

UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN Y LA  
COMUNICACIÓN  
Trabajo Fin de Grado



Ética profesional: análisis de percepción en los profesionales de  
la Comunidad Autónoma de Extremadura

---

NEREA NIETO PINO

Realizado bajo la tutela de la profesora Margarita Pérez Pulido

Septiembre 2014





## **Resumen**

Estudio exploratorio acerca de la percepción y conocimiento en general que poseen los profesionales de la información, que toman decisiones en las diferentes organizaciones donde trabajan, de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre la ética personal, profesional y de la organización. Para ello, se elaboró un cuestionario que contemplaba las diferentes dimensiones de la ética, además de unas variables de tipo general. Por otra parte, se analizan los elementos de un código de ética (principios, valores y deberes éticos), así como la importancia concedida a las asociaciones o colegios profesionales por parte de los encuestados, como entidades responsables de elaborar, tratar y difundir los códigos de ética.

Palabras claves: códigos de ética / ética profesional / ética organizacional / ética personal / valores éticos / principios / asociacionismo profesional

## **Abstract**

Exploratory study on the information professionals, who are decision maker in organizations where they work, in Extremadura, about their perception of the personal ethics, professional ethics and organizational ethics. So, we developed a questionnaire that include the different dimensions of ethics and others variables. In addition, we analysed the elements of a ethics code (principles, values and obligation), and the importance of associations for survey respondents, like as organizations responsible to develop, to treat and to spread of the code of ethics.

Keyword: code of ethics / personal ethics / profesional ethics / organizational ethics / ethics values / principles / professionals associations

# Índice general

<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>VI</b>
<b>SIGLAS Y ACRÓNIMOS</b> .....	<b>VII</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>2. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>2</b>
2.1. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS .....	2
2.1.1. <i>Objetivo general</i> .....	3
2.1.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	3
2.2. METODOLOGÍA .....	4
2.2.1. <i>Limitaciones al estudio</i> .....	6
2.3. ESTRUCTURA .....	6
<b>3. ESTADO DE LA CUESTIÓN</b> .....	<b>7</b>
3.1. ÉTICA PERSONAL, ÉTICA PROFESIONAL, ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
3.2. LEY Y ÉTICA .....	11
3.3. ASOCIACIONISMO Y ÉTICA .....	13
3.4. PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS .....	14
3.5. CÓDIGOS DE ÉTICA.....	23
3.5.1. <i>Últimos estudios para la elaboración de un código deontológico</i> .....	29
3.5.1.1. Código deontológico de SEDIC .....	29
3.5.1.2. Código de ética de la IFLA para Bibliotecarios y otros Trabajadores de la Información .....	30
3.5.1.3. Código de Ética del CIA.....	31
3.5.1.4. Código deontológico del COBDC .....	32
3.5.1.5. Código de ética para los Profesionales de la Información en Portugal .....	33
3.6. ÉTICA EN LAS ORGANIZACIONES .....	34
3.6.1. <i>Otros documentos formales de ética en las organizaciones</i> .....	37
3.6.1.1. Carta de servicios .....	37
3.6.1.2. Misión corporativa escrita.....	37
3.6.1.3. Lista de valores.....	38
3.6.1.4. Políticas expresas de la organización .....	38
3.6.1.5. Normas.....	38
3.6.1.6. Normas de buen gobierno sectoriales .....	39

<b>4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>39</b>
4.1. DATOS GENERALES.....	40
4.2. ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL .....	46
4.2.1. <i>Importancia de la ética en la profesión</i> .....	46
4.2.2. <i>Lugar que ocupa la ética en los profesionales</i> .....	48
4.2.3. <i>Valores éticos característicos de nuestra profesión</i> .....	49
4.2.4. <i>Difusión de los valores éticos profesionales</i> .....	60
4.2.5. <i>Implicación en la difusión de los valores éticos profesionales</i> .....	62
4.2.6. <i>Conflictos éticos durante el desempeño profesional</i> .....	64
4.2.7. <i>Conocimiento de las funciones de un código de ética</i> .....	65
4.2.8. <i>Práctica del código de ética</i> .....	67
4.3. CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN .....	68
4.3.1. <i>Importancia de los valores éticos profesionales en la organización</i> .....	68
4.3.2. <i>Documentos para la aplicación de los valores éticos profesionales en la organización</i> .....	68
4.3.3. <i>Implicación en la transmisión de los valores éticos profesionales en la organización</i> .....	69
4.3.4. <i>Importancia de los principios y valores éticos profesionales en el funcionamiento de la</i> <i>organización</i> .....	70
4.3.5. <i>Pertenencia a una asociación o colegio profesional</i> .....	73
4.3.6. <i>Conocimiento de la existencia del Código de ética de la asociación o</i> <i>colegio profesional</i> .....	75
<b>5. CONCLUSIONES .....</b>	<b>76</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO 2 .....</b>	<b>90</b>

## Índice de gráficos

GRÁFICO 1. EDAD DE LOS PROFESIONALES ENCUESTADOS.....	40
GRÁFICO 2. TITULACIÓN UNIVERSITARIA EN BYD O SIMILAR.....	41
GRÁFICO 3. TITULACIÓN UNIVERSITARIA EN BYD O SIMILAR Y EDAD.....	41
GRÁFICO 4. TITULACIÓN UNIVERSITARIA EN BYD O SIMILAR Y SECTOR DE TRABAJO .....	42
GRÁFICO 5. TITULACIÓN UNIVERSITARIA EN BYD O SIMILAR Y TIPO DE ORGANIZACIÓN.....	42
GRÁFICO 6. TITULACIÓN UNIVERSITARIA EN BYD O SIMILAR Y AÑOS DE EJERCICIO DE LA PROFESIÓN .....	43
GRÁFICO 7. SECTOR DE TRABAJO.....	44
GRÁFICO 8. TIPO DE ORGANIZACIÓN .....	45
GRÁFICO 9. AÑOS DE EJERCICIO DE LA PROFESIÓN .....	45
GRÁFICO 10. AÑOS DE EJERCICIO DE LA PROFESIÓN Y PUESTO DE TRABAJO.....	46
GRÁFICO 11. LUGAR QUE OCUPA LA ÉTICA EN LOS PROFESIONALES Y AÑOS DE EJERCICIO DE LA PROFESIÓN .....	48
GRÁFICO 12. CONOCIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE UN CÓDIGO DE ÉTICA Y SECTOR DE TRABAJO.....	65
GRÁFICO 13. PRÁCTICA DEL CÓDIGO DE ÉTICA .....	67
GRÁFICO 14. ASOCIADOS O COLEGIADOS PROFESIONALES Y AÑOS DE EJERCICIO DE LA PROFESIÓN .....	73
GRÁFICO 15. ASOCIADOS O COLEGIADOS PROFESIONALES Y ASOCIACIÓN O COLEGIACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	74
GRÁFICO 16. CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ASOCIACIÓN O COLEGIO PROFESIONAL.....	75
GRÁFICO 17. ORGANIZACIÓN ASOCIADA O COLEGIADA Y CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA ASOCIACIÓN O COLEGIO PROFESIONAL .....	76

## Índice de tablas

TABLA I. ELEMENTOS COMPARATIVOS SEGÚN ADELA CORTINA ENTRE ÉTICA PERSONAL, PROFESIONAL Y DE LA ORGANIZACIÓN .....	11
TABLA II. ELEMENTOS COMPARATIVOS SEGÚN ADELA CORTINA ENTRE LEY Y ÉTICA .....	12
TABLA III. VALORES ÉTICOS COMUNES Y PROPIOS DE LOS DIFERENTES SECTORES DE LA PROFESIÓN .....	17
TABLA IV. PRINCIPALES ESTUDIOS Y COMPARATIVA DE VALORES ÉTICOS EN BIBLIOTECAS .....	19
TABLA V. VALORES QUE APARECEN EN LOS DIFERENTES CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS DE LA PROFESIÓN .....	23
TABLA VI. OBJETIVOS DE LOS DIFERENTES CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS DE LA PROFESIÓN .....	27
TABLA VII. LUGAR QUE OCUPA LA ÉTICA EN LOS PROFESIONALES Y EDAD .....	48
TABLA VIII. IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS CARACTERÍSTICOS DE NUESTRA PROFESIÓN .....	50
TABLA IX. IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS CARACTERÍSTICOS DE NUESTRA PROFESIÓN Y EDAD .....	53
TABLA X. IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS CARACTERÍSTICOS DE NUESTRA PROFESIÓN Y TITULACIÓN EN BYD O SIMILAR.....	54
TABLA XI. IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS CARACTERÍSTICOS DE NUESTRA PROFESIÓN Y ASIGNATURA DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA ..	55
TABLA XII. IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS CARACTERÍSTICOS DE NUESTRA PROFESIÓN Y SECTOR DE TRABAJO .....	57
TABLA XIII. IMPORTANCIA DE LOS VALORES ÉTICOS CARACTERÍSTICOS DE NUESTRA PROFESIÓN Y TIPO DE ORGANIZACIÓN .....	58
TABLA XIV. MODO DE DIFUSIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS PROFESIONALES .....	60
TABLA XV. MODO DE DIFUSIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS PROFESIONALES Y TIPO DE ORGANIZACIÓN .....	62
TABLA XVI. MODO DE IMPLICACIÓN EN LA DIFUSIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS PROFESIONALES .....	63
TABLA XVII. DOCUMENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LOS VALORES ÉTICOS PROFESIONALES EN LA ORGANIZACIÓN.....	69
TABLA XVIII. MODO DE IMPLICACIÓN EN LA TRANSMISIÓN DE VALORES ÉTICOS PROFESIONALES EN LA ORGANIZACIÓN.....	70
TABLA XIX. IMPORTANCIA DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS PROFESIONALES EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	71
TABLA XX. IMPORTANCIA DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS PROFESIONALES EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y TIPO DE ORGANIZACIÓN .....	72



## **Siglas y acrónimos**

- AAE Asociación de Archiveros de Extremadura
- ABADMEX Asociación de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos de Extremadura
- ALA American Library Association
- ALFIN Alfabetización Informativa
- APDIS Asociación Portuguesa de Documentación e Información para la Salud
- ASEDIE Asociación Multisectorial de Información
- ASIMELEC Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones
- BAD Asociación Portuguesa de Bibliotecarios, Archiveros y Documentalistas
- ByD Biblioteconomía y Documentación
- CEPPIP Comisión de Ética para los Profesionales de la Información en Portugal
- CIA Consejo Internacional de Archivos
- CILIP Chartered Institute of Library and Information Professionals
- COBDC Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya
- EBLIDA The European Bureau of Library, Information and Documentation Associations
- ECIA European Council of Information Associations
- EFQM European Foundation Quality Management
- EIIA European Information Industry Association
- EIRENE European Information Researchers Network
- EUSIDIC European Association of Information Services
- FAIFE Freedom of Access to Information and Freedom of Expression
- FESABID Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística
- IFLA Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones
- INCITE Asociación Portuguesa de Bibliotecarios, Archiveros y Documentalistas
- INDO Información y Documentación
- ISO International Organization for Standardization
- OMS Organización Mundial de la Salud
- RAE Real Academia Española

SEDIC Asociación Española de Documentación e Información

SPA Sección de Asociaciones Profesionales de Archiveros y Gestores Documentales del CIA

UEX Universidad de Extremadura

## **1. Introducción**

El motivo de la realización de este trabajo viene dado, entre otras cuestiones, por el desinterés en nuestra sociedad en general y en nuestra profesión en particular de la ética y de la deontología y de los códigos deontológicos, muchas veces, por desconocimiento de ellos, por lo que es de vital importancia que todos los profesionales independientemente del sector en el que ejerzan tengan como parte de su formación una asignatura o un curso dedicado a este tema y, a ser posible, de manera obligatoria para que estos profesionales en la realización de su tarea laboral sean conscientes de cómo tienen que actuar cuando ejercen su profesión.

Otro de los motivos por los que se ha llevado a cabo la realización de este estudio ha sido porque en Extremadura en la actualidad no hay ninguna asociación profesional que vele por los derechos y deberes de los profesionales de la información, excepto en el sector de los archivos con la aparición de la Asociación de Archiveros de Extremadura (AAE) en 2009, por lo que consideramos interesante e importante conocer la situación que hay ahora mismo en nuestra Comunidad Autónoma respecto a este asunto: cómo se manejan los actuales profesionales dentro del ámbito deontológico, si buscan apoyo en los códigos nacionales e internacionales del sector, si no tienen ningún interés en este tema o simplemente no tienen ningún conocimiento de ello.

Por otro lado, también es interesante hacer este estudio debido a los grandes cambios que se están llevando a cabo dentro de la profesión, en primer lugar, tradicionalmente la mayoría de los que ejercen nuestra profesión no han cursado la carrera como tal porque no existía sino que han accedido a ella por medio de oposiciones o similares, en segundo lugar, la creación de la Diplomatura en Biblioteconomía y Documentación y la Licenciatura en Documentación, ha dado lugar a un tipo de profesional más cualificado en lo referente a saber manejar debidamente todo lo relacionado con la documentación y, en tercer lugar, con la nueva creación del Grado Información y Documentación, donde se empieza a ver un tipo de profesional totalmente distinto, más enfocado a la informática y a las tecnologías de la información, con otro tipo de valores, objetivos y deberes, ya que el entorno ha cambiado por completo y las necesidades de la sociedad van siendo diferentes, por lo que los principios y los valores en los códigos deontológicos también van siendo diferentes aunque todavía se conserven algunos de los que ya la profesión tenía asociados, porque la misión sigue siendo la misma que es, en definitiva, satisfacer las necesidades a los usuarios, en un nuevo entorno y con un tipo de profesional diferente. En definitiva, se trata de analizar la evolución de la profesión, la cual lleva de la mano

un cambio en la visión ética y deontológica puesto que el dinamismo de ésta le permite irse adaptando a las necesidades de la sociedad en cada momento.

Con este trabajo nos proponemos conocer cuál es la opinión y visión de aquellos profesionales de la información que ocupan puestos de responsabilidad en las distintas organizaciones extremeñas de nuestro sector profesional, sobre la ética profesional en general y la ética de las organizaciones en concreto, para saber cómo aplican ambas en su trabajo diario al frente de las organizaciones de las que son responsables y además conocer si consideran necesario implantar un código deontológico y, en caso afirmativo, cómo estarían dispuestos a difundirlo y ponerlo en práctica.

## **2. Aspectos metodológicos**

### **2.1. Hipótesis y objetivos**

Partimos de la evidencia de la inexistencia de una asociación en Extremadura que aglutine a todos los profesionales de la información y de la existencia solamente en la actualidad de una joven asociación de archiveros. Partimos igualmente de la inexistencia de un código deontológico para la profesión y de la posibilidad de que los profesionales de la región se rijan por códigos diferentes de carácter general u otro tipo de documentos de carácter ético o legal a la hora de resolver posibles conflictos éticos en el trabajo. E igualmente pensamos que muchos de los profesionales que ejercen en la región son titulados y puede darse la posibilidad de haber cursado contenidos de ética profesional durante sus estudios.

De este modo, partimos de la hipótesis (H1) de que los profesionales en Extremadura, y en concreto aquellos que deben tomar decisiones, aunque puedan poseer conocimientos de ética profesional, no tienen una referencia clara de comportamiento ético profesional, es decir, no poseen códigos de ética profesionales propios para solucionar los conflictos éticos en su trabajo diario y en su ámbito geográfico y organizacional concreto, y que éstos tienden a solucionarlos aplicando su ética personal o la legislación vigente, es decir, se recurre al ámbito legal independientemente de que el problema planteado sea de índole legal o ética. También pensamos (H2) que en el conocimiento de la ética profesional influye el haber tenido una formación específica, o bien cursando la titulación en Biblioteconomía y Documentación o, como parte de ella, haber cursado una asignatura de Ética y Deontología, y que también influye el hecho de pertenecer a una asociación profesional. Por último, nos planteamos como hipótesis (H3) la existencia de unos valores éticos comunes a toda la profesión y de unos valores propios según el perfil y ámbito de trabajo y que estos valores son priorizados por los profesionales dependiendo

también del ámbito de trabajo, que ambos se difunden y transmiten en general y en cada organización a través de los códigos de ética y otros documentos de contenido ético, en este segundo caso, propios de la gestión de la misma.

A continuación en este trabajo nos planteamos los siguientes objetivos.

### **2.1.1. Objetivo general**

(OG) Analizar el estado de la cuestión sobre la ética y deontología en Extremadura desde el punto de vista de los profesionales que toman decisiones en las organizaciones donde trabajan. Se trata de conocer el perfil profesional de las personas encuestadas, su formación y experiencia en el trabajo, si pertenecen a alguna asociación, la opinión que tienen sobre la ética profesional, el conocimiento de los valores profesionales, y su difusión a través de los códigos deontológicos o de otros documentos de contenido ético en su lugar de trabajo.

### **2.1.2. Objetivos específicos**

Como objetivos específicos nos planteamos conocer:

(OE1) la opinión de los profesionales sobre ética en general y ética profesional en particular, y la importancia que conceden a este asunto como responsables de la gestión en instituciones y organizaciones de nuestro ámbito geográfico y disciplinar.

(OE2) cómo influye en el conocimiento y la práctica de la ética profesional el haber cursado los estudios de Biblioteconomía y Documentación y, en concreto, una asignatura de Ética y Deontología, además de la experiencia en el puesto de trabajo.

(OE3) las relaciones de los profesionales y sus organizaciones con el asociacionismo y la práctica de la ética profesional.

(OE4) los valores éticos de la profesión y la priorización que de ellos realizan estos profesionales, su difusión y transmisión en un contexto general y organizacional.

(OE5) el conocimiento y uso de los códigos deontológicos y otros documentos de carácter ético en el ejercicio de la profesión.

(OE6) las características propias de la ética de la organización en este contexto geográfico y profesional.

## 2.2. Metodología

El estudio que se ha llevado a cabo constituye un estudio exploratorio acerca de los conocimientos en general que poseen los profesionales de la información de la región que toman decisiones en las diferentes organizaciones donde trabajan. Para ello se ha procedido en primer lugar a realizar una revisión bibliográfica sobre ética y deontología de la información en bases de datos especializadas y la consulta en revistas especializadas que han publicado sobre este tema, lo que nos ha permitido conocer el estado de la cuestión y obtener los ítems para la elaboración del cuestionario que se ha distribuido entre los profesionales.

Seguidamente se ha elaborado una lista de aquellas instituciones que creíamos más representativas de Extremadura, para ello se localizaron y extrajeron éstas del Directorio de Bibliotecas Españolas<sup>1</sup> y del listado proporcionado para la realización de las prácticas externas de la titulación del Grado en Información y Documentación (INDO), obtenido del campus virtual de la Universidad de Extremadura (UEX), de la modalidad presencial de cuarto curso de dicho Grado en INDO<sup>2</sup>. Dicha elección de los centros se hizo de acuerdo a la diferente tipología existente de las instituciones (empresas, centros de documentación, bibliotecas y archivos) tanto del sector público como privado de Extremadura. Estos centros seleccionados se consideraron representativos de la Comunidad Autónoma, y además se decidió que debían tener una estructura organizativa liderada por un responsable, ya que, en este estudio nos hemos centrado en los profesionales de Extremadura que dirigen o toman decisiones en los diferentes centros de la región. En total se elaboró una relación de 42 centros (véase anexo 1), de los cuales 28 son bibliotecas municipales, públicas o universitarias, 9 archivos, 3 centros de documentación y 2 empresas. De ellas finalmente han participado en el estudio: 12 bibliotecas, 7 archivos, 1 centro de documentación y 2 empresas que representan el 52% del total de los centros seleccionados para la muestra.

A continuación se procedió al diseño y elaboración de un cuestionario que tendría que ser distribuido a los responsables de las organizaciones seleccionadas. Se consultaron otros cuestionarios, como el elaborado por la Asociación Española de Documentación e Información

---

<sup>1</sup> Disponible en: <http://directoriobibliotecas.mcu.es/dimbe.cmd?apartado=buscador>

<sup>2</sup> En el momento de iniciar este trabajo estaba disponible en: [http://campusvirtual.unex.es/zonaux/avuex/pluginfile.php/1134183/mod\\_resource/content/2/Listado\\_Centros\\_Practicas.pdf](http://campusvirtual.unex.es/zonaux/avuex/pluginfile.php/1134183/mod_resource/content/2/Listado_Centros_Practicas.pdf)

(SEDIC) para la elaboración de su código de ética<sup>3</sup>, el cuestionario realizado por Rodríguez Cueto (2012, p. 71-75) en su trabajo de Máster “Ética Aplicada a las Intervenciones Sociales” y el cuestionario redactado por Collazo Chao (2009, p. 218-221) en su tesis doctoral. A partir de estos estudios decidimos estructurar nuestro cuestionario en tres partes: datos generales, ética y deontología y cultura organizacional. La primera parte consta de 9 preguntas, la segunda de 12 y la tercera tiene 8 preguntas. En todas ellas se combinan preguntas cerradas con preguntas de respuesta libre que han sido categorizadas para su análisis.

Al ser un estudio exploratorio simplemente hemos utilizado un cuestionario para recabar información preliminar y ésta misma nos ha ido dando pistas para el uso posterior de otras técnicas cualitativas de investigación, como el Grupo Focus o la entrevista, con el objetivo de profundizar más en el estudio en general y en algunas cuestiones puntuales que hemos considerado de interés y que aparecerán a lo largo de la segunda parte de este trabajo.

Una vez diseñado y elaborado dicho cuestionario mediante la aplicación Google Drive, se procedió a distribuirlo el 29 de marzo de 2014 entre cinco profesionales para testarlo, concretamente, dos bibliotecas, dos archivos y una empresa, modificando el borrador de cuestionario de acuerdo a las recomendaciones realizadas, por ejemplo, la posibilidad de que en las preguntas 13, 14, 23 y 24 se pudiesen marcar varias casillas.

Una vez testado y hechas las correspondientes modificaciones, se distribuyó, el 2 de abril de 2014, a los demás profesionales seleccionados para llevar a cabo la investigación. Esta distribución se realizó de manera electrónica mediante e-mail, lanzándose dos veces más, la primera a finales de abril principios de mayo y la segunda a mediados de mayo. Igualmente se optó por contactar mediante correo personal y llamada telefónica con algunos profesionales antes de lanzar el cuestionario. Del total de cuestionarios enviados (42) respondieron 22, lo que constituye un 52% del total de la muestra.

Una vez obtenidas las respuestas de los profesionales, se ha procedido al análisis y tratamiento de los datos mediante el programa Microsoft Excel. A través de este software hemos podido obtener todos los datos que requeríamos para el estudio y aplicar una estadística descriptiva, en la que además se categorizaron las respuestas libres que ayudaron a completar los datos resultantes de las preguntas del resto del cuestionario. Para poder llevar a cabo el análisis comparativo de las diferentes respuestas obtenidas de los cuestionarios se ha realizado una revisión sistemática y minuciosa a través de la cual se han podido extraer diferentes

---

<sup>3</sup>En el momento de iniciar este trabajo estaba disponible en:  
[file:///H:/tfg/BIBLIOGRAF%C3%8DA/cuestionarios/Grupo\\_de\\_trabajo\\_de\\_SEDIC\\_Encuesta\\_de\\_valores\\_y\\_tica\\_profesional.mht](file:///H:/tfg/BIBLIOGRAF%C3%8DA/cuestionarios/Grupo_de_trabajo_de_SEDIC_Encuesta_de_valores_y_tica_profesional.mht)

interrelaciones entre las preguntas del cuestionario, entre las que destacan las siguientes variables: sexo, edad, años de ejercicio, sector en el que trabaja, tipo de organización, estudio de la titulación en Biblioteconomía y Documentación (ByD) o similar (cuando nos referimos a “similar” queremos decir, Licenciatura en Documentación o Grado en Información y Documentación) y el haber cursado la asignatura de Ética y Deontología. Por último, se ha estudiado el valor significativo de cada uno de los resultados y se han obtenido unas conclusiones, teniendo en cuenta que el valor absoluto de la muestra del estudio no es muy grande pero sabiendo que estamos ante un campo muy limitado. Finalmente, para elaborar la bibliografía nos apoyamos en una herramienta web denominada Mendeley, que es un gestor bibliográfico que se puede manejar a través de la interface web. Para las citas y referencias bibliográficas se ha utilizado el sistema Harvard APA.

### **2.2.1. Limitaciones al estudio**

Como ya hemos comentado, se trata de un estudio exploratorio para conocer la percepción de los profesionales que toman decisiones en Extremadura sobre cuestiones de ética y deontología profesional.

La muestra elegida contiene una diferencia numérica con relación al tipo de organización, debido a que al tratarse de un estudio basado en los centros existentes en Extremadura hay más bibliotecas, ya que por su propia tipología son más numerosas que el resto de organizaciones a las que hemos preguntado. A esto se le une que la muestra seleccionada se ha limitado al no responder todos los profesionales a los que se les ha enviado el cuestionario, aunque se considera significativo el porcentaje obtenido de respuestas y el número de repuestas por cada tipo de organización es acorde con la muestra elegida.

Dicho estudio es necesario completarlo en una fase sucesiva con el envío del cuestionario a una muestra más significativa de centros en Extremadura y con la triangulación de datos por la aplicación de técnicas de investigación cualitativa como la entrevista o el Grupo Focus a fin de conocer con exhaustividad o completar la respuesta a preguntas que nos hemos ido haciendo continuamente a lo largo del trabajo como consecuencia de estos primeros resultados obtenidos.

## **2.3. Estructura**

Este trabajo está estructurado en 5 capítulos, los cuales son: introducción, aspectos metodológicos, estado de la cuestión, análisis y discusión de resultados, y conclusiones. Dentro del capítulo uno de introducción se exponen los motivos y la justificación de la realización del trabajo. El capítulo dos está dedicado a los aspectos metodológicos, a los planteamientos de



hipótesis y la descripción de los objetivos, general y específicos, así como la metodología, limitaciones del estudio y la estructura. El capítulo tercero contiene toda la parte teórica del trabajo basada en un análisis de la cuestión sobre las diferentes cuestiones básicas que afectan al concepto de ética de la información en general y ética de la organización en particular. Estas son: la diferencia que existe entre los conceptos de ética personal, ética profesional, y ética de la organización; la diferencia entre ley y ética; la importancia de la relación entre asociacionismo y ética profesional; el estudio de los principios y valores éticos de nuestra profesión, y como componentes de un código deontológico; códigos de ética y estudios más significativos sobre su elaboración y, como aspecto final, la ética en las organizaciones. En el cuarto capítulo, se encuentran los resultados obtenidos del cuestionario y la discusión de los mismos, que nos permiten la elaboración del último capítulo, el capítulo cinco, que contiene las conclusiones extraídas del trabajo realizado. Éste se completa con la Bibliografía y dos Anexos, un listado de centros seleccionados y el modelo de cuestionario enviado a los mismos.

### **3. Estado de la cuestión**

#### **3.1. Ética personal, ética profesional, ética de la organización**

Hoy en día la ética sigue siendo uno de los principales objetos de discusión social en cualquier ámbito de estudio debido a que está presente siempre en cualquier situación de nuestra vida tanto privada como pública, ya que la esencia de la ética al igual que cualquier concepto abstracto, como amabilidad, felicidad, etc., proviene de lo que el ser humano ha creado artificialmente a lo largo de los siglos a través de la mente, no es algo tangible que se pueda percibir por los sentidos. Se puede decir entonces que la ética siempre está ahí aunque no se vea o se quiera ver, en cualquier conflicto de la vida diaria aunque no nos demos cuenta siempre estamos frente a un debate ético, bien sea moral o social.

Tanto es así, que en nuestra vida estamos tomando decisiones continuamente, aún de forma subconsciente, las cuales van tallando nuestra personalidad progresivamente. Esto en el ámbito personal es propio y único aunque se pueda coincidir en muchas ocasiones con otras personas, pero cuando se trata del ámbito profesional todo ello debe estar unificado para que la actuación profesional no cambie con la persona que ocupe dicho puesto en un momento dado. Este es el objetivo de los códigos deontológicos, ir marcando el camino de la actividad profesional, definir cómo actuar a lo largo del tiempo y darnos una respuesta común para la resolución de conflictos, los cuales se presentan casi de forma constante en nuestro día a día.

Los avances tecnológicos a lo largo del último siglo están dando lugar a un proceso de deshumanización que se puede ver reflejado tanto en el ámbito laboral, social, económico y político. Históricamente se vio reflejado en la sociedad industrial, donde la persona no valía nada, lo que le pasara a la persona o lo que sintiera no tenía ninguna importancia, lo que realmente importaban eran los procesos. Ahora en esta nueva sociedad, no es que se haya vuelto a desvalorizar a la persona, pero sí debido al auge de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se ha creado un gran muro entre las personas, por ejemplo, los sentimientos humanos con las máquinas se difuminan, dejando patente otra idea totalmente diferente de la realidad, por lo que una de las tareas pendientes que aún hoy son necesarias en nuestra sociedad, según Bustamante Donas (1999, p.2). “es la definición de marcos conceptuales que permitan mejorar la comprensión de los problemas éticos en los que la tecnología está implicada, para no alejarnos de la responsabilidad ética”.

Los conceptos de Ética y Deontología no son lo mismo, aunque haya personas que los confundan usándolos indistintamente, o llevando su ética personal al terreno de la ética profesional. Podemos decir que la ética personal tal y como la conocemos es el conjunto de decisiones que toma una persona a lo largo de su vida con el fin de comportarse de una determinada manera, bien por convicción o por ser lo más conveniente socialmente, pero siempre tomando esa persona la decisión libremente, por lo tanto la ética es plenamente individual, aunque todos los individuos interfieren en los demás con sus actitudes y decisiones. Con esto nos estamos refiriendo a lo que se denominaría ética personal, mientras que la deontología es aquella disciplina que es parte de la ética como disciplina pero aplicada a una determinada profesión, en ésta se valoran los contenidos éticos con una visión de deber hacia la profesión, descritos de manera gráfica en un documento, el código deontológico.

La palabra ética proviene del griego “ethos” (que significa “costumbre” y a partir de ahí “temperamento, hábito, carácter, personalidad, conducta”), y según el diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2014)<sup>4</sup> ética es: “parte de la filosofía que trata de la moral y de las obligaciones del hombre”, o “conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. Ética profesional”. Tal y como señala Vives i Gracia (2013, p.141) “la palabra deontología proviene también del griego “to deon” (que significa “lo debido”)”. Según este autor, deontología y ética profesional no son lo mismo y por lo tanto no se pueden tratar como sinónimos. Para este autor la ética profesional es aquella que se ocupa del comportamiento que tiene, debe o debería tener un profesional en el desempeño de su función, independientemente de que esto esté reflejado o

---

<sup>4</sup>Disponible en: <http://lema.rae.es/drae/?val=%C3%A9tica>

no en un código de ética, mientras que la deontología es el conjunto de normas y deberes redactados en un código deontológico, previamente aprobado por la Comisión Deontológica de la Asociación o Colegio profesional que proceda. Existen otros autores como Candás Romero (2010) que tratan los conceptos de ética profesional y deontología de manera equivalente.

El concepto de ética sería el conjunto de principios que fundamentan moralmente la conducta de un individuo en el entorno donde se encuentra, por lo tanto la ética está y debe estar muy presente en nuestra sociedad en general y en nuestra profesión en particular, ya que nuestra profesión ofrece un servicio a la sociedad y por lo tanto tiene una responsabilidad social con los ciudadanos a los que sirve. Pero no solo esta ética debe estar presente en nosotros como profesionales ejerciendo nuestro trabajo, ofreciendo por ejemplo acceso a la información, sino también en los servicios que ponemos a disposición del usuario, como por ejemplo en el caso del propio acceso a la información, tenemos que tener en cuenta Internet como fuente de información para los usuarios pero respetando y haciendo que los usuarios respeten los derechos de autor correspondientes.

La ética profesional está muy relacionada con la Declaración Universal de Derechos Humanos<sup>5</sup>, ya que este documento, que pertenece al terreno del derecho moral, es una guía indispensable para nuestra profesión. De hecho, integra en su documento los siguientes principios relacionados con ella: libertad, igualdad y dignidad humana (reflejado en los artículos 1 y 3), y los valores: libertad intelectual (reflejado en los artículos 18 y 19), privacidad y confidencialidad (artículos 3 y 12), excelencia de la profesión, lealtad a la institución, mejora continua, defensa y conservación del patrimonio y herencia cultural (artículos 26, 27y 28) y propiedad intelectual (artículos 17 y 27).

Según Cortina (2005, p. 40-41), “La teoría de Kant defiende la idea de dignidad humana, que al mismo tiempo es la base de los derechos humanos”, así como también defiende las ideas de autonomía, igualdad y solidaridad que se encuentran dentro de las tres generaciones de derechos humanos, y que uniendo además la idea de tolerancia activa, tendría lugar lo que se conoce como ética cívica (concepto que desarrollaremos más adelante). Volviendo a la teoría de Kant, la conciencia de los seres humanos es dialógica (también denominada por otros autores como comunicativa o discursiva), es decir, es el diálogo entre todos lo necesario para saber si las normas que se han establecido en la sociedad son las apropiadas o no, siendo a su vez la ética dialógica deontológica, porque ésta se responsabiliza de que las decisiones tomadas en el momento del diálogo sean las más adecuadas o, por el contrario, no lo sean.

---

<sup>5</sup> Disponible en: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

Con respecto a la ética cívica, Laín Entralgo (cit. por Cortina, 2005, p. 35) la define como la cooperación de los ciudadanos con los grupos sociales a los que pertenecen, independientemente de lo que piensen de manera individual, consiguiendo así un acuerdo aceptado por todos los integrantes de un determinado grupo. Por ello, la ética profesional es una parte de la ética cívica, porque los profesionales de una determinada profesión comparten un conjunto de principios y valores comunes entre ellos. A pesar de que la ética profesional tiene su base en la ética cívica, cuando hablemos de ética cívica, nos referiremos también a la ética personal de cada individuo, ya que cada persona es única en el sentido de que puede pertenecer a varios grupos sociales y tener unos valores comunes mínimos con todos o algunos de los integrantes de esos grupos, pero no tiene por qué ser igual al resto de personas de un determinado grupo por el hecho de estar en ese mismo grupo y tener exactamente los mismos objetivos y opiniones como individuo.

Cortina (2005, p. 46) establece una serie de elementos clave diferenciadores de los diferentes tipos de ética que afectan a una persona como individuo, como ejerciente de una profesión y como tal, perteneciente a una organización determinada (Tabla I). Así, desde el punto de vista de quién la establece, la ética personal sería la propia de un individuo, la ética profesional la establecida por asociaciones o colegios profesionales pertenecientes a una actividad profesional, y la ética de la organización la que establece una determinada institución o empresa en función de su misión, visión, objetivos y planes estratégicos dirigida a todos sus integrantes. En cuanto a los destinatarios, la ética personal es la desarrollada por cada individuo fruto de su educación, creencias, ámbito cultural o geográfico, mientras que la ética profesional va dirigida a todas las personas que forman parte de una profesión independientemente de que estén colegiados o pertenezcan a una asociación, y la ética de la organización va destinada a todas las personas que pertenecen a esa organización, independientemente del tipo de actividad que ejerzan como parte de ese ámbito organizativo. En cuanto ante quién se responde, en el caso de la ética personal se responde ante uno mismo, mientras que en el segundo caso y tercer caso es la sociedad la que legitima el comportamiento de una profesión o una organización determinada. Finalmente, de quién se espera obediencia, en el primer caso de uno mismo, en la ética profesional de todos los que ejercen la profesión y en la ética de la organización de todos los que forman parte de esa organización.

CORTINA, A.	ÉTICA PERSONAL	ÉTICA PROFESIONAL	ÉTICA DE LA ORGANIZACIÓN
<b>Quién</b>	Persona	Actividad profesional	Organización
<b>Destinatarios</b>	Cada hombre	Los que participan en la actividad	Los que participan en la organización
<b>Ante quién responde</b>	Sí mismo	Sociedad que legitima	Sociedad que legitima
<b>De quién se espera obediencia</b>	De todas las personas	De los profesionales	De los miembros de la organización

*Tabla I. Elementos comparativos según Adela Cortina entre ética personal, profesional y de la organización*

La dimensión ética según Pérez Pulido (2010, p. 283) es importante para conocer el comportamiento de los individuos de un determinado grupo con los demás componentes del grupo (colegas, en el caso de tratarse de una profesión), con la organización de la que forma parte (en el caso de pertenecer a alguna) y con el resto de la sociedad, siendo el principio de responsabilidad clave de esta dimensión, es decir, la responsabilidad que pueda tener un individuo como profesional y como perteneciente a una organización determinada, pero también consigo mismo como persona, de ahí que otro principio ético importante sea el principio de autonomía o la capacidad de decidir por uno mismo, libre de influencias, pero desde el compromiso con los demás.

Fernández-Molina (2000, p. 3-4) afirma que, en general, los profesionales de nuestro ámbito no tienen en cuenta la ética a no ser que se produzca un conflicto ético y no sepan cómo actuar ante esa determinada situación y aún así, en cualquier caso, actúan mediante su ética personal y no mediante la profesional.

### 3.2. Ley y ética

Una vez diferenciados los tres tipos de ética que afectan el ámbito de actuación de una persona determinada, existe otra cuestión que afecta de igual manera al ámbito personal y profesional de un individuo. Se trata de la relación indisoluble que existe entre ley y ética, pero a su vez las diferencias que existen entre ambas cuando se ejerce una profesión, ya que la ética proviene de normas mundiales establecidas en documentos y declaraciones que pertenecen al ámbito del derecho moral y que no son de obligado cumplimiento, sino que depende de la conciencia de cada persona, mientras que la ley se origina dentro de un estado o un grupo de estados para que los ciudadanos la cumplan de manera obligatoria, siendo sancionados en el caso de no cumplirla con sanciones de tipo penal, civil o administrativa. Algunos autores como

Vázquez (cit. por Pérez Pulido, 2007, p.7) ubican la deontología entre la ética profesional y la ley, ya que la deontología depende de la conciencia del profesional a la hora de ejercer su profesión, no teniendo libertad para obrar según su criterio personal sino por el establecido en su profesión u organización por normas redactadas normalmente en un código deontológico que de no cumplirse puede terminar en sanción, de la más leve a la más grave, como por ejemplo, dejar de ejercer la profesión o ser despedido de la organización.

De acuerdo con Cortina (2005, p. 49) y siguiendo el mismo esquema de la vez anterior, podemos establecer unos elementos comparativos entre ley y ética (Tabla II). Desde el punto de vista de su elaboración, la ley es creada por el cuerpo legislativo de un determinado país, o grupo de países mientras que las normas éticas pueden ser elaboradas por el propio individuo, la profesión o la organización. De acuerdo a los destinatarios, la ley es para la comunidad política y las normas éticas para los individuos, los que forman parte de una profesión o pertenecen a una misma organización. Ante la ley, se responde en los tribunales, mientras que en el terreno de la ética se responde ante uno mismo o ante la sociedad. Finalmente, las personas están obligadas a cumplir la ley por un pacto político, y desde el punto de vista ético se espera obediencia de uno mismo, de los miembros de una profesión o los que forman parte de una organización determinada.

<b>CORTINA, A.</b>	<b>LEY</b>	<b>ÉTICA</b>
<b>Quién</b>	Cuerpo legislativo	Individuo Profesión Organización
<b>Destinatarios</b>	Comunidad política	Persona Profesionales Miembros organización
<b>Ante quién responde</b>	Mediante Tribunales	A sí mismo A la sociedad
<b>De quién se espera obedecer</b>	Obligados por un pacto político	Todas las personas Miembros profesión Miembros organización

*Tabla II. Elementos comparativos según Adela Cortina entre ley y ética*

Aunque en este caso lo que más nos puede llamar la atención son las diferencias entre ley y ética, también existen semejanzas entre ellas, interesantes de mencionar, y a las que Cortina (2005, p. 47) también se refiere: ambas son conocimientos prácticos, basados en normas, que tienen como misión dirigir la conducta tanto individual como institucional hacia lo que se considera lo más correcto o hacia aquello que se quiere conseguir, ambas se caracterizan en la

forma de decidir cuál es la norma más correcta reuniéndose y en general llegando al consenso sobre qué norma más correcta es aquella que menos perjudique a los afectados por dicha norma.

### **3.3. Asociacionismo y ética**

Las asociaciones y colegios profesionales son de vital importancia en el marco de la ética profesional, ya que son éstos los que deben crear un código deontológico que se adapte a las necesidades y obligaciones de sus miembros y asegurar, por tanto, que éstos lo cumplan, dando lugar a una mayor armonía en su entorno. Aunque ellos son los que lo llevan a cabo, realmente quienes deciden qué se redacta o se descarta son los propios profesionales, miembros de esas asociaciones o colegios, porque como mencionan Bustamante Rodríguez y Padial León (2003, p.47) son ellos los que dictan las pautas del comportamiento con sus respuestas en los cuestionarios distribuidos sobre contenidos éticos de la profesión. Además, estas asociaciones y colegios deben contar con personas que tengan conocimientos específicos sobre ética y deontología en general y propios de la profesión y trabajar en conjunto (Candás Romero, 2010, p. 119). Una vez que se haya creado un Código en el seno de una asociación o colegio profesional, se debe formar una Comisión Deontológica para encargarse de promover la difusión de dicho código entre sus miembros, resolver los conflictos que surjan en caso de incumplimiento del código, asesorar a los profesionales en caso de duda, evaluar y actualizarlo, en definitiva, sería la verdadera responsable de velar por el código deontológico implantado.

El hecho de que una asociación elabore un código deontológico para el que solamente estén obligados los miembros de su asociación y no se cuente por escrito con unos principios básicos de actuación para la profesión en general, puede llevar a una serie de conflictos a la hora de establecer comportamientos comunes respecto a aquellos profesionales que voluntariamente no han querido asociarse o no estén obligados a colegiarse para ejercer la profesión.

Un caso de conflicto de este tipo lo podemos encontrar con el Código de ética de Chile, el cual según Biernay Arriagada (2010, p. 2) es un código con una “estructura extensa y exhaustiva”, pero que se ha visto marcado por una serie de circunstancias históricas que han afectado a su estructura. En el año 1979 la Junta Militar de Gobierno mediante un Decreto Ley transforma los colegios profesionales en Asociaciones Gremiales, en los que el Colegio de Bibliotecarios es reemplazado por el Colegio de Bibliotecarios de Chile, A.G., lo que hace que éstos dejen de disponer de habilidad para normalizar la ética profesional de sus miembros y establecer colegiarse de manera obligatoria para llevar a cabo la profesión. En 2009 llevó a la Cámara de los Diputados un proyecto de ley con la finalidad de cambiar el panorama que tenían los colegios profesionales. El código de ética de Chile contiene siete principios que se consideran

aquellos en los que debe basarse el profesional de Chile, y a éstos se suman los deberes y derechos del profesional. Tal y como señala Biernay Arriagada (2010, p. 7) este código tiene el problema de que está pensado solo para los bibliotecarios asociados, y no para el resto de profesionales (no asociados y otros profesionales de la información), por lo que tiene el inconveniente de que estos últimos no se sientan identificados con el código y lo rechacen.

Igualmente sucede en nuestro país, donde por el momento no contamos con un código de ética general para la profesión, sino que existen diferentes códigos para diferentes sectores (bibliotecarios, archiveros) elaborados por diferentes asociaciones o colegios profesionales, como es el caso de Cataluña, donde sus profesionales están obligados a colegiarse y de esta manera, a cumplir el código deontológico del colegio<sup>6</sup>. A partir de 2013 ha surgido una iniciativa, de la que se hablará más adelante, que consiste en la elaboración de un código de ética para profesionales socios de SEDIC pero que lleva vías de convertirse en el código aceptado por la Federación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Documentalistas y Museística (FESABID)<sup>7</sup> en donde se encuentran aglutinadas todas las diferentes asociaciones y colegios profesionales que existen en España, lo que constituiría una normativa deontológica común para toda la profesión. De esta manera, se podrían seguir construyendo códigos deontológicos para determinadas asociaciones e incluso, para las propias organizaciones, pero ya se contaría con las bases del comportamiento común de la profesión expresado en este código deontológico de carácter general. También podemos mencionar las organizaciones internacionales como la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones (IFLA)<sup>8</sup>, el Consejo Internacional de Archivos (CIA)<sup>9</sup>, o la European Council of Information Associations (ECIA) que han elaborado sus propios códigos deontológicos a la espera de ser un referente internacional de comportamiento ético para el sector al que pertenecen y de los cuales hablaremos más adelante.

### 3.4. Principios y valores éticos

Pérez-Pulido (2007, p.7) define los principios como “ideas abstractas que ayudan a conocer lo que es bueno, para un individuo o grupo”, mientras los valores son “síntesis de los principios, modelos supremos, guías de acción, portadores de fuerza normativa, que se crean y construyen como resultado de un proceso de análisis y valoración de experiencias sociales y de acuerdos humanos, y que al ser aplicados a una profesión adquieren la especificidad de la misma”.

---

<sup>6</sup> Véase, <http://www.cobdc.org/>

<sup>7</sup> Véase, <http://www.fesabid.org>

<sup>8</sup> Véase, <http://www.ifla.org/>

<sup>9</sup> Véase, <http://www.ica.org/>



Un profesional de la información debe ser siempre imparcial en la relación con los usuarios, ya que es un principio fundamental (Imparcialidad) en la realización de su trabajo, por lo que no debe guiarse nunca por motivos personales ni económicos, siempre debe buscar el mayor bien para todas las personas a las que presta el servicio, siendo éste otro principio, el de Responsabilidad Social, aquel que tiene en cuenta a toda la comunidad a la que sirve, y no hay que confundirlo con el principio de Utilidad Social, que es aquél que solo tiene en cuenta el beneficio para la mayoría. Froehlich (1999, p. 49), pone un ejemplo de aplicación de estos dos principios en una biblioteca para la adquisición de obras si el presupuesto es limitado: por el principio de responsabilidad social la adquisición abarcaría todas las ideologías y necesidades que puedan tener las personas de la comunidad del ámbito de la biblioteca, mientras que aplicando el principio de utilidad social, solamente se tendrían en cuenta las necesidades del grupo mayoritario, es decir, se adquirirían obras que fueran útiles a la mayoría de usuarios de la biblioteca sin tener en cuenta las necesidades de las minorías. Como profesionales de la información se nos pueden plantear conflictos éticos a lo largo de nuestra carrera profesional en la que entren en conflicto diferentes principios éticos sobre los que se sustenta nuestra profesión. Para la resolución de los mismos debemos tener en cuenta el contexto socio-cultural puesto que la escala de valores es dinámica conforme al espacio y al tiempo en el que nos encontramos, por lo que un mismo conflicto ético podrá resolverse de diferentes formas dependiendo del lugar donde desarrollemos nuestra actividad.

Otro de los principios que debe tener claro un profesional de la información según Froehlich (1999, p. 46; 2007, p. 76) es el de “considerar al ser humano como fin y no como medio”, ya que este principio (Autonomía) considera que cada profesional tiene autonomía para pensar y decidir por sí mismo.

Los valores profesionales son resultado de una evolución de la sociedad y de la profesión en concreto a lo largo de los años, y esto ha provocado que los valores se renombren, se mantengan o se creen nuevos. Tal como señalan algunos autores (Pérez Pulido, 2007, p. 9) se pueden establecer tres categorías de valores profesionales: valores tradicionales, emergentes y redefinidos. Los valores tradicionales son aquellos que no cambian con el paso del tiempo (Libertad intelectual y lucha contra la censura), los emergentes son aquellos que surgen como consecuencia de la propia evolución de la sociedad y de las nuevas formas y ambiente de trabajo (respeto a la Propiedad intelectual y Derechos de autor) y los redefinidos son aquellos valores tradicionales pero que han evolucionado adaptándose a una nueva situación (respeto a la Privacidad y Confidencialidad de los usuarios). Para Gómez-Pantoja Fernández-Salguero (2001, p. 30-31) hay dos tipos de valores: “valores-fin, que son los enfocados hacia los principios de

nuestra profesión, como son: libertad intelectual, protección de la intimidad, lealtad a la organización, libre acceso a la información, y por otro lado, valores operativos, que son aquellos orientados para lograr los objetivos, los cuales son: competencia profesional, mejora continua, rechazo de la censura, conservación del patrimonio cultural”.

Los valores aceptados en la actualidad comunes para nuestra profesión según Hisle, y Symons y Stoffle (cit. por Pérez Pulido (2007, p. 9; 2010, p. 287) son: libertad intelectual, acceso a la información, privacidad y confidencialidad, derechos de autor y de propiedad intelectual, preservación de la herencia cultural, alfabetización informacional, calidad de servicio, aprendizaje profesional, profesionalidad, cooperación y lealtad a la institución. Existen otros valores generalmente aceptados como específicos dependiendo del tipo de organización donde trabaje el profesional de la información, en el caso de los archiveros algunos de los valores son: “no utilización del archivo para investigaciones propias en detrimento de otros usuarios, conservación y custodia de los documentos, obligación de preservación, respeto al principio de procedencia, elaboración de instrumentos guía propios de la archivística” (Pérez Pulido, 2007, p.15). Por su parte, Vives i Gracia (2013, p.162) señala como valores específicos de los archiveros los recogidos en *Core Values of Archivists*, los cuales son los siguientes: “acceso y uso, memoria histórica, preservación, profesionalismo, custodia responsable.” Para el mediador de la información según señala Pérez Pulido (2007, p. 15) los valores específicos serían los relacionados con el entorno comercial, las relaciones con la empresa, el cliente o la utilización legal de la publicidad.

De este modo, podríamos establecer una serie de valores éticos comunes y propios para los diferentes sectores de la profesión y en función del tipo de organización donde se ejerce la profesión (Tabla III).

	VALORES COMUNES	VALORES PROPIOS
Biblioteca	Privacidad y confidencialidad	Libertad intelectual
	Profesionalidad	Alfabetización informacional
	Acceso a la información	Respeto a la diversidad cultural e ideológica
	Responsabilidad social y respeto al medio ambiente	-
	Calidad del servicio	-
	Aprendizaje profesional	-
	Formación continua	-
	Derecho de autor y propiedad intelectual	-
Lealtad a la organización	-	
Archivo	Privacidad y confidencialidad	Conservación y custodia responsable
	Profesionalidad	Memoria histórica
	Preservación de la herencia cultural	Elaboración de instrumentos guía propios de la archivística
	Acceso a la información	No uso del archivo para investigaciones propias
	Calidad del servicio	Respeto al principio de procedencia
	Responsabilidad social y medio ambiente	-
	Lealtad a la organización	-
Mediadores información	Privacidad y confidencialidad	Entorno comercial
	Profesionalidad	Relaciones con la empresa
	Calidad del servicio	Relaciones con el cliente
	Lealtad con la organización	Utilización legal de la publicidad

**Tabla III. Valores éticos comunes y propios de los diferentes sectores de la profesión**

Los primeros estudios que se realizan sobre valores profesionales en las bibliotecas (Pérez Pulido, 2007, p. 10-11; 2010, p. 288-289) los llevó a cabo Yerkey en 1979 en Estados Unidos. En el año 1988, en Australia, Kirk y Poston-Ardenson, realizaron una investigación para localizar las diferencias y semejanzas que había entre los profesionales, profesores y alumnos universitarios de Information Science con respecto a la admisión e importancia de los valores. Dole y Hurych, en el año 1988, llevan a cabo un estudio parecido al anterior entre profesionales y estudiantes universitarios, esta vez en Nueva York y en Illinois siendo el resultado, por orden de preferencia: calidad de servicio, libertad intelectual y acceso a la información. Branch en 1998, hizo una encuesta a bibliotecarios y estudiantes universitarios estadounidenses, llegando a la conclusión de que había una preferencia por los siguientes valores en una escala de mayor a menor: calidad del servicio, libertad intelectual y preservación de la herencia cultural. En el año 2000, Dole y Hurych junto con Koehler encuestaron a profesionales de Norteamérica y de los países de Commonwealth, teniendo como respuesta: calidad de servicio, acceso a la información y libertad intelectual. Estos mismos autores en 2001, vuelven a realizar otro estudio comparando los profesionales de Norteamérica con los de Rusia, siendo preferente para los profesionales

rusos, los siguientes valores: preservación, acceso y calidad del servicio. En 2003, Horvat, compara las preferencias de los bibliotecarios croatas con los valores que aparecían en el código de ética de Croacia. Cancho Castellano y otros, realizan un estudio de valores en España y América Latina para los bibliotecarios en 2004, obteniendo como resultado el acceso a la información, como valor prioritario en ambos países, mientras que por otro lado, en España se daba mayor importancia a la libertad intelectual y a la calidad del servicio, y en América Latina los bibliotecarios concedieron mayor importancia a la profesionalidad y a la privacidad.

Shachaf (2005, p. 14) llevó a cabo un estudio en el que midió la frecuencia de aparición de los valores bibliotecarios en los códigos deontológicos de nuestra profesión, de 28 países diferentes. Estos valores fueron de mayor a menor importancia: desarrollo profesional (89%), confidencialidad y privacidad (85%), acceso gratuito y universal a la información (82%), responsabilidad hacia la profesión (67%), responsabilidad hacia los colegas (64%), censura (64%), competencia profesional (50%), calidad del servicio (50%), responsabilidad hacia el usuario (50%), libertad intelectual (46%), responsabilidad de la biblioteca hacia su organización (35%), relaciones con otras profesiones o profesionales (32%), relación con los derechos de autor (32%), responsabilidad social (32%) y cooperación entre bibliotecas (28%).

En estos estudios de valores, que corresponden fundamentalmente a profesionales de las bibliotecas y la documentación, podemos ver cómo existen unos valores que, aunque cambian en orden de preferencia, se repiten independientemente del contexto geográfico, político o cronológico, como son la calidad del servicio, la libertad intelectual, y el acceso a la información. También podemos observar la presencia de otros valores como prioritarios influidos por el entorno político, como es el caso de la preservación de la herencia cultural en Rusia, o la profesionalidad en América Latina debido a la presencia de los colegios profesionales que rigen allí la profesión. Por último, podemos ver igualmente la presencia de nuevos valores, como la privacidad, que comienzan a aparecer en diferentes ámbitos geográficos a medida que vamos avanzando en el tiempo y la sociedad evoluciona en el uso de las nuevas tecnologías (Tabla IV).

AUTORES	PRIORIDAD EN VALORES		
<b>Dole y Hurych 1988 (EE.UU.)</b>	Calidad	Libertad intelectual	Acceso
<b>Branch 1998 (EE.UU.)</b>	Calidad	Libertad intelectual	Preservación
<b>Dole y Hurych 2000 (EE.UU.)</b>	Calidad	Acceso	Libertad Intelectual
<b>Dole y Hurych 2000 (Rusia)</b>	Preservación	Acceso	Calidad
<b>Cancho Castellano 2004 (España)</b>	Acceso	Libertad intelectual	Calidad
<b>Cancho Castellano 2004 (América Latina)</b>	Acceso	Profesionalidad	Privacidad
<b>Sachaf 2005</b>	Profesionalidad	Privacidad	Acceso

*Tabla IV. Principales estudios y comparativa de valores éticos en bibliotecas*

“El acceso al conocimiento es un derecho universal para los ciudadanos, así como una necesidad primaria, tanto como la comida”, afirma Pimienta en una entrevista realizada por Pérez Iglesias y Olmo (2007, p.61). Por lo que si debido a los cambios y al auge de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, la información se encuentra en la web, los profesionales de la información tienen la obligación de ofrecer dicha información en la página web de la institución donde trabajemos de manera gratuita (para que no tengan que desplazarse físicamente hasta el centro donde está lo que requieren), así como también enseñar a los usuarios a encontrarla y manejarla.

Vellosillo (2007, p. 52) también considera esencial esa labor social, afirmando que en España esa idea no es de vital importancia entre los profesionales de la información, aunque si tienen el conocimiento de que manejar, tratar y difundir la información implica mantener un compromiso permanente con la sociedad a la que sirve y con las personas a las que afecta directamente el uso que se haga de dicha información.

Otro de los valores interesantes de mencionar es el referido a la privacidad y confidencialidad. Los profesionales de la información tienen el deber en el ejercicio de su labor de proteger los datos personales del usuario o cliente, así como la información que este profesional proporcione al usuario/cliente, aunque excepcionalmente este profesional debe interrumpir dicha confidencialidad en caso de que exista la posibilidad de peligro para la sociedad tal y como señala Froehlich (2007, p.76) “si una búsqueda de información tratara acerca de la fabricación de bombas y los mapas del sistema de metro de un determinado lugar”, o no solo a nivel social, sino también personal, como la información sobre varias formas de suicidarse.

Por otro lado, es necesario tener presentes a los usuarios/clientes extranjeros, ofreciéndoles información y documentación en su idioma, enseñándoles las costumbres y el idioma de nuestro país, así como animándoles a que nos enseñen las costumbres, fuentes y recursos de su país, su lengua, para luego introducirlas y usarlas en nuestra institución y que ellos se sientan más integrados, así lo afirma Pimienta en una entrevista realizada por Pérez Iglesias y Olmo (2007, p.62).

El debate ético de nuestra profesión según Bustamante Rodríguez (2007, p. 117) y Fernández-Molina (2000, p. 2) “tiene unas amplias y primitivas raíces filosóficas, religiosas y legales”, por lo que según estos autores es necesario tener claro cuáles son nuestros principios, valores y obligaciones como profesionales y en qué situaciones nos encontramos para poder hacer frente a los problemas éticos que surjan en un momento dado y actuar en consecuencia. Estos problemas pueden surgir debido al manejo constante de información en esta nueva Sociedad de la Información, por lo que el valor privacidad y confidencialidad con el auge de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se convierte en algo muypreciado.

Uno de los problemas que han surgido últimamente es la discusión por la remuneración al recibir un determinado servicio por una organización pública (ya que en la privada se entiende que sí hay un beneficio económico). Esto se encuentra relacionado con otro de los valores éticos que provocan bastante polémica en la actualidad, el respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor (Bustamante Rodríguez, 2007, p. 125). Según el código de ética de IFLA (2012, p.4), los profesionales de la información deben poner un límite en las condiciones de copyright entre los derechos de autor y los derechos de acceso a la información de los usuarios siendo esa información, que ha pasado a dominio público, pública, gratuita y sin límite de acceso. FESABID por su parte también afirma que el préstamo público en las bibliotecas es un principio propio de éstas, perdiendo por así decirlo su valor como servicio público en la sociedad con los preceptos de la Ley de Propiedad Intelectual, y ahora además con la reforma aprobada el 1 de agosto que obliga a las bibliotecas a pagar un canon por préstamo y en función de la colección que poseen<sup>10</sup>. En opinión de Candás Romero (2010, p. 56), la información es un ente de vital importancia en esta Sociedad de la Información, en la que una persona informada tiene más posibilidades de progresar que una que no lo esté. Este autor además pone el ejemplo de la educación, alguien que tenga estudios tendrá más posibilidades de acceder a un determinado puesto que otra que no lo tenga. Y por lo tanto, aunque no nos hayamos dado cuenta, los

---

<sup>10</sup> Véase, R.D. 624/2014, 18 de julio, por el que se desarrolla el derecho de remuneración de los autores por los préstamos de sus obras realizadas en determinados establecimientos accesibles al público. BOE, n. 186, 1 de agosto de 2014. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2014/08/01/pdfs/BOE-A-2014-8275.pdf>

servicios de la biblioteca siempre lo hemos pagado con nuestros impuestos, y ahora lo que se quiere hacer es aparte de seguir sustentándolo con los impuestos pagar además otra pequeña cantidad cada vez que queramos acceder a un determinado servicio bibliotecario, por lo que, de esta manera, se puede perder la verdadera esencia de la biblioteca como servicio público.

Dos de los valores profesionales que despiertan mucho interés en la actualidad son la profesionalidad y la calidad del servicio, en el primer caso debido a la importancia de las relaciones entre profesionales en la transmisión de conocimiento, en la formación continua, la participación en asociaciones, la defensa de la profesión y el intrusismo, y en el segundo caso, debido fundamentalmente a la incorporación de la gestión de calidad en la filosofía y práctica de las organizaciones.

Según Vives i Gracia (2013, p. 144) la gran mayoría de códigos deontológicos referentes a los bibliotecarios-documentalistas tienen los siguientes valores, los cuales además se reflejan en la Declaración de Derechos Humanos: libertad intelectual, acceso a los servicios de información en condiciones de igualdad, promoción de la educación y la cultura, respeto a la intimidad de los usuarios y reconocimiento de la propiedad intelectual de los autores. Para Vives i Gracia (2013, p. 152), la libertad intelectual es el valor principal, ya que nuestra profesión se basa en la necesidad de que acceda a la información libremente el mayor número de personas. Además este autor afirma que para que se alcance una verdadera libertad intelectual se necesita que los usuarios/clientes accedan primero a la información, la interioricen como propia, la transformen en conocimiento y la difundan a los demás (mediante la libertad de expresión).

En el caso del código de ética de IFLA<sup>11</sup> (2012, p.1-6) se destacan los siguientes valores básicos para bibliotecarios y otros profesionales de la información: acceso universal a la información, privacidad y confidencialidad, transparencia, acceso abierto y propiedad intelectual, neutralidad, integridad personal y profesional, y compañerismo.

Los valores que defiende el código de ética del CIA<sup>12</sup> son los siguientes: acciones de acuerdo a las prácticas archivísticas (como respeto al principio de procedencia, integridad de los documentos, mantener la autenticidad de los documentos, constancia documentada del trato realizado a los documentos), beneficio propio (tasación, adquisición, investigación), preservación, conservación y custodia del patrimonio documental, así como colaboración con los colegas. Los valores comunes de los archiveros con el resto de profesionales de la información

---

<sup>11</sup> Disponible en: <http://www.ifla.org/node/7237>

<sup>12</sup> Disponible en: <http://www.ica.org/download.php?id=588?>

son: acceso a los documentos, privacidad y confidencialidad, excelencia profesional y aprendizaje profesional (profesionalidad).

El código de conducta para los mediadores de información de la European Association of Information Services (EUSIDIC)<sup>13</sup> de 1994 recoge los siguientes valores: publicidad y competencia, buena práctica comercial, calidad del servicio, competencia profesional y confidencialidad.

El código de buenas prácticas de la Asociación Multisectorial de Información (ASEDIE)<sup>14</sup> de 1999, contiene los valores particulares siguientes: recogida, uso, conservación y cancelación de datos, derecho de oposición (tratamiento de datos). Los comunes con el resto de profesionales son: privacidad y confidencialidad y derecho de acceso.

En el caso del Código deontológico del Colegio de Bibliotecarios y Documentalistas de Cataluña (COBDC) de 2007<sup>15</sup> los valores específicos que podemos encontrar son: rechazo a la censura, velar por las personas discapacitadas, colaboración y cooperación con colegas, cooperación con otras organizaciones, participación activa en la asociación. Y los valores comunes con otros profesionales: libertad intelectual, acceso libre a la información, propiedad intelectual y derecho de autor, profesionalidad, cooperación y lealtad a la organización, confidencialidad y privacidad, preservación de la herencia cultural, aprendizaje profesional. Por otro lado, en el caso del Código deontológico de los archiveros catalanes, de la Asociación de Archiveros de Cataluña<sup>16</sup>, se estructura en cinco obligaciones: hacia la sociedad, hacia la profesión, hacia los fondos y los documentos, hacia los usuarios y hacia los archiveros y otros profesionales, y dentro de éstas, se explican los deberes que deben tener los archiveros catalanes, donde se mencionan valores comunes con otros profesionales como: acceso a la información, privacidad y confidencialidad, preservación de la herencia cultural, conservación del patrimonio documental, propiedad intelectual y derecho de autor, formación continua, cooperación con colegas. Y los valores propios que podemos localizar en el código son: promoción de actividades de difusión cultural, facilitar y promover la investigación científica y cooperar con los poderes públicos.

Por su parte el código de ECIA<sup>17</sup> propone: evitar la censura, evitar conflictos de intereses, cooperar con los colegas, fiabilidad de las fuentes, rechazar el plagio y uso de fuentes de

---

<sup>13</sup> Disponible en: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/36897/1/CodigoDeontologico.pdf>

<sup>14</sup> Disponible en: <http://www.asedie.es/images/CBP/cbp%20web%20sp%2001-10-2013.pdf>

<sup>15</sup> Disponible en: <http://www.cobdc.org/pdf.html>

<sup>16</sup> Disponible en: [http://www.concernedhistorians.org/content\\_files/file/et/144.pdf](http://www.concernedhistorians.org/content_files/file/et/144.pdf)

<sup>17</sup> Disponible en: [http://www.sedic.es/etica\\_ecia.htm](http://www.sedic.es/etica_ecia.htm)



información relevantes, además de la profesionalidad, lealtad a la organización, confidencialidad y privacidad, y calidad del servicio.

Si comparamos los valores que se consideran más importantes en este trabajo podemos observar que son los que más se asemejan en su aparición en los códigos de ética tratados en esta obra. (Tabla V).

CÓDIGOS DE ETICA		VALORES			
<b>IFLA</b>	Profesionalidad	Acceso	Privacidad	Calidad	Propiedad Intelectual
<b>CIA</b>	Profesionalidad	Acceso	Privacidad	Calidad	-
<b>EUSIDIC</b>	-	-	Confidencialidad	Calidad	Competencia
<b>ASEDIE</b>	-	Acceso	Privacidad	-	-
<b>COBDC</b>	Profesionalidad	Acceso	Confidencialidad	Calidad	Libertad intelectual
<b>ECIA</b>	Profesionalidad	-	Confidencialidad	Calidad	Lealtad a la organización
<b>SEDIC</b>	Profesionalidad	Acceso	Confidencialidad	Calidad	Libertad intelectual

*Tabla V. Valores que aparecen en los diferentes Códigos deontológicos de la profesión*

### 3.5. Códigos de ética

Los valores se transmiten mediante los códigos deontológicos que crean las asociaciones o colegios profesionales para que sirvan de guía a sus miembros y en general a todos los profesionales de la información.

Un código deontológico es un documento elaborado por los miembros de una asociación, colegio profesional u organización que recoge una serie de principios y valores dirigidos a un determinado grupo de profesionales para que les ayude en la conducta diaria de su profesión desde un punto de vista ético. Dependiendo del tipo de código ético que se implante puede sancionar a la persona que lo incumpla, puede ser la asociación o colegio profesional quién sancione a la persona miembro de esa asociación o colegio mediante expulsión de la profesión o por sanción económica, o puede ser solamente una guía recomendable de comportamiento ético profesional.

Dependiendo de a quien vaya dirigido, el código de ética o código deontológico puede ser profesional, aquel dirigido a todos los profesionales que ejercen una determinada profesión, o

código deontológico de la organización, el cual está enfocado a una determinada organización cualquiera de un determinado lugar o a un grupo de organizaciones. Frankel (cit. por Pérez Pulido, 2007, p. 13) hace referencia a una tipología de códigos deontológicos: regulatorio o disciplinario, aspiracional, educacional o mixto. El código deontológico regulatorio o disciplinario es aquel que su incumplimiento por parte del profesional da lugar a una sanción. Normalmente estos tipos de códigos presentan una estructura de enumeración de artículos al final de los cuales siempre aparece algún artículo dedicado a la variedad de sanciones aplicables y a las funciones de un Comité Disciplinario encargado de llevarlas a cabo. Este tipo de código es propio de países donde existen colegios profesionales. El código deontológico aspiracional presenta una simple enumeración de valores breves y generales. Se considera este tipo de código propio de sociedades y profesiones de alto conocimiento ético, por lo que no parece necesario dar muchas explicaciones en su contenido. Este tipo de código es propio de países del ámbito anglosajón y angloamericano, el más claro ejemplo es el código deontológico de la American Library Association (ALA) y también de lugares de influencia anglosajona como Hong Kong, Australia o Jamaica. El código educacional consiste en una relación de valores con una explicación de cada uno de ellos donde se detalla cómo deben llevarse a la práctica dichos valores o cómo tomar una decisión en el caso de surgir un conflicto ético. Sería el caso del código de Bibliotecarios de Quebec o el código del CIA. El código mixto suele ser una combinación de aspiracional o educacional con regulatorio en donde se exponen los valores profesionales, las obligaciones que llevan consigo y la sanción en caso de no cumplirse. Como ejemplo podríamos citar el código británico del Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP), la asociación que engloba a todos los profesionales de la información en el Reino Unido o el Código de Ética para Profesionales de la Información en Portugal<sup>18</sup>.

Froehlich (1999, p. 49) habla de tres categorías de obligaciones que aparecen expuestas en los códigos deontológicos con la finalidad de que los profesionales no se dejen llevar por su criterio personal en el desarrollo de su ejercicio profesional: “obligaciones hacia uno mismo, obligaciones organizativas y del entorno”, Gómez-Pantoja Fernández Salguero y Pérez Pulido (1999, p. 50) se refieren a cuatro tipos de obligaciones que deben de tenerse en cuenta a la hora de elaborar un código ético: “obligaciones con uno mismo, obligaciones hacia la sociedad, hacia la profesión y hacia los usuarios”. Por su parte, Pajuelo Macías (2007 p. 136-141) habla de cinco obligaciones de carácter deontológico que tiene el profesional de la información: hacia la

---

<sup>18</sup> Todos los códigos citados pueden consultarse en: <http://www.ifla.org/node/7237#nationalcodes>

sociedad, hacia la profesión, hacia los fondos de la biblioteca, hacia los usuarios / clientes y hacia la relación con otros bibliotecarios.

Independientemente del sector profesional del que se ocupe un código deontológico, los valores profesionales son transformados en obligaciones en el momento en el que aparecen reflejados en un código deontológico, y se refieren al ámbito personal del profesional, su comportamiento consigo mismo respetando el principio de autonomía, su comportamiento hacia los demás, es decir, los usuarios y la sociedad en general, respetando los principios de responsabilidad social y utilidad social, su comportamiento con la profesión, respetando el principio de confianza en las instituciones o el principio de justicia, el de imparcialidad y el de autonomía.

En nuestra profesión y en el ámbito bibliotecario en concreto, el primer código deontológico que apareció fue el elaborado por la ALA en 1939, un código de tipo aspiracional, revisado varias veces a lo largo de los años, y que en sus inicios y hasta 1967 el valor principal era la libertad intelectual y lucha contra la censura, en la modificación de 1981 se introdujo el valor de la privacidad y confidencialidad de los usuarios, en 1997 se incorporaron los valores de la propiedad intelectual y derechos de autor, el conocimiento actualizado y se renovó lo relativo a la intimidad y confidencialidad. La última modificación fue realizada en el año 2008 cuando se incorporaron los valores del equilibrio entre usuarios y poseedores de los derechos de autor, respeto a los colegas y las condiciones de trabajo en las instituciones. Desde la creación de este código han sido muchas asociaciones y colegios profesionales los que han confeccionado sus propios documentos de ética profesional, mayoritariamente enfocados a los bibliotecarios de un determinado territorio y que actualmente aparecen recogidos en la sección Freedom of Access to Information and Freedom of Expression (FAIFE) de la IFLA<sup>19</sup>.

También se han realizado códigos deontológicos dirigidos a mediadores de información, como el código de conducta para mediadores de la información creado por las asociaciones que forman parte de EUSIDIC, European Information Industry Association (EIIA) y European Information Researchers Network (EIRENE) creado en el año 1994<sup>20</sup>, de tipo educacional, estructurado mediante una lista de principios y valores donde se explica detalladamente cómo se tienen que comportar los mediadores de la información ante las situaciones que se especifican en el documento. El código de Buenas Prácticas de ASEDIE, creado en el año 1999<sup>21</sup>, es de tipo regulatorio, está estructurado en artículos donde se explica de forma detallada cómo se tienen

---

<sup>19</sup> Disponible en: <http://www.ifla.org/node/7237>

<sup>20</sup> Disponible en: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/36897/1/CodigoDeontologico.pdf>

<sup>21</sup> Disponible en: <http://www.asedie.es/images/CBP/cbp%20web%20sp%2001-10-2013.pdf>

que comportar los asociados ante las situaciones que se exponen, como por ejemplo, las empresas e instituciones asociadas que se comunican con el cliente mediante contacto personal o telefónico así como mediante cualquier otro medio, o en lo referente a la recopilación y sistematización de los datos del afectado, deberán exponer al cliente de manera clara la finalidad para la que se utilice la información de éste, además de detallarle todos los datos pertenecientes a aquella empresa o institución que maneje sus datos en el correspondiente fichero. Por otro lado, también al final se hace referencia, en el caso de haber infracciones a las sanciones que se pueden dar, los tipos de sanciones que hay. El código de deontología profesional de la Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones (ASIMELEC), elaborado en el año 2004<sup>22</sup>, es de tipo mixto, también está estructurado en una serie capítulos y dentro de éstos se enumera un conjunto de artículos donde se expone cómo se tienen que comportar todas aquellas empresas asociadas (tratando de manera adecuada y respetando en todo momento al cliente, además de su intimidad, así como también respetando a las empresas de su mismo sector que se encuentren en la competencia), y a lo que se comprometen al pertenecer a la asociación. Al final expone un capítulo de sanciones si se infringe dicho código.

El código ético del ECIA<sup>23</sup>, es un código de tipo educacional, se compone de una lista de valores para los profesionales de la información y la documentación de toda la Unión Europea para que dichos profesionales se basen en unos principios comunes sin importar las diferencias culturales e institucionales del entorno en el que se mueve cada uno de ellos, así como también tiene en cuenta las diferencias laborales en las que se encuentran dichos profesionales.

Los archiveros cuentan con el código ético elaborado por el CIA en 1996<sup>24</sup>. Es de tipo educacional, está estructurado en una serie de valores en los que se explica a continuación cómo han de llevar a cabo los archiveros sus actividades del modo éticamente correcto, como por ejemplo, mantener la integridad de los documentos que están bajo su cuidado y custodia, considerando los derechos e intereses legítimos, aún poniendo en conflicto a los afectados directa o indirectamente además de así mismo, siendo objetivo e imparcial en el ejercicio de su labor porque de ello depende su grado de profesionalidad. De la misma manera, podemos nombrar el Código deontológico de archiveros catalanes<sup>25</sup>, de tipo educacional, organizado en cinco principios (obligaciones) y dentro de éstos se desarrollan de forma explicativa los deberes.

---

<sup>22</sup> Disponible en: [http://www.acam.es/pubdocs/documentos\\_16\\_LANG1.pdf](http://www.acam.es/pubdocs/documentos_16_LANG1.pdf)

<sup>23</sup> Disponible en: [http://www.sedic.es/etica\\_ecia.htm](http://www.sedic.es/etica_ecia.htm)

<sup>24</sup> Disponible en: [www.ica.org/download.php?id=588?](http://www.ica.org/download.php?id=588?)

<sup>25</sup> Disponible en: [http://www.concernedhistorians.org/content\\_files/file/et/144.pdf](http://www.concernedhistorians.org/content_files/file/et/144.pdf)

Como acabamos de mencionar, existen diferentes códigos deontológicos para nuestra profesión dependiendo del sector donde se ejerza la profesión. Dependiendo de ello y, tal y como aparece en los respectivos documentos, los códigos tienen diferentes objetivos, como puede verse en la Tabla VI.

OBJETIVOS DE LOS DIFERENTES CÓDIGOS DEONTOLÓGICOS	
<b>IFLA</b>	Guía para profesionales (bibliotecarios y otros trabajadores de la información) y asociaciones
<b>Código de la Asociación de Archiveros de Cataluña</b>	Guía de comportamiento ético profesional
<b>EUSIDIC-EIIA-EIRENE</b>	Marco ético profesional en empresas y mediadores de la información
<b>ASIMELEC</b>	Trato comercial para clientes, competidores y mercado
<b>ASEDIE</b>	Normas de compromiso ético para asociados y empresas de la información
<b>ECIA</b>	Guía para la toma de decisiones en instituciones y asociaciones miembros
<b>CIA</b>	Normas de conducta para la profesión archivística
<b>SEDIC</b>	Guía de comportamiento ético para profesionales de la información socios

*Tabla VI. Objetivos de los diferentes códigos deontológicos de la profesión*

Pocos códigos deontológicos incorporan en su texto una mención expresa a la “Declaración Universal de los Derechos Humanos”. Actualmente lo podemos encontrar en los últimos códigos elaborados, como en el caso del Código deontológico de SEDIC (2013)<sup>26</sup> y la IFLA (2012)<sup>27</sup> donde sí aparece una mención expresa de este documento como base de actuación ética de la profesión.

En España los pocos códigos que existen tradicionalmente se han referido a sectores concretos de la profesión: bibliotecarios, archiveros o documentalistas. Aunque como se puede comprobar en el reciente código deontológico creado por la asociación SEDIC se intenta hablar ya de una denominación común, la de profesional de la información, para reforzar el que se trate de una única disciplina en la que se pueda englobar a todo el personal de las bibliotecas, archivos, documentalistas que trabajan tanto en unidades de documentación como en unidades de gestión de la información en empresas públicas o privadas, y además aquellos que ofrecen servicios virtuales referentes a información y documentación a través de internet o ejercen la profesión de forma privada (free-lance), todos ellos socios de SEDIC.

<sup>26</sup> Disponible en: [Http://www.sedic.es/codigo\\_deontologico\\_sedic.pdf](http://www.sedic.es/codigo_deontologico_sedic.pdf)

<sup>27</sup> Disponible en: [Http://www.ifla.org/node/7237#iflancodeofethics](http://www.ifla.org/node/7237#iflancodeofethics)

Los códigos deontológicos mencionados anteriormente tratan en sus textos la relación entre el profesional de la información y la organización para la que trabaja. En el caso del código de ECIA, se dedica un apartado para hablar de lo que deben hacer los profesionales al comunicarse con su “empleador”, dando una pequeña pauta en el caso de que haya posibilidad de conflicto ético al igual que sucede en el caso del código de SEDIC que aborda dicho tema dedicando un apartado a la “lealtad a la organización” como valor ético.

Otra de las cuestiones importantes de las que se debe hablar y que es objeto de gran debate en la actualidad, es la gratuidad o no de determinados servicios culturales públicos. Hasta el momento en España han sido totalmente gratuitos para toda la sociedad, aunque en los últimos tiempos a causa de la crisis económica y de lo relacionado con el derecho de autor y propiedad intelectual todo apunta a que se cobre aunque sea una mínima cantidad por utilizar ciertos servicios. Los últimos códigos SEDIC e IFLA sí que lo tratan en sus textos, ambos hablan de su posición a favor de la defensa gratuita y libre de todas las personas a utilizar esos servicios, aunque tampoco se oponen de manera tajante a que los autores defiendan sus derechos, sino más bien propugnan que haya un equilibrio entre ese derecho (el de autor) y el derecho de los ciudadanos para acceder a la cultura sin ningún límite.

Un código deontológico no debe considerarse como un documento que una vez creado se acaba ahí, sino que debe mantenerse en constante modificación en función de la evolución de la sociedad y de la profesión, y debe formar parte de la vida diaria del profesional, no solo cuando haya conflicto ético sino siempre que ejerza su trabajo, para el bien de su organización, profesión y de los usuarios/clientes a los que sirva. Candás Romero (2011, p. 31) señala que un código ético debe ser algo más que una simple lista de principios, valores y obligaciones, que los profesionales no pongan en práctica y no se identifiquen con ellos. Una vez que el código ha sido elaborado, Candás Romero (2011, p. 31) afirma que es cuando realmente empieza a validarse todo el trabajo anterior, es la parte en la que corresponde darle utilidad al código deontológico aplicándolo a la vida laboral de sus miembros, así como actualizarlo cuando vaya evolucionando la sociedad y con ella los profesionales. También este autor afirma que los códigos deben basarse en hechos reales que les ocurran o puedan ocurrir a los profesionales, para que éstos se identifiquen y vean en el código un guía útil y de gran ayuda en el ejercicio de su actividad profesional, de ahí la importancia de las encuestas de valores y los estudios dedicados a recoger la opinión de los profesionales en este asunto. Una vez elaborado el código, este autor cree que debe crearse un comité especializado en ética para que vele por el cumplimiento de éste.

### 3.5.1. Últimos estudios para la elaboración de un código deontológico

En este apartado se pretende presentar los últimos estudios más significativos que se han realizado para la elaboración, implantación y actualización de un código deontológico con el objetivo de reflejar el proceso de elaboración previo a su aprobación y la importancia de asumir una metodología rigurosa para la aportación de información de los profesionales que luego habrían de aceptarlo y ponerlo en práctica.

#### 3.5.1.1. Código deontológico de SEDIC

Es la Asociación Española de Documentación e Información, fundada en el año 1975, la cual ofrece el intercambio de experiencias y la formación de miembros bibliotecarios, archiveros, documentalistas y otros profesionales de la información.

El Grupo de Ética Profesional de SEDIC se constituyó en 2010 con el objetivo de elaborar un código deontológico que estuviera integrado por una serie de principios y valores éticos que les ayudara en caso de conflicto y orientara a los profesionales de la información en el desarrollo de su actividad diaria.

Este Grupo de trabajo para la constitución del código deontológico de SEDIC, en primer lugar analizó otros códigos deontológicos, tanto nacionales como extranjeros, llevaron a cabo un análisis comparativo de la forma de trabajar que hicieron otras comisiones o grupos de trabajo y recopilaron toda la bibliografía especializada. Una vez superada esta primera fase de trabajo, se elaboró y lanzó una encuesta a todos los profesionales de la Biblioteconomía y la Documentación de España donde se preguntaban cuestiones relacionadas con la ética en el desarrollo de su profesión. De entre los resultados obtenidos destacamos que el 76% de los encuestados afirmaba que la ética es un elemento importante de nuestra profesión y el 88% de los que contestaron el cuestionario dijeron que los valores tenían mucha (53%) o bastante (35%) importancia en su organización. Una vez que se recopilaron y analizaron las respuestas de los profesionales, se redactó el borrador del código y, una vez escrito, se presentó a la Junta Directiva de SEDIC, se expuso en la página de SEDIC para que sus miembros hicieran las debidas correcciones, se presentó a la Asamblea General de SEDIC, y se aprobó en 2013, publicándose en la página web de la asociación y continuando el Grupo de Trabajo con las labores de seguimiento del código, para velar por su cumplimiento y para modificarlo cuando sea necesario<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Disponible en: [http://www.sedic.es/codigo\\_deontologico\\_sedic.pdf](http://www.sedic.es/codigo_deontologico_sedic.pdf)

Tras analizar los resultados de la encuesta realizada por el Grupo de Trabajo de Ética de SEDIC llegaron a las siguientes conclusiones: puede darse el caso de crear un código deontológico general para todos los profesionales de la información, donde se incluyan los valores comunes de todos ellos, independientemente de la organización o sector donde se trabaje, aunque ese código también puede abarcar los valores específicos de cada tipo de profesional, lugar o sector de trabajo, para así ser un documento más completo. Las organizaciones, aunque deberían, no suelen tener un documento que respalde y sirva de apoyo a los profesionales de la información en el caso de darse un conflicto ético, por lo que la elaboración de un código es fundamental. Las asociaciones y colegios profesionales tienen un papel muy importante a la hora de amparar a los profesionales en caso de conflicto, así como servir de guía para un mejor desarrollo de sus funciones.

De entre los resultados, además de lo ya comentado, es de interés resaltar aspectos como cuantos más años tienen los profesionales más importancia le conceden a la ética. Los cinco valores que consideran más importantes son: la calidad del servicio, el acceso a la información, la privacidad y confidencialidad, la libertad intelectual y lucha contra la censura, y la transparencia administrativa. Por último, cabe destacar que la mayoría de los profesionales no conocía un código deontológico de su profesión.

### **3.5.1.2. Código de ética de la IFLA para Bibliotecarios y otros Trabajadores de la Información**

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) es el organismo internacional que representa y protege a los bibliotecarios así como también representa a los usuarios de la Biblioteca. Fue fundada en Edimburgo, Escocia, el 30 de septiembre 1927 en una conferencia internacional. Es además una organización independiente no gubernamental, sin ánimo de lucro. Sus objetivos son, entre otros, fomentar los servicios bibliotecarios y de información así como promover su importancia en todo el mundo.

IFLA creó en el año 1997 el Comité FAIFE, el cual tiene como finalidad defender y fomentar los derechos humanos básicos, en especial el derecho de acceso a la información y la libertad de expresión (Sturges, 2007, p. 89-90).

El nuevo código de ética de la IFLA ya incluye la denominación “otros trabajadores de la información”, no solo a los bibliotecarios, fue creado por el grupo de trabajo de FAIFE en el año 2012, y es un código de tipo educacional. Presenta muchas novedades respecto al resto de los códigos de la profesión hasta el momento, ya que incorpora cuestiones de género y de protección de la infancia en nuestro ámbito profesional, el respeto al medio ambiente y la importancia de



respetar el principio de responsabilidad social en las organizaciones. Igualmente se refiere a los conflictos éticos surgidos de la provisión de servicios electrónicos y considera como éticamente correcto utilizar las nuevas tecnologías para el desarrollo y fomento de los servicios, por ejemplo, ve éticamente correcto que las instituciones dispongan de una buena web institucional para relacionarse con los usuarios. Estos son los puntos principales de los que trata el código IFLA: tarificación baja y gratuidad, marketing y publicidad, accesibilidad de la web institucional, acceso a lenguaje propio: multiculturalidad, alfabetización informacional (ALFIN), propiedad intelectual (plagio) y derechos de autor, protección de menores, transparencia, lealtad a la institución (secreto profesional), equilibrio entre autores y open access, open source, open licences, equilibrio en el negocio de las licencias, proteger la creatividad local, tiempo razonable de copyright, igualdad de género y no discriminación en el empleo.

El código de IFLA ha nacido igualmente producto de la consulta a un gran número de profesionales de todo el mundo, del registro y estudio de sus opiniones y casos de conflictos éticos, de la disponibilidad del borrador para que todos los profesionales presentaran correcciones y de la aprobación final en Asamblea.

### 3.5.1.3. Código de Ética del CIA

El Consejo Internacional de Archivos es una organización profesional descentralizada regida por una Asamblea General y administrada por una Comisión Ejecutiva, dedicada a promover la conservación, desarrollo y utilización del patrimonio mundial de los archivos, es una organización no gubernamental.

El CIA tiene como objetivo proteger y garantizar el acceso a los archivos a través del establecimiento de normas, el desarrollo profesional de los archiveros y promover el diálogo entre ellos, ya que ellos son responsables de la toma de decisiones y productores y usuarios de los archivos. Para ello tiene un Grupo de Trabajo sobre Derechos Humanos<sup>29</sup>.

El código de ética se creó en 1996 pero en el año 2008, la Sección de Asociaciones Profesionales de Archiveros y Gestores documentales (SPA) realizó una encuesta a todos sus profesionales miembros acerca de la opinión que tenían sobre el código ético del CIA. Un 80% de los encuestados afirmaba conocer el código. Un 50% de los encuestados señalaba que sus asociaciones tenían su propio código de ética. Más del 50% de las respuestas indicaron que los archiveros habían tenido conflictos éticos durante su ejercicio profesional. Algunos de los problemas éticos encontrados están relacionados con el acceso a la información, conflictos entre

---

<sup>29</sup> Véase, <http://www.ica.org/download.php?id=3421>

profesionales, conflicto profesional sobre el empleo de la norma ISAD (G), derechos de autor, solicitud de devolución del material propio de un determinado archivo, así como intento de soborno por terceros hacia los archiveros para modificar documentos. La lealtad de los encuestados viene dada por una serie de prioridades las cuales son de mayor a menor importancia: ley, documentos, profesión, organización y empresario, siendo otras respuestas los ciudadanos y la verdad.

#### 3.5.1.4. Código deontológico del COBDC

El Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya (COBDC) admite como miembros a todos los profesionales de la Información y la Documentación (diplomados, licenciados, etc.), así como también a otras personas, instituciones públicas o privadas vinculadas al sector o al ámbito de la información en Cataluña.

Se creó el 13 de junio de 1985 por disposición del Parlamento de Catalunya (Ley 10/1985). Posteriormente la Ley 14/1998 modifica el apartado referente al sector profesional, dando paso a licenciados y doctores en Documentación.

El COBDC tiene como tarea la creación y mantenimiento de grupos de trabajo, que permitan intercambiar experiencias. Cada dos años celebra las Jornadas Catalanas de Información y Documentación para tratar e insistir en la necesidad de las organizaciones de trabajar con la información y el conocimiento.

Además es miembro de algunas organizaciones conocidas como: IFLA, FESABID, y del European Bureau of Library Information and Documentation Associations (EBLIDA).

La Junta del COBDC, mandó a la Comisión redactora fijar una serie de pautas que indicarán el porqué, el qué y el cómo de lo que tenía que contener dicho código. Para llegar a eso, primero había que saber el tipo de código que había que confeccionar en función de los miembros que componían el COBDC, elegir otros códigos deontológicos ya elaborados que fueran semejantes al que querían crear para que sirvieran de apoyo, saber el conjunto de valores de ética que iban a incorporar, así como también saber la apariencia física formalizada que debía presentar el código redactado.

Después de estudiar varios códigos, la Comisión redactora llegó a la conclusión de que el tipo de código que iban a llevar a cabo era el educacional, para aclarar los valores integrados en el código, pero sin especificar la situación concreta que pudiera darse, sino más bien abierto, dejando libertad para que los profesionales de la información, independientemente de la organización en la que se encontraran, pudieran crear a partir de éste un código específico en

función de lo que se echara en falta de este código. A partir de la revisión de los códigos elegidos para utilizar de base, se elaboró una lista donde reunieron lo que consideraron más relevante de cada uno de los códigos, sirviendo dicha lista para confeccionar el modelo de código que querían conseguir. Para el conjunto de valores que se quería recoger, además de usar la lista antes mencionada, se basaron en otros trabajos, teniendo como resultado un conjunto de valores, la mayoría de los cuales ya creados, y algún que otro de nueva creación, como el artículo 11, donde se indica que se debe facilitar la accesibilidad a los servicios bibliotecarios a las personas con discapacidad.

El código del COBDC está estructurado en un preámbulo, un título preliminar y treinta artículos, el número de dichos artículos aparecen de forma variable en los epígrafes de los que está compuesto el código. Dicha estructura fue elaborada para que pudiera ser modificada en revisiones posteriores. Por otro lado la expresión verbal por la que se optó fue en tiempo presente, aunque con alguna redacción en futuro.

El borrador del código una vez elaborado fue revisado por el jurista del COBDC, luego se pasó a la Junta, a los colegiados mediante la página web para que pudieran dar su opinión, y finalmente se presentó a la Asamblea General de colegiados, aprovechando las Jornadas Catalanas de Información y Documentación, aprobándose por mayoría en esa asamblea, una vez rectificadas algunas recomendaciones (Rodríguez-Parada, 2007, p. 127-133)

El código deontológico del COBDC, fue aprobado en asamblea extraordinaria el 26 de mayo de 2006 durante la celebración de las X Jornades Catalanes d' Informació i de Documentació, fruto de un trabajo de investigación, análisis y reflexión que ha tenido una duración de unos tres años aproximadamente.

### **3.5.1.5. Código de ética para los Profesionales de la Información en Portugal**

En 1994 se creó en Portugal la Comisión de Ética para los Profesionales de la Información en Portugal (CEPPIP), compuesta por las asociaciones profesionales: BAD (Asociación Portuguesa de Bibliotecarios, Archiveros y Documentalistas), INCITE (Asociación para la Gestión de la Información) y APDIS (Asociación Portuguesa de Documentación e Información para la Salud), con el objetivo de conocer las necesidades y orientar a los profesionales de la información, y posteriormente elaborar un código de ética adaptado a las necesidades de los profesionales<sup>30</sup>. Una vez la Comisión se hubiera interesado por los profesionales portugueses, los miembros de la Comisión lanzaron encuestas para que los profesionales respondiesen, siendo los

---

<sup>30</sup> En la actualidad se encuentra disponible en: [archive.ifla.org/faiife/ethics/badcode.htm](http://archive.ifla.org/faiife/ethics/badcode.htm)

porcentajes de respuesta muy elevados positivamente. De los profesionales elegidos contestaron el 80%, y de este porcentaje afirmaron el 95% querer tener un código de ética. Al año siguiente, 1994, se realizó un cuestionario sobre Libertad Intelectual, publicándose posteriormente los datos del mismo. Un año más tarde, en 1995, los profesionales de las asociaciones profesionales portuguesas (mencionadas anteriormente) firmaron un Protocolo como muestra de gratitud al trabajo llevado a cabo por la Comisión de Ética y el suyo propio. Durante las jornadas en las que tuvo lugar una reunión de los miembros de las asociaciones, se estableció un sistema de trabajo basado en la impartición de una comunicación inicial sobre Ética Profesional y luego todos los asistentes divididos en grupos reflexionaron sobre lo que habían escuchado para sacar unas conclusiones que eran recogidas para tenerlas en cuenta a la hora de creación del Código de Ética. En 1998 la CEPPIP presentó el anteproyecto de Código de Ética, para ser propagado, consensuado y rectificado, y posteriormente aprobado en 1999 por todos los profesionales de la información (Vigário, 1999, p. 59-61).

### **3.6. Ética en las organizaciones**

Pérez Pulido y Herrera Morillas (2009, p. 78-79) ofrecen una panorámica de la evolución de nuestra profesión, la cual durante años ha alegado un esquema común, aunque a partir de los años 90 se produjo un cambio radical debido al surgimiento de las nuestras tecnologías así como de la nueva organización del trabajo, dando lugar a un “perfil profesional multidimensional”, pasando a llamarse profesional de la información, gestor de la información, entre otras denominaciones, por ser una denominación más general, dejando atrás ya el concepto de bibliotecario que trabaja en una biblioteca o el de archivero que trabaja en un archivo, este nuevo concepto engloba a todos y está más cercano a la utilización de las nuevas tecnologías y a la informática, pues él debe controlar la información desde que se crea hasta que se difunde en todos los formatos y medios. Para Alòs-Moner (2007, p. 134) “la tecnología es una ayuda, aunque lo que ha cambiado no es la tecnología, sino la cultura”.

Los profesionales de la información tenemos un ya mencionado carácter social, y éste además relacionado con una serie de valores. Estos valores según menciona García Fernández (2007, p.74) deben formar parte de la ética dialógica todas las personas que trabajan en la organización, para que todos los interioricen como propios y necesarios en el ejercicio profesional. Lo expuesto en estas líneas sería la base que daría lugar a la creación de un código deontológico, el cual trataremos más adelante.

En el contexto de las organizaciones el componente principal ético se encuentra en la identidad corporativa de esa organización, es decir, en el conjunto de aquellos atributos de los

que está compuesta la organización, los cuales proporcionan una imagen al exterior como una organización única. Uno de los atributos que construyen esta identidad es la cultura corporativa, la cual orienta la manera de pensar y actuar de los empleados de una determinada organización, para construir un conjunto de valores y creencias compartidas y así hacer que fluya un ambiente de trabajo agradable y se dé una imagen correcta al exterior. Según Pérez Pulido (2010, p. 277), la cultura corporativa tiene las siguientes funciones: “ayudar a elaborar la identidad de la organización, para que sea única, unir a la organización de manera interna, fomentar la participación de las personas que trabajan en ella, y por último, señalar el ambiente interno de la organización”. A modo de conclusión Pérez Pulido afirma que “la ética en la organización debe plasmarse en un código deontológico.”

Según Bustamante Rodríguez y Padial León (2003, p. 48) carece de calidad aquella profesión que no muestra interés por los nuevos cambios que surgen en la sociedad en la que trabaja, como es por ejemplo el auge de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, por el que los usuarios/clientes tienen necesidades diferentes a las que tenían antes que aparecieran dichas tecnologías y los profesionales deben evolucionar y desarrollarse profesionalmente con los cambios y necesidades que surjan. Por ello mismo, estos autores señalan el concepto de calidad como “aquella actividad que consiste en dirigir los esfuerzos de una organización cualquiera hacia la obtención de la eficacia para lograr la máxima satisfacción de los usuarios”, relacionando el concepto de calidad con la ética en el sentido de la actitud y aptitud que tenga el profesional de llevar a cabo su tarea con respecto a las necesidades del usuario. También afirman estos autores que las organizaciones pertenecientes al ámbito de la información y la documentación, en la actualidad, no solo tienen el problema de querer o no querer ejecutar su tarea de la mejor manera éticamente posible, sino que también tienen problemas externos, como son los problemas socioeconómicos en los que está sumergida nuestra sociedad. La ética y la calidad siempre deben presentarse de manera unida, porque como ya se ha podido ver son términos que no deben separarse a la hora de evaluar cualquier servicio que ofrezca un profesional de la información, sobre todo en la evaluación social, es decir, en el trato y el comportamiento con los usuarios de ese servicio, como son, la formación del profesional sobre el servicio que está ofreciendo, confidencialidad y privacidad hacia el usuario al que ofrece el servicio, eficacia y eficiencia en la proporción del servicio.

Según Gómez-Pantoja Fernández-Salguero (2001, p. 16) el nivel de ética que tiene una persona está ligado a la calidad que tenga el razonamiento de su conciencia moral, por lo que partiendo de esta idea podemos decir que dependiendo de la divulgación y la importancia que las organizaciones dediquen a la ética y a los valores, así se lo transmitirán a sus trabajadores y estos

así lo reflejarán en los servicios que ofrezcan aportando mayor o menor calidad en función de su comportamiento. Aunque también hay que señalar que aunque la organización no incite a ello, es esencial que los valores de convivencia social estén presentes en el trabajo diario de nuestra profesión para garantizar la calidad tanto del servicio ofrecido como del trabajo realizado. En el ejercicio de nuestra profesión Gómez-Pantoja Fernández-Salguero (2001, p. 18) señala que hay dos condiciones de vital importancia: “conocimientos expertos” (que son aquellos que hemos adquirido con el desarrollo del trabajo diario) y “deontología profesional” (Gómez Pantoja lo denomina como forma de razonamiento moral).

Para Cortina (2005, p. 13-15) vivimos en una sociedad de las organizaciones, en la que se han perdido los antiguos valores que había antes, y para volverlos a establecer es de vital importancia una ética de las organizaciones para crear una base: el apoyo de los ciudadanos de un determinado territorio y al empresario.

Para planificar la ética de las organizaciones, Cortina (2005, p. 24-25) indica una serie de pautas que se han de seguir para conseguirla: definir el fin que persigue la organización, conocer los medios necesarios para conseguirlo y saber los valores que son adecuados para llegar hasta el fin perseguido, averiguar el método que debe seguir la organización y todas las personas que constituyen dicha organización para conseguir ese fin, así como para adoptar los valores pertinentes que tienen como objetivo dicho fin, aclarar la relación que debe tener la organización con otras organizaciones de la sociedad, además de los recursos internos y externos que la organización trata, saber cuáles son los derechos de los ciudadanos dentro de la sociedad en la que se encuentra la organización y por último, conocer los valores de la ética cívica de la sociedad. Podemos decir según el pensamiento de Cortina (2005, p. 37-38) que la ética cívica de la organización es el conjunto de valores mínimos comunes con la sociedad y de los específicos de su actividad, llamados por esta autora “bienes internos”.

Los conflictos éticos en las organizaciones se pueden resolver con la aplicación de un código deontológico que, tal y como estamos tratando en este trabajo, es eficaz en el día a día de los profesionales de la información mientras que ejercen su trabajo. Pero no necesariamente la organización ha de encontrarse representada éticamente por medio de un código. Existen otros documentos de gran carga ética para las organizaciones, como son la Declaración de la Misión, Visión y Valores que representan su esencia y modo de comportamiento y forman parte de la cultura corporativa como ya hemos mencionado anteriormente. Algunas veces tampoco se llega a la elaboración de un código deontológico sino que se crea la llamada “lista de valores” que consiste en la elección de una serie de valores (siete valores máximo) que representen lo que la

organización es y quiere ser y constituye la guía de actuación básica de la organización e imagen al exterior. Del mismo modo, la aplicación de la gestión de la calidad en la organización conlleva la elaboración de documentos propios donde se marcan pautas de actuación ética y se evalúa la práctica de la misma. Con esto queremos decir que para las organizaciones existen otros documentos formales de ética además de los códigos deontológicos.

### **3.6.1. Otros documentos formales de ética en las organizaciones**

#### **3.6.1.1. Carta de servicios**

Pérez Pulido (2010, p. 301-302) lo define como la “herramienta de comunicación e información al usuario/cliente, vinculado con la gestión de calidad y la filosofía de la calidad, y que además contiene un alto componente ético en su ideología”. También esta autora habla de considerar que “la carta de servicios se basa en el principio de servicio al usuario, de promoción de la excelencia de la organización, responsabilidad adquirida por la organización al comprometerse a realizar esos determinados servicios que expone”, las cartas de servicios cuentan con un componente ético alto aunque estén basadas en una norma legal de aplicación ya que la base de las mismas es la definición de unos compromisos que luego han de ser evaluados para saber si se han cumplido. Por ello una carta de servicios se estructura en tres partes fundamentales: un apartado de información de tipo general, información complementaria de servicios ofrecidos, horarios, situación, una parte de compromisos de calidad, en donde la organización se compromete a realizar una serie de actividades teniendo en cuenta sus recursos y posibilidades y la tipología de usuarios a los que ha de atender y, finalmente, una última parte en la que se establecen una serie de indicadores que nos dirán si esos compromisos se han cumplido una vez pasado un determinado periodo de tiempo. Estos documentos tienen una validez de dos años y pasado este plazo, los compromisos y los indicadores para medirlos deben ser revisados y actualizados en su caso.

#### **3.6.1.2. Misión corporativa escrita**

La misión es aquella declaración que describe la finalidad de una organización, es decir, es una explicación del porqué ha sido creada y por qué debe seguir ejerciendo su tarea. Es una de las partes fundamentales de la planificación estratégica de una organización, así como es la base de donde parte un modelo de gestión de calidad. A la Misión acompaña la Visión, o metas que la organización se propone conseguir en un futuro próximo y los objetivos que darán lugar a la parte práctica o a los planes de acción en el presente. Todo el funcionamiento de la organización se articula en torno a su misión y el éxito desde el punto de vista de la calidad consiste en hacerla

cumplir para satisfacción de los usuarios y de la sociedad en general. Como parte de la cultura corporativa de la organización aparece en un documento escrito y visible en la web institucional.

### **3.6.1.3. Lista de valores**

Como ya hemos comentado, la lista de valores consiste en la elección de unos valores que representan lo que la organización es y quiere ser en su modelo de funcionamiento, y se pone en conocimiento de la sociedad en general y de los usuarios/clientes en particular como reflejo de su forma de proceder. Estos valores pueden ser valores profesionales, como los ya mencionados del acceso a la información, la protección de la privacidad de los usuarios, la profesionalidad, o también pueden ser los llamados “work values”, es decir, valores más funcionales, tales como la puntualidad en general o en la entrega de trabajos, o la amabilidad en el trato. A modo de ejemplo puede verse el caso de DOC6<sup>31</sup>, empresa de reconocido prestigio en nuestro ámbito. En su página web aparece junto a la misión la lista de valores que esta empresa utiliza a modo de código ético, método de trabajo y organización, así como presentación de la cultura de la empresa para conocimiento de los clientes, los competidores, los proveedores y todas aquellas empresas relacionadas con el sector profesional y social donde esta actúa. Los valores de los que hace mención son: excelencia en calidad, innovación permanente (creatividad), cooperación y trabajo en equipo, confidencialidad, profesionalidad y honestidad con clientes y proveedores, y por último, responsabilidad social.

### **3.6.1.4. Políticas expresas de la organización**

Claros ejemplos son la Política de atención al usuario, la política de adquisiciones, la política de desarrollo de la responsabilidad social. Son documentos escritos en los que se pone de manifiesto el modo de actuar para un servicio o proceso técnico determinado y son útiles para clarificar o conocer de antemano qué se debe y qué no se debe hacer. Por ejemplo, el documento escrito de política de adquisiciones en una biblioteca nos ayudará a establecer la diferencia entre selección de obras de acuerdo a unos determinados criterios establecidos por la biblioteca en función de su comunidad y sus características propias y la práctica de la censura ante una negación sistemática de incorporación de obras por cuestiones ideológicas.

### **3.6.1.5. Normas**

Son normas y estándares generalmente aplicados a un entorno empresarial aunque también de un tiempo a esta parte se comienzan a aplicar en entornos institucionales. Están relacionadas

---

<sup>31</sup> Disponible en: <http://www.doc6.es/asp/ProductsList.aspx?ambito=Sobre%20doc6&id=44>



con la Responsabilidad Social y generan indicadores para la evaluación de la gestión de la calidad, por ejemplo, la SA8000 de Responsabilidad Social. La norma SGE21: 2008 Forética es el primer estándar europeo de certificación de la gestión ética de una organización, y se basa en la creación y aplicación de códigos de ética y comités de ética a la gestión de calidad. La Norma ISO 26000:2010/UNE 26000:2012 de Responsabilidad Social, de reciente creación, se aplica a todo tipo de organización, sin ánimo de lucro y no es certificable, y el objetivo es implementar un sistema de gestión ética en toda la organización en consonancia con el propio sistema de gestión de calidad<sup>32</sup>.

#### **3.6.1.6. Normas de buen gobierno sectoriales**

Son las elaboradas por asociaciones o instituciones para regir el comportamiento ético de sus miembros, muchas veces adquieren la tipología de código deontológico como ya hemos visto anteriormente en el caso de ASIMELEC, proveedores de internet, y de otras organizaciones relacionadas con el comercio electrónico.

### **4. Análisis y discusión de los resultados**

Como ya hemos comentado en el apartado de Metodología, se distribuyó un cuestionario entre los centros objeto de la muestra estructurado en tres grandes apartados: datos generales, ética y deontología profesional y cultura de la organización. En el primer apartado tratamos de establecer un perfil del profesional que ha participado en nuestro estudio. Aparte de variables obtenidas como el sexo, la edad y el nivel de estudios, nos hemos ocupado de conocer su formación (titulación universitaria específica, si ha cursado contenidos de ética y deontología) y datos referentes al puesto de trabajo que ocupa (sector, tipo de organización, años de ejercicio de la profesión, nominación del puesto de trabajo). El segundo apartado del cuestionario trata del conocimiento que estos profesionales poseen sobre la ética y deontología en general. Para ello nos interesaba conocer si concedían importancia a la ética profesional, conocimiento de los valores profesionales, preferencias por alguno de ellos, difusión, conflictos éticos sucedidos durante su actividad profesional y conocimiento de los códigos deontológicos, su práctica y relación con las asociaciones y colegios profesionales. Finalmente, el tercer apartado del cuestionario se encuentra dedicado al conocimiento y práctica de la ética en la organización. Para ello nos interesaba conocer el grado de importancia concedida a la práctica de la ética en el centro de trabajo, qué documentos ayudan a esta práctica, cómo se difunden los valores

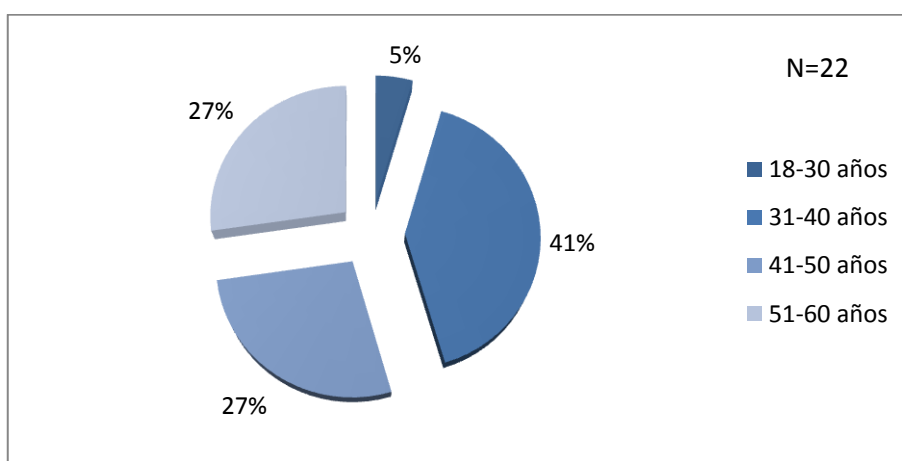
---

<sup>32</sup> Para más información sobre estas Normas, consúltese la dirección: <http://www.aenor.es/aenor/normas>

anteriormente estudiados en las organizaciones y la relación existente entre ética organizacional y asociaciones o colegios profesionales.

#### 4.1. Datos generales

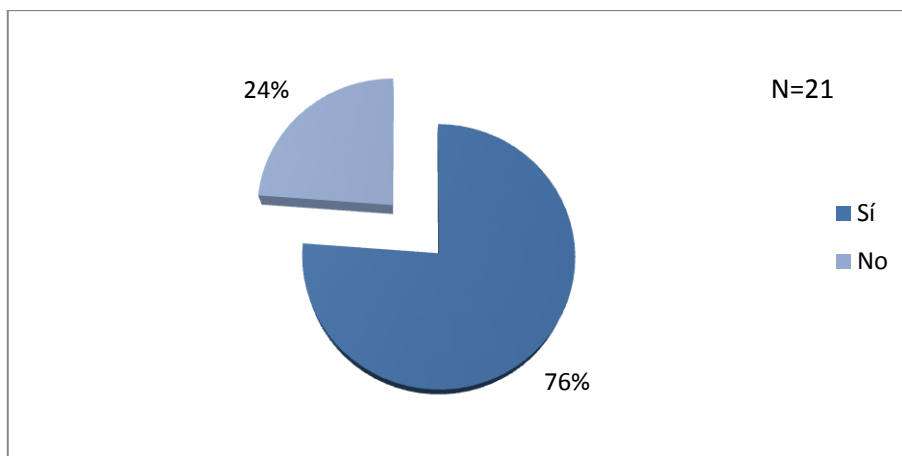
Del total de los encuestados (42) se ha obtenido una respuesta del 52% (N=22). De ellos, el 77% de los encuestados son mujeres y el 23% hombres. Según la edad, el 41% se encuentra en el rango de edad 31-40 años, el 27% entre 41-50 y entre 51-60 y el 5% corresponde al segmento de edad 18-30 años (Gráfico 1).



*Gráfico 1. Edad de los profesionales encuestados*

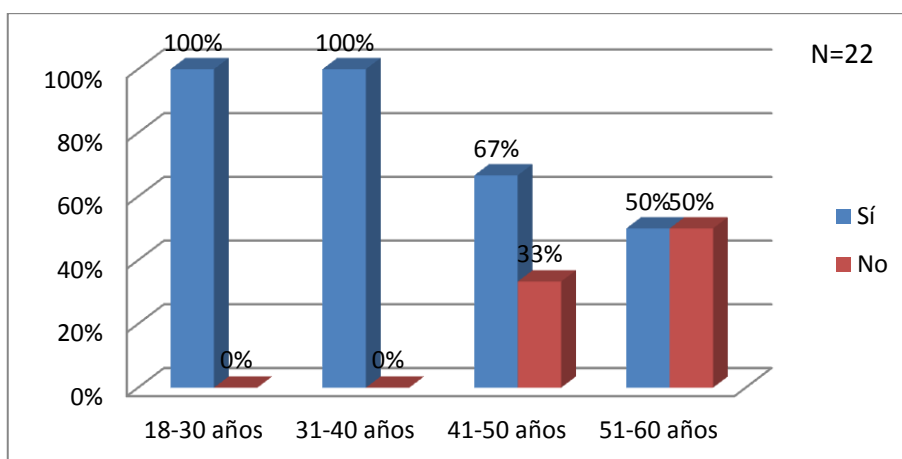
En cuanto al nivel de estudios alcanzado, todos ellos han cursado una carrera universitaria, y de ellos, el 5% ha conseguido el doctorado.

La mayoría de los encuestados (76%) tiene la titulación de Biblioteconomía y Documentación (ByD) o similar (Gráfico 2), y el resto (24%) tiene otros estudios o complementos de formación: licenciatura en Historia Moderna, curso de Archivística de la Fundación Sánchez Albornoz de Ávila, Máster en Documentación Clínica, Diploma Experto en Admisión y Documentación Clínica, Técnico Superior en Gestión Comercial y Marketing, o Máster especializado en Archivística.



**Gráfico 2. Titulación universitaria en ByD o similar**

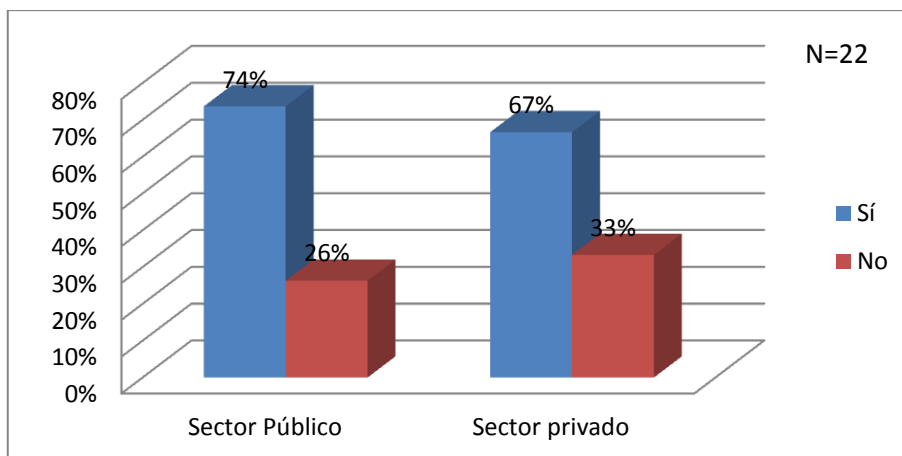
Nos hemos preguntado si la edad ha influido en la obtención de un título universitario en ByD o similar (Gráfico 3).



**Gráfico 3. Titulación universitaria en ByD o similar y Edad**

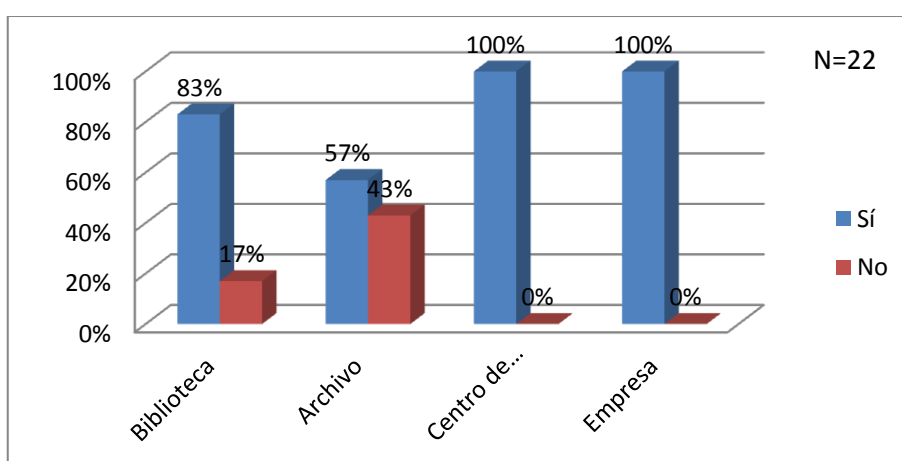
Del total de los encuestados (N=22), todos los de edades comprendidas entre 18 y 40 años tienen una titulación en ByD o similar, el 67% perteneciente al segmento de edad 41-50 años tiene la titulación frente al 33% que no la tiene, y por último, el 50% del rango de edad entre 51-60 años tiene la titulación frente al otro 50% que no la tiene.

A medida que la edad avanza, los porcentajes de no titulación van aumentando. Como se puede comprobar la edad influye considerablemente en la obtención de un título universitario en ByD o similar, ya que los de menor edad han podido elegir estos estudios como primera opción y los de edad más avanzada, al implantarse más tarde la titulación, han podido haber accedido al puesto de trabajo cursando otros estudios diferentes a la titulación específica aunque después la hayan cursado.



**Gráfico 4. Titulación universitaria en ByD o similar y Sector de trabajo**

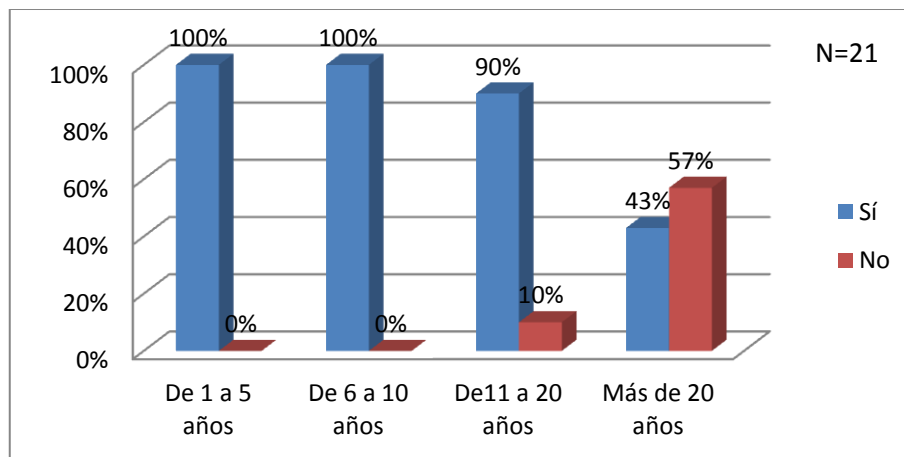
Si relacionamos el sector donde trabajan los encuestados y la posesión de titulación específica (Gráfico 4), podemos observar que destaca en el sector público un 74% de personas encuestadas que sí tienen una titulación en ByD o similar frente al 26% que no la tiene. En el caso del sector privado, el 67% tiene una titulación en ByD o similar frente al 33% que no la tiene. Por lo tanto, los porcentajes son muy parecidos aunque destaca un mayor porcentaje de titulados que pertenece al sector público. Esto lo constatan todos los estudios de inserción laboral realizados hasta el momento para nuestra titulación, como los de Abadal, Borrego y Serra (2012, p. 8) e incluso el estudio de inserción laboral en información y documentación en la Universidad de Extremadura realizado por Pérez Pulido, Pulgarín Guerrero, Herrera Morillas y Rosado Pacheco (2013, p. 1115-1116) aunque el último estudio de Abadal, Borrego y Serra (2012, p. 3) refleja un cambio interesante de aumento de titulados en ByD que en los últimos años se están incorporando al trabajo en el sector privado.



**Gráfico 5. Titulación universitaria en ByD o similar y Tipo de organización**

La posesión o no de titulación específica varía también en función del tipo de organización en donde trabajan nuestros encuestados (Gráfico 5). Del total de respuestas (N=22), el 83% que

trabaja en bibliotecas afirman tener una titulación en ByD o similar frente al 17% que no la tiene. En el caso de los archivos, el 57% de los encuestados que trabajan en archivos afirman tener una titulación en ByD o similar frente al 43% que no la tiene. Los dedicados a centros de documentación y empresa poseen también esta titulación específica.



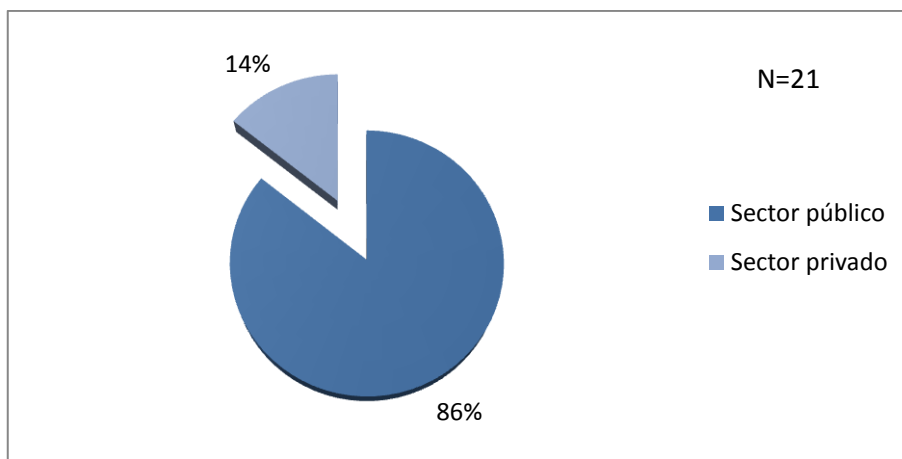
**Gráfico 6. Titulación universitaria en ByD o similar y Años de ejercicio de la profesión**

Resulta igualmente interesante relacionar los años de experiencia con la posesión o no de una titulación en ByD (Gráfico 6). El 100% (N=21) de los pertenecientes a rangos de años de ejercicio comprendidos de 1 a 5 años y de 6 a 10 años tienen la titulación, mientras que el 90% de los que llevan de 11 a 20 años ejerciendo la profesión tiene la titulación en ByD o similar frente al 10% que no la tiene. Por último, aquellos encuestados de más de 20 años de ejercicio tienen la titulación en un porcentaje del 43% frente al 57% que no la tiene.

A medida que la experiencia es mayor los porcentajes de no titulación aumentan. Todos aquellos que tienen hasta 10 años de experiencia han cursado la titulación. La titulación se implanta en la Universidad de Extremadura (UEX) en 1994, por tanto hace 20 años que existe en nuestra Comunidad Autónoma, y es lógico que los que tengan experiencia de más de 20 años no sean titulados, aunque también es cierto que muchos profesionales en ejercicio han cursado después esta titulación específica. Según el estudio de inserción laboral en Información y Documentación en Extremadura (Pérez Pulido, Pulgarín Guerrero, Herrera Morillas y Rosado Pacheco (2013, p. 1115) las personas de más edad han ocupado su puesto de trabajo a través de oposiciones o de promoción interna independientemente de los estudios cursados, el segmento de edad que le sigue en orden decreciente además de acceder a su puesto de trabajo por lo comentado anteriormente, también lo han hecho mediante información obtenida de internet y el uso de contactos personales independientemente de los estudios cursados. Las personas con menor edad afirman haber conseguido trabajo por sus propios medios, es decir, montando ellos mismos un negocio, por haber visto trabajos mediante los anuncios en los periódicos o por enviar

su currículum vitae a diferentes organizaciones. Aunque en nuestro caso nos refiramos a años de experiencia y en el estudio de inserción laboral a la edad, se supone que a más edad, más años de experiencia, y así de esta manera podemos comprender un poco mejor en nuestro caso el tener o no una titulación en ByD o similar.

De los encuestados, el 33% cursó la asignatura de Ética y Deontología en su titulación, frente al 67% que no hizo. Hay que valorar que esta asignatura es una optativa que se cursa en los últimos años de carrera por lo que se puede considerar lógico el número menor de personas que la han cursado.

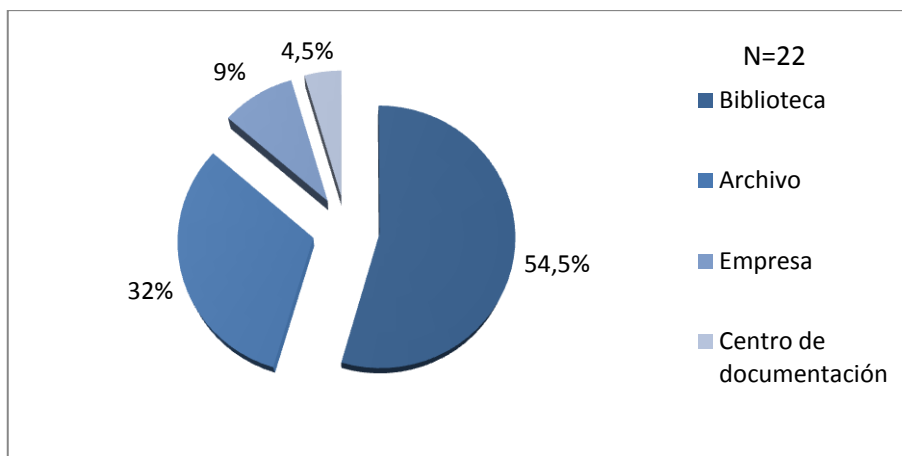


**Gráfico 7. Sector de trabajo**

El 86% de los encuestados (N=21) trabaja en el sector público y el 14% restante lo hace en el sector privado. (Gráfico 7).

Como ya hemos comentado anteriormente, este dato se constata en otros estudios sobre inserción laboral en nuestro ámbito profesional, y en concreto en nuestra Comunidad Autónoma, ya que independientemente de la edad, es en el sector público donde mayor porcentaje de personas han accedido al trabajo. Lo que sucede en esta Comunidad Autónoma es parecido a lo que tradicionalmente ha sucedido en otras comunidades autónomas. Solamente en los últimos años, como se puede comprobar en el artículo de Abadal, Borrego y Serra (2012), la ocupación en otros sectores y en concreto en el sector privado ha empezado a despuntar, aunque estos autores afirman que este hecho se da mucho más en las grandes ciudades.

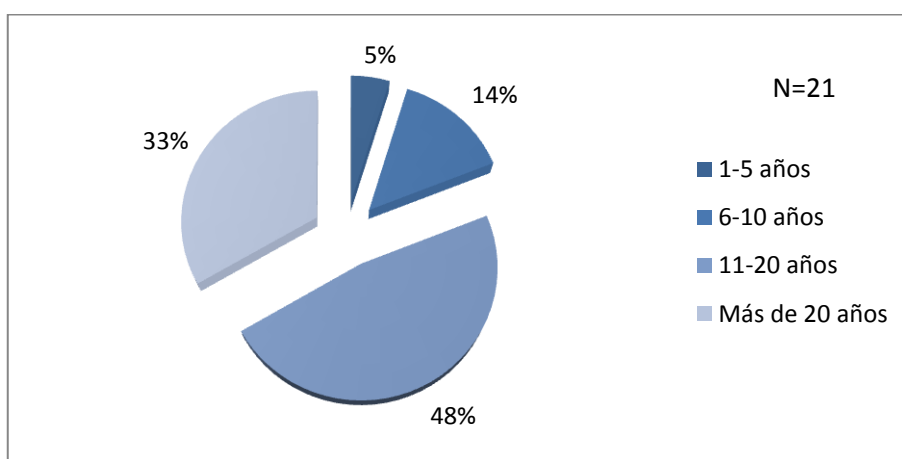
La posibilidad de trabajar en una empresa privada o crear la suya propia aumenta a medida que aumenta la edad. La ocupación en el sector público es independiente de la edad, ya que los mayores porcentajes de trabajo para todos los segmentos de edad se encuentran en este sector.



**Gráfico 8. Tipo de organización**

El 54,5% de los encuestados (N=22) trabaja en bibliotecas, el 32% en archivos, el 9% en empresas y el 4,5% restante en centros de documentación. Hay que señalar que en proporción a la muestra obtenida de centros a los que se les ha enviado el cuestionario, se ciñe plenamente el número de respuestas obtenidas (Gráfico 8).

Al preguntarles por el puesto de trabajo que ocupan en la actualidad han contestado lo siguiente: dirección, gerente, subdirección de recursos y servicios, responsable, responsable del Archivo Central del Gobierno de Extremadura, Jefe de Sección de Archivos, Bibliotecas y Documentación, Jefe del Departamento de Bibliotecas, Archivo y Documentación, archivero, Jefe de Sección, documentalista, médico de admisión y documentación clínica, técnico medio en bibliotecas, técnico auxiliar de bibliotecas y becario.



**Gráfico 9. Años de ejercicio de la profesión**

El 48% de los encuestados lleva ejerciendo la profesión entre 11 a 20 años, el 33% más de 20 años, el 14% entre 6 a 10 años, y el 5% restante de 1 a 5 años (Gráfico 9). Si relacionamos los años de ejercicio de la profesión con el puesto de trabajo que ocupan actualmente podemos observar que la experiencia no es indiferente al nivel de responsabilidad, ya que los puestos de

más responsabilidad los ocupan personas con amplia experiencia laboral (Gráfico 10). Se puede comprobar en el estudio de inserción laboral de Pérez Pulido, Pulgarín Guerrero, Herrera Morillas y Rosado Pacheco. ya citado (2012, p. 1116) que, en general, los puestos de trabajo que han sido ocupados por los encuestados más jóvenes han sido los de bibliotecario (auxiliar, técnico o de ayudante) o documentalista y los que menos, archivero. En el segmento de edad que le sigue de 31 a 40 años se encuentran perfiles de nueva creación como gestor de contenidos o animador, y a partir de 41 años los puestos que se ocupan corresponden a los perfiles tradicionales.

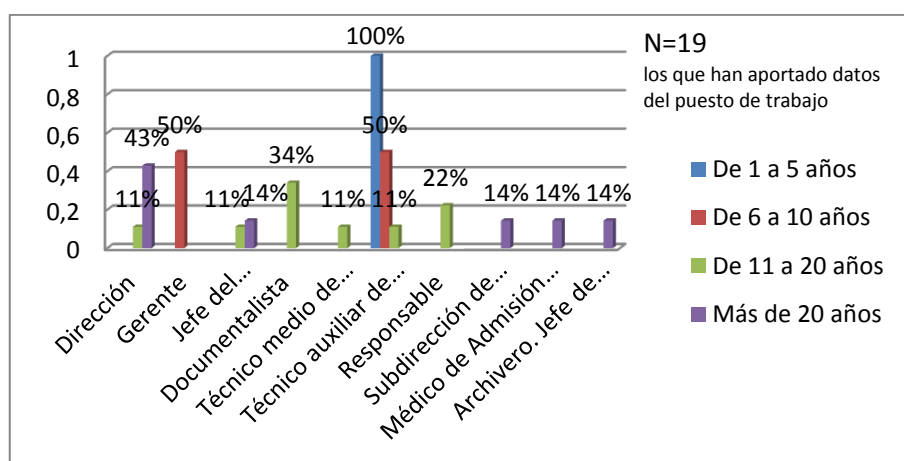


Gráfico 10. Años de ejercicio de la profesión y Puesto de trabajo

## 4.2. Ética y Deontología profesional

Una vez analizado el perfil profesional de los encuestados, nos disponemos a saber qué importancia conceden a la ética profesional y qué conocimientos tienen de ética y deontología profesional.

### 4.2.1. Importancia de la ética en la profesión

Independientemente del sector donde trabajan los profesionales encuestados y de los años que llevan ejerciendo la profesión, la ética es muy importante para todos. El 100% de los encuestados (N=22) considera la ética un elemento importante de la profesión. Al preguntarles por qué las respuestas han sido categorizadas de la siguiente manera.

En primer lugar, los encuestados han contestado con algo referido al Bienestar social y la relación de la biblioteca con su entorno. Por ejemplo, “el profesional debe relacionarse con su entorno para proporcionar un servicio de calidad”, “el trabajo profesional de la información afecta al resto de personas que componen una sociedad”, “impacto del trabajo profesional: social, económico, político y cultural”.



Igualmente se han referido a la importancia de valores éticos concretos, como la afirmación de que el acceso a la información es un derecho de todos, se debe ofrecer un servicio transparente y desde el respeto, tienen la obligatoriedad de conservar y preservar la cultura mediante la adopción de políticas y prácticas, tienen el compromiso social de respetar la confidencialidad y la privacidad de los usuarios/clientes mediante secreto profesional y la utilización de contenidos y datos sensibles, así como también deben actuar con responsabilidad tomando como base la ley vigente.

También han opinado que la ética es básica para la prestación de servicios, guiar la manera de proceder durante su ejercicio laboral, aplicarla a todos los aspectos de la vida diaria (no solamente la profesional), además de para tener un comportamiento honesto.

En cuanto al término deontología, los profesionales que han respondido a esta cuestión afirman que ayuda a cumplir la ley ofreciendo unas pautas para saber cómo comportarse en su lugar de trabajo, el código de ética es un elemento importante que los profesionales deben conocer y aplicarlo durante su jornada laboral como una guía de trabajo.

Algunas de las respuestas textuales que más nos han llamado la atención, han sido:

“Determina mi forma de actuar y enfrentar conflictos en una profesión que trabaja con datos sensibles y se compromete a favorecer el acceso a la información como derecho inalienable de todos los individuos.”

“Nuestra profesión tiene implicaciones éticas. Debemos garantizar el acceso a la información, el trato respetuoso y la transparencia, de una forma profesional y neutral.”

Todo refleja que para ejercer la profesión, no basta con cumplir un horario, sino que es un trabajo donde se trata con personas que tienen unas necesidades e intereses diferentes y a las que hay que tratar con el debido respeto sin vulnerar su intimidad, aunque por otro lado, para saber cuáles son sus necesidades hay que conocer ciertos datos sin que dañen la sensibilidad de éstas, por lo que se considera una profesión con un tanto de “riesgo” al tener que tratar con leyes, enfrentar conflictos éticos y, lo más importante, atender a personas con necesidades.

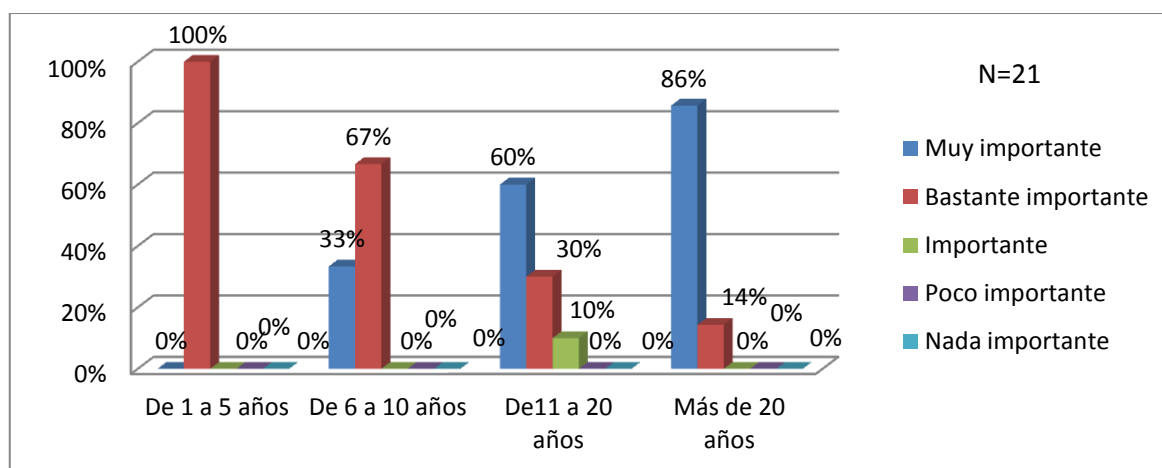
#### 4.2.2. Lugar que ocupa la ética en los profesionales

El 68% de los encuestados (N=22) opina que la ética es muy importante, el 27% cree que es bastante importante y el 5% que es importante.

% N=22	18-30 años	31-40 años	41-50 años	51-60 años
<b>Muy importante</b>	-	33	83	100
<b>Bastante importante</b>	100	56	17	-
<b>Importante</b>	-	11	-	-
<b>Poco importante</b>	-	-	-	-
<b>Nada importante</b>	-	-	-	-

*Tabla VII. Lugar que ocupa la ética en los profesionales y Edad*

El rango de edad que concede mayor importancia a la ética es el de 51 a 60 años, seguido en orden decreciente del resto de edades (Tabla VII). En el segmento correspondiente a 31-40 años es donde menos importancia se le da a la ética profesional, ya que un 11% afirma que es importante simplemente.



*Gráfico 11. Lugar que ocupa la ética en los profesionales y Años de ejercicio de la profesión*

Si relacionamos la importancia de la ética con la experiencia profesional, como era de esperar a más años ejerciendo la profesión más importancia se da a la ética. (Gráfico 11). Del total (N=21), el 86% de los profesionales con más años de ejercicio afirma que la ética es muy importante, seguido del rango de años ejerciendo de 11 a 20 años con el 60% y por último el rango de 6 a 10 años con un 33%. Aquellos que llevan ejerciendo la profesión de 11 a 20 años son los que conceden un simple Importante a la ética profesional. Nos preguntamos si la edad y

la experiencia laboral hace que se conceda mayor importancia a la ética profesional debido particularmente a la mayor posibilidad de haberse encontrado con conflictos éticos que resolver y también debido a la ocupación de puestos de trabajo de mayor responsabilidad y toma de decisiones. Un análisis más profundo aplicando las técnicas cualitativas que ya nombramos anteriormente nos ayudaría a encontrar la respuesta.

En función del tipo de organización donde trabajan los encuestados (N=22), mientras el 50% de las bibliotecas lo considera muy importante, bastante importante (42%) o simplemente importante (8%), el 86% de los archiveros lo considera muy importante y el 14% lo considera bastante importante. El centro de documentación lo considera muy importante, mientras que en la empresa lo consideran muy importante y bastante importante en porcentajes similares (50%). Analizado el grado de importancia por sector de trabajo, vemos que el 63% de los encuestados pertenecientes al sector público lo considera muy importante, al igual que el 67% del sector privado. Por los porcentajes de resultados obtenidos podemos decir que es en el sector público y por parte de los archiveros donde se considera la ética profesional más importante.

#### **4.2.3. Valores éticos característicos de nuestra profesión**

A partir de la bibliografía consultada se estableció una lista de valores, comúnmente aceptados por todos, característicos de nuestra profesión en conjunto. Los estudios de valores se caracterizan por establecer una prioridad en la concesión del grado de importancia de los mismos, de ahí que la pregunta del cuestionario haya sido diseñada con una escala de Likert en donde aparece una lista de valores con el objetivo de obtener aquellos más importantes y menos importantes para los profesionales (Tabla VIII).

% N=21	Muy importante	Bastante importante	Importante	Poco importante	Nada importante
<b>Privacidad y confidencialidad</b>	95	-	5	-	-
<b>Profesionalidad</b>	90	10	-	-	-
<b>Acceso a la información</b>	100	-	-	-	-
<b>Libertad intelectual</b>	75	20	-	5	-
<b>Respeto a la diversidad cultural e ideológica</b>	81	14	5	-	-
<b>Calidad del servicio</b>	81	19	-	-	-
<b>Conservación y preservación</b>	65	30	5	-	-
<b>Responsabilidad social y respeto al medio ambiente</b>	57	33	5	5	-
<b>Formación continua</b>	52	48	-	-	-
<b>Derechos de autor y propiedad intelectual</b>	52	38	5	5	-
<b>Lealtad a la organización</b>	47	38	5	-	10

*Tabla VIII. Importancia de los valores éticos característicos de nuestra profesión*

De este modo, el total de los encuestados (N=21) considera el acceso a la información el valor más importante, seguido de la privacidad y confidencialidad (95%) y la profesionalidad (90%). Estos tres valores los vamos a encontrar como favoritos independientemente de la edad, la titulación, si se ha cursado la asignatura de ética en la carrera, del sector o del tipo de organización en donde la persona encuestada trabaja. Por otro lado, destaca un 10% que no considera nada importante la lealtad a la institución, y el 5% respectivamente para los valores libertad intelectual, responsabilidad social y medio ambiente y propiedad intelectual y derechos de autor (Tabla VIII). Los encuestados consideran poco importante la libertad intelectual y la responsabilidad social y respeto al medio ambiente, y en la búsqueda del motivo de estos resultados deberíamos analizar por qué piensan así, si no entienden exactamente qué implica este valor, no lo consideran propio de su organización o son valores emergentes que aún necesitan ser conocidos y asimilados. En el caso del valor responsabilidad social y respeto al medio ambiente podría tratarse de un desconocimiento, ya que se considera un valor emergente y aplicado directamente a la ética organizacional. En cuanto a la lealtad a la institución, se reconoce que es un valor muy sensible ya que por una parte un profesional debe tener confianza en su organización y ser leal y comprometido en sus actuaciones y por otro lado a veces es muy difícil

aceptar imposiciones que entran claramente en conflicto con la propia profesión, como sería el caso de comportamientos relacionados con la censura, con actuaciones homófobas, cuestiones de género, ideologías, entre otros. El caso acaecido en Francia en 1997 es un claro ejemplo cuando varios municipios franceses con el Front National al frente censuraron ejemplares existentes en las bibliotecas municipales (Gómez Pantoja Fernández Salguero y Pérez Pulido, (1997, p. 36-30)), o en nuestro país el caso Etayo en las bibliotecas municipales de Pamplona, cuando se impuso por parte del ayuntamiento la no incorporación de fondos relacionados con determinada tendencia política, tendencia sexual y lengua hablada (Maestro Pegenaute 2009, p. 15-65), así como la imposición del concejal Pablo Gómez de Barañáin de no comprar determinados periódicos con dinero público (Maestro Pegenaute, 2009, p. 26).

El valor considerado más importante en nuestro estudio es el acceso a la información (100%) seguido de la privacidad y confidencialidad (95%) y la profesionalidad (90%). Los siguientes valores en rango de importancia serían el respeto a la diversidad ideológica y la calidad de servicio, con un 81% respectivamente.

Si realizamos una comparación con los valores que se consideran más importantes en los otros estudios de valores analizados con anterioridad y que aparecen en la Tabla IV, vemos que los valores más importantes en este estudio (acceso a la información, la privacidad y confidencialidad y la profesionalidad), no coinciden con ellos en presencia salvo uno de ellos, el acceso a la información, y éste valor además tampoco coincide en importancia. En cuanto al estudio realizado por Cancho Castellano y otros en 2004 en España y América Latina, no solo coincide el acceso a la información, sino también la privacidad y la confidencialidad y la profesionalidad. Es a partir de ese año cuando los otros dos valores más importantes de nuestro estudio comienzan a aparecer, como ocurre también en el caso del estudio de Shachaf en 2005. Igualmente, si comparamos los resultados de este estudio con los valores que aparecen en los códigos deontológicos de la Tabla V, vemos que los tres valores principales aparecen en todos los códigos analizados.

Podemos comparar también estos resultados con los obtenidos en la encuesta realizada por SEDIC en 2011 para la elaboración del código deontológico (Grupo de Trabajo de Ética de SEDIC, 2011, p. 25). Los encuestados por SEDIC (profesionales de toda España de los diferentes ámbitos implicados en nuestra profesión), consideraron los más importantes la calidad del servicio (68%), el acceso a la información (66%), la privacidad y confidencialidad (65%) y después en proporción descendente, la libertad intelectual (63%), transparencia administrativa (62%), preservación del patrimonio (50%).

En cuanto a la importancia o no de los valores de nuestra profesión según la edad (Tabla IX), podemos decir que independientemente de ésta, se consideran los valores más importantes los ya mencionados del acceso a la información, la privacidad y la profesionalidad. Dependiendo del segmento de edad, para el de 18-30 años el valor lealtad a la organización no es nada importante, al igual que para un 11% de los pertenecientes al segmento de 31-40 años. Para el segmento de edad comprendido entre 41-50 años hay valores muy importantes además de los ya mencionados, como son, los derechos de autor y la calidad de servicio. Para este segmento le sigue en importancia los valores de lealtad a la organización (40%) y la formación continua (40%). Para el segmento de mayor edad, destacaría el 17% de poca importancia al valor libertad intelectual y a la responsabilidad social y medio ambiente.

% N=21	VALORES	Muy importante	Bastante Importante	Importante	Poco importante	Nada importante
<b>18-30 años</b>	Privacidad	100	-	-	-	-
	Profesionalidad	100	-	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	100	-	-	-	-
	Respeto a la diversidad	100	-	-	-	-
	Calidad del servicio	-	100	-	-	-
	Conservación	-	100	-	-	-
	Responsabilidad social	100	-	-	-	-
	Formación continua	-	100	-	-	-
	Derecho de autor	-	-	-	100	-
	Lealtad a la organización	-	-	-	-	100
<b>31-40 años</b>	Privacidad	89	-	11	-	-
	Profesionalidad	78	22	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	67	33	-	-	-
	Respeto a la diversidad	78	22	-	-	-
	Calidad del servicio	78	22	-	-	-
	Conservación	67	22	11	-	-
	Responsabilidad social	56	33	11	-	-
	Formación continua	44	56	-	-	-
	Derecho de autor	22	78	-	-	-
	Lealtad a la organización	45	33	11	-	11
<b>41-50 años</b>	Privacidad	100	-	-	-	-
	Profesionalidad	100	-	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	75	25	-	-	-
	Respeto a la diversidad	80	20	-	-	-
	Calidad del servicio	100	-	-	-	-
	Conservación	80	20	-	-	-
	Responsabilidad social	80	20	-	-	-
	Formación continua	60	40	-	-	-
	Derecho de autor	100	-	-	-	-
	Lealtad a la organización	60	40	-	-	-
<b>51-60 años</b>	Privacidad	100	-	-	-	-
	Profesionalidad	100	-	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	83	-	-	17	-
	Respeto a la diversidad	83	-	17	-	-
	Calidad del servicio	83	17	-	-	-
	Conservación	60	40	-	-	-
	Responsabilidad social	50	33	-	17	-
	Formación continua	67	33	-	-	-
	Derecho de autor	67	16	17	-	-
	Lealtad a la organización	67	33	-	-	-

**Tabla IX. Importancia de los valores éticos característicos de nuestra profesión y Edad**

Nos hemos preguntado de igual modo si varía la importancia concedida a los valores de nuestra profesión según la posesión o no de la titulación de ByD o similar (Tabla X).

% N=21	Muy importante		Bastante Importante		Importante		Poco importante		Nada importante	
	T	NT	T	NT	T	NT	T	NT	T	NT
<b>Privacidad y confidencialidad</b>	94	100	-	-	6	-	-	-	-	-
<b>Profesionalidad</b>	88	100	12	-	-	-	-	-	-	-
<b>Acceso a la información</b>	100	100	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Libertad intelectual</b>	76	67	24	-	-	-	-	33	-	-
<b>Respeto a la diversidad cultural e ideológica</b>	82	75	18	-	-	25	-	-	-	-
<b>Calidad del servicio</b>	82	75	18	25	-	-	-	-	-	-
<b>Conservación y preservación</b>	65	67	29	33	6	-	-	-	-	-
<b>Responsabilidad social y respeto al medio ambiente</b>	59	50	35	25	6	-	-	25	-	-
<b>Formación continua</b>	47	75	53	25	-	-	-	-	-	-
<b>Derechos de autor y propiedad intelectual</b>	53	50	41	25	-	25	6	-	-	-
<b>Lealtad a la organización</b>	47	50	35	50	6	-	-	-	12	-

**Tabla X. Importancia de los valores éticos característicos de nuestra profesión y Titulación en ByD o similar**

*T: Titulados en ByD o similar*

*NT: No titulados en ByD o similar*

Es interesante señalar que el 100% de los encuestados (N=21) afirma que el valor acceso a la información es muy importante independientemente de la titulación que hayan cursado. Para el 100% de los no titulados en ByD o similar son bastante importantes los valores de privacidad y confidencialidad y profesionalidad. Por otra parte, el 12% de encuestados titulados en ByD o similar consideran nada importante el valor lealtad a la organización, mientras que el 33% y el 25% de los no titulados en ByD o similar consideran poco importante la libertad intelectual y la responsabilidad social y respeto al medio ambiente respectivamente. Como se puede observar, los valores más importantes, profesionalidad, privacidad y confidencialidad y acceso a la información, no varían independientemente de que tengan o no la titulación en ByD, aunque el 75% de los no titulados añaden como valor muy importante la formación continua. Los titulados en ByD o similar tienen un 12% significativo de no importancia a la lealtad a la organización, mientras que el 33% de los no titulados consideran poco importante la libertad intelectual y el 25% la responsabilidad social y respeto al medio ambiente. Nos preguntamos por qué no le dan



importancia los no titulados a la responsabilidad social y respeto al medio ambiente y a la libertad intelectual, si es porque no lo han estudiado o porque lo desconocen. En cualquier caso, podemos decir que no hay diferencia de consideración hacia los valores más importantes y sí la hay para los menos importantes. Aunque respecto al total la diferencia es muy leve, la distinta consideración de alguno de los valores estudiados nos hace pensar que la causa puede encontrarse en el tipo de organización donde los encuestados trabajan.

% N=20	Muy importante		Bastante importante		Importante		Poco importante		Nada importante	
	A	NA	A	NA	A	NA	A	NA	A	NA
<b>Privacidad y confidencialidad</b>	100	93	-	-	-	7	-	-	-	-
<b>Profesionalidad</b>	100	86	-	14	-	-	-	-	-	-
<b>Acceso a la información</b>	100	100	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Libertad intelectual</b>	33	86	50	14	-	-	17	-	-	-
<b>Respeto a la diversidad cultural e ideológica</b>	50	93	33	7	17	-	-	-	-	-
<b>Calidad del servicio</b>	100	69	-	31	-	-	-	-	-	-
<b>Conservación y preservación</b>	80	57	20	36	-	7	-	-	-	-
<b>Responsabilidad social y respeto al medio ambiente</b>	33	64	33	36	17	-	17	-	-	-
<b>Formación continua</b>	67	38	33	62	-	-	-	-	-	-
<b>Derechos de autor y propiedad intelectual</b>	17	64	66	29	17	-	-	7	-	-
<b>Lealtad a la organización</b>	50	39	50	38	-	8	-	-	-	15

**Tabla XI. Importancia de los valores éticos característicos de nuestra profesión y Asignatura de Ética y Deontología**

*A: ha cursado la asignatura de Ética y Deontología*

*NA: no ha cursado la asignatura de Ética y Deontología*

La importancia de los valores varía en función de haber cursado o no la asignatura de Ética y Deontología (Tabla XI). De este modo, mientras para aquellos que sí han cursado la asignatura son muy importantes en un 100% los valores de privacidad y confidencialidad, profesionalidad y acceso a la información, para los que no la han cursado los porcentajes varían, concediendo un 100% al acceso a la información y un 93% y 86% a los valores de privacidad y profesionalidad respectivamente. De igual modo, existe diferencia en no conceder nada de importancia, pues hay un 15% significativo para el valor lealtad a la organización por parte de los que no han cursado la asignatura de Ética y Deontología, no existiendo ningún porcentaje negativo entre los que sí la

estudiaron. Para los que han estudiado la asignatura, los valores de libertad intelectual y responsabilidad social y medio ambiente son poco importantes en un 17% respectivamente.

Si comparamos los resultados de esta tabla (Tabla XI) con la anterior (Tabla X), que se refería a haber cursado o no la titulación específica, podemos observar que los que han cursado la asignatura de Ética y Deontología dan los mismos porcentajes de importancia a valores que los que no tienen la titulación específica, mientras que los que tienen esta titulación dan los mismos porcentajes que los que no han cursado esta asignatura. Del mismo modo, los que tienen la titulación específica y no han cursado la asignatura de Ética y Deontología dan los mismos porcentajes a la no importancia a la lealtad a la organización. Finalmente, los que no tienen la titulación específica conceden poca importancia a los mismos valores que los que han cursado la asignatura de Ética y Deontología y solamente existe una diferencia de los que no han cursado esta asignatura al conceder poca importancia a los derechos de autor. Esto nos lleva a pensar que, en este caso, la importancia de los valores profesionales en general no depende de tener una titulación específica y, aún teniéndola, de haber cursado una asignatura de ética sino de otros factores externos a la formación. Solamente nos llama la atención el hecho de que no haya porcentajes de poca importancia respecto a la lealtad a la organización por parte de los que han cursado la asignatura de Ética y Deontología, así como los porcentajes de aquellos que han concedido poca importancia a la propiedad intelectual y los derechos de autor y no han cursado esta asignatura, lo que nos puede hacer suponer que, en estos casos, la asignatura de Ética y Deontología sí puede haber influido en los profesionales.

El estudiar la importancia de los valores profesionales en función del sector donde trabajan los encuestados nos va arrojando más luz respecto a la consideración de los valores por parte de éstos (Tabla XII).

% N=21	Muy importante		Bastante importante		Importante		Poco importante		Nada importante	
	AP	SP	AP	SP	AP	SP	AP	SP	AP	SP
<b>Privacidad y confidencialidad</b>	94	100	-	-	6	-	-	-	-	-
<b>Profesionalidad</b>	89	100	11	-	-	-	-	-	-	-
<b>Acceso a la información</b>	100	100	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Libertad intelectual</b>	77	50	17	50	-	-	6	-	-	-
<b>Respeto a la diversidad cultural e ideológica</b>	83	67	11	33	6	-	-	-	-	-
<b>Calidad del servicio</b>	78	100	22	-	-	-	-	-	-	-
<b>Conservación y preservación</b>	66	67	28	33	6	-	-	-	-	-
<b>Responsabilidad social y respeto al medio ambiente</b>	61	34	33	33	-	33	6	-	-	-
<b>Formación continua</b>	50	67	50	33	-	-	-	-	-	-
<b>Derecho de autor y propiedad intelectual</b>	55	33	33	67	6	-	6	-	-	-
<b>Lealtad a la organización</b>	44	67	39	33	6	-	-	-	11	-

*Tabla XII. Importancia de los valores éticos característicos de nuestra profesión y Sector de trabajo*

*AP: Sector Público*

*SP: Sector Privado*

Parece que en función del sector de trabajo la importancia concedida a los valores en general es similar que en casos anteriores. No obstante, existe una particularidad y es la importancia concedida por parte del sector privado a la calidad del servicio (100%). En cuanto a los menos importantes, la lealtad a la organización en el sector público destaca del resto de valores señalados (11%), al igual que la libertad intelectual, la responsabilidad social y medio ambiente y los derechos de autor y propiedad intelectual, todos ellos con un 6% de poco importante.

En la importancia concedida a los valores profesionales en función del tipo de organización (Tabla XIII) es donde realmente podemos encontrar diferencias significativas basándonos en la teoría de que aunque existen valores comunes a nuestra profesión, existen otros que son propios de la actividad que se ejerce y del tipo de organización donde se trabaja.

% N=21	VALORES	Muy importante	Bastante Importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Biblioteca	Privacidad	91	9	-	-	-
	Profesionalidad	82	18	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	91	9	-	-	-
	Respeto a la diversidad	91	9	-	-	-
	Calidad del servicio	64	36	-	-	-
	Conservación	45	45	10	-	-
	Responsabilidad social	55	45	-	-	-
	Formación continua	27	73	-	-	-
	Derecho de autor	55	36	-	9	-
	Lealtad a la organización	27	46	9	-	18
Archivo	Privacidad	100	-	-	-	-
	Profesionalidad	100	-	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	50	33	-	17	-
	Respeto a la diversidad	72	14	14	-	-
	Calidad del servicio	100	-	-	-	-
	Conservación	100	-	-	-	-
	Responsabilidad social	72	14	-	14	-
	Formación continua	86	14	-	-	-
	Derecho de autor	57	29	14	-	-
	Lealtad a la organización	71	29	-	-	-
Centro de Documentación	Privacidad	100	-	-	-	-
	Profesionalidad	100	-	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	100	-	-	-	-
	Respeto a la diversidad	100	-	-	-	-
	Calidad del servicio	100	-	-	-	-
	Conservación	100	-	-	-	-
	Responsabilidad social	100	-	-	-	-
	Formación continua	100	-	-	-	-
	Derecho de autor	100	-	-	-	-
	Lealtad a la organización	100	-	-	-	-
Empresa	Privacidad	100	-	-	-	-
	Profesionalidad	100	-	-	-	-
	Acceso a la información	100	-	-	-	-
	Libertad intelectual	50	50	-	-	-
	Respeto a la diversidad	50	50	-	-	-
	Calidad del servicio	100	-	-	-	-
	Conservación	50	50	-	-	-
	Responsabilidad social	-	50	50	-	-
	Formación continua	50	50	-	-	-
	Derecho de autor	-	100	-	-	-
	Lealtad a la organización	50	50	-	-	-

*Tabla XIII. Importancia de los valores éticos característicos de nuestra profesión y Tipo de organización*

En bibliotecas, son significativos los porcentajes de “muy importante” para los valores acceso a la información (100%), y privacidad (91%) , pero también lo son en igual porcentaje (91%) la libertad intelectual y el respeto a la diversidad. En el caso de las bibliotecas estos dos últimos porcentajes se ponen por encima del valor profesionalidad ya considerado como valor más importante en general. Menos o nada importantes son la lealtad a la organización (18%) y el respeto a la propiedad intelectual y derechos de autor y propiedad (9%). Todo parece indicar que está relacionado con los problemas que las bibliotecas públicas suelen tener con la institución de quién dependen, lo que les lleva a no considerar importante mantenerse leal a la institución ya que piensan que la institución no les protege ni ayuda, y entra en conflicto con los valores de la profesión. En el caso de la propiedad intelectual y los derechos de autor, en la actualidad está resultando ser un tema delicado a causa de la Ley de propiedad intelectual y el canon AEDE<sup>33</sup> y la necesidad de pagar por préstamo o en general los inconvenientes que causa en contraposición al acceso a la información. En el caso de la importancia a los valores libertad intelectual y respeto a la diversidad, tradicionalmente son valores considerados propios de bibliotecas, en concreto de bibliotecas públicas, al tener que atender a toda la comunidad sin discriminación y a su reconocida a veces lucha contra la censura.

En el caso de los archivos, además del grado de importancia concedido a los ya tres tradicionales valores (acceso, privacidad y profesionalidad), los encuestados han concedido mucha importancia a la calidad de servicio y la conservación y preservación (100% respectivamente). Los porcentajes de menos importancia han sido para los valores libertad intelectual (17%) y responsabilidad social y medio ambiente (14%), valor que como ya hemos comentado ha sido incorporado recientemente a las listas de valores como consecuencia de la gestión de calidad fundamentalmente.

Esto sucede exactamente igual con la empresa, mantiene los porcentajes altos de importancia en los tres valores ya mencionados y a la calidad del servicio (100%), mientras que el valor con menos importancia resulta ser el de responsabilidad social y medio ambiente (50%).

De este modo, podemos afirmar que hay valores comunes a los diferentes tipos de organizaciones en donde trabajan los profesionales como son el acceso a la información, la privacidad y la confidencialidad y la profesional, pero a la hora de priorizar valores las diferentes organizaciones se inclinan por valores propios como por ejemplo, respeto a la diversidad cultural e ideológica en el caso de bibliotecas, o la conservación y preservación en el caso de archivos, tal y como ya hemos referido en el estado de la cuestión.

---

<sup>33</sup> Disponible en: <http://alt1040.com/2014/02/ley-propiedad-intelectual-espana-aprobada>

Por otro lado, respecto a estos resultados, habría que comprobar quiénes son las bibliotecas que no consideran importante el valor lealtad a la organización, si son las bibliotecas municipales las que no lo consideran importante, y también habría que comprobar por qué se concede tan poca importancia a los derechos de autor y propiedad intelectual, o a la responsabilidad social y medio ambiente. Para ello y a la hora de profundizar más en el estudio recurriríamos a la aplicación de técnicas cualitativas como la entrevista o el grupo focus.

#### 4.2.4. Difusión de los valores éticos profesionales

Se les preguntó a los profesionales por el modo en el que creían que los valores éticos estaban siendo difundidos en su lugar de trabajo (Tabla XIV). Se contó no solamente con los códigos deontológicos sino también con aquellos documentos que se han considerado que tienen un alto componente ético y que tradicionalmente han existido o se están imponiendo en la actualidad a causa de la gestión de calidad. Igualmente se les dio la oportunidad de contemplar la posibilidad de la difusión de valores profesionales a través de los valores personales, cuestión que ya abordamos en la parte del estado de la cuestión al referirnos a la diferencia que existe entre ética personal, ética profesional y de la organización.

N=22	Modo de difusión de valores	Total respuestas	%
	Valores personales	5	23
	Legalidad vigente	2	9
	Código de ética	1	4,5
	Misión y visión de la organización	1	4,5
	Valores personales y legalidad vigente	3	14
	Misión y visión de la organización, legalidad vigente y valores personales	2	9
	Misión y visión de la organización y valores personales	2	9
	Misión y visión de la organización y legalidad vigente	3	14
	Misión y visión de la organización, código de ética, legalidad vigente y valores personales	1	4,5
	No sabe /No contesta	1	4

*Tabla XIV. Modo de difusión de los valores éticos profesionales*

De este modo, el 23% de los encuestados (N=22) cree que los valores éticos de la profesión se difunden en su organización mediante los valores personales, un 14% considera que lo hace a través de los valores personales y la legalidad vigente, o a través de la misión y visión de la organización y la legalidad vigente. Destaca el 4,5% que cree que solo lo hace a través del código de ética o en igual porcentaje añadido a los demás opciones. (Tabla XIV).

Aquí es necesario recordar, tal y como mencionábamos en la parte teórica, la diferencia entre ética personal y ética profesional, ya que consideramos que la ética personal es el conjunto de decisiones que toma una persona a lo largo de su vida con el fin de comportarse de una determinada manera, bien por convicción o por lo más conveniente socialmente, pero siempre basado en decisión libre e individual, mientras que la ética profesional, aplicada a una profesión, valora los contenidos éticos con una visión de deber hacia la profesión en su conjunto, como grupo social.

Además debemos igualmente considerar la diferencia entre ética y ley, que también mencionamos previamente en la parte teórica, diferenciando entre ética como normas mundiales establecidas, las cuales no tienen obligación de cumplimiento sino que depende de la conciencia personal de cada persona, y normas legales de obligado cumplimiento, a través de las cuales se puede sancionar a una persona si no cumple con ella. Es interesante la constatación de cómo los resultados se apoyan en la ética individual o valores personales y en la legalidad vigente como modo de comportamiento en la profesión.

También se ha hecho mención a otros instrumentos como consecuencia de la gestión de la calidad, como es el caso de la misión y visión de la organización, que como ya hemos comentado tienen un gran componente ético y que lógicamente los profesionales conocen, sobre todo aquellos que ya trabajan bajo la filosofía de la calidad.

En cuanto a la difusión de los valores éticos según los profesionales en su institución, encontramos algunas diferencias significativas en relación al tipo de organización donde trabajan (Tabla XV). En bibliotecas destaca el 25% de difusión de los valores personales y la combinación de éstos con la legalidad vigente y la misión y visión de la organización (17%), mientras que en el caso de los archivos es la legalidad vigente la que define el comportamiento de los profesionales (30%). Los valores personales igualmente se encuentran en el centro de documentación ligados a la legalidad vigente (100%), y en la empresa encontramos porcentajes iguales para los valores personales y el código de ética (50% respectivamente) que, han señalado, se trata del código de SEDIC.

% N=22	Modo de difusión de valores	Biblioteca	Archivo	Centro Documentación	Empresa
	Valores personales	25	14	-	50
	Legalidad vigente	-	30	-	-
	Código de ética	-	-	-	50
	Misión y visión de la organización	8	-	-	-
	Valores personales y legalidad vigente	17	-	100	-
	Misión y visión de la organización, legalidad vigente y valores personales	8	14	-	-
	Misión y visión de la organización y valores personales	17	-	-	-
	Misión y visión de la organización y legalidad vigente	17	14	-	-
	Misión y visión de la organización, código de ética, legalidad vigente y valores personales	-	14	-	-
	Misión y visión de la organización, código de ética y legalidad vigente	-	14	-	-
	No sabe /No contesta	8	-	-	-

*Tabla XV. Modo de difusión de los valores éticos profesionales y Tipo de organización*

En el caso de los archiveros, aparecen los códigos de ética como medio de difusión de valores y ellos mismos han mencionado códigos de ética que conocen, por ejemplo, el Código ético del Archivo General de la Nación y Código de Ética Profesional del Consejo Internacional de Archivos, Código de deontología médica (recomendado por la Organización Médico Colegial (OMS) de España). En el caso de la empresa, también mencionan el código de SEDIC. Si atendemos a cómo se difunden los valores en función de los años de experiencia podemos decir que, independientemente de los años de experiencia que tengan los profesionales, la difusión se realiza mayoritariamente a través de los valores personales y a medida que aumentan los años de experiencia los valores personales y la legalidad vigente están presentes, además de la misión y visión de la organización.

#### **4.2.5. Implicación en la difusión de los valores éticos profesionales**

Una vez conocido el modo en que piensan los encuestados que se difunden los valores éticos profesionales en su lugar de trabajo les preguntamos cómo se implicaban ellos mismos en la difusión al tener un puesto de responsabilidad en la institución donde trabajan. De acuerdo a la pregunta anterior, los valores personales han sido decisivos en el modo de difusión de los valores éticos profesionales así como la legalidad vigente y otros documentos de marcado carácter ético



como la declaración de misión y visión de la institución, siendo reconocida la utilización de un código de ética profesional por los archiveros junto al resto de opciones presentadas.

De este modo, del total de los encuestados (N=22), el 34% afirma que se implica en la transmisión de los valores éticos en su actividad laboral mediante la comunicación personal, lo cual no es de extrañar al constituir los valores personales el medio de difusión de valores más común en toda la profesión (Tabla XVI). Algunos de los encuestados reconocen esta comunicación personal en sus propios comportamientos éticos referidos a la búsqueda de documentación necesaria para los usuarios, respetando su origen o raza, siendo leal a la institución, con la práctica de la alfabetización informacional, dando a conocer la organización y su trabajo a través de las publicaciones realizadas, preservando la herencia cultural, no comunicando a otros investigadores los resultados obtenidos para un usuario organizando cursos de actualización anuales. De igual modo, los valores son transmitidos a través de otros documentos escritos de carácter ético, como la norma de calidad ISO 9001-2008, la carta de servicios, y también con la consulta de legislación sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

N=22	Modo de implicación en la difusión de valores	Total respuestas	%
	<b>Códigos éticos de asociaciones o de la propia institución</b>	2	9
	<b>Comunicación personal</b>	7	34
	<b>Otros documentos escritos</b>	2	9
	<b>Comunicación personal y códigos éticos de asociaciones o de la propia institución</b>	2	9
	<b>Comunicación personal y cursos específicos</b>	1	5
	<b>Comunicación personal y sesiones de trabajo</b>	1	5
	<b>Comunicación personal, sesiones de trabajo y cursos específicos</b>	1	5
	<b>Comunicación personal y otros documentos escritos</b>	2	9
	<b>Comunicación personal, códigos éticos, sesiones de trabajo y cursos específicos</b>	1	5
	<b>Comunicación personal, otros documentos escritos, sesiones de trabajo y cursos específicos</b>	1	5
	<b>Comunicación personal, otros documentos escritos y sesiones de trabajo</b>	1	5

*Tabla XVI. Modo de implicación en la difusión de los valores éticos profesionales*

La implicación en la difusión de los valores éticos en su actividad laboral por parte de los encuestados según los años de experiencia no varía ya que, independientemente de la mucha o poca experiencia, la comunicación personal es la opción más elegida por todos los tramos de

tiempo propuestos. Cabe destacar que a medida que aumenta la experiencia se van transmitiendo los valores por el uso de códigos deontológicos y otros documentos escritos.

#### **4.2.6. Conflictos éticos durante el desempeño profesional**

El 36% de los encuestados (N=22) afirma que durante sus años de experiencia laboral ha tenido muchos conflictos éticos, mientras que el 64% niega que haya tenido conflictos éticos. Entre los conflictos en los que se han visto implicados los encuestados se encuentran: relacionados con la censura (censura en adquisiciones), relacionados con el acceso a la información (acceso a la documentación clínica e impedir el acceso a la información por intereses de partido (políticos), relacionados con los usuarios (privacidad y confidencialidad de los datos, privacidad en las búsquedas de información para investigadores, acceso a documentación de discapacitados) y otros como la falsificación de datos y documentos.

En el estudio realizado por SEDIC (Grupo de Trabajo de Ética de SEDIC, 2011, p. 56) se analizó un total de 749 respuestas y se categorizaron los conflictos en aquellos relacionados con la ética de la organización (planes, reglamentos, inexistencia de políticas institucionales), recursos humanos (formación, intrusismo, categorías y puestos de trabajo, contratación irregular, gestión de personal, falta de compañerismo), asociacionismo (mal uso), selección y acceso (no al principio de neutralidad, temas minoritarios, censura, discriminación a usuarios, acceso a internet), privacidad y confidencialidad (de datos de empresas, de usuarios y de préstamos) y de propiedad intelectual y nuevas tecnologías. Se llegó a la conclusión de que los profesionales se enfrentan a conflictos éticos diariamente, quedándose la mayoría de los conflictos sin ser resueltos o resolviéndose de manera incorrecta desde la ética personal.

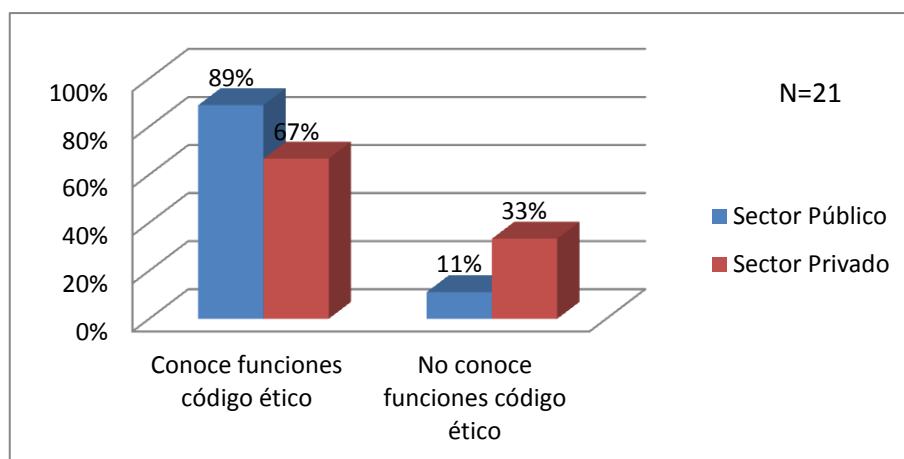
Si relacionamos el tener conflictos éticos en el lugar de trabajo con el sexo al que pertenecen los encuestados nos encontramos que el 60% de los hombres declara haber tenido conflictos éticos en el trabajo frente al 25% de las mujeres. Resultaría interesante, por tanto, indagar sobre esta cuestión de género y conocer qué tipo de conflictos ha habido y qué factores realmente han influido.

Aunque los porcentajes son muy aproximados, podemos destacar que un 40% de no titulados en ByD o similar dice haber tenido conflictos éticos frente a un 35 % que sí posee la titulación, mientras que un 65% de titulados afirma no haber tenido conflictos éticos y un 60% de no titulados tampoco. De los titulados en ByD o similar, los que han cursado la asignatura de ética parece que han tenido más conflictos éticos que los que no. Podríamos pensar entonces que aquellos iniciados en los conocimientos de ética profesional estarían más capacitados para reconocer, aceptar y poner solución a un conflicto ético. Esta suposición tendría que ser

refrendada en un estudio más profundo y utilizando las diferentes técnicas de investigación cualitativa ya mencionadas anteriormente. Una cuestión que surge además a partir de los resultados obtenidos es, ¿cómo han resuelto los encuestados los conflictos éticos?.

#### 4.2.7. Conocimiento de las funciones de un código de ética

Habiendo preguntado a los encuestados (N=21) si conocían las funciones de un código de ética, el 86% ha respondido que sí, frente al 14% que dice no conocerlas.



*Gráfico 12. Conocimiento de las funciones de un código de ética y Sector de trabajo*

Mientras el 89% de los encuestados (N=21) que trabaja en el sector público afirma conocer las funciones de un código de ética, en el sector privado lo hace el 67%. En este caso, solo el 11% de los trabajadores del sector público dice no conocer las funciones de un código frente al 33% de los del sector privado. (Gráfico 12).

Mientras parece que el tener una titulación en ByD o similar no influye en el conocimiento o no de las funciones de un código de ética, el haber cursado la asignatura de Ética y Deontología hace que el 100% de ellos conozcan las funciones de un código de ética, frente a los que no la cursaron (80%). Un 20% no conoce las funciones de un código y no han cursado la titulación específica.

Podemos decir entonces, que el hecho de haber estudiado la asignatura de Ética y Deontología hace que se tenga un punto de vista distinto de la ética en general y del código de ética en particular, y diferente respecto a aquellas personas que no la han estudiado. Pérez Pulido (2004) afirma que el hecho de estudiar la asignatura hace que produzca de manera social la creación de códigos éticos propios para la empresa u organización, unido a que debido a la Sociedad de la Información se producen muchos conflictos éticos que deben ser resueltos de la manera más éticamente correcta. Desde un punto de vista profesional, debido a la versatilidad que ha adoptado la profesión en los últimos años, es necesario tener una visión de los límites y

funciones que nos corresponde como profesional. Desde un contexto organizacional, el haber cursado la asignatura determina el ambiente interno que se crea en la organización, así como también determina el desempeño del trabajo diario, y por último, desde un punto de vista académico, los que han cursado la asignatura sabrán diferenciar la ética personal de la profesional y valorar en caso de conflicto lo que es más adecuado.

La mayoría de los encuestados conoce las funciones de un código de ética independientemente del tipo de organización en donde se encuentren trabajando. El 83% de personas que trabajan en una biblioteca o archivo conocen las funciones de un código deontológico frente a un 17% que no. En el caso de personas que trabajan en centros de documentación y empresa, todos las conocen.

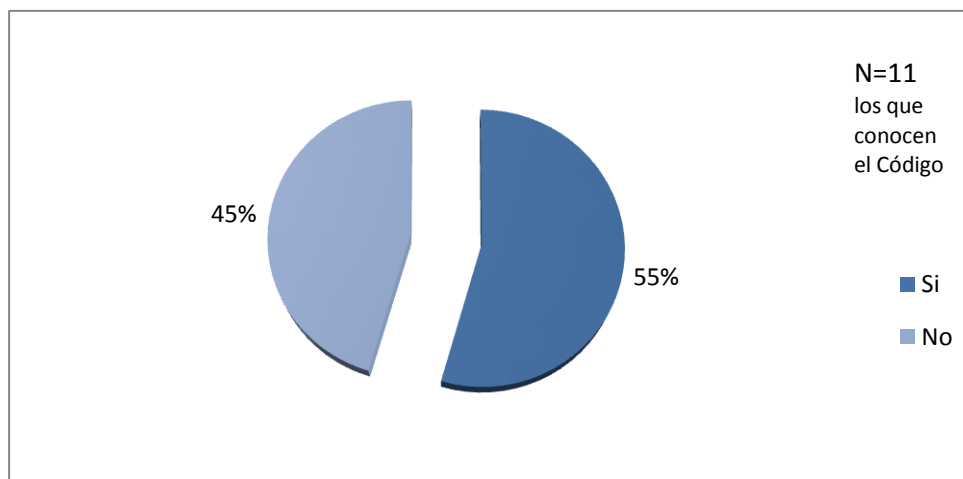
Que conozcan las funciones de un código de ética no significa que lo utilicen para la difusión de los valores en su organización o que lo transmitan a los demás trabajadores, por lo que, a pesar de que la mayoría de encuestados tiene conocimiento de las funciones del código de ética, son muy pocos, como ya hemos observado, aquellos que lo emplean en su ejercicio profesional.

El hecho es que el 43% de los encuestados (N=21) conoce algún código relacionado con la profesión, mientras que el 57% no lo conoce. Los encuestados se han referido concretamente al Código de IFLA, Código ético de la Biblioteca Universitaria de Granada, Código de ética de la ALA, Código de ética de SEDIC, Código del Consejo Internacional de Archivos, Código de deontología médica (recomendado por la Organización Médico Colegial (OMS) de España) y el Código ético del Archivo General de la Nación.

De las personas encuestadas que conocen algún código de ética (43%) solo el 4,5% de ellas afirma difundir los valores éticos con su uso, y otro 4,5% afirma utilizar el código junto a la misión y visión de la organización, legalidad vigente y valores personales para difundir los valores éticos en su organización. Por otro lado, en relación con la pregunta de cómo transmiten los valores éticos en su actividad laboral, solo el 9% lo hace a través de los códigos éticos de asociaciones o de la propia institución, además de otro 9% que señala que transmite los valores a través de códigos éticos y los valores personales, y un 5% dice utilizar para la transmisión de los valores éticos en su actividad laboral la comunicación personal, códigos éticos, sesiones de trabajo y cursos específicos.

#### 4.2.8. Práctica del código de ética

El 55% de los que respondieron que conocían algún código ético relacionado con la profesión (N=11) afirma que lo han llevado alguna vez a la práctica, mientras que el 45% no lo ha hecho (Gráfico 13).



*Gráfico 13. Práctica del código de ética*

En relación con este 55% que afirma haber llevado a la práctica el código de ética, el 4,5% de ellos afirma difundir los valores éticos en su organización de este modo, otro 4,5% de encuestados dice utilizar, además del código, la misión y visión de la organización, la legalidad vigente y los valores personales para difundir los valores éticos en su organización. Por otro lado, en relación con la pregunta de cómo transmiten los valores éticos en su actividad laboral, solo el 9% lo hace a través de los códigos éticos de asociaciones o de la propia institución, además de otro 9% que señala que transmite los valores a través de códigos éticos y de los valores personales, y un 5% que dice utilizar la comunicación personal, códigos éticos, sesiones de trabajo y cursos específicos. Resulta una pregunta interesante para trabajos posteriores cómo lo han llevado a la práctica.

Del 58% que afirmó no conocer algún código de ética, a todos les gustaría conocerlo por los siguientes motivos: relacionado con la profesionalidad, para mejorar el trabajo diario, fomentar la igualdad en los trabajadores y ayudar en la toma de decisiones; relacionado con la formación para obtener información y producir conocimiento, y relacionado con cuestiones personales, como curiosidad o por conocer otros puntos de vista.

### **4.3. Cultura de la organización**

Ya conocemos por parte de los encuestados la importancia atribuida a los valores profesionales en general y ahora, como parte de la ética aplicada al funcionamiento de una organización, nos gustaría conocer la importancia atribuida a los valores en la gestión de la propia organización, cuáles son los documentos de contenido ético que se utilizan para transmitir los valores, cómo se transmiten éstos, qué aspectos del funcionamiento de la organización consideran los encuestados que tienen un componente ético alto o bajo y, finalmente, la relación que existe entre ética, asociacionismo y organización.

#### **4.3.1. Importancia de los valores éticos profesionales en la organización**

En cuanto a la importancia atribuida a la ética organizacional, el 60% de los encuestados (N=20) afirma que los valores éticos son una parte muy importante de la cultura de la organización, el 35% considera los valores bastante importantes y el 5% importantes.

Si comparamos estos resultados con los obtenidos en la pregunta 11 del cuestionario (lugar que ocupa la ética en los profesionales), y cuyos resultados eran: el 68% de los encuestados consideraban la ética muy importante, el 27% bastante importante y el 5% importante, podemos decir que, ante porcentajes similares, las personas encuestadas conceden igual importancia a los valores profesionales en general y a los valores profesionales aplicados a una organización.

#### **4.3.2. Documentos para la aplicación de los valores éticos profesionales en la organización**

De las opciones que aparecen en la pregunta del cuestionario distribuido a los profesionales encuestados (N=21), el 32% afirma que en su organización las cartas de servicios son los documentos relacionados con la aplicación de los valores éticos profesionales, el 14% señala que son otros tipos de documentos que expresan el compromiso ético, el 10% dice que son ambos, y sólo un 5% dice que son los códigos de ética los relacionados con la aplicación de los valores éticos. Destaca el alto porcentaje (14%) de encuestados que ha respondido no sabe/no contesta, ya que el estudio está dirigido a personas que tienen una cierta responsabilidad en los centros donde trabajan y por lo tanto deben tomar decisiones y en su caso resolver conflictos éticos. Habría que profundizar en esta cuestión para conocer la causa de esta respuesta, y ver si existe un desconocimiento o una falta de documentos de estas características en las instituciones donde trabajan (Tabla XVII).

N=21	Tipo de documentos	Total respuestas	%
	Carta de servicios	7	32
	Código de ética	1	5
	Misión corporativa escrita	2	10
	Otros documentos que expresan el compromiso ético	3	14
	Misión corporativa escrita, otros documentos que expresan el compromiso ético y carta de servicios	1	5
	Misión corporativa escrita y otros documentos que expresan el compromiso ético	1	5
	Carta de servicios y otros documentos que expresan el compromiso ético	2	10
	Carta de servicios, carta de derechos y misión corporativa escrita	1	5
	NS/NC (No sabe/No contesta)	3	14

*Tabla XVII. Documentos para la aplicación de los valores éticos profesionales en la organización*

### 4.3.3. Implicación en la transmisión de los valores éticos profesionales en la organización

Uno de los principios básicos de la identidad y la cultura corporativa de una organización es la capacidad de liderazgo de las personas que toman decisiones para transmitir valores al resto de personas que trabajan en la organización. Se considera, desde el punto de vista de la ética organizacional, que estas personas que toman decisiones deben incorporar a la gestión de la organización una serie de valores, así como crear los mecanismos adecuados para ser difundidos a los trabajadores de la misma, sin perder de vista otros grupos de interés (usuarios, clientes, otras organizaciones). En este caso nos interesa saber si los encuestados han creado documentos de índole ética para los trabajadores de la organización y mecanismos de difusión de los valores éticos. En este sentido, se barajan las posibilidades de que existan códigos de ética, documentos escritos de los que ya hemos hablado con anterioridad, comunicación personal y formación de grupos de trabajo o sesiones y cursos como mecanismos de difusión de la ética en la organización.

N=19	Modo de transmisión de valores	Total respuestas	%
	<b>Códigos éticos de asociaciones o de la propia institución</b>	2	11
	<b>Comunicación personal</b>	9	48
	<b>Otros documentos escritos</b>	1	5
	<b>Comunicación personal y códigos éticos de asociaciones o de la propia institución</b>	1	5
	<b>Comunicación personal y cursos específicos</b>	1	5
	<b>Comunicación personal, otros documentos escritos y sesiones de trabajo</b>	2	11
	<b>Comunicación personal y sesiones de trabajo</b>	1	5
	<b>Comunicación personal, códigos éticos, otros documentos escritos, sesiones de trabajo y cursos específicos</b>	1	5
	<b>Comunicación personal, otros documentos escritos, sesiones de trabajo y curso específicos</b>	1	5

*Tabla XVIII. Modo de implicación en la transmisión de valores éticos profesionales en la organización*

En el modo de implicación en la transmisión de los valores éticos a los demás trabajadores de la organización por parte de los que han respondido (N=19) destaca con un 48% la comunicación personal, y los códigos éticos de asociaciones o de la propia institución, y en igual porcentaje (11%) la comunicación personal, otros documentos escritos y sesiones de trabajo (Tabla XVIII).

Si comparamos estos resultados con los obtenidos anteriormente en la pregunta 14 del cuestionario (difusión de los valores éticos profesionales en su actividad laboral en general), los códigos de ética en esta pregunta 24 del cuestionario ha supuesto un 11% frente a un 9% en la pregunta 14, la comunicación personal, un 48% frente a un 34%, otros documentos escritos un 5% frente al 9% de la pregunta 14. Esto podría interpretarse como que se consideran de mayor importancia los códigos de ética y la comunicación personal cuando hay que transmitir valores a los trabajadores en un entorno organizacional concreto en vez de cuando hay que tener en cuenta la práctica general de la profesión.

#### **4.3.4. Importancia de los principios y valores éticos profesionales en el funcionamiento de la organización**

La ética organizacional comprende todos los aspectos de funcionamiento de una organización que básicamente, siguiendo los criterios de calidad, se sustenta en los grupos de interés (usuarios, compañeros, superiores, clientes y otras instituciones, sociedad), y los



servicios que ofrece una vez puestos a disposición y con garantía de calidad gracias a la implementación y mejora constante de los procesos técnicos. De este modo, nos preguntamos el alcance de la cuestión ética de nuestros encuestados sobre estos aspectos diferentes del funcionamiento de la organización (Tabla XIX).

% N=22	Muy importante	Bastante Importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Procesos técnicos	32	41	18	9	-
Servicios	68	23	9	-	-
Relación con los usuarios	91	9	-	-	-
Relación con la sociedad	86	14	-	-	-
Relación con los superiores	59	23	13	-	5
Relación con los compañeros	68	23	9	-	-
Relación con instituciones semejantes	50	36	14	-	-

*Tabla XIX. Importancia de los principios y valores éticos profesionales en el funcionamiento de la organización*

En los siguientes aspectos señalados, los encuestados (N=22) atribuyen mayor importancia a los principios y valores éticos en lo siguiente: el 91% considera muy importante la relación con los usuarios, la relación con la sociedad (86%), los servicios (68%) y la relación con los compañeros (68%), en cambio considera poco importante los procesos técnicos (9%) y nada importante la relación con los superiores (5%). Si retornáramos a las preguntas realizadas anteriormente sobre valores nos daríamos cuenta de que precisamente los valores más considerados en aquel momento están relacionados ahora con estos aspectos señalados en esta pregunta. Así, podemos observar que los valores éticos considerados más importantes (privacidad, acceso a la información y profesionalidad) están relacionados con los usuarios. En relación con la sociedad los más destacados serían el acceso a la información y la privacidad, mientras que la profesionalidad está más vinculada con los compañeros y la calidad del servicio. Esto en cuanto a lo más positivo, en cuanto a lo más negativo podemos recordar el bajo porcentaje adjudicado al valor lealtad a la institución, relacionado con el ahora también bajo porcentaje de relación con los superiores. Respecto a los procesos técnicos, poco valorados en este momento, se encuentran valores igualmente representados en menor proporción, como la protección de la propiedad intelectual y los derechos de autor, relacionado con los procesos de adquisición y selección de obras, o la responsabilidad social y medio ambiente, en este caso

relacionado con el uso de energía, papel o contaminantes utilizados en los procesos técnicos de cualquier organización de nuestro ámbito.

Si establecemos el grado de importancia de los principios y valores éticos en el funcionamiento de la organización en función del tipo de organización (Tabla XX), podemos observar cómo en las bibliotecas la relación con los usuarios (92%) y la relación con la sociedad (83%) son los porcentajes que más destacan en sentido positivo y, en sentido negativo, los procesos técnicos (8%). En los archivos ocurre lo mismo, un 100% para la relación con los usuarios y la sociedad y un porcentaje bajo (14%) para la relación con los superiores. En centros de documentación y empresa son los procesos técnicos y los servicios los que se consideran menos importantes.

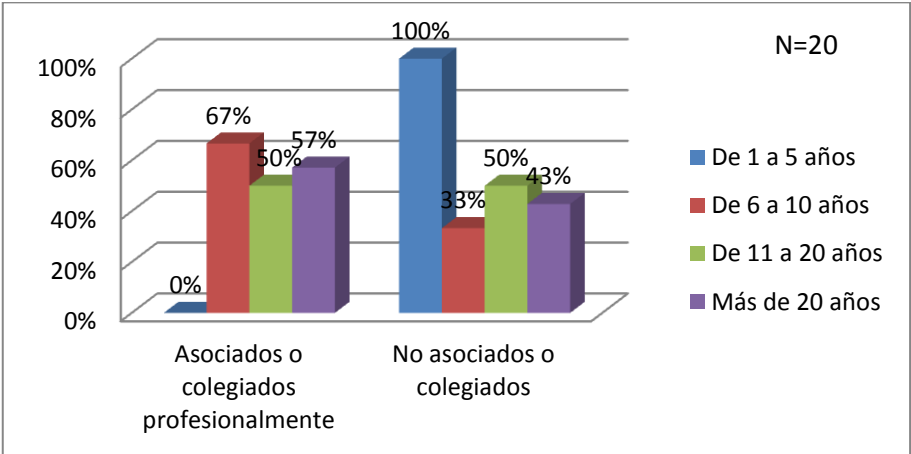
% N=22	VALORES	Muy importante	Bastante Importante	Importante	Poco importante	Nada importante
Biblioteca	Procesos técnicos	25	59	8	8	-
	Servicios	75	25	-	-	-
	Relación con los usuarios	92	8	-	-	-
	R. con los superiores	75	17	8	-	-
	Relación con la sociedad	83	17	-	-	-
	R. con los compañeros	75	17	8	-	-
	Relación con otras instituciones semejantes	50	42	8	-	-
Archivo	Procesos técnicos	43	29	28	-	-
	Servicios	72	14	14	-	-
	Relación con los usuarios	100	-	-	-	-
	R. con los superiores	43	29	14	-	14
	Relación con la sociedad	100	-	-	-	-
	R. con los compañeros	57	29	14	-	-
	Relación con otras instituciones semejantes	43	29	28	-	-
Centro de Documentación	Procesos técnicos	-	-	100	-	-
	Servicios	100	-	100	-	-
	Relación con los usuarios	100	-	-	-	-
	R. con los superiores	100	-	-	-	-
	Relación con la sociedad	100	-	-	-	-
	R. con los compañeros	100	-	-	-	-
	Relación con otras instituciones semejantes	100	-	-	-	-
Empresa	Procesos técnicos	50	-	-	50	-
	Servicios	50	50	-	-	-
	Relación con los usuarios	50	50	-	-	-
	R. con los superiores	50	50	-	-	-
	Relación con la sociedad	50	50	-	-	-
	R. con los compañeros	50	50	-	-	-
	Relación con otras instituciones semejantes	50	50	-	-	-

**Tabla XX. Importancia de los principios y valores éticos profesionales en el funcionamiento de la organización y Tipo de organización**

Esta prioridad por las mismas funciones desde el punto de vista ético se dan independientemente del tipo de organización y de los años de ejercicio de los encuestados, dando más importancia a los principios y valores de relación con los usuarios y relación con la sociedad, mientras que a los procesos y servicios tienden a valorarlos menos.

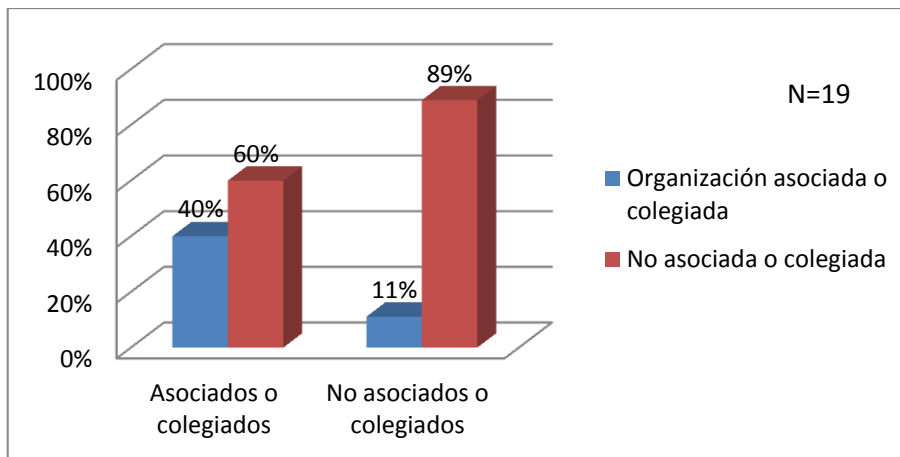
**4.3.5. Pertenencia a una asociación o colegio profesional**

De los encuestados (N=20), el 55% pertenece a alguna asociación o colegio profesional, mientras que el 45% no pertenece a ninguno. A medida que va aumentando en rango de edad la pertenencia a una asociación aumenta, por ejemplo, entre los comprendidos en el segmento de edad 51-60 años está asociado el 80%, mientras que el 100% de los comprendidos entre 18 y 30 años no está asociado. Cabe destacar que, por tipo de organización, el porcentaje de asociacionismo en archivos se eleva al 80% mientras que en el caso de las bibliotecas solamente alcanza el 36%.



**Gráfico 14. Asociados o colegiados profesionales y Años de ejercicio de la profesión**

Desde el punto de vista de los años de experiencia, el sector que abarca de 1 a 5 años de experiencia no está asociado profesionalmente, mientras que los del período de 6 a 10 años son los que tienen mayor porcentaje de asociados o colegiados profesionalmente (67%), seguido con un 57% el período de más de 20 años de ejercicio profesional y por último, el de 11 a 20 años con un 50% (Gráfico 14).



**Gráfico 15. Asociados o colegiados profesionales y Asociación o colegiación de la organización**

Nos interesaba conocer si además de estar los profesionales inscritos en alguna asociación o colegio profesional sus organizaciones también lo estaban. El 67% de los encuestados (N=21) afirma que su organización pertenece a alguna asociación o colegio profesional, frente al 33% que dice que no. Un 40% de profesionales encuestados está asociado y su organización también, frente al 11% que dice no estar asociado pero su organización sí. Por el contrario, un 60% de profesionales está asociado y su organización no lo está y un 89% ni está asociado ni su organización tampoco lo está (Gráfico 15). Si distribuimos los porcentajes por tipo de organización vemos que los centros de documentación y empresa pertenecen a una asociación, los archivos están asociados en un 29% y las biblioteca en un 18%.

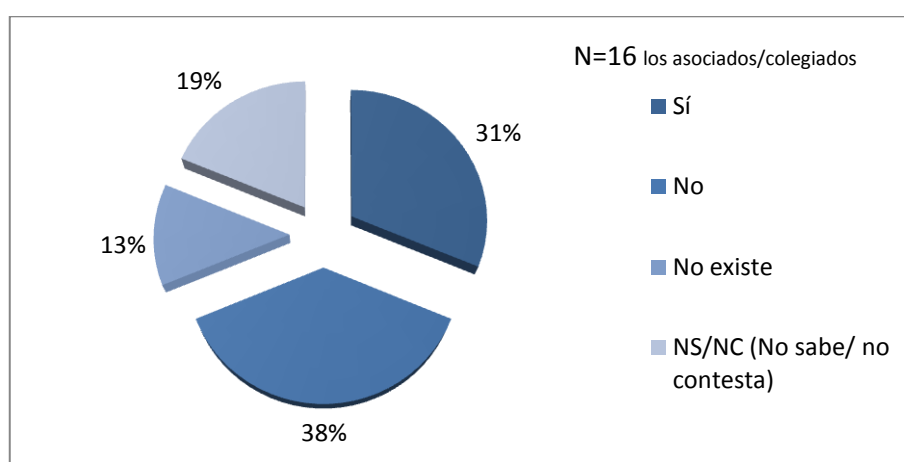
El asociacionismo, participar en una asociación profesional, se considera un deber ético que forma parte de lo que hemos denominado como valor “profesionalidad”. Los datos de este estudio reflejan que precisamente este valor es uno de los considerados más importantes y de hecho un 67% de las organizaciones están asociadas y un 55% de los profesionales también. Los otros datos demuestran que el asociacionismo es más propio en este caso a nivel institucional que personal y realmente esto sucede mayoritariamente en los archivos.

El hecho de existir una asociación regional que aglutine a los profesionales de los archivos debe influir positivamente en la participación de los profesionales y sus organizaciones en el asociacionismo. La asociación regional, ABADMEX (Asociación de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos de Extremadura), que aglutinaba a todos los profesionales de la región desafortunadamente desapareció después de pasar muchos años representando a nivel nacional e internacional a todos los profesionales de la Comunidad Autónoma. Hemos comentado la importancia en la transmisión de los valores profesionales por parte de las asociaciones y colegios profesionales y su participación en la elaboración de los códigos deontológicos. Además, éstas marcan pautas igualmente para el ejercicio de la ética en la

organización. Según el estudio de inserción laboral de Pérez Pulido, et al. (2012, p. 1109) la mayoría de los profesionales de la información que trabajan en la actualidad lo hacen en Extremadura, por lo que es de vital importancia que exista una asociación que vele por los intereses de éstos en el ámbito profesional y difundan los valores éticos correspondientes.

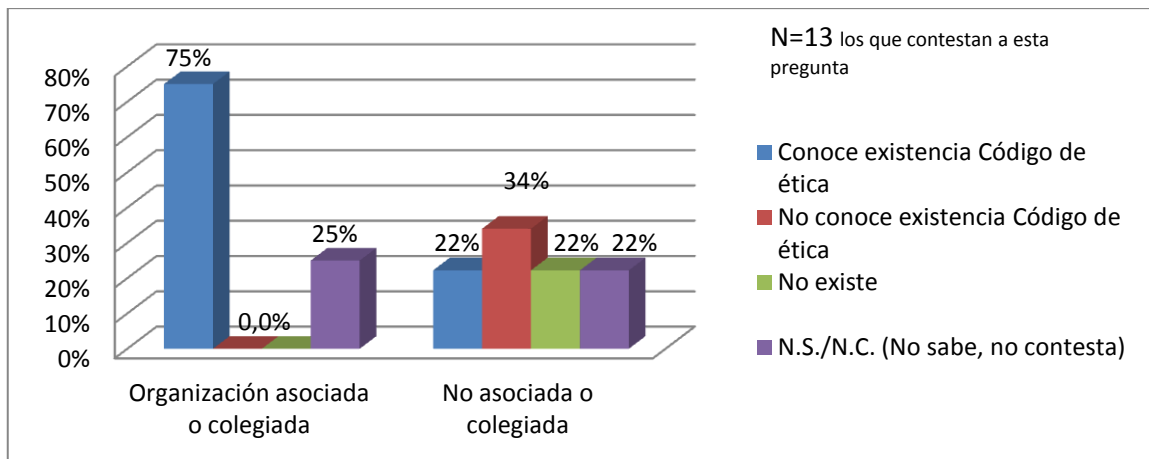
#### 4.3.6. Conocimiento de la existencia del Código de ética de la asociación o colegio profesional

El 31% de los encuestados (N=16) conoce el código de ética de la asociación a la que pertenecen ellos o su organización, el 38% no lo conoce, el otro 19% no sabe/no contesta y el 13% señala que no existe (Gráfico 16).



*Gráfico 16. Conocimiento de la existencia del código de ética de la asociación o colegio profesional*

De los que trabajan en bibliotecas (N=16), el 28,6% conoce la existencia del código frente al 43% que no lo conoce. El 50% de los que trabajan en un archivo afirma no conocer la existencia del código de ética de su asociación o colegio profesional, el 33% señala que no existe frente al 17% que si lo conoce. El 100% de los que trabajan en un centro de documentación lo conoce. Y por último, el 50% de los que trabajan en una empresa lo conoce frente al otro 50% restante que no sabe.



**Gráfico 17. Organización asociada o colegiada y Conocimiento de la existencia del código de ética de la asociación o colegio profesional**

Al preguntar a los encuestados (N=13) si conocen el código de ética de la asociación de su organización, el 75% afirma que lo conoce, mientras que el 25% no sabe/no contesta. Aquellos que su organización no pertenece a ninguna asociación, dicen no conocer la existencia un código de ética (34%) y en proporciones semejantes (22%) afirman que no existe, que lo conocen a pesar de no estar asociada su organización, o no saben/no contestan (Gráfico 17).

## 5. Conclusiones

Al inicio del trabajo nos preguntábamos si los profesionales en Extremadura tendrían una referencia clara de comportamiento ético profesional, si este comportamiento lo habrían adquirido por la formación, la experiencia o por el hecho de pertenecer a una asociación, si entre los valores que caracterizan a nuestra profesión concedían más importancia a unos u otros en función de su perfil profesional y del tipo de organización donde trabajaban, y si estos valores los difundían a través de los códigos deontológicos o por medio de otros documentos de carácter ético que tuvieran en sus lugares de trabajo.

Como respuesta a la primera pregunta (H1) podríamos decir que, tal y como pensábamos, los profesionales, aunque conceden mucha importancia a la ética profesional, no tienen una referencia clara del comportamiento ético profesional, ya que la mayoría de los profesionales encuestados en este trabajo respondieron que en su actividad diaria se guían por los valores personales o la aplicación de la legislación vigente. Este hecho ya fue comprobado en el estudio realizado por el Grupo de Trabajo de ética de SEDIC (2011) cuando, de los 749 profesionales encuestados procedentes de todos los sectores y ámbitos de la profesión en España, la mayoría respondió lo mismo. De esta manera, podríamos decir también que, aunque en principio no parece que influya en gran medida en el conocimiento y la práctica de la ética profesional (H2) el

hecho de poseer una titulación en Biblioteconomía y Documentación, cursar una asignatura específica de Ética y Deontología, los años de experiencia o el pertenecer a una asociación, sí es cierto, como nos atrevíamos a pensar, que aquellos que han cursado estudios o tienen más años de experiencia identifican mejor los conflictos éticos y dan más importancia a determinados valores, y los que pertenecen a una asociación están más identificados con los valores profesionales y los códigos deontológicos. Lo que sí es cierto también es que (H3), dependiendo del perfil profesional y el tipo de organización donde se trabaja, los valores varían en importancia y se priorizan unos valores propios además de unos valores comunes identificados por igual para toda la profesión. Del mismo modo, el conocimiento de los códigos deontológicos varía también en función de estas características, al igual que el modo de difusión e implicación en la transmisión de los valores por parte de los encuestados en la profesión y en las organizaciones.

En cuanto a los objetivos planteados en este trabajo, procedemos a redactar las conclusiones generales en función de cada uno de ellos.

Siguiendo el objetivo general (OG) de analizar el estado de la cuestión sobre la ética y deontología en Extremadura, en primer lugar, podemos establecer un perfil de los profesionales encuestados. De este modo, la mayoría de ellos tiene una edad entre 31 y 50 años. Todos ellos han cursado una carrera universitaria y la mayoría entre los 18 y los 40 años han estudiado una titulación específica en Biblioteconomía y Documentación, cuestión que es definitiva en profesionales con una experiencia de hasta 10 años y menos notoria en el caso de los archivos y en edades más avanzadas, aunque también se han cursado otro tipo de estudios complementarios y de especialización. Trabajan en el sector público y en la actualidad ocupan cargos de responsabilidad en sus organizaciones, cuestión que era nuestro objetivo inicial de trabajo, aunque también hay técnicos que han respondido favorablemente a nuestro cuestionario. La experiencia está relacionada con la ocupación de los cargos de responsabilidad y con la pertenencia a asociaciones profesionales. En segundo lugar, las cuestiones a resolver como parte del objetivo general, es decir, conocer la percepción de los profesionales acerca de cuestiones generales de ética profesional, de la importancia y difusión de los valores, de los códigos éticos y otros instrumentos de aplicación de la ética profesional así como la relación entre el asociacionismo y la ética, lo iremos respondiendo como resultado de los objetivos específicos que nos hemos propuesto en este trabajo.

En relación con los objetivos específicos, hemos conseguido conocer la opinión de los profesionales de la información sobre la ética y deontología profesional durante el desarrollo de

su actividad laboral (OE1). En general, independientemente de los años de experiencia y el sector donde trabajan, la ética es muy importante para todos, pero si esta importancia la medimos por tipo de organización, podemos ver que para los archiveros es más importante que para los bibliotecarios y esta importancia crece a medida que la edad aumenta. Los profesionales valoran trabajar de manera independiente y el hecho de tener una cierta responsabilidad con la sociedad y con los usuarios en concreto, pero reconocen no tener formación al respecto. De hecho, esta importancia de la ética también viene dada en la idea de que se aplica a la vida personal y a la profesional, de ahí pensamos que confunden ética individual y valores personales con ética profesional. Otros consideran que hay que tener presente como herramienta de trabajo la Ley de Protección de Datos y la Ley de Protección al Honor y a la Intimidad de las personas, es decir, el uso de la ley como solución posible a los conflictos éticos, aunque también piensan que la ética ayuda a cumplir la ley. Como hemos visto a lo largo de todo el trabajo, las líneas sutiles que separan la ética individual de la ética profesional y la ley no se encuentran muy claras en la percepción de este asunto por parte de los profesionales en Extremadura. Si tomamos como referencia el estudio del Grupo de Ética de SEDIC (2011) ya citado podemos ver que también los encuestados dejaban sus conflictos sin resolver o los resolvían a través de sus valores personales. Por su parte, Fernández-Molina (2000, p. 3-4) señala que cualquier profesional ante un conflicto ético actuará mediante su ética personal. En este sentido, habría que concienciar a los profesionales de la información de Extremadura en diferenciar su ética personal de la ética profesional, y diferenciar entre ética y ley, y convertir el Código de Ética en otra herramienta más de trabajo.

Nos hemos preguntado, entonces, cómo han resuelto de manera concreta los encuestados los conflictos éticos. En este caso podemos decir, que los que han estudiado ética (OE2) son capaces de distinguir determinados comportamientos como conflictos éticos en general y dentro de la organización. El hecho de haber estudiado la asignatura de Ética y Deontología hace que se tenga un punto de vista de la ética distinto al que se tenía antes de haberla cursado y diferente con respecto a aquellas personas que no la han estudiado, por ejemplo, en el caso del funcionamiento de un código de ética, o la importancia concedida a determinados valores. Los conflictos éticos detectados por los profesionales en este estudio han estado relacionados con la censura en adquisiciones, el acceso a la información en general, y la privacidad y confidencialidad de los datos, de ahí que a la hora de conceder más importancia a unos valores que a otros, los de acceso y privacidad sean los más considerados. La experiencia también ayuda a la identificación y resolución de conflictos éticos pero la tendencia, como ya hemos visto a lo largo del trabajo, es a solucionarlos con los valores personales o la legislación. Esto está en



consonancia una vez más con los resultados del estudio del Grupo de Trabajo de SEDIC (2011) que, al preguntar a los profesionales españoles cómo debía ser adquirido el compromiso ético de la profesión, la mayoría respondió durante el periodo de formación académica, después por la experiencia en el puesto de trabajo y, finalmente, a través del conocimiento de un código de ética.

En cuanto a la influencia que pueda tener en el conocimiento y la práctica de la ética profesional la pertenencia a una asociación (OE3) podemos decir que a más edad y más años de experiencia más asociados. Los archiveros son los profesionales que más pertenecen a una asociación, cuestión que es lógica al haber una asociación en la Comunidad Autónoma. La mayoría de las organizaciones implicadas en este estudio pertenecen a una asociación profesional y podemos decir que el nivel de asociacionismo es mayor en organizaciones que a título individual. Ante la ausencia de una asociación común a todos los profesionales, como ya dijimos que existió en su momento, los profesionales tienden a formar parte de asociaciones nacionales o internacionales. De cualquier modo, consideran la existencia de una asociación importante para representar, marcar pautas y elaborar un código deontológico.

Todos los profesionales encuestados conceden mucha importancia a los valores éticos de la profesión (OE4), aunque existen tres de ellos que son los considerados más importantes: el acceso a la información, la privacidad y confidencialidad y la profesionalidad, que por otra parte son los valores más aceptados por todos según los estudios ya analizados en la parte de estado de la cuestión, y podemos decir que respecto a los estudios de Cancho Castellano y otros en 2004 y el estudio de SEDIC en 2011, ambos realizados en España, no ha habido variaciones. Los valores más importantes no varían dependiendo de la edad ni la titulación, ni de la experiencia, ni el tipo de organización. Igualmente existe una opinión común sobre los valores menos importantes: la lealtad a la organización, la propiedad intelectual y derechos de autor o la responsabilidad social y medio ambiente. Nos hemos preguntado las causas, en este caso no confirmadas, por lo que sería interesante ampliar este estudio para que nos permita conocer aspectos de los que no tenemos información suficiente para justificar los resultados obtenidos. Aún así podríamos afirmar que, en el caso de la lealtad a la organización, puede tratarse de las relaciones complicadas de algunos centros con sus organizaciones, como ya comentamos en el estado de la cuestión en el caso de las bibliotecas municipales u otras del sector público. En el caso de la propiedad intelectual y los derechos de autor, podría ser debido a que es un tema de candente actualidad aún no resuelto, y en el caso de la responsabilidad social y medio ambiente por ser un valor emergente apenas conocido y aplicado en las organizaciones de nuestro ámbito profesional.

Una de las preguntas que nos hacíamos antes de llevar a cabo el estudio era, ¿hay diferencias de apreciación de valores siendo titulado o no? Hemos podido comprobar que no hay diferencia respecto a los valores éticos reconocidos por todos como los más importantes y sí respecto al resto. De hecho, los no titulados valoran más la formación continua y los titulados, en concreto los que han cursado la asignatura de Ética y Deontología, tienen una visión diferente respecto a la lealtad a la institución o la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Otra cuestión interesante es que a la hora de priorizar los valores los diferentes tipos de organizaciones se decantan por valores propios, como por ejemplo el respeto a la diversidad y a libertad intelectual en bibliotecas o la conservación y preservación en archivos, en éstos y en los centros de documentación y empresa también es importante el valor de la calidad de servicio.

La mayoría de los encuestados afirma difundir los valores éticos de la profesión a través de sus valores personales y la legislación vigente, así como a través de otro tipo de documentos de carácter ético, mientras que un pequeño número de ellos lo hace a través de un código de ética, por lo que llegamos a la conclusión de que se apoyan fundamentalmente en la ética individual y en la legalidad vigente como modo de comportamiento en la profesión, como ya hemos comentado con anterioridad. Existe igualmente una diferencia en el modo de difusión de los valores respecto al tipo de organización ya que son los archivos los que se basan más en la legalidad y también en los códigos de ética. No es de extrañar la implicación en la difusión de los valores por medio de la comunicación personal, la legislación y las normas de calidad aunque esto varía en función de la edad, ya que a más edad existe una preferencia por la transmisión de los valores por documentos escritos y menos por la comunicación personal.

Respecto al conocimiento y uso de los códigos de ética (OE5), hemos visto que la mayoría conoce las funciones de un código de ética y conoce determinados códigos de ética representativos de su ámbito de trabajo y de la profesión en general, y el hecho de haber cursado la asignatura de ética les ha ayudado a conocerlos y comprender su utilidad. No obstante, se reduce a la mitad los que lo han llevado a la práctica y, además, desconocemos cómo lo han hecho. Esta sería una cuestión interesante para plantearse en un trabajo futuro, con un análisis más en profundidad aplicando las técnicas cualitativas ya mencionadas. Aquellos que han afirmado no conocer las funciones de un código han expresado su interés en hacerlo ya que consideran que puede mejorar su trabajo, puede servir de ayuda para la toma de decisiones y por conocer puntos de vista diferentes a los personales.

Finalmente, hemos logrado saber cuál es la posición de los responsables encargados de tomar decisiones respecto a los valores éticos como parte de la cultura de su organización (OE6).

La importancia concedida a la ética de la organización es la misma que la realizada a la ética de la profesión en general. Para los profesionales encuestados es muy importante, sin embargo la difusión y transmisión de valores en el entorno organizacional varía ya que, en este caso, se le concede más importancia a documentos relacionados con la gestión de calidad e incluso a los códigos de ética, sobre todo, en entornos concretos. No prescinden de la comunicación personal pero también las sesiones o grupos de trabajo parecen ser una oportunidad de difusión y transmisión de valores. En este sentido, coinciden con los resultados del estudio del Grupo de Trabajo de SEDIC (2011) en el que aparecen los Planes Estratégicos como método de difusión de valores más importante en la organización, seguido de la aplicación de la legalidad vigente y el comportamiento colectivo y de dirección, y después, el código de conducta y los manuales de procedimiento y cartas de servicios. De hecho, las iniciativas emprendidas relacionadas con los valores éticos en la organización por los encuestados en aquel momento eran, por número mayor, planes de calidad, cartas de servicios, certificados ISO o EFQM, códigos de conducta y Comisión Deontológica y Grupos de Trabajo.

En cuanto a la importancia concedida a la ética aplicada en el funcionamiento de la organización, podemos decir que ésta aparece como imprescindible en las relaciones con los usuarios y la sociedad en general independientemente del tipo de centro de que se trate, mientras que no parece importante en su aplicación a los procesos técnicos y a la relación con los superiores. Esto coincide exactamente con los valores elegidos como más importantes (acceso, privacidad y profesionalidad), ya que éstos están relacionados con la sociedad, los usuarios y la profesión en general. Coinciden igualmente en dar menos importancia a otros elementos indispensables para el funcionamiento de la organización (procesos técnicos, relaciones con los superiores) y los valores menos importantes desde su punto de vista, ya que la propiedad intelectual y derechos de autor o la responsabilidad social y medio ambiente están más relacionados con los procesos técnicos, y la lealtad a la institución con la relación con los superiores. En el estudio del Grupo de Ética de SEDIC (2011) se da mucha importancia a la ética en los procesos de funcionamiento de una organización, sobre todo a los relacionados con los usuarios, la sociedad, y la seguridad de la información, y en este caso también a las relaciones con compañeros y la Dirección. Otros procesos mencionados de menos importancia con respecto a los anteriores fueron el préstamo, las adquisiciones y la clasificación y descripción.

Con este estudio exploratorio hemos querido establecer la base para futuros estudios que continúen la labor aquí iniciada y aunque, como en todos los comienzos es difícil la tarea planteada, creemos que el panorama es esperanzador en el caso de querer implantar un Código de Ética para los profesionales en la Comunidad Autónoma de Extremadura, incluyendo los

valores comunes y los valores propios de cada perfil y tipo de organización. Los argumentos en los que nos basamos para la implantación de dicho Código son, en primer lugar, reforzar la ética y la deontología profesional debido a que es un aspecto muy importante y no precisamente uno de los más trabajados a pesar de que la mayoría sí cree que sea trascendental; en segundo lugar, unificar la conducta del profesional y no dejarla a criterios personales que son variables ya que cada persona tiene una escala de valores diferente y única basada principalmente en su base cultural y educativa; en tercer lugar, permitir que el profesional tenga una base con unos cimientos únicos en los cuales pueda aferrarse para resolver diferentes conflictos laborales y no dejar la resolución de los mismos a la ética personal o a la norma y así mejorar la calidad tanto objetiva como subjetiva del trabajo profesional.

## Bibliografía

- Abadal, E.; Borrego, A.; Serra Pérez, R. (2012). Mercado laboral de profesionales de la información: evolución de la oferta y de los perfiles ocupacionales. *Bid: Textos Universitarios de Biblioteconomía I Documentació*, (29), pp. 9
- Alòs Moner, A. (2007). 10 años después en gestión del conocimiento: lecciones aprendidas. *Anuario ThinkEPI*, v. 1, pp. 134–137
- Alòs Moner, A. (2001). El profesional del siglo XXI al servicio de la sociedad y de las organizaciones. *El profesional de la Información*, 10 (12), pp. 26-29
- Asociación Española de Documentación e Información (SEDIC). (2014) Código deontológico. Disponible en: [http://www.sedic.es/codigo\\_deontologico\\_sedic.pdf](http://www.sedic.es/codigo_deontologico_sedic.pdf) Recuperado el 20 de febrero de 2014
- Asociación Multisectorial de Empresas Españolas de Electrónica y Comunicaciones (ASIMELEC). (2004). Código de Deontología Profesional de las Empresas de la Comisión de Internet. Disponible en: [http://www.acam.es/pubdocs/documentos\\_16\\_LANG1.pdf](http://www.acam.es/pubdocs/documentos_16_LANG1.pdf) Recuperado el 21 de febrero de 2014
- Asociación Multisectorial de la Información (ASEDIE). (1999). Código de Buenas Prácticas. Disponible en: <http://www.asedie.es/images/CBP/cbp%20web%20sp%2001-10-2013.pdf> Recuperado el 21 de febrero de 2014
- Associació de' Arxivers de Catalunya. (1996). Código deontológico de los archiveros catalanes. Disponible en: [http://www.concernedhistorians.org/content\\_files/file/et/144.pdf](http://www.concernedhistorians.org/content_files/file/et/144.pdf) Recuperado el 28 de mayo de 2014
- Bernardo, A. (2014). La nueva Ley de Propiedad Intelectual y el canon AEDE, aprobados en España. *El País*, martes, 22 de julio. Disponible en: <http://alt1040.com/2014/07/canon-aede-lpi-aprobado> Recuperado el 7 de agosto de 2014

- Biernay Arriagada, C. (2010). Código de Ética Bibliotecario: Reflexiones sobre una urgente actualización. *Infoconexión: Revista Chilena de Bibliotecología y Gestión de Información*, 1, pp. 10.
- Bustamante Donas, J. (1999). Dilemas eticos en la Sociedad de la Información: apuntes para una discusión. *Argumentos de Razón Técnica*, (2), pp. 169–183.
- Bustamante Rodríguez, A.; Padial León, A. (2003). Perspectiva ética y deontología para la profesión bibliotecaria. *Biblios: Revista de Bibliotecología Y Ciencias de La Información*, 4(16), pp.33–53.
- Bustamante, Rodríguez, T. (2007). Etica , bibliotecas y bibliotecarios : deontología para la profesión bibliotecaria. *Educación Y Biblioteca*, 19(159), pp. 117–126.
- Camacho, I.; Fernández Fernández, J.L.; Miralles Massanés, J. (2007). *Ética de la empresa* .5ª ed. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer, pp.313
- Candás Romero, J. C. (2010). *Ética profesional en Biblioteconomía*. Tesis doctoral presentada en la Universidad Carlos III de Madrid. Disponible en: <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/9155/2.tesis.pdf;jsessionid=AE9DBA0D17C63B48473129DE7524CD53?sequence=1>. Recuperado el 29 de mayo de 2014
- Candás Romero, J. C. (2011). AFTER THE CODE: Actions to put a code of ethics into real practice. *Cahiers de la documentation-Bladen voor documentatie*, 2, pp. 31-34.
- Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. (2006). Código de ética. Disponible en: <http://www.cobdc.org/pdf.html> Recuperado el 20 de febrero de 2014
- Collazo Chao, E. (2009). *Propuesta de actualización del Código de etica y deontología médica (1999) de la organización médica colegial de España*. Tesis doctoral presentada en la Universidad de Córdoba. Disponible en: [http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/2339/abre\\_fichero.pdf?sequence=1](http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/2339/abre_fichero.pdf?sequence=1) Recuperado el 19 de febrero de 2014
- Cortina, A. (2005). *Ética de la empresa: claves para una nueva cultura empresarial*. 7ª ed. Madrid, Trotta, p. 152.
- Consejo Internacional de Archivos (ICA). (1996). Código de Ética Profesional. Disponible en: <http://www.ica.org/download.php?id=588?> Recuperado el 21 de febrero de 2014
- Consejo Internacional de Archivos (ICA). (2008). Encuesta sobre el Código Ético del ICA: Resultados y Recomendaciones. Disponible en: [www.ica.org/download.php?id=1799](http://www.ica.org/download.php?id=1799) . Recuperado el 19 de febrero de 2014
- Cullell-March, C. (2012). El futuro de la Web ante la neutralidad de la Red: estado de la cuestión en la Unión Europea. *El profesional de la Información*, 21(1), pp.77-82.
- Declaración Internacional de Principios Éticos en Fundraising. Disponible en: [http://aefundraising.org/upload/46/85/CODIGO\\_Etico\\_Internacional\\_Fundraising.pdf](http://aefundraising.org/upload/46/85/CODIGO_Etico_Internacional_Fundraising.pdf) Recuperado el 20 de febrero de 2014

- EIIA; EIRENE y EUSIDIC (1994). Código de conducta para mediadores de información. Disponible en: <http://digital.csic.es/bitstream/10261/36897/1/CodigoDeontologico.pdf> Recuperado el 20 de febrero de 2014
- Federación Española de Sociedades de Archivística, Biblioteconomía, Documentación y Museística (FESABID). (2007). La ley, FESABID y el pago por préstamo bibliotecario. *Educación y Biblioteca*, 19(161), p. 56.
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios e Instituciones (IFLA). (2014). Código de ética. Disponible en: <http://www.ifla.org/node/7237> Recuperado el 20 de febrero de 2014
- Fernández-Molina, J. C. (2000). Los aspectos éticos en la formación de los profesionales de la información. *Journal of Spanish Research on Information Science*, 1(2).pp. 8
- Froehlich, T. J. (1999). Un marco general para pensar acerca de las cuestiones éticas en bibliotecas y en centros de información. *Educación y Biblioteca*, 11(99), pp. 46–56.
- Froehlich, T. J. (2007). Nadie dice que fuera fácil: algunas reflexiones acerca del desarrollo del marco ético en la práctica del trabajo bibliotecario. *Educación y Biblioteca*, 19(159), pp. 76–82.
- García Fernández, A. (2007). Ética y deontología. *Educación y Biblioteca*, 19(159), pp. 67–75.
- Gómez-Pantoja Fernández-Salguero, A. (2001). Bases teóricas para el desarrollo de un Código de Ética para la profesión bibliotecaria. *Boletín de la ANABAD*, 51(3), pp. 15–36.
- Gómez-Pantoja Fernández-Salguero, A.; Pérez Pulido, M. (1999). Ética y deontología: los útiles del progreso. *Educación y Biblioteca*, 11(100), pp. 57–58.
- Gómez-Pantoja Fernández-Salguero, A.; Pérez Pulido, M. (1997). La Libertad de acceso a la información como conflicto ético: el caso francés. *Educación y Biblioteca*, 9(85), pp. 26–30.
- Gonzalez Sánchez, M. A.; Sánchez Rodríguez, J. L.; Barba Pérez, A. S. (2004). Apuntes para la elaboración de un código deontológico en la Biblioteca Pública Municipal de Peñaranda en Bracamonte (Salamanca), en relación con las TIC. *Boletín de la Asociación Asturiana de Bibliotecarios, Archiveros, Documentalistas y Museólogos*, 15(2), pp. 28-30.
- Gorosquieta Reyes, J. (1996). *Ética de la empresa: teoría y casos prácticos*. Bilbao: Mensajero, p.261.
- Grupo de Trabajo de Ética de SEDIC (2011). Hacia un código deontológico común: resultados de la encuesta Grupo de Trabajo de Ética de SEDIC. En: XII Jornadas Españolas de Documentación, Málaga, 25-27 de mayo. Disponible en: <http://www.sedic.es/Fesabid-2011-codigo-deontologico.pdf> Recuperado el 24 de mayo de 2014.
- Grupo de Trabajo de FAIFE. (2012). Código de ética de la IFLA para bibliotecarios y otros trabajadores de la información (versión completa). Disponible en: <http://www.ifla.org/files/assets/faife/codesofethics/spanishcodeofethicsfull.pdf> Recuperado el 21 de febrero de 2014

- Lacort, J. (2014). Aprobado el proyecto de Ley de Propiedad Intelectual en España, que impondrá multas de hasta 300.000 euros. *El País*, viernes 14 de febrero. Disponible en: <http://alt1040.com/2014/02/ley-propiedad-intelectual-espana-aprobada> Recuperado el 7 de agosto de 2014.
- López López, P.; Vives i Gracia, J. (2013). *Ética y Derechos Humanos para Bibliotecas y Archivos*. Madrid: ANABAD, pp. 135-192.
- Maestro Pegenaute, A. (2009). La fragilidad de la biblioteca pública. *Tk*, (21). Disponible en: [http://asnabi.datamina.net/revista-tk/revista-tk-21/tk21\\_maestro.pdf](http://asnabi.datamina.net/revista-tk/revista-tk-21/tk21_maestro.pdf) Recuperado el 12 de agosto de 2014
- Monfasani, R. (2012). Una mirada hacia el futuro de la profesión bibliotecaria. *Boletín Electrónico ABGRA*, 4(1), pp. 1-3.
- Murray, P. (2007). Estado y consideraciones en el desarrollo normativo bibliotecológico en Argentina. *Educación y Biblioteca*, 19 (159), pp. 107-116.
- Oliva Marañón, C. (2012). Códigos Deontológicos foráneos del profesional en Biblioteconomía y Documentación: normas, reflexiones y propuestas de futuro. *Ciencias de la Información*, 43(2), pp. 29-33.
- Ortiz-Millán, G. (2008). Entre la moral y la prudencia: el comportamiento hacia uno mismo. *Diánoia*, 53(60), pp. 175–185.
- Pajuelo Macías, A. (2007). Presentación de un Código deontológico para bibliotecarios. *Boletín de la ANABAD*, 57(3), pp. 131–144.
- Pérez Iglesias, J., y Olmo, M. J. del. (2007). Entrevista a Daniel Pimienta: presidente de la Fundación Redes y Desarrollo (FUNREDES). *Educación y Biblioteca*. 19(162), pp. 61-66
- Pérez Pulido, M.; Herrera Morillas, J. L. (2009). La profesión en Información y Documentación. *Educación y Biblioteca*, 21(170), pp. 78–82.
- Pérez Pulido, M.; Pulgarín Guerrero, A., Herrera Morillas, J.L., Rosado Pacheco, M.J. (2013). Estudio de inserción laboral en Información y Documentación en la Universidad de Extremadura (1994-2012). En: *VI Encontro Ibérico EDICIC 2013*. Oporto, Portugal): Libro de Actas, pp.1105-1120
- Pérez Pulido, M. (2007). Cinco preguntas acerca de los códigos deontológicos para los profesionales en biblioteconomía y documentación. *Educación y Biblioteca*, 19(159), pp. 102-106.
- Pérez Pulido, M. (2001). Código de ética de los bibliotecarios y otros trabajadores de la información: comentario y análisis comparativo. *Boletín de la ANABAD*, 51(3), pp. 37-58
- Pérez Pulido, M. (2013) Deontología Comparada. En: Jornada ABADIB “Código deontológico de los profesionales de la Documentación”. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears. Disponible en: <http://slideplayer.es/slide/1053418/> Recuperado el 6 de abril de 2014

- Pérez Pulido, M. (2009). Seminario de Ética y deontología de la información. En: IX Jornadas Españolas de Documentación, Zaragoza. Disponible en: [http://es.slideshare.net/fesabid/eticafesabid2009?next\\_slideshow=1](http://es.slideshare.net/fesabid/eticafesabid2009?next_slideshow=1) Recuperado el 4 de abril de 2014
- Pérez-Pulido, M. (2007). Ética y deontología para profesionales de la Biblioteconomía y Documentación. *ITEM Revista de Biblioteconomía I Documentació*, (45), pp. 7–28.
- Pérez-Pulido, M. (2004). La enseñanza de la ética y deontología de la información en los estudios universitarios de biblioteconomía y documentación. *Bid: Textos Universitarios de Biblioteconomía i Documentació*, (13).
- Pérez Pulido, M. (2010) Cultura y clima organizacional de la biblioteca. En: Solimine, G.; De Domenico, G.; Pérez Pulido, M. (2010). *Gestión y planificación en bibliotecas*. Cap. 6. Buenos Aires: Alfagrama, p. 318
- Piñero Luján, C. (2009). Necesidad de un Colegio Oficial en la Región de Murcia para Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas. *Educacion y Biblioteca*, 21(170), pp. 98-100.
- Plataforma para la creación del Colegio de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de Madrid (COABDM). (2009). El futuro del profesional de la información en la Comunidad de Madrid: la propuesta de la plataforma para la creación del Colegio de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas. *Educación y Biblioteca*, 21(170), pp. 93-97.
- Rodríguez Cueto, I. (2012). Conocimiento y utilidad del Código deontológico del educador/a social en el colegio profesional de educadores/as sociales del País Vasco. Trabajo de Fin de Máster presentado en la Fundación Universitat de Girona: Innovació i Formació, pp. 79.
- Rodríguez Parada, C. [et. al.] . (2007). Código Deontológico del Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Catalunya: ¿cómo? y ¿por qué? *Educación y Biblioteca*, 19(159), pp. 127–133.
- Shachaf, P. (2005). A global perspective on library association codes of ethics. *Library & Information Science Research*, 27(4), pp. 513–533.
- Sturges, P. (2007). FAI FE (Freedom of Access to Information and Freedom of Expression): un departamento activo de la IFLA. *Educación y Biblioteca*, 19(159), pp. 89–91.
- The European council for Information Associations.(2014) Principios éticos. Disponible en: [http://www.sedic.es/etica\\_ecia.htm](http://www.sedic.es/etica_ecia.htm) Recuperado el 21 de febrero de 2014.
- Universidad de Cádiz. Área de Bibliotecas y Archivo. (2008). Código Deontológico. Disponible en: <http://biblioteca.uca.es/archivo/archivo/codigodeontologico> Recuperado el 20 de febrero de 2014.
- Vellosillo, I. (2007). Comentario al libro, De volcanes llena: biblioteca y compromiso social. Gijón: Trea, 2007, pp. 445-488. *Educación y Biblioteca*, 19(162), pp. 62
- Vigário, A. (1999). Ética en la Información: una aproximación portuguesa. *Educación y Biblioteca*, 11(98), pp. 54–63.



Vives i Gracia, J. (2007). La ética (o no) del derecho de autor. *Educación y Biblioteca*, 19 (159), pp. 92-101.

Weckert, J.; Adeney, D. (2000). *Ética Informática y de las Ciencias de la Información* Madrid: Fragua, p. 287.

## **Anexo 1**

### ***LISTADO DE CENTROS***

#### **Bibliotecas**

Biblioteca Auxiliar del Archivo de la Diputación Provincial de Badajoz

Biblioteca Central de la Universidad de Extremadura (Badajoz)

Biblioteca Central de la Universidad de Extremadura (Cáceres)

Biblioteca de la Asamblea de Extremadura

Biblioteca de la Delegación de Gobierno de Extremadura

Biblioteca de la Delegación Provincial del Instituto Nacional de Estadística en Badajoz

Biblioteca de la Delegación Provincial del Instituto Nacional de Estadística en Cáceres

Biblioteca del Centro de Estudios Extremeños. Diputación

Biblioteca del Centro Meteorológico Territorial de Extremadura

Biblioteca del Colegio Oficial de Arquitectos de Extremadura (Badajoz)

Biblioteca del Colegio Oficial de Veterinarios de Badajoz

Biblioteca del Colegio Oficial de Veterinarios de Cáceres

Biblioteca del Colegio Provincial de Abogados

Biblioteca Municipal "Antonio Salazar" de Zafra (Badajoz)

Biblioteca Municipal "Juan Pablo Forner" de Mérida (Badajoz)

Biblioteca Municipal de Trujillo (Cáceres)

Biblioteca Pública "Bartolomé J. Gallardo" de Badajoz

Biblioteca Pública "Francisco Valdés" de Don Benito (Badajoz)

Biblioteca Pública Jesús Delgado Valhondo de Mérida (Badajoz)

Biblioteca Pública Municipal "Nuestra Señora de Barbaño" de Montijo (Badajoz)

Biblioteca Pública Municipal de Azuaga (Badajoz)

Biblioteca Pública Municipal de Coria (Cáceres)

Biblioteca Pública Municipal de Plasencia (Cáceres)

Biblioteca Pública Municipal Marcos Suárez Murillo de Almendralejo (Cáceres)

Biblioteca Pública Rodríguez Moñino de Cáceres

Biblioteca Regional de Extremadura

Biblioteca y Archivo de la Diputación Provincial de Cáceres

Universidad de Extremadura. Biblioteca del Centro Universitario de Plasencia (Cáceres)

### **Archivos**

Archivo Central de Extremadura

Archivo central de historias clínicas del Hospital Perpetuo Socorro (Badajoz)

Archivo de la Catedral de Badajoz

Archivo de la Diputación Provincial de Badajoz

Archivo de la Diputación Provincial de Cáceres

Archivo Histórico Municipal de Badajoz

Archivo Histórico Provincial de Badajoz

Archivo Histórico Provincial de Cáceres

Consejería de agricultura, archivo y biblioteca

### **Centros de Documentación**

Centro de Documentación de la Asociación de Universidades Populares de Extremadura (AUPEX)

Centro de Documentación e Información Europea de Extremadura (CDIEX)

Centro de Documentación y Recursos Ambientales de Extremadura (ADENEX)

### **Empresas**

Código Gestión de la Información S.L.

Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología en Extremadura (FUNDECYT)

## Anexo 2

### ***CUESTIONARIO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL***

Buenos días/ tardes: En la Facultad de Ciencias de la Documentación y la Comunicación de la Universidad de Extremadura, estamos realizando un estudio con el objeto de conocer, entre los profesionales de la información de Extremadura, la importancia atribuida a la Ética y Deontología profesional como parte de la cultura corporativa de la institución, por lo que le agradeceríamos rellenara este cuestionario antes del ... . Sus respuestas serán anónimas y solamente utilizables a efectos estadísticos. Si desea recibir información sobre los resultados del estudio, le rogamos nos lo comuniqua a la siguiente dirección: [nnietopi@alumnos.unex.es](mailto:nnietopi@alumnos.unex.es)

#### **Preguntas Generales**

1. Sexo:

Hombre	
Mujer	

2. Edad:

18-30	
31-40	
41-50	
51-60	
+65	

3. Nivel de estudios alcanzado:

Secundaria	
Bachillerato	
Formación profesional	
Universidad	
Doctorado	
Otros, especifique....	

4. ¿Tiene alguna titulación universitaria en Biblioteconomía y Documentación?

Licenciado en B y D, Diplomado en B y D, Máster especializado en B y D, Graduado en Información y Documentación, etc.

Sí	
No	
Otro, especifique ...	

5. En caso afirmativo, ¿tuvo en su titulación la asignatura Ética y deontología o similar?

Sí	
No	

6. Sector en el que trabaja:

Administración pública	
Empresa privada	
Autónomo	

7. Tipo de organización en la que trabaja actualmente:

Biblioteca	
Archivo	
Centro de Documentación	
Empresa	

8. Puesto que ocupa.....  
.....  
.....

9. Años que lleva ejerciendo la profesión:

Menos de 1 año	
De 1 a 5 años	
De 5 a 10 años	
De 10 a 20 años	
Más de 20 años	

**Cuestiones sobre Ética y Deontología Profesional**

10. ¿Considera la ética un elemento importante a tener en cuenta para ejercer su profesión?

Sí	
No	
¿Por qué?...	

11. ¿Qué lugar cree que debe ocupar la ética en su profesión?

(Se considera 1 el menos importante y 5 el más importante)

1	
2	
3	
4	
5	

12. ¿De los 11 valores que caracterizan a nuestra profesión, señale cual considera más importante:

(Se considera 1 el menos importante y 5 el más importante)

<b>VALORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Acceso a la información					
Libertad intelectual					
Lealtad a la organización					
Privacidad y confidencialidad					
Profesionalidad					
Formación continua					
Respeto a la diversidad cultural e ideológica					
Derechos de autor y la propiedad intelectual					
Conservación y preservación					
Responsabilidad social y el respeto al medio ambiente					
Calidad del servicio					

13. ¿De qué manera cree usted que se difunden los valores éticos profesionales en su institución?

Misión y visión de la institución	
Código de Ética	
Legalidad vigente	
Valores personales	
N.S./N.C. (No sabe/ no contesta)	

14. Usted como profesional, ¿cómo se implica en la difusión de los valores éticos en su actividad laboral?

Comunicación personal	
Códigos éticos de asociaciones o de la propia institución	
Otros documentos escritos	
Sesiones de trabajo	
Cursos específicos	
Otros, indique cuál o cuáles.	

15. ¿Se ha encontrado con muchos problemas éticos mientras ejercía su trabajo?

Sí	
No	



16. En caso afirmativo, indique alguno.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

17. ¿Conoce las funciones de un Código Deontológico?

Sí	
No	

18. ¿Conoce algún Código ético relacionado con su profesión?

Sí	
No	

→ Pase a la pregunta 21.

19. En caso afirmativo, indique cuál o cuáles conoce.

.....

20. ¿Lo ha llevado alguna vez a la práctica?

Sí	
No	

21. En caso de NO conocer ningún Código Deontológico, le interesaría conocerlo?

Sí	
No	

¿Por qué?.....

### **Cultura de la Organización**

22. ¿Qué importancia concede a los valores éticos como parte de la cultura de su organización?

(Se considera 1 el menos importante y 5 el más importante)

1	
2	
3	
4	
5	

23. ¿Qué tipo de documentos existen en su institución documentos relacionados con la aplicación de valores éticos?

Código de ética	
Carta de servicios	
Carta de derechos	
Misión corporativa escrita	
Otros que expresan el compromiso ético	
NS/NC (No sabe no contesta)	

24. Usted como líder, ¿cómo se implica en la transmisión de valores éticos a los demás trabajadores de la organización?

Comunicación personal	
Códigos éticos de asociaciones o de la propia institución	
Otros documentos escritos	
Sesiones de trabajo	
Cursos específicos	
Otros, especifique...	

25. ¿Qué importancia atribuye a los principios éticos y valores en los siguientes aspectos del funcionamiento de la institución?

(Se considera 1 el menos importante y 5 el más importante)

<b>VALORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Procesos técnicos					
Servicios					
Relación con los usuarios					
Relación con la sociedad					
Relación con los compañeros					
Relación con los superiores					
Relación con otras instituciones con semejantes características					

26. ¿Pertenece usted a alguna asociación o colegio profesional?

Sí	
No	

27. ¿Pertenece su organización a alguna asociación o colegio profesional?

Sí	
No	

28. En caso afirmativo, ¿conoce la existencia del código de ética de la asociación/colegio profesional?

Sí	
No	
No existe	
NS/NC (No sabe/ no contesta	

29. Si usted desea hacer algún comentario sobre cualquier aspecto, escríbalo a continuación:

.....

.....

.....

.....

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**