

Memoria Organizacional Digital

Originalmente publicado en Transferencia, año 19, No. 73, enero 2006, pp 27-28

Gabriel Valerio

El siguiente artículo es un resumen del capítulo "Memoria Organizacional Digital", escrito por el autor dentro del libro Conocimiento para el Desarrollo, editado por Alazne Mujika e impreso por la Universidad de Deusto, San Sebastián, España (2005).

Síntesis

Es tal la importancia de la información digital que se puede hablar de la existencia de una Memoria Organizacional Digital y cuando las empresas no tienen acceso a ella, no es raro que su operación se colapse

Introducción

La capacidad de recordar sucesos pasados ha acompañado a la humanidad desde sus más lejanos orígenes. Esta capacidad le ha facilitado el aprendizaje y con ello la adaptación a nuevas circunstancias. Al igual que las personas, las organizaciones tienen la habilidad de preservar y recuperar información del pasado para tomar decisiones y resolver problemas presentes. A esta habilidad se le llama *memoria organizacional* (MO). En la actualidad, debido a los avances de las tecnologías de información y comunicaciones, gran parte de esta información contenida en las empresas es de tipo digital. Por esta razón bien se podría hablar de la existencia de una *memoria organizacional digital* (MOD).

Memoria Orgánica

Recordar es la razón de ser de la memoria. Según la psicología cognitiva, para que la memoria pueda recordar tiene que cubrir los tres procesos básicos: codificación, almacenamiento y recuperación. Para Todorov (2000) la memoria es forzosamente una selección. Por lo tanto, se presentan la selección, la codificación, el almacenamiento y la recuperación como los procesos principales de la memoria.

Memoria Organizacional

Según Borghoff y Pareschi (1998), una MO es una representación explícita y persistente de la información de una organización, y su principal función es mejorar la competitividad de la misma. En la MO se conserva toda la información que agregue valor a la empresa y está formada por el conjunto de repositorios de información con que ésta cuenta. Existen básicamente dos tipos de repositorios:

- a. Repositorios orgánicos: Incluyen las memorias individuales de cada uno de los miembros de una organización y la memoria colectiva que se puede representar en la cultura organizacional.

- b. Repositorios construidos: Incluyen una serie de repositorios que han sido diseñados y mantenidos para facilitar la MO; aquí se incluyen bases de datos digitales, archivos de documentos y medios electrónicos.

Memoria Organizacional Digital

Podemos entender por *memoria organizacional digital* (MOD) a la destreza de la organización que le permite recordar sucesos o información del pasado, basada en repositorios digitales. Es tanta la importancia que tienen los repositorios digitales hoy en día, que cuando las empresas no tienen acceso a sus servidores sufren una especie de parálisis y su operación se colapsa.

Procesos de la Memoria Organizacional Digital

Selección: Este proceso se realiza en función de la pregunta: "¿Qué información valiosa me conviene almacenar de manera digital?" No se espera que todo el conocimiento que requiere una empresa para su operación esté digitalizado, habrá situaciones en las que no sea la forma más conveniente de administrarlo.

Codificación: Se debe transformar la información de tal forma que al momento de ser recuperada facilite su interpretación. El formato con el que se representa la información de forma digital es muy importante, ya que facilitará la recuperación de la información almacenada.

Almacenamiento: El tema más importante en el proceso de almacenamiento es la clasificación que tendrá la información contenida en los distintos repositorios. Por la forma en que se relaciona la información contenida en un repositorio digital existen básicamente dos tipos de información, la estructurada y la no estructurada. La información estructurada es aquella que se encuentra almacenada en las bases de datos. La información no estructurada es aquella que se encuentra en los tradicionales archivos de oficina (.doc, .ppt, .xls, .pdf).

Recuperación: En el caso de la información estructurada se accede a través de los típicos sistemas de información que explotan bases de datos, tales como los sistemas corporativos, sistemas de cadena suministro, sistemas de relación con el cliente, etc. Por otro lado, para el acceso a la información no estructurada se utilizan herramientas como procesadores de palabras, hojas de cálculo y manejadores de correo, entre otros.

Lecciones aprendidas sobre la Memoria Organizacional Digital

Una MOD puede fallar por muchas razones. Si la información no fue seleccionada, no fue codificada correctamente o no se almacenó en el lugar adecuado, la recuperación de información de la MOD fallará. Además de esto, siempre existe la posibilidad de que la MOD sea dañada física o lógicamente a través de virus informáticos o sabotajes cibernéticos. En la práctica, muchas veces, cuando se requiere información digital para tomar alguna decisión, simplemente no es posible recordarla. A continuación, se presentan algunas de las lecciones aprendidas en este sentido.

Sobre el proceso de Selección:

- Tener criterios claros que permitan guiar la selección de información puede evitar que una MOD recuerde información inútil y olvide información útil.
- No siempre la digitalización es la mejor opción, en ocasiones papel y lápiz pueden ser suficiente.
- No se puede olvidar que la información contenida en los repositorios digitales tiene un ciclo de vida.

Sobre el proceso de Codificación:

- En la medida que el código sea de dominio común en la empresa, se podrá aprovechar mejor la información digital.
- Generar formatos institucionales para ciertos tipos de documentos digitales puede ser de mucha utilidad al momento de recuperar la información.
- Establecer políticas institucionales sobre la tipografía y uso de colores puede facilitar la lectura de documentos.
- Utilizar formas innovadoras para codificar el conocimiento (p.e. mapas, historias) puede resultar en algunas empresas y para ciertas circunstancias.

Sobre el proceso de Almacenamiento:

- Aún con las ventajas de la información estructurada, no siempre este tipo de repositorios es la mejor opción.
- Una taxonomía de documentos requiere un mantenimiento periódico.
- Una buena taxonomía debe ser simple, fácil de recordar y de utilizar.

Sobre el proceso de Recuperación:

- En la navegación para recuperar la información es importante mantener un balance entre amplitud y profundidad de la estructura.
- Al momento de diseñar una clasificación de despliegue, es muy importante involucrar a todos los grupos de usuarios.
- Es importante identificar grupos de usuarios distintos y generar navegaciones específicas para cada grupo.
- Tener una sola puerta de entrada (portal) a todos los repositorios, puede facilitar la recuperación de la información digital.

Agradecimientos

Agradezco la valiosa participación de Héctor J. García y Sergio A. Rico, estudiantes de la clase *Tecnologías de Información para Administración de Conocimiento*, en la investigación sobre este tema.

Referencias

- Borghoff, U. & Pareschi, R. (1998). *Information Technology for Knowledge Management*, Editorial Springer, pgs. 17-34.
- Todorov, T. (2000). *Los abusos de la memoria*, Ediciones Paidós Ibérica.

Gabriel Valerio Ureña es profesor investigador del Centro de Sistemas de Conocimiento del Campus Monterrey. Obtuvo el grado de Maestro en Administración de Tecnologías de Información con especialidad en Administración de Conocimiento del Tecnológico de Monterrey, Campus Monterrey en 2001. Correo electrónico: gvalerio@itesm.mx