

EL DOCUMENTO DIGITAL COMO FUENTE DE MEMORIA ORGANIZACIONAL

THE DIGITAL RECORD AS SOURCE OF ORGANIZATIONAL MEMORY

JUAN BERNARDO MONTOYA-MOGOLLÓN | Doutorando em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista (Unesp). Mestre em Ciência da Informação pela Unesp. Historiador pela Universidad del Valle, Colômbia.

TELMA CAMPANHA DE CARVALHO MADIO | Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (USP). Livre docência em Documento Fotográfico pela Universidade Estadual Paulista (Unesp). Professora associada da Faculdade de Filosofia e Ciências da Unesp.

RESUMO

Analisamos como os documentos digitais de arquivo, especialmente empresarial, estão sofrendo mudanças no suporte nas últimas décadas, como vão se converter em fontes de memória e de que maneira se está enfrentando esta mudança de paradigma. A transição de um suporte para o outro com as mesmas políticas de gestão documental gera um notável risco. O trabalho possui caráter exploratório e nele são analisadas as discussões dos principais autores sobre o tema e as alternativas de conservação e preservação.

Palavras-chave: memória; documentos digitais; conhecimento; empresas; gestão documental

ABSTRACT

We analyze how digital records, especially business, are beginning to face changes from decades ago in regards to the support, how these documents will become sources of memory and how this paradigm shift is being addressed. The transition that is occurring from one support to the other with the same policies creates a great risk. The work is exploratory, since it analyzes the discussions of the main authors on the subject and it approaches alternatives of conservation and preservation.

Keywords: memory; digital records; knowledge; business; document management.

RESUMEN

Analizamos la forma en la que la documentación digital de archivo, especialmente empresarial, está comenzando a tener cambios desde décadas atrás en lo que concierne al soporte, como estos documentos se van a convertir en fuentes de memoria y cuál es la manera en la que se está afrontando este cambio de paradigma. La transición de un soporte para el otro con las mismas políticas de gestión documental genera un notable riesgo. El trabajo es de carácter exploratorio, ya que analiza las discusiones de los principales autores sobre el tema y posibles alternativas de conservación y preservación.

Palabras clave: memoria; documentos digitales; conocimiento; empresas; gestión documental.

INTRODUCCIÓN

El concepto de memoria tiene una diversidad de definiciones y de aplicaciones en diferentes campos de la sociedad. Existe, por ejemplo, la memoria biológica o memoria artificial. En términos generales, la definición que puede abarcar ampliamente este proceso se remite a “la capacidad de adquirir (adquisición), almacenar (consolidación), y recuperar (evocar) informaciones disponibles, sea internamente, en el cerebro o externamente, en dispositivos artificiales” (Silveira, 2008, p. 187).

Ahora bien, el tipo de memoria que abordaremos en las siguientes secciones será la de tipo memoria organizacional o empresarial, aquella que está conservada principalmente en soporte digital. ¿Y por qué memoria empresarial? Porque actualmente, si bien es cierto que se están observando avances en temas organizacionales, lo cierto es que aún falta mucho por hacer y estos espacios establecen procesos sociales que dan cuenta del avance de una pequeña comunidad, de una ciudad y hasta de una nación en términos culturales, políticos, económicos y lógicamente sociales.

Las empresas, independiente de su dimensión o sistema de producción, hacen parte dinámica de la sociedad en la que se establecen, y los colaboradores que trabajan en ellas no son actores pasivos con fines productivos, ya que impregnan esos espacios laborales de sus vidas personales, modificando con ello el espacio laboral según sus necesidades. Para ello, se establecen relaciones con otros individuos al interior, compartiendo información y conocimiento de una forma constante, recurso de vital importancia para la producción y posteriormente para la memoria de la compañía.

Así, esa información producida al interior de las entidades resulta de gran valor, ya que con ella se gestionan las actividades diarias, se proyectan análisis para observar el comportamiento en un lapso determinado de tiempo, se hace seguimiento a los procesos administrativos, se minimizan los riesgos con la planeación periódica, entre otros procesos. Por tanto, esa producción de información individual se socializa y se convierte posteriormente en información colectiva, es decir, configura el “cuadro social de memoria” – para utilizar los conceptos desarrollados por el sociólogo Maurice Halbwachs (1990) –, memoria que en muchas ocasiones no es conservada de la manera más adecuada.

Estas actividades se complejizan aún más cuando la información deja de producirse en soportes tradicionales para convertirse en transacciones digitales. Documentos, que, a diferencia del soporte en papel, dejan de ser tal y pasan a convertirse en procesos digitales, abarcando una heterogénea información producida en la denominada Era de la Información (Castells, 1996). Por lo cual diferentes autores problematizan el asunto determinando, en algunos casos, la imposibilidad de llevar a cabo una ideal organización del acervo documental digital.

El presente artículo está estructurado en cuatro secciones en las que vamos a describir la manera en la que el documento digital comenzó a ser parte vital al interior de las organizaciones y cómo este debe empezar a ser organizado y conservado como una fuente de alto valor para las compañías, al igual que el documento en soporte en papel. Inicialmente

discutiremos cómo la memoria colectiva es establecida en las organizaciones, generando información y conocimiento de forma permanente. En una segunda parte, estudiaremos la manera en la que el documento en soporte digital y en soporte papel aún conviven y se relacionan al interior de las compañías y la manera en la que se está llevando a cabo esta labor.

En un tercer momento, discutiremos sobre la importancia de la gestión documental. Cómo puede ser aplicada en los documentos digitales ya que sus procesos pueden ser, o no, diferentes. Por último, analizaremos las dinámicas propias de la producción documental digital y la manera en la que se está generando esa “nueva” memoria informacional, la cual hace parte de un pasado, rescatada en el presente y conservada para un futuro. Finalmente, daremos nuestras conclusiones del presente artículo.

MEMORIA COLECTIVA: UN CONCEPTO REVALIDADO EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

¿Olvidar también es un proceso para recordar? Por lo menos, así lo explican algunos teóricos que analizan los procesos relacionados con la memoria. Actualmente, se discute si el olvido es una actividad biológica y por tanto innata del ser humano o, por el contrario, es un proceso que se hace de manera consciente para recordar solo aquello que nos conviene. Al respecto, se publicó un estudio donde se argumentaba que “la memoria funciona por asociación y cuando se trata de recuperar un recuerdo es posible que nuestro cerebro tenga que elegir entre varias memorias relacionadas que compiten entre ellas” (Mediavilla, 2015). Sin embargo, en ese mismo estudio leímos que las personas tenían también la capacidad de saber qué recordar u olvidar al momento de relatar una experiencia vivida. El recuerdo también es un método para olvidar.

Lo escrito anteriormente es interesante para retomar el concepto de memoria colectiva descrito por Maurice Halbwachs (1990). Concepto que continúa vigente en pleno siglo XXI y del cual se urge hoy en día, ya que se está percibiendo que el hombre unidimensional, definido por Marcuse (1971), continúa en su inevitable ascenso y se precisa de aquella memoria apoyada en otros individuos para mantenerla viva en el presente. En este sentido, Halbwachs (1990, p. 34) escribe que “inversamente, puede acontecer que los testimonios de otros sean únicos y exactos, y que ellos corrijan y reorienten nuestros recuerdos, al mismo tiempo que se incorporen a él”.

De la misma manera, este concepto ofrece la posibilidad de analizarse desde diferentes perspectivas sociales, ya que como lo argumenta la autora Myriam Santos (1998, p. 35), el concepto de memoria colectiva fue

desarrollado hace más de 70 años donde Halbwachs afirmó que todo lo que recordamos del pasado hace parte de construcciones colectivas del presente. Uno de sus grandes méritos fue haber escrito sobre memoria colectiva en una época en que la memoria era comprendida primordialmente como un fenómeno individual.

Contextualizando este concepto al ámbito organizacional, podemos establecer que este tipo de memoria es relevante, ya que en las actividades que desarrollan los colaboradores de una empresa de manera personal e individual, se trabaja con la memoria “de cada uno de sus integrantes que se reconocen como tales, y así, construyen las identidades individuales y la colectiva – imprescindibles para el desarrollo de la institución” (Oliveira, 2013, p. 261, traducido por los autores). Dentro de estas identidades, la información juega un papel protagónico, ya que se establece como fuente de memoria cuando se requiere recuperar información con un objetivo específico.

Siguiendo la explicación del autor Pierre Nora (1997), los individuos que crean, gestionan, distribuyen y conservan la información sin importar su soporte están inmersos en los lugares de memoria, “que ayudó por ejemplo, a consolidar la metáfora de una memoria colectiva, así como el concepto de memoria cultural (Kulturelles Gedächtnis) defendido por Jan y Aleida Assman” (Dodebei, 2010, p. 70, traducido por los autores).

Estos lugares de memoria dejaron de ser aquellos lugares organizados o no, donde se concentraba el acervo documental en soporte papel y se están convirtiendo actualmente en artefactos tecnológicos, como por ejemplo: discos duros, internet, intranet, extranet y también las nubes digitales (cloud computing), propias o pagadas a terceros para almacenar el cumulo de datos que se generan hoy en día en una cantidad supremamente mayor, comparada con la documentación analógica, debido principalmente a su “facilidad” para conservar teras y teras¹ de información de forma constante.

Actualmente este acervo informacional, que se establece no solo dentro de los sistemas de gestión de las compañías sino de internet en general, está comenzando a generar verdaderos dolores de cabeza al momento de querer recuperarla de manera exacta y a tiempo. El problema de raíz no radica solo en la actividad informacional que se encuentra en la red, sino en la forma en la que está estructurada actualmente al igual que los métodos o herramientas para recuperarla, los cuales no son los más indicados para hacer esta labor. Por tanto, desde algunos años atrás, la World Wide Web Consortium² (WWW), corporación encargada de administrar la web, liderada por Tim Berners-Lee, está implementando proyectos como la Web Semántica, para establecer un orden en la organización de la información de lo que algunos científicos llaman como la Acumulación Masiva de Datos (Big Data).

DOCUMENTO DIGITAL O DOCUMENTO EN PAPEL: EL NUEVO RETO DE LAS ORGANIZACIONES

A través de la historia, la memoria colectiva se ha desarrollado – y conservado en algunas ocasiones – en diversos soportes. En la antigüedad por ejemplo, la información era inscrita en discos de arcilla, lo cual daba la posibilidad no solo de guardar sino de

1 Tera es la abreviación de *terabyte*, que en este caso representa el valor aproximado de 1024 GB (*gigabytes*), equivalente al valor numérico de 1.099.511.627.776.

2 Disponible: <<http://www.w3.org/>>.

conservar y compartir esa información a través del tiempo. Era un método eficaz tal vez, sin estar consciente realmente de que aquello ayudaba a conservar la memoria de una determinada cultura.

Con el devenir del tiempo, las formas de conservar la información han avanzado de forma vertiginosa hasta el presente. Por lo cual, existe cierta resistencia cuando se cambia de paradigma y se observa una nueva forma de ver y conservar la información como se describe en las siguientes líneas:

En el *Fedro*, de Platón, Sócrates lamenta el desarrollo de la escritura. Temía que, a medida que la gente empezara a confiar y depender de la palabra escrita como sustituto del conocimiento que solía tener en su cabeza, así mismo, en palabras de uno de los personajes del diálogo, “dejarían de ejercitar la memoria y pronto se tornarían olvidadizos”. Y debido a que, por lo tanto, estarían en capacidad de “recibir una buena cantidad de información sin la debida instrucción”, los susodichos “se considerarían muy entendidos siendo en el fondo ignorantes”. Es decir, “serían seres llenos de presunción de sabiduría en vez de seres poseedores de sabiduría auténtica”. Sócrates no estaba equivocado: la nueva tecnología sí tuvo a menudo los efectos que él temía. Pero fue un poco miope: no pudo anticipar las muchas maneras en las que la escritura y la lectura contribuirían a la divulgación de información, a propagar nuevas ideas y a extender el conocimiento humano (si bien no necesariamente la sabiduría) (Carr, 2010).

En nuestros días, existe una discusión parecida a la de la anterior cita, donde se argumenta que las redes sociales están limitando la capacidad de las personas para contextualizar la información que se ofrecen en estas plataformas, ofreciendo solo retazos de información y bombardeando constantemente a los usuarios con noticias que en ciertas ocasiones resultan superfluas.

El autor Walter Benjamin (1987) estableció una discusión similar a comienzos del siglo XX, en la que explicaba que la capacidad de los individuos para relacionarse socialmente dentro de una comunidad había sido alterada y debilitada, debido principalmente a que la información no era transmitida por medio de la oralidad de narradores con la facultad de intercambiar experiencias. En este sentido, el autor relataba que la información

cada mañana nos instruye sobre las novedades del orbe. A pesar de ello somos pobres en historias memorables. Esto se debe a que ya no nos alcanza acontecimiento alguno que no esté cargado de explicaciones. Con otras palabras: casi nada de lo que acontece beneficia a la narración, y casi todo a la información. Es que la mitad del arte de narrar radica precisamente, en referir una historia libre de explicaciones (Benjamin, 1987, p. 203).

Cada cambio de paradigma genera un nuevo problema en la sociedad y, en el campo de la información, los desafíos que surgen día a día son constantes. Debido principalmente a la convivencia entre lo tradicional y lo novedoso: la información en soporte de papel y la infor-

mación en soporte digital, los cuales están en proceso de transición, en el cual el segundo está superando ampliamente en producción al primero. En este sentido, cabría preguntarse si finalmente ¿el documento digital terminará imponiéndose como el único soporte en la llamada era de la información y/o del conocimiento? Y si es así, ¿cuál sería la forma más adecuada de mantener la memoria de esta información digital?

Para dar un acercamiento a estos interrogantes, sería necesario profundizar en cómo se está produciendo y gestionando los documentos digitales en el contexto organizacional y si tiene la misma confiabilidad del soporte analógico. Gracias a las experiencias obtenidas en algunas entidades privadas, por lo menos en lo que respecta a algunos países de América Latina, la documentación digital comenzó a producirse como solución ante los constantes problemas que se estaban presentando con los documentos en soporte físico, principalmente con su conservación y recuperación. Aunque existieron algunas normas y políticas para su conservación, lo cierto es que pocas veces fueron correctamente aplicadas.

Para dar una contextualización del documento digital respecto al de papel, se toma la idea del autor Alejandro Delgado (2011, p. 8), quien explica que en el documento digital interviene un agente en la producción, conservación y gestión. Agente que en el soporte papel era casi inexistente: la tecnología. Para el caso de los procesos de la información, se comprende como los sistemas electrónicos, que complejizan los sistemas de archivo, creando ambigüedades en los documentos originales para garantizar su confiabilidad. Este tipo de procesos están modificando las relaciones entre los documentos en soporte digital y los de soporte en papel, en la forma en que son controlados, recuperados y utilizados.

Los conceptos estudiados en lo que respecta a la documentación están pasando por un proceso de transformación o validación. Esto es perceptible principalmente cuando se habla por ejemplo de gestión documental. La cual parece, ha sido modificada en la actualidad por la gestión informacional como una

sustitución de la lógica instrumental patente en las expresiones “gestión de documentos” y “gestión de información” por la lógica científico-comprensiva de la información, esto es, la información social está implicado en el proceso de gestión de cualquier entidad organizacional, por ello las prácticas/procedimientos informacionales se derivan y articulan con las concepciones y prácticas de los gestores y agentes, con la estructura y cultura organizacionales, por lo que el deber del archivista es en lugar de imponer reglas operativas, debe comprender el sentido de tales prácticas (Silva; Ribeiro, 2000, p. 14, traducido por los autores).

De la cita anterior se puede inferir que la producción del documento digital, en especial al campo organizacional, no solo modificó la manera en la que se generaba la información, la alteró de la misma forma en: 1. su cultura organizacional, modificando igualmente las relaciones de los trabajadores dentro de las empresas; 2. la comunicación con los entes externos como clientes, proveedores, comunidad, entidades de control y vigilancia etc.; y 3. el papel del gobierno para implantar nuevas normas entorno a este tipo de soporte.

La discusión sobre esta transición informacional va de la mano con la transición de un siglo al otro, junto con el progreso tecnológico que este trae consigo. Se puede apreciar en la cita siguiente la forma como las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), impactaron profundamente este proceso:

Se nota que la idea duradera, estática y unidimensional de la documentación (mensajes en soporte papel) comenzó a ser directamente “atacada” a partir de finales del siglo XIX con la telegrafía sin cables, la fotografía, el cine y la radiofonía, pero solo la generalización del microfilme después de la Segunda Guerra Mundial, el nacimiento y la rápida difusión de la televisión y la posterior emergencia de las Tecnologías de la Información, le daría un golpe que nos parece letal. Las nuevas tecnologías y su interacción dinámica con las tecnologías precedentes, trajeron para un primer plano un fenómeno/proceso social tan antiguo como el propio *homo sapiens sapiens* y durante siglos, “ocultado” por la envoltura o “capullo”, esto es, por el soporte material de las palabras y de las imágenes. Se dio, pues, la plena aparición de la información social fácilmente transferible de un soporte para otro y hasta simultáneamente circulable en todos ellos (Silva; Ribeiro, 2000, p. 11, traducido por los autores).

Es importante resaltar igualmente que las ventajas que ofrecía en un comienzo la información digital están empezando a ser objeto de críticas, principalmente por su incerteza de conservación a largo plazo, especialmente por: 1. su dificultad de interoperabilidad entre los sistemas; 2. por la poca confianza que suscita la información en plataformas digitales, debido a la posible alteración que puede ocurrir en cualquier momento de forma mal intencionada; 3. por la facilidad con la que se puede perder la información con solo un clic; y, 4. porque el individuo ya no aparece como el principal mediador de la información, ahora la máquina media entre el documento y el usuario.

El desafío que se está afrontando y que debe ser constante hacia el futuro es la continua preparación de los profesionales de archivística y de ciencias de la información para incorporar herramientas conceptuales y prácticas, con el objetivo de conservar adecuadamente no solo los documentos físicos (los cuales seguramente van a dejar de producirse), sino los documentos digitales. Como describimos en las anteriores líneas, su organización, conservación y recuperación es más compleja de lo que se piensa.

GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL ORGANIZACIONAL

Las normas, leyes, políticas, comunicados, circulares, investigaciones en el campo archivístico, entre otras fuentes de ayuda para la organización documental, han servido notablemente para que los archivos de las empresas hayan empezado a estructurar su información de una manera adecuada. Sin embargo, aún falta mucho por hacer, ya que algunas organizaciones han adoptado este tipo de reglamentaciones de manera superficial. Se toman no como un mecanismo que pueda dar importantes ventajas y rentabilidades a corto plazo,

sino como una imposición que se da por parte de entidades públicas y privadas para auditar y controlar la información que se gestionan durante las actividades ocupacionales.

Es comprensible que las empresas, específicamente sus empleados, no apliquen estas normas de una manera adecuada. En la mayoría de las veces son contratados para actividades específicas donde no se establecen en sus descripciones de cargo la responsabilidad para llevar a cabo la gestión documental. Muchas veces también, no se capacita a los funcionarios en temas de organización documental para que ellos lo realicen durante sus procesos laborales. Por tanto, muchas veces se deja a elección personal y subjetiva la estructuración de la heterogénea información que es producida.

Los problemas se incrementan cuando se debe recuperar esa información. Toda la estructura organizacional en algún momento debe responder ante las diversas solicitudes por parte de una entidad externa o de una persona natural que precise de determinada información. Los ejemplos son variados: los departamentos de recursos humanos deben dar respuesta ante la solicitud de documentos relacionados con sus empleados, o por parte de los ministerios del trabajo; los departamentos de contabilidad, cuando son solicitados por un control interno o externo, o cuando hay una actividad contable diferenciada; las áreas de impuestos, cuando deben declarar los activos y pasivos de la empresa o deben pagar sus periódicos impuestos; las gerencias generales, cuando deben hacer un rendimiento de sus cuentas ante la entidades gubernamentales, ante sus propios empleados o incluso, ante la comunidad en ciertos casos.

La información, a pesar de ser un activo valioso, en muchas ocasiones es valorada cuando la misma sirve para dar cuenta de sus procesos o labores diarias. Lo anterior es soportado en un informe realizado en el año 2014 a empresas norteamericanas y europeas, donde el resultado no fue del todo alentador:

Sin embargo, en un panorama de la información caracterizado por un crecimiento del volumen, un incremento de la velocidad y un aumento de la variedad, gestionar bien la información supone un reto significativo y complejo para las empresas de todo el mundo, independientemente del tamaño o del sector. Teniendo en cuenta esta complejidad, no resulta sorprendente que las amenazas para la información estén aumentando. Y aquí es donde está el dilema: las empresas esperan obtener una ventaja competitiva con la explotación de su información, pero deben protegerla de las amenazas internas y externas. La información debe guardarse y protegerse para satisfacer los requisitos normativos y garantizar la ventaja competitiva, pero también debe liberarse para promover la innovación, mejorar la eficiencia de la cadena de suministro, entrar en nuevos mercados y atraer a nuevos clientes.

Nuestro reciente estudio, encargado por *Iron Mountain*, presenta el primer índice de madurez del riesgo basado en entrevistas realizadas a 1.800 directivos de empresas de Europa y Norteamérica. Con solo 58,8 sobre una puntuación máxima posible de 100, el resultado del índice combinado resulta bastante decepcionante a primera vista (*Iron Mountain*, 2014).

Contrario a lo que se pensaba, las oportunidades de mejora no solo se observan en empresas de América Latina. Compañías de países potencia también adolecen de procesos en temas de organización documental que puedan responder ante los embates de la sociedad de la información.

Es en este sentido que se establecen los procesos de la gestión documental, la cual ha desarrollado nuevos mecanismos que puedan abarcar los fenómenos de la reciente documentación digital en el dominio empresarial. Para que esos documentos digitales puedan ser tratados dentro del campo archivístico, deben ser:

- Auténticos, es decir, se puede demostrar que son lo que pretenden ser;
- Completos, es decir, no se ha añadido a, ni se ha quitado del documento original;
- Accesibles y comprensibles, es decir, existe alguna tecnología que permite reproducir el documento original, y que su contenido siga teniendo sentido para quien acceda a él;
- Procesables, es decir, se puede procesar el documento digital, aun cuando no está disponible el software original; y
- Potencialmente reutilizables, es decir, el usuario puede extraer información del documento digital, o se puede interactuar con este haciendo uso de un sistema actualizado (Delgado, 2011, p. 14-15).

Los atributos descritos anteriormente deben estar inmersos dentro de diferentes contextos para que sean entendibles y articulables. Los contextos se definen desde un ámbito global y terminan en un aspecto particular para que los mismos sean justificables. De esta manera se puede decir que estos están definidos como: jurídico-administrativo, de procedencia, procedimental, documental, y tecnológico; con lo cual se observa desde ya la diferencia con la gestión documental tradicional, principalmente con los conceptos de ciclo de vida de los documentos, su naturaleza orgánica, la jerarquía y sus descripciones, y los respetos de los principios de procedencia y orden original (Delgado, 2011, p. 18). Este cambio conceptual complejiza aún más la labor archivística de los profesionales, ya que deben aplicar dos tratamientos diferenciados en los entornos físicos y los digitales.

La producción de los documentos digitales ha modificado el orden establecido de las empresas, comprometiendo cada vez más a los gestores de estas, a revisar sus políticas para que haya:

- facilitación de la gestión de los documentos para saber qué rol debe asumir el archivo;
- valoración para determinar qué criterios seguir;
- adquisición, para adoptar las estrategias más adecuadas en cada circunstancia;
- descripción, para emplear los formatos que mejor se adaptan a la documentación y a las necesidades del archivo;
- preservación, para implantar las estrategias que mantengan mejor la integridad física e intelectual de los documentos en el tiempo; y
- difusión, el acceso y la recuperación, para adoptar las estrategias que darán mejor esos servicios (Marcos, 1999).

Los conceptos aplicados en la gestión documental de los documentos en soporte papel pueden ser, en algunas ocasiones, emulados para la organización de los documentos digitales. La información digital también posee un ciclo de vida determinado antes de su disposición final. Bien sea para su conservación como memoria de la compañía o su destrucción después de cumplir sus valores primarios y/o secundarios. Si la información cumple con atributos especiales que dan cuenta de la memoria y de la cultura organizacional de la empresa, se debe contar con herramientas tecnológicas que puedan conservar permanentemente esa información.

Los sistemas tecnológicos tienen un tiempo de caducidad muy corto a diferencia de los soportes en papel. Sin embargo, se debe tener en cuenta que no toda la información va a ser conservada por un tiempo indefinido; las empresas deben establecer herramientas tan eficientes como por ejemplo las tablas de retención documental, los planos de clasificación documental, los inventarios documentales, entre otros, para que den cuenta de la vida del documento tanto en soporte digital como físico. El concepto por ejemplo, de la interoperabilidad semántica, es una interesante propuesta, ya que brinda la posibilidad de migrar la información de un sistema a otro, en caso de que sea requerida. Por tanto el archivista debe asumir esos nuevos desafíos que genera la información digital en el presente para que la misma sea conservada de manera integral.

MEMORIA ORGANIZACIONAL BASADA EN LOS DOCUMENTOS DIGITALES: ¿SE PIERDE O SE GANA?

Como subrayamos al inicio del presente trabajo, la memoria organizacional es una actividad que se genera de forma individual para luego convertirse en una memoria colectiva. Necesita ser apoyada por la totalidad de actores que se encuentran dentro de una organización para que obtenga una identidad cultural, independientemente de su tiempo de constitución empresarial. De esta manera, los documentos se erigen como la fuente principal para que esta memoria sea destacada no solo en el ámbito empresarial sino por fuera de ella.

Por tanto, con el objetivo de que esta memoria sea recuperada y usada de forma eficaz, es preciso que los procesos de gestión documental sean aplicados de manera recomendable sin importar el soporte en el que se encuentre la información. La memoria organizacional va a contribuir en la gestión del conocimiento, permitiendo asimilar las contingencias que probablemente se van a presentar en las dinámicas empresariales:

la práctica de gestión que tiene como base la preservación y protección de la memoria es relevante para los procesos de toma de decisiones, sobre todo por contribuir con diversas áreas. Una memoria institucional efectiva necesita tener su acceso disponible para los demás colaboradores de una empresa, garantizando su protección y preservación futuras. Esa preocupación con la preservación de la memoria ya venía siendo alertada por Atkinson a finales de los años 1990: ...No es simplemente ayudar al futuro a comprender el pasado, es también proporcionar al futuro la capacidad de comprenderse –ofrecer una

base de conocimiento sobre el cual el futuro pueda construir y con el cual pueda compararse y así, identificarse y definirse. Orwell tenía razón: aquel que controla el pasado controla el futuro. En este sentido, seremos nosotros que, ciertamente, controlaremos el futuro, porque el futuro solamente será capaz de comprender e identificar, con base en aquello que le ofrecemos a él (Oliveira, 2013, p. 261, traducido por los autores).

La cita anterior es interesante porque analiza la función de la memoria organizativa como una importante fuente para el futuro empresarial. Su contribución se enfoca igualmente en rescatar aquella memoria corporativa como una base de conocimiento en el presente para controlar o asimilar el futuro, una idea igualmente compartida por el autor Armando Silva (2006), cuando habla de la relación de la memoria empresarial para el éxito operacional de la empresa:

A través de una fórmula simple – p(asado) + p(resente) + f(futuro) = e(mpresa) f(uerte), o sea, p+p+f=ef – diseñamos como estrategia inaplazable una gestión de información que adicione en permanencia tres variables elementales – recolección prospectiva de información válida en el futuro, circulación eficiente del flujo informacional actual y recuperación ágil y exhaustiva de la información antigua – de modo a contribuir para una empresa fuerte, sólida y bien adaptada a los desafíos permanentes (Silva, 2006, p. 12, traducido por los autores).

Observamos en la inclusión del concepto información como una base para la conservación de la memoria. Complementando las ideas ofrecidas por los dos autores Silva (2006) y Oliveira (2013), en la generación de conocimiento organizacional se observa un ciclo definido como: una serie de datos que pueden ser recolectados para darles sentido y convertirlos en información, información recolectada, analizada, dotada de sentido y compartida para que genere conocimiento, conocimiento como fuente vital de memoria corporativa, y memoria como fuente de datos. En este último punto el ciclo comienza de cero.

Los autores Héctor Andrés Melgar, Fabiano Duarte y Roberto Carlos dos Santos (2011, p. 7) explican que, para el caso de la información digital en las organizaciones, la memoria organizacional se encuentra en aquellos repositorios que deben nacer de la integración de los diferentes legados, enriquecidos por las nuevas informaciones y metadatos, que permitan la recuperación de conocimientos útiles y/o documentos en una situación determinada. Estos repositorios están caracterizados por la heterogeneidad de conocimiento (proyectos, competencias, procesos) y sus formas de representación (textos, hipertexto, correos electrónicos, entre otros).

Sin embargo, las críticas siguen aumentando en este ámbito ya que hay una conducta desmesurada en dejar que los seres humanos estén al servicio de la tecnología y no la tecnología como una herramienta al servicio del ser humano. Los dispositivos tecnológicos se convirtieron en una extensión (prótesis) del cuerpo humano, donde con dificultad nos podemos desligar:

Este estudio se justifica, pues una vez que convivimos con realidades complejas, pero que tienden a la simplificación o a la banalización, en el enmarañado de signos que caracterizan nuestra época. Si por un lado es posible observar, sin grandes dificultades, la avalancha informacional que nos arrasa y deja marcas indelebles en nuestro cotidiano, por otro lado, no es difícil también la percepción de las dificultades que destruyen nuestros procesos de construcción de significados, por faltas de referenciales que permitan dar sentido a las informaciones. Así, si vivimos en un momento privilegiado desde el punto de vista de posibilidades de acceso a la información, vivimos grandes dificultades para su apropiación y significado (Paiva, 2014, p. 4997, traducido por los autores).

Lo anterior, es una discusión dada cada vez que hay un cambio de relevancia en el campo de la información, y hoy más que nunca, estamos en ese punto de inflexión donde se hace necesario la emergencia referencial que ayude a establecer los mecanismos para la conservación de la memoria.

Por el momento, podemos argumentar que los documentos digitales en las empresas pueden dar cuenta de la memoria colectiva que se precisa. Los mecanismos jurídicos, administrativos, legales, entre otros, pueden ayudar a soportar la confiabilidad del documento digital y se están aunando importantes esfuerzos para conseguir que la información se desenvuelva como la de mayor importancia en el campo organizacional.

CONCLUSIONES

En este trabajo analizamos la forma en la que la memoria empresarial hace parte fundamental para generar identidad y sentido de pertenencia dentro de las organizaciones. Para que la misma sea conservada es necesario que cuente con la debida organización de la información sin importar el soporte en la que se encuentre.

Lo que podemos analizar actualmente es la convivencia permanente por estos tiempos entre la información digital y física, ya que se está pasando por un momento en el que una está consolidándose y la otra está en su proceso final de producción. Así, la labor del profesional va a ser muy importante para apoyar los procesos documentales que van a cambiar el pensamiento y la forma de actuar en la cultura organizacional del siglo XXI.

Las informaciones de las entidades tanto privadas como públicas hacen parte de la construcción de memoria de cualquier nación. Necesitamos estudios teóricos y aplicados que puedan ofrecer metodologías de análisis para crear la mejor forma de conservar la memoria de las diversas instituciones. Sobre todo, en estos nuevos soportes que pueden ser eliminados fácilmente. Esta memoria social que necesitamos construir para el futuro necesita de estudios de los profesionales en bibliotecología, archivística, museología, entre otros profesionales, para garantizar su conservación y preservación. Una urgencia marcada incluso por la Unesco en sus diversas directrices.

Referencias

BENJAMIN, Walter. *Obras escolhidas. Magia e técnica. Arte e política* (3ra ed.). São Paulo: Brasiliense, 1987.

CARR, Nicholas. ¿Será que Google nos está volviendo estoopidos? *Revista Arcadia*, 15, 2010. Disponible: <<http://www.revistaarcadia.com/periodismo-cultural-revista-arcadia/articulo/sera-google-esta-volviendo-estoopidos/21228>>.

CASTELLS, Manuel. *La era de la información: economía, sociedad y cultura. La sociedad red. v. 1*. México: Alianza Editorial, 1996.

DELGADO, Alejandro. *El documento electrónico en la sociedad de la información*. México, DF: Archivo General de la Nación, 2011. Disponible: <<http://www.himfg.edu.mx/descargas/documentos/planeacion/Documentoelectronico.pdf>>.

DODEBEI, Vera. Memória e informação: interações no campo da pesquisa. In: MURGIA, Eduardo Ismael (org.) *Memória: um lugar de diálogo para arquivos, bibliotecas e museus*. São Paulo: Compacta, 2010.

FRANÇA, Henrique; GALYNDO, Marcos. O lapso da memória: um estudo sobre a preservação digital e o acesso a uma hemeroteca jornalística. *XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação-ENANCIB (GT10)*. Rio de Janeiro, 2010. Disponible: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xienancib/paper/viewFile/3622/2746>>.

HALBWACHS, Maurice. *A memória coletiva*. 2 ed. Traducido por L. L. Shaffter. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990.

IBÁÑEZ, Oscar; RINCÓN, Erick. El acto administrativo electrónico y las nuevas tecnologías de la información. *Revista Civilizar*, n. 7, U. S. Arboleda, Ed., p. 1-36, 2004. Disponible: <http://www.usergioarboleda.edu.co/civilizar/Acto_Administrativo_Electronico_Nuevas_Tecnologias_Informacion_opiniones.htm>.

MARCOS, Mari Carmen. Los archivos en la era digital. *El Profesional de la Información*. 1999. Disponible: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1999/junio/los_archivos_en_la_era_digital.html>.

MARCURSE, Herbert. *A ideologia da sociedade industrial. O homem unidimensional*. Rio de Janeiro: Zahar editores, 1971.

MAYER-SCHÖNBERGER, Viktor. *Delete: the virtue of forgetting in the digital age*. United Kingdom: Princeton University Press, 2009.

PIMENTA, Ricardo Medeiros. O dilema entre a recuperação e o apagamento da informação na era digital: perspectivas em construção. *XV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação-ENANCIB (GT10)*, p. 4776-4793. 2014. Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da (Ancib) e organizado pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI-ECI/UFMG). Disponible: <<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt10>>.

MEDIAVILLA, Daniel. Olvidar es necesario para guardar los recuerdos relevantes. *El País*, 2015. Disponible: <http://elpais.com/elpais/2015/03/17/ciencia/1426594318_686244.html>.

MELGAR-SASIETA, Héctor; BEPLER, Fabiano; PACHECO, Roberto. A Memória organizacional no contexto da engenharia do conhecimento. *DataGramaZero. Revista de Informação*, 12(3), 2011. p. 1-18. Disponible: <http://www.dgz.org.br/ago11/Art_06.htm>.

NORA, Pierre. *Entre memória e história. A problemática dos lugares*. São Paulo: Proj. História, 1993.

OLIVEIRA, Simone Rosa de. Memória institucional: um lugar de (re) construção de uma memória coletiva? In: SOUTO, Leonardo *Gestão da informação e do conhecimento: práticas e reflexões*. Rio de Janeiro: Interciência, 2013. p. 312.

PAIVA, Simone. Informação e memória e a construção de sentidos na contemporaneidade. XV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação-ENANCIB (GT10). Organizado pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI-ECI/UFMG). Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Ancib), 2014. Disponível: <<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt10>>.

REID, Claire; TROMBLEY, Sue; TOON, Christian. *Más allá de las buenas intenciones*. Una introducción al índice de madurez del riesgo de la información. 2014. Disponível: <<http://www.ironmountain.es/Knowledge-Center/Reference-Library/View-by-Document-Type/Infographics/I/Iron-Mountain-and-PWC-Information-Risk-Maturity-Index.aspx>>.

RIBEIRO, Fernanda; SILVA, Armando Malheiro da. *Das "ciências" documentais à "ciência" da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Lisboa: Edições Afrontamento, 2002.

SANTOS, Myrian Sepúlveda dos. Sobre as autonomias das novas identidades coletivas: alguns problemas teóricos. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 13(38), 1998. p. 1-16. Disponível: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-69091998000300010&script=sci_arttext>.

SILVA, Simone da; NOVY, Gabriel; CARDOSO, Ana Maria. Memória institucional e recursos digitais. *XV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação-ENANCIB (GT10)*. Organizado pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI-ECI/UFMG). Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (Ancib), 2014. p. 4.959-4.970. Disponível: <<http://enancib2014.eci.ufmg.br/documentos/anais/anais-gt10>>.

SILVA, Armando Malheiro da. O futuro das empresas com memória. Um modelo sistêmico e interativo para toda a informação empresarial. *Arqueologia Industrial*, 2 (1-2), 2006, p. 9-14. Disponível: <http://sigarra.up.pt/flup/pt/publs_pesquisa.FormView?P_ID=64578>.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. A avaliação em arquivística. Reformulação teórico-prática de uma operação metodológica. *Páginas A&B* (2), 2000, p. 57-113. Disponível: <<http://revistas.ua.pt/index.php/paginasab/issue/view/111>>.

SILVEIRA, Rosa Maria Godoy. Movimentos Sociais, Memória e História. *Universidade e Sociedade*, Brasília, ANDES-SN, p. 185-193, 2008.

VAN DIJCK, José. *Mediated memories in the digital age*. California: Stanford University Press Stanford, 2007.

Recebido em 22/3/2018

Aprovado em 31/10/2018