

La Ciencia de la Documentación y la reforma de las Enseñanzas Universitarias

José Eduardo PÉREZ MADRID
Doctor en Ciencias de la Información

1. UN PUNTO DE PARTIDA NECESARIO: LA MATRIZ DISCIPLINAR DE LA RAZON COMUNICATIVA

Se habla de un *necesario punto de partida*, porque éste ha sido el criterio fundamental a partir del que se han analizado diversas cuestiones relacionadas con la Ciencia de la Documentación y con la Reforma de las Enseñanzas Universitarias, y no al revés.

Se han escrito estas páginas una vez delimitado el concepto de *Matriz Disciplinar de la Razón Comunicativa*, al que se ha llegado a partir de otros trabajos¹.

Una vez definida ésta y a la vista de diferentes ponencias del Consejo de Universidades, dentro del proceso de la Reforma de las Enseñanzas Universitarias, se llegó a una serie de conclusiones, que, en parte, se exponen aquí.

No se quiere, en cualquier caso, caer en la frecuente fórmula *efectista* de señalar un determinado estado de cosas y, a renglón seguido, hacer alusión a la cuestión que servirá para entender o solucionar tal cuestión. Por consiguiente, con carácter previo se señala la premisa fundamental a partir de la que se han extraído gran parte de las conclusiones y sugerencias señaladas.

¹ PEREZ MADRID, José Eduardo: «*Los problemas de Comunicación de las Administraciones públicas*». Memoria de Doctorado en Ciencias de la Información. Calificación: *Apto «cum laude»*. Universidad de Navarra, 1990.

1.1. Lugares comunes, equívocos y realidades a medias acerca de la Ciencia de la Documentación, de los documentalistas y de la comunicación, en general

A causa de un innegable desconocimiento de la dinámica comunicacional y documental básicas, se produce la poca estima y aprecio de las actividades relacionadas con el trasiego y almacenamiento de datos.

A fin de entender un poco más la conveniencia, al menos, de la Matriz aludida, seguidamente se relacionarán diversas cuestiones que revelan parte de la desorientación y desorden existentes acerca de estas cuestiones.

A) *Ciencia de la Documentación*

DESCONOCIMIENTO DEL VALOR INTRÍNSECO DEL MÉTODO DOCUMENTAL «(...) la documentación condiciona el tiempo y nos permite poseerlo merced a su retención»².

VIGENCIA DE LA CIENCIA DE LA DOCUMENTACIÓN, NO TENERLA PRESENTE.

B) *Los documentalistas*

Los parientes pobres

A causa de un innegable desconocimiento de la dinámica comunicacional y documental básicas, así como de que todo miembro de la organización participa en algún proceso de comunicación y, casi seguro, en alguna fase del de documentación, se produce la poca estima y aprecio de las actividades relacionadas con el trasiego y almacenamiento de datos.

Simplificación de la verdadera naturaleza de los problemas de COMUNICACIÓN.

Señala COLL-VINENT³ la quiebra de la interacción entre las necesidades del usuario y la información hecha disponible por el sistema. Esto es «*en rigor un problema de comunicación en el que los técnicos tienen poco que hacer y es un desafío para los especialistas de la documentación*». En consecuencia, lo más importante es la inteligencia, y no el poder de las máquinas.

C) *La comunicación, en general*

Afán simplificador y reduccionista

Dada la humana propensión a la búsqueda de soluciones fáciles, se comprende

² LOPEZ YEPES, José: «*Teoría de la Documentación*». Eunsa, Pamplona, 1978, p. 285.

³ COLL-VINENT, Robert: «*Información y poder*». Herder, Barcelona, p. 31.

la tendencia habitual a conceder más importancia a los aspectos técnicos que a los humanos de la comunicación.

Consideración de los aspectos comunicacionales como una cuestión «DE LUJO» O «DE DETALLE»

Apuntan FARACE, STEWART y TAYLOR⁴ que, contra su propósito último, los departamentos de información de las organizaciones suelen ser los primeros en sufrir las restricciones financieras propias de los momentos de recesión económica. Para estos autores, si los miembros de tales departamentos son conocedores de los procesos comunicacionales, la actividad desarrollada por dichos departamentos puede generar y facilitar la innovación organizacional. Por tanto, resulta incomprensible la restricción financiera a este tipo de actividades, cuando su valor puede resultar mayor.

SUPERFICIALIDAD Y SIMPLISMO ANTE LAS CUESTIONES COMUNICACIONALES

«Resulta demasiado fácil, según Berlo, considerar éste o cualquier otro sistema de comunicación, como sistema «click-click», o empuje y tire. Esta no es la forma en que actúa la comunicación»⁵.

1.2. La matriz disciplinar de la razón comunicativa

La importancia de una matriz disciplinar concreta viene dada por la constatación de que la «Ciencia normal es, en efecto, aquella que se hace bajo la directriz de la matriz disciplinar» (González Navarro) correspondiente.

La carencia de un mínimo consenso acerca del árbol de la Ciencia de la Comunicación, así como el lugar que corresponde a las diversas Ciencias Sociales y la existencia de abundantes y enfrentados enfoques doctrinales, me han impulsado a la búsqueda de un sentido y de una razón superadores de esta situación.

Tales objetivos, que, por otro lado, no tienen una repuesta oscura ni rebuscada, se colman presumiblemente con la descripción de la llamada *Matriz Disciplinar de la Razón Comunicativa*.

Como Presunciones previas, se señalará la suposición del autor de estas líneas de que la comunicación está causada, o es consecuencia, del devenir de la sociedad. Es previsible, por lo tanto, que desde una óptica comunicacional pueda responderse a muchas cuestiones sociales.

Con mayor exactitud, con respecto a la expresión *Matriz Disciplinar* se siguen

⁴ FARACE, Richard V.; STEWART, John P., y TAYLOR, James A.: «Criteria for evaluation of Organizational Communication Effectiveness: Review and Synthesis». *Communication Yearbook*, 2, 1978, pp. 277-278.

⁵ BENITO JAEN, Angel: «Fundamentos de la Teoría General de la Información». Pirámide, Madrid, 1982, p. 201.

aquí los criterios de GONZALEZ NAVARRO⁶. Se habla de *Matriz* porque está compuesta por elementos de varios tipos⁷. El calificativo *Disciplinar* se refiere a la posesión común de los practicantes de una disciplina particular⁸.

Los elementos de una *Matriz Disciplinar* son técnicas de investigación (*Generalizaciones Simbólicas*⁹ y la *Creencia en modelos particulares*¹⁰); juicios de valor (*Valores*¹¹) y ejemplos y casos particulares¹².

La importancia de una matriz disciplinar concreta viene dada por la constatación de que la «ciencia normal es, en efecto, aquella que se hace bajo la directriz de la matriz disciplinar»¹³ correspondiente. También implica que se advierta que el pertenecer a una comunidad científica es participar en una matriz disciplinar, pues tal coparticipación es «lo que da cohesión a una comunidad científica»¹⁴.

Sus rasgos definidores nos ayudarán en la delimitación de este importante concepto. Para GONZALEZ NAVARRO¹⁵, esquemáticamente, son los siguientes:

1. No es una teoría ni una ley, pues las precede;
2. Es el punto primordial donde se concentran, al menos potencialmente, todas las teorías, conceptos y leyes con que opera la respectiva comunidad científica;
3. Es casi siempre incompleta;
4. La Matriz Disciplinar es, en su momento, normalmente sustituida por otra.

Tras esta sencilla alusión al concepto en sí y a sus relaciones con las ciencias particulares, seguidamente se señalará como, entre las normales manifestaciones de una ciencia particular, figuran las directas o indirectas alusiones a la Matriz Disciplinar que corresponda¹⁶.

- a) Recopilación de datos necesarios para la aplicación y desenvolvimiento de la *matriz disciplinar* bajo la que se opera.

⁶ Cfr. GONZALEZ NAVARRO, Francisco: «*La Teoría General de Sistemas como Matriz Disciplinar y como Método Jurídico*». *Persona y Derecho*, 21, 1989, pp. 68-69.

⁷ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, p. 70.

⁸ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, p. 70.

⁹ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, pp. 70-73.

¹⁰ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, pp. 73-74.

¹¹ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, pp. 74-75.

¹² Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, pp. 75-77.

¹³ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, p. 78.

¹⁴ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, pp. 63.

¹⁵ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, pp. 63-67.

¹⁶ Cfr. GONZALEZ NAVARRO: *Op. cit.*, pp. 79-80.

- b) Profundizar en el conocimiento de la *matriz disciplinar* para llegar al núcleo de la misma, pues sólo así puede extraerse de ella el núcleo de potencialidades que encierra.
- c) Extensión del ámbito de aplicación de la *matriz disciplinar* a campos que previsiblemente caían dentro de su órbita, pero que, por el momento, permanecían inéditos.
- d) Identificación de la fuente productora de anomalías —esto es, de fenómenos que no se entienden— que van apareciendo al desarrollar cualquier tarea investigadora, así como valoración de esas anomalías.

Con respecto a la *Razón Comunicativa*, que es la especificación de la genérica *Matriz Disciplinar*, nos servirán como parámetros fundamentales, los criterios de LOZANO BARTOLOZZI¹⁷.

Señala LOZANO BARTOLOZZI¹⁸ que la *razón comunicativa* «convierte al núcleo opositor de la relación» (acciones sociales que traslucen relaciones informativas) «en una dialéctica emisor-receptor, en una dialéctica de opuestos comunicantes, no de opuestos contradictorios».

Este concepto se hace comprensible desde una concreta óptica de *finalidad*, «pues todo proceso comunicativo tiende a no agotarse en su función propia, sino a facilitar la acción informativa, que es su contenido», pues «pensar en una acción comunicativa sin información es un concepto vacío»¹⁹. La acción comunicativa no es, por lo general, un fin en sí misma, sino que «tiene su razón de ser como *medio para las relaciones informativas*»²⁰.

Entre las consecuencias iniciales de este planteamiento, se señalan:

1. La presunción de que se apunta hacia un apasionante tema para la investigación. Dado que no se incluye propiamente en el objeto de este trabajo, no me considero capacitado para realizar una incursión filosófica, de por sí arriesgada, en estos terrenos fronterizos, aunque no ajenos, de la Ciencia de la Comunicación.
2. Se intuye la conveniencia y necesidad de la fundamentación del alcance de la *matriz disciplinar de la razón comunicativa*, a fin de vislumbrar con

¹⁷ Cfr. LOZANO BARTOLOZZI, Pedro: «Estructura y Dinámica de las Relaciones Internacionales». Mitre, Barcelona, 1987, pp. 23-25.

Para una mayor profundización, sobre el concepto de *Razón Comunicativa*; cfr. INNERARITY, Daniel: *Praxis e Intersubjetividad*. Eunsa, Pamplona, 1985; MARDONES, José María: «Razón Comunicativa y Teoría Crítica». Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, Bilbao, 1985.

¹⁸ LOZANO BARTOLOZZI: *Op. cit.*, p. 25.

¹⁹ LOZANO BARTOLOZZI: *Op. cit.*, p. 23.

²⁰ LOZANO BARTOLOZZI: *Op. cit.*, p. 23.

mayor precisión el verdadero tipo de relación existente entre las diferentes Ciencias Sociales, y de estas con la Ciencia de la Comunicación.

3. Igualmente se aventura la idea de que un conocimiento adecuado del alcance de la aludida *matriz disciplinar*, por parte de los investigadores y profesionales cuyas tareas se encuentren incluidas en aquella, estimulará sus inteligencias y voluntades, al poder ser más conscientes aún de la esencia y transcendencia de sus respectivas actividades.

2. LA CIENCIA DE LA DOCUMENTACION EN LAS NUEVAS LICENCIATURAS Y DIPLOMATURAS

Se abordan las licenciaturas y diplomaturas directa o indirectamente derivadas de la de Ciencias de la Información.

A partir de las ideas reflejadas en el apartado anterior, y sin que ningún criterio *uniformador* me anime en el fondo —pues precisamente eso es lo que se pretende desterrar al proponer el concepto aludido—, se abordan las licenciaturas y diplomaturas directa o indirectamente *derivadas* de la de Ciencias de la Información. Se hace esto porque, por un lado, suponen la disección de las especialidades existentes hasta ahora en tal licenciatura —licenciaturas en periodismo, publicidad y relaciones públicas o en comunicación audiovisual— o la toma en consideración, separadamente, en su primer ciclo —diplomado en comunicación e información—, y, por otro, porque se la considera integrada en la *matriz disciplinar de la razón comunicativa* —diplomatura en Ciencias de la Documentación.

Mientras que esta última tiene por objeto material la Ciencia de la Documentación, en las restantes, esta adquirirá el valor relativo que le corresponda dentro del elenco disciplinar. También influirá en dicho reconocimiento el que se procure una visión *integrada* de la documentación en relación con el resto de disciplinas comunicacionales. En tal sentido se realizan las propuestas que seguidamente se enumeran.

1. *Diplomado en Ciencias de la Documentación*²¹

Además de los contenidos previstos en la materia troncal propuesta de *«técnicas de tratamiento y recuperación de la información»*²², se considera muy conveniente

²¹ *Cfr.* Reforma de las Enseñanzas Universitarias. Título: Diplomado en Ciencias de la Documentación. Consejo de Universidades, Madrid, 1988.

²² *Cfr.* Reforma... Diplomado en Ciencias de la Documentación, p. 9.

enriquecer los aspectos relacionados con la teledocumentación; con el subsistema documental organizacional y con la naturaleza y elementos de los sistemas de comunicación, organización también organizacionales.

En consonancia con la propuesta del Colegio Oficial de Bibliotecarios-Documentalistas de Cataluña²³, no resultaría descabellada la ampliación de estos estudios a un segundo y tercer ciclos universitarios, ya que, en tales momentos, es donde se podría avanzar y profundizar en todas estas cuestiones.

2. *Diplomado en Comunicación e Información*²⁴

Abundando en el criterio de CASADO VELARDE²⁵ acerca de la modificación del título de la materia troncal *teoría de la información y comunicación*²⁶, «por tratarse de disciplinas diversas, pertenecientes a diversas áreas del conocimiento», se sugiere que al abordar la teoría de la comunicación, se incida en los cuatro posibles enfoques o niveles de análisis propuestos por THAYER²⁷.

3. *Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas*²⁸

4. *Licenciado en Comunicación Audiovisual*²⁹

5. *Licenciado en Periodismo*³⁰

A tenor del tema objeto de este artículo, considero que sería conveniente incluir entre las materias troncales la siguiente disciplina:

— Teledocumentación.

²³ Cfr. Reforma... Diplomado en Ciencias de la Documentación, pp. 89-93.

²⁴ Cfr. Reforma de las Enseñanzas Universitarias. Título: Diplomado en Comunicación e Información. Consejo de Universidades, Madrid, 1988.

²⁵ Cfr. Reforma... Diplomado en Comunicación e Información, p. 54.

²⁶ Cfr. Reforma... Diplomado en Comunicación e Información, p. 17.

²⁷ THAYER, Lee J.: «Comunicación y sistemas de Comunicación». Península, Barcelona, 1975, pp. 53-55.

²⁸ Reforma de las Enseñanzas Universitarias. Título: Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas. Consejo de Universidades, Madrid, 1988.

²⁹ Reforma de las Enseñanzas Universitarias. Título: Licenciado en Comunicación Audiovisual. Consejo de Universidades, Madrid, 1988.

³⁰ Reforma de las Enseñanzas Universitarias. Título: Licenciado en Periodismo. Consejo de Universidades, Madrid, 1988.

3. PROPUESTAS PARA EL LOGRO DE UNA VISION INTEGRADA

También conviene destacar las correspondencias e interrelaciones existentes entre los conceptos de la comunicación organizacional y las aportaciones realizadas por la Ciencia de la Documentación.

Los estudiosos de las diversas disciplinas encuadradas en la matriz disciplinar de la razón comunicativa saben que las tareas, relaciones y objetos de las organizaciones humanas tienen el carácter de *hechos de comunicación*, pues confluyen en ellos todos los elementos propios de tales situaciones: emisor, mensaje, canales, receptor y realimentación.

También son conscientes de que *se parece* a lo que el común de los mortales entiende por comunicación, esto es, la comunicación colectiva (prensa, radio, televisión). Pero no es igual.

1. Dada la importancia que tiene de cara a una mejor, si cabe, consideración y tratamiento de la Ciencia de la Documentación, en concreto, se considera oportuno y conveniente el conocimiento de la Comunicación organizacional.

Es en el seno de las organizaciones, precisamente, donde se desarrollará la mayor parte del trabajo documental.

Tal clase de dialéctica informativa es la que seguidamente se definirá³¹.

«La Comunicación Organizacional es así un intercambio de información entre sistemas, o partes de sistemas, donde:

- *La información «de salida» de uno o varios sistemas (de dirección o control) induce los procesos de trabajo en uno u otros sistemas;*
- *El proceso de comunicación entrelaza sistemas organizacionales, en diferentes eventualidades, para que puedan funcionar en un sistema social, de cara al logro de metas individuales y organizacionales».*

2. Podría incluirse, por tanto, el estudio de la comunicación organizacional, con el fin de profundizar en los caracteres de los ecosistemas informativos — constituido por las organizaciones humanas— que influyen en sus subsistemas documentales.

3. Adentrados en la naturaleza y caracteres genéricos de los subsistemas documentales, se presume que se profundizará en los principios operativos fundamentales de la archivística, de la biblioteconomía y de la documentación.

Sin duda alguna son estos los pilares fundamentales de la diplomatura en

³¹ WHIO, GOLDBER & YATES: *Op. cit.*, p. 85.

Ciencias de la Documentación, que es la más directamente relacionada con la documentación como ciencia.

4. Se podría profundizar en el estudio específico de las fuentes organizacionales de información³². Se ofrece un argumento más en favor del estudio detallado de los subsistemas documentales.

5. También habría de prestarse una particular, y separada, atención a la aplicación de la telemática a la archivística, biblioteconomía y Documentación. En consecuencia, la Tele-Archivística, la Tele-biblioteconomía y la Tele-Documentación se configurarían como tres específicas unidades disciplinares, superando la tendencia a tratar tales cuestiones al final de los distintos temarios de aquellas disciplinas aludidas al comienzo de este apartado.

6. También conviene destacar las correspondencias entre relaciones existentes entre los conceptos de la comunicación organizacional y las aportaciones realizadas por los conceptos y tendencias de la teledocumentación

Enriquecimiento de los aspectos relacionados con la teledocumentación³³

Esta tendencia contempla fundamentalmente aspectos de la teledocumentación, que es un punto clave de la Comunicación Organizacional actual³⁴.

Con su propuesta intentan ampliar los «contenidos tradicionales» de la enseñanza de la comunicación organizacional, a través de señalar las correspondencias existentes entre dichos conceptos y las aportaciones realizadas por los conceptos y tendencias de la teledocumentación³⁵.

³² Reforma de las Enseñanzas... Título: Diplomado en Ciencias de la Documentación, p. 18.

³³ Cfr. MITCHELL, Robert B.; CRAWFORD, Marian C., y MADDEN, R. Burt: «An Investigation of the impact of electronic communication system on organizational communication patterns». *Journal of Business Communication*, 1985, pp. 14-16.

³⁴ Cfr. en este trabajo, pp. 135-152 (*Sistemas de (transmisión de) datos*) y 378-416 (*Problemas de Comunicación (...) a tenor de los didtemas de transmisión de datos*).

³⁵ Aunque estos autores hablan realmente de *Electronic Communication Concepts/Trends*, se ha traducido, a fin de mantener la coherencia con el resto del trabajo, como *Conceptos y Tendencias de la «Teledocumentación»*.

CONTENIDOS TRADICIONALES

TEORIA GENERAL
DE LA COMUNICACION

ENRIQUECIMIENTO DE LOS
ASPECTOS RELACIONADOS
CON LA TELEDOCUMENTACION

CONTENIDOS TRADICIONALES

CORRESPONDENCIA Y PUESTA
POR ESCRITO DE INFORMES

INVESTIGACION Y ANALISIS DE DATOS

COMUNICACION INTERPERSONAL

RELACIONES DE TRABAJO

CONCEPTOS Y TENDENCIAS PROPIOS DE
LA TELEDOCUMENTACION

— DETERMINACION DEL GRADO DE CONTROL, EN UN MEDIO AMBIENTE TELEMATICO (TELEDOCUMENTACION).
— SELECCION DEL CANAL DE COMUNICACION APROPIADO.

CONCEPTOS Y TENDENCIAS PROPIOS

— EXPERIMENTACION MANUAL DEL USO DE TERMINALES DE ORDENADOR, PARA LA INTRODUCCION DE DOCUMENTOS.
— ADVERTENCIA DE LA IMPORTANCIA DE LAS HABILIDADES COMUNICACIONALES ESCRITAS EN UN MEDIO AMBIENTE TELEMATICO (TELEDOCUMENTACION).
— USO DE PROGRAMAS DE ANALISIS DE TEXTOS PARA EVALUAR LA ESTRUCTURA DE LAS FRASES, DEL VOCABULARIO, DE LA GRAMATICA Y LA PUNTUACION.

— ACCESO A LA INFORMACION DE LAS BASES DE DATOS.
— USO DE PROGRAMAS DE ANALISIS DE DATOS.

— PROMOCION DEL «ESPIRITU DE EQUIPO» ENTRE LOS EMPLEADOS EN UN MEDIO AMBIENTE TELEMATICO (TELEDOCUMENTACION).
— SOLUCION DE CONFLICTOS Y NERVIOSISMOS ENTRE EMPLEADOS DE UN MEDIO AMBIENTE TELEMATICO (TELEDOCUMENTACION).

— USO DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACION COMPUTERIZADA, PARA CONTROLAR LA SUPERVISION.

7. Como argumento en favor de la importancia de los datos que se encuentran en circulación en el seno de cualquier organización, se señalará que en función de la Disponibilidad, Uniformidad e independencia de éstos se derivará la Naturaleza de los Sistemas de Comunicación de tal organización.

Los diplomados en Ciencias de la Documentación, en partículas, y, en general, los restantes titulados incluidos en la matriz disciplinar aludida, serán más conscientes de la trascendencia de su tarea si profundizan en el estudio de los caracteres y elementos de los sistemas de comunicación normativo³⁶, operacional³⁷ y de mantenimiento de desarrollo³⁸.

Advertirán que los diferentes elementos³⁹ de los respectivos sistemas de comunicación cuentan con una innegable influencia de los aspectos documentales (Archivística, Biblioteconomía y Documentación), en general.

8. Así las cosas, no sólo habría que reforzar muchos aspectos del estudio de la documentación, sino que sería razonable proponer la creación del segundo y tercer ciclos de la diplomatura en Ciencias de la Documentación, pues, en primer lugar, las cuestiones apuntadas las precisan y, en segundo, se mejorará presumiblemente la visión comunicacional, en general, y documental, en particular, de muchas cuestiones humanas.

4. EL PAPEL DE LOS DOCUMENTALISTAS EN LOS ECOSISTEMAS INFORMATIVOS

Los aspectos documentales tienen una particular importancia: no son algo secundario, sino la causa, el acompañante y la consecuencia de muchas situaciones de comunicación organizacional, por no decir de todas.

³⁶ Será el que facilite las normas o instrucciones para regular las funciones materiales y/o de elaboración de la información (THAYER: *Op. cit.*, pp. 146-147).

³⁷ Será el que proporcione datos sobre las actividades relacionadas con las tareas de la organización (THAYER: *Op. cit.*, pp. 146-147).

³⁸ Proporcionará una realimentación respecto a la condición de las personas o de los canales (THAYER: *Op. cit.*, pp. 146-147).

³⁹ Para Greenbaum (GREENBAUM, Howard H.: «*Organizational Communication: an Important Element in Effective Operational Planning*». *Planning Review*, septiembre-octubre 1980, p. 18), los elementos de un Sistema de Comunicación son los siguientes:

- A) ESTRUCTURA COMUNICACIONAL:
 - * a) Redes Formales;
 - * b) Redes Informales;
 - * c) Políticas y Actividades Comunicacionales;
- B) CLIMA COMUNICACIONAL.
- C) HABILIDADES COMUNICACIONALES.

Es una cuestión compleja y sencilla a la vez: auto-estima y hetero-estima, separadas y juntas. Anteriormente se aludía a una mejora de la visión comunicacional y documental de muchas cuestiones humanas. Aunque parezca un galimatías, no lo es.

Si partimos de la consideración de cualquier organización humana como un ecosistema informativo, habrá de admitirse que, dentro de dicha dialéctica informativa, los aspectos documentales tienen una particular importancia. No son algo secundario, sino, la causa, el acompañante y la consecuencia de muchas situaciones de comunicación organizacional, por no decir de todas.

Por ello, los mismos organizacionales que, específicamente, se dediquen a tareas documentales, habrán de contar con una visión y preparación previas que sean adecuadas. Presumiblemente, este bagaje facilitará la auto-estima de los documentalistas.

Pero también será preciso que no sean considerados casi peyorativamente en el seno de las organizaciones en las que se encuentren. Esta es la hetero-estima aludida. Es difícil y a largo plazo. Pero hay que comenzar por el principio, esto es, por sus Planes de Estudio.