Investigación II	24
Libros	10
Revistas	7
Páginas web	7
Liderazgo y recursos humanos	23
Libros	3
Revistas	1
Páginas web	15
Audiovisuales	4
Mercadotecnia	36
Libros	31
Revistas	5
Metodología de la investigación	4
Libros	4
Metodologías y prácticas de tecnologías de la información y de la comunicación	21
Libros	20
Revistas	1
Planificación y evaluación de sistemas de información	27
Libros	11
Revistas	15
Páginas web	1
Procesamiento de materiales especiales	25
Libros	15
Revistas	4
Páginas web	6
Propiedad intelectual	48
Libros	32
Revistas	6
Páginas web	10
Proyectos tecnológicos	8
Libros	7
Páginas web	1

Sistemas colaborativos	53
Libros	23
Revistas	8
Páginas web	22
Sistemas de información	14
Libros	13
Páginas web	1
Técnicas documentales para la elaboración de trabajos de investigación	30
Libros	30
Teoría de Sistemas	11
Libros	2
Revistas	1
Páginas web	8
Unidades de información documental virtual	6
Libros	5
Revistas	1
Unidades de información documental virtuales	12
Libros	11
Revistas	1
Unidades especializas de información	6
Libros	5
Revistas	1
Unidades especializadas de información	25
Libros	9
Revistas	9
Páginas web	7
Usuarios de la información documental	41
Libros	9
Revistas	24
Páginas web	8
Total general	952

Fuente: Elaboración propia.

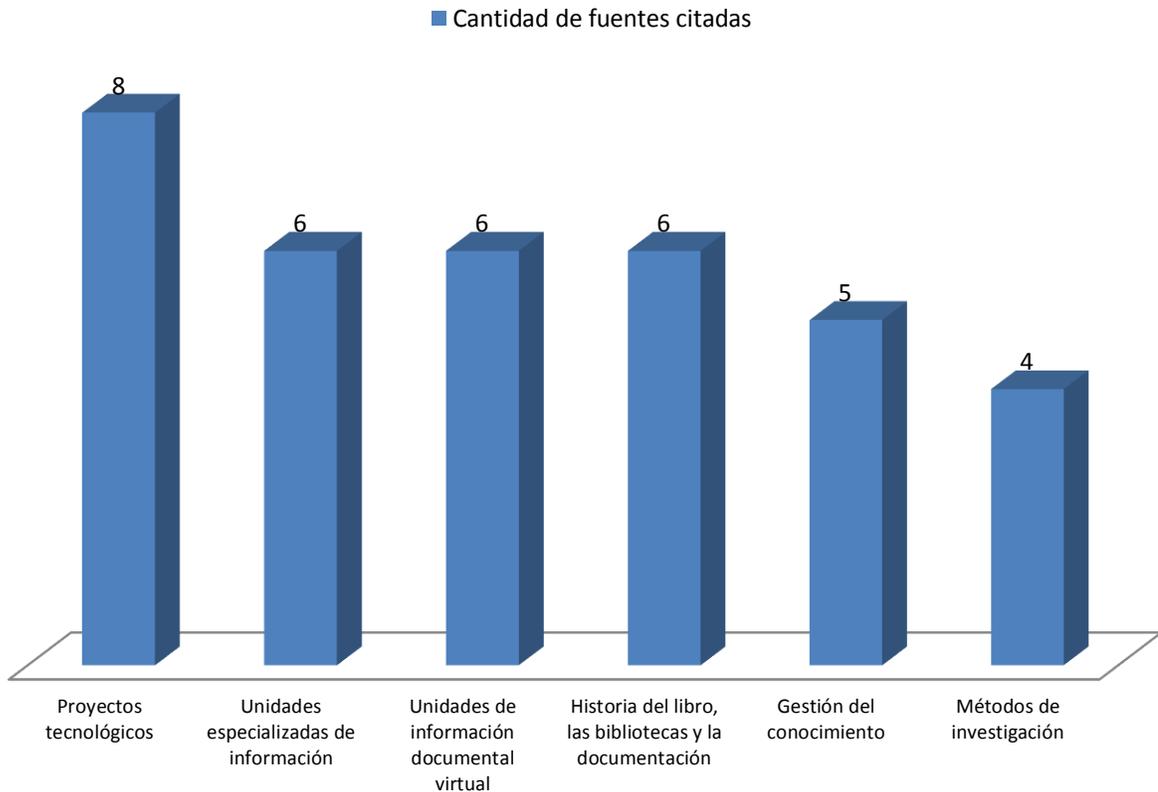
Con base en el cuadro anterior es posible identificar los cursos donde más se citaron fuentes documentales, entre 53 y 41 FD en todo el período analizado, fueron: Sistemas colaborativos, Gerencia de servicios de información, Administración y optimización de bases de datos, Propiedad intelectual; Diseño, uso y evaluación de bases de datos y Usuarios de información documental. Ver gráfico 1.

Gráfico 1
Cursos con más fuentes citadas en los programas de curso, impartidos en el período 2005-2010, EBDI, UNA.



De igual manera, se identifican los cursos en los cuales fueron citadas la menor cantidad de fuentes documentales, entre 8 y 4 en todo el período analizado, a saber: Proyectos tecnológicos, Unidades especializadas de información, Unidades de información documental virtual; Historia del libro, la bibliotecas y la documentación, Gestión del gestión del conocimiento y Métodos de investigación. Ver gráfico 2.

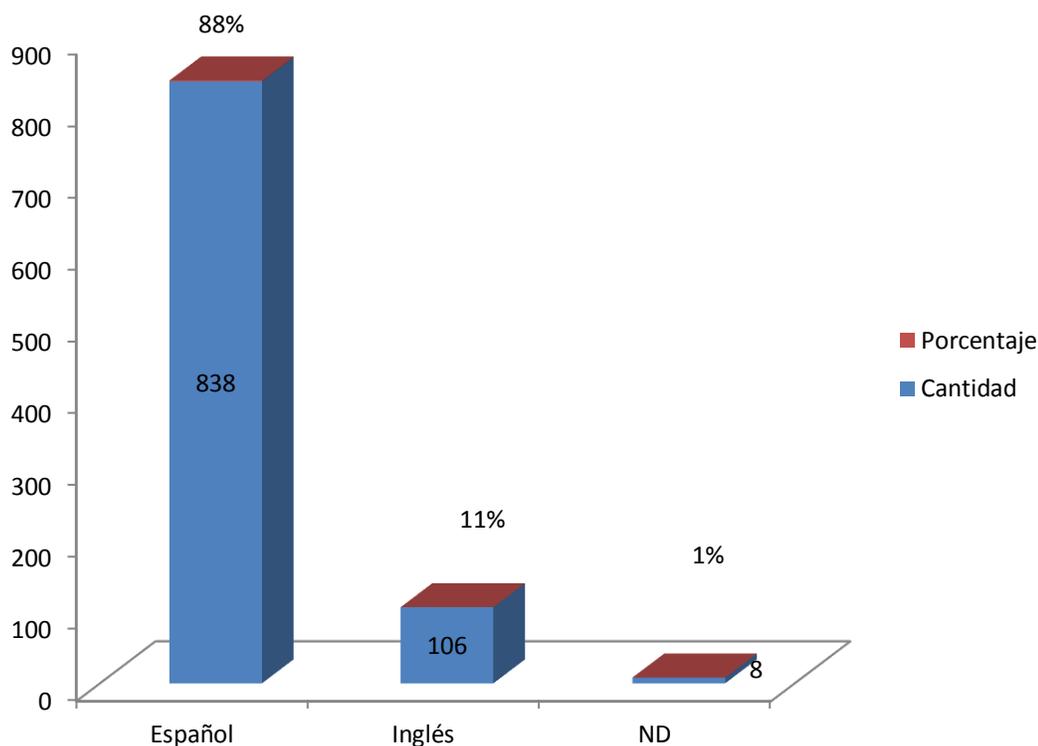
Gráfico 2
Cursos con menos fuentes citadas en los programas de curso, impartidos en el período 2005-2010, EBDI, UNA.



Con el fin de describir otras características de las 952 fuentes se analizaron los aspectos de idioma, año de publicación y cantidad de citas sugeridas por ciclo obteniendo los siguientes resultados:

En relación con el idioma de las fuentes documentales referidas en los programas de curso, la mayoría se encontró en español (88%) y el 11% de las referencias se encontraron en idioma inglés (ver gráfico 3).

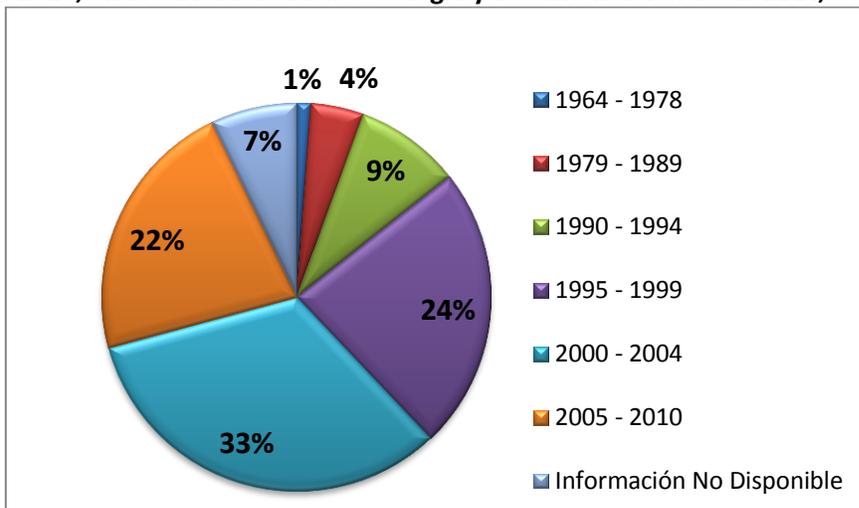
Gráfico 3. Idiomas de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al año de publicación, tal como se muestra en el gráfico 4, el 22% de las 952 están entre 2005-2010, 33% entre los años 2000-2004, el 24% entre 1995-1999, el 9% entre 1990-1994, el 4% entre 1979-1989 y un 1% entre 1964 y 1978. Es importante hacer notar que un 7% de las fuentes no brindó información con respecto al año de publicación. Como se puede observar, los 3 quinquenios más recientes suman el 79% de las fuentes y los 3 anteriores suman el 14%.

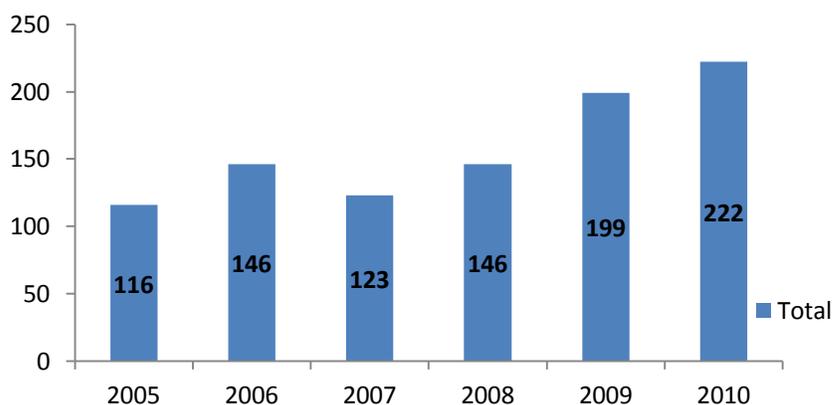
Gráfico 4. Años de publicación de Fuentes Documentales referidas en los programas de curso del período 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.



Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la cantidad total de fuentes documentales recomendadas por año en los programas de curso, se puede notar una tendencia al aumento en la cantidad de referencias conforme pasan los años, siendo en el año 2010 cuando más se han referido fuentes (222) (ver gráfico 5).

Gráfico 5. Cantidad de Fuentes Documentales de los programas de curso del período 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.



Fuente: Elaboración propia.

4.2.2. Características específicas de las fuentes documentales

Una vez descritas las características generales se procedió a analizar con enfoque cualitativo las características específicas, con base en una muestra de fuentes documentales.

Como se explicó en la metodología, la muestra fue de 165 fuentes documentales.

El primer paso fue localizar las 165 que serían el objeto del análisis cualitativo. De estas 165 fuentes, 42 no fueron encontradas.

En el cuadro 5 se detalla el nombre de curso, el ciclo en que se impartió, el tipo de fuente y la cantidad que no se encontró.

Cuadro 5. Detalle de los cursos y ciclos donde no se encontraron las fuentes citadas en los programas de los cursos impartidos entre 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.

Nombre del curso / Ciclo en que impartió	Tipo de fuente documental	Cantidad
Administración y optimización de bases de datos		
2008- 2C	Libros	2
Aplicación de las telecomunicaciones		
2009-1C	Libros	1
Comportamiento organizacional		
2009-1C	Libros	3
2010-1C	Libros	1
Diseño de interfases gráficas		
2007-1C	Libros	1
Diseño, uso y evaluación de bases de datos		
2006-2T	Página web	2
Documentación digital		
2005-2C	Libros	2
Evaluación de servicios y formación de usuarios		
2009-2C	Libros	1
2010-2C	Libros	1
Gerencia de servicios de información		
2009-1C	Libros	5

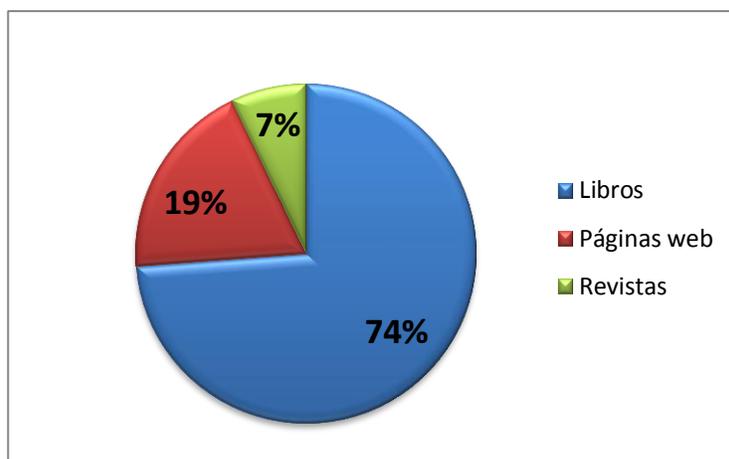
2010-1C	Libros	1
2009-1C	Revistas	1
Gestión de proyectos		
2007-2C	Libros	1
2010-2C	Libros	1
Gestión de tecnologías de la información y de la comunicación		
2007-1C	Libros	1
Gestión para el conocimiento		
2010-1C	Libros	1
2010-1C	Página web	1
Indización y resúmenes en documentación		
2007-1C	Página web	1
2009-2C	Página web	1
Investigación I.		
2007-2C	Libros	2
Liderazgo y recursos humanos		
2010-1C	Libros	1
Propiedad intelectual		
2010-2C	Libros	1
2010-2C	Página web	2
Proyectos tecnológicos		
2010-2C	Libros	1
Sistemas colaborativos		
2010-2C	Libros	1
2010-2C	Revistas	1
Técnicas documentales para la elaboración de trabajos de investigación		
2006-2C	Libros	1
2007-2C	Libros	2
Usuarios de la información documental		
2005-3T	Página web	1
2005-3T	Revistas	1
Total general		42

Fuente: Elaboración propia.

De las 42 fuentes documentales no encontradas, 8 son páginas web (19%), inaccesibles debido a que las direcciones URL fueron removidas o tenían acceso restringido; 31 son libros (74%) y 3 corresponden a revistas (7%), lo cual obedece a que las fuentes están mal citadas, han sido descartados en el catálogo o están desaparecidos. La inexistencia, la desaparición o inaccesibilidad de estas 42 fuentes se convierte en uno de los factores débiles del recurso *fuentes*

documentales y, por ende, afecta el cumplimiento de la misión de la EBDI (Ver Gráfico 6).

Gráfico 6. Distribución por tipo de las fuentes documentales no encontradas en los programas de los cursos impartidos entre 2005-2010, en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.



Fuente: Elaboración propia.

Al no disponer de estas 42 fuentes, la muestra se redujo a 123, que se distribuyen tal como se presenta en el cuadro 6, en libros, revistas y páginas web.

Cuadro 6. Distribución por tipo de las fuentes documentales seleccionadas a partir de los programas de los cursos impartidos durante los años 2005-2010 de la en la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI, UNA.

Tipo	Cantidad absoluta	Porcentaje
Libros	77	63%
Páginas web	20	16%
Revistas	26	21%
Total general	123	100%

Fuente: Elaboración propia.

El grupo de libros y el grupo de revistas está compuesto por formatos digitales e impresos que se ubican en diferentes bibliotecas de la Universidad Nacional y fuera de ella, así como en internet.

Las páginas web son los sitios recomendados por el profesorado para que sean consultados por el estudiantado, pero no los remiten a un documento en particular.

4.2.2.1 Análisis de las fuentes documentales

A continuación, se describen las características del recurso de información fuentes documentales, como resultado del análisis de las 123 fuentes. Los atributos estudiados son estos: formato, ubicación, disponibilidad, idioma y año de publicación. Se tomaron en cuenta los programas de curso y la opinión de los docentes encargados de los cursos.

Según la opinión del personal docente, los criterios que predominan en la escogencia de las fuentes documentales que emplean en los cursos, son el año de publicación y el formato (100% y 73%, respectivamente); el aspecto del idioma es una característica que el 53% de ellos considera importante, mientras que un 33% hace referencia a la ubicación de la fuente documental y un 27% se ocupa de la disponibilidad de la misma (ver cuadro 7).

Cuadro 7. Criterios preferidos por el personal académico para seleccionar las fuentes documentales de los programas de curso 2005-2010, impartidos en la EBDI, UNA.

Criterio	Valor absoluto	Porcentaje
Año de publicación	15	100
Formato	11	73
Idioma	8	53
Ubicación	5	33
Disponibilidad	4	27

Fuente: Elaboración propia

Se puede notar que las características que menos toman en cuenta los docentes al momento de citar las fuentes documentales en los programas de curso son la ubicación y la disponibilidad, lo que se puede analizar desde dos perspectivas:

- La primera es que para los docentes es más importante utilizar o sugerir el uso de fuentes documentales que independientemente de donde se localicen sean pertinentes al contenido de los cursos que imparten; ello puede resultar ventajoso desde el punto de vista de que el estudiante podría contar con información novedosa y/o de mayor contenido para sustentar el curso que recibe y desarrollar su conocimiento
- La segunda es que citar, o sugerir el uso de fuentes sin pensar en si están disponibles para la población estudiantil en cuanto a ubicación y acceso, podría implicar que el estudiante se vea en una posición de desventaja para llevar a cabo el proceso educativo. Si la fuente citada se encuentra en lugares de poco acceso, o si el precio del recurso es elevado a tal punto que en su condición económica no pueda adquirirlo, se manifiesta una debilidad en las fuentes que apoyan el proceso de aprendizaje.

Los criterios consultados a los docentes también se analizaron en las fuentes. En cuanto al formato, el 62% del total las fuentes analizadas corresponde a fuentes documentales impresas y el 38% restante a digitales (ver cuadro 8).

Cuadro 8. Formatos de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.

Formato	Libros	Páginas web	Revistas	Total de la muestra	
	Cantidad			Cantidad	Porcentaje
Impreso	77	20	26	76	62%
Digital	5%	100%	88%	47	38%
Total general	100%	100%	100%	123	100%

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el cuadro 8, en los libros predomina el formato impreso (95%), mientras que en las revistas predomina el digital (88%) advirtiendo

la preferencia o dominio por el uso de recursos digitales por ser una fuente de mayor acceso que una impresa.

Sin embargo, al contrastar la opinión de los docentes con el análisis de las fuentes, se evidencia una inconsistencia, puesto que el 73% expresó que prefieren los formatos digitales (cuadro 7), ya que son más accesibles para el estudiantado, y usan los impresos principalmente en casos donde los temas no muestran actualizaciones. Dicha preferencia por lo digital no se refleja en las fuentes, pues la bibliografía impresa alcanza el 62% (como se aprecia en el cuadro 8), del total referido en los programas.

Con respecto a la ubicación de las fuentes documentales, se investigó si se encontraban en la Biblioteca Central de la UNA, en bibliotecas descentralizadas de la UNA (bibliotecas de las diferentes facultades y/o sedes de la Universidad), en internet o en otras bibliotecas.

Como resultado se obtuvo que las bibliotecas de la UNA, tal como se expone en el Cuadro 9, poseen el 60% del total las fuentes documentales referidas en los programas, de los cuales, el 20% de los recursos se ubicó únicamente en la Biblioteca Central, el 7% en bibliotecas descentralizadas, y un 32% se encontraron tanto en la Biblioteca Central como en las bibliotecas especializadas de la Facultad de Filosofía y Letras, de la Facultad de Ciencias Exactas y de la Facultad de Ciencias Sociales, específicamente en el Centro de información y documentación de Ciencias Sociales (CIDCSO), un 1% se ubica tanto en la Biblioteca Central de la UNA como en internet.

En Internet, se ubicó el 38% de las fuentes documentales, este porcentaje corresponde a las páginas web, revistas digitales y libros digitales. En las bibliotecas de la Universidad de Costa Rica (UCR) se ubicó el 2% que corresponde a libros.

Cuadro 9. Ubicación de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.

Ubicación	Libros	Páginas web	Revistas	Total de la muestra	
				Cantidad	Porcentaje
Biblioteca Central, UNA	30%	-	8%	25	20%
Bibliotecas descentralizadas, UNA	12%	-	-	9	7%
Biblioteca Central y Descentralizadas, UNA	49%	-	-	38	32%
Biblioteca Central, UNA, e internet	-	-	4%	1	1%
Solo en internet	5%	100%	88%	47	38%
Bibliotecas, UCR	4%	-	-	3	2%
Total general	100%	100%	100%	123	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados mostrados en el cuadro 9, evidencian la preferencia o la utilización que hacen los docentes del material ubicado en las bibliotecas de la UNA, lo que pone en evidencia que aunque aseveren que el atributo de ubicación de las fuentes documentales no es muy importante a la hora de referir las fuentes documentales, pareciera ser más tomado en cuenta de lo que expresan, pues, de acuerdo con la muestra de fuentes documentales, la mayoría, un 60%, se encuentran ubicadas en la UNA.

En cuanto al criterio de disponibilidad, para llevar a cabo el análisis, se establece una distinción entre la ubicación de las fuentes impresas y las digitales. Para las fuentes documentales impresas, se consideró si estas se ubican en colección abierta o cerrada, y, en el caso de las fuentes digitales, si se encontraban en la dirección electrónica referida en los programas de cursos, en una nueva dirección electrónica, o en una dirección electrónica con acceso limitado.

Como se muestra en el cuadro 10, el 32% de las fuentes impresas se sitúa tanto en colección abierta y colección cerrada, el 15% se encuentra solo en colección abierta, y el restante 15% solo en colección cerrada.

En cuanto a las fuentes documentales en formato digital, el 24% se encontró en una dirección electrónica diferente a la que estaba referida en los programas de curso. El 11% se localizó en la misma dirección referida, y 3% se localizaba en sitios web de acceso limitado, es decir, en direcciones web que requieren el registro de los usuarios para obtener la información.

Cuadro 10. Disponibilidad de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010. EBDI, UNA.

Disponibilidad	Libros	Páginas web	Revistas	Total de la muestra	
				Cantidad	Porcentaje
Colección abierta	25%	-	-	19	15%
Colección cerrada	22%	-	8%	19	15%
Colección abierta y cerrada	49%	-	-	38	32%
Dirección electrónica referida	-	40%	19%	13	11%
Nueva dirección electrónica	4%	55%	62%	30	24%
Dirección electrónica con acceso limitado	-	5%	12%	4	3%
Total general	100%	100%	100%	123	100%

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la información anterior, sobre la disponibilidad de las fuentes, llama la atención el hecho que un 24% de las fuentes digitales no se encontró en la dirección referida por los docentes. Se presume que en el momento que se citaron en los programas de curso, los recursos se encontraban en las direcciones que se refieren. Sin embargo, lo anterior no significa que las fuentes documentales digitales no estuvieran disponibles en el momento en que se impartieron los cursos.

No obstante, no deja de ser relevante, desde la perspectiva de las investigadoras, que tanto los docentes como las autoridades de la EBDI comprueben la disponibilidad de las fuentes digitales que refieren, por cuanto, en la nube, por diversas razones, los recursos de información podrían no estar presentes en un momento determinado.

Sobre el criterio de año de publicación, tal como se expone el cuadro 11, de las 123 fuentes documentales, el 5 % fueron publicadas entre 1979 y 1989, el 8% entre 1990 y 1994, y 33% corresponde a fuentes publicadas entre 1995 y 1999; todas, evidentemente, tenían entre 6 y 20 años de publicadas en el momento en que se impartió el curso.

Por su parte, 32% de las fuentes fueron publicadas entre el año 2000 y 2004, y el 21% entre 2005 y 2009; este grupo estaba entre 1 y 10 años de haberse publicado. Un 1% de las fuentes mencionadas en los programas de curso no indican año de publicación, porque corresponden al 10% de las páginas web.

Como se puede observar en el mismo cuadro, el 51% de los libros, el 55% de las páginas web y el 58% de las revistas, se ubican dentro lo que se denomina publicación reciente (entre el año 2000 al 2009); es decir, corresponden al grupo de publicaciones actualizadas, según criterios establecidos por las investigadoras para fines específicos de este estudio: publicadas con una diferencia de 5 años del año en que se impartió el curso entre (2005-2010).

Por su parte, el 49% de los libros, el 35% de las páginas web y 42% de las revistas, se ubican entre los años 1979 y 1999; es decir, podrían corresponder al grupo de publicaciones desactualizadas o bien, a recursos de información que fundamentan las bases teóricas de las disciplinas y que, por lo tanto, no pierden vigencia.

Cuadro 11. Año de publicación de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.

Año de publicación	Libros	Páginas W web	Revistas	Total de la muestra	
				Cantidad	Porcentaje
1979 – 1989	6%	5%	-	6	5%
1990-1994	9%	5%	8%	10	8%
1995-1999	34%	25%	34%	40	33%
2000-2004	26%	35%	46%	39	32%
2005-2009	25%	20%	12%	26	21%
Sin año	-	10%	-	2	1%
Total general	100%	100%	100%	123	100%

Fuente: Elaboración propia

Estos resultados demuestran una discordancia con lo expresado por el 100% de los docentes para quienes el año de publicación es la característica más importante para seleccionar las fuentes documentales, inclusive expresan que cada vez que imparten un curso revisan las fuentes recomendadas en cursos anteriores y si hallan otra más actualizada la reemplazan.

Sin embargo, las fuentes calificadas por las investigadoras como actuales, es decir las que tienen año de publicación entre el 2000 y 2009, apenas alcanzan el 53%. Porcentaje que desde el punto de vista de las investigadoras, es recomendable que sea mayor.

Lo anterior denota que podría existir una debilidad en cuanto al nivel de actualización de las fuentes documentales que se refieren en los programas de curso, y, aunque las autoridades expresan sugerir a sus docentes actualizar las fuentes cada vez que imparten los cursos y los docentes indican cumplir con esta directriz, se demuestra que casi la mitad de las fuentes documentales (46%) no son fuentes recientes, en relación con el período en que se dio el curso. Ante esta situación, se podría suponer que:

- No existía suficiente material actualizado para fundamentar los contenidos de los cursos que se imparten en la carrera.

- Los docentes evidencian desactualización en cuanto a nuevas tendencias, modelos u otros propios de la carrera de bibliotecología y documentación y citan solo lo conocido.
- El idioma en que se encuentran las fuentes actualizadas no es de manejo ni de estudiantes ni de docentes.
- Los materiales que fundamentan una temática pueden haberse publicado varios años atrás, pero para efectos de contenido siguen vigentes.
- No se ha publicado material nuevo que sirva para actualizar las fuentes.

No obstante, cualquier situación que se haya presentado repercute en los contenidos que se transmiten a la población estudiantil y su futuro profesional.

En relación con el lugar de publicación, según se muestra en el cuadro 12, las fuentes citadas en los programas de curso corresponden a publicaciones de España (24%), México (23%), Costa Rica (14%), Argentina y Estados Unidos (ambos con 11%), Colombia (7%), Chile, Cuba y el nivel Internacional que se refiere a varios países en conjunto o a ningún país en específico (2%), y finalmente Francia, Perú, Escocia y Alemania, con 1%.

Específicamente, por tipo de fuente documental la mayoría de los libros son publicados en México (30%), seguidos de países como España, Costa Rica y Argentina (23%, 17% y 16%, respectivamente). Las páginas web referidas son publicadas en Estados Unidos y España (35% y 20%); en el caso de las revistas predominan las publicadas en España (31%) y Costa Rica (15%).

Cabe resaltar que 3 fuentes documentales (2%) de la muestra, se ubican en la categoría de internacional, refiriéndonos a revistas y/o páginas web que son de carácter internacional, es decir, con aportes de autores de varios países.

Cuadro 12. Lugar de publicación de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.

Lugar de publicación	Libros	Páginas web	Revistas	Total de la muestra	
				Cantidad	Porcentaje
Alemania	-	5%	-	1	1%
Argentina	16%	5%	-	13	11%
Chile	3%	-	-	2	2%
Colombia	5%	10%	12%	9	7%
Costa Rica	17%	-	15%	17	14%
Cuba	-	-	12%	3	2%
Escocia	-	-	4%	1	1%
España	23%	20%	31%	30	24%
Estados Unidos	6%	35%	8%	14	11%
Francia	-	5%	-	1	1%
Internacional	-	10%	4%	3	2%
México	30%	10%	12%	28	23%
Perú	-	-	4%	1	1%
Total general	100%	100%	100%	123	100%

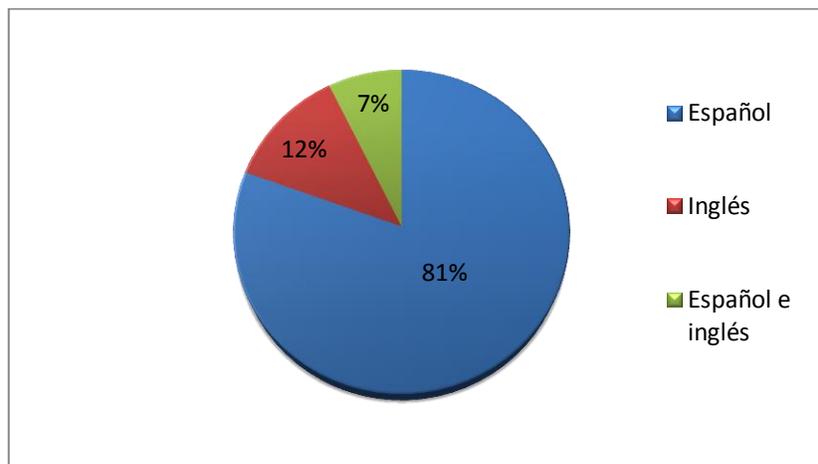
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información anterior, se puede notar que la mayoría de las fuentes citadas en los programas de curso son publicadas en países de habla hispana, lo que podría dejar en evidencia la debilidad en el uso de fuentes en otros idiomas, situación que podría ocurrir porque profesores y/o estudiantes no los dominan.

Esto puede repercutir en la actualización de los contenidos que se transmiten a la población estudiantil; sin embargo, resulta importante no dejar de lado las bondades tecnológicas actuales que brindan herramientas que facilitan la traducción de documentos y, por ende, se podrían utilizar para mejorar el contenido de los cursos impartidos en la carrera.

En cuanto al idioma de las fuentes documentales, se distinguen así: el 81% se encuentran en español, el 12% en inglés y el 7% de las fuentes está en ambos idiomas (ver gráfico 7).

Gráfico 7. Idioma de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, EBDI, UNA.



Fuente: Elaboración propia

Analizando el idioma por cada tipo de fuente, es notorio, en el cuadro 13, que en los libros y revistas predomina el idioma español, 86% y el 88%, respectivamente, y en las páginas web el 50% está en español y el 45% en inglés.

Cuadro 13. Idioma de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA.

Idioma	Libros	Páginas web	Revistas	Total de la muestra	
				Cantidad	Porcentaje
Español	86%	50%	88%	99	81%
Inglés	4%	45%	12%	15	12%
Español e inglés	10%	5%	0%	9	7%
Total general	100%	100%	100%	123	100%

Fuente: Elaboración propia

Como se describió en el cuadro 7, el 53% de los docentes manifestó el idioma inglés como un elemento que se toma en cuenta para seleccionar las fuentes documentales, y comentó que la mayoría de fuentes de información que utilizan son en español, pues los autores más conocidos por ellos son hispanos; además,

conocen poca información en otros idiomas. Expresaron que las referencias en inglés las agregan para cumplir con los compromisos adquiridos como parte de la acreditación de la carrera.

Comparando ambos resultados, se puede inferir que hay concordancia en términos de idioma entre lo que el personal docente expresa y lo que se muestra en el análisis específico de las fuentes documentales. Si bien es cierto que el manejo de la información en español facilita el proceso educativo, en momentos donde el mundo cambia constantemente, y la formación educativa desde tempranas edades incluye un segundo idioma, por lo general inglés, sería importante que, con el fin de formar profesionales competitivos, se promueva el uso de recursos en otras lenguas, así se enriquece el conocimiento y brinda mayores herramientas a estudiantes y docentes.

Resumiendo, con respecto a los criterios de las fuentes documentales propuestas en los programas de curso de la carrera de Bibliotecología y Documentación, en el período 2005-2010, se podría destacar que:

- Los libros se encuentran, en su mayoría, en formato impreso, en español, ubicados en las bibliotecas del SIDUNA, en las colecciones abierta y cerrada, publicados principalmente entre los años 1995 al 2009 en México, España y Costa Rica.
- Las revistas están, en su mayoría, en formato digital, en español, ubicadas en las bibliotecas del SIDUNA e internet, publicadas principalmente entre los años 1995 al 2009 en España y Costa Rica.
- Las páginas web, aunque hay más en español, la diferencia con las de inglés es muy poca; por su naturaleza, se encuentran en forma digital, en

una dirección electrónica diferente a la referida en el programa de curso y están publicadas principalmente España y Costa Rica.

Desde la perspectiva del docente, podría considerarse que indistintamente del tipo de fuente documental (revistas, libros y páginas web), existe preferencia por referir fuentes documentales en idioma español; predominan los libros en formato impreso, en formato digital sobresalen las revistas de internet y con una disponibilidad para la población estudiantil aceptable.

Para complementar dicha información, se le consultó al personal docente si recomendaban a la EBDI bibliografía para futuras adquisiciones. Sobre el particular el 33% indica que sí ha efectuado recomendaciones aunque agregan que pocas veces. Un porcentaje menor (20%) indica que no ha hecho recomendaciones para compra de nuevas fuentes bibliográficas, y cabe destacar que el 13% del personal docente desconocía que ese procedimiento se podía realizar, y el 33% no respondió. Llama la atención la necesidad de divulgar la posibilidad que existe de recomendar bibliografía para futuras adquisiciones, así se podría mejorar en la diversidad y actualización de recursos de información para los cursos.

A continuación, una vez descritos los atributos del recurso *fuentes documentales*, se analiza la concordancia de las fuentes documentales con los objetivos y contenidos de los cursos, con la finalidad de valorar la pertinencia del recurso de información citado con lo que se pretende en el curso, de manera que se pueda verificar si las fuentes citadas contribuyen en el desarrollo profesional del estudiantado.

4.3. Concordancia de fuentes documentales con los objetivos y contenidos de los cursos

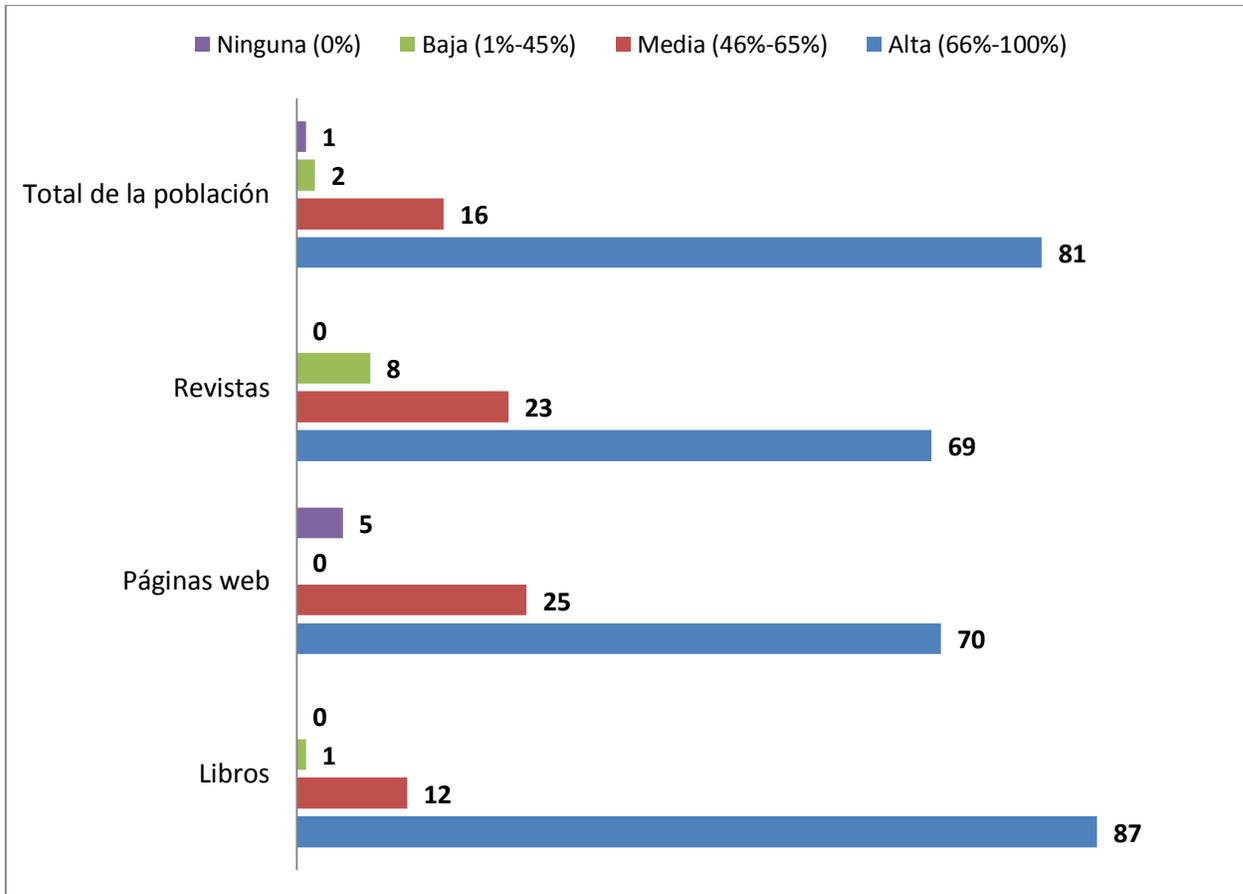
Para llevar a cabo el presente análisis, se procedió a identificar los objetivos y ejes temáticos de los programas de los cursos, a fin de compararlos con el contenido de cada una de las fuentes documentales. Se solicitó el préstamo de las fuentes documentales impresas en las distintas bibliotecas y centros de documentación del SIDUNA y de otras bibliotecas, como la de la Universidad de Costa Rica. Las demás fuentes se localizaron a través de Internet. A estas fuentes, se les realizó el análisis documental para extraer los términos más representativos de su contenido.

Seguidamente, se elaboró un listado de los temas que abarcaban las fuentes documentales para compararlas con los temas indicados en el eje temático de cada curso. Se asignó un valor proporcional a la cantidad de coincidencias, los valores asignados fueron: 3 para un nivel de concordancia *alto*, 2 para un nivel *medio* de concordancia, 1 para un nivel *bajo*, y finalmente un valor de 0 para casos en los que no hubiera ninguna concordancia.

Al respecto, el gráfico 8 muestra que, en general, la concordancia entre los objetivos de los cursos y la información de las fuentes documentales es alta (81%), media en un 16%, un 2% de las fuentes tienen una concordancia baja; y únicamente un 1% de las fuentes que corresponden al grupo de las páginas web no evidencian concordancia.

De acuerdo con el tipo de fuente, se observa en el mismo gráfico que la mayoría de libros, páginas web y revistas alcanzan un nivel de concordancia alta (87%, 70% y 69%, respectivamente).

Gráfico 8. Concordancia entre objetivos y ejes temáticos del curso y los contenidos de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA. (datos en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia

Los datos de este gráfico evidencian la necesidad de implementar acciones para que los porcentajes que resultaron medios y bajos (31% en revistas y 30% en páginas web) disminuyan para mejorar la calidad del material que se utiliza en los contenidos de los cursos de la carrera.

Una vez realizado el análisis de concordancia de las fuentes documentales con los objetivos y contenidos de los cursos, y con el propósito de complementar la auditoría, se procedió a comparar el año de publicación de las fuentes

documentales con el año en que se impartió el curso. Esto dio como resultado diferencias de hasta 20 años entre ambos elementos.

Al igual que en el caso anterior, para determinar el nivel de concordancia con respecto al año de publicación, se le asignó un valor proporcional agrupado por cantidad de años de diferencia: nivel de concordancia *alto* para las fuentes documentales publicadas en un rango de 0 a 5 años antes del año cuando se impartió el curso en el cual fue citada dicha fuente; nivel *medio* cuando fueron entre 6 y 10 años de diferencia, nivel *bajo* cuando la diferencia oscilaba entre 11 y 15 años; y finalmente, con un nivel *muy bajo*, cuando las fuentes documentales mostraban una diferencia de 16 a 20 años con respecto al año en el que se impartió el curso.

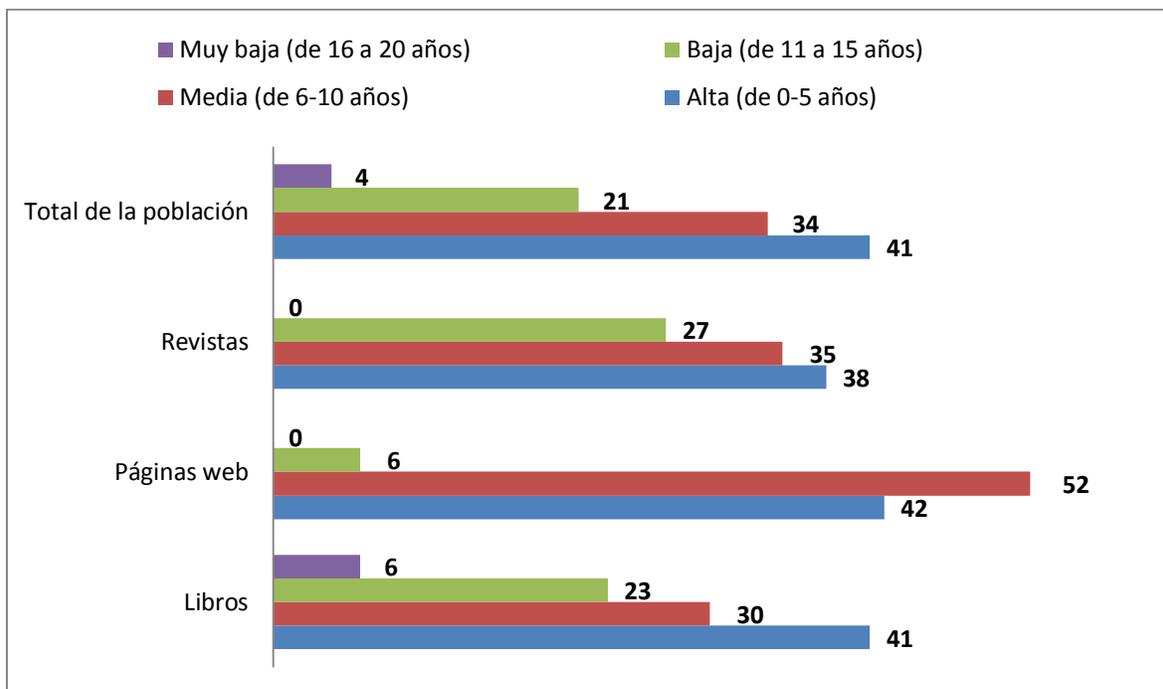
Los resultados obtenidos muestran que en la mayoría de las fuentes documentales analizadas, el nivel de concordancia se ubica entre alto y medio (41% y 34%, respectivamente), el 21% en bajo y el 4% en muy bajo (ver cuadro 14 y gráfico 9).

Cuadro 14. Concordancia por cantidad total de años de diferencia entre año que se imparte el curso y año de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según nivel de concordancia. EBDI, UNA.

Nivel de concordancia	Cantidad de fuentes documentales
Alto (0 a 5 años)	49
Medio (6 a 10 años)	41
Bajo (11 a 15 años)	25
Muy bajo (16 o más años)	8

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. Concordancia entre año que se imparte el curso y año de las fuentes documentales de los programas de curso del período 2005-2010, según tipo de fuente. EBDI, UNA. (datos en porcentajes)



Fuente: Elaboración propia

En términos generales y de acuerdo con los datos obtenidos, se puede percibir que el nivel de concordancia entre del recurso de información *fuentes documentales*, los objetivos y contenidos de los cursos es alta. Al igual que la relación entre el año de publicación de las fuentes documentales y el año en que se impartieron los cursos, con diferencia de 0 a 10 años en su mayoría.

Resulta importante resaltar que el 25% del total de las fuentes están en los niveles bajo y muy bajo, lo cual pondría de manifiesto que una cuarta parte de las fuentes documentales se encontraban desactualizadas en relación con el año en que se impartieron los cursos, situación que debe ser revisada por la EBDI.

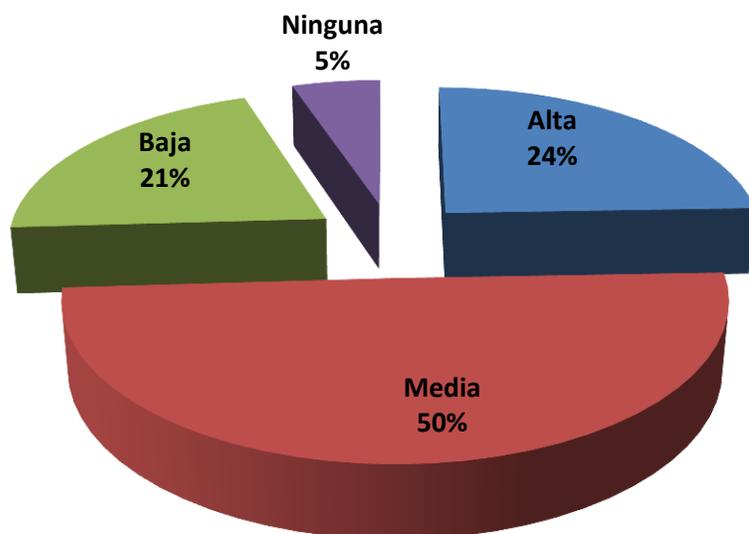
4.4. Relación del recurso de las fuentes documentales con el grado de satisfacción de las necesidades de información de estudiantes

Para conocer el grado en que las fuentes documentales satisfacen las necesidades de información de la población estudiantil del nivel de bachillerato y licenciatura, se elaboró una encuesta en la cual se investigaron variables tales como:

- Nivel de consulta los programas de curso.
- Nivel de consulta de las fuentes documentales en los programas de curso.
- Tipos de fuentes documentales citadas en los programas de curso.
- Relación de las fuentes documentales con los objetivos de los cursos.
- Idiomas de las fuentes documentales recomendados por el profesorado.
- Nivel de reconocimiento de los autores en el campo bibliotecológico.
- Pertinencia de los contenidos de las fuentes documentales en relación con los contenidos de los cursos.
- Idoneidad en el año de publicación de las fuentes documentales.

En cuanto a la pregunta sobre el nivel de consulta que la población estudiantil hace a los programas de los cursos, el 74% de ellos manifestó que estaba entre alta y media (24% y 50%, respectivamente) y el 26% consideró que su grado de consulta era entre bajo y nulo (21% y 5%, respectivamente). Lo anterior puede interpretarse como que la mayoría de la población estudiantil revisa los programas de curso, lo cual podría repercutir en la opinión sobre las fuentes documentales que se les recomiendan (ver gráfico 10). No obstante, también se debe indagar las razones por las que un 26% de la población estudiantil hace escaso uso de los programas de curso.

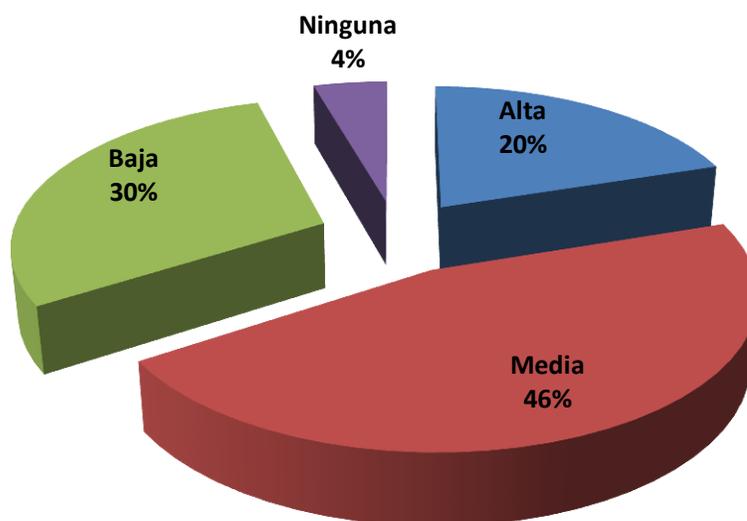
Gráfico 10. Nivel de consulta de los programas de curso por parte del estudiantado de la EBDI, UNA, durante el año 2012.



Fuente: Elaboración propia

Con respecto al uso, por parte de la población estudiantil, de las fuentes documentales recomendadas en los programas de curso, como se muestra en el gráfico 11, el 20% manifiesta que el uso es alto, el 46% que es medio, el 30% responde que su uso es bajo y el 4% dice que ninguno. Si se suman los altos y medios se obtiene un 66%, que podría interpretarse que más de la mitad del estudiantado hace uso de los documentos, pero no se debe ignorar que solo el 20% lo hace siempre. Es decir, en repetidas ocasiones el 80% de la población estudiantil no utiliza las fuentes recomendadas.

Gráfico 11. Nivel de uso de las fuentes documentales referidas en los programas de curso, por parte de la población estudiantil de la EBDI, 2012.

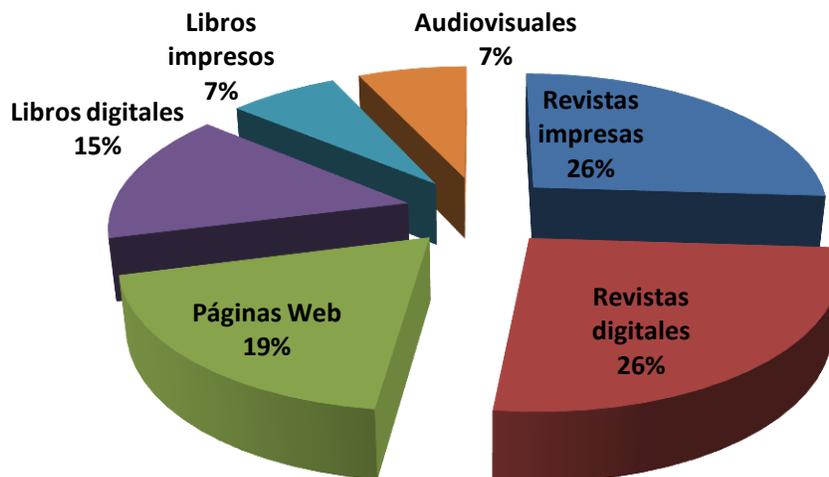


Fuente: Elaboración propia

Con base en lo anterior, sería importante corregir posibles debilidades que puedan presentar los programas de curso; por ejemplo, se podría solicitar al profesorado utilizar las normas internacionales para citar las referencias en los programas de curso, lo anterior tomando en cuenta que el personal docente, como profesionales, y el estudiantado, como futuros profesionales en el manejo de la información, deben estar bien informados de la forma correcta de hacerlo; en caso contrario, esto podría repercutir en su formación y la imagen de la EBDI.

En relación con el tipo de las fuentes que usualmente recomienda el personal docente en los programas de curso, el 26% del estudiantado anotó los artículos de revistas impresas y digitales, el 19% las páginas web, el 15% los libros digitales, 7% los libros impresos y el 7% los audiovisuales (ver gráfico 12).

Gráfico 12. Tipos de fuentes recomendadas por el profesorado, según opinión de la población estudiantil de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.



Fuente: Elaboración propia

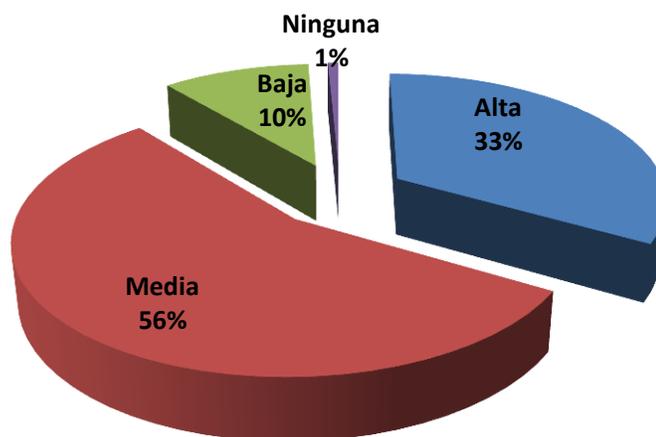
La información anterior muestra que, en términos de formato, de acuerdo con la opinión del estudiantado, las fuentes en formato digital son las más recomendadas en los programas de curso (60%), seguido del formato impreso (33%), y por último los recursos audiovisuales (7%). De acuerdo con el tipo de fuente, ellos indican que la mayoría son revistas (52%), seguido de libros (22%), páginas web (19%) y audiovisuales (7%).

Con base en lo anterior, se identifica una incongruencia entre lo reflejado en el análisis de las fuentes documentales, donde la mayoría de las mismas son libros impresos, y lo que percibe el estudiantado; lo anterior podría significar que:

- la población estudiantil realmente no consulta ni utiliza las fuentes referidas en los programas de curso por lo que no tiene claras sus características.
- el personal docente emplea otros recursos de información que no citan en los programas de curso y estos son los más utilizados por el estudiantado.

Acerca de la opinión sobre la relación entre las fuentes documentales referidas en los programas de curso con los objetivos de los mismos, de acuerdo con el gráfico 13, el 33% de la población estudiantil percibe que esta es alta, el 56% la consideran media, y el 11% entre baja y nula (10% y 1%, respectivamente).

Gráfico 13. Relación fuentes documentales con los objetivos de los cursos, según opinión del estudiantado de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.

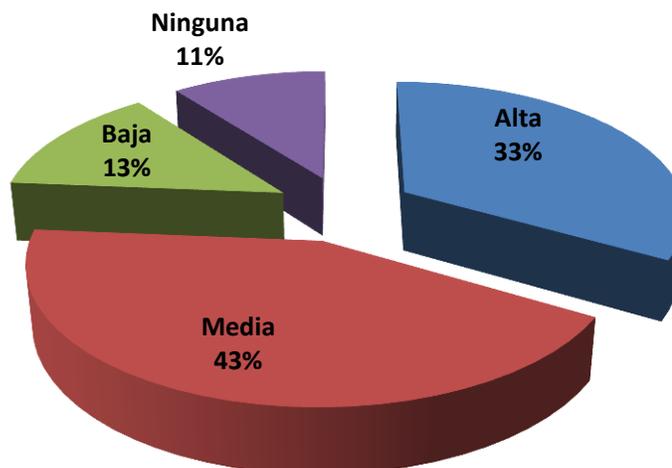


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, la suma del porcentaje alto y medio es del 89%; no obstante, es importante analizar por qué más de la mitad de la población estudiantil (56%) considera que la relación de las fuentes documentales con los objetivos del curso apenas es media.

Debido a la gran cantidad de información, posibilidad de acceso, y que esta puede estar en varios idiomas, se le consultó al estudiantado el grado de dificultad de consulta cuando se les refieren fuentes documentales en otros idiomas distintos al español. Al respecto, tal como se muestra en el gráfico 14, para el 33% la dificultad es alta, el 43% respondió que la dificultad es media, un 13% la considera baja; únicamente un 11% no tiene dificultad para consultarla.

Gráfico 14. Nivel de dificultad de uso de fuentes documentales en otros idiomas, según opinión de la población estudiantil de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.



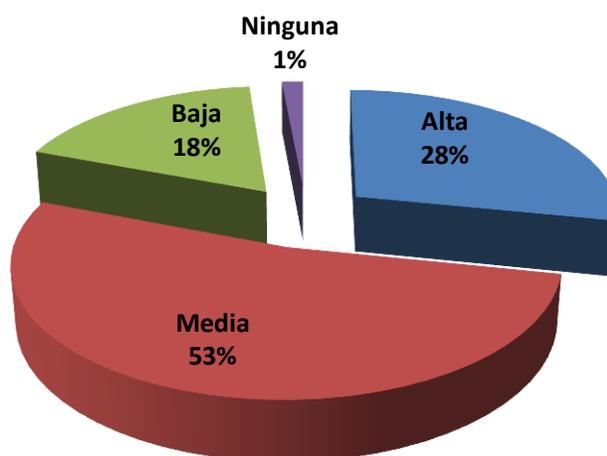
Fuente: Elaboración propia

Esto indica que la mayoría de la población estudiantil tendría dificultad para consultar fuentes documentales que estén publicadas en otros idiomas (76%), situación que podría analizar de dos formas:

- Se podría justificar el hecho de que la mayoría de las fuentes documentales citadas en los programas de curso sean en español.
- Se estaría evidenciando una necesidad de capacitación en idiomas que permita conocer más perspectivas acerca de los temas que se desarrollan en los cursos, y por consiguiente, en la calidad del futuro profesional.

Asimismo, se investigó sobre la percepción del estudiantado acerca del nivel de reconocimiento que tienen los autores de las referencias documentales de los programas de curso en el campo bibliotecológico; el 81% de la población estudiantil considera que los autores de las fuentes documentales son reconocidos en el campo, en un nivel medio y alto (53% y 28%, respectivamente), un 18% ubican el reconocimiento de los autores como de nivel bajo y un 1% del estudiantado considera que los autores no son reconocidos en el campo bibliotecológico (ver gráfico 15).

Gráfico 15. Reconocimiento de los autores de las fuentes documentales en el campo bibliotecológico, según opinión del estudiantado de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.

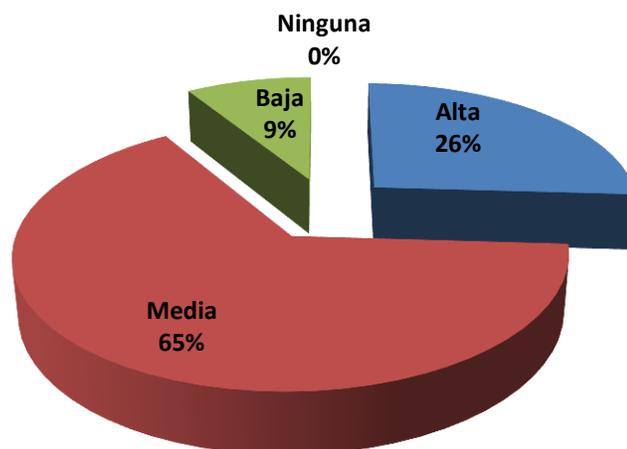


Fuente: Elaboración propia

Lo anterior permite suponer que la población estudiantil estaría satisfecha con el nivel de reconocimiento que tienen los autores citados en las referencias documentales de los programas de curso, lo cual es un aspecto favorable para la EBDI y, por tanto, para el estudiantado por la calidad de la información que se les transmite.

En cuanto al grado de pertinencia de los contenidos de las fuentes documentales con los contenidos de los cursos, como lo muestra el gráfico 16, el 91% del estudiantado considera que es entre media y alta (65% y 26%, respectivamente); únicamente el 9% considera que la pertinencia es baja.

Gráfico 16. Pertinencia de contenidos de fuentes documentales y los objetivos de los cursos, según opinión de la población estudiantil de bachillerato y licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.

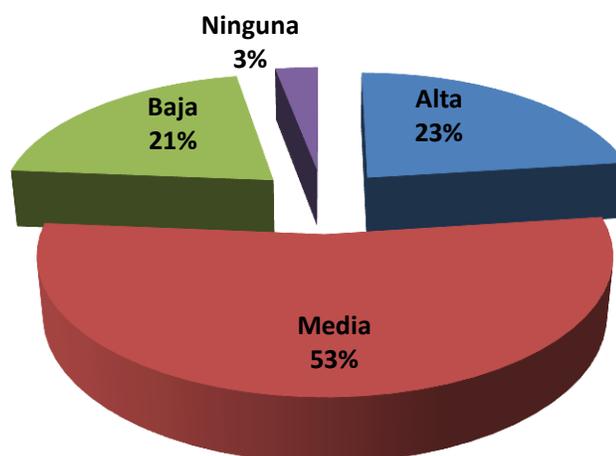


Fuente: Elaboración propia

Llama la atención que la mayoría del estudiantado percibe que la concordancia entre contenidos de las fuentes documentales es media con tendencia a ser alta, cuando el análisis documental efectuado por las investigadoras reflejó que esta es alta.

Por otra parte, se consultó a la población estudiantil si consideraban que el año de publicación de las fuentes documentales era idóneo en relación con los contenidos del curso; al respecto, el 23% del estudiantado la percibe como alta, el 53% la considera media, el 21% como baja, y el 3% considera que los años no son idóneos (ver gráfico 17).

Gráfico 17. Idoneidad de los años de publicación de las fuentes documentales en relación con los contenidos de curso: según opinión de la población estudiantil de Bachillerato y Licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI, UNA.

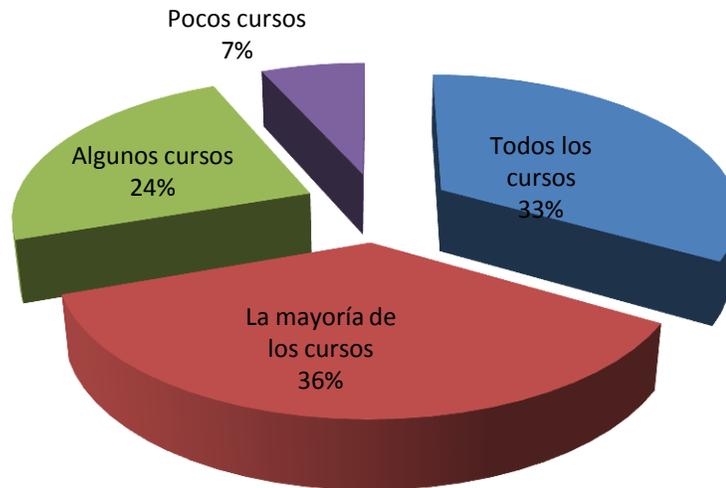


Fuente: Elaboración propia

Lo anterior podría reflejar que los años de publicación de las fuentes documentales referidas en los programas de curso son sutilmente idóneos para satisfacer las necesidades de información de la población estudiantil, y tomando también como referencia la información del gráfico 9, relativa a fuentes con diferencia menor a diez años de publicación en relación con los años en los que se impartieron los cursos.

Por último, se le consultó a la población estudiantil si los puntos de vista expresados anteriormente sobre las fuentes documentales correspondían a todos los cursos o a una parte de ellos. Como se muestra el gráfico 18, el 33% indica que se refieren a todos los cursos, el 36% del estudiantado considera que se aplican a la mayoría de los cursos y un 31% opina que se refiere a la una parte de los cursos.

Gráfico 18. Nivel de generalidad de las opiniones del estudiantado con respecto a la cantidad de cursos, según opinión de la población estudiantil de Bachillerato y Licenciatura durante el curso lectivo 2012, EBDI UNA.



Fuente: Elaboración propia

Con base en lo anterior, se podría inferir que la satisfacción de la población estudiantil en relación con las fuentes documentales referidas en los programas de curso es por lo general media con tendencia a ser alta, lo que podría representar un elemento importante para la satisfacción de estos mismos con la carrera de estudio.

Adicional a la percepción del estudiantado en este particular, se consultó al personal docente si consideraban que la población estudiantil aprovechaba las fuentes documentales que se sugería en los programas de curso; el 100% respondió afirmativamente, lo cual solían comprobar por medio del trabajo en clase, a través de exposiciones, lecturas asignadas, mapas conceptuales, tareas, entre otros.

De igual forma, el 100% del personal docente coincidió en que las fuentes documentales que recomendaban satisfacían las necesidades del estudiantado, y que lo podían notar en los comentarios de estudiantes en las clases.

4.5. Fortalezas, debilidades y acciones de mejora

Como parte final de la auditoría del recurso de información, resulta necesario resumir las fortalezas y debilidades de las fuentes documentales, de manera que sirvan como insumo para plantear acciones de mejora. Esta información se analiza desde las perspectivas del personal docente, el análisis documental de las investigadoras y la opinión del estudiantado.

4.5.1. Fortalezas

A continuación se muestran las fortalezas encontradas para el recurso fuentes documentales, las cuales reflejan la correcta gestión de este:

- La UNA cuenta con la mayor parte de los recursos bibliográficos que son referidos en los programas de curso.
- Con la era de la tecnología e Internet, hay mucha información, lo que facilita que sea accesible para toda la población estudiantil.
- Existen diversos recursos que el profesorado puede utilizar: bases de datos, colecciones de la UNA, UCR e Internet.
- Existen fuentes con información actualizada, amplia, clara y de vocabulario sencillo.
- Se utiliza todo tipo de fuentes disponibles (artículos, revistas, bases de datos, sitios en Internet, etc.).

- Se detecta satisfacción por parte del estudiantado en relación con sus necesidades de información.
- Desde hace pocos años, a la fecha, la Biblioteca de la Universidad Nacional ha invertido en libros nuevos y bases de datos a texto completo que pueden accederse desde cualquier punto.
- Las fuentes se pueden acceder por la web y/o aula virtual.
- Los años de las fuentes no son tan antiguos, pues datan, en su mayoría, de los últimos 10 años.
- La mayoría de los estudiantes de alguna manera sí utilizan la bibliografía.

4.5.2. Debilidades

De igual forma, se encontraron debilidades en la gestión del recurso FD, que es importante señalar, a fin de que se desarrollen acciones de mejorar que minimicen su incidencia en los programas de estudio, y en el aprendizaje de los estudiantes:

- Se encuentra escaso material documental con contenidos contextualizados a realidad del país.
- Hay fuentes desactualizadas, especialmente en el área de tecnología.
- Se observó una cantidad limitada de ejemplares impresos en algunas bibliotecas del SIDUNA (1 o 2 ejemplares, en muchas ocasiones, para toda la población estudiantil).
- Se encuentran fuentes citadas incorrectamente y/o con referencias incompletas.
- Algunas veces se recomendaron páginas web con escaso respaldo académico; por ejemplo: Wikipedia o Monografías.com.

- Hay fuentes con información limitada en contenido, es decir, con poco desarrollo de los temas del curso.
- En algunas ocasiones, se recomendaron fuentes no relacionadas con los objetivos del curso.
- Se observa falta de interés de la población estudiantil en los programas de curso, lo que ocasiona desconocimiento de la bibliografía que se refiere en estos.
- Tienen disponibilidad restringida, puesto que algunas fuentes impresas se ubican en colección de reserva, lo cual dificulta el acceso de la población estudiantil y docente. En algunos otros casos, los materiales impresos, se ubican en otras bibliotecas.
- Se detecta escasez de publicación de nuevos materiales en algunos temas, lo que ocasiona la referencia de documentación clasificada como desactualizada, debido a la cantidad de años desde su publicación hasta su referencia.
- Hay fuentes documentales repetidas en los programas de curso de varios cursos.
- Se utiliza gran cantidad de recursos en línea, que debido a la movilidad de la información, pueden desaparecer; afectando el acceso a ese contenido.
- Hay limitado utilización de las FD por parte del estudiantado, por lo cual obvia información que sirve a reforzar su aprendizaje.

4.5.3. Acciones de mejora recomendadas

Parte vital de la auditoría de información es proponer las respectivas acciones de mejora para solventar las debilidades encontradas. A continuación se detalla cada una de las acciones de mejora que se proponen con el objetivo de contribuir a mejorar la gestión del recurso FD en los programas de curso de la EBDI:

- Solicitar a los docentes de la EBDI investigar, producir y publicar recursos de información relacionados con la realidad nacional, que puedan ser utilizados por la población estudiantil.
- Revisar previa y minuciosamente las fuentes documentales utilizadas en los programas de curso.
- Crear estrategias de coordinación entre la EBDI y los centros de documentación del SIDUNA, respecto al acceso y disponibilidad de las fuentes documentales referidas en los programas de curso de la Carrera de Bibliotecología y Documentación.
- Normalizar y divulgar entre el profesorado de la EBDI, una guía de formato para citar referencias bibliográficas en los cursos.
- Motivar a los docentes a fin de que periódicamente recomienden a la EBDI la adquisición de títulos actuales y pertinentes a los temas de los cursos.
- Brindar oportunidades de actualización al personal docente, en la temática de los cursos que imparten.
- Capacitar periódicamente al personal docente para fortalecer temas como: preparación de los programas, así como actualización en los diversos campos relacionados con los cursos.

- Concienciar al personal docente acerca de la necesidad e importancia de utilizar documentos respaldados por fuentes confiables, principalmente los obtenidos a través de Internet.
- Proponer, en la evaluación del docente, llevada a cabo por la UNA, la inclusión de un rubro dirigido a evaluar las fuentes documentales referidas y/o usadas en los programas de curso.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Al realizar la auditoría del recurso de información fuentes documentales utilizado en los programas de curso de la carrera de Bibliotecología y Documentación se logró describir las características generales y específicas de las fuentes documentales, así mismo se comprobó su relación con la misión y objetivos de la Carrera de Bibliotecología y documentación. También se analizó la concordancia de las fuentes con los objetivos y contenidos de los programas de curso. De igual manera se investigó sobre la satisfacción de la población estudiantil con respecto a este recurso. Con información recabada se mostraron las fortalezas y debilidades del recurso fuentes documentales y se propusieron algunas acciones de mejora.

En términos generales la metodología de la auditoría de información, permitió concluir que el recurso de información fuentes documentales en la mayoría de atributos evaluados la satisfacción de las necesidades de información de la población estudiantil.

Con esta auditoría se demuestra que la bibliotecología dispone de metodologías que permiten evaluar la calidad de la información que poseen las organizaciones o instituciones, brindando insumos para su mejoramiento continuo.

En el caso específico de esta investigación, se considera que los resultados obtenidos son fundamentales para los procesos de autoevaluación de la carrera de Bibliotecología y Documentación, para contribuir con el logro del compromiso de la calidad que la Escuela adquiere con los estudiantes, graduados, empleadores y la sociedad.

Por lo tanto, con base en los resultados de la auditoría, se recomienda a la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, que lleve a cabo discusiones académicas sobre los aspectos descritos como fortalezas y debilidades de las fuentes documentales de los programas de curso, a fin de implementar acciones de mejora, ya sea siguiendo las propuestas en esta investigación, o estableciendo otras que consideren pertinentes.

También se recomienda realizar una auditoría cada cierto tiempo, para evaluar la gestión del recurso fuentes documentales y determinar el impacto de las acciones de mejora.

REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Abat G. M. (2007). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. Madrid. España: Síntesis.
- Armas, G. (2003). Reflexión sobre el perfil del docente. *Panorama Laboral*, 3(5), 24-35.
- Arriola, O. (2006). *Evaluación de la biblioteca: un modelo de los sistemas de gestión de calidad*. México D.F.: Alfagrama.
- Barrantes E, R. (2006). *Investigación: un camino al conocimiento. Un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José: EUNED.
- Bolaños, A. (1998). Universidad Nacional (Costa Rica). Programa de diseño curricular rediseño de la oferta académica: guía metodológica para elaborar planes de estudio, fase de diseño.
- Caliva E, J. (2003). *Hacia la acreditación de programas educativos: bases teórico-prácticas para su implementación*. IICA, San José, Costa Rica.
- Carpio, J. (2000). Auditoría del capital humano. *Revista Actualidad Económica*, 15(227), 64-71.
- Castro, J y Rodriguez, J. (2011). *Facetas de la Acreditación oficial de carreras de educación superior con especial referencia al papel de los centro de información y recursos*. SINAES. Costa Rica.
- Cornella, A. (1999). *Los recursos de información ventaja competitiva de las empresas*. España: MacGraw-Hill.
- Cox, J. (2002). Elementos fundamentales para autoevaluación de un plan de estudios de la Universidad Estatal a Distancia. Recuperado de <http://www.uned.ac.cr/paa/documents/ElementosfundamentalesparalaautoevaluaciondeunPlandeEstudios>.

Chain, C. (2001). Técnicas de gestión de calidad en instituciones documentales, Murcia, España: DM.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Ciudad: MacGraw-Hill-Interamericana.

Diccionario de la Real Academia Española.2014Recuperado de www.rea.es.

Díez, C. (2002). Administración de unidades informativas: concepto e historia. Ciudad: Ediciones Trea S.L.

Eito B, R. (2003). El contexto de la información, herramientas y útiles para el proceso de auditoría. El profesional de la información, 12(4), 302-312.

España Ch, C. (julio-diciembre, 2010). El idioma inglés en el currículo universitario: importancia, retos y alcances. Revista Electrónica Educare, 14(2), 63-69. Recuperado de <http://www.redalyc.org/redalyc/pdf/1941/194115606005.pdf>

Fallas, V. (1998). Evaluación e implantación de un sistema de calidad en instituciones educativas. San José.: EUNED.

Fernández, M. (1999). Planes de estudio de las escuelas de bibliotecología, archivología y museología de Iberoamérica. Buenos Aires: Sociedad de Investigaciones Bibliotecológicas.

García R, J. (s.f.). Las fuentes documentales en Canarias. Recuperado de http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/culturacanaria/f_documentales/fuentes_documentales.htm

Galvis, R. (2007). El proceso creativo y la formación del docente. Lurus, 13(23), 82-98. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=76102305&iCveNum=0>.

Gutiérrez, L. (2004). La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. Biblioteca y tecnología, 1(2), 30-47.

Hernández S, R, Fernández-Collado, C. y Baptista L.P. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Herra, J. y Pérez, M. (2006). Introducción a la biblioteconomía. Manual del alumno universitario. Editorial @becedario.

Honeycutt, J. (2001). Así es la gestión del conocimiento México: McGraw Hill.

Ivarez A, M. (2004). Auditoría de Información. Bibliotecas & Tecnologías de la Información, 1(2), 9-16.

Ivancevich, J. (1997). Gestión calidad y competitividad. México: McGraw Hill.

López, J. (2007). Diccionario Enciclopédico de las Ciencias de la Información. Madrid: Síntesis.

Martín, P. (1998). Auditoría de Información a Intranet: Claves para la implantación de sistemas de gestión de información en las empresas. Recuperado de <http://www.mendeley.com/research/de-la-auditora-de-informacin-a-intranet-claves-para-la-implantacin-de-sistemas-de-gestin-de-informacin-en-las-empresas/>.

Martínez, J. (1995). Teoría de la información documental y de las instituciones documentales. Síntesis.

Núñez, L. (2005). Aportes y desafíos de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información de la Universidad Nacional, Períodos 1977-2005. Heredia, Costa Rica.

Paños A, A. (1999). Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa. Revista Anales de Documentación, (2), 21-38. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10201/3652>.

Peña V, T. y Pirela M, J. (2009). La complejidad del análisis documental. Revista Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas Recuperado de

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402007000100004&lng=es&nrm=iso.

Pineda, J. (2003) El nuevo perfil del bibliotecario frente al nuevo milenio. AIBDA, 24(1-2), 119-125.

Piñuel, J. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. Estudios de Sociolingüística. 3(1), 1-42.

Ponjuan, G. (2004). Gestión de la Información. Dimensiones e Implementación para el éxito organizacional. Rosario, Argentina: Nuevo Paradigma.

Quesada, A. (2006). La naturaleza y relevancia del proceso de autoevaluación como un compromiso de calidad en el contexto de la educación superior universitaria. Revista de Lenguas Modernas, (5), 153-173.

Quesada, M. (2001). El diseño curricular en los planes de estudio: aspectos teóricos y guía metodológica. Universidad Nacional, Heredia Costa Rica.

Ramos, F. (2003). Introducción a la administración de la información. España: Síntesis.

Ramos, L. (1995). Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales. España: Síntesis.

Retes, A. (2006). Auditoría de la gestión de los recursos de información en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Heredia, Costa Rica.

Rojas, E. (1998). El usuario de la información. San José: EUNED.

Rojas, N. (2003). La contribución de la auditoría de la información en la definición de una estrategia de gestión de información, caso Centro Científico Tropical Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.

Roldán, L. (2006). Propuesta curricular para la licenciatura en enseñanza de la física. Revista EDUCARE, 9(2006).

- Roldan S, L. (2005). Elementos para evaluar planes de estudio superior en la educación superior. *Educación*, 29(1), 111-123. Universidad de Costa Rica, Ciudad Universitaria Rodrigo Facio. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=44029111&iCveNum=0>.
- Ros-Martin, M. (2004). Metodologías para la auditoría de información. Recuperado de <http://www.documentalistaenredado.net/77/metodologas-para-la-auditora-de-informacin/>.
- Ruiz, A. (2001). La sociedad costarricense y la educación superior. [Revisión del libro]. *El destino de Costa Rica y la educación superior*, CONARE, 220-232.
- Salvador O. (2008). *Recuperación de la información*. Argentina; Alfagrama.
- Sánchez, G. (2000). *Programa de mejoramiento continuo: del mito a la experiencia en sistemas de información competitivos*. México: UNAM.
- Serrano, S. y Zapata, M. (2004). Auditoría de la información, punto de partida de la gestión del conocimiento. Recuperado de <http://docencia.udea.edu.co/ingenieria/semgestionconocimiento/documentos/Mod5AuditInfo.pdf>.
- SINAES. (2009). *Manual de Acreditación Oficial de Carreras de Grado del Sistema Nacional de Acreditación Superior*. San José. Costa Rica.
- Soy, A., C. (2003). *Auditoría de la Información. Análisis de la información generada en la empresa*. Barcelona: UOC.
- Soy A., C. (2003). La auditoría de la información, componente clave de la gestión estratégica de la información. *El profesional de la información*, 12(4), 261-280.
- Stueart, R y Morgan, B. (1998). *Gestión de bibliotecas y centros de información*. Barcelona, España: Materiales para la Biblioteca Pública.

- Svinicki, M., Schwartz, B. (1991). Formación de profesionales y usuarios de bibliotecas: aprendizaje y diseño de instrucción. Madrid: Pirámide.
- Tramullas, J. (2003). El inventario de recursos de información como herramienta de la auditoría de la información. *El profesional de la información*, 12(4), 255-260.
- Ugalde, A. (2008). Teoría e historia de la bibliotecología en Costa Rica: influencias internacionales en las escuelas que imparten los grados de licenciatura y maestría. Heredia, Universidad Nacional.
- Ulate V., A. (julio-diciembre, 2008). Acreditación de la Bibliotecología y Documentación en Costa Rica, Escuela de Bibliotecología, Documentación en Información, Universidad Nacional. *Boletín Bibliotecas*, 26(2), Recuperado de http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/revista_bibliotecas/documentos/pdf/acreditacion_2008_n2.pdf.
- Universidad Nacional. (2007). Procedimientos sobre procesos de enseñanza y aprendizaje de la Universidad Nacional. Gaceta No.14, Acuerdos Generales Consejo Académico. Heredia, Universidad Nacional.
- Valera S, Ch. (enero-junio, 2010). El proceso de formación del profesional en la educación superior basado en competencias: el desafío de su calidad, en busca de una mayor integralidad de los egresados. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 10(18), 117-134. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=100220339010&iCveNum=0>.
- Vega, M. (2006). Las auditorías de información por las organizaciones. *El profesional de la información*, 37(2-3), 3-14.

APÉNDICES

APÉNDICE 1

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Guía de Entrevista 1 Entrevista dirigida a autoridades de la EBDI

La presente entrevista tiene como finalidad conocer sobre las políticas de la escuela respecto a las *fuentes documentales* citadas en los programas de cursos.

La información recolectada es un insumo valioso para llevar a cabo nuestro trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología, y Documentación, y será utilizada únicamente para fines académicos.

Agradecemos la colaboración brindada.

- Conocimiento de la misión, visión y objetivos de la EBDI
- Políticas de la Escuela
- Recomendaciones para las *fuentes documentales*
- Acordes a contenidos
- Satisfacen necesidades
- Conocimiento de técnicas y procedimientos
- Conocimiento de fortalezas y debilidades

Fecha de aplicación: 2012

APÉNDICE 2

UNIVERSIDAD NACIONAL FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Guía de entrevista 2

Entrevista dirigida a profesores que imparten los cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI

La presente entrevista tiene como finalidad identificar las características de las fuentes documentales de los programas de cursos

La información recolectada es un insumo valioso para llevar a cabo nuestro trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología, y Documentación, y será utilizada únicamente para fines académicos. Agradecemos la colaboración brindada.

- Conocimiento de la misión y de los objetivos de la carrera
- Participación en la elaboración del programa del curso que imparte
- Investiga la bibliografía que recomienda
- ¿La actualiza?
- Criterios que toma en cuenta para recomendar la bibliografía.
 - i. Año de publicación _____
 - ii. Disponibilidad _____
 - iii. Formato _____
 - iv. Idioma _____
 - v. Ubicación _____
- Recomendación de bibliografía para futuras adquisiciones
- Aprovechamiento de la bibliografía por los Estudiantes
- Satisfacción de necesidades
- Fortalezas y debilidades de la bibliografía

Fecha de aplicación: _____

APÉNDICE 3

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información

Cuestionario dirigido a estudiantes de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la EBDI-UNA

La aplicación del presente cuestionario permitirá valorar la idoneidad de la bibliografía de los programas de cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación según la opinión de los estudiantes.

La información recolectada es un insumo valioso para llevar a cabo nuestro trabajo final de graduación para optar por el grado de Licenciatura en Bibliotecología, y Documentación, y será utilizada únicamente para fines académicos.

Agradecemos la colaboración brindada.

Instrucciones: Marque con equis (x) la opción que corresponda.

1.- Es estudiante en el nivel de:

1. () Bachillerato 2. () Licenciatura

2.- En qué medida consulta los programas de los cursos recibidos

1. () alta 2. () media 3. () baja 4. () ninguna

3.- El nivel de consulta de las fuentes documentales: bibliografía expuesta en los programas de los cursos es:

1. () alta 2. () media 3. () baja 4. () ninguna

4.- ¿Qué tipo de fuentes documentales recomiendan usualmente los profesores en los programas de los cursos ? (marque con X)

Fuente documental
1. Libros impresos
2. Libros digitales
3. Artículos de revistas impresas
4. Artículos de revistas digital
5. Páginas web
6. Otros (Explique)

5.- Por lo general, la relación de las fuentes documentales con los objetivos de los cursos es:

1. () alta 2.() media 3.() baja 4.() ninguna

6.- Cuando el profesor recomienda fuentes documentales en otros idiomas que no es el que usted maneja, la dificultad de consulta es:

1. () alta 2.() media 3.() baja 4.() ninguna

7.- El nivel de reconocimiento que tienen los autores de la bibliografía en el Campo bibliotecológico es:

1. () alto 2.() medio 3.() bajo 4.() ninguno

8- La pertinencia de los contenidos de las fuentes documentales en relación con los contenidos del curso es:

1. () alta 2.() media 3.() baja 4.() ninguna

9.- ¿En qué medida son idóneos los años de publicación de las fuentes documentales que se recomiendan en los programa de los cursos

1. () alta 2.() media 3.() baja 4.() ninguna

10.- Considera que las respuestas anteriores se aplican a:

1. () Todos los cursos 2. () La mayoría de los cursos

3. () Algunos cursos 4. () En pocos cursos

Fecha: _____

APÉNDICE 5

DETALLE DE ESTIMACION DE LA MUESTRA

De acuerdo al concepto sobre la estimación de una muestra, que indica, que para no tener que encuestar a todos los integrantes de la población o universo, se suele hacer uso de la *técnica del muestreo*, que consiste en determinar, a través de una fórmula, un número de personas representativo de la población o universo a estudiar; y de la cual, se puede obtener información precisa, sin necesidad de tener que encuestar a toda la población o universo, se considerará lo siguiente:

Estimación de la muestra de fuentes documentales:

El estudio de las fuentes documentales se define en base a los 952 registros diferentes citados en los programas de curso de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UNA, durante el período 2005- 2010.

La muestra seleccionada será de acuerdo con el tipo de fuente documental. Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la fórmula del muestreo aleatorio simple ajustado por el efecto de poblaciones finitas, como se muestra a continuación.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2} \sqrt{P * Q})^2}{d \left(1 + \frac{1}{N} (Z_{\alpha/2} \sqrt{P * Q}) \right)}$$

El valor de α es 0.05 y el valor para este nivel de significancia en la tabla de la distribución normal estándar es de $Z_{(\alpha)} = 1.96$. El margen de error propuesto es 5%.

Estimación de la muestra de fuentes personales:

El estudio de los sujetos se define en base a los 185 estudiantes matriculados en los cursos de la carrera de Bibliotecología y Documentación de la UNA, durante el segundo semestre del año 2010.

La muestra seleccionada será de 125 estudiantes, aplicando la encuesta personalmente a los que se encuentren cursando materias en los niveles de bachillerato y licenciatura.

Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza la fórmula del muestreo aleatorio simple ajustado por el efecto de poblaciones finitas, como se muestra a continuación.

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2} \sqrt{P * Q})^2}{d \left(1 + \frac{1}{N} (Z_{\alpha/2} \sqrt{P * Q}) \right)^2}$$

El valor de α es 0.05 y el valor para este nivel de significancia en la tabla de la distribución normal estándar es de $Z_{(\alpha)} = 1.96$. El margen de error propuesto es 5%.

Con base a esta muestra se agrupará la población a nivel universitario alcanzado por la persona, definiendo así 2 grupos, bachillerato y licenciatura, distribuyendo la muestra de la siguiente forma de acuerdo a muestreo estratificado con fijación proporcional: $n_h = (N_h/N) * n$, donde a cada uno de los niveles se le asignará un número de entrevistados.

Nivel de Bachillerato: $n_2 = (N_h/N) * n$

Nivel de Licenciatura: $n_3 = (N_h/N) * n$

De esta forma se entrevistarán a 97 sujetos en el nivel de Bachillerato y 28 sujetos en el nivel de Licenciatura.

APÉNDICE 6

DETALLE DE LA POBLACIÓN TOTAL DE LAS FUENTES DOCUMENTALES

(Ver archivo en CD adjunto)

APÉNDICE 7

DETALLE DE MUESTRA DE FUENTES DOCUMENTALES

(Ver archivo en CD adjunto)