



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

Máster Aracelly Ugalde Víquez²
Licda. Lucrecia Barboza Jiménez³

Resumen

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

Se hace una comparación entre los dos procesos evaluadores desde el punto de vista de dos sectores específicos, empleadores(as) y

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

² Directora de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Universidad Nacional (Costa Rica).

³ Académica de la Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información, Universidad Nacional (Costa Rica).

graduados(as). Además, se presentan las opiniones aportadas por cada uno de los sectores, como modo de análisis parcial de impacto social de los programas educativos en la comunidad bibliotecológica, como primer insumo para crear conciencia de la importancia de estos estudios en el nivel institucional y nacional.

Palabras Clave

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

Abstract

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

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

Keywords

Opinion research; Educational programs; Library; Self-evaluation; Employers; Graduates; School of Library, Documentation and Information of the National University, Costa Rica.

1. Introducción

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

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

2. Antecedentes de la Situación

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

En Costa Rica, lo que se ha adelantado sobre esta temática se refiere parcialmente a estudios de opinión de los(as) egresados(as) y de los(as) empleadores(as) acerca de la formación con la que los(as) profesionales enfrentan los retos en las bibliotecas. Estos estudios se llevaron a cabo

como parte de las necesidades y obligaciones que exige el proceso de acreditación de la carrera de Bibliotecología y Documentación.

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

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

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

3. Aspectos Metodológicos

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

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

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

a. Sectores que Participaron en los Procesos de Ambos Años

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

2005

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

Empleadores(as): se consultó a todos(as) los(as) directores(as), coordinadores(as) y jefes(as) de Unidades de Información Documental

donde trabajaban los(as) graduados(as) de la Escuela, durante el período 2000-2004, para que completaran la encuesta de autoevaluación. 14 personas contestaron el cuestionario.

2009

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

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

b. Instrumentos y Procesamiento de la Información

En la recolección de datos, se utilizaron encuestas estructuradas en formato impreso, para el estudio del 2005, y en formato digital, para el 2009. Todas las encuestas fueron resueltas mediante el acceso a Internet, con la distribución de códigos a los(as) participantes. Dichos instrumentos para la recolección de la información se elaboraron, como se indicó antes, a partir de los requisitos del manual de acreditación y se ajustaron a las características y necesidades de la carrera.

Todos los instrumentos usados fueron revisados por el personal de la Escuela. Se confrontaron las preguntas con las evidencias que contempla el documento del SINAES, llamado "Lineamientos del modelo del SINAES para la acreditación oficial de carreras de grado". Posteriormente, esos instrumentos fueron validados.

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

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

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

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

Con base en la información obtenida se realizó un análisis y una valoración de fortalezas y debilidades considerando los criterios, estándares y evidencias solicitadas por el SINAES, con la participación del personal y los(las) estudiantes de la Escuela. Durante los dos procesos, se contó con la asesoría del Programa de Diseño y Gestión Curricular de la Universidad Nacional (PDGC).

4. Impacto de los Programas Educativos en la Comunidad Bibliotecológica: Opinión de los(as) Graduados(as)

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



2005

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

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

El total de graduados(as) de bachillerato y licenciatura de 1999 al 2003 es de 128 personas, como se muestra en el siguiente cuadro:

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

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

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

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

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

- La mayoría de los(as) graduados(as) dedicaba tiempo completo al estudio de la carrera de Bibliotecología, sin interrupciones en dicho estudio, y el resto estudiaba tiempo parcial.
- Los(as) graduados(as) que respondieron estar muy satisfechos(as) con la carrera indican los siguientes motivos: la carrera llenó sus expectativas en los niveles profesional y personal; cuenta con capacitación para laborar en cualquier campo bibliotecológico; hay una valoración positiva de los(as) académicos(as) y del ambiente de la Escuela, por su experiencia en el desarrollo laboral y el personal.
- Las razones principales enunciadas por los(as) graduados(as) para seleccionar la carrera de Bibliotecología y Documentación son las siguientes: el servicio al(a) cliente(a)/usuario(a), proyección e importancia que tiene la información en el entorno mundial, trabajo que realizaba en una biblioteca, oportunidad de estar actualizada en cualquier ámbito, carrera de gran demanda laboral, recomendación de personas, interés personal, satisfacción por el plan de estudio y facilidad de ingreso.
- Casi la totalidad de los(as) encuestados(as) trabajaron al mismo tiempo que estudiaban y muchos(as) de ellos(as) manifiestan que su trabajo estaba estrechamente relacionado con la carrera de Bibliotecología. Un porcentaje menor trabajaba en otra especialidad. Estos datos demuestran que, aun sin poseer un título, existe demanda de la profesión. Otro aspecto importante es que se puede percibir que los(as) bibliotecólogos(as) se mantienen laborando prácticamente en la misma institución, desde que estudiaban o, en su efecto, desde el primer trabajo.
- Muchos(as) de los(as) entrevistados(as) consideran que sí existían oportunidades de trabajo cuando se graduaron. Además, opinan que las mayores oportunidades de trabajo en el campo de la Bibliotecología están primero en el sector público y luego en el sector privado.

- A pesar de que la profesión tiene gran demanda, como se ha analizado anteriormente, no cuenta con una remuneración alta.
- Respecto al nivel de satisfacción en relación con la situación profesional actual, un poco más de la mitad manifiesta estar muy satisfecha por razones tales como: la realización en la labor que desempeñan, la puesta en práctica de todos los conocimientos adquiridos, el aporte que la carrera le da a la sociedad y la valoración que se le da a la profesión. Otra parte agrega estar satisfecha porque obtuvo una excelente formación, porque aplica los conocimientos y por la justa remuneración. Un porcentaje pequeño dice estar algo satisfecho y justifica su calificación con razones como: la necesidad de concluir la licenciatura, los salarios bajos en comparación con otras carreras y la no ocupación de un puesto de acuerdo con su especialidad.
- Menos de un 50% de los(as) entrevistados(as) tenía la carrera de Bibliotecología como primera opción al ingresar a la universidad; el resto estaba interesado(a) en otras carreras antes que en ésta.
- La mayoría de los(as) graduados(as) está muy de acuerdo con que la carrera los(as) preparó para el desempeño profesional. Ellos(as) se apoyan en que se les brindaron los conocimientos necesarios para aplicarlos en su trabajo profesional, y en que han logrado desempeñarse de forma independiente y satisfactoria. Además, recibieron apoyo por parte de la Escuela. No obstante, indican que es conveniente que la carrera imparta cursos en otras áreas, particularmente en educación, para trabajar mejor y obtener beneficios salariales. Asimismo expresan que el perfil de salida del(de la) bibliotecólogo(a) debería tener más proyección social.
- Los(as) graduados(as) encuestados(as) dicen que la carrera aportó mucho en su formación profesional y personal e indican que la carrera contribuyó al darles nuevos conocimientos. Por otra parte, con opiniones igualmente representativas y en orden de

prioridad, dicen que la carrera aportó en el desarrollo de sus habilidades y destrezas técnicas; habilidades para las relaciones humanas y trabajo en equipo; habilidades para la investigación; habilidades de liderazgo; oportunidades de salario y promoción, y capacitación para la negociación.

- A pesar de que en el plan de estudio la descripción de los cursos es claramente diferente para cada uno de estos, los(as) encuestados(as) revelan que existe cierta repetición de los contenidos de los cursos de la carrera. Los principales cambios que proponen para que el plan de estudio esté más relacionado con su ejercicio, se enfoca en aspectos como: alta tecnología (TIC, manejo de redes, telecomunicaciones), investigación, gestión de la información, cursos en educación, manejo del idioma inglés, mercadeo, administración de proyectos y propiedad intelectual.
- La fortaleza más relevante para los(as) graduados(as), en el plan de estudio, es el área tecnológica (manejo de recursos tecnológicos). Además, otras fortalezas identificadas son: los(as) académicos(as) valorados(as) por su preparación académica; profesionalismo; relaciones humanas y uso de metodologías modernas; un plan de estudio innovador, actualizado acorde con los cambios del entorno; la práctica dirigida y cursos prácticos que facilitan el ejercicio en el campo. Otros aspectos positivos del plan de estudio son: los cursos tanto en el área de procesamiento de la información como del(de la) cliente(a) y los horarios flexibles que permiten combinar los estudios con el trabajo.
- Las opiniones de los(as) graduados(as), referentes a las debilidades del plan de estudio, son las siguientes: la carencia y la poca actualización del equipo tecnológico; la repetición de contenidos en los cursos; la deficiencia en la infraestructura física; el poco énfasis y la escasa orientación en el área de investigación, en el nivel de licenciatura y la ausencia de cursos pedagógicos para un reconocimiento profesional de los(as) que trabajan en

el Ministerio de Educación Pública. Se suman a lo anterior otras deficiencias como la falta de una biblioteca especializada en el campo y la inflexibilidad del plan.

- En cuanto a la existencia de las publicaciones de la carrera de Bibliotecología, la mayoría manifiesta que las conoce y valora positivamente los niveles académico y profesional de estas.
- Solo la mitad de los(as) graduados(as) tiene conocimiento de que la carrera realiza congresos, seminarios y talleres, y opina positivamente sobre los niveles académico y profesional de estos.
- Los(as) graduados(as) manifiestan especial interés en recibir capacitación tecnológica (redes, telecomunicaciones, creación de páginas web, Internet, paquetes tecnológicos para bibliotecas). Otras necesidades, en orden de prioridad, son las siguientes: gestión de bibliotecas y de servicios de información; formación de lectores(as)/usuarios(as)/clientes(as); procesamiento de la información automatizada; mercadeo de servicios y productos de información; conservación y restauración de documentos, y manejo del idioma inglés.
- Los(as) graduados(as) opinan que la carrera no ha tenido mecanismos efectivos de divulgación; es por interés personal que se han informado, ya sea antes o después de ingresar a aquella. Consideran que algunos panfletos distribuidos por la Escuela les han ayudado a conocer la carrera, con la limitación de que no aclaran que faltan las materias de docencia para trabajar como grupo reconocido en el Ministerio de Educación Pública. Otros(as) dicen que la información obtenida de la carrera se relaciona directamente con el campo de trabajo. Sugieren desarrollar estrategias para promocionar y divulgar la carrera, así como coordinar con el Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica la difusión de información importante como bolsas de trabajo, seminarios, etc.

2009

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

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



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

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

Cuadro No. 2
Universidad Nacional
Escuela de Bibliotecología, Documentación e Información
Cantidad de graduados(as) según el título obtenido
1979-2009

| Año | Técnico | Diplomado | Bachillerato | Licenciatura | Total de titulaciones |
|------|---------|-----------|--------------|--------------|-----------------------|
| 1979 | 33 | | | | 33 |
| 1980 | 35 | | | | 35 |
| 1981 | 34 | | | | 34 |
| 1982 | 35 | | | | 35 |
| 1983 | 32 | | | | 32 |
| 1984 | 4 | 27 | | | 31 |
| 1985 | 1 | 41 | | | 41 |

| | | | | | |
|--------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| 1986 | | 25 | | | 25 |
| 1987 | | 28 | | | 28 |
| 1988 | | 19 | | | 19 |
| 1989 | | 22 | | | 22 |
| 1990 | | 11 | | | 11 |
| 1991 | | 14 | 15 | | 29 |
| 1992 | | 19 | 5 | | 24 |
| 1993 | | 27 | 11 | | 38 |
| 1994 | | 30 | 15 | | 45 |
| 1995 | | 22 | 11 | | 33 |
| 1996 | | 14 | 33 | | 47 |
| 1997 | | 13 | 14 | | 27 |
| 1998 | | 15 | 22 | | 37 |
| 1999 | | 12 | 8 | 2 | 22 |
| 2000 | | 10 | 26 | 5 | 41 |
| 2001 | | 27 | 24 | | 51 |
| 2002 | | 26 | 41 | 3 | 70 |
| 2003 | | 14 | 22 | 3 | 39 |
| 2004 | | 10 | 28 | 7 | 45 |
| 2005 | | 9 | 17 | 3 | 29 |
| 2006 | | 18 | 13 | 6 | 46 |
| 2007 | | 27 | 24 | 6 | 57 |
| 2008 | | 25 | 3 | 1 | 29 |
| Total | 174 | 505 | 332 | 36 | 1047 |

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

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

- Los(as) graduados(as) de la carrera de Bibliotecología y Documentación no presentan dificultad para conseguir trabajo; aun sin concluir sus estudios pueden insertarse en el mercado laboral. Trabajan principalmente en el sector público, realizando actividades concernientes al campo de la Bibliotecología y en jornada de tiempo completo. Además, se encuentran satisfechos(as) con las funciones que realizan.
- Existe gran aceptación de los(as) graduados(as) en el contexto laboral. Sin embargo, se percibe que hay desconocimiento y poca valoración de la carrera, posiblemente por estereotipos, falta de

cultura informativa y ausencia de políticas de información que propicien el fomento del valor de la biblioteca y la lectura.

- Los(as) graduados(as) opinan que el plan de estudio contempla temas actualizados, integra aspectos éticos y se encuentra acorde con los conocimientos previos de las personas de nuevo ingreso.
- Las contribuciones teórica y práctica de los cursos, así como el desarrollo de destrezas, de pensamiento científico e implementación de habilidades son positivas para las relaciones humanas y el trabajo en equipo, pues permiten que los(as) graduados(as) laboren eficientemente; es decir, que existe correspondencia entre la formación que ellos(as) recibieron y su desempeño profesional.
- Se reconoce que el plan de estudio proporciona las competencias necesarias (elementos cognitivos, actitudinales y destrezas) para proseguir formándose en la disciplina bibliotecológica y en otras áreas de conocimiento.
- El orden y la distribución de los cursos, en el plan de estudio, se consideran apropiados y ofrecen las posibilidades de graduarse en el tiempo establecido.
- Es insuficiente la formación en el idioma inglés. Además, se considera que debe haber cursos en el área de educación, para los(as) que se desempeñan en el campo de bibliotecas educativas.
- Hay correspondencia de la información, que recibieron los(as) graduados(as) por parte de la Universidad y del plan de estudio, con la realidad nacional.
- Los(as) docentes estimulan el aprendizaje en los(as) estudiantes y muestran tener amplio conocimiento de su disciplina.

- Los(as) graduados(as) no están enterados(as) totalmente de las publicaciones que producen los(as) docentes ni de las actividades que organiza la Escuela. Es probable que esta situación se deba a los medios con los cuales se comunica la información.

5. Impacto de los Programas Educativos en la Comunidad Bibliotecológica: Opinión de los(as) Empleadores(as)

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

2005

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

- a. Información general
- b. Valoración de la carrera
- c. Comentarios adicionales

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

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

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



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

2009

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

- a. Información general:** nombre, empresa o institución, tipo de institución, puesto, tiempo de servicio en el puesto, cantidad de graduados(as)



de la carrera de la UNA que laboran o laboraron en la empresa o institución, cantidad de graduados(as) de la carrera (pero de otra universidad) que laboran o laboraron en la empresa o institución.

b. Valoración de la carrera: características que buscan en los(as) profesionales de la carrera, cumplimiento de estas características por parte de los(as) graduados(as) de la UNA, valoración del grado de formación, valoración del desempeño comparado con graduados(as) de otras universidades, fortalezas de los(as) graduados(as) de la UNA, debilidades de los(as) graduados(as) de la UNA, aspectos que deberían incluirse en el plan de estudio de la UNA, congruencia entre el perfil profesional de los(as) graduados(as) y los requerimientos profesionales de la organización donde trabajan, conocimiento y valoración de diversas actividades realizadas por la UNA en el campo de la carrera, pertinencia de continuar formando profesionales en la carrera, nuevas características deseables en los(as) graduados de la UNA.

c. Comentarios Finales

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

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

- Los datos generales de los(as) empleadores(as) entrevistados(as) son los siguientes: la mayoría proviene de instituciones públicas, principalmente de la Universidad Nacional y de la Universidad de Costa Rica. El resto procede de diversas instituciones privadas. El tiempo de servicio de estos(as) empleadores(as) en el

puesto de jefatura, dentro de la institución a la que pertenecen, es en promedio 12.43 años.

- Respecto a la cantidad de empleados(as) graduados(as) de la Universidad Nacional, que laboran o han laborado en las instituciones evaluadas, el promedio es 5.9 personas. Además, en relación con la cantidad de empleados(as) graduados(as) de otras universidades que laboran o han laborado en dichas instituciones, el promedio es 5.24 personas.
- Las características que buscan los(as) empleadores(as) en los(as) profesionales de la carrera son muy diversas. La capacidad de trabajo en equipo es la característica más buscada, seguida por la creatividad, una sólida formación profesional y el dominio de la tecnología. También son importantes las relaciones interpersonales, la competencia y el dominio de la especialidad. Para algunos(as) son indispensables la buena comunicación, la proactividad, el manejo del inglés, la responsabilidad, el compromiso, los conocimientos, las habilidades, las destrezas y una actitud positiva. Otras características que buscan son: aptitudes, amabilidad, iniciativa, disponibilidad, liderazgo, conocimientos de la técnica y la práctica, vocación, apertura al cambio, innovación, actualización y superación.
- La mayoría de los(as) empleadores(as) coinciden en que los(as) graduados(as) de la Universidad Nacional cumplen con las características que buscan, a la hora de contratar personal para sus respectivas instituciones.
- Algunos comentarios de los(as) empleadores(as) coinciden en que los(as) graduados(as) de la UNA cumplen satisfactoriamente con el trabajo. Otros(as) opinan que son personas con gran disponibilidad y que reúnen las características buscadas a la hora de contratar personal.

- La evaluación de los(as) empleadores(as), sobre el grado de formación de los(as) graduados(as), es positiva. Los rubros mejor valorados son la capacidad de adaptación a nuevas tecnologías y la capacidad que demuestran para resolver problemas. Otros aspectos que merecen una valoración alta son: capacidad para toma de decisiones, iniciativa, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, expresión oral y escrita, y capacidad para trabajar en equipo.
- El desempeño de los(as) graduados(as) de la UNA es igual al de los(as) graduados(as) de otras universidades respecto a: relaciones interpersonales, aspectos éticos, proactividad, liderazgo, puntualidad, responsabilidad y compromiso. Es interesante señalar que un buen porcentaje de los(as) empleadores(as) consideran que la proactividad es una característica importante de los(as) profesionales de la UNA; por el contrario, el liderazgo es considerado deficiente.
- Para casi la totalidad de los(as) empleadores(as) el desempeño de los(as) graduados(as) de la Universidad Nacional satisface las necesidades de la organización donde trabajan.
- La fortaleza predominante en los(as) graduados(as) de la carrera es el manejo de las tecnologías; en segundo lugar, los conocimientos técnicos; en tercer lugar, la disposición y, en cuarto lugar, la atención de usuarios(as). Otras fortalezas señaladas son: apertura al cambio, inventiva, habilidades y destrezas en el trabajo con niños(as) y personas mayores, compromiso con el trabajo, proactividad, exigencia propia, valores empresariales, persistencia, amplitud de opinión, dinamismo, buena actitud, sociabilidad, apertura, sensibilidad, humanismo, fortaleza en el servicio de información, comunicación, formación, ser buenos(as) referencistas y aptitud.
- Por otra parte, las debilidades más notorias en los(as) graduados(as) de la UNA son: el manejo de idiomas, los conocimientos técnicos,

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

- Los(as) empleadores(as) consideran que se deberían incluir algunos aspectos en el plan de estudio de la carrera de la UNA, para lograr un mejor desempeño de los(as) profesionales. Algunos aspectos son los siguientes: ética profesional; liderazgo; tecnología; inglés; gestión de recursos; técnicas de promoción, animación y fomento de lectura; trabajo en equipo; clasificación LC y catalogación; organización de la información; mejoramiento de lo que ya se está dando; planificación de actividades; análisis FODA de bibliotecas; administración de proyectos; fomento de un Programa de Educación Continua; pasantías al exterior; prácticas que ayuden a ampliar el conocimiento; técnicas de investigación; conservación y restauración; cooperación; servicio al(a la) cliente(a); gestión en general (financiera, tecnológica, etc.); innovación; relaciones interpersonales; valores administrativos; trabajo con fuentes no tradicionales de información; administración; toma de decisiones; política y sociedad; resolución de conflictos; presentación de proyectos; evaluación de servicios; conocimiento y capacitación en el uso de *software* libre para el procesamiento y manejo de información; currículo basado en competencias (Propuesta de la Comunidad Económica Europea)

e incluir en la práctica profesional un cuestionario con habilidades tanto técnicas de la profesión como habilidades personales.

- Un alto porcentaje de los(as) empleadores(as) considera que existe congruencia entre el perfil profesional del(de la) graduado(a) de la carrera de la UNA y los requerimientos profesionales de la organización en la que trabajan.
- Además, muchos(as) de los(as) empleadores(as) conocen y valoran las actividades, eventos de capacitación, seminarios, congresos, proyectos o publicaciones que ha realizado la Universidad Nacional en el campo de la carrera.
- Por último, para los(as) empleadores(as) existe una serie de características nuevas que son deseables en los(as) profesionales de Bibliotecología formados(as) en la Universidad Nacional: idiomas (inglés); manejo de tecnología de punta; trabajo en equipo; innovación; conocimientos actualizados; incentivo de la investigación; excelencia en la ejecución de labores; fomento de la lectura; más conciencia de la importancia de la profesión; participación activa y decidida en la vida pública; actitud profesional; creatividad; seguridad; dinamismo; interés en la carrera; competencia para trabajos interdisciplinarios; formación en investigación documental; competencia; expresión oral y escrita; relaciones interpersonales; vocación intelectual; fluidez tecnológica; manejo, conocimiento y creación de sistemas de información; mejoramiento de las características que ya se tienen; más emprendimiento; capacidad de toma de decisiones; valores; crecimiento personal; ética; compromiso con la sociedad; manejo de paquetes informáticos específicos (e.g. *End Note*, y otros); iniciativa; determinación y priorización de elementos críticos en la unidad de información y la organización en general; visualización de nuevas oportunidades del entorno y su aplicación en la organización; creación de habilidades para negocios desde el punto de vista de proyectos de información; control de la documentación, sobre todo con las normas internacionales de

calidad; incursión en nuevos lugares de trabajo para diversificar las características; comprensión del momento histórico y de las exigencias sociopolíticas.

6. Conclusiones

De los Dos Procesos

Graduados(as)

- En el proceso de reacreditación, se obtuvo la colaboración de más personas, tanto graduados(as) como empleadores(as), que en el proceso de acreditación. Dicha circunstancia puede obedecer a que, en el 2009, las personas involucradas contaban con más información y mayor conciencia de la importancia de la autoevaluación así como de su influencia en el mejoramiento de la carrera y la Escuela.
- La Escuela de Bibliotecología sigue graduando, en mayor cantidad diplomados(as) y bachilleres, debido a que muchos(as) no logran concretar sus estudios en licenciatura; sin embargo, el porcentaje de licenciados(as) se ha mantenido constante en los últimos años.
- Un dato curioso que caracteriza el estudio de la Bibliotecología es que, aunque muchos(as) estudiantes continúan eligiendo la carrera como segunda o tercera opción, la mayoría permanece en ella y llega a graduarse con un alto nivel de satisfacción.
- Muchos(as) de los(as) entrevistados(as) hasta la fecha han sido personas que trabajan al mismo tiempo que estudian y la mayoría de ellos(as) encuentra trabajo en el área, antes de obtener un título, lo que demuestra gran demanda de la profesión.
- Las oportunidades del mercado laboral para los(as) graduados(as) de la carrera siguen siendo numerosas. La mayoría de las personas que no trabajan, cuando están estudiando, logran encontrar campo laboral al

poco tiempo de graduarse. El sector público es el que sigue reclutando, en mayor cantidad, a los(as) profesionales de la disciplina.

- Otro aspecto que se sigue ratificando es que los(as) graduados(as) consideran que la carrera los(as) preparó para el desempeño laboral, pues les ofrece los conocimientos teórico-prácticos necesarios para su buen desempeño, así como el desarrollo de sus habilidades y destrezas, esas que los(as) capacitan para enfrentarse al mercado laboral actual.
- En el proceso de autoevaluación del 2004, los(as) graduados(as) encuestados(as) revelaron que existía cierta repetición en los contenidos de los cursos y que era necesario incluir otros temas de actualidad como las TIC, gestión de la información, cursos en educación, manejo del idioma inglés, mercadeo, administración de proyectos y propiedad intelectual. Al respecto, el plan de estudio se reestructuró e incluyó dos énfasis de estudio, a saber: Gestión de la Información y Tecnología de la Información y la Comunicación. Además, se incorporaron cursos sobre gestión de proyectos, mercadotecnia y propiedad intelectual, estos dos últimos en el nivel de licenciatura y, en el caso del inglés, se estableció un convenio con la Escuela de Literatura para brindarle a los(as) estudiantes cursos de inglés intensivo. Por otra parte, se elaboró un plan de estudio para la carrera de Bibliotecología Pedagógica, que viene a cubrir las necesidades de aquellos(as) que laboran en el sector educativo.
- Entre las fortalezas del plan de estudio anotadas por los(as) entrevistados(as), resaltan la innovación y actualización que presenta dicho plan, la preparación en tecnología, así como los cursos prácticos. La calidad de los(as) académicos(as) de la Escuela es otra fortaleza destacada.
- Varias de las debilidades señaladas en el proceso del 2005 han sido solventadas en el 2009. Entre ellas están las siguientes: la actualización del equipo tecnológico, la infraestructura física, el

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

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

Empleadores(as)

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

habilidades y las destrezas de los(as) graduados(as) de la Universidad Nacional son iguales a los(as) de otras universidades.

Del Proceso en General

- Resulta muy interesante disponer de estos estudios, realizados con cuatro años de diferencia, que en su momento implicaron cambios; por ejemplo, rediseñar la carrera y aplicar medidas drásticas de control y supervisión de la ejecución del plan de estudio. Dichos cambios se promovieron para garantizar que se cumpliera con las exigencias que egresados(as), graduados(as) y empleadores(as) hicieron explícitas en el proceso de acreditación.
- En este periodo, se logró superar 15 debilidades resumidas en: incorporar los fundamentos teóricos y filosóficos al plan de estudio; rediseñar la carrera; ampliar el espacio y la oferta de cursos para actualización y superación académica; adquirir y renovar equipo de última generación; aprovechar las capacidades existentes, para ofrecer actividades de educación continua, en los niveles nacional y regional, y acceder a los programas automatizados del Sistema Documental de la Universidad Nacional para que los(as) estudiantes practiquen.
- Además, se logró el desarrollo de competencias transversales y se incluyó, en los programas de los cursos, metodologías y temas sobre: fomento de la lectura; trabajo en equipo; liderazgo; creatividad; actividades extracurriculares y otras con pares académicos; revisión de la ubicación de asignaturas en la malla curricular; mejor gestión curricular, teniendo como eje la investigación; fortalecimiento de las actividades de extensión y divulgación del quehacer de la Escuela; alianzas; convenios interinstitucionales y establecimiento de un sistema de aseguramiento de la calidad. A pesar de que estas debilidades se han atendido, es necesario continuar esfuerzos para que se constituyan como fortalezas.

- Las últimas debilidades que se explicitan se refieren a: lograr una mejor preparación para el mercado laboral, ampliar el horario de los cursos, disminuir el problema de investigación (pues pocos(as) estudiantes concluyen su trabajo final de graduación) y atender la necesidad de que los(as) estudiantes sean bilingües.
- La recolección, el análisis y la elaboración de los informes de autoevaluación y acreditación son prácticas excelentes para fortalecer la cultura y el aprendizaje sobre la investigación. En la Escuela, se han realizado muchas capacitaciones sobre este tema, pues se ha considerado una debilidad; sin embargo, la práctica ha sido determinante en la formación de personal con habilidades de investigación.
- En resumen, la acreditación se constituyó en una cultura que permitió mejorar la organización de los recursos de información disponibles para la gestión de la Escuela. Se ha realizado una sistematización de datos y se ha generado una gran cantidad de información que facilita, no solo el acceso a estos, sino el conocimiento necesario para una debida aplicación y aprovechamiento de dicha sistematización.
- Somos una comunidad que escucha y propone soluciones ante las diferentes problemáticas que se presentan. Escuchamos las exigencias de la acreditación, de los(as) graduados(as), egresados(as) y empleadores(as), quienes fundamentados(as) en la evaluación y los criterios de calidad con los que debe contar la carrera, solicitan con más derecho mejoras y cambios en cualquier asunto que les afecte, pues existe una participación abierta. Consideramos que estos valores se mantienen en la conciencia de los(as) profesionales cuando sean exigentes en los puestos que desempeñan y, por tanto, ellos(as) tienen el compromiso de ser mejores ciudadanos(as) y de aportar al desarrollo nacional.
- Estamos seguras de que la sociedad costarricense y el mundo mirarán diferente la Escuela al estar acreditada. Los esfuerzos están

consolidando su posición en los niveles local, institucional, nacional e internacional; por ejemplo, esto se demuestra con la asistencia a las actividades organizadas en la Escuela, y con el interés y la credibilidad que los(as) profesionales nacionales ponen en nuestras acciones.

- Está pendiente y es un compromiso conocer científicamente la opinión de los(as) costarricenses sobre el impacto de la acreditación en la sociedad.

Referencias Bibliográficas

SINAES (2008). *Manual de Acreditación - Convocatoria año 2000*. San José, C.R.: SINAES. (Documento electrónico). Recuperado en:

http://www.sinaes.ac.cr/manual_guias/manual_acreditacion_sinaes.pdf

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

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

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

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

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

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