

CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN COSTA RICA

*El caso de la
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información,
Facultad de Filosofía y Letras,
Universidad Nacional*

*Máster Lucía Chacón Alvarado
Máster Aracelly Ugalde Víquez*

Resumen

Este trabajo tiene como propósito aportar con ejemplos, las dificultades que enfrentan las instancias universitarias, para obtener la acreditación certificada de la calidad en la Educación Superior en Costa Rica, utilizando el Manual del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior que está conformado por 4 dimensiones, 21 componentes, 171 criterios, 34 estándares y 347 evidencias.

A través de este proceso, se evidencia como con un espejo, la realidad institucional, como ésta favorece o dificulta el acceso a la educación, la identificación de los obstáculos, la planeación y la propuesta de alternativas para el mejoramiento basado en resultados de análisis lógicos y científicos.

Este informe presenta la experiencia, la implementación y los resultados del proceso realizado para demostrar por segunda vez en cinco años, la calidad de la Carrera de Bibliotecología y Documentación en este marco institucional y nacional.

Se describe además, la metodología utilizada en los procesos de autoevaluación y acreditación para conocer la perspectiva de los informantes acerca de las actividades académicas, los resultados del análisis de la sistematización de la información recopilada, la experiencia obtenida a lo largo de los cuatro años de acreditación de la Carrera y las lecciones aprendidas en el proceso; considerando como base las directrices del ente acreditador, el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

Objetivos

1. Documentar juzgar y modelar.
2. Evidenciar los resultados de la consulta a
 - a. estudiantes regulares,
 - b. graduados,
 - c. empleadores,
 - d. autoridades institucionales,
 - e. personal académico y administrativo
3. Cumplimiento de los parámetros calidad relación con las necesidades educativas.
4. Maximizar el uso de los recursos y enriquecer los espacios pedagógicos.
5. Comparar el antes y después.

Objeto de estudio

El objeto de estudio está constituido por el proceso que conlleva cumplir con el modelo de acreditación, exigido para determinar la calidad de la educación mediante la percepción de todos los involucrados en el proceso educativo que se desarrolla en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información en los últimos años, 2004 - 2010.

Sujetos que aportan información

La población está constituida por todo el estudiantado, dividido en estudiantes de primer ingreso y regulares, profesionales graduados de la Escuela, académicos/as, administrativos/as, autoridades, lugares donde se realizan prácticas profesionales supervisadas y empleadores/as, además, todos los que participan en procesos académicos y que han asistido a las actividades de la Escuela.

Metodología

Primera Etapa

La metodología consiste en la realización de dos etapas: en la primera se ejecutan varias investigaciones con enfoque cuantitativo, utilizando la metodología descriptiva, y como insumo para determinar las variables de investigación los dos modelos de evaluación de SINAES (SINAES, 2003 y 2006) en los que se determinan los indicadores y estándares válidos para medir la calidad de la educación en Costa Rica, que están inmersos en los siguientes parámetros de calidad:

Criterios de admisibilidad	Desarrollo docente
Relación con el contexto	Metodología Enseñanza-
Información y promoción	Aprendizaje
Proceso de admisión e ingreso.	Gestión de la carrera
Correspondencia con el contexto	Investigación
Recursos	Extensión
Plan de estudio	Vida Estudiantil
Personal Académico	Resultados
Personal Administrativo	Desempeño estudiantil
Infraestructura	Graduados
Centro de Información y Recursos	Proyección de la carrera
Equipo y materiales	Criterios de sostenibilidad de la
Finanzas y Presupuesto	acreditación
Proceso Educativo	Metaevaluación
	Reacreditación

Cada uno de estos aspectos es desagregado de acuerdo con indicadores, estándares y evidencias que se deben cumplir. En el manual se especifica la información requerida con la determinación de los parámetros que permiten demostrar la calidad. Este insumo se convierte en las variables que se deben investigar. Se requiere mínimo de 347 evidencias de que se está cumpliendo con los estándares.

Las actividades, procedimientos y procesos que se realizan, se resumen en la siguiente tabla:

Tabla no. 1
Fases de la acreditación en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información. Universidad Nacional, 2005-2008

<i>Fase</i>	<i>Participantes</i>		<i>Periodicidad</i>
	<i>Nacionales</i>	<i>Internacionales</i>	
1. Capacitación	académicas/os estudiantes profesionales	Pares académicos con alto nivel y experiencia profesional	Trimestral (mínimo)
2. Planificación del proceso	académicas/os estudiantes	Pares académicos con alto nivel y experiencia profesional	Anual /Puntual, para cada actividad. Mínimo semanal.
3. Determinación de las variables a investigar	Ente acreditador: SINAES		Cada cuatro años
4. Elaboración de los instrumentos	académicas/os		Anual
5. Determinación de la población y muestra	académicas/os		Anual
6. Recolección de la información	Funcionarios de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información		Semestral (Evaluación del Desempeño Docente) / Anual (Autoevaluación)
7. Tabulación de resultados	Universidad Nacional		Semestral (Evaluación del Desempeño Docente) / Anual (Autoevaluación)
8. Análisis y preparación de informes	académicas/os		Anual
9. Socialización de resultados y retroalimentación con sugerencias, comentarios, críticas, propuestas de cambio	Estudiantes Académicos Administrativos Autoridades Universitarias Egresados Empleadores	Ente acreditador: SINAES Pares académicos con alto nivel	Anual (Pares académicos cada cuatro años)
10. Reelaboración del informe	académicas/os		Anual Cada cuatro años
11. Recolección de la información (Reacreditación)	Estudiantes Académicos Administrativos Autoridades Universitarias Egresados Empleadores	Pares académicos con alto nivel	Cada cuatro años
12. Visita, evaluación del informe e informe de los Pares Académicas/os nacional e internacionales	SINAES Autoridades Universitarias	Pares académicos con alto nivel	Cada cuatro años
13. Elaboración, evaluación	- Estudiantes	Pares	Informes de

Fase	Participantes		Periodicidad
	Nacionales	Internacionales	
y aprobación del plan de mejoramiento	- Académicos - Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información - Autoridades universitarias -Administrativos	académicos con alto nivel	implementación: Anual Elaboración, presentación y aprobación de informe de acreditación, cada cuatro años
14. Evaluación, ajustes y aprobación de Informes	- Estudiantes - Académicos - Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información - Autoridades universitarias -Administrativos	Pares académicos con alto nivel	Anual

Las fases son recursivas, con excepción de la 12, anualmente iniciamos y concluimos cada una de ellas. Periódicamente es necesario conocer la percepción de los estudiantes de primer ingreso, de los estudiantes regulares, profesionales, académicos y público en general sobre la gestión académica y el currículum.

Cada una de las actividades académicas que se realizan en la Escuela conlleva un proceso de planificación que como mínimo debe contener los siguientes elementos:

1. Investigación sobre necesidades, problemas, fortalezas, amenazas, oportunidades, debilidades
2. Determinación de la actividad apropiada
3. Selección de especialista, asesor, académico o experto en el área de interés que colabore con la realización de la actividad académica
4. Elaboración del plan de trabajo
5. Ejecución de actividades de logística
6. Selección de participantes
7. Divulgación
8. Elaborar los instrumentos de evaluación para conocer la percepción de los participantes sobre:
 - a. El tema central de la actividad
 - b. El desarrollo del tema
 - c. Utilidad, Interés, Satisfacción
 - d. La organización de la actividad
 - e. El horario seleccionado para esta actividad.
 - f. La opinión sobre continuar realizando actividades de este tipo
 - g. Determinar qué motiva a los participantes a asistir a estos eventos.
9. Recoger la información, tabularla, integrarla y analizarla, identificar las sugerencias de los participantes para mejorar estas actividades
10. Difundir resultados

Técnicas, herramientas y métodos usados para recolectar la información

Las técnicas que se utilizan son la observación y la encuesta, como herramientas se utilizan cuestionarios, hojas de cotejo, machotes y formatos para organizar los contenidos requeridos. Además se dispone de buzones de

sugerencias digitales y físicos. Se emplea el correo electrónico y el sitio de la Escuela comunicar y recibir comentarios y para publicar los cuestionarios en los que se recolecta la información.

1. ***Cuestionario de evaluación del desempeño docente.***
Se aplica semestralmente a todos los académicos de la Escuela y es llenado por los estudiantes en cada uno de los cursos que se imparten en la carrera, en la tercera etapa del curso, considerando que en ese momento ya los estudiantes tienen una opinión clara sobre el desempeño docente. La información de las respuestas se sistematiza en un informe que se entrega individualmente entre los docentes. También se presenta un informe completo con los resultados en las sesiones del Consejo Académico, Asamblea Académica de la Escuela y a las autoridades universitarias, para que el personal disponga de una visión de conjunto. Es un insumo importante en la elección de los académicos y facilita la retroalimentación por parte de los estudiantes.
2. ***Análisis FODA al final del curso.*** El académico/a solicita a los estudiantes un análisis FODA de curso para conocer sus apreciaciones finales sobre el aprendizaje obtenido.
3. ***Cuestionario tipo encuesta denominado “evaluación” se distribuye al terminar cada actividad que realiza la Escuela.***
En cada evento que se organiza se distribuye al final un cuestionario en el que se evalúan diferentes aspectos del evento que son sistematizadas y se integran para mejorar las actividades.
4. ***Cuestionario de autoevaluación dirigido a docentes, a estudiantes de primer ingreso, para estudiantes regulares, dirigido a administrativos, cuestionario y entrevistas de autoevaluación dirigido a empleadores y el de autoridades.***
5. ***Tabla de planificación y seguimiento de actividades de acreditación.*** Es un machote para la identificación, distribución y seguimiento de actividades de acreditación, la elaboran las miembros de la Comisión de Acreditación y la presentan para su revisión, depuración e integración en los informes.
6. ***Machote para la presentación de informes de seguimiento del plan de mejoramiento.*** Es un formato establecido en el que se indica: Problema, Solución propuesta, Acciones realizadas para la solución, Estándares, Evidencias, comentarios y anotaciones aclaratorias.
7. ***Observación.*** Diariamente se deben observar todos los elementos que son parte del proceso académico para informar a la dirección de la Escuela sobre cualquier dificultad, obstáculo o problema y que el mismo sea solucionado o se proponga una alternativa para poder atenderlo.
Los académicos/as disponen de tiempo en su carga docente para la atención de estudiantes en forma individual. En estos espacios se debe observar, escuchar y proceder a intervenir ante cualquier obstáculo que impida el aprendizaje de los estudiantes. En la Dirección de la Escuela se atienden y se resuelven todas las solicitudes de los estudiantes: trámites, quejas, informes, comentarios, observaciones. Estos momentos son clave para conocer y determinar la eficacia de los procesos de aprendizaje.
8. ***Planes de trabajo de los cursos que se imparten.***
Todas/os las académicas/os elaboran un plan de trabajo de clase diario, para explicar las actividades, métodos y proyectos que desarrollaran en su curso. De esta forma se distribuye el programa puntualmente en actividades diarias. Este plan de trabajo tiene diferentes funciones. Ordena la clase, es un cronograma de trabajo, facilita el seguimiento de las actividades y en caso de emergencia por suspensión del curso, el profesor/a sustituto puede ubicarse fácilmente y dar seguimiento a la clase.
9. ***Programas de los Cursos.*** Se utiliza un machote tipo formato que contempla todos los elementos que deben estar incorporados en los programas de los cursos para cumplir con un documento claro y completo que sirve como un

contrato entre el estudiante y el académico/a. El programa debe ser entregado el primer día de clase, analizado y consensuado con los estudiantes para validarlo.

10. **Informes de los cursos.** Se presentan de acuerdo a un formato establecido por la Dirección y permiten dar un seguimiento al cumplimiento del currículum. En él se encuentra información sobre lo sucedido en el curso: rendimiento académico, necesidades especiales de los estudiantes, cumplimiento de los objetivos del curso, cobertura de los contenidos. Todas las actividades que se aportan en el informe contienen apreciaciones por parte del académico/a y con tres ejemplos cada una. Se aportan las lecturas asignadas y los métodos de aprendizaje utilizados para su asimilación. Copias de los exámenes, prácticas, investigaciones, fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades y recomendaciones.

Los cuestionarios de evaluación y autoevaluación contienen preguntas cerradas y abiertas para que los participantes puedan opinar, es un cuestionario de tipo valorativo, las respuestas se analizan de acuerdo a las variables y atributos a estudiar indicados por el ente acreditador en el manual de acreditación SINAES (2008). Como el proceso de Reacreditación se hizo en el año 2009, en el 2010 se actualizaron los datos por medio de un cuestionario (anexo 1) que fue llenado por los estudiantes, de segundo año hasta licenciatura.

Segunda Etapa

En la segunda etapa se presentan los resultados del análisis de estas investigaciones ante los participantes, sistematizados en un informe, mediante correlaciones se comparan los informes de diferentes años. Esta es una etapa cualitativa en la que se realizan reuniones, se presentan los resultados, se recopila información por medio de una comunicación más personalizada, valorando cada parte del informe y los comentarios emitidos por los participantes.

En la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información se ha realizado en dos ocasiones este proceso de acreditación. En el año 2004 se realizó la primera autoevaluación de la carrera, se recibió la visita de los pares académicos evaluadores y se aprobó la acreditación en el año 2005. A partir de ese año, anualmente se repite la primera etapa de autoevaluación, pero con una muestra de los participantes para dar seguimiento y conocer ampliamente la evolución del proceso educativo desde la percepción de todos los actores.

Para el año 2009, era necesario reacreditar la Carrera, por lo que se utilizaron los insumos de todas las investigaciones anteriores para evidenciar los logros de aplicar los modelos del SINAES como indicadores determinantes de la calidad de la Carrera de bibliotecología y documentación.

El resultado de este trabajo es un proceso de gestión ordenado, documentado y sistemático que identifica los problemas con claridad y es un canal de comunicación permanente entre los participantes del proceso educativo.

Resultados

Fortalezas

En un estudio de esta naturaleza, las fortalezas son muchas, pues si no se cumple con los parámetros de calidad, la carrera no podría intentar obtener el certificado de acreditación, por tanto, en este informe se hace mención de las fortalezas en general, pues el informe de SINAES contiene 120 indicadores para medir la calidad, cada uno de ellos con diferente peso y puntaje, que por lo general van de 1 a 15 (cuatro no puntúan)

En el caso de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, se destacan las siguientes fortalezas:

- Personal académico calificado y procedente de diferentes instituciones con amplio conocimiento,
- Actualización,
- Un plan de estudio acorde con las necesidades,
- Gran capacidad de retener estudiantes que no estaban interesados en la carrera,
- Infraestructura adecuada,
- Biblioteca: Recursos profesionales y documentales apropiados,
- Beneficios para los estudiantes: becas, asociación; cuatro opciones de graduación a nivel de licenciatura,
- Aumento de proyectos de investigación
- Informe de Reacreditación muy completo y acertado, refleja claramente la realidad de la Escuela
- Excelente desempeño del personal administrativo y de la Gestión.

La gestión en la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información ha sido ampliamente documentada y evaluada, se han consignado documentos sobre el trabajo de calidad que se realiza, los mismos facilitan realizar estudios de seguimiento y análisis que no se podían elaborar antes de la acreditación, por ejemplo, se dispone de los informes de cada uno de los cursos impartidos de la Carrera desde el año 2003, con opiniones, comentarios, sugerencias y conclusiones de los académicos que los impartieron, enriqueciendo el trabajo año con año al compartir estas con todo el personal de la Escuela, luego de la sistematización de las mismas, mediante oficios y en Asamblea de Académicos.

Debilidades¹

Para efectos de la acreditación, las debilidades son indicadores de que no se cumple con los estándares de la acreditación y son determinantes, pues calidad es manifiesta por el grado de incumplimiento de los mismos. Por eso se da especial atención a las mismas y se proponen planes de mejoramiento.

Comparando las diferentes evaluaciones realizadas año tras año en Bibliotecología, se puede afirmar que se mantienen las debilidades en la carrera a pesar de los esfuerzos. Resulta interesante que la mayoría de debilidades son responsabilidad institucional y se repiten en las otras carreras acreditadas, las mismas son:

Responsabilidad de la Escuela

¹ Anotamos solo las debilidades pues son determinantes para recibir la reacreditación.

- Problemas de comunicación (estudiantes-Escuela; Escuela-País: Promoción de la Carrera)
- Investigación: no se revierte en la docencia, fortalecer
- Producción una única revista, endógena, sin sello editorial
- Trabajo final de graduación, un cuello de botella y asesoría para Trabajo Final de Graduación
- Falta de preparación de cuadros de relevo

Responsabilidad Institucional

- Manejo del idioma inglés
- Salarios competitivos al ingresar en la academia
- Necesidades de infraestructura: soda para la Facultad y espacio para los(as) académicos(as)
- Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras: limitado espacio
- Falta de programas de movilidad académica nacionales e internacionales
- Lenta actualización del Plan de Estudio
- Deserción de estudiantes (otros intereses profesionales)

Los resultados, a pesar de mantener estas debilidades son muy positivos. Según Barbosa (2009) “Se presentan seis debilidades o necesidades “viejas”, identificadas desde 2005 que se mantienen, a pesar de los esfuerzos realizados, 15 debilidades superadas que ya no aparecen en la columna correspondiente al 2009, y, por último, 10 debilidades son nuevas, surgen porque con la aplicación del nuevo manual de SINAES se amplía mucho la cantidad de aspectos a evaluar.”

Conclusiones

El mayor logro de la acreditación es que da oportunidad a los participantes en el proceso educativo, a nivel institucional y nacional, de opinar sobre la calidad y como todos sabemos muy bien de que se trata la calidad, en un acto de esta naturaleza, estos espacios de opinión se convierten en críticas, son exigencias, son órdenes de mejora, son quejas y son por tanto, congruentes con los intereses de las autoridades y definitivamente, la institución tiene un compromiso de atenderlas pues son el mejor insumo para medir la calidad, si no se atienden se convierten en el siguiente reclamo ¿No es que están acreditados, entonces porqué ...?.

Este es un rompimiento con la forma de trabajo anterior a la acreditación de la carrera, al dar voz y voto se provoca una generación de ideas innovadoras para atender las diferencias de opinión y las necesidades que surgen, en pro de soluciones conciliadoras, que permitan, tal como expone el Modelo Pedagógico de la Universidad Nacional (2006) aprender a aprender, aprender a ser y aprender a convivir de manera permanente, asumiendo y

desarrollando la docencia como un proceso complejo, multidireccional, mediante el cual se construyen e intercambian conocimientos.

Como dice Mo Sung: *“En el diálogo de las diversas perspectivas podemos acercarnos más a la comprensión más adecuada de lo real. Y el diálogo entendido aquí como encuentro de las personas que hablan sobre el mundo o un problema específico, no para imponer su perspectiva sobre el otro, que debe callarse y aceptar, sino para comprender mejor y solucionar el problema o mejorar el mundo”.*

Por tanto, la medición de indicadores y cumplimiento de estándares, facilitan conocer el contexto, pero, no son lo más importante, debe complementarse con el aspecto humanista, cualitativo, con la convivencia en la comunidad educativa, con observaciones y análisis que permitan la profundización de las situaciones y realidades en cada persona, de cada detalle, en cada una de las áreas de trabajo y la comprensión ética del impacto del proceso, para poder afirmar que ese espacio es el adecuado para crecer y aportar al mundo.

Falta mucho por hacer, pero, se hace mucho, los esfuerzos para demostrar por medio de la acreditación de la calidad de la enseñanza de la bibliotecología en la Universidad Nacional, la oferta adecuada y la gestión de puertas abiertas, de continua atención y escucha, son el desafío diario para dar sentido a la profesión y a la vida.

Referencias bibliográficas

- Barboza, L. (2009) Proceso de autoevaluación de la Carrera de Bibliotecología y Documentación para la reacreditación, 2008. En: Boletín Bibliotecas. Vol. 1, no. 2. Publicado en:
http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/index.php?option=com_content&task=view&id=246&Itemid=500
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2005) Informe de acreditación. Heredia: UNA.
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2007) Informe de gestión académica. Heredia: UNA.
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2006) Informe del grado de cumplimiento del POA 2006. Heredia: UNA.
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2007) Informe del grado de cumplimiento del POA 2007. Heredia: UNA.
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2007) Plan estratégico. Heredia: UNA.
- Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2006) Primer informe de cumplimiento del plan de mejoramiento. Heredia: UNA.

Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información (2008) Segundo informe de cumplimiento del plan de mejoramiento. Heredia: UNA.

Mo Sung, Jung (2006). Educar para reencantar la vida. Petrópolis: Vozes.

Santos Guerra, M. (2006). Currículum oculto y aprendizaje en valores. España: Guerra.Universidad de Málaga.

Sequeira, A. La construcción del currículo: una opción ética. Consultado en:
<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cielac/human/segue.rtf>

SINAES (2008). Manual de acreditación. San José, C.R.: SINAES. Consultado en:
http://www.iesalc.unesco.org.ve/acreditacion/costa%20rica/ManualdeAcreditaci%F3n%20sinaes_texto_2.pdf

Universidad Nacional (2006). Modelo pedagógico de la Universidad Nacional. En:
<http://www.una.ac.cr>.