



# **Principios éticos y de calidad: buenas prácticas en la organización del conocimiento**

Alejos Aranda Ruth Soledad

## **Documento extraído de:**

Alejos, R. S. (2008) Principios éticos y de calidad: buenas prácticas en la organización del conocimiento. Revista Biblios (33-34), 1-15. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/24386/1/a03n33.pdf>

## Principios éticos y de calidad: Buenas prácticas en la organización del conocimiento

Ruth Soledad Alejos Aranda

Biblioteca Nacional del Perú

ralejos@bnp.gob.pe

---

### **Resumen**

Se analiza el papel del profesional de la información su actitud y compromiso ético frente a las buenas prácticas en la organización y representación del conocimiento. Para ello se pone en relieve el contexto social y en el marco conceptual los principios éticos y de calidad, se enumera los factores que afectan la indexación y el resumen; el puesto de trabajo del indizador/condensador; el derecho a la información y la organización del conocimiento. Se menciona los posibles desvíos de los vocabularios controlados y el tema de censura, términos ofensivos o discriminatorios para una reflexión.

### **Palabras claves**

Principios éticos; calidad; organización del conocimiento; vocabularios controlados; censura

### **Abstract**

Analyze the role and ethics attitude of the information professional in development of good practice for organizing and representing knowledge.

### **Keywords**

Ethical principles; quality; knowledge organization; indexation; summary; controlled vocabularies; censorship.

---

### **Introducción**

En la sociedad actual, el reto de los profesionales de la información es desarrollarse multidisciplinariamente en un entorno socio-político cultural y económico diferente y cambiante, por lo que su accionar debe ser el reflejo de una ética de calidad. Para tener una actuación diferente este profesional debe conocer y manejar normas imprescindibles para desarrollar una adecuada labor profesional en esta sociedad que se encuentra en constantes cambios, debido a las nuevas tecnologías y que exige actualización en dicho conocimiento.

Pero para hablar de ética de calidad para las buenas prácticas en la organización del conocimiento debemos tener en cuenta dos aspectos : uno está relacionado al uso y mal uso de la información, propiedad intelectual, acceso a la información, censura, intimidad y confidencialidad, integridad de los datos etc.; el otro que trata sobre el comportamiento profesional específicamente, en donde se aplican los principios éticos en la toma de decisiones y acciones de los profesionales de la información y de la manera

cómo se desempeñan se evalúan su prestigio y competencia. Nos encontramos frente a dos aristas en que el profesional de la información está ligado directamente: la "ética de la información" y la "ética profesional"

Para lograr profesionales de la información con principios éticos, es de vital importancia que se empiece desde la formación en los problemas éticos y esto se inicia en las Escuelas de Bibliotecología en donde se debe inculcar la formación en valores, normas de conducta y responsabilidad social. Es competencia de los Colegios de Bibliotecólogos el hacer de sus agremiados, modelos de profesionales con principios éticos, aquellos que utilicen la información no únicamente como una mercancía, sino que ésta debe ser convertida en conocimiento y para ello deben jugar su papel en la defensa de los intereses de los ciudadanos para acceder libre y gratuitamente a la información que necesitan.

Nuestro accionar diario debe estar regido por buenas prácticas en donde predomine la moral y la ética en el uso de la información, con transparencia lograremos promover valores y desde las bibliotecas crear un ambiente en donde reine la confianza y la veracidad dejando de lado prácticas que conlleven a las relaciones interpersonales deficientes, violación de los derechos a la información y actitudes censurables.

En el campo de la información un factor necesario para conseguir buenos resultados en las gestiones, es la solidaridad entre los profesionales, asimismo, seguir avanzando y edificando con la participación de toda una sociedad tolerante y respetuosa. Llevar a la práctica el conjunto de principios es nuestro reto para el desarrollo de la ética bibliotecaria con calidad que se traducirá luego en acciones que incidan en la buena organización del conocimiento además de la formación de ciudadanos y ciudadanas proactivos, participativos y con derechos de acceso de la información.

Con este pequeño marco queremos destacar la importancia de este artículo y la razón que nos motivó a escribirlo, nos pareció interesante dar el primer paso para subsanar el hecho que exista escasa bibliografía sobre el tema y resulta satisfactorio el poder contribuir desde esta tribuna con la especialidad de bibliotecología además de servir como fuente para futuros trabajos de investigación.

Importante señalar la ética del profesional de la información y su función en la organización del conocimiento, para ello se analiza los factores que afectan la indización y el resumen; se presenta un modelo de puesto de trabajo del indizador/condensador y el derecho a la información y el tema de censura. Se reflexiona sobre los términos ofensivos o discriminatorios en la organización del conocimiento y el buen uso de los vocabularios controlados.

## **Contexto Social: premisas básicas**

En el contexto actual de la sociedad de la información, existe una crisis global en los campos social, laboral y ecológico con la degradación medioambiental y el mal uso de los recursos naturales. En el campo social, se debe a la desigualdad en el acceso, producción y distribución de los bienes naturales y culturales que producen por un lado la acumulación de la riqueza y por el otro

el agravamiento de la pobreza. En lo laboral, debido al intenso desarrollo tecnológico producto del paradigma tecnológico que a la vez causa también acumulación de la riqueza, agravamiento de la pobreza y desempleo estructural creando mayorías marginadas, son objeto de una exclusión social trayendo como consecuencia una minoría pudiente que detenta el tener, el poder y el saber y que es guiado por el utilitarismo promoviendo el individualismo y la competitividad en contra de la solidaridad, el cooperativismo que hoy podrían ser la base de una ética planetaria que va de la mano de los bienes, normas y virtudes.

Los países a nivel mundial se encuentran experimentando profundos cambios, se puede observar como las naciones ya no son importantes por sus recursos naturales, sino por la calidad de la educación de su población y por la cultura que estos posean, por lo tanto en este contexto le compete a los bibliotecarios contribuir no sólo organizando la información que por siglos lo ha venido realizando sino también convirtiéndolo en conocimiento, alfabetizando tecnológicamente a las nuevas generaciones, poniendo a disposición de cada ciudadano la información, seleccionando y diseminando información relevante para contribuir con la formación de estos ciudadanos bien informados.

Hoy en pleno siglo XXI se requieren profesionales de la información competentes, con talento y criterios diferentes, es decir la capacidad individual ligada a la inteligencia, de aquella persona que necesita de una organización para desarrollarse plenamente<sup>1</sup>. Frente a estos planteamientos, cobra vital significación el tema ético, porque una de las obligaciones morales inherentes a cualquier grupo profesional es proporcionar un servicio que reúna requisitos mínimos de calidad, de acuerdo con Cantú Delgado<sup>2</sup>, la calidad ha ido evolucionando en su concepto, hace hincapié en el mercado y en las necesidades del cliente, reconociendo el efecto de la calidad en el proceso de competitividad. La calidad está presente en todos los procesos, acciones y planes que permiten el desarrollo integral del ser humano. Las organizaciones dependen cada vez de la calidad como factor estratégico clave para el desarrollo.

### **La Ética: marco conceptual**

Hoy la exigencia humana requiere dos actitudes: serenidad ante las cosas y apertura hacia el cambio para crear una nueva identidad, una nueva actitud frente a lo bueno y lo malo como una obra perdurable, seres con calidad humana y una sociedad digna que tenga un sentido de la vida humana y para darle ese verdadero sentido aparece la ética, una rama antiquísima de la ciencia filosófica.

La palabra ética proviene del griego “ethos” (carácter, temperamento, hábito, modo de ser) y la palabra moral se deriva del latín “mos, moris” (costumbre, hábito). Ambas palabras (ethos y mos) se ubican en el terreno de la ética y hacen hincapié en un modo de conducta que es adquirido por medio del

---

<sup>1</sup> P. Jérico. *La gestión del talento.*, pág. 37

<sup>2</sup> Humberto Cantú Delgado. *Los orígenes de la calidad*, págs.95-105

hábito y no por disposición natural. Por su definición etimológica, la ética es una teoría de hábitos y costumbres.

La disciplina llamada “ética” surgió en Grecia con el propósito, no de describir los sistemas de creencias valorativas existentes en una u otra cultura, sino con el examinar si dicho sistema era el mejor, o el más deseable posible.

Existen dos puntos de vista sobre la ética:

La ética conocida también como filosofía moral es aquel estudio o disciplina que se interesa por los juicios de aprobación o desaprobación, los juicios sobre lo correcto o lo incorrecto, la bondad o maldad, la virtud o el vicio, lo apetecible o lo sensato de las acciones, disposiciones, fines, objetos o estado de cosas<sup>3</sup>.

“La ética es una teoría, investigación o explicación de un tipo de experiencia humana o forma de comportamiento de los hombres: el de la moral, pero considerado en su totalidad, diversidad y variedad. El valor de la ética como teoría está en lo que explica, no en prescribir o recomendar con vistas a la acción en situaciones concretas”<sup>4</sup>

Se considera a la ética como el arte de aprender a vivir bien con los demás; por tanto abarca y trasciende lo moral.

Por otro lado, se dice que puede haber una ambivalencia del término “ética”:

Puede haber contradicción entre la teoría y la conducta éticas  
Todos poseemos una forma de vivir merecedora del calificativo de ética  
Todos somos competentes en ética  
Todos tenemos una concepción ética implícita en nuestra forma de vivir.

En este punto podemos señalar lo que decía Kant sobre que todas las personas se guían en la práctica por pautas de conducta, por “máximas”, que son la expresión conceptual implícita de las reglas que orientan su proceder en la vida<sup>5</sup>. Deducimos entonces que la ética tiene que ver con lo que es bueno y lo que es malo, con los deberes y obligaciones morales, está presente el los valores, ideales, creencias finalmente estándares de vida, es decir el buen vivir de las personas en la sociedad.

Llamamos también ética al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes con los que una persona es capaz de desempeñar con éxito una determinada

---

<sup>3</sup> Dagoberto D’Runes. *Diccionario de filosofía*.

<sup>4</sup> Sánchez Vásquez A. *Ética* .págs.45-52

<sup>5</sup> Kant expone su concepción de las máximas tanto en la Crítica de la razón, como en la Fundamentación de la metafísica de las costumbres.

función laboral. La ética como ciencia estudia los deberes y los derechos profesionales de cada profesión. También se llama deontología<sup>6</sup>.

Cuando hablamos de ética profesional, no sólo nos referimos a que la ética es para quienes tienen un título o son profesionales, sino que ésta en especial va destinada a las persona que ejercen una profesión u oficio en particular. Reconocemos entonces que la ética profesional tiene como objeto crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio, todo esto vinculado con la idea de un bien, por lo tanto la moral está implícita en el ejercicio profesional.

Destacamos el hecho de que en las relaciones cotidianas de los individuos surgen constantemente problemas cuya solución no sólo afecta a la persona que lo crea sino también a otra u otras que sufren las consecuencias. Desde el primer instante en que un profesional actúa como tal en la sociedad no debe utilizar el puesto para excluir a unos o para favorecer a otros, emitir normas en su ámbito laboral en beneficio propio, participar en el proceso de convocatorias o concursos favoreciendo a los miembros de su propia familia o allegados, aceptar dinero o regalos a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones, mentir para encubrir a otros aún en contra de sus principios morales, perder el tiempo, pasar horas sin producir nada y no esforzarse en el trabajo. Tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma. Encubrir y no denunciar actos ilícitos. Por el contrario el profesional se debe a la sociedad y como tal debe servirla y entregar toda su calidad humana y moral adquirida desde sus primeros años de formación.

### **Ética y Bibliotecología**

Es satisfactorio comprobar que a lo largo de estos años, los profesionales de la información han tomado conciencia de la importancia de desarrollar nuestra disciplina con principios básicos sustentados en códigos de ética que le den prestigio para afrontar con dignidad el rol como intermediarios valederos entre la información de calidad y los usuarios. En este marco comentamos algunos códigos de ética establecidos por diversas organizaciones nacionales e internacionales:

El primer código deontológico elaborado por los bibliotecarios, surge desde 1939 y es publicado en 1948 por la Asociación de Bibliotecarios Americanos (ALA)<sup>7</sup>, aunque constaba sólo de seis principios generales, es importante destacar que fue el punto de inicio para que se considere la libertad de expresión y libertad intelectual como un derecho de los hombres que debía ser protegido y valorado en toda su dimensión.

<sup>6</sup> Se refiere a un conjunto ordenado de deberes y obligaciones morales que tienen los profesionales de una determinada materia. La deontología es conocida también bajo el nombre de "Teoría del deber" y junto con la axiología es una de las dos ramas principales de la Ética normativa.

<sup>7</sup> Este código vio la luz con el nombre de Library Bill of Rights y puede considerarse el primer código deontológico elaborado por bibliotecarios, publicado para su difusión.

Código brasileño de 1986<sup>8</sup>, es interesante comentar que no sólo exponen los deberes y obligaciones de los profesionales en el desarrollo de su profesión sino también las prohibiciones, infracciones disciplinarias y las sanciones que se aplican como consecuencia de alguno de esos actos que van en contra de los principios éticos.

Código de Jamaica de los años 90, lo principal de este código es el establecimiento de líneas básicas de conducta acerca de las responsabilidades de los bibliotecarios respecto a su profesión, los niveles jerárquicos, los usuarios y la relación con otros colegas.

Código mexicano, aprobado por el Colegio Nacional de Bibliotecarios en 1992, destaca que la obligatoriedad de quienes posean estudios de biblioteconomía y ejerzan la profesión cumplan las normas y se atengán a las sanciones por el incumplimiento de las mismas.

Código de Hong Kong en 1995, no presenta mayores lineamientos y se limita a hacer una declaración de principios básicos redactados en cinco puntos.

En Europa, surgen otros de cortes y planteamientos diferentes: Croacia, 1992; Eslovenia, 1995; Italia, 1997; Suiza 1998.

Durante el 45º Congreso y Conferencia de la FID, celebrados en La Habana del 19 al 22 de septiembre de 1990, se sesionó paralelamente el simposio sobre Ética del trabajador de la información. En este evento, se presentó el documento titulado "Fundamentación del código de ética del trabajador de la información", que fue discutido por los trabajadores asistentes.

En el Perú el Código de Ética del Colegio de Bibliotecólogos 1997<sup>9</sup>, fue establecido respondiendo a la necesidad de contar con un instrumento que contenga un conjunto de normas de carácter obligatorio para orientar la conducta del profesional bibliotecólogo peruano colegiado, además con este código se busca que los profesionales actúen en función de proyectar una imagen que garantice la conducta honorable y digna en el desempeño de sus funciones en todo ámbito local, regional y nacional, y por qué no también a nivel internacional.

Además destaca también la conformación de un Tribunal Nacional de Ética que vela por el cumplimiento de las Normas establecidas en este código, sirviendo de órgano deontológico de nuestra profesión. Uno de los artículos que me ha parecido que tiene mucha relación con lo que quiero plantear más adelante en este trabajo, es el referido a la prohibición de no utilizar en beneficio personal el nombre del Colegio y de la profesión misma, tomando ventaja sobre otros colegas compitiendo en forma desleal y no actuando con la moral que se espera de quienes tendrán la labor de poner al alcance de todos ciudadanos la información sin restricciones ni censuras.

---

<sup>8</sup> Código de Ética Profissional, aprobado por el Conselho Federal de Biblioteconomia publicado en el Diario Oficial da Uniao el 4 de noviembre de 1986.

<sup>9</sup> Aprobado por la Asamblea Nacional Extraordinaria de fecha 4 de febrero de 1997.

Este código no sólo plantea temas de conducta profesional sino que nos llama a reflexión sobre lo que significa la doctrina bibliotecológica, la vocación de servicio que debe primar desde el momento que decidimos ser parte de la comunidad bibliotecológica cuando somos estudiantes y después cuando ejercemos lo aprendido.

La confidencialidad en la gestión de la información que se maneje es un criterio indispensable que establece este código, lo que no debe tomarse como una restricción al acceso de ésta.

El código exige a la sociedad el reconocimiento al profesional bibliotecólogo y vela por sus derechos en los casos que son vulnerados en todas las instancias de la sociedad peruana.

La IFLA<sup>10</sup> como organismo internacional destaca en sus 13 puntos elaborados por el Grupo de Debate sobre Responsabilidades Sociales, el tema de la desigualdad informacional tanto entre países como dentro de los mismos, la sexta recomendación en relación con el desarrollo de los recursos humanos, dice así: "IFLA debería fomentar que las facultades de Bibliotecología y de Información adopten una orientación socialmente responsable, incluyendo la promoción de una ética de servicios sólida hacia todos los grupos poblacionales".

Después de analizar los fundamentos de los códigos de ética de diversos países y del nuestro, así como diferente bibliografía, no podemos dejar de mencionar la misión que cumple el profesional de la información en la sociedad desde tiempos inmemorables y que ha tenido un derrotero a lo largo de la historia de la humanidad. Entendemos, por lo tanto, que este profesional desempeña roles que lo obligan a tener como base componentes psicológicos y sociológicos, por eso se puede hablar de una ética personal basada en principios y valores inherentes a su persona, y de una ética interpersonal que lo lleven a examinar cómo se aplican estos en un contexto social específico.

En ese contexto social, las unidades de información experimentan grandes cambios por la explosión de la información, la fuerte presencia de Internet que ha universalizado el acceso a la información; por otro lado, la industria editorial ha contribuido también a que este incremento de información se convierta en una maraña de datos sin que nadie pueda parar esta situación. Cómo hacer para organizar y sistematizar la información en este mundo tan complejo en donde ni siquiera los potentes buscadores y navegadores existentes y los que aún se siguen creando, son suficientes para la indización automática de la información publicada en la red.

### **Buenas Prácticas en la Organización del Conocimiento**

Para la organización del conocimiento se debe partir por redefinir el perfil y rol del profesional de la información, buscar que este profesional desarrolle sus conocimientos destrezas y habilidades a partir de la ética y la moral,

---

<sup>10</sup> Federación Internacional de Asociaciones e Instituciones Bibliotecarias, traducción al español.

conocimientos para manejar los recursos de información, talento para servir al usuario y habilidades para utilizar este conocimiento como la base para proveer los servicios de información de la más alta calidad.

Estamos asistiendo al cambio cualitativo, de bibliotecario a gestor de la información, si bien es cierto desde hace cientos de años el bibliotecario se preocupó por seleccionar, almacenar y preservar la información, hoy las funciones emergentes del gestor de la información están ligadas a la gestión del conocimiento, manejo de contenidos, servicios virtuales, almacenamiento digital (Arquitectura).

Para poder desarrollar este punto, tomamos como referencia lo que algunos autores han planteado. (Froechlich 994: 459-470) por ejemplo, presenta cuatro principios que orientan la acción ética, “1) respeto a la autonomía del profesional y del usuario, 2) búsqueda de la minimización de daños, 3) búsqueda de la equidad, 4) credibilidad y confianza organizacional, profesional y pública.” A partir de la buena actuación del profesional de la información, la toma de decisiones y la responsabilidad social son fundamentos para minimizar daños y asegurar el libre acceso de la información en las bibliotecas y centros de información.

(Guimaraes 2000: 53-70), sistematiza cinco instancias en donde la cuestión ética atraviesa la actuación del profesional de la información, reconoce en primera instancia al sujeto que genera el conocimiento (el usuario); el lugar en donde el profesional se desenvuelve y desarrolla todas sus potencialidades (la organización); la fuente de transmisión del conocimiento ( la información); dimensión que reúne los conocimientos los quehaceres y sus respectivos agentes (la profesión); y el sujeto agente integrante de un determinado contexto social (el profesional en sí mismo). Este autor nos muestra que estas dimensiones éticas son el eje en el cual gira la actuación del profesional de la información y de ellos dependerá la apertura a nuevos mercados de trabajo, generación de nuevos conocimientos y productos, reconocimiento y valoración social, la confiabilidad y la responsabilidad profesional.

De acuerdo con la Special Libraries Association, los profesionales de la información requieren sentido de compromiso con la excelencia del servicio que se traduce en la buena organización del conocimiento; capacidad para enfrentar y buscar el reto que le permita desarrollar todas sus habilidades y destrezas al máximo; identificar nuevas oportunidades dentro de la biblioteca y fuera de ella lo que lo conduce a desenvolverse en un ambiente interdisciplinario; visión amplia para obtener del su entorno las herramientas que faciliten su desempeño; facilidad para buscar asociaciones y alianzas; habilidad para crear ambientes de mutuo respeto y confianza; habilidades para comunicarse las cuales son inherentes a su formación académica; saber trabajar bien en equipo para el cumplimiento de objetivos comunes; tener espíritu de líder y saber planificar, priorizar y enfocar los aspectos más críticos para darles la soluciones que minimicen los efectos adversos; estar comprometidos con la formación continuada y el desarrollo de su carrera profesional que depende exclusivamente de una motivación personal de ser mejor cada día; reconocer el valor de la cooperación y la solidaridad entre los profesionales; y ser flexibles y tener una actitud positiva ante los continuos cambios.

El profesional de la información en su quehacer diario se encuentra rodeado de situaciones que lo obligan a confrontar faltas de ética en el uso de la información, como por ejemplo : violación de claves para acceder a información en Internet (sólo para suscriptores, correos personales, etc.); diseminación apresurada e información distorsionada; publicación y acceso a sitios que promueven una serie de conductas delictivas (pornografía infantil, propaganda racista, apología del terrorismo y la violencia, etc.); restricción o reserva de información relevante para distribuirla según intereses personales.

Para el desarrollo de las buenas prácticas en la organización del conocimiento, se requiere de profesionales de la información con un alto espíritu competitivo que se alien con la tecnología, siendo su prioridad la atención al usuario y el acceso libre a la información, para ello debe comprometerse en el conocimiento de la institución, comunidad o sociedad en la que trabaja involucrando a todos los profesionales en la toma en la toma de decisiones para trabajar en equipo, compartir el conocimiento y asumir riesgos abandonando el pesimismo; apoyar la diversidad cultural respetando las individualidades; cambio de mentalidad y de actitudes que le permitan asumir los retos que se presentan como una oportunidad y no como un peligro.

### **La Indización y el resumen: técnicas de análisis documental**

Uno de los principales retos con los que se enfrenta el profesional de la información en la organización del conocimiento tiene que ver con la indización y la elaboración de resúmenes, que son la puerta de entrada al acceso de los usuarios a la información. Entendiéndose por Indización, la técnica del análisis documental para representar y describir el contenido de los documentos, mediante conceptos principales contenidos en ellos (palabras clave) o vocabularios controlados (descriptores, términos o encabezamientos de materia), con el fin de guiar al usuario en la recuperación de los documentos que necesita.

Esta técnica se ve afectada por factores que son importantes mencionar:

- Pertinencia.- Se emplea un término útil para el usuario y útil en la representación del documento. Una indización pertinente, será aquella en la que 66% de documentos ofrecidos por los índices es realmente útil para el usuario. Un buen descriptor debe ser siempre un punto preciso y fiel de acceso y responder a las expectativas de búsqueda del usuario.
- Exhaustividad.- Se ofrece el mayor repertorio posible y pertinente de temas, conceptos y objetos representados en el documento. La exhaustividad implica sobre todo un número alto de descriptores.
- Especificidad.- Precisa los términos seleccionados en una recuperación. Está en relación directa con la eliminación de ambigüedades del lenguaje natural (sinonimias, polisemias...)
- Uniformidad.- Coincidencia en el uso de los términos por parte de un usuario recuperando información y un documentalista indizando. Se mide por la coherencia del lenguaje documental.
- Coherencia.- La indización como todo trabajo intelectual, tiene una alta dosis de subjetivismo; se refiere al grado de concordancia entre indizadores (coherencia interindizador) o de uno mismo (coherencia intraindizador); depende del número de descriptores asignados, el

vocabulario utilizado, la terminología del documento y en general a las capacidades de conceptualización de los indizadores.

Todos estos factores pueden ser manejados por un Indizador/condensador que posea las cualidades diferente a la de los demás profesionales, es decir tener capacidad y curiosidad intelectual para convertir la información en conocimiento, empezando por que este profesional debe ser un gran observador para poder analizar, ordenar, reunir, agrupar, listar, seriar, clasificar, jerarquizar, sintetizar, esquematizar y categorizar. Entiendo que todo esta está involucrado también en la obtención de una equivalencia de sentido entre la representación (notación, descriptor, palabra clave) y condensación (resumen) del mismo y el texto fuente.

También sería ideal que este indizador/condensador no sólo se especialice con el manejo de herramientas para lograr una indización de calidad, minimizando los posibles desvíos y factores que pueden afectar negativamente, sino también proponga nuevos términos con el uso racional y efectivo de los vocabularios controlados. Otro punto de vital importancia que vale la pena hacer mención es que en toda Unidad de Información el puesto de indizador/condensador debe ser uno de los más necesarios tomando en cuenta la gran cantidad de información y conocimiento que requiere de una organización y gestión.

Sin embargo debemos considerar que para acceder al puesto de indizador/condensador se tiene que trabajar un perfil para identificar el conjunto de capacidades y competencias para realizar un trabajo con responsabilidad, tolerancia y respeto a los derechos humanos; veracidad y objetividad para con la información y compromiso para actuar como ciudadanos que sirven a otros ciudadanos. Asimismo debe también ofrecer calidad, en la medida que se realice una práctica consistente y coherente a través del tiempo, que se evidenciará en los productos y servicios a desarrollar a partir de esa organización de información.

Para la elaboración de resúmenes, que la consideramos como proceso cognitivo el que entra en juego una postura del profesional que lo realiza, se orienta en cambio a la representación de la materia de la que trata la información condensándola, es muy importante la interpretación de la información, utilizando para ello el lenguaje natural, o sea el lenguaje que presenta la información.

Debemos tener en cuenta que para realizar la indización y el resumen se necesitan de cientos elementos básicos que como son: 1)marco político institucional, para tener los lineamientos de trabajo, presupuesto, toma de decisiones; 2)marco cognitivo de la persona que indiza o elabora los resúmenes, es decir el desarrollo intelectual que permite poner en práctica habilidades y destrezas; 3)usuarios, grupos de personas que buscan satisfacer necesidades de información; 4)instrumentos con los cuales sea realiza la tarea, sistemas de clasificación, tesauros, listas de encabezamiento; 5)metodología de trabajo para obtener una equivalencia de sentido entre la representación (notación, descriptor, palabra clave) y condensación (resumen) del mismo y el texto fuente

## **Derecho a la Información y a la Organización del Conocimiento**

No todos los ciudadanos tienen los mismos derechos, existe una desigualdad de oportunidad de acceso a la información, gran parte de la población en especial los grupos conocidos como marginados, minorías étnicas y personas con discapacidad no tienen acceso a la información ya sea en sus lenguas nativas, en sus lenguajes especiales (braille) o en sus lugares de exclusión. El no saber leer y escribir califican a una persona de ciudadano de segunda clase, sin embargo esto no debe ser impedimento para acceder a la información por derecho propio. Ese derecho incluye no sólo el acceso a la información sino también el derecho de opinar libremente, difundir informaciones, opiniones o ideas, de manera oral o escrita, en forma impresa, artística o por cualquier otro procedimiento sin discriminación alguna.

La Declaración Universal de Derechos Humanos, promulgada el 10 de diciembre de 1948, es la raíz conceptual del derecho a la información, cuando señala en su artículo 19º que “todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.

No es suficiente adquirir y organizar la información. También necesitamos que se encuentre disponible en el momento oportuno en que se demande; desde el punto de vista tecnológico se cuente con todas las facilidades para que la información esté al alcance de la mano de cualquier usuario; sin embargo, obtenerla no es tan simple porque no podemos ignorar las restricciones políticas y económicas, las deficiencias normativas y las limitaciones impuestas por grupos de poder como la censura, la manipulación y los filtros e influencias que en cada etapa del proceso influyen en la información, que también puede enriquecerse o desvirtuarse debido a la interpretación de quien la selecciona, analiza o resume, quien le da descriptores y la busca en un catálogo o base de datos, ya por la naturaleza técnica de su trabajo, ya porque así conviene a sistemas políticos, grupos económicos o simples factores de mercadotecnia. Para que los derechos del ciudadano se respeten, compete al profesional de la información desarrollar una ética de calidad, una ética de responsabilidad y una ética humana capaz de romper los esquemas tradicionales.

## **Términos ofensivos y discriminatorios**

En la organización del conocimiento es de vital importancia que para la indexación se eviten términos cargados de valor negativo, o relacionados con ideologías que planteen desigualdad, desequilibrio, discriminación, exclusión, racismo, odio, violencia, sexismo u otras posturas ofensivas o peligrosas para un sector social o un grupo humano determinado tales como: discapacitados por incapacitados o inválidos, niños negros, indios o indígenas. Lo ideal siempre es que la subjetividad del profesional de la información debe quedar de lado, pero no puede evitar que las herramientas usadas para su labor (Tesauros) incurran en la utilización de estos términos ofensivos.

El paso del tiempo también es un factor que ha permitido que se sigan utilizando términos que ha devenido en obsoletos, pues la terminología es algo

que se modifica permanentemente con la aparición de términos nuevos, otros dejan de usarse y algunos más cambian su significado. Ciertos epígrafes incomodan e incluso ofendan a los usuarios de las bibliotecas en cuyos catálogos se encuentren conceptos representados por dichos términos. Este problema afecta a todos los vocabularios controlados, y se puede encontrar ejemplos de fuentes que están siendo revisadas y modificadas como la conocida lista estadounidense Library of Congress Subject Headings (LCSH) con lo epígrafes concernientes a indígenas americanos y a los negros. Un aporte que podría esperarse de este profesional indizador, sería la revisión y corrección de los términos en los tesauros teniendo en cuenta los principios éticos y morales que se han desarrollado en los párrafos precedentes.

### Censura y ética

Para la organización del conocimiento, el profesional de la información debe tener bien en claro lo que se entiende por censura que puede estar reñida con los principios éticos, así podemos conceptualizar a la censura el “dictamen y juicio que se hace o da acerca de una obra o escrito, a la nota, corrección o reprobación de alguna cosa, a la crítica o detracción, en suma, al conjunto de normas y organismos destinados cuyo fin es controlar o impedir la difusión de ciertas ideas o imágenes”.

También por censura se entienden los juicios de valor, que se emiten sobre el contenido de una o varias obras de cualquier manifestación artística o científica, para, en correspondencia con intereses específicos políticos, sociales o religiosos. La censura limita el derecho de cada persona a la libertad intelectual, el acceso a la información con vistas a que cada persona se forme sus propios juicios e ideales sobre uno o varios fenómenos, sin la intervención de una minoría, con marcados intereses de formar de alguna manera determinadas posiciones.

Según el autor (Fernández Molina 1997:229) la censura se manifiesta continuamente en el Web, como ha sucedido en la historia con los diferentes medios de comunicación. En este caso, la censura puede analizarse desde diferentes enfoques:

Enfoque legislativo: se apoya en leyes como de los Estados Unidos que intentan restringir el acceso a sitios considerados “indecentes” y religiosos.

Enfoque tecnológico: se sustenta en las manipulaciones que pueden ejecutarse mediante los códigos informáticos. Por una parte, mediante la clasificación de los contenidos, a partir de la asignación de etiquetas y metadatos, y luego con el uso de programas filtro que permiten o no el acceso, a partir de las etiquetas asignadas.

La realidad es que ciertamente es una cuestión ética muy complicada para cualquier sociedad. Los bibliotecarios, en este caso, deben proveer a los usuarios con la información, los mecanismos y la educación necesaria para evitar la consulta en Internet de páginas pornográficas, que fomenten la violencia u otras similares.

La elaboración de leyes o disposiciones dirigidas a la limitación del acceso a ciertas clases de información, debe argumentarse debidamente, porque su establecimiento siempre suscitará discusiones éticas alrededor de la violación de la libertad de acceso a la información. Se debe evitar contenidos cuestionables que inciten al odio, denigrar minorías y personas procedentes de

otras culturas; disminuir la difusión agresiva e intolerante de ideologías radicales, extremismo político y fundamentalismo religioso.

No olvidemos que los contenidos violentos que desprecian la dignidad y la vida humana a través de imágenes deformantes, pornografía infantil etc. están terminando con los valores, normas éticas y principios de los ciudadanos.

### **Conclusiones**

Para lograr profesionales de la información con principios éticos, es de vital importancia que se empiece desde la formación en los problemas éticos y esto se inicia en las Escuelas de Bibliotecología en donde se debe inculcar la formación en valores, normas de conducta y responsabilidad social.

El accionar a diario del profesional de la información debe estar regido por buenas prácticas en donde predomine la moral y la ética en el uso de la información, con transparencia y la promoción de valores dejando de lado prácticas que conlleven a las relaciones interpersonales deficientes, violación de los derechos a la información y actitudes censurables.

Los fundamentos de los códigos de ética de diversos países y del nuestro nos muestran que el profesional de la información desempeña roles que lo obligan a tener como base componentes psicológicos y sociológicos.

Uno de los principales retos con los que se enfrenta el profesional de la información en la organización del conocimiento tiene que ver con la indización y la elaboración de resúmenes, que son la puerta de entrada al acceso de los usuarios a la información.

En toda Unidad de Información el puesto de indizador/condensador debe ser uno de los más necesarios tomando en cuenta la gran cantidad de información y conocimiento que requiere de una organización y gestión.

En la organización del conocimiento es de vital importancia que para la indización se eviten términos cargados de valor negativo o de exclusión social o a un grupo humano determinado.

El profesional de la información debe evitar la censura, es decir los juicios y valores que hace de un escrito, nota, corrección o reprobación de alguna cosa, o la crítica o detracción debe hacerlo con la mayor veracidad y la objetividad.

## Bibliografía

- CARCAUSTO, Wilfredo H. (2005). *Ética para todos*. Lima, Producciones Zamora
- CANTÚ DELGADO, Humberto.(2001) *Los orígenes de la calidad*. México, Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A
- ESCOBAR VALENZUELA, Gustavo.(2000) *Ética*-- 4a ed.-- México D. F. : McGraw-Hill Interamericana.
- GIRALDO GIRALDO, N.(2004) *La doctrina del pensamiento único y la construcción de una nueva ética ciudadana. Reflexiones en torno al papel del bibliotecólogo*
- GIUSTI, Miguel [y] Fidel Tubino, ed.(2007). *Debates de la ética contemporánea*. 1a. ed. Lima, PUCP
- FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C.(1997) *Implicaciones de la nueva normativa sobre protección de datos para los profesionales de la documentación. IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Oviedo, Universidad de Oviedo
- JÉRICO, P. (2001)*La gestión del talento*. Madrid, Pearson Educación, 2001.
- RUNES, Dagoberto D. (1969)*Diccionario filosófico*. México, Grijalbo, 1969.
- SÁNCHEZ VÁSQUEZ, A. *Ética*.(1971)México, Grijalbo, 1971.

**Datos de la autora**

---

**Ruth Soledad Alejos Aranda**

Licenciada en Ciencias de la Educación por la Universidad Nacional “Enrique Guzmán y Valle”; Lic. En Bibliotecología y Ciencias de la Información por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos .Ha realizado estudios de Maestría en Gestión de la Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Post Grado en Didáctica Universitaria en la Universidad de Lima; Diplomado de Enseñanza Universitaria en la Universidad Alas Peruanas, actualmente está concluyendo la Maestría en Bibliotecología e Información en la UNMSM.

Ha participado como ponente en los siguientes eventos: “Seminario Hispano Peruano de Bibliotecología y Documentación” organizado por la Universidad Complutense de Madrid - España (2008); “XXIV Coloquio de Bibliotecología y Ciencias de la Información” del Centro Universitario de Investigación Bibliotecológica (CUIB) de la Universidad Autónoma de México (2006). Se ha Especializado en el curso: “La biblioteca Pública en la Sociedad de la Información” en Madrid - España” (2005); Intercambio Cultural en Bibliotecas y Centro de Documentación. - Alemania (2004); Curso: Desarrollo de Colecciones - Cartagena Colombia (2003), Congreso del Libro y la Lectura - Quito Ecuador (2002) y “Gestión de Unidades de Información” - Murcia - España .

Miembro activo del Colegio de Bibliotecólogos, Colegio de Profesores del Perú. Miembro de Mesa de Letras del Consejo Nacional de Educación y Miembro Honorario de APLIJ. Como docente-bibliotecóloga ha ocupado cargos importantes uno de los cuales como Directora Técnica de la Biblioteca Nacional del Perú, cargo que ocupa actualmente.

Entre sus publicaciones figura; “La Biblioteca Escolar en el contexto Educativo Peruano”, “El Libro: aprendiendo a conocerlo”; “Gestión de los Servicio y actividades de la biblioteca”; “Normas para bibliotecas escolares”; “Plan lector desde la biblioteca pública”; “Pautas para organizar una biblioteca” “Organización de bibliotecas escolares: manual didáctico”

[ralejos@bnp.gob.pe](mailto:ralejos@bnp.gob.pe)