

Comunicación y archivos: un binomio indispensable para la preservación de la memoria histórica

Communication and archive: an indispensable pairing for the preservation of historical memory

Marilín Isis Molina López

Universidad de La Habana
mariliface@gmail.com

Yorlis Delgado López

Colegio Universitario San Gerónimo de La Habana
yorlis.delgado82@gmail.com

Maritza López Milanés

Universidad de Las Tunas
chenzo1956@gmail.com

Resumen

Las ciencias de la comunicación refuerzan y coadyuvan al cumplimiento de la función social de los archivos. La gestión, planificación y adecuado uso de sus herramientas propicia la valoración de estas entidades y de su mayor recurso: el patrimonio documental. El objetivo del presente artículo es analizar los elementos doctrinales que sustentan la gestión de la comunicación en instituciones de archivo, a fin de cumplir estas con su función social desde la difusión archivística y para la preservación de la memoria histórica; sobre la base de criterios doctrinales desde las ciencias de la comunicación y su aplicación práctica en las instituciones de archivo, con una mirada interdisciplinar. Para lograr este fin se tuvo en cuenta el paradigma del conocimiento interaccionista, con un enfoque comunicativo desde una perspectiva holística. Se emplearon métodos y técnicas como histórico-lógico, inductivo-deductivo, análisis-síntesis, sistémico-estructural, la revisión bibliográfica, el análisis documental, el meta-análisis, la entrevista, las encuestas y la observación que permitieron sistematizar los criterios científicos y su aplicabilidad.

Palabras clave: memoria histórica; ciencias de la comunicación; archivos; difusión archivística.



**Culturas. Revista de
Gestión Cultural**

Vol. 10, Nº 1, 2023
pp. 1-17
EISSN: 2386-7515

Recibido:27/02/2023
Aceptado:10/06/2023

Abstract

The communication sciences reinforce and contribute to the fulfillment of the social function of the archives. The management, planning and adequate use of its tools promotes the valuation of these entities and their greatest resource: documentary heritage. The objective of this article is to analyze doctrinal criteria of communication sciences and their practical application in archive institutions, with an interdisciplinary perspective. To achieve this end, the paradigm of interactionist knowledge was taken into account, with a communicative approach from a holistic perspective. Methods and techniques such as historical-logical, inductive-deductive, analysis-synthesis, systemic-structural, bibliographic review, documentary analysis, meta-analysis, interviews, surveys and observation were used, which allowed to systematize the scientific criteria and its applicability.

Keywords: historical memory; communication Sciences; files; archival dissemination.

Introducción:

La comunicación institucional constituye una herramienta de gestión importante para la administración de los archivos. Su planificación y uso efectivo propician el flujo de información interna y un clima laboral favorable, caracterizado por el sentido de pertenencia y el compromiso que todo liderazgo espera lograr entre los colaboradores. Además, hace posible que los usuarios conozcan más sobre la institución, sus fondos documentales, los derechos y deberes que implica acceder a estas instituciones; se identifiquen con su misión, su visión y le otorguen el valor que realmente poseen para la sociedad, su historia e identidad.

En este sentido, se hace necesario analizar los elementos doctrinales que sustentan la gestión de comunicación en las instituciones de archivo, a fin de cumplir estas con su función social desde la difusión archivística y para la preservación de la memoria histórica; sobre la base de criterios doctrinales desde las ciencias de la comunicación y su aplicación práctica en las instituciones de archivo, con una mirada interdisciplinar. Para lograr este fin se tuvo en cuenta el paradigma del conocimiento interaccionista, con un enfoque comunicativo desde una perspectiva holística. Se basa, además, en investigaciones realizadas para la producción (estrategias y campañas de comunicación en instituciones de archivo), cuyo componente epistemológico está dado por el análisis conceptual de las variables *comunicación institucional*, *instituciones de archivo*, *difusión archivística* y *memoria histórica*. Se emplearon métodos y técnicas como histórico-lógico, inductivo-deductivo, análisis-síntesis, sistémico-estructural, la revisión bibliográfica, el análisis documental, el meta-análisis, la entrevista, las encuestas y la observación que permitieron sistematizar los criterios científicos y su aplicabilidad.

1. Las instituciones de archivo y su función social

Al mundo de los archivos se asocian tres funciones principales: la administrativa (reforzada por leyes y reglamentos que protegen determinados derechos de los ciudadanos), la cultural (relacionada especialmente con la investigación histórica) y la social, esta última es la más recientemente identificada y tiene que ver con el acercamiento y la difusión de los archivos a la sociedad, según apunta (Daban i Massana 2022).

Se refiere, además, a que las dos primeras

...muestran una actitud pasiva del servicio de archivo porque, normalmente, es el ciudadano el que decide acercarse a nuestras instalaciones.

Pero, últimamente, se está desvelando en los archivos una nueva función, la función social, que nos permite mejorar diferentes aspectos de nuestro contexto social a partir del trabajo que se puede realizar sobre los fondos documentales que afectan las identidades y sensibilidades de diferentes colectivos. A través de la función social nos acercamos a la ciudadanía y mostramos una actitud mucho más activa del servicio de archivo, porque necesitamos al ciudadano y lo interpelamos para poder con él. (Daban i Massana 2022: 59)

Ese acercamiento al público de interés por parte de los archivos se genera en la propia institución, a través del diseño e implementación de acciones comunicacionales debidamente coordinadas, con objetivos bien marcados y medios idóneos según la naturaleza de cada una de las actividades concebidas y de cada tipo de público caracterizado.

En este proceso las comunidades se acercan a los archivos, conocen sus servicios y hacen mejor uso de sus fondos, rompiendo estereotipos de que son centros elitistas, excluyentes o edificios vetustos y polvorientos, desprovistos de todo interés o atracción. Estos logros redundan finalmente, en la participación de la sociedad en la preservación de la memoria histórica de una localidad, región o país. Para lograr esa implicación urge cambiar la imagen de los archivos que aún persiste en el imaginario colectivo. Sobre este particular, alerta el destacado académico Ramón Alberch i Fugueras cuando afirma que es necesario una estrategia de comunicación, es necesario promover la imagen, una imagen determinada en positivo (Alberch 2004).

Este autor afirma que tenemos muchas imágenes para decir qué es un archivo, *desde alegar que somos un centro de información y casa*

de la memoria, que somos instrumentos de la memoria histórica, sede del conocimiento, encontraríamos mil elementos, mil imágenes, mil slogans que nos tendrían que ayudar un poco a que el ciudadano percibiera de otra manera nuestra labor y poco a poco fuéramos borrando esta imagen distorsionada que se ha ido un poco asumiendo con el tiempo... (Alberch 2004: 3).

Las instituciones de archivo son las que custodian, organizan y conservan los documentos (Mena 2008). En los archivos se *identifican, valoran y describen* los fondos documentales, para que puedan acceder a estos diversos tipos de usuarios y así obtener el conocimiento que entrañan estas fuentes primarias del conocimiento. Ello es posible gracias a la actividad de *difusión archivística*, que según apunta (Martínez 2007) constituye uno de los tres pilares de la gestión del patrimonio, por lo que su definición merece una revisión a la luz de nuevas disciplinas y estrategias de comunicación incorporadas en los últimos años.

Este pilar en específico, *debe de entenderse como la acción de promover y generalizar la utilización de los fondos documentales, y por otra parte hacer partícipe a la sociedad... Por consiguiente, la Difusión constituye una de las funciones archivísticas que facilita el acercamiento entre el archivo y sus usuarios* (Madrigal 2021:8).

En este sentido, la difusión archivística se manifiesta en todas aquellas actividades que les permitirán a los centros archivísticos una mayor y mejor proyección interna y externa de su función, de su importancia y del papel que juegan dentro del proceso productivo del país. Esto permitirá una considerable visibilidad de los archivos, de los archiveros y de la Archivística como ciencia y su rol en la sociedad (Jaén 2006).

Las acciones que se realizan para divulgar los fondos documentales tienen un origen comunicacional, que se evidencia desde que son concebidos sus objetivos y estructura. Entonces la planificación y gestión de estas actividades deberán formar parte de la estrategia de comunicación de la entidad.

2. Comunicación institucional. Sus particularidades en el caso de los archivos

Sobre la base del criterio de varios autores, se puede afirmar que la comunicación institucional está compuesta por un flujo de mensajes como producto de interacciones internas y externas y crea una base para las buenas relaciones con los públicos objetivo, al ofrecer un mejor funcionamiento de la organización y el fortalecimiento de su identidad (Goldhaber 2000; Trelles 2004 y Jackson, Blauw [cit en Trelles] 2005).

En este sentido, *la comunicación institucional es un componente de gestión organizacional vital para promover una cultura de integración interna, el sentido de pertenencia, el clima laboral favorable a que todos aspiran, la fidelización de los trabajadores y una participación más activa de los componentes individuales en los diferentes procesos. Asimismo, posibilita el reconocimiento y prestigio de la organización en su entorno, en tanto le viabiliza el cumplimiento de su misión y visión, al tiempo que proyecta sus rasgos identitarios y permite el posicionamiento de la entidad en sus públicos objetivo, asevera* (Molina 2014: 33 y 34).

Por tanto, en el contexto de los archivos se puede hablar de la comunicación institucional como el proceso de intercambio de mensajes que se realiza en el interior del archivo y entre los miembros de este con los públicos externos, para lo cual requiere de diferentes medios y soportes. Su gestión está destinada a viabilizar el logro de los objetivos de la entidad y generar una imagen favorable que le permita, junto a sus públicos, contribuir a la preservación de la memoria histórica y su difusión.



Fi. 1. Representación de la institución y los públicos con los que interactúa. Fuente: Elaboración propia.

La comunicación en los archivos constituye una especie de puente entre la institución y los diferentes públicos. Por eso es una herramienta de gran valía para todos los directores y trabajadores de estas entidades, pues su aplicación ayuda al desarrollo de los procesos, a la solución de problemas, al entendimiento entre los miembros del colectivo laboral y al acercamiento de usuarios y clientes. Cuando se logran procesos comunicativos efectivos, los archivos dejan de ser desconocidos, subestimados y se descubren en lo que son, valiosos centros de información para uso de la administración, la ciencia y la sociedad (Molina, Rodríguez y López 2021).

2.1. Comunicación interna en los archivos

La comunicación intra- institucional es el sistema de comunicación que establece el enlace entre los componentes individuales o públicos internos de la institución. Esta tiene como propósito directo la coordinación interna con objeto de hacer más eficiente la operación de la institución, según afirman Muriel y Rota (1980) con quienes coinciden Goldhaber (2000), y Trelles (2004).

Para una institución de archivo como para otra cualquiera, los recursos con los que cuenta para realizar sus procesos son de suma importancia. Específicamente en Cuba y en su Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos, el enfoque en este sentido es humanista, por tanto, el colaborador, el recurso humano, es considerado el centro de todos los procesos, es el recurso más valioso con el que cuenta la administración para orientar la entidad hacia el éxito esperado. Es por ello que mantener motivado a ese público interno hacia el logro de los objetivos del archivo y lograr que se identifique con estos como parte de su proyecto personal, debe constituir una premisa para directivos y ejecutivos de estas instituciones. Lograr este propósito requiere de una comunicación interna eficiente y eficaz.

La *comunicación interna* constituye la permanente interacción entre los colaboradores y entre estos y la dirección del archivo; a fin de lograr un intercambio de ideas que permita el mejor desempeño de la entidad y conduzca al éxito de su gestión.

Los objetivos de esta se dirigen a: integrar a los colaboradores a los objetivos, metas y normas de la institución, para lo cual la comunicación debe propiciar motivación del colaborador por los logros del archivo; favorecer el desarrollo de los grupos y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes; incrementar la motivación, el sentido de pertenencia, la participación en la solución de problemas generados en la entidad, la disciplina y el compromiso; establecer un clima laboral favorable, donde la comunicación esté dada por la claridad, honestidad y colaboración entre trabajadores de un mismo nivel y de estos con los directivos; ayudar a los miembros de nuevo ingreso a integrarse lo más rápido posible y sin conflictos a la institución; fomentar la participación del personal, a través de una información precisa y oportuna, así como la creación de espacios propicios para el intercambio de ideas y experiencias; hacer más transparente a la organización mediante el conocimiento compartido y proyectarse en correspondencia con los contextos nacional e internacional.

Las formas de comunicación al interior de las organizaciones pueden ser *formal* e *informal* (Trelles 2004:43), lo cual aplica también para las instituciones de archivo. La primera es la que se establece siguiendo los canales formales o las líneas del organigrama de la institución (vertical descendente, vertical ascendente, horizontal y diagonal), es decir, a través de despachos, reuniones o asambleas, correos electrónicos, informes, boletines electrónicos, grupos de

WhatsApp establecidos por los directivos y espacios programados para el intercambio en los planes de trabajo.

Por su parte, la comunicación informal está dada por redes de interacciones más espontáneas y, por tanto, se encuentran fuera de los espacios establecidos por el organigrama de la institución (Trelles 2004). Se realiza en lugares y horarios no programados, como conversaciones en el pasillo o fuera de los puestos de trabajo, en el comedor, en redes sociales, a través de comentarios y rumores sobre hechos que aún no han sido comunicados oficialmente. Algunos estudiosos como Goldhaber (2000) le llaman *enredadera* o *grapevine* y constituye un medio para la propagación de rumores. Es válido aclarar que esta forma bien concebida y empleada puede facilitar el proceso comunicativo al interior de las organizaciones, por tanto, no debe verse en negativo, sino procurar hacer un uso ventajoso de la misma.

En los archivos, como en otras instituciones, fluyen mensajes que presentan diferentes propósitos. Se reflexiona sobre cuáles son estos y la importancia de que convivan al unísono en este tipo de entidad.

Teniendo en cuenta el criterio de clásicos en los estudios de comunicación organizacional Goldhaber (2000:101), afirma que entre los varios autores que han estudiado los mensajes de la comunicación interna, Redding¹ (1967) *ha sugerido tres razones fundamentales para explicar el flujo de los mensajes: tarea, mantenimiento y humanos* y considera que este sistema es el que mejor resume el propósito de dicho flujo. Luego, al analizar las características de cada una de estas categorías expuestas por Goldhaber (2000:103), se puede plantear que, para el caso de las instituciones de archivo se comportan de la siguiente manera:

Mensajes de tarea: son aquellos que tienen el objetivo de informar a los colaboradores sobre la manera de realizar su labor. Incluyen actividades como capacitación, orientación, establecimiento de objetivos, resolución de problemas, sugerencia de ideas, entre otras. Resumiendo, los mensajes de tarea están relacionados con la producción del sistema. Por ejemplo, el archivo que realiza un taller anual para establecer los objetivos del próximo año. Este taller, su agenda, es un ejemplo claro de la conducta de los mensajes de tarea.

Mensajes de mantenimiento: ayudan al archivo a seguir con vida y a perpetuarse a sí mismo. Entre los mensajes de mantenimiento se incluyen las órdenes o resoluciones, normas, procedimientos y los controles necesarios para facilitar el movimiento de la organización a fin de conseguir los objetivos previstos. Los mensajes de mantenimiento están relacionados con la realización y el control de la producción.

¹ Charles Redding (1914-1994), se le considera el padre de la comunicación organizacional.

Mensajes humanos: están dirigidos a los individuos del archivo, considerando principalmente sus actitudes, su satisfacción y su realización. Los mensajes humanos se interesan por los sentimientos, las relaciones interpersonales, las aspiraciones que tienen de sí mismos los colaboradores. Por ejemplo, los elogios del director a sus subordinados, las actividades informales (charlas, almuerzos, actividades sociales, deportivas, etc.) y la capacitación en función de la realización de los trabajadores.

Las organizaciones en general y los archivos en específico, pueden generar muchos mensajes de tarea y de mantenimiento, pero si se ignoran los mensajes humanos, es muy probable que se presenten problemas relacionados con la motivación, el sentido de pertenencia, el clima laboral y el liderazgo, lo cual puede obstaculizar los objetivos de la institución.

2.2. Comunicación externa en los archivos

La organización como un sistema social abierto es uno de los temas tratados por Goldhaber (2000) para el estudio de la comunicación en las organizaciones, independientemente de la naturaleza de estas. En este sentido, se apoya en los criterios de importantes teóricos como Katz y Kahn² (1966, cit. en Goldhaber 2000: 41), quienes en su modelo comprenden la organización como: *... un sistema de energía de entradas y salidas en el que el retorno de las salidas reactiva al sistema. Las organizaciones sociales son sistemas notoriamente abiertos en los que las entradas de energía y la conversión de las salidas en posteriores entradas consiste en transacciones entre la organización y su medio ambiente.*

Los archivos, como toda organización, deben constituirse en un sistema abierto, es decir, que permita las interacciones del sistema institución con el medio ambiente (sus públicos externos). Como resultado de ello, la estructura, la función y la conducta del sistema abierto están cambiando continuamente, según lo requiera el entorno.

Los sistemas abiertos son dinámicos y cambian constantemente (Goldhaber 2000: 42) para adaptarse a los nuevos escenarios del contexto nacional e internacional. Un archivo es un sistema abierto debido a sus constantes interacciones con el entorno. Estas instituciones reciben entradas de su medio ambiente (información, materias primas y recursos humanos y materiales, etc.), y envían salidas a su medio ambiente (información, servicios, productos, conocimiento e imagen). Muy pocas organizaciones pueden sobrevivir sin conocer sus mercados, proveedores, usuarios, clientes, y las regulaciones públicas, gubernamentales, medioambientales, entre otras.

² Daniel Katz y Robert Kahn, quienes escribieron *The Social Psychology of Organizations* en 1966.

Por ejemplo, un archivo histórico recibe del entorno las materias primas necesarias para restaurar documentos (trabajadores, donaciones de documentos, pegamentos, tipos de papel, químicos, etc.) y recibe también información relacionada con la aplicación de la legislación archivística en el país, además, percibe cuáles son los fondos documentales por los que mayor interés muestran los usuarios. Todo ello le permite a la institución transformar esas entradas, a través de la identificación, valoración, descripción y difusión de los documentos, en servicios y productos más enfocados hacia esos usuarios y clientes, a la vez que cumple con las normas establecidas por la nación para desarrollar sus funciones. Al emitir estos en forma de salidas hacia la sociedad, recibe entonces de esta, la retroalimentación necesaria, en forma de ingresos, aceptación pública o buena imagen, entre otros beneficios, según los resultados alcanzados en la gestión de sus procesos.

Por tanto, la comunicación externa es la que se establece entre los miembros del archivo (directivos, ejecutivos y colaboradores) y los públicos a los que se debe la entidad y que se encuentran en el exterior de la organización, es decir, en su entorno o medio ambiente. Ello permite la adaptación externa del archivo y genera una imagen favorable en la sociedad.

En este medio ambiente se encuentran precisamente públicos externos importantes como los medios masivos de difusión, los usuarios, la localidad y el Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos, Órganos de la Administración Central del Estado (OACE), instituciones homólogas, educativas, culturales, científicas, entre otros. En cada caso, la entidad debe tenerlos bien identificados y caracterizados, para saber cuáles son sus necesidades y poder actuar en consecuencia con esto, a fin de mantenerlos satisfechos en su vínculo con el archivo.

Ello debe estar considerado en la estrategia de comunicación del centro, pues varias son las actividades comunicativas a realizar, en pos de fortalecer estas interacciones. Para lograr la efectividad en este propósito es importante contar con un mapa de públicos³, que contemple públicos internos; pero también los públicos externos generales y específicos. *Los generales están constituidos por la comunidad nacional e internacional, ubicadas al nivel de macrosistema social de la institución, con los que esta entra en contacto, aunque en forma mediatizada por los públicos específicos. Por públicos específicos entendemos a los individuos y sistemas sociales externos vinculados con un alto grado y directamente a la institución en virtud del logro de los objetivos específicos de ambos y que forman parte del suprasistema, o medio ambiente inmediato de la institución* (Trelles 2004: 106 y 107).

³ Establece el repertorio de públicos con los que la entidad debe comunicarse y fija las prioridades de dicha comunicación. Asimismo, es el instrumento de configuración de dichos públicos a partir de un conjunto de variables que los definen. El coeficiente cn (comunicación necesaria) expresa la acción comunicativa que requiere cada público en función de la importancia que posee para la empresa y de acuerdo con su definición cualitativa. (Villafañe 1993)

La autora antes citada identifica como públicos externos específicos los clientes o usuarios, los proveedores, la localidad, medios masivos de difusión y otras instituciones públicas. A continuación, se enuncian algunas de las acciones que se considera deben tener en cuenta los directivos y ejecutivos de los archivos, junto a su estructura de comunicación, para realizar un intercambio efectivo con el entorno:

Con los medios masivos de difusión: contactos sistemáticos para informar acerca del acontecer del archivo; conferencias de prensa en ocasiones especiales; actividades de conjunto donde la prensa se sienta invitada, reconocida y entrega de material informativo y promocional a la prensa (plegables, sueltos, invitaciones, dossiers y folletos), entre otras.

Con los usuarios: prestación de un servicio de calidad que incluye armonía en el trato e información oportuna; realización de encuestas de opinión y estudios de necesidades de los usuarios a fin de mantenerse actualizado sobre sus demandas y opiniones hacia el archivo y atención personalizada, entre otros.

Con la localidad: vinculación de esta a las actividades de difusión archivística generadas por el archivo; participación de miembros del archivo en actividades de la comunidad; atracción de nuevos usuarios que se encuentran en la localidad y que aún no conocen la importancia del archivo y periodicidad en las acciones con las escuelas e instituciones de la localidad.

Con el Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos: acciones de capacitación y de mutuo aprendizaje; encuentros nacionales o regionales para la aplicación metodológica de la actividad archivística en el país; celebraciones importantes para los archivos en la nación y también internacionalmente; eventos científicos y culturales para el intercambio de experiencias y encuestas de opinión que acopien información sobre el estado de la comunicación con este sistema.

3. Las TIC y su uso con objetivos de comunicación en los archivos

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) consideradas como *todas aquellas herramientas y programas que tratan, administran, transmiten y comparten la información mediante soportes tecnológicos. La informática, Internet y las telecomunicaciones son las TIC más extendidas, aunque su crecimiento y evolución hacen que surjan cada vez más modelos*, según la Biblioteca Médica Nacional "Infomed"⁴ (16 de febrero de 2021) constituyen una importante aliada de la actividad archivística.

⁴ Disponible en: <http://www.bmns.sld.cu/que-son-las-tic>

... los archivos de hoy requieren de la innovación articulada con las TIC, para lo cual las empresas deben apuntarle a la innovación reflejada en actividades que se vinculan a un resultado a través de la implementación de nuevas ideas que se materialicen en novedosos productos, servicios o modificaciones a los ya existentes, que pueden incluir una reestructuración u otro tipo de iniciativas de ahorro de costos, y finalmente una mejora de las comunicaciones internas y externas, entre otros aspectos (Giménez-Chornet 2014 cit. en Álvarez 2017:13).

Su uso consciente y bien orientado apunta hacia un mayor y mejor acceso a la información por parte de los usuarios. Una de las manifestaciones de este uso se encuentra en la digitalización de los fondos documentales que custodian estos centros, lo cual ahorra tiempo a los investigadores y contribuye a la conservación del documento original, pues disminuye de esta forma, la necesidad de su manipulación. Las TIC son también una herramienta valiosa para la comunicación institucional y la difusión archivística.

Actualmente los archivos pueden realizar una labor divulgativa de mayor alcance a través de Internet y de las posibilidades de disseminación de la información que esta ofrece. Es así como se recomienda que toda institución de archivo posea medios como un sitio web donde pueda dar a conocer la esencia de su labor, sus servicios y productos; las actividades que realiza y marque de esta forma, su presencia en el ámbito tanto nacional como internacional. Esto unido a la participación activa en las redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube, Tik Tok, Telegram y Whatsapp. Las dos últimas constituyen aplicaciones de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes. El uso de todas, planificado, organizado, coordinado y bien articulado con la estrategia de comunicación de la entidad, favorece un mayor posicionamiento de la misma en la autopista de la información, a la que numerosos usuarios acceden cada día.

A lo interno de los archivos, estas tecnologías pueden ser muy provechosas para el intercambio de información, la agilidad del flujo de mensajes y orientaciones, así como para la solución de problemas comunicativos internos. Ello es apreciable a través del funcionamiento y la actualización de la Intranet, el servicio de chat, el correo electrónico, grupos institucionales de WhatsApp o Telegram y otras vías que crea la dirección general y la estructura de comunicación con el área de transformación digital y otras propias de la entidad, según las necesidades existentes en la institución y sus posibilidades de conectividad.

Entonces, es necesario implementar actividades que aprovechen las herramientas que ofrecen las TIC, no solo para la rutina de archivos y bibliotecas, en materia de descripción de documentos y archivos, sino también para optimizar la recuperación de estos gracias a su adecuada captura o conversión, edición, almacenamiento, distribución, comercialización de contenidos y conservación de soportes y contenidos (Díaz 2013:11).

Como resultado de la investigación histórico-archivística, estas entidades generan herramientas de búsqueda y localización de la información que son de gran utilidad para el usuario. Algunas como las bases de datos, las multimedias, los catálogos y las guías, constituyen un resultado también del empleo de las TIC y favorece igualmente, la difusión de los fondos documentales. De modo que los directivos de archivos deben siempre tener presente cuáles son las características de la tecnología con la que cuenta su entidad, para de esta forma determinar el uso óptimo de la misma.

4. Memoria histórica. Breves apuntes para comprender la importancia de su preservación

Los archivos contienen la mayor reserva informativa y forman parte indisoluble de la memoria histórica de cada país (Mena, 2008). Sus documentos repercuten en la identidad nacional y son sin lugar a dudas un elemento importante de poder visto desde el punto de vista informacional (Alberch 2003). Todas las áreas del conocimiento encuentran reflejo en los documentos en una mayor o menor medida (Heredia 2007). Por ello su gestión, conservación, tratamiento y acceso es imprescindible en una sociedad moderna (Mendoza 2002).

De esta información subyace la importancia de aplicar lo más avanzado que genera la ciencia a esta actividad, no solo específicamente en materia archivística, sino en otras ciencias auxiliares (Pérez 1997). Dar una mirada integral y holística a este fenómeno traerá consigo una preservación adecuada y cada vez más eficiente a la memoria histórica de cada país.

En esta óptica integral que se busca, la gestión de la comunicación en las instituciones de archivo es imprescindible para preservar la memoria histórica, responsabilidad que descansa no solo en los profesionales que laboran en estos centros, sino en la sociedad toda.

5. La gestión de comunicación en las instituciones de archivo y su importancia para la preservación de la memoria histórica

La planeación estratégica es esencial para el logro de los objetivos y metas de los archivos y es la garantía de una orientación precisa de estas instituciones hacia el éxito de su misión y visión. Sin embargo, *en cuanto a la investigación sobre la difusión archivística y la interacción entre archivos y sociedad, se puede decir que no es una temática muy generalizada ni tratada en el ámbito de la investigación académica ni archivística por lo general* (Camús 2013:3).

En esta interacción archivos - sociedad se precisa de la comunicación institucional como parte del proceso estratégico, que se relacione con el resto de los procesos que se planifican en un archivo y, por tanto, todo administrador debe integrarla al diseño organizacional.

La planeación estratégica en comunicación para las instituciones de archivo, debe estar basada en la investigación, en los resultados del diagnóstico de comunicación aplicado en la institución y las necesidades de difusión archivística detectadas, por tanto, se enfoca a transformar la realidad, al proponerse atenuar las debilidades identificadas y potenciar las fortalezas.

Ello conduce a resolver los principales problemas existentes en la identidad y la imagen de los archivos. Asimismo, permite diseñar escenarios futuros a corto, mediano y largo plazos. Este proceso atraviesa por diferentes etapas que la administración deberá conocer para el control en la ejecución de esta importante actividad.

Elementos que pueden componer este proceso (Molina2014):

- *Caracterización general* del archivo: requiere una recopilación de información base sobre la entidad, que incluye elementos *históricos* (fecha de creación, momentos trascendentales, principales exponentes o representantes, acontecimientos que celebra, entre otros); *estratégicos* (misión, visión, funciones, objetivos, metas, áreas de resultados clave, legislación por la que se rige, públicos de interés, productos, servicios, entre otros); *estructurales* (organigrama del archivo, procesos o direcciones que lo compone, niveles jerárquicos, caracterización de los recursos humanos, políticas, procedimientos, normas y liderazgo que rigen en la organización, entre otros) y *culturales* (valores compartidos y esperados, competencias organizacionales imperantes, característica de la tecnología y los recursos materiales con que cuenta la entidad). Asimismo, deberán plasmarse los logros alcanzados por el archivo en diferentes etapas e identificarse las principales debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades prevalecientes en el periodo previo a la actualización.

- La *Política de Comunicación* del archivo: debe estar en correspondencia con los objetivos y metas de la institución, pues se diseña para viabilizar que estos se cumplan de manera eficiente. Se propone proyectar de manera estratégica la esencia de la entidad y con ello, gestionar una imagen favorable.

- *Diagnóstico de comunicación* para el archivo: es un procedimiento investigativo que permite determinar la situación actual, interna y externa de la comunicación en el archivo, de modo que facilite la toma de decisiones, pues permite detectar problemas e identificar resultados deseados. Se sugiere realizar cada dos o tres años.

- *Diseño de la Estrategia de Comunicación* para el archivo: instrumento de gestión que se diseña para corto y mediano plazos (de 3 a 5 años generalmente) e integra una serie de acciones destinadas a los diferentes públicos de interés para el archivo. Se lleva a cabo sobre la base de objetivos bien marcados, plazos temporales, medios de comunicación necesarios, así como la determinación de los recursos materiales y humanos para implementar las acciones.

- *Planificación operacional de la actividad comunicativa* (Plan anual, campañas, jornadas): consiste en la proyección para el accionar de la comunicación en un periodo determinado, específicamente para un año, en el que se pueden incluir actividades como campañas o jornadas y se deriva de los objetivos que para esa fase establezca el archivo.

- *Control y evaluación de la actividad comunicativa*: son las acciones que desarrollan los especialistas en comunicación y la dirección general del archivo con la sistematicidad necesaria, para mantenerse actualizados sobre el cumplimiento de lo planificado desde la comunicación, en función de los logros de la entidad.

En los archivos, para lograr la práctica eficaz de la comunicación institucional, se deberá contar con un Gabinete o Grupo de comunicación y en el menor de los casos, por un profesional de esta ciencia que se encargue de planear la comunicación institucional en función de los objetivos estratégicos de la organización a la que tributa. El contacto directo con estos profesionales le permitirá a la administración mantenerse informada para la toma de decisiones, pues los comunicadores planifican, organizan, coordinan, implementan y difunden la información que se produce en el seno del archivo; asimismo, son receptores de la opinión que genera la entidad fuera y dentro de sus instalaciones, por lo que constituyen uno de los principales aliados de la dirección.

Algunas de las funciones principales que realizan los comunicadores en las instituciones de archivo son las siguientes: gestionar la comunicación y la imagen de la institución; contribuir a la integración, unión, motivación, colaboración, participación y sentido de pertenencia de todos los trabajadores, informando y promoviendo actividades educativas, culturales, sociales y recreativas; trasladar a la Dirección General el eco de la opinión pública, acerca de los temas generales que se abordan en la sociedad (normas, resoluciones, cambio de escenarios, etc.) y aquellos otros que conciernen específicamente al accionar de la institución y su impacto; gestionar, en coordinación con la Dirección General, la realización de acciones determinadas ante los medios masivos de difusión, que potencien una opinión pública favorable sobre la entidad, transmitiendo promocional y periodísticamente, notoriedad y prestigio en todas las acciones, servicios o productos; conseguir que la comunicación sea clara, transparente, rápida y veraz, ante los públicos a los que se dirige la institución; así como verificar y controlar la calidad e incidencia informativa y promocional de las acciones de comunicación, monitoreándolas con periodicidad y evaluándolas posteriormente.

Una vez que se tiene diseñado el sistema de comunicación de una institución de archivo, esta se encuentra en condiciones de implementar las acciones propuestas a corto, mediano y largo plazos y de esta forma, cumplir satisfactoriamente el objeto social por el que fue creada. En este sentido, no solo logra desempeñar sus funciones administrativa y cultural,

sino que la función social se fortalece al hacer partícipe a sus públicos externos, del noble e imprescindible empeño de preservar la memoria histórica del pueblo, provincia, región o el país cuya identidad está llamada a perpetuar.

6. Conclusiones:

La gestión de comunicación en instituciones de archivo propicia una imagen favorable de estas ante sus públicos de interés tanto internos y externos, a través del diseño e implementación de acciones comunicacionales debidamente coordinadas, con objetivos bien marcados y medios idóneos según la naturaleza de cada una de las actividades concebidas y de cada tipo de público caracterizado.

Este proceso vigoriza a su vez, la función social de los archivos, pues mediante la difusión archivística respaldada por la estrategia de comunicación, se produce un mayor acercamiento entre estos centros y sus usuarios.

Dicho vínculo hace posible el conocimiento de los usuarios sobre los servicios que ofrecen estas organizaciones, cómo hacer un mejor uso de sus fondos y los derechos y deberes que implica acceder a estas. Asimismo, constituye una vía para que la sociedad otorgue a los archivos el valor que realmente poseen y se implique junto a estos, en la preservación de la memoria histórica.

Cuando se destaca la importancia de la gestión de comunicación en las instituciones de archivo para cumplir la función social de estas entidades, desde la difusión archivística y para la preservación de la memoria histórica, ello supone el análisis de criterios doctrinales desde las ciencias de la comunicación y su aplicación práctica en organizaciones de esta naturaleza.

Se requiere una mirada interdisciplinar que contemple aspectos como: la esencia de estos centros de información y sus funciones, con especial énfasis en la social y dentro de esta, la difusión archivística; conceptualizaciones en torno a la comunicación institucional (interna y externa) y sus particularidades en el caso de los archivos; las TIC y su uso con objetivos comunicacionales en estas entidades; así como el tratamiento sobre la memoria histórica y la importancia de su preservación a través de una eficiente y eficaz gestión de la comunicación.

7. Referencias

- ALBERCH I FUGUERAS, R., 2003. *Los archivos, entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento*. Barcelona: UOC.
- ALBERCH I FUGUERAS, R., 2004. La dinamización cultural en el archivo, un reto futuro. [Sesión de conferencia]. *VII Jornadas Archivísticas. Aprender y*

- enseñar con el archivo*. Huelva. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=379349>
- ÁLVAREZ BELTRÁN, E. L., 2017. *La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia*. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/140
- BIBLIOTECA MÉDICA NACIONAL "INFOMED", 2021. *¿Qué son las TIC?* [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <http://www.bmns.sld.cu/queson-las-tic>
- CAMIÚS SERRA, M., 2013. *El valor y la difusión del patrimonio documental en los archivos*. [Tesis de Maestría, Universidad Complutense de Madrid]. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <https://eprints.ucm.es/24306/1/tfmmariolacamus.pdf>
- DABAN I MASSANA, J., 2022. La función social de los archivos, participación ciudadana, redes sociales e interseccionalidad: Iniciativas impulsadas en el archivo municipal de Lloret de Mar. *Anuario Escuela de Archivología*, 13,. 56-88. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuario/article/view/37899>
- DÍAZ SÁNCHEZ, N., 2013. *Aplicación de las TICS en la conservación y difusión de patrimonio documental y bibliográfico, en la Biblioteca Nacional del Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad de Piura, Perú]. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <https://hdl.handle.net/11042/1804>
- GOLDHABER, G., 2000. *Comunicación Organizacional*. La Habana: Editorial Pablo de La Torriente.
- HEREDIA, A., 2007. *¿Qué es un archivo?*. Gijón, España: TREA.
- JAÉN GARCÍA, L. F., 2006. *La Difusión de Archivos: estrategias para su proyección*. [Sesión de conferencia]. Convención Internacional de Archivistas. Mar del Plata, Argentina. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <http://studylib.es/doc/4462820/la-difusi%C3%B3n-en-los-archivos--importante-herramienta-de-pr>
- MADRIGAL MENDIETA, L., 2021. Importancia de la difusión archivística. *Archivalia*. Vol. 13, no. 20. Pp. 5-14. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <https://revistas.unanleon.edu.ni/index.php/archivalia/article/download/534/1003>
- MARTÍN GUGLIELMINO, M., 2007. La difusión del patrimonio. Actualización y debate. *Revista E-rph: Revista Electrónica de Patrimonio Histórico*, 1, 195-215. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <https://revistaseug.ugr.es/index.php/erph/article/view/18190>
- MENA MUGICA, M., 2008. *Documentos y archivos, registros para nuestras vidas*. Cuba: Félix Varela.
- MENDOZA, A, 2002. *Legislación Archivística: lo que el archivero debe conocer*. Lima: Textos Editores.

- MOLINA LÓPEZ, M. I., 2014. Estrategia de comunicación, un instrumento eficaz para la difusión archivística. *Boletín del Archivo Nacional*, 22, 30-41. [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en <http://www.arnac.cu/index.php/boletin-del-archivo-nacional-no-22>
- MOLINA LÓPEZ, M. I., RODRÍGUEZ DIEZCABEZAS DE ARMADA, A. y LÓPEZ MILANÉS, M. 2021. Comunicación institucional y difusión archivística, al servicio del patrimonio documental: experiencias desde Cuba. *Contribuciones a las Ciencias Sociales* [Consultado: 18-01-2022]. Disponible en: <https://www.eumed.net/es/revistas/contribuciones-ciencias-sociales/febrero-2021/comunicacion-institucional>
- MURIEL, M. L. y ROTA, G., 1980. *Comunicación Institucional: Enfoque social de relaciones humanas*. QUITA: Editora Andina.
- PÉREZ, E., 1997. *El Archivo y el archivero*. Canarias: Viceconsejería de Cultura y Educación.
- TRELLES, I., 2004. *Comunicación Organizacional. Selección de Lecturas*. La Habana: Editorial Félix Varela.
- VILLAFAÑE, J., 1993. *La Imagen Positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. Madrid: Piramide.