

Metodología para un esfuerzo de control del conocimiento en el sector de la consultoría : Proyecto 'Th-Cónsul'

Yolanda Gonzalo Balmisa (coord.), Damián Martínez Ferreras (coord.), Elba Dengler Gómez, Victoria García-Casarrubios de Prádena, Adelaida Martínez Delgado, Alfonso Peña Orgaz, Alberto Sanz Rosa, Rosa María Vallés Port y Mercedes Villarroya.

Andersen Consulting. Equipo de Documentación

0.1. Resumen

Descripción del proyecto 'Th-Cónsul', un tesoro de consultoría realizado por el equipo español de documentalistas de la empresa Andersen Consulting. Se analiza la naturaleza terminológica del campo temático, los objetivos del proyecto y sus fases.

Palabras clave: Tesoro de consultoría. Objetivos. Metodología. Proyecto 'Th-Cónsul'.

0.2. Abstract

A description of the project 'Th-Cónsul', a consulting thesaurus developed by the Andersen Consulting Spanish information and documentation group. The terminological nature of the consulting field, and the aims and methodology of the project are addressed.

Keywords: Thesaurus of consulting. Aims. Methodology. Project 'Th-Cónsul'.

1. Introducción

Una de las principales condiciones de un thesaurus, como el que nos ocupa, ha de ser el tratamiento de una parcela del conocimiento, esto es, abordar un tema especializado.

Sin embargo, a pesar de la especialización que puede reflejarse en el término consultoría, nada más lejos de la especialización terminológica. Con la excepción

de algunos campos (como son la terminología específica de nuevas tecnologías aplicadas y la terminología propia de la gestión de empresas, el particular lenguaje del marketing y publicidad y de los recursos humanos) las restantes disciplinas que se enmarcan en el tratamiento del sector consultor son de todo punto genéricas. Es por ello que se trata terminología económica, financiera, de gestión y administración de empresas, industria y medio ambiente, consumo y logística, sanitaria, científico-tecnológica, etc.

El tratamiento de todas estas disciplinas tan dispares entre sí encuentran un punto de unión precisamente al integrarse y ser abarcadas por la consultoría, como verdadero hilo conductor. Nos hallamos así ante un macrothesaurus con diferentes disciplinas que se relacionan entre sí, dispuestas en secciones acotadas a modo de mini-thesaurus específicos.

2. Objetivos

Las necesidades terminológicas de un centro de documentación multidisciplinar como el nuestro hacía necesaria la elaboración de un lenguaje documental de apoyo y soporte que nos ayudara en la tarea diaria de indización de documentos, a la par tan dispares y mutidisciplinarios como la actividad informativa que nuestro propio centro genera y difunde.

Nuestro planteamiento y objetivo prioritario ha sido la creación de un lenguaje normalizado aplicado al sector de la consultoría, sector que se halla en estrecha relación con las actividades económicas empresariales y financieras.

El primer problema a resolver era la escasa respuesta encontrada en las obras disponibles en el mercado editorial (Tesauro ISOC de Economía, UNESCO, EUROVOC, Spines...) dado que para la temática de los documentos habitualmente manejados, estas obras adolecían de falta de pertinencia, bien por exceso, bien por defecto. Por tanto, encontrar una herramienta de indización que nos permitiera un cierto equilibrio era uno de nuestros objetivos prioritarios.

Otro de los problemas, y quizá el más acuciante para el desarrollo de nuestro trabajo de análisis documental, lo constituía la disparidad de criterios de control lingüístico entre los documentalistas integrantes del equipo de documentación. Es necesario aclarar que nuestro centro de documentación se encuentra integrado por tres sedes (Barcelona, Bilbao y Madrid) y compuesto por once documentalistas que comparten un catálogo colectivo alimentado en tiempo real, lo que incidía de manera directa en duplicidades y falta de control terminológicos repercutiendo negativamente en la calidad global de nuestra base de datos.

3. Metodología

Para acometer la elaboración del cuerpo principal del thesaurus y de cara a simplificar las relaciones terminológicas de cada apartado a los que hacíamos referencia con anterioridad, se asignó un área de conocimiento por documentalista, atendiendo tanto a su propia especialización como a sus inquietudes de investigación. Así, por ejemplo, la documentalista de la Oficina de Bilbao desarrolló el área de Industria y Medio Ambiente, temática íntimamente relacionada con el área de influencia geográfica en la que desarrolla su actividad profesional.

3.1. Fases del Proyecto Th-Cómsul

3.1.1. Selección de las áreas de conocimiento del sector

La selección fue realizada a dos bandas: de una parte los temas de carácter genérico relativos al entorno empresarial (administración y gestión, principalmente); de otra, los propios temas de interés y focalización de una empresa de consultoría, marcaron la pauta a seguir de cara al establecimiento de las áreas de conocimiento susceptibles de tratamiento y recopilación de cada terminología.

3.1.2. Asignación de áreas de conocimiento

Afortunadamente, los propios integrantes del equipo de documentación eligieron las áreas a desarrollar bien por sus inquietudes y preferencias personales y/o profesionales, bien por estar familiarizados de manera específica con las mismas.

La asignación, atendiendo a la multiplicidad de los intereses temáticos de la empresa como tal, por un lado, y del entorno de la consultoría, por otro, quedaron como sigue a continuación:

- [Administración y Gestión de empresas]
- Recursos Humanos
- [Economía]
- Banca y Finanzas
- [Industria]
- [Logística]
- Distribución y Consumo
- [Marketing y Publicidad]
- [Medio Ambiente]
- [Tecnología]
- Nuevas Tecnologías de la información
- [Telecomunicaciones]

3.1.3. Recopilación de fuentes especializadas

Cada uno de los documentalistas realizó un primer esfuerzo de recopilación de fuentes especializadas en cada área de conocimiento, desde tesauros editados de los que partir a priori, glosarios, diccionarios temáticos especializados, revistas y monografías con suficiente riqueza terminológica, etc.

3.1.4. Selección de términos

La fase inicial de recopilación se estableció partiendo de cien términos con la relevancia y pertinencia adecuadas a los objetivos del thesaurus y del propio Centro de Documentación. De este modo, los descriptores candidatos necesitaban de una limpieza semántica, desechando los términos ambiguos o ajenos a nuestra propia temática, aunque formaran parte del área elegida en un ámbito más amplio.

3.1.5. Calendario y reuniones de progreso

Aprovechando las reuniones de trabajo que el equipo de documentación desarrolla mensualmente y gracias a la dedicación, motivación y disciplina de sus integrantes, se cumplieron las fases establecidas, según el esquema que a continuación se referencia:

3.1.6. Primer nivel de filtro y corrección

Eliminación de términos ambiguos, no pertinentes y/o no relevantes.

3.1.7. Establecimiento de las relaciones jerárquicas

Cada documentalista estableció las relaciones jerárquicas de cara a desarrollar las clasificaciones temáticas para cada área de conocimiento que nos permitiera establecer una visión completa de cada minidisciplina, pudiendo así proceder a la eliminación de dobles descriptores, rellenar lagunas, etc.

3.1.8. Segundo nivel de filtro y corrección

Adecuación de las relaciones jerárquicas y asociativas establecidas. Eliminación de errores semánticos. Es la fase del proyecto en la que nos encontramos ahora, aunque realmente avanzada.

3.1.9. Edición de índices

Una de las tareas más arduas, y que enlaza la primera fase de recopilación y adecuación de relaciones entre los términos, será la generación de índices (jerárquico, asociativo, alfabético, KWIC y KWOC), tarea para la cual nos será imprescindible un software de gestión de thesaurus.

Las relaciones asociativas entre los términos nos permitirá establecer los nexos de unión entre cada minidisciplina.

3.1.10. Plan de futuro: Edición bilingüe español-inglés

La necesidad de futuro que se nos plantea acerca de una edición bilingüe es no solo por la importancia que tiene la lengua inglesa como vehículo de comunicación en el mundo empresarial, sino también porque una gran representación de términos procede de terminología anglosajona (como ocurre en el caso del lenguaje utilizado en el ámbito del marketing y la publicidad). Como plan de futuro es un gran reto y una ardua tarea que llevar a cabo.

4. Conclusiones

Teniendo en cuenta que nuestro trabajo diario supone estar inmersos en una vorágine de peticiones y búsquedas retrospectivas continuas, saltando de tema en tema, de sector económico a sector económico. Ante todo quisiéramos destacar que la labor de construcción de este proyecto de thesaurus ha sido ante todo un esfuerzo y un ejemplo de trabajo en equipo, sacando tiempo de fines de semana, colaborando en todo momento con una dedicación y motivación encomiables.

5. Anexo. Ejemplificaciones

[Distribución]

Canales de distribución

TG	Distribución
TE	Amplitud de canal
	Canales directos
	Canales indirectos
	Canales inversos
TR	Centros de distribución
	Comercialización

Canales directos

TG	Canales de distribución
TR	Venta directa

Canales indirectos

TG	Canales de distribución
TR	Intermediarios

Canales inversos

TG	Canales de distribución
----	-------------------------

Cash & Carry

TG Puntos de venta

TR Venta al por mayor

CCC

USE Confederación del Comercio de Catalunya

CEC

USE Confederación Española de Comercio

Centrales de compra

TR Distribuidores

Comercio afiliado

Comercio asociado

Plataforma de detallistas

[Industria]

Desarrollo industrial

USE Industrialización

Diseño de productos

TG Diseño industrial

Diseño industrial

TE Diseño de productos

Nuevas tecnologías aplicadas al diseño

TR CAD/CAM

Estrategias de fabricación

TR Industrialización

TE Gestión industrial

6. Bibliografía

- Cuadrado Benítez, Maribel ; [et al.] (1994). Thesaurus d'història de Catalunya : creació e anàlisis d'un llenguatge documental aplicat a la història. // *Item*. 15 (1994) 134-159.
- Currás, Emilia (1991). *Tesauros : lenguajes terminológicos*. Madrid : Paraninfo, 1991.
- Rubio Linniers, Maria Cruz (1997). *Tesauro de Historia Contemporánea de España*. // I Congreso Internacional de Tecnologías de la Información e Historia, Vitoria 6-8 de Noviembre, 1997.
- Slype, Georges van (1991). *Los lenguajes de indización : concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales*. Madrid : Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1991.