

El papel de la lengua especializada y la terminología en la comunicación y la documentación profesionales de empresas¹

Ole Våge²

Summary

This article explores the role of languages of special purposes (LSP) and terminology in professional communication and documentation in businesses. Different communication models (Hoffmann 1985; Cassany 2004; Roelke 2010 [1999]) are discussed in order to show how LSP and terminology contribute to efficient, precise and appropriate communication in a professional setting. The second part of the article demonstrates that terminology plays a pivotal role in business documentation. Finally, the reciprocal relationship between communication and documentation is also discussed.

1. Introducción

La lengua especializada y la terminología no sólo facilitan y permiten la comunicación y la documentación profesionales en las empresas sino que son imprescindibles para su eficiencia. En esta ponencia voy a discutir esta afirmación.

A modo introductorio me parece oportuno empezar con una definición de 'empresa':
Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (RAE)

Así, una empresa es una agrupación de personas que desarrollan actividades específicas para conseguir fines que no podrían alcanzarse individualmente. La interacción y la comunicación entre estas personas son funciones fundamentales de la organización y representan herramientas para lograr sus objetivos. De hecho, en la teoría organizacional, el proceso de comunicación representa uno de los cuatro procesos fundamentales en una empresa (Busch / Vanebo 2000).

El éxito de una empresa está condicionado por la eficiencia de cómo se desempeñan las actividades señaladas en la definición. En un mercado cada vez más competitivo, la precisión de la comunicación interna y externa en una empresa juega un papel decisivo, también desde la perspectiva de un análisis de costo-beneficio (Thomson 2007; Steurs 2008). Estas afirmaciones no son sorprendentes ni controvertidas. No obstante, es menester analizar algunos de los mecanismos que intervienen partiendo de los estudios de la lengua especializada y la terminología. Un punto de partida puede ser la definición de 'lengua especializada' de Hoffmann:

¹ Este artículo es el manuscrito presentado en la conferencia anterior a la defensa para el grado de philosophiae doctor (PhD) el 16 de marzo de 2012. El tema de la conferencia fue dado por el tribunal y no representa el tema de la tesis doctoral.

² Former PhD candidate at NHH, Department of Professional and Intercultural Communication, now at the terminology department at *Språkrådet* (The Language Council of Norway)

Lengua especializada – es la totalidad de todos los recursos lingüísticos que se utilizan en un campo de comunicación delimitado para asegurar la comprensión entre las personas que trabajan en éste. (Hoffmann 1985: 53)

En esta presentación voy a detenerme en los elementos subrayados en la definición. En cuanto a los recursos lingüísticos, son muchos y variados, desde una sintaxis controlada hasta la frecuencia de los verbos conjugados en 3ª persona singular, pero sobre todo se destaca la terminología que corresponde a cada ámbito en cuestión. Con respecto al uso, trataré la comunicación y la documentación. Los campos de comunicación son, en nuestro caso, las empresas, mientras que las personas son tanto los emisores como los receptores de los mensajes desde una perspectiva comunicativa.

En otras palabras, en la definición median factores tanto de tipo lingüístico como de tipo pragmático. Vamos a hacer uso de estos elementos, primero, en el estudio de la comunicación en las empresas y, luego, en el estudio de la documentación en las empresas.

2. La comunicación

El estudio de la lengua especializada y la terminología ha pasado por varias etapas durante las últimas décadas con distintas ópticas complementarias, desde la estilística hasta la textual, desde la pragmática a la cognitiva, etc. Uno de los cambios más fundamentales ha sido el giro de la lengua especializada a la comunicación profesional

Este giro permite analizar las condiciones de la producción, transmisión y recepción del texto especializado, y ha dado lugar a modelos cada vez más elaborados, como por ejemplo el modelo de la comunicación profesional de Roelcke (2010 [1999]):

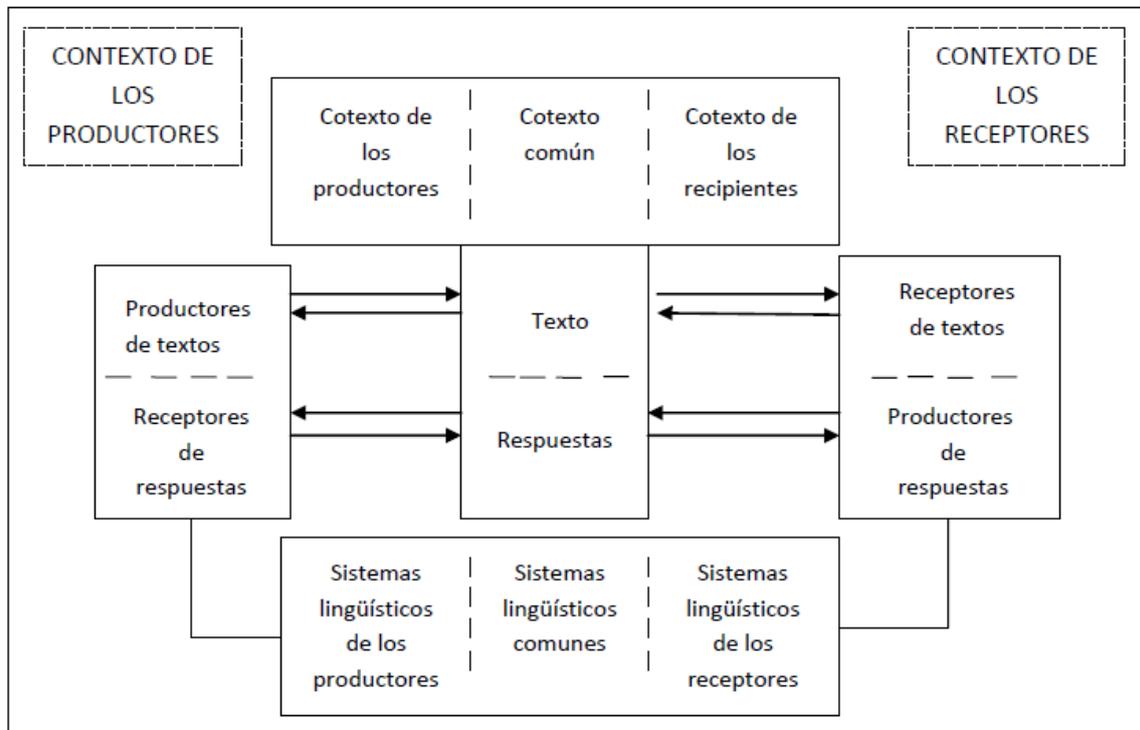


Figura 1: Modelo de la comunicación profesional según Roelcke (2010 [1999]: 13). Traducción propia.

A la izquierda observamos los productores de textos, es decir los emisores, en el centro el texto y a la derecha los receptores. El uso del plural subraya que la producción textual puede ser una actividad colectiva en el ámbito profesional. Asimismo, el modelo es dinámico, ya que incluye la dimensión de la respuesta también, así que permite estudiar el diálogo y no sólo el monólogo profesional. El texto aparece en una especie de “ambiente textual”, es decir el cotexto y, además, en una situación extralingüística, es decir el contexto. Más abajo aparece la dimensión del sistema lingüístico como factor influyente.

Para discutir el tema del papel de la lengua especializada y la terminología en la comunicación en las empresas, voy a seguir tres líneas. Primero, la comunicación profesional según el organigrama de las empresas; segundo la comunicación profesional según el grado de conocimiento de los interlocutores en las empresas; finalmente la comunicación profesional según la función que los textos tienen en los diferentes ámbitos en las empresas

2.1. Comunicación profesional según el organigrama en las empresas

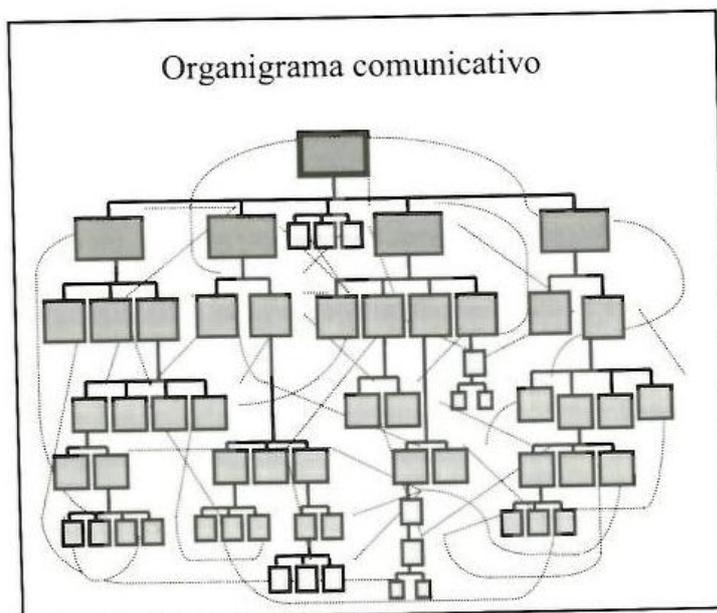


Figura 2: Organigrama comunicativo según Cassany (1995, 2004: 52)

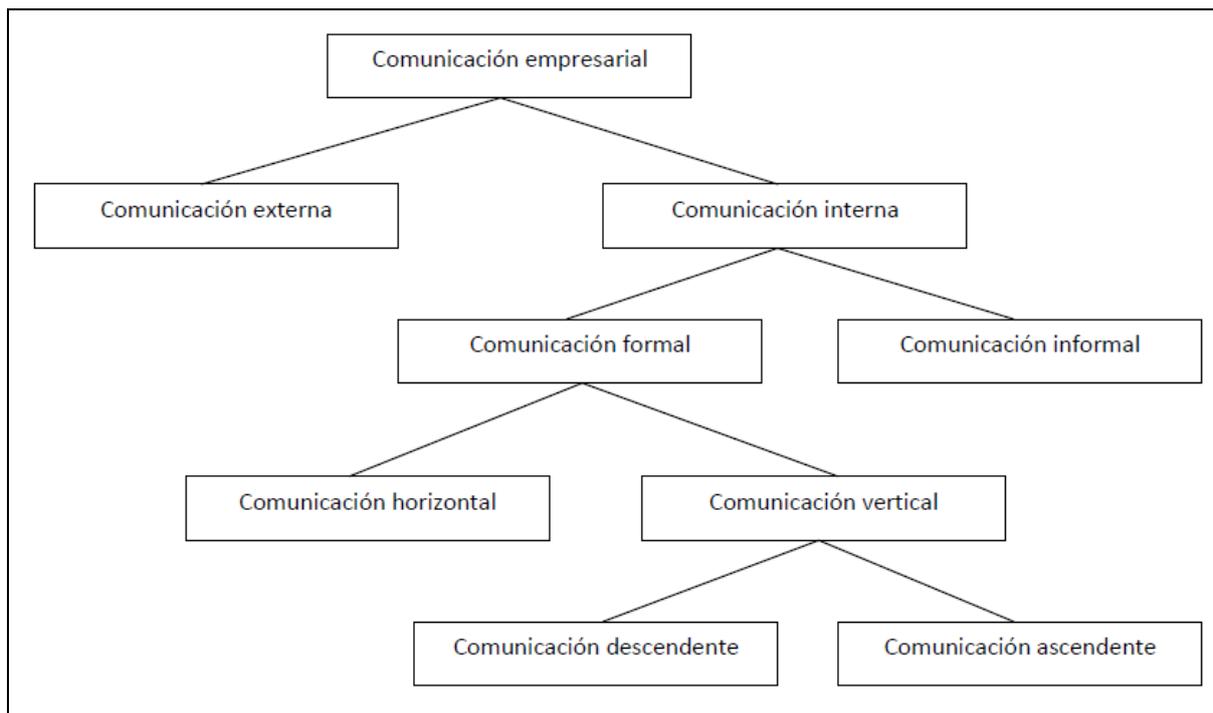
En su estudio de los discursos de las empresas, Cassany (1995, 2004) hace uso del **organigrama** para hacer una tipología de la comunicación empresarial. Primero establece una dicotomía entre la comunicación externa e interna. Así, distingue entre textos a los destinatarios ajenos (clientes proveedores, prensa, etc.) y los textos que cruzan las unidades de la misma empresa. Géneros de la primera categoría pueden ser la publicidad, la correspondencia, los comunicados etc. mientras que en el segundo caso encontramos manuales de procedimientos, informes, ordenanzas laborales, contratos, etc.

Dentro de la comunicación interna Cassany distingue entre la comunicación formal y la informal. La formal está regulada por la función que desempeña un puesto de trabajo (intercambios oficiales, informes, planificados, etc). En la figura corresponde a las líneas rectas continuas. Por otro lado, la comunicación informal corresponde a la interacción informal y espontánea entre los empleados y aparece, sobre todo, por motivos personales. En

la figura corresponde a las líneas onduladas discontinuas. Este tipo de comunicación emplea en menor medida la lengua especializada y la terminología y, por lo tanto, no será tratado aquí.

Ahora, dentro del grupo formal, se distingue entre la comunicación horizontal (entre sujetos del mismo nivel jerárquico y entre profesionales de perfil parecido) y la vertical (entre sujetos de distintos niveles y perfiles).

Finalmente, dentro del grupo vertical, se distingue la comunicación descendente (de la dirección a la base) de la ascendente (de los empleados a la dirección). La tipología rinde la figura 3:



*Figura 3: Comunicación empresarial según el organigrama basado en Cassany (2004).
Elaboración gráfica propia.*

Así, en las empresas se abre una variedad de situaciones comunicativas, algunas de ellas quedan plasmadas en esta figura. Lo importante para nosotros es que se da la presencia de la lengua especializada y la terminología en casi todos estos niveles, pero toman formas distintas y tienen funciones diferentes. La lengua especializada y la terminología se adaptan a las necesidades comunicativas en una organización y, como demuestra este modelo, la empresa es una unidad heterogénea desde una perspectiva comunicativa. Para desarrollar una estrategia comunicativa eficiente en una empresa, es menester tener en cuenta la composición organizativa de la empresa. Por ejemplo, puede ser necesario definir conceptos técnicos en la comunicación externa o en la comunicación descendente.

El modelo nos ofrece un punto de partida para analizar el papel de la lengua especializada y la terminología en el mundo empresarial. No obstante, el modelo es muy jerarquizado y en menor medida tiene en cuenta que muchas empresas establecen proyectos ad-hoc compuestos

por profesionales de diferentes ámbitos. Así, no incluye una clase de comunicación supradisciplinaria entre varias disciplinas técnicas presentes en una empresa.

Ahora, la heterogeneidad comunicativa es aun más compleja si consideramos el nivel de conocimiento de los interlocutores, que será tratado a continuación.

2.2 Comunicación profesional según el grado de conocimiento de los interlocutores en las empresas

La finalidad principal en la comunicación profesional es, según Sager (1982: 102) transferir conocimientos de los productores de textos a los receptores. De este modo, se incrementa, se confirma o se modifica el estado actual de conocimiento de los receptores.

Así, uno de los parámetros fundamentales en el estudio de la lengua especializada y la terminología es el grado de simetría de conocimiento entre los interlocutores. Según una afirmación compartida en la teoría de la lengua especializada y la terminología, los productores de texto tienen que ser especialistas en la materia mientras que los receptores pueden ser especialistas, semi-especialistas o legos (Spang-Hansen 1983; Cabré 2000 [1999]). Sin embargo, una matriz más granulada la encontramos en el modelo de la variación horizontal de Hoffmann (1987: 66). A pesar de que su modelo proviene de estudios sobre las ciencias naturales y la tecnología, resulta útil emplearlo en el caso de la comunicación empresarial. En él, encontramos cuatro columnas: La primera corresponde al nivel de abstracción, la segunda corresponde a la forma lingüística. Además, la matriz incluye una columna que trata el ámbito y, finalmente se da la columna de los interlocutores.

Nivel de abstracción	Forma lingüística	Ámbito	Interlocutores
Más elevado	Símbolos artificiales para elementos y relaciones $\sigma^2 = \sum \frac{(x_i - \bar{x})^2}{n-1}$	Ciencias fundamentales teóricas	Científico <--> científico
Muy elevado	Símbolos artificiales para elementos y lengua general para las relaciones (sintaxis)	Ciencias experimentales	Científico-técnico <--> científico-técnico
Elevado	Lengua natural con terminología especializada y sintaxis controlada	Ciencias aplicadas y técnicas	Científico-técnico <--> directores científico-técnicos de la producción material
Bajo	Lengua natural con terminología especializada y sintaxis relativamente libre	Producción material	Directores científico-técnicos en la producción material <--> maestros, trabajadores, especialistas
Muy bajo	Lengua natural con algunos términos especializados y sintaxis libre	Consumo	Representantes/agentes del comercio <--> consumidores

Figura 4: La variación vertical de Hoffman (1985: 66). Traducción propia.

Partiendo de la columna de los interlocutores, la comunicación entre científicos tiene relevancia para las empresas también. El ímpetu por producir nuevos productos con tecnología de punta implica que muchas empresas disponen de un departamento de investigación y desarrollo. En estos departamentos se pueden realizar investigaciones básicas. El nivel de abstracción es el más alto y en el discurso especializado se dan símbolos artificiales para elementos (fórmulas, nomenclatura química, representaciones gráficas) y sus relaciones. En el ejemplo en la tabla observamos una fórmula de la reproducción en la acuicultura, con símbolos tanto de elementos como de relaciones (signo igual y la barra horizontal de división). La precisión de la expresión es muy alta. A un nivel inferior, encontramos la comunicación entre científico-técnicos, que tiene un nivel abstracto muy elevado y que hace uso de símbolos artificiales para elementos y la lengua general para las relaciones (pero la sintaxis muy controlada y restringida). Un ejemplo puede ser elementos simbólicos como en el ejemplo anterior, pero situados en una oración de la lengua general. Este nivel corresponde a las investigaciones aplicadas en las empresas. Con respecto al tercer nivel, la comunicación entre los científico-técnicos y los directores científico-técnicos de la producción, que ocurre en el ámbito de las ciencias aplicadas y técnicas, se recurre al uso de la lengua natural con la terminología especializada y sintaxis controlada. En un nivel inferior, se da la comunicación entre directores científico-técnicos en la producción material y los maestros, trabajadores y especialistas cuyos recursos lingüísticos son la lengua natural con terminología especializada y una sintaxis relativamente libre. En el nivel inferior de su modelo, los interlocutores son los representantes o agentes de comercio y los consumidores y se da el uso de la lengua natural con algunos términos especializados y sintaxis libre.

Así, todas estas situaciones comunicativas existen en las empresas con su propia configuración de la lengua especializada y la terminología.

Lo que esta matriz nos dice es que hay una relación entre el nivel de conocimiento de los interlocutores y los recursos lingüísticos que se emplean en la lengua especializada y la terminología. En otras palabras, se adecua el uso de recursos lingüísticos (y también recursos no lingüísticos) a la situación comunicativa, que está condicionada por el nivel profesional de los interlocutores.

Según Sager (1982, 102), esta situación determina las presuposiciones que el productor de un texto hace del nivel de conocimiento del receptor. Así, se adoptan estrategias comunicativas para transmitir conocimientos a los receptores de manera más adecuada, apropiada y eficiente. Por ejemplo, en una situación asimétrica, el productor tiene que compensar la falta de conocimiento con una definición o una explicación de un concepto en lugar de sólo emplear su término. A continuación vamos a ver algunas funciones que la lengua especializada y la terminología tienen en determinadas situaciones comunicativas en las empresas.

2.3 Comunicación profesional según la función en los ámbitos en la empresa

Para complementar las dos perspectivas ya tratadas, me parece conveniente adoptar la tipología de Cassany (2004) de los ámbitos comunicativos en las empresas. Esta tipología atiende a criterios pragmáticos y discursivos. Así, se establecen cuatro categorías, primero el discurso técnico-científico, segundo, el organizativo, tercero, el comercial y, finalmente, el protocolario.

Según Cassany (ibid), en el discurso técnico-científico se busca exponer datos especializados de manera económica, objetiva y eficaz. Los interlocutores son especialistas y se da una

densidad terminológica. Además, los textos tienen una modalidad afirmativa; sufren una fuerte despersonalización (verbos impersonales, las pasivas, 3ª persona del singular) con una sintaxis controlada. Asimismo, se pueden detectar representaciones no lingüísticas, como gráficos, tablas, íconos, esquemas, etc. Los géneros en este ámbito comunicacional son, pero no se limitan a, informes técnicos, manuales técnicos, artículos de investigaciones etc. Muy importante es que la lengua especializada y la terminología desempeñen una *función referencial*.

Una característica es, entonces, la densidad terminológica en este discurso. Desde una perspectiva comunicativa, los términos especializados son una especie de “vehículos de conocimiento” ya que representan conceptos de cierto ámbito o disciplina. Así, cuando nos referimos a conceptos en la comunicación, hacemos uso de términos. De esta manera, los términos son unidades denominativas que de manera económica y eficiente traslada conocimientos del productor al receptor. Así, los términos reconfiguran el estado de conocimiento de los receptores, es decir los empleados en las empresas o los clientes en la comunicación externa.

Sager (1992: 108) señala que los términos son económicos para el traslado de conocimiento ya que son una especie de “compresión” o síntesis de su significado/concepto. En lugar de definir o explicar un concepto, se recurre a un término. Los acrónimos, los símbolos, las derivaciones, y las composiciones son frecuentes en la terminología debido a este principio de economía. Ejemplos de estos mecanismos de formación de términos son del mundo empresarial: **CNT** (acrónimo de Confederación Nacional del Trabajo), **coasegurador** (derivación) **quiebra bancaria** (composición, además es un término motivado). Hay que señalar que estos mecanismos sólo son unos entre varios en la formación de términos.

Es más, los términos no sólo son las únicas unidades denominativas en la comunicación profesional. Otras estructuras como por ejemplo colocaciones y, sobre todo, denominaciones no lingüísticas ocupan un papel importante en la transferencia de conocimientos (Picht 1999; Monterde Rey 2002). Las ventajas de las representaciones gráficas en, por ejemplo, una empresa de arquitectura o de construcción, son claras: Recurrir al lenguaje común implica una pérdida de precisión.

Ahora, para asegurarse de la eficiencia y la univocidad en la comunicación, los conceptos y los términos pueden ser estandarizados o armonizados en los ámbitos profesionales. Se trata, entonces, de un uso regulado para mejorar la comunicación profesional. Así, se reduce la probabilidad de confusión y equivocación a la vez que se asegura la comprensión compartida entre los profesionales. Este argumento implica consecuencias para el cálculo de costo-beneficio, ya señalado en la introducción. Esta precisión puede ser alcanzada si se logra reducir el uso de sinonimia, polisemia y homonimia en la terminología de un ámbito determinado.

La estandarización o armonización puede ser interna, es decir dentro de una empresa, o externa, es decir estándares compartidos por las empresas de cierto sector productivo. Estos estándares pueden ser nacionales o internacionales.

Un caso relevante en la comunicación empresarial es la terminología de la contabilidad. Un estudio de Nissilä (2008) del estado de la situación patrimonial en las empresas señala dos marcos según los cuales se regula la terminología en la contabilidad. Primero, el marco de la

legislación y, segundo, el marco de la disciplina de la contabilidad. En el primer marco, es la sociedad por medio de legisladores la que produce las normas y, por ende, representa las fuerzas en la regulación de términos y conceptos en la contabilidad. En el segundo caso son los profesionales los mismos que lo hacen. Un estudio de la terminología de la disciplina del comportamiento organizacional también señala las fuerzas externas en la producción y la modificación de términos y conceptos en la comunicación empresarial (Kristiansen 2011). Así, la armonización de la terminología en las empresas no es monodireccional sino que responde ante motores internos y externos.

En cuanto al segundo ámbito discursivo de Cassany, el discurso organizativo tiene el objetivo de regular la actividad interna de la organización. Por lo tanto, esta comunicación tiende a ser más vertical que horizontal en el organigrama de la empresa. Dos subtipos en este esquema son el lenguaje administrativo y el lenguaje jurídico. Los lenguajes administrativo y jurídico en español han sido analizados por Álvarez (2002[1995]: 31) quien señala rasgos como la sustantivación (el empleo frecuente del infinitivo, gerundio y participio), las formas no personales del verbo, las construcciones absolutas, la compleja estructuración sintáctica, terminología jurídica etc. como frecuentes.

Según Cassany, el discurso organizativo tiene bastante influencia en los otros tres ámbitos ya que la gestión empresarial se lleva a cabo por medio de este discurso. Las funciones de este discurso son, entonces, *referencial* (para describir la realidad organizativa), *conativa* (para ordenar lo que debe hacerse) y *metalingüística* (para explicar conceptos de funcionamiento interno). Lamentablemente Cassany no procede a detallar la función metalingüística que podría ser especialmente relevante para nosotros. Una interpretación podría ser los manuales de estilo con que algunas empresas cuentan. Otra interpretación podría ser el tesoro, que trataremos más adelante.

El tercer ámbito de Cassany es el discurso comercial. En él se regulan, mantienen y potencian las relaciones comerciales entre la organización y los usuarios. Este tipo refleja la comunicación externa de una empresa y tiene función *referencial* y *conativa* (persuadir al destinatario). Se distingue entre dos tipos de géneros, la correspondencia comercial (cartas, pedidos, facturas, etc.) que se caracteriza por la preferencia por la construcción nominal, el uso abundante de estructuras perifrásticas, una disposición rígida, etc. (Álvarez 2002[1997]). El otro grupo es la publicidad (catálogos, anuncios, correspondencia, etc.) que busca captar nuevos clientes. Aquí, se destaca, por ejemplo, el frecuente empleo de adjetivos con valor connotativo, a menudo antepuestos al sustantivo, o acumulado en series bimembres o trimembres (Calvi 2004: 67).

El último grupo de discurso, el protocolario, tiene el objetivo de mantener y consolidar la comunicación entre emisor y receptor. Utiliza el componente personal de la relación, la cortesía y la estética, es decir desempeña la función *expresiva* y *poética*. Ejemplos son la felicitación de Navidad, la carta de agradecimiento, el menú gastronómico, etc. Estos tienen estructuras textuales estereotipadas, designan explícitamente al emisor (1ª persona) y al receptor (con el uso de usted, tratamiento honorífico, buscan un estilo atractivo), etc. (Cassany 2004: 55). El uso de terminología es muy bajo.

En resumidas cuentas, estos modelos nos ofrecen distintas ópticas de cómo el uso de la lengua especializada y de la terminología en la comunicación se adapta a las situaciones

comunicativas, el nivel de conocimiento de los interlocutores y los ámbitos comunicativos para lograr el propósito de la comunicación eficiente.

Una crítica de estos modelos puede ser que en menor medida tratan la comunicación profesional entre diferentes ámbitos que, por cierto, se da en el mundo empresarial. Así, se ignora cómo se cohesionan las actividades empresariales por medio de la comunicación. Es decir, no se explica cómo distintos grupos de profesionales se comunican.

También cabe comentar que la cuestión de la interculturalidad ha sido estudiada y analizada en la comunicación profesional en el mundo empresarial, pero no será tratado aquí.

Ligada a la comunicación profesional, se da también la actividad documental, que será tratada a continuación.

3. Documentación

Las áreas en las que se emplean la teoría y la metodología de la lengua especializada en general y la terminología en particular son varias, entre ellas la traducción, la estandarización, la ingeniería de conocimiento y la documentación, entre otros.

Según Galinski (1991 en Lerat 1997 [1995]: 117) se entiende la documentación como la disciplina de la “[...] recolección sistemática, la organización, el almacenamiento, la búsqueda y la difusión de la información especializada”. Esta información especializada se encuentra en documentos de distintos usos, estilos y formatos.

Ejemplos de tales documentos en el sector empresarial pueden ser manuales de procedimiento, manuales administrativos, diagramas de flujo (de rutinas), organigramas (Miranda Castillo 2008), así como estándares de la producción, certificaciones, patentes, documentos relacionados con la seguridad laboral, la información de productos, etc. Cuando un empleado en una empresa busca información en este acervo, tiene que disponer de ciertos instrumentos que facilitan la recuperación según las necesidades.

Para ejercer esta gestión de documentos, se hace uso de, sobre todo, los tesauros y las clasificaciones (Arntz y Picht 1995 [1989]: 300; Cabré 2000 [1999]: 233). Como veremos, la terminología representa un papel fundamental en ambos.

Tesauros: En la documentación, se busca sintetizar el contenido de documentos por medio de términos característicos. Estos se denominan **descriptores** en la documentación. Así, una lista de descriptores debe reflejar o describir el conocimiento sintetizado de un documento. En otras palabras, se hace una indización del documento. Ahora, para asegurarse de la eficacia en la documentación, los descriptores deben definirse y denominarse de modo unitario. Se alcanza esta estandarización con ayuda de un tesoro, en el cual un descriptor – o un término – representa sólo a un concepto. Este descriptor es el término preferente, pero que se complementa con sinónimos – “no descriptores” – para tener en cuenta la variación denominativa por parte de los usuarios. Además, se aclaran las relaciones conceptuales en el campo tratado. El punto importante es que la terminología dispone de una vasta literatura que ofrece métodos y herramientas para facilitar tal tarea de manera sistemática, véase por ejemplo Arntz y Picht (1995 [1989]) y Nuopponen (1994; 2010), que pueden ser empleados en la elaboración del tesoro. Este trabajo terminológico es de índole normalizadora.

Así, partiendo de los descriptores y el tesoro, es posible recuperar el documento deseado en una empresa. Ahora bien, para organizar y ordenar los documentos es necesario recurrir a la clasificación de ellos.

Clasificación: En la clasificación se procede a clasificar los documentos por medio de una estructura jerárquica. Así, se le asigna a un documento un lugar en un sistema en función de las necesidades de una empresa. Ahora bien, también se dan clasificaciones universales, como el caso de la Clasificación Decimal Universal (CDU), utilizada en muchas bibliotecas en el mundo.

Obviamente los descriptores cumplen un papel importante en la clasificación así que no son dos procesos documentales aislados sino que se da una relación de interdependencia. Así, la terminología juega también un papel importante para asegurar la claridad y la precisión en la clasificación documental.

Ahora, los avances en la tecnología informática han revolucionado la documentación en las empresas. Un caso ejemplar es, por ejemplo, la solución DOConWEB del grupo industrial alemán Siemens. Esta permite la recuperación de documentos por medio de búsqueda en una página web. Aquí el usuario puede buscar por medio de descriptores o explorar una clasificación jerarquizada para recuperar la información deseada. Además, la tecnología permite personalizar el empleo de la documentación acorde las necesidades específicas de cada usuario (Siemens 2012).

La documentación no sólo es importante en los conglomerados industriales globales sino que también ocupa una clave en las pequeñas y medianas empresas. *Språkrådet* – El Consejo Noruego de la Lengua – realizó una encuesta sobre el trabajo terminológico en las empresas privadas en Noruega en diciembre el año pasado, es decir sólo hace tres meses. Entre las empresas que respondieron que sí llevaron a cabo trabajo terminológico, el 80% lo hizo por el motivo de la documentación técnica, es decir por encima de otras razones, como por ejemplo la traducción y la estandarización. Estas empresas son de varios sectores como el automotriz, el petrolero, el farmacéutico, el de transporte, etc. La misma encuesta demuestra también que este trabajo terminológico no se lleva cabo en un departamento determinado sino que constituye más bien una colaboración entre personas de distintos departamentos y de distintos perfiles profesionales.

Quisiera terminar este apartado sobre la documentación con una reflexión sobre la relación entre la comunicación y la documentación profesionales. A veces se proyecta cierta dicotomía sobre la relación entre la comunicación y la documentación, la primera representa lenguaje en vivo mientras que el segundo constituye una especie de lenguaje en vitro (Cabré 2000 [1999]: 126). El primero natural, el segundo artificial. Como consecuencia, los métodos de la lingüística son los más aptos para estudiar la comunicación mientras que los métodos de la teoría general de la terminología pueden servir para la documentación y estandarización o armonización.

Propongo, en esta presentación, una postura más dinámica y menos dicotómica. En la elaboración de un tesoro con descriptores, se parte del uso de la terminología en los documentos tratados. Se trata, entonces, del uso real de terminología en la comunicación profesional. Recordemos el primer paso en la definición de la documentación, es decir “la recolección sistemática”.

Por otra parte, la documentación ejerce bastante influencia en el uso de la lengua especializada y la terminología en la comunicación profesional en las empresas. De cierta manera, se señala y guía a los empleados qué términos utilizar, por lo menos en la comunicación interna. Se produce, entonces, una especie de interdependencia entre la comunicación y la documentación en el mundo empresarial.

De algún modo, la figura 5 demuestra estas distintas interfaces de que la terminología dispone:

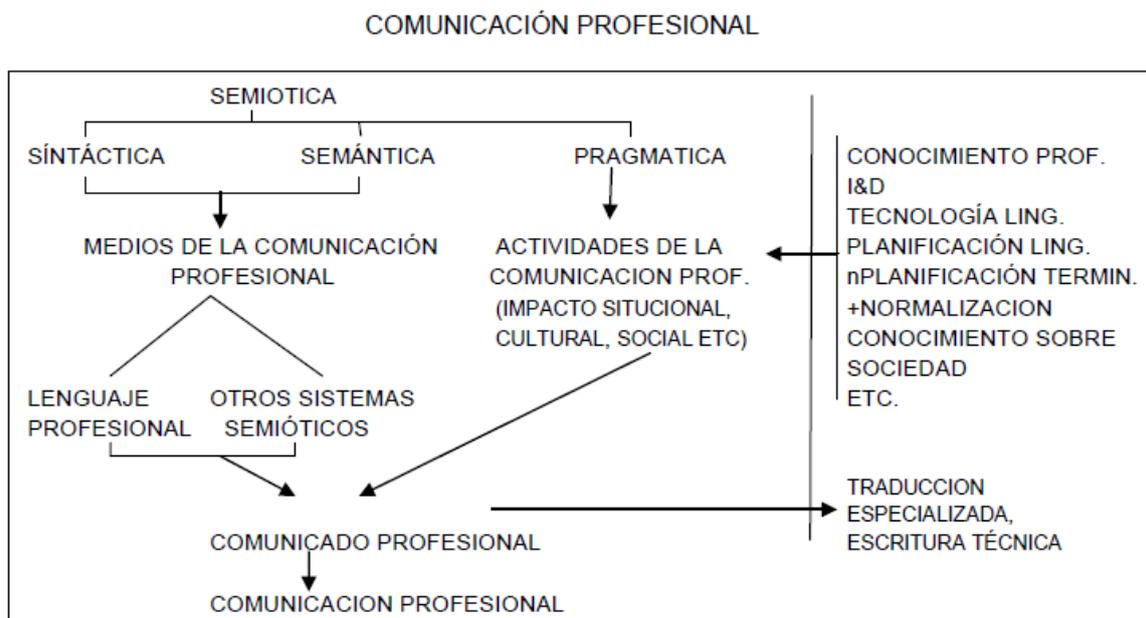


Figura 5: La comunicación profesional (Picht 1996: 43). Traducción propia.

Este modelo pone de manifiesto que en la comunicación profesional, intervienen factores como la sintáctica, la semántica y la pragmática. Además, la comunicación profesional hace uso de tanto la lengua especializada (como los términos) como de otros sistemas semióticos (como los símbolos en las fórmulas o representaciones gráficas). Asimismo, varias actividades en las cuales se emplea la comunicación profesional también influyen en su configuración, entre ellas la información y documentación. Como hemos visto, este es el caso de la comunicación en las empresas también.

4. Resumen

Hemos visto cómo la lengua especializada y la terminología permiten la comunicación rápida, eficiente, adecuada y segura. Hemos visto modelos que facilitan el análisis de cómo la lengua especializada y la terminología emplean distintos recursos lingüísticos y no lingüísticos acorde con situaciones comunicativas en las empresas. La variación de estas situaciones refleja que las empresas constituyen un espacio comunicativo heterogéneo. Además, la terminología juega un papel fundamental en la transferencia de conocimiento en el mundo empresarial.

Además, hemos visto cómo la terminología profesional es un componente imprescindible en la documentación en las empresas. La elaboración de un tesoro con descriptores definidos acorde con la teoría de la terminología facilita la recuperación eficiente de conocimiento en

documentos técnicos y empresariales. Además, la terminología juega un papel importante en la clasificación de los documentos almacenados en estructuras jerárquicas.

Finalmente, hemos visto que hay una relación recíproca entre la comunicación y la documentación, lo que refleja la terminología como una disciplina simbiótica en relación con otras disciplinas y, por lo tanto, capaz de contribuir con herramientas a otros ámbitos relevantes.

Bibliografía

- Álvarez, Miriam (2002 [1995]) *Tipos de escrito III: Epistolar, administrativo y jurídico*. Madrid: Arco Libros.
- (2002[1997]) *Tipos de escrito IV: Escritos comerciales*. Madrid: Arco Libros.
- Arntz, Reinart / Picht, Heribert (1995 [1989]) *Introducción a la terminología*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Busch, Tor / Vanebo, Jan Ole (2000) *Organisasjon, ledelse og motivasjon*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Cabré, María Teresa (2000 [1999]) *La terminología. Representación y comunicación*. Barcelona: IULA.
- Calvi, Maria Vittoria (2004) “El lenguaje del turismo en las páginas web de los paraderos”. *Textos y discursos de especialidad. El español de los negocios. Hispánico* (26). 61-70.
- Cassany, Daniel (2004) “Explorando los discursos de las organizaciones”. *Textos y discursos de especialidad. El español de los negocios. Hispánico* (26). 49-60.
- Hoffmann, Lothar (²1985 [1976]) *Kommunikationsmittel Fachsprache. Eine Einführung*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Kristiansen, Marita (2011) “Domain dynamics in scholarly areas: How external pressure may cause concept and term changes”. *Terminology* 17(1). 30-48
- Laurén, Christer / Myking, Johan / Picht, Heribert (1997) *Terminologi som vetenskapsgren*. Lund: Studentlitteratur.
- Miranda Castillo, Robert (2009) *Teoría organizacional*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Monterde Rey, Ana María (2002) *Interrelaciones e interdependencias entre distintas formas de representación conceptual : estudio en tres niveles de especialización en textos sobre instalaciones de combustibles de aviones*. Tesis doctoral. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Nissilä, Niina (2008) *Begrepp och termer inom området balansräkning*. Vasa: Universitas Wasaensis.
- Nuopponen, Anita (1994) *Begreppssystem för terminologisk analys*. Vasa: Universitas Wasaensis.
- (2010) “Methods for concept analysis – Towards systematic concept analysis”. *LSP Professional Communication, Knowledge Management and Cognition*. 1(2). 5-14.
- Picht, Heribert (1996) “Fachkommunikation – Fachsprache”. En: Budin, Gerhard (ed.) *Multilingualism in Specialist Communication. Proceedings from the 10th European LSP Symposium*. Vienna. 27-45
- Roelcke, Thorsten (2010 [1999]) *Fachsprachen*. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

- Sager, Juan C. (1992) *A Practical Course in Terminology Processing*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Siemens (2012) (Online) research in documentation. Página web visitada el 9 de marzo 2012. Disponible en
<<http://www.automation.siemens.com/mcms/mc/en/motion-control/support/technical-documentation/online-research-in-the-documentation/Pages/online-research-in-the-documentation.aspx>>
- Steurs, Frida (2008) “Economic Aspects of Terminology Management”. Presentation at TSS 2008, Vienna. Sin publicación.
- Spang-Hansen, Henning (1983) “Kommunikation og fagsprog”. *Språk i Norden*. Oslo: Cappelen. 25-37.
- Språkrådet (2011) “En spørreundersøkelse om terminologiarbeid i privat sektor i Norge”. Sin publicación.
- Thomsen, Hanne Erdman (2007) Cost/benefit-analyse af terminologiarbejde. En: *Acta del congreso, NORDTERM 2007*, Bergen.