

# **Bibliotecas universitarias privadas en Costa Rica dentro del proceso de acreditación de carreras ante el SINAES**

*Fanny Chinchilla Ramírez, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología  
2016*

## **Resumen**

La presente investigación pretende determinar cuáles son los estándares que exige el SINAES en los procesos de acreditación, para una biblioteca universitaria privada, ya que no se detalla en un procedimiento específico ni en documentación pertinente que puntualice cuáles son los parámetros de calidad que debe cumplir la biblioteca privada. El alcance de la investigación es recopilar los estándares exigidos por el SINAES, para ser adaptados en una biblioteca universitaria privada. Se pretenden contestar las siguientes interrogantes: ¿cuáles son los estándares de calidad que deben tener las bibliotecas privadas en Costa Rica, para que cumplan con los procesos de acreditación del SINAES?, ¿cuáles son los requisitos que exige el SINAES para una biblioteca privada?, ¿qué hacen otras bibliotecas privadas en Costa Rica y en el exterior para cumplir con los requisitos del SINAES y otros entes de acreditación? El resultado generado de esta investigación es una guía para los bibliotecólogos de las unidades de información, para los encargados de coordinar los procesos de acreditación y para las autoridades universitarias; además, permite anticiparse en la obtención y mantenimiento de los estándares de calidad exigidos por el SINAES. El tipo de investigación es cualitativo, ya que requirió la recopilación y análisis de información, así como la descripción y caracterización de la documentación; y es exploratoria, pues el objeto de estudio ha sido poco estudiado y porque permite mostrar una visión general de los requerimientos del SINAES para las bibliotecas privadas universitarias. Una vez realizada la exploración documental y las entrevistas, se determinó que sí existe un listado de criterios y estándares establecido por el SINAES para el centro de información y recursos; sin embargo, es difícil de localizar en el sitio electrónico de esta institución, por la gran cantidad de documentación y procesos que contiene. Igualmente, se ubicaron normas similares a las del SINAES, exigidas por organizaciones internacionales que tienen la potestad de certificar bibliotecas.

## **Introducción**

La acreditación de carreras universitarias es un modelo de evaluación al que se someten voluntariamente las instituciones educativas, en el cual se verifican de forma integral todos los factores de una carrera y servicios que ofrece la institución educativa. El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES) es la institución que se encarga de certificar la calidad de las carreras universitarias en Costa Rica. El modelo de peritaje comprende tres fases: autoevaluación, evaluación externa y

mejoramiento continuo. Dentro de estas fases intervienen las comunidades docente, administrativa y estudiantil —independientemente de cada carrera—; no obstante, hay unidades que se involucran en todas las gestiones de acreditación, como es el caso de la biblioteca.

Por lo tanto, es necesario que esta unidad conozca cuáles son los estándares que exige el SINAES en cada proceso de acreditación, con el fin de no obstaculizar las gestiones que realiza la universidad en este sentido. Además, se requiere una normativa que detalle el esquema establecido para la fiscalización, y con base en estos requerimientos, formular proyectos que permitan una mejora continua e incluirlos en el plan estratégico anual. Asimismo, esto le permitirá a la biblioteca evaluar interna y periódicamente las metas establecidas y alinearse con las exigencias del SINAES. No obstante, no se cuenta con una estructura precisa, ni documentación pertinente que detalle cuáles son los estándares de calidad que debe contener la biblioteca para implementarlos, garantizando que la fiscalización será exitosa y que no comprometerá la acreditación en proceso.

Las gestiones de acreditación constituyen un proceso permanente de fortalecimiento de la calidad de la educación superior y son un esfuerzo conjunto que realiza la institución con el SINAES, por lo que es de vital importancia para cualquier dependencia de la universidad conocer los trámites, procedimientos y exigencias de la organización acreditadora y los estándares que debe desarrollar cada unidad.

Dentro de los manuales de acreditación se nombra a la biblioteca como visita obligada para verificar el acervo bibliográfico, suscripción a revistas, acceso a material virtual, personal profesional de la carrera de bibliotecología, equipo disponible, servicios que ofrece y estadísticas de usabilidad; sin embargo, no se establecen formalmente los criterios, condiciones y estándares por evaluar. Tampoco se cuenta con antecedentes y análisis que investiguen la relación directa de la biblioteca con los procesos de acreditación; de forma limitada, algunos artículos científicos indagan sobre las gestiones de forma general y no centrada en esta unidad.

Consecuentemente, el objetivo de la presente investigación era averiguar cuáles son los estándares de calidad que deben tener las bibliotecas de las universidades privadas, para cumplir con los procesos de acreditación del SINAES. Esto se realizó a través de la revisión bibliográfica, a fin de describir la importancia de la biblioteca universitaria; establecer la concepción del SINAES y sus funciones; e identificar lo que realizan las bibliotecas privadas universitarias en el país e internacionalmente, en busca de cumplir con estándares de calidad, tanto del SINAES como de otras organizaciones acreditadoras que pueden servir de ejemplo. Después de la revisión bibliográfica y de realizar entrevistas a funcionarios del SINAES, encargados de bibliotecas privadas nacionales y encargados de logística de las gestiones de la acreditadora nacional, se procedió con la incorporación en el plan estratégico de la biblioteca y de la institución, de los elementos ausentes que aparecen en el documento “Manual de acreditación de Grado” y de los estándares descritos por la American Library Association (ALA), con el fin de posicionar la unidad de información como una dependencia actualizada, líder en el campo y con la misión de atender y responder oportunamente las necesidades de la comunidad universitaria a la que se debe.

### **Revisión bibliográfica**

La biblioteca es una herramienta dinámica de la educación, como lo define Gelfand (1968), porque su misión es formativa, orienta la utilización de recursos de información valiosos para el desarrollo de investigaciones, apoya la función docente, y conserva el patrimonio bibliográfico y la cultura institucional.

Para disponer y ofrecer servicios y materiales a satisfacción de la comunidad universitaria, se requieren evaluaciones constantes a fin de determinar los aspectos limitantes, los riesgos, logros y cualquier circunstancia que requiera ser modificada, eliminada, creada o potenciada en la biblioteca. Parafraseando y fundamentando lo anterior en Laulié, (2010), estos cambios vienen de la mano con la transformación en la educación que obligan a la innovación curricular y a la generación de nuevas competencias para lograr vincular en el sector laboral, social y profesional a los graduandos y población adulta.

Dentro de la planificación estratégica está la evaluación, que genera una visión de la situación de la organización a niveles interno y externo, encaminada a la toma de decisiones para asignar recursos (Armijo, 2011), lo que permite ajustar y adaptar los objetivos para cumplir con las metas, tomar decisiones y —sobre todo— desarrollar una cultura de mejora continua, no como un hecho aislado, sino como un componente. La valoración es parte de la gestión estratégica de la organización, porque debe ser constante y permite una perspectiva amplia e integral en la que intervienen políticas; reglamentos; regulaciones; aspectos sociales; tiempo; costos; y recurso humano, económico y social. De acuerdo con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2009), la evaluación ayuda a la institución a la obtención de información para ajustar la programación, reorientarla y para la planificación futura.

La evaluación también podría realizarse haciendo una comparación con otras bibliotecas de instituciones similares, con el fin de superar y mejorar el desempeño; esto le permitiría proyectarse y posicionarse en el medio, pero no garantiza el aporte que requiere la institución en los procesos de acreditación. Asimismo, existen las normas o estándares de calidad, que son definidos por la Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization, ISO, por sus siglas en inglés), como el documento que proporciona requerimientos, especificaciones, directrices y características que se utilizan para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios sean adecuados para su propósito. Sus beneficios para las empresas consisten en asegurar que sus productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad, y que les permiten acceder a nuevos mercados, y nivelar el campo de acción regional e internacional (ISO, 2016).

Se entiende que los estándares de calidad son marcos de referencia o guías que aseguran que los productos o servicios que se están brindando a los clientes tienen las condiciones mínimas que el cliente espera de ellos. Usualmente, estos son el resultado de procesos definidos de aseguramiento de la calidad, que deberá ser aplicado a través de un control de calidad para certificar los niveles y grados esperados, por lo que los estándares cambian en función del servicio y cliente al que estén dirigidos. De esta forma, la certificación otorgada por la organización acreditadora dependerá del tipo de producto o servicio que brinde la institución. En este caso, Costa Rica se rige por el

Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), que a su vez obedece a la Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (RIACES).

El SINAES (2014) es el organismo autorizado por el Estado para certificar carreras en el país, y “es un sello que acredita la calidad de una carrera de educación superior y asegura una búsqueda constante de la excelencia académica” (p. 5). La acreditación es un proceso de evaluación al que se someten voluntariamente las instituciones educativas, en el cual se verifica de forma integral el programa de estudio; la infraestructura; el cuerpo docente; los estudiantes, egresados y empleadores; y los servicios que ofrece la universidad. El modelo de evaluación comprende tres fases: autoevaluación, evaluación externa y mejoramiento continuo.

La autoevaluación es un proceso de reflexión interna donde intervienen los académicos, investigadores, administrativos, estudiantes, egresados, colegios profesionales, empleadores y cualquier otra figura involucrada con el quehacer de la carrera. La evaluación externa es realizada por tres expertos del área —dos internacionales y uno nacional—, quienes validan el informe resultante de la primera fase de “autoevaluación” de esta etapa, y la evaluación en el sitio o de forma presencial en la universidad valorada. La última etapa abarca de forma conjunta el informe de las tres fases y cualquier información adicional generada durante el proceso. La decisión corresponde al Consejo del SINAES, quien otorga o no la acreditación y las condiciones en las que se concede.

Igualmente, existen otras instituciones internacionales que certifican algunas funciones y procesos de las bibliotecas, como las normas ISO 9001:2000, que se aplica a unidades de información en la educación superior; o la 11620, que incluye indicadores de desempeño, especifica y establece los requisitos de un indicador de rendimiento y proporciona orientación para ser aplicados y utilizados por las bibliotecas de todo tipo. Además, brinda una terminología estandarizada y definiciones concisas de los indicadores de rendimiento. Por otra parte, contiene descripciones concisas de los indicadores de rendimiento y de la recogida y el análisis de los datos necesarios (ISO, 2016).

La única biblioteca certificada por las Normas ISO 9001:2008 en el país es la de la Universidad Veritas. La tramitación para la renovación de la certificación se lleva a cabo de forma individual por la Biblioteca. Su certificación es para un sistema de gestión de calidad enfocado en procesos y servicios (M. Arias, comunicación personal, 5 de abril de 2016).

Por otra parte, y dentro de los mismos procesos de evaluación y mejora continua, una biblioteca universitaria podría capacitarse por medio de la American Library Association, conocida por sus siglas en inglés ALA. Esta es una autoridad en materia de información y su misión es "proporcionar liderazgo para el desarrollo, promoción y mejora de los servicios bibliotecarios y de información y la profesión con el fin de mejorar el aprendizaje y garantizar el acceso a la información para todos" (traducción libre) (Association of College and Research Libraries, 2011, p. 1).

Esta organización formuló un listado de estándares que toda biblioteca universitaria debería considerar para orientarse, conjuntamente con los del SINAES, para contribuir en el avance de la educación superior, demostrar su valor y contribución al desarrollo educativo y a la institución a la que pertenece, y para enfrentar los constantes y necesarios cambios en la formación universitaria.

El modelo de la ALA fue desarrollado a través del estudio y de las tendencias en las bibliotecas de la educación superior, y sobre las prácticas de acreditación, así como de los documentos e investigaciones emitidos por la Asociación de Colegios Universitarios y Bibliotecas de Investigación (Association of Colleges & Research Libraries, ACRL por sus siglas en inglés). Esta es una dependencia de la ALA y representa a más de 11.000 bibliotecólogos de todo el mundo. Desarrolla programas, productos y servicios para apoyar la función bibliotecaria y de investigación.

Estos estándares pretenden ser una guía y su objetivo es que se apliquen en las bibliotecas de la educación superior. Incorporan nueve principios, con siete indicadores cada uno de ellos, donde evalúan la efectividad institucional y la relación de la biblioteca directamente con la organización, los valores profesionales de los bibliotecólogos, el papel

educativo, la colección, el espacio, la administración, el personal y las relaciones externas de la biblioteca.

Este esquema intenta desarrollar y medir los resultados que contribuyen a la eficacia institucional y aplicarlos para una mejora continua; así como enfatizar y avanzar en los derechos y valores profesionales de la libertad y propiedad intelectual, la privacidad del usuario y la confidencialidad, la colaboración y el servicio centrado en el usuario. También refuerza el papel formativo, considerando las bibliotecas como socias en la misión educativa de la institución a fin de desarrollar y apoyar la alfabetización estudiantil, y para que la comunidad universitaria acceda y utilice la información de manera efectiva para el éxito académico, la investigación y el aprendizaje permanente. Se busca permitir a los usuarios descubrir la información en todos los formatos a través del uso eficaz de la tecnología y organización del conocimiento, acceso a las colecciones de calidad, profundidad, diversidad y formatos, para apoyar la misión de investigación y enseñanza de la institución.

Asimismo, exige el involucramiento en la planificación y la evaluación continua de informar en la asignación de recursos y en el cumplimiento de su misión con eficacia y eficiencia. Proporciona en número y calidad el personal necesario para asegurar la excelencia y para funcionar con éxito en un entorno de cambio continuo, y mantener comunicación con la comunidad universitaria a través de múltiples estrategias, con el fin de defender, educar y promover su valor (Association of College and Research Libraries, 2011).

Ambos parámetros —ISO y ALA— son adaptables y sirven de base para el desarrollo de esta investigación, ya que cuentan con el aval de las autoridades en el tema. La descripción de requerimientos de la ALA incorpora otros elementos que complementan a la biblioteca en relación con el resto de la organización, así como el personal, espacio y colecciones. Mientras que, para las ISO, es necesario adquirir e implementar más de una norma para lograr abarcar todos los productos y servicios que se brindan en una unidad de información.

La incorporación y aplicación de cualquiera de estos dos marcos debe responder a las necesidades de la institución, a las circunstancias de su entorno y al cumplimiento de su objetivo, que es colocar la información al servicio de la comunidad a la que pertenece, de forma eficaz y eficiente. Esto lo confirma la Red de Bibliotecas Universitarias en España REBIUN (2014), al señalar que su misión es brindar el acceso y la difusión de los recursos de información, así como colaborar en los procesos de creación del conocimiento, no solo por estar involucrada en los procesos de acreditación, sino también porque representa identidad cultural para la misma institución.



## **Marco metodológico**

La muestra que se utilizó para realizar la investigación estuvo conformada por seis personas, que corresponden a tres directores de bibliotecas, un funcionario encargado de la logística de acreditaciones de universidades privadas, un par y el director ejecutivo del SINAES. Tanto los directores de bibliotecas como los encargados de logística cuentan con suficiente experiencia en procesos de acreditación, pertenecen a universidades privadas con carreras acreditadas y se encuentran involucrados en todos los procesos de acreditación. El director ejecutivo del SINAES representa una fuente de información primaria y una guía para el desarrollo de la investigación.

El tipo de investigación es cualitativo, ya que requiere la recopilación y análisis de información. Asimismo, porque se basa en entrevistas y en la descripción y caracterización de documentación. La investigación es exploratoria, porque el objeto de estudio ha sido poco estudiado, adicionalmente permitirá mostrar una visión general de los requerimientos del SINAES para las bibliotecas privadas universitarias. De la misma forma, porque expone a las comunidades involucradas —administración, directores de facultades, docentes, investigadores, bibliotecólogos, desarrollo curricular y estudiantes— la necesidad de conocer sobre las exigencias del SINAES en Costa Rica, y cuáles son los lineamientos para los procesos existentes y futuros de acreditación.

La técnica utilizada fue la entrevista semiestructurada y su objetivo principal fue determinar cuáles son los estándares que exige el SINAES en los procesos de acreditación que involucran directamente la biblioteca y si se cuenta con un marco de referencia para ajustarse al proceso. Además, de esa manera se podrá identificar lo que realizan las bibliotecas privadas universitarias en el país e internacionalmente, en busca de cumplir con estándares de calidad. Una vez recolectados los datos en las entrevistas y detallada la revisión documental, se procedió a analizar las respuestas para contestar la pregunta de investigación.

## Resultados

### Directores de bibliotecas

Dos de los tres directores entrevistados cuentan con experiencia en procesos de acreditación, el primero en quince gestiones y el segundo en tres. Las gestiones son coordinadas con la oficina de acreditación de cada universidad, y con el director de la carrera correspondiente. La biblioteca del tercer director consultado posee una certificación ISO, por lo que cuando el SINAES fiscaliza una carrera en su universidad, la biblioteca no es evaluada como en los procesos regulares, porque el trámite se realiza directamente desde la facultad respectiva, la que justifica el papel de la unidad de información ante el SINAES.

Las otras dos bibliotecas no utilizan estándares de calidad de otra organización, solamente lo exigido por el SINAES en cada proceso.

Uno de los entrevistados no cuenta con un manual de procedimientos establecido para la fiscalización de la biblioteca, el otro sí. Señalan que la preparación es constante y durante todo el proceso de autoevaluación de cada carrera por acreditar (en ocasiones puede tardar entre un año o dos). Un director de los entrevistados, considera que el componente más fuerte que involucra a la biblioteca son los recursos bibliográficos, los medios para difundir la información y los procesos que se llevan a cabo para alfabetizar a los estudiantes. No considera que sean criterios difíciles de cumplir.

Suponen estar preparados para cada inspección, porque trabajan en paralelo con la oficina encargada de las acreditaciones de cada universidad, y cuentan con al menos ocho meses de tiempo para preparar la bibliografía, recolección de evidencias de lo que demandan relacionado a la carrera, remozamiento del edificio —en caso de que se requiera—, generación de datos estadísticos propios de la biblioteca y servicios que se ofrecen.

## **Oficina de logística de acreditación**

El entrevistado se ha involucrado en cinco procesos de acreditación, y en cuatro procesos de preparación para acreditación. Ante la pregunta de si conoce cuáles son los estándares de calidad que exige el SINAES para una biblioteca universitaria privada, declara conocerlos y explica que se encuentran en el Manual de acreditación carreras de Grado, en el área de “Recursos”, componente “Centro de Información y Recursos”, criterios 2.5.1. Al 2.5.5.:

2.5.1. El personal académico y el estudiantado de la carrera deben tener acceso, al menos, a un centro de información y recursos que cuente con todos los medios y equipos requeridos por ellos.

2.5.2. El estudiantado y el personal académico deben tener acceso a publicaciones periódicas especializadas y a la totalidad de la bibliografía obligatoria de la carrera.

2.5.3. Los estudiantes y el personal académico de la carrera deben contar con acceso a redes de información académica: bibliotecas virtuales, bases de datos y revistas electrónicas, entre otras.

2.5.4. El centro de información y recursos debe estar atendido por profesionales en el área, para satisfacer las demandas de préstamo de material bibliográfico, así como la adquisición de nuevos ejemplares.

2.5.5. Debe haber un presupuesto asignado para financiar la adquisición de los materiales bibliográficos requeridos por la carrera y mecanismos de coordinación con esta, para tomar las decisiones relativas a esa adquisición.

En respuesta a la pregunta de si solicitudes del SINAES para la biblioteca son iguales en todos los procesos de acreditación, explica que el proceso de acreditación ante el SINAES supone responder a los estándares del Manual de acreditación carreras de Grado, que es el mismo para todas las carreras de grado. Sin embargo, solicitudes específicas de cómo gestionar el centro de información y recursos se derivan de los procesos de evaluación externa y de la interpretación que hace el Consejo Nacional de Acreditación de las recomendaciones de los pares académicos. Así, hay solicitudes específicas por carrera. Algunas carreras demandan un acervo físico, otras un acervo digital e infraestructura, por ejemplo.

Ante la pregunta de si se cuenta con un manual de procedimientos establecido para los procesos de acreditación del SINAES, el entrevistado dirige su respuesta al documento digital:  
[http://www.sinaes.ac.cr/images/docs/proceso\\_acreditacion/manual\\_grado\\_09.pdf](http://www.sinaes.ac.cr/images/docs/proceso_acreditacion/manual_grado_09.pdf)

En cuanto a si la biblioteca está preparada para la fiscalización del SINAES antes de cada evaluación, responde que el reto de la biblioteca es elevar la cantidad y calidad del acervo bibliográfico físico y digital, así como su constante actualización. Agrega, como recomendación, que la biblioteca debe revisar buenas prácticas de información y documentación, por disciplina, en las universidades mejor “rankeadas” del mundo, para derivar en planes y proyectos de mejora específicos.

Ante la pregunta de si considera necesario contar con una guía o manual con los estándares de calidad exigidos y confeccionado previamente por el SINAES para los procesos de acreditación, responde que cada universidad tiene la libertad de responder desde su propia filosofía y recursos, a los estándares de acreditación. En caso de elaborarse una guía para responder a estándares de calidad, debería considerar el plan estratégico de la universidad y proyectos estratégicos de expansión, estándares y criterios de agencias acreditadoras nacionales, pero sobre todo de agencias acreditadoras internacionales de diferentes disciplinas.

### **Par SINAES**

El entrevistado hace referencia a un taller que se organizó en el 2010 sobre el tema de las bibliotecas universitarias. De hecho, la idea era elaborar un manual específico sobre criterios y estándares de calidad para bibliotecas. La persona que brindó el taller era una experta de otro país y recomienda consultar directamente en el SINAES para recuperar el material de la conferencia. No recuerda si el SINAES completó este manual para bibliotecas. El SINAES acredita las carreras y no departamentos específicos, pero quizás la idea en ese momento era que pudieran existir estándares para unidades académicas y de gestión claves para las universidades, siendo la biblioteca una de estas. Quizás iba en la dirección de la acreditación institucional, que con la nueva Ley del SINAES se le otorga la potestad de acreditar no solo carreras, sino instituciones como

un todo. A la fecha, el SINAES no ha comenzado la acreditación institucional, al menos hasta donde se conoce.

Ante la pregunta de si las exigencias del SINAES para la biblioteca son iguales en todos los procesos de acreditación, explica que no se hace distinción entre universidades o carreras públicas y privadas. Sus criterios son los mismos para todas. En ese sentido, comenta que si existiera un manual de criterios para bibliotecas, no cree que fuera para "bibliotecas privadas" como usted lo pregunta. Recomienda hacer la consulta directamente al SINAES. Señala que en el Manual de acreditación carreras de Grado (así como también en Posgrados) hay un componente denominado "Centro de Información y Recursos", que pertenece a la dimensión "Recursos", y ahí se pueden ver los criterios y estándares que se aplican en una evaluación para fines de acreditación de carreras. Se solicita, por ejemplo, que todos los libros de texto estén disponibles, las tesis de los estudiantes, las publicaciones de los profesores, que existan bases de datos electrónicas, que haya personas a cargo con formación en bibliotecología, etc.

A la pregunta de si la biblioteca podría convertirse en una razón para no acreditar una carrera universitaria, responde que desde su punto de vista, la biblioteca en sí no sería un motivo para rechazar una acreditación de carrera, pero sí es un aspecto muy importante. Sí considera difícil que la biblioteca esté "por los suelos", si la calidad de la carrera en general es buena. Lo que ha encontrado es que cuando distintas áreas están deficitarias, usualmente la biblioteca es una de ellas. Considera que la biblioteca es un reflejo de la carrera, y es uno de los indicadores que pueden decir la importancia que se le da a la investigación, a la actualización continua, al trabajo académico y al impulso en general del currículum en la universidad.

### **Director del SINAES**

La entrevista fue contestada por el director ejecutivo del SINAES en conjunto con una investigadora. Con respecto a la pregunta de si el SINAES cuenta con un manual de procedimientos que determine cuáles son los estándares de calidad para una biblioteca universitaria privada, su respuesta es positiva y dirigida al sitio electrónico del SINAES, a la pestaña de Documentos y Publicaciones, al Manual de acreditación carreras de Grado, en la sección 2.5, Criterios y Estándares del Componente: Centro de Información y

Recursos. En esta área se desglosan 5 (cinco) criterios y estándares con sus respectivas evidencias. Explican, además, que el Manual de acreditación carreras de Grado se aplica a la mayoría de las carreras acreditadas por el SINAES; es un modelo de evaluación llamado CIPP, dentro del cual las carreras son valoradas en función de las siguientes dimensiones: insumos, procesos y resultados.

Dentro de los *insumos* se detallan las direcciones para la biblioteca, pero también se podría encontrar información en los criterios de *recursos*. Para efectos del SINAES y del Manual, se le designa a la biblioteca como “centro de recursos” o “centro de información”, pensando que el término es más amplio, así como en las nuevas tecnologías, las bases de datos en línea y en el acceso sincrónico y asincrónico de la información.

Estos criterios aplican para el Manual vigente; sin embargo, el SINAES cuenta con otras modalidades de evaluación para las carreras de Derecho, Arquitectura e Ingeniería. Ante la consulta de cuáles son las diferencias para estas carreras, responden que para esta modalidad de carreras los criterios son los mismos comprendidos en el Manual de Grado, más un criterio extra en un componente y un componente adicional; sin embargo, el Manual reúne todos los elementos que se requieren para los centros de información.

Explican, además, que ya se está trabajando en un nuevo modelo de evaluación y que entrará en vigencia el próximo año, por lo tanto, actualmente no está disponible al público. El cambio es conceptual, el modelo existente es descriptivo, mientras que el nuevo está enfocado en el análisis valorativo de diferentes aspectos que se consideran en las carreras, y uno de ellos es el centro de información. Se inspira en gran parte en un modelo chileno de la Universidad de Concepción, en lo referente a misión, visión no solamente de la carrera, sino también como sistema bibliotecario institucional y su vinculación con el resto de la organización. Se consideran solo algunos aspectos, ya que este es sumamente exhaustivo en cuanto a infraestructura y políticas de adquisición de materiales para nuevas carreras.

La propuesta está centrada en el concepto, en la noción de lo que es una carrera universitaria, se ven todos los servicios de apoyo para la implementación de esa carrera, por eso utilizan el término “noción” y se visualiza como un espacio académico flexible, de formación personal, ética y académica, en que se organizan sistémicamente los procesos

creativos conducentes a la formación; y, sistémicamente, porque las carreras no son entes aislados, sino más bien un complemento en el contexto de la universidad, todos los servicios deben estar vinculados a la carrera, por lo tanto, la facultad debe demostrar al SINAES que a través del proceso de formación de los estudiantes, hace uso de los servicios de la biblioteca, también qué uso y cómo utiliza los recursos del centro de información.

El SINAES no evalúa la biblioteca, este centro de información debe ser valuado primeramente por la carrera. Este organismo debe concentrar su tiempo en valorar los aspectos de la carrera, y verificar que esta unidad haga un uso responsable de los recursos y servicios, y tenga una promoción que contribuya a la formación integral, demostrando por ejemplo, que los estudiantes sean capaces de hacer una búsqueda bibliográfica, que estén preparados para referir debidamente y que sean competentes para explorar en la biblioteca todas las fuentes posibles. Si bien es el centro de información el que ofrece estos servicios, es la facultad la que debe demostrar su utilización.

La facultad debe orientar y fomentar en los estudiantes el uso de los servicios y productos de la biblioteca, el cual es un centro que contribuye en su formación; la carrera, en la construcción de ese espacio flexible, lo que está haciendo es aprovechando en el sistema, todos los elementos de los que dispone, y evidencia que la biblioteca la está alimentando debidamente.

Igualmente, dentro del marco de la nueva conceptualización de la evaluación del SINAES para el próximo año, se consideran otros aspectos dentro de la carrera, como discutir las tendencias de desarrollo profesional, que también tendrá que estar vinculado a todas las revisiones y accesos a revistas, para verificar hacia donde van esas tendencias de desarrollo desde esa perspectiva del centro de información. De tal forma que cuando el SINAES evalúe la carrera, tendrá en cuenta, por ejemplo, la coherencia de la propuesta curricular con el modelo particular de la institución. Si la universidad se fundó como una organización que pretende atender a una población particular, con una visión diferente, no es válido copiar a otra universidad, porque estaría perdiendo la esencia de su ser.

El SINAES detalla en el centro educativo, la pertenencia social y cultural, la relevancia y la trascendencia de sus acciones, la suficiencia, eficacia y equidad de sus recursos, la incidencia en el desarrollo integral de las personas y de la sociedad. Lo que pretende es que los criterios para valorar calidad tengan que ver con esos elementos: coherencia y pertenencia; es ahí donde el SINAES tiene que ver si la carrera está utilizando adecuadamente cada uno de los servicios que la universidad ofrece. Por ejemplo, si la biblioteca tiene recursos electrónicos disponibles por cuyas licencias la universidad está pagando y los estudiantes no los utilizan, no se justifica que se haga la inversión y al final la carrera y los docentes terminen fotocopiando el material que van a utilizar.

Con respecto a lo que realizan las bibliotecas en otras partes del mundo, y como ejemplo de esta vinculación entre la organización y el centro de información, se vuelve a referir al caso del sistema de bibliotecas de la Universidad de Concepción, donde tienen un sistema bibliotecario articulado, y de la que el SINAES seleccionó algunos elementos para conformar el modelo de evaluación para el próximo año, tales como gestión de la información, misión, estructura y reglamento del centro de información. Es importante que la comunidad universitaria tenga convicción de que la biblioteca es un subsistema dentro del sistema de la organización, de manera que tenga su propio plan de desarrollo, su propia estructura interna, su reglamento y servicios bibliotecarios para lograr articularse en todo el sistema bibliotecario.

También es fundamental que haya coherencia con la visión y la misión de la universidad, de lo que dependerá la gestión de la información, materiales impresos, digitales, recursos de información propios a bases de datos y acceso a otros recursos, personal competente para sistematizar información, conocimiento, estructura computacional adecuada, programa de gestión, evaluación de forma permanente de las fortalezas y debilidades de los recursos y servicios que ofrece.

Ante la pregunta de si el SINAES consiente universidades con bibliotecas certificadas bajo las Normas ISO o la ALA, responden que lo que se tiene que tener claro es que el SINAES acredita carreras e instituciones, no centros de información, para eso existen organismos que se encargan de esa función. Al acreditar, el SINAES valora lo que



la carrera requiere y recibe de los servicios que brinda la universidad. Si la institución realizó la inversión con un ente externo para que la biblioteca esté certificada, y esto demuestra la capacidad de la biblioteca para atender las necesidades de la carrera y que esta haga un mejor uso de los servicios que se ofrecen es “fabuloso”, porque la carrera se ve beneficiada; no obstante, esto no quiere decir que el SINAES no le vaya a pedir cuentas en el proceso de acreditación, porque es función de esta organización revisar que la carrera oriente a la utilización de los servicios y productos que ofrece, y forme buenos usuarios de los bienes de que dispone la institución.

Hacia la pregunta de si el nuevo modelo certificará o acreditará bibliotecas, su respuesta es que se sigue pensando por principio que su función es acreditar carreras e instituciones. Cuando evalúen a una institución, es posible que exijan que la biblioteca tenga que cumplir con esto o aquello, el registro con esto; pero ya sería un modelo diferente al que se está utilizando. Se verán las características que debe tener la biblioteca, y posiblemente ya no será un depósito de libros, sino que tiene que ser algo vivo que esté vinculado con el hacer y la gestión del conocimiento de la institución. En ese momento es cuando la biblioteca tenga que verse en esa dimensión de evaluar como parte de la valoración de la institución, pero en este momento, nosotros queremos evaluar la capacidad que tiene la carrera de hacer uso de los servicios bibliotecarios que dispone la institución.

Se tienen carreras por ejemplo, que cuando se evalúan, se advierte que el centro de información es pequeño, pero que todas las bases de datos existentes se utilizan, así como los mecanismos de gestión que se llevan a cabo para que los estudiantes tengan acceso a la red institucional, y que quienes ingresen tengan un código y puedan acceder desde su computadora a todos los libros de la biblioteca. Lo que queremos de nuevo es verificar, no tanto que los tengan en la computadora o el sistema, pero sí comprobar el uso que se hace por parte de los docentes y la misma carrera de ese material, que la universidad está invirtiendo para que el estudiante lo tenga disponible.

La gestión de la biblioteca será lograr que los estudiantes utilicen el recurso, pero es responsabilidad de la carrera que los estudiantes sepan cómo usarlo y que realmente lo hagan. Es una labor conjunta, porque de nada sirve que no vean en la biblioteca la gran

oportunidad de aprendizaje que genera para los estudiantes, a través de buenas búsquedas, utilización de las fuentes e investigación.

A la pregunta de si todas las fiscalizaciones y exigencias aplican igual para cualquier tipo de universidades, su contestación es que son iguales; les pedimos lo mismo, pero las respuestas son totalmente diferentes según la naturaleza de la carrera, de la institución y según la naturaleza de la biblioteca a la cual están accediendo los estudiantes para adquirir formación, servicios e información. Además, depende de la capacidad de la carrera para evidenciar la especificidad que tienen los servicios bibliotecarios de los que dispone, para que demuestre que hay una particularidad de su carrera. No se puede esperar que una carrera que se da en la Universidad de Costa Rica sea igual a la de ULACIT, no porque quieren competir una con la otra, sino porque tienen competencias diferentes. Entonces si la orientación de la universidad es particular, se esperaría que los aportes que propone la biblioteca sean también específicos, de forma que atiendan poblaciones diferentes y particularidades de las carreras que están ofreciendo. Aunque la pregunta es la misma, las respuestas pueden ser muy diferentes y la valoración de esas respuestas hay que verlas en el contexto en que se da. Concluye con la siguiente interrogante: ¿Qué beneficios dan los servicios bibliotecarios a la formación de los estudiantes?

Hacia la consulta de si ha ocurrido que una acreditación no se dé porque la biblioteca no cumpla con las exigencias del SINAES, responden que no tiene noticias al respecto; sí se tiene noción de lugares donde la gente dice que esa biblioteca no ofrece espacio de interacción y esto no permite enriquecer la cultura de los estudiantes, por lo que pareciera que no es una organización que cumpla con los requisitos del ser universitario. Entonces, se podría decir que una carrera que diga que está en una universidad que no tiene biblioteca, pero se las agencia para asegurarse que los estudiantes tengan acceso a bibliografía actualizada, podría pasar.

Lo que se tiene que ver es que el estudiante tenga acceso a información del más alto nivel en el ámbito en que está, con lo cual me parece que las universidades empiezan a cuestionarse cuáles servicios de información son a los que la institución debería tener acceso para no reproducir el mismo modelo de biblioteca que es lo que va evolucionando;

para lo que cuestiona: ¿Cuál es la evolución del concepto de biblioteca para pensar en que concepto nos estamos moviendo? Si nos encontramos una carrera que depende de libros exclusivamente, tiene el riesgo de desactualizarse muy rápido y podría tener una descalificación en su carrera, no por el tamaño de la biblioteca, sino por la bibliografía que está utilizando.

Los entrevistados ubican la presentación y señalan elementos importantes para el centro de información, por ejemplo: gestión de la información impresa y digital. La misión que tiene la biblioteca, el concepto de biblioteca que estamos utilizando, la visión y misión que se está trabajando. Señalan que es importante tenerlo claro. Los profesionales en bibliotecas, como especialistas de la información, deben informarse hacia donde evolucionan las bibliotecas.

No se trata de tener bibliotecas llenas de libros, sino de educar a la comunidad universitaria en la forma de hacer uso de los recursos existentes; es como instruir a los docentes que fueron enseñados en material físico, a utilizar los recursos digitales y argumentar que los servicios que se ofrecen están a la altura del tiempo. Comentan además que la biblioteca debe hacer promoción de los servicios que ofrece, porque en ocasiones no se aprovechan la infraestructura y los recursos por falta de información. No nos preocupemos si tenemos muchos libros o no, preocupémonos de ver que hayamos logrado que la carrera encuentre en la biblioteca la fuente de sabiduría que le va a dar para enriquecer la dinámica de su proceso de formación.

En respuesta a si consideran necesario un manual de procedimientos que contenga los requerimientos exigidos en las gestiones de acreditación, consideran válido contar con protocolos que orienten a mucha gente, porque esto facilitará que la biblioteca se convierta en un buen aporte a las carreras; sin embargo, además de eso hay que tener también, en la lista de los procedimientos que se plantean, que el centro de información orientará a la comunidad universitaria a ser buenos usuarios de los servicios. Ese es un elemento que falta; a veces la universidad se ocupa de llenar la biblioteca de libros y no de educar a ser buenos usuarios del material. Esta debe tener la capacidad de orientar a la comunidad universitaria en el uso de fuentes de información según vayan

emergiendo. Se invierte para tener acumulado y no para vender el servicio que se está construyendo.

Otro beneficio de tener el listado es visualizar lo que se tiene y lo que posiblemente vayan a solicitar, entonces, la biblioteca se percataría con antelación de los elementos que deberían contener los productos y servicios de información cuando la carrera sea evaluada. La carrera le puede decir al SINAES que todos los servicios que ofrece el centro de información son muy buenos, pero debe demostrar cuál es la forma en que los utilizan.

## **Discusión**

Por medio del instrumento utilizado de la entrevista, se pudo dar respuesta a las interrogantes y al siguiente análisis:

- Los directores de bibliotecas conocen cuáles son las exigencias del SINAES, porque han estado involucrados en varios procesos de acreditación y por lo tanto cuentan con suficiente experiencia, lo que facilita y asegura las gestiones.
- Los directores de bibliotecas tienen el apoyo de las oficinas encargadas de logística de los procesos de acreditación y de los directores de la carrera en el trámite, quienes siguen las indicaciones del Manual de Acreditación carreras de Grado, en el área de “Recursos”, componente “Centro de información y recursos”; y los cinco criterios establecidos, con sus evidencias. Sin embargo, ninguno de los entrevistados se refirió a este apartado ni tampoco al manual mencionado. Después de las entrevistas, se sabe que existen esos elementos, dónde encontrarlos y que se modificarán para el próximo año; también, se pueden considerar otros estándares de otras instituciones internacionales accesibles, como los de la American Library Association (ALA). Por lo que se requiere incluir, cambiar y ajustar lo necesario para la planeación estratégica de cada año.
- El SINAES no cuenta con un manual específicamente para bibliotecas; la evaluación dependerá de la naturaleza de la universidad, del entorno y de los servicios y productos que requiera la carrera.
- El proceso de acreditación requiere un tiempo extenso, lo que permite atender lo solicitado en el Manual de Acreditación de Grado y las instrucciones de la oficina encargada; no obstante, estos cinco componentes, igualmente, conforman las funciones diarias de una unidad de información en la educación superior. De hecho,

no se consideran difíciles de cumplir por parte de los directores de bibliotecas, posiblemente porque se establecen desde la concepción de carreras en la reglamentación del CONESUP y forman parte del quehacer de las bibliotecas. Se requiere de recursos bibliográficos actualizados en formato físico y digital, difusión y acceso a la información; así como orientar, alfabetizar, capacitar y apoyar a la comunidad universitaria a la que pertenece, a través de servicios y productos de calidad que evidencien su necesidad y razón de ser.

- Solamente una de las bibliotecas entrevistadas cuenta con una certificación internacional —Norma ISO 9001-2008— del Sistema de Gestión de Calidad con enfoque en procesos y servicios. Se consideraba, antes de la entrevista con el director del SINAES, que una biblioteca, con solo poseer la certificación, el SINAES lo calificaba como un elemento superado en la tramitación. Ahora se sabe que el SINAES sí verifica que la carrera haga un uso responsable y adecuado de los servicios y productos que la unidad ofrece. Si bien, la universidad y la misma biblioteca realizan un esfuerzo importante por cumplir con ciertos estándares de calidad, es recomendable que estos se ajusten a la naturaleza de la organización y de las necesidades de la facultad.
- Ninguno de los entrevistados conoce sobre las capacitaciones y acciones de la American Library Association (ALA), los programas de maestría acreditados y los nueve estándares básicos de calidad que publica en su sitio electrónico. Estos fueron formulados siguiendo las tendencias en las bibliotecas de educación superior y las prácticas de acreditación, así como en concordancia con los documentos e investigaciones emitidos por la Asociación de Colegios Universitarios y Bibliotecas de Investigación, Association of Colleges & Research Libraries (ACRL, por sus siglas en inglés). Estos estándares son aplicables en la medida en que sustenten las necesidades de la carrera, tal como lo expresaron los funcionarios del SINAES.
- Lo mismo aplica al intentar copiar e implementar lo que otras unidades de información locales e internacionales hayan realizado como procesos exitosos. Es necesario antes realizar un análisis comparativo, para verificar que puede aplicarse y ajustarse a los requerimientos de su institución.
- Como resultado de las entrevistas, se determinó que existe un documento titulado “Estándares e Indicadores para Bibliotecas Universitarias” elaborado por la Comisión para la Evaluación de Bibliotecas Públicas Privadas (CEBUP), conformado por dos

centros de información de universidades privadas, y que se encuentra en revisión en el SINAES; no obstante, esta institución desconoce el documento. Sin embargo, permite asegurar la necesidad que tienen las bibliotecas de establecer un marco de referencia que las guíe y que sirva de base para las gestiones de acreditación de las carreras universitarias.

- De acuerdo con los resultados de las entrevistas, surge la pregunta de si será necesario formular un marco de referencia para todas las unidades de información; la interrogante es inevitable cuando es evidente que todas las universidades y comunidades son diferentes, por lo tanto no aplicaría ni siquiera para todas las carreras de una misma institución. No obstante, es innegable que la base de estos requerimientos es semejante, por lo que, se podría enlistar lo contenido en el Manual de Acreditación de Grado y agregar los elementos de la ALA, adicionar las necesidades de cada carrera y que cada unidad de información diseñe su marco de referencia, con el fin de que sirva de instrumento de evaluación y medición periódica y antes de las gestiones de acreditación. La herramienta deberá ser un documento con cambios constantes que deben ajustarse a las necesidades evidentes y variables de la organización.
- Se deben responder los cuestionamientos emitidos por el director del SINAES durante la entrevista, porque permiten visualizar las exigencias de esta institución en los procesos de acreditación de carreras, a saber: ¿Cuál es la evolución del concepto de biblioteca para pensar cuál concepto estamos usando? y ¿cuáles beneficios le dan los servicios bibliotecarios a la formación de los estudiantes?

## **Conclusiones**

- La biblioteca se visualiza como una dependencia de gran importancia y trascendencia en los procesos de acreditación de carreras, por lo que es necesario contar con criterios de evaluación que midan y evalúen los alcances de los servicios y productos que se brindan.
- Ni el actual modelo de evaluación ni el próximo del SINAES visualizan a la biblioteca o cualquier otra dependencia de la universidad, como un organismo individual para su revisión o evaluación. Lo consideran como parte de un solo sistema que atiende los requerimientos de la comunidad universitaria, por lo tanto,

es necesario que todos los involucrados en estas gestiones conozcan y entiendan sobre el proceso, y coordinen y complementen los esfuerzos para el bien común.

- Una vez realizadas las entrevistas, se puede comprobar que aun cuando todas las pautas del SINAES son de valor para cualquier biblioteca, es también evidente que no todos los centros de información tienen contextos idénticos; sus necesidades, retos, fortalezas y comunidades son diferentes, cada unidad de información tiene que utilizar los procesos, herramientas y conceptos que le puedan generar más valor para ajustarse a las necesidades de las carreras de su institución y de las gestiones de acreditación.

### **Recomendaciones**

- Incorporar al plan estratégico de la biblioteca y de la institución los elementos ausentes que aparecen en el Manual de Acreditación de Grado del SINAES, así como los estándares descritos por la American Library Association (ALA) y las buenas prácticas de las universidades con bibliotecas de renombre mundial, con el fin de posicionar la unidad de información como una dependencia actualizada, líder en el campo y con la misión de atender y responder oportunamente las necesidades de la comunidad universitaria a la que se debe.
- Desarrollar comunidad con bibliotecas de las universidades privadas, con el fin de establecer alianzas de cooperación y una red de información conjuntamente con el SINAES, a fin de que las unidades de información se mantengan actualizadas ante cualquier cambio en el modelo de evaluación existente.
- Los servicios y productos de la biblioteca deben evolucionar con el fin de que alcancen la satisfacción óptima de la comunidad universitaria y que logren adaptarse a las nuevas exigencias del entorno social, laboral y económico. Deben cumplir no solo el rol tradicional de conservar y difundir los recursos de información a través de tecnología de punta, sino también de instruir a los usuarios en la utilización de esos materiales y recursos para su desarrollo profesional y personal.
- Cambiar el nombre de biblioteca a centro de información para recursos y el aprendizaje, como lo denomina el SINAES en su nuevo modelo de evaluación, e incorporar los elementos que sustentan el apoyo tradicional de materiales

actualizados de información, y las actividades de enseñanza y generación de competencias.



## Referencias

- Armijo, M. (2011). Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. *Serie Manuales 69*. Santiago, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)-CEPAL.
- Association of College and Research Libraries (2011). *Standards for Libraries in Higher Education*. Recuperado de <http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries>
- Gelfand, M. A. (1968). Las bibliotecas universitarias de los países en vías de desarrollo. En *Manuales de la UNESCO para Bibliotecas*, N.14. París: Corbaz.
- International Organization for Standardization, ISO. (2016). *Standards*. Recuperado de <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm>
- Laulié, M. E. (2010). *Los bibliotecólogos y los procesos de autoevaluación y acreditación de las universidades chilenas: sus realidades y desafíos*. Lima: Grupo Biblios Perú.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. (2009). *Manual de planificación, seguimiento y evaluación de los resultados de desarrollo*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo-PNUD.
- Red de Bibliotecas Universitarias, REBIUN. (2014). *Definición de Biblioteca REBIUN*. Recuperado en <http://www.rebiun.org/>
- Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES. (2014). *Manual de Acreditación carreras de Grado*. Recuperado en [www.sinaes.ac.cr](http://www.sinaes.ac.cr)