



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Unidad de Posgrado

**Organización de documentos y gestión del
conocimiento en el Sistema Institucional de Archivos
de una entidad pública del subsector saneamiento del
Perú**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de la
Información y del Conocimiento

AUTOR

Christian Ivan APONTE FAJARDO

ASESOR

Dr. Pedro Martín LEZAMA GONZALES

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Aponte, C. (2025). *Organización de documentos y gestión del conocimiento en el Sistema Institucional de Archivos de una entidad pública del subsector saneamiento del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Christian Ivan Aponte Fajardo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44350735
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-6173-1931
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Pedro Martín Lezama Gonzales
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09656793
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9693-0138
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Luzmila Elisa Pró Concepción
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08862360
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Virginia Vera Pomalaza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09813434
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	José Luis Galindo Huayllani
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40420186
Datos de investigación	

Línea de investigación	C.0.3.24 Almacenamiento y recuperación de información
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: San Isidro Calle: Germán Schreiber 210 Latitud: -12.094637 Longitud: -77.023363
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023
URL de disciplinas OCDE	Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ciencias de la información https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.08.02



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Vicedecanato de Investigación y Posgrado
Unidad de Posgrado

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DEL CONOCIMIENTO

A los veintidós (22) días del mes de enero de 2025, siendo las 11:00 am., se reunieron en el Auditorio: Alfredo Celso Alva Bravo, el Jurado de Tesis conformado por los siguientes docentes:

Dra. Luzmila Elisa Pró Concepción (Presidente)
Mg. Virginia Vera Pomalaza (Miembro)
Mg. José Luis Galindo Huayllani (Miembro)
Dr. Pedro Martín Lezama Gonzales (Miembro Asesor)

Se inició la Sustentación invitando al candidato a Magíster **CHRISTIAN IVAN APONTE FAJARDO**, para que realice la exposición oral de la tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Información y del Conocimiento, siendo la Tesis intitulada:

“ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DEL SUBSECTOR SANEAMIENTO DEL PERÚ”

Concluida la exposición, los miembros del Jurado de Tesis procedieron a formular sus preguntas que fueron absueltas por el graduando; acto seguido se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación:

..... 18 (B) dieciocho - MUY BUENO

Por tanto, el presidente del Jurado, de acuerdo con el Reglamento General de Estudios de Posgrado, otorga al Bachiller **CHRISTIAN IVAN APONTE FAJARDO** el Grado Académico de Magíster en Gestión de la Información y del Conocimiento.

Siendo las 12:15 horas, el presidente del Jurado de Tesis, da por concluido el acto académico de Sustentación de Tesis.

Dra. Luzmila Elisa Pró Concepción
(Presidente)

Mg. Virginia Vera Pomalaza
(Miembro)

Mg. José Luis Galindo Huayllani
(Miembro)

Dr. Pedro Martín Lezama Gonzales
(Miembro Asesor)

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Pedro Martín Lezama Gonzales en mi condición de asesor acreditado con Dictamen N° 000302-2023-UPG-VDIP-FISI/UNMSM. de la tesis, cuyo título es Organización de documentos y gestión del conocimiento en el Sistema Institucional de Archivos de una entidad pública del subsector saneamiento del Perú, presentado por el bachiller Christian Ivan Aponte Fajardo, Para optar el grado de Magíster en Gestión de la Información y del Conocimiento.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 11% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado correspondiente.

Lima, 31 de mayo de 2024



Firma del Asesor

Nombres y Apellidos del asesor: Pedro Martín Lezama Gonzales

DNI: 09656793

DEDICATORIA

A mis padres Apolenario Aponte y Hermigilda Fajardo,
por todo el invaluable apoyo que me brindan.

En memoria de José Fajardo Pariona, mi querido abuelo,
quien siempre me alentó a leer.

En memoria de Víctor Raúl Córdova Pacheco, mi querido amigo,
por compartir su alegría conmigo.

AGRADECIMIENTO

El desarrollo de la presente investigación debe mucho a los servidores civiles del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, de quienes sigo aprendiendo y nutriéndome de su espíritu de servicio para que los ciudadanos de nuestro país tengan más y mejor acceso al servicio de agua potable de calidad.

Agradezco también a los profesores de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, mi alma máter, por las enseñanzas brindadas durante las clases de la maestría.

De igual manera, agradezco al doctor Pedro Martín Lezama Gonzales, por su guía, consejos y ánimos necesarios para que esta investigación haya concluido.

Agradezco a mi hermana Rocío del Pilar Aponte Fajardo, por su ayuda para que la tesis continúe y concluya.

Finalmente, a Pamela Bazán, mi compañera, por su valioso apoyo y aliento para que termine de redactar la tesis. Gracias.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE FIGURAS	viii
LISTA DE ANEXOS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	1
1.1. <i>Situación Problemática</i>	1
1.2. <i>Formulación del Problema</i>	7
1.2.1. Problema general.....	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. <i>Justificación Teórica</i>	7
1.4. <i>Justificación Práctica</i>	8
1.5. <i>Objetivos</i>	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos específicos	9
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	10
2.1. <i>Marco epistemológico de la investigación</i>	10
2.2. <i>Antecedentes de la investigación</i>	11
2.2.1. Antecedentes en el ámbito internacional.....	11
2.3. <i>Antecedentes en el ámbito nacional</i>	14
2.4. <i>Bases Teóricas</i>	16
2.4.1. Gestión del conocimiento	16
2.4.1.1. Definición de conocimiento.....	16
2.4.1.2. Definición de gestión del conocimiento.....	17
2.4.1.3. Modelos de gestión del conocimiento	20
2.4.1.3.1. Modelo de Nonaka y Takeuchi o espiral del conocimiento	20
2.4.1.3.2. Modelo de Knowledge Practices Management Consulting	21
2.4.1.4. Modelo de gestión del conocimiento de Arthur Andersen	22
2.4.1.5. Gestión del conocimiento en el sector público	24
2.4.2. Organización de documentos.....	26
2.4.2.1. Definición de organización de documentos.....	26
2.4.2.2. Identificación	29
2.4.2.3. Clasificación de documentos	30
2.4.2.4. Ordenación de documentos.....	31
2.4.2.5. Descripción de documentos	32
2.4.2.6. Instalación de documentos	32
2.4.3. Sistema de Archivo	32
2.4.3.1. Definición de sistema de archivo	32
2.4.3.2. Sistema Nacional de Archivo	34
2.4.3.3. Sistema Institucional de Archivo (SIA)	34

2.4.4. Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento.....	36
2.4.4.1. El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS	36
2.4.4.2. El sistema institucional de archivo del OTASS (SIA del OTASS).....	37
2.5. <i>Hipótesis</i>	38
2.5.1. Hipótesis general	38
2.5.2. Hipótesis específicas	39
2.6. <i>Identificación de variables</i>	39
2.6.1. Variable Uno	39
2.6.2. Variable Dos	39
2.7. <i>Operacionalización de las variables</i>	40
2.7.1. Operacionalización de la variable uno: Gestión del Conocimiento:	40
2.7.2. Operacionalización de la variable dos: Organización de documentos:	40
2.7.3. Matrices de operacionalización de variables:	40
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	43
3.1. <i>Nivel, tipo y diseño de investigación</i>	43
3.1.1. Nivel de investigación	43
3.1.2. Tipo de investigación	43
3.1.3. Diseño de investigación	44
3.2. <i>Conveniencia del diseño</i>	44
3.3. <i>Población de estudio y muestra de la investigación</i>	44
3.3.1. Unidad de análisis.....	44
3.3.2. Población de estudio.....	45
3.3.3. Selección y tamaño de muestra	45
3.4. <i>Criterios de selección</i>	45
3.5. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	45
3.6. <i>Prueba de confiabilidad del instrumento Cuestionario</i>	46
3.7. <i>Técnicas estadísticas para el análisis e interpretación de los resultados</i>	47
3.8. <i>Aspectos éticos</i>	48
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. <i>Caracterización de la organización del acervo documental del OTASS</i>	49
4.1.1. La identificación archivística de los documentos	51
4.1.2. Estado de la clasificación de los documentos	52
4.1.3. Estado de la ordenación de los documentos	53
4.1.4. Atributos de la descripción archivística de los documentos	55
4.1.5. La ubicación de los documentos en los archivos del OTASS	56
4.2. <i>Aspectos generales del personal integrante del Sistema Institucional de Archivo del OTASS</i>	58
4.3. <i>Presentación de resultados de la medición de las variables Organización de Documentos y Gestión del Conocimiento en el SIA del OTASS</i>	60
4.3.1. Variable Organización de Documentos	60
4.3.2. Variable Gestión del Conocimiento	66
4.4. <i>Pruebas de hipótesis</i>	70
4.4.1. Hipótesis general	70
4.4.2. Hipótesis específicas	71
4.5. <i>Discusión de resultados</i>	76
4.5.1. De los aspectos generales del personal integrante del SIA del OTASS	76

4.5.2. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Organización de Documentos en el SIA del OTASS.....	76
4.5.3. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Identificación de documentos en el SIA del OTASS.....	77
4.5.4. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Clasificación de documentos en el SIA del OTASS.....	78
4.5.5. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Ordenación de documentos en el SIA del OTASS.....	80
4.5.6. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Descripción de documentos en el SIA del OTASS.....	81
4.5.7. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Ubicación de documentos en el SIA del OTASS.....	82
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1_ <i>Sexo de los Encargados de Archivo de Gestión</i>	58
Tabla 2_ <i>Profesión de los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS</i>	59
Tabla 3_ <i>Años de permanencia en el OTASS</i>	59
Tabla 4_ <i>Organización de los documentos en el SIA del OTASS</i>	60
Tabla 5_ <i>Identificación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	61
Tabla 6_ <i>Clasificación de documentos en el SIA del OTASS</i>	62
Tabla 7_ <i>Ordenación de documentos en el SIA del OTASS</i>	63
Tabla 8_ <i>Descripción de los documentos en el SIA del OTASS</i>	64
Tabla 9_ <i>Ubicación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	65
Tabla 10_ <i>Gestión del conocimiento en el SIA del OTASS</i>	66
Tabla 11_ <i>Conocimiento individual en el SIA del OTASS</i>	67
Tabla 12_ <i>Conocimiento organizacional en el SIA del OTASS</i>	68
Tabla 13_ <i>Determinación de las variables y sus dimensiones</i>	70
Tabla 14_ <i>Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la organización de documentos en el SIA del OTASS.</i>	71
Tabla 15_ <i>Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la identificación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	72
Tabla 16_ <i>Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la clasificación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	72
Tabla 17_ <i>Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la ordenación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	73
Tabla 18_ <i>Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la descripción de los documentos en el SIA del OTASS</i>	74
Tabla 19_ <i>Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la ubicación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	75

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 <i>Características generales de los archivos de entidades públicas</i>	2
Figura 2 <i>Relación entre la gestión del conocimiento, la gestión de la información y la gestión documental</i>	10
Figura 3 <i>El proceso de creación del conocimiento para Nonaka y Takeuchi</i>	20
Figura 4 <i>Modelo de GC de Arthur Andersen</i>	22
Figura 5 <i>Modelo de GC según Arthur Andersen</i>	23
Figura 6 <i>Árbol de problemas propuesto para la PNMGP al 2030</i>	26
Figura 7 <i>Organización de documentos según Antonia Heredia</i>	27
Figura 8 <i>Organización de documentos según José Ramón Cruz Mundet</i>	27
Figura 9 <i>Organización de documentos según el AGN del Perú</i>	28
Figura 10 <i>Componentes de un sistema institucional de archivo según las disposiciones del AGN</i>	35
Figura 11 <i>Articulación estandarizada de un sistema institucional de archivo de una entidad pública</i>	35
Figura 12 <i>Organigrama del OTASS</i>	36
Figura 13 <i>Estructura del SIA del OTASS</i>	38
Figura 14 <i>Operacionalización de la variable Gestión del Conocimiento</i>	41
Figura 15 <i>Operacionalización de la variable Organización de Documentos</i>	42
Figura 16 <i>Diseño de la investigación descriptiva correlacional</i>	44
Figura 17 <i>Valores e interpretación del método de Alfa de Cronbach</i>	46
Figura 18 <i>Clasificación de documentos en el OTASS</i>	52
Figura 19 <i>Ordenación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	54
Figura 20 <i>Descripción de las unidades de conservación</i>	55
Figura 21 <i>Ubicación de los documentos de la Unidad de Finanzas del OTASS</i>	57
Figura 22 <i>Organización de los documentos en el SIA del OTASS</i>	61
Figura 23 <i>Identificación en el SIA del OTASS</i>	62
Figura 24 <i>Clasificación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	63
Figura 25 <i>Ordenación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	64
Figura 26 <i>Descripción de los documentos en el SIA del OTASS</i>	65
Figura 27 <i>Ubicación de los documentos en el SIA del OTASS</i>	66
Figura 28 <i>Gestión del conocimiento en el SIA del OTASS</i>	67
Figura 29 <i>Conocimiento individual en el SIA del OTASS</i>	68
Figura 30 <i>Conocimiento organizacional en el SIA del OTASS</i>	69

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Lista de recursos normativos consultados	97
Anexo 2: Lista de documentos de gestión archivística consultados	98
Anexo 3: Carta de autorización para la recopilación de información, documentos y aplicación de cuestionario.....	100
Anexo 4: Carta para solicitar la aplicación del cuestionario.....	101
Anexo 5: Correo electrónico del OTASS requiriendo el llenado del cuestionario ..	102
Anexo 6: Cuestionario	103
Anexo 7: Validación del cuestionario a través del juicio de expertos.....	106
Anexo 8: Siglario de términos	114

RESUMEN

El estudio consideró como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión del Conocimiento (GC) con la Organización de Documentos (OD) en el Sistema Institucional de Archivos del OTASS. Tomando en cuenta que la GC se orienta a la captura, almacenamiento y flujo del conocimiento entre los individuos que conforman una organización, esta es una poderosa herramienta para que el conocimiento del quehacer archivístico en materia de organización documental en un organismo público se capture, se almacene y se comparta entre los individuos que son responsables de este quehacer con la finalidad de que el patrimonio documental se mantenga organizado y asegurar el derecho de acceso a información por la ciudadanía. La metodología del estudio es cuantitativa de nivel correlacional y diseño no experimental, transversal y descriptivo. Para el recojo de información, se consideró una muestra de 26 servidores públicos, no probabilístico en su variante de muestreo intencional o por criterio, ya que se basa en el conocimiento y criterios del investigador y su experiencia con la población. Se concluye que hay relación entre la GC con la OD, sin embargo, esta no es homogénea cuando se analiza la relación de la GC con las etapas propias de la OD, evidenciando que no existe relación de la GC con la clasificación de documentos. Por esta razón se recomienda concluir con documentar todos los procesos del OTASS, así como elaborar, aprobar y difundir el PCDA y el CCD, documentos de gestión estrechamente vinculados con la clasificación de los documentos.

Palabras claves: gestión, conocimiento, organización, documentos, archivos, administración pública.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between Knowledge Management (KM) and Records Organization (RO) in the Records Management System (RMS) of the OTASS. Considering that KM focuses on the capture, storage, and flow of knowledge among individuals within an organization, it represents a powerful tool for capturing, storing, and sharing knowledge of archival work in document organization within a public agency. This knowledge is shared among the individuals responsible for this work with the aim of keeping the documentary heritage organized and ensuring the right of access to information for citizens. The study methodology is quantitative, correlational in level, non-experimental in design, cross-sectional and descriptive. To collect information, a sample of 26 public servants was considered, non-probabilistic in its variant of intentional or criterion sampling, since it is based on the knowledge and criteria of the researcher and their experience with the population. The results conclude that there is a relationship between KM and RO. However, this relationship is not homogeneous when analyzing the relationship of KM with the specific stages of RO, evidencing that there is no relationship between KM and document classification. For this reason, it is recommended to conclude with documenting all the OTASS processes, as well as preparing, approving, and disseminating the PCDA and the CCD, which are management documents closely linked to document classification.

Keywords: management, knowledge, organization, records, files, public administration.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

Un Archivo organizado garantiza el derecho de acceso a información pública convirtiéndose así en un trinchera en la lucha contra la corrupción, pues el tener organizados y por lo tanto adecuadamente descritos los documentos, permite que la búsqueda de estos, y su posterior acceso, se realice de forma ágil e íntegra, de modo tal que cualquier ciudadano conozca documentalmente la acción o conjunto de acciones que, sobre determinado tema, las organizaciones del sector público han desarrollado con el dinero público en favor de la colectividad; en esa línea, el Consejo Internacional de Archivos (s.f.) considera que los archivos son un pilar importante para cautelar el derecho ciudadano de acceder a información y, consecuentemente para el buen gobierno.

Sin embargo, a nivel global, los logros de la confrontación a la corrupción no son del todo alentadores, lo cual supone un riesgo para que los archivos puedan cumplir a cabalidad el rol al cual se deben; por ejemplo, en su reciente publicación *Transparency International* (2023) señala que de ciento ochenta (180) países, ciento veinticuatro (124) se han estancado en sus niveles de corrupción, mientras que un número de estos han incrementado sus niveles, trayendo como consecuencia que se deteriore la paz internacional y la corrupción se agrave. A fin de hacer frente a los niveles de corrupción, *Transparency International* recomienda en su *Corruption Perceptions Index 2022*, entre otras medidas, compartir la información y defender el derecho a su acceso: se debe garantizar que la ciudadanía acceda a la información pública de forma oportuna, y que acceda a información significativa o de relevancia. Cabe resaltar que, solo con archivos que se mantengan organizados los documentos, se puede materializar la recomendación de *Transparency International*.

En el ámbito local, en la presentación del Mega Operativo de Control al Gobierno Nacional realizada en Lima en la Escuela de Control el 9 de marzo de 2023, el contralor general de la república, Shack Yalta Nelson, señalaba lo siguiente respecto a los archivos:

Hay una serie de normas que dicen cómo se archiva, así como hay una serie de normas que dicen cómo se compra, cómo se hace el presupuesto, cómo se planifica, (...) y entonces uno no puede tener el archivo como sea, el archivo no es un depósito, no es mandar unos documentos a un local, de un depósito, hay toda una técnica, y eso está normado. La

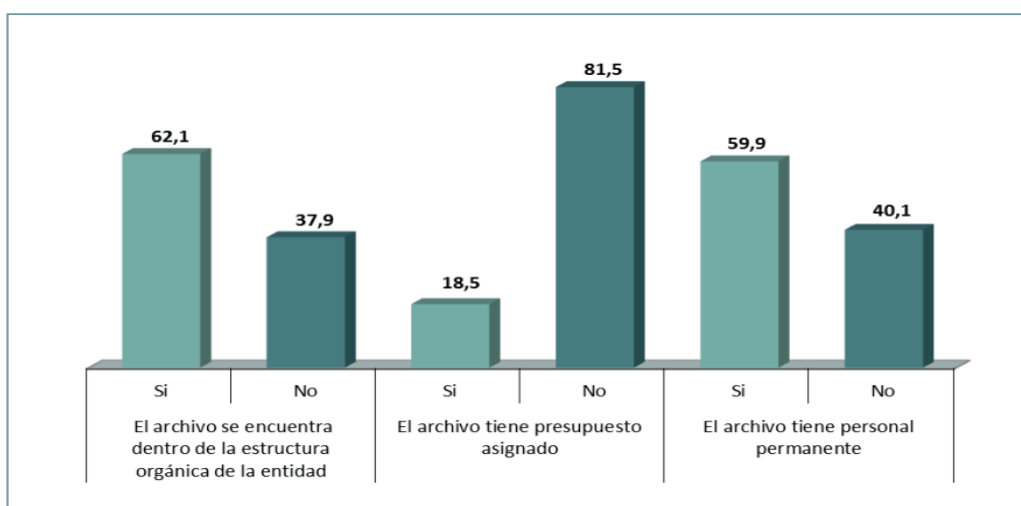
Contraloría [General de la República] nunca ha mirado qué está pasando con los archivos, pero ahora los vamos a empezar a mirar porque ya tenemos más capacidad” (Archivo General de la Nación, 2023, 1m41s).

Estas declaraciones, si bien revitalizan la labor y la importancia del quehacer archivístico, también ponen de manifiesto que este quehacer ha supuesto poca atención por parte de los funcionarios que conducen las organizaciones del sector público del país, lo cual ha traído como resultado que buena parte de las entidades del Estado peruano no mantengan su acervo documental adecuadamente organizado.

Así pues, de acuerdo con la información publicada por el AGN en el año 2014 con motivo de la elaboración del Segundo Censo Nacional de Archivos, se determinó lo siguiente: i) que apenas por encima del cincuenta por ciento de los archivos a nivel nacional se encuentran dentro del organigrama de la entidad; ii) el 80% del total de archivos no cuenta con presupuesto asignado; y iii) que solo un poco más de la mitad de los archivos cuenta con personal permanente, a continuación se presenta la figura 1 con las particularidades más generales que caracterizan a los archivos de los entidades del sector público:

Figura 1

Características generales de los archivos de entidades públicas



Nota: En la figura 1, se presentan las particularidades más generales que caracterizan a los archivos del sector público. Tomado de *Perú: II Censo Nacional de Archivos -2014, resultados definitivos. Entidades Públicas, Notarías, Arzobispados y Obispos*, (p.34), por AGN, 2016 (<https://acortar.link/GDbJ4Z>)

Los resultados de la Figura 1, analizados de manera conjunta, reafirman el hecho de que los archivos, de manera general, no han sido considerados como un aliado estratégico en las decisiones tomadas por los funcionarios que conducen las entidades públicas; por

lo tanto, sin el presupuesto y sin el personal idóneo para la ejecución de las labores archivísticas, se hace más difícil que los archivos cumplan el fin para el cual existen: garantizar, a través del servicio de archivo, la efectiva rendición de gestión y permanente transparencia de las decisiones públicas.

Mendoza (2015) es más contundente sobre este aspecto, ella, a partir de su vasta experiencia por la archivística peruana, afirma que es común encontrar a los archivos en los sótanos de los edificios carentes de medidas adecuadas orientadas a la conservación y custodia de documentos, carecer de mantenimiento de sus ambientes, equipos y mobiliario, y, en algunas oportunidades, ser depósito de aquello que ya no se use por haber sido dado de baja. Entonces, la conjunción de factores como personal insuficiente, presupuesto reducido, invisibilidad en el organigrama, y los factores y ambientes inadecuados para la conservación y custodia de documentos, propician un contexto idóneo para que los archivos de las organizaciones pertenecientes a la Administración Pública no se encuentren en la capacidad de organizar y mantener adecuadamente organizados los documentos que tienen en su custodia.

Hasta aquí, resulta paradójico que los estudios y los comentarios que se han citado hasta el momento, en lugar de ser eco de los objetivos de la Ley 19414 que se declararon de importancia para el cuidado idóneo y expansión del Patrimonio Documental generado en el país, resulten más bien contrarios a ellos pues, como se ha mencionado, con recursos tan limitados poco se puede hacer para defender y conservar el acervo archivístico de la Nación, patrimonio que, como está dispuesto en la citada ley, está conformado por los documentos generados por las entidades pertenecientes al sector público, así como los existentes en los archivos notariales, religiosos e históricos, y otros de origen privado pero que conservan documentos significativos para la investigación de diversa índole en Perú.

El OTASS, es también una organización del ámbito público y como tal, el acervo documentario que genera integra también el acervo archivístico de la Nación. El OTASS es una entidad de reciente creación - fue creada mediante Ley N° 30045 y está adscrita al MVCS, siendo el brazo ejecutor técnico en el ámbito del saneamiento del Ente Rector, encargándose del fortalecimiento de las EPS en todas las regiones del país. Siendo una entidad relativamente joven - han pasado ya diez años desde su creación - su acervo documental también lo es, ya que los documentos (en formato papel) más antiguos que existen, datan de diciembre del año 2014, siendo en ese año y en el año 2015 relativamente escasos, pues responden también al volumen de operaciones de sus unidades de organización que, para esos años, también eran reducidas en número.

La explosión del volumen de los documentos recién se presenta durante el año 2016, y con mayor acentuación durante los años 2017 y 2018, año en que la Ley que le dio origen - la Ley N° 30045- fue derogada, aprobándose en su lugar el Decreto Legislativo N° 1280, norma que modificó las funciones que hasta esa fecha venía ejerciendo el OTASS en materia de saneamiento, pasando de ser una entidad que supervisaba y evaluaba a las EPS, a brindarles asistencia técnica para contribuir con el reforzamiento de sus capacidades administrativas, comerciales y financieras.

El devenir del acervo documentario del OTASS, su formación y sus características (positivas y negativas), obedecen al contexto normativo en el que la entidad se ha desenvuelto (cambios en la normativa sectorial, en su ROF, y en los documentos normativos internos que reglamentan a mayor profundidad sus funciones y actividades), pero sobre todo, son el reflejo de la calidad de la ejecución de los procedimientos archivísticos que han sido dirigidos por sus autoridades y aplicados por los responsables (especialistas, técnicos y operarios) de archivo en cada nivel. De esta forma, de acuerdo con cómo han sido aplicados los procedimientos técnicos archivísticos sobre el acervo documentario del OTASS, será posible, o no, que este Organismo Técnico pueda, o no pueda, garantizar el acceso a la información y/o documentación que todo ciudadano peruano tiene el derecho de solicitar y acceder.

De acuerdo con lo señalado en la directiva N° 001-2023 del AGN, los procesos archivísticos son esas operaciones y actividades que, entrelazadas, permiten brindar idóneo tratamiento a los documentos de archivo, además de la formulación de instrumentos de gestión para el quehacer en los archivos que serán útiles para gestionar los documentos durante su ciclo vital.

Tomando como referencia esta definición, y las disposiciones que obran en el corpus normativo archivístico aprobado por el AGN, OTASS implementó desde el año 2016 una serie actividades y tareas a fin de organizar los documentos que, en soporte papel, fueron generados por sus unidades de organización desde su creación hasta el año 2019, último año en que la entidad emitió documentos en soporte papel, pues al siguiente implementó el proyecto Cero Papel logrando así que los documentos se emitan con certificado y firma digital acorde a las especificaciones de la IOFE y de acuerdo a las disposiciones de la SGTD.

Las cinco gestiones que el OTASS ha tenido desde el año 2014 al 2019 se caracterizan por haber mantenido un discreto avance en materia archivística, tal es así, que recién en el año 2017 aprobó su

primera disposición en esta materia, siendo esta la constitución del Comité Evaluador de Documentos. En ese mismo año, elaboró el primer Diagnóstico Situacional de los archivos del OTASS documento de gestión en el que se elevaron un conjunto de recomendaciones a fin de implementar el sistema institucional de archivos. Posteriormente, en el año 2018, aprobaron las primeras directivas en materia archivística tales como la referida al SIA del OTASS y los procedimientos técnicos archivísticos en los archivos de gestión, estableciéndose así los roles, las responsabilidades, las funciones y las tareas a desarrollar sobre el conjunto de documentos emitidos y recibidos por las dependencias de la organización. Finalmente, en el año 2020, cuando recién la entidad empezó a emitir documentos con certificados y firma digital (y por lo tanto en mucho menor medida documentos en soporte papel), se implementó el Archivo Central, ambiente donde se custodia de forma definitiva todo el acervo documental de la entidad.

Entonces cabe preguntarse cómo y dónde estaba organizado el acervo documental del OTASS durante los años 2014 al 2019, cuáles fueron las medidas adoptadas para organizar, conservar y custodiar el acervo documental físico que iba generando, y cuáles fueron los escollos y las ventajas que se presentaron en el devenir del acervo documental del OTASS; pero, sobre todo, cuál fue el rol adoptado por el personal directivo, especialista y de apoyo relacionado con el quehacer archivístico.

Como se evidencia de los párrafos anteriores, sólo cuando el papel acumulado en los ambientes que ocupan las unidades de organización resultó ser un problema, OTASS adoptó las primeras medidas correctivas en materia archivística; siendo, por lo tanto, motivo de suma importancia interrogarse por el rol que cumplieron, y cumplen, los directivos quienes asumen el deber de la organización de los documentos, así como por el personal especialista que asesora en materia archivística, y el personal operativo que ejecuta las tareas de organización documental en las respectivas unidades de organización (es decir en los Archivos de Gestión), ya que las características finales del acervo documental de la entidad, dependen en suma medida de la idoneidad de organización que tienen los documentos en este nivel de archivo.

Llegado a este punto, es decir la existencia de un problema al interior de una entidad pública como lo es la organización de sus documentos físicos, y el poco impacto que han tenido las medidas para superarlo, resulta importante tener en consideración la PNMGP al 2030. La PNMGP identifica como dificultad el que los bienes, las prestaciones que se otorgan y las normas públicas no satisfacen las aspiraciones y los requerimientos de las personas y la producción de valor de lo

público, estableciendo como una de sus causas (indirectas) la reducida GC para mejorar las acciones públicas.

De acuerdo con la PNMGP, la GC para generar innovación en el ámbito público peruano es limitada, debido a que el manejo de la información está territorializado, y no se documentan adecuadamente las experiencias negativas y las buenas prácticas. En otras palabras, el brindar soluciones innovadoras a problemas existentes en los organismos pertenecientes al ámbito público se encuentra limitado debido a que la gestión de estos es estática, no se cuenta con la capacidad para retener el talento humano innovador, los desplazamientos de personal son altos, y además porque los profesionales que conducen las organizaciones se caracterizan por su ímpetu de control de la solución innovadora antes que por su ánimo solidario de compartirla (PNMGP, 2022, p. 62). Además, resulta importante que para dar solución de manera innovadora a problemas recurrentes es necesario que los funcionarios tengan visión, compromiso y creatividad antes de que lo interioricen como una responsabilidad más.

Cabe resaltar, que la nueva PNMGP al 2030 mantiene lo que la anterior PNMGP al 2021 sostenía: en el Estado Peruano carece de un sistema institucionalizado para la GC, sabiéndose que la GC es vital para la mejora continua de las organizaciones que pertenecen al sector público.

Sobre la base de todo lo expuesto, se colige que las medidas en materia archivística adoptadas por el OTASS desde el año 2014 al 2019 (organización de los documentos físicos, determinación de roles, responsabilidades, funciones y tareas, así como la implementación el Archivo Central) no fueron llevadas a cabo tomando en consideración alternativas basadas en los postulados de la GC; tampoco los servidores (directivo y técnico) que tienen la responsabilidad de la organización de los documentos han desempeñado sus funciones tomando en consideración la gestión del conocimiento.

De esta manera, el primer capítulo desarrolla a continuación el planteamiento del problema, la justificación tanto teórica como práctica del problema, así como la definición de los objetivos de la investigación, los cuales giran en torno a la relación entre la GC y la OD.

El segundo capítulo aborda el marco epistemológico de la investigación, luego presenta investigaciones internacionales y nacionales que han estudiado la gestión del conocimiento, así como la organización de documentos; posteriormente, señala el conjunto de conceptos, y sus definiciones, usados en la investigación, y concluye

con el establecimiento de las hipótesis, la identificación, definición y operacionalización de las variables.

El tercer capítulo expone cuál fue el camino tomado para desarrollar la investigación. En tal sentido detalla el nivel, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, así como la técnica e instrumento usado para la recolección de datos.

El cuarto capítulo da a conocer los resultados de la investigación. Este capítulo, previo a exponer los hallazgos, contiene una breve caracterización de cómo es la organización de documentos en el OTASS y detalla quiénes son los profesionales que conforman el SIA; culmina con la comprobación de las hipótesis planteadas y la discusión de los resultados, detallando la relación entre la gestión del conocimiento y la organización de documentos, así como entre la gestión del conocimiento y la identificación, la clasificación, la ordenación, la descripción y la ubicación de documentos.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida la GC se relaciona con la organización de los documentos en el SIA del OTASS?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 1: ¿En qué medida la GC se relaciona con la identificación de documentos en el SIA del OTASS?

Problema específico 2: ¿En qué medida la GC se relaciona con la clasificación de documentos en el SIA del OTASS?

Problema específico 3: ¿En qué medida la GC se relaciona con la ordenación de documentos en el SIA del OTASS?

Problema específico 4: ¿En qué medida la GC se relaciona con la descripción de documentos en el SIA del OTASS?

Problema específico 5: ¿En qué medida la GC se relaciona con la ubicación de documentos en el SIA del OTASS?

1.3. Justificación Teórica

A partir de la verificación bibliográfica, se determina que, desde su génesis, la gestión del conocimiento se encuentra vinculada con un gran número de aspectos de la realidad; así, existen muchos ejemplos de estudios que han analizado la aplicación de los postulados de la GC en la esfera de la salud, otros en el ámbito de la educación, otros en el ámbito de la informática, otros en el de las políticas públicas, entre muchos otros.

Sin embargo, y también la revisión bibliográfica lo ha dado como resultado, no existen ejemplos que hayan teorizado sobre la vinculación que puede existir entre la GC y la organización de documentos físicos al interior de una organización perteneciente al sector público.

Claro está que la vinculación e influencia entre la GC y la gestión de los documentos, y la gestión de la información, ha sido estudiada por muchos autores, determinando que lo que relaciona a estas es el trabajo de transformar el conocimiento tácito en explícito (Gauchi, 2012); pero no está estudiada la vinculación que tiene la GC y la organización de documentos físicos.

Lo que pretende la presente investigación, por lo tanto, es echar luz sobre la relación que tiene la GC y el estado de la organización de documentos físicos generados por una entidad de la Administración Pública.

1.4. Justificación Práctica

La PNMGP para el año 2021 y luego la aprobada para el año 2030, sostienen en sus análisis que existe una exigua gestión del conocimiento para innovar y mejorar continuamente las acciones de carácter público, en base a ello y a fin de contribuir a superar el diagnóstico resaltado, la investigación pretende hacer explícito que el uso de la GC en el proceso archivístico de la organización documental, permite que tal organización se realice de manera fácil por todos los profesionales que integran el Sistema Institucional de Archivos, independientemente si son o no rotados de una unidad de organización a otra. La investigación también busca plantear alternativas para que el acervo documental se mantenga organizado en el tiempo, haciéndolo sostenible a pesar de los cambios de gestión que pudieran presentarse.

Por último, y no por ello menos importante, el uso de los mecanismos de la gestión del conocimiento a fin de sostener en el tiempo

organizados los documentos producidos por una organización perteneciente al sector público, beneficia a la propia entidad pública pues sus funcionarios podrán tomar decisiones basadas en evidencia, y también a la ciudadanía pues podrá garantizarse su acceso a la información de carácter público.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la GC y la organización de documentos en el SIA del OTASS.

1.5.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Determinar la relación de la GC y la identificación de documentos en el SIA del OTASS.

Objetivo específico 2: Determinar la relación de la GC y la clasificación de documentos en el SIA del OTASS.

Objetivo específico 3: Determinar la relación de la GC y la ordenación de documentos en el SIA del OTASS.

Objetivo específico 4: Determinar la relación de la GC y la descripción de documentos en el SIA del OTASS.

Objetivo específico 5: Determinar la relación de la GC y la ubicación de los documentos en el SIA del OTASS.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

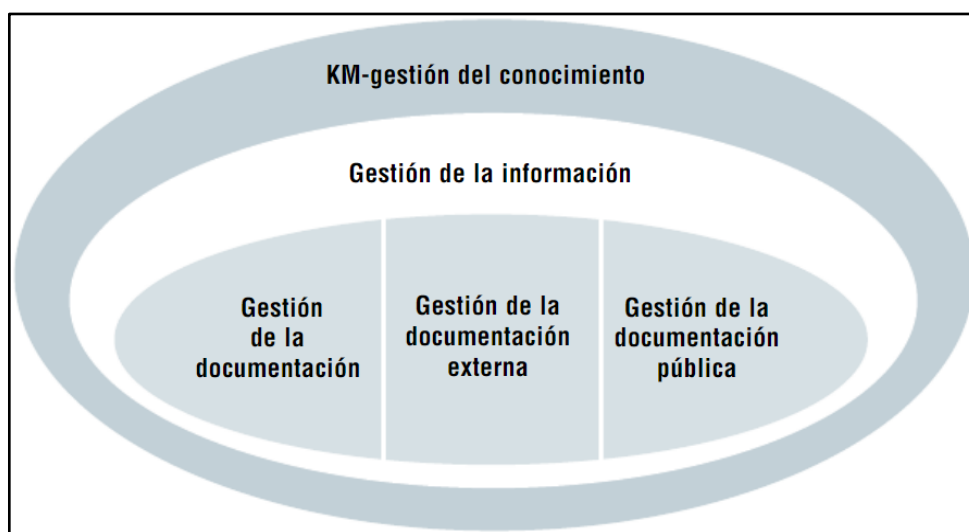
2.1. Marco epistemológico de la investigación

El marco epistemológico señala que la organización de documentos o también llamada organización documental es una de las actividades que comprende la gestión documental, entendida como el grupo de actividades que una entidad ejecuta para hacer accesibles, íntegros y disponibles los documentos que se han generado como natural resultado de la ejecución de funciones, desde su diseño hasta su conservación permanente (Cruz, 2011). Así, resulta importante destacar entonces que la organización documental está incluida dentro de la gestión documental.

Bustelo y Amarilla (2001) afirman que existe una relación secuencial/aglutinante entre la gestión documental, la gestión de la información y la gestión del conocimiento, en ese orden; y no es posible implementar la GC en una entidad (de cualquier tamaño) si antes no se desarrolla una adecuada gestión de la información y primeramente, una robusta gestión documental; pues ¿cómo se pretende gestionar el conocimiento sin antes haber gestionado adecuadamente los documentos que contienen toda esa información que luego producirá conocimiento?. Se presenta la Figura 2, que grafica la vinculación entre la gestión del conocimiento, la gestión de la información y la gestión documental.

Figura 2

Relación entre la gestión del conocimiento, la gestión de la información y la gestión documental



Fuente: Tomado de "Gestión del conocimiento y gestión de la información" (p. 229) por Carlota Bustelo y Raquel Amarilla, 2001, *Revista PH*, 34 (<https://www.iaph.es/revistaph/index.php/revistaph/article/view/1153>)

Para ambas autoras, como se puede apreciar en la imagen, la GC tiene su cimiento en la gestión de la información y la gestión de los documentos (sean estos externos o públicos), siendo capital, por lo tanto, implementar en primerísimo lugar esta última a fin de que las estrategias y actividades para gestionar el conocimiento de una entidad tengan éxito.

La Figura 2, demuestra la vinculación entre la gestión documental y la gestión del conocimiento, para ello es necesario analizar cada factor. Al respecto Daza y Montoya (2022) señalan que la información documental es el resultado de un procedimiento de adquisición y entendimiento de datos, sin embargo, el conocimiento es la revisión exhaustiva y extracto de la información que las organizaciones establecen para aplicar mecanismos para obtener información documentada hasta el uso de esta información. De acuerdo con lo anterior, la GC favorece la organización de los documentos, estableciéndose por lo tanto una relación beneficiosa entre ambas.

Ahora bien, resulta importante analizar esta relación beneficiosa entre la GC y la organización de los documentos en el contexto de una entidad de la Administración Pública, ya que los beneficios de esta relación deben de apuntar hacia la generación de valor público a fin de solucionar los problemas y brindar atención a los impostergables requerimientos de la población.

De esta manera, considerando que la GC se enfoca en el proceso de apresamiento, conservación y fluidez del conocimiento entre los individuos que integran una entidad, esta es una poderosa herramienta para que el conocimiento del quehacer archivístico en materia de organización documental, en una organización adscrita al sector público, se capture, se almacene y se comparta entre los individuos que son responsables de este quehacer con la finalidad de que el patrimonio documental se mantenga organizado y resguardar así la pretensión ciudadana de acceder a la información de carácter público.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Antecedentes en el ámbito internacional

Novian, Johan y Setiawati (2022), desarrollaron una investigación respecto a cómo se comparte la información sobre gestión documental en un Archivo ubicado en la zona libre de Batam en Indonesia. El objetivo de este estudio fue explicar cómo se realiza la divulgación del conocimiento en la Autoridad de la Zona Libre de Batam en Indonesia (o BIFZA por sus siglas en inglés). Este

estudio fue de tipo descriptiva cualitativa, el objetivo general fue obtener una descripción real de las ideas, opiniones, percepciones, puntos de vista y creencias. Se usaron las técnicas de la entrevista y la observación directa para recoger información. Concluye que para realizar con éxito la administración de los documentos que se custodian en los archivos del BIFZA, es necesario compartir el conocimiento desde dos aproximaciones: mediante la socialización del conocimiento tácito que se posee, y convirtiendo el conocimiento tácito a explícito, desde una persona hacia un grupo de estas. De esta forma, en contextos donde la mayor parte de personal dedicado a tareas archivísticas no cuenta con educación formal (documentada) en archivística, puede obtener este conocimiento a partir del líder o sujeto que sí cuenta con ella.

Al Yami (2022) se interesó por los efectos del tamaño de una organización pública y su impacto en la GC y la eficacia operacional de ella. El objetivo de esta investigación fue estudiar las repercusiones del tamaño de la organización en los procesos capitales de GC y la eficiencia operacional posterior, devenida de su introducción en organismos del ámbito público.

La investigación se sustentó en la aplicación de una encuesta de alcance nacional que estuvo dirigida a los organismos públicos de los Emiratos Árabes Unidos a fin de evaluar las diferencias en la aplicación de los procesos de GC (adquisición, creación, captura, almacenamiento, recuperación, intercambio y utilización del conocimiento) y su repercusión en la eficiencia operacional de estas. De esta manera, el estudio concluyó que las organizaciones públicas que implementan con éxito los procesos de GC tienen una mayor eficiencia operativa que aquellas que no lo hacen. Además, y es lo medular de la investigación, se verificó que las dimensiones de la entidad pública es un factor clave que determina la implantación de los procesos de GC y su impacto en la eficiencia operacional, siendo las organizaciones de mayor tamaño en las que este impacto es mayor.

Castaneda (2021), investigó sobre la posibilidad de que mediante los instrumentos de las tecnologías de la información se pueda compartir conocimiento tácito. El estudio se basó en una encuesta dirigida a una población de 217 investigadores de Nueva Zelanda que acudieron a una conferencia en el Reino Unido a quienes se les alcanzó un cuestionario sobre las TIC que permiten el diálogo y las que no. La encuesta utilizó una escala de Likert con cinco niveles, obteniendo para su variable Tipo de Conocimiento una confiabilidad de 0.94 según el coeficiente de Alfa de Cronbach, mientras que para su variable Herramientas para compartir

conocimiento, una confiabilidad de 0.95. De acuerdo con su autor, la encuesta tuvo dos objetivos: el primero, evaluar las diferentes formas en que las organizaciones comparten el conocimiento, y el segundo, evaluar las distintas herramientas que se usan para compartir el conocimiento tácito y explícito.

El resultado de la investigación señala que no todas las TIC permiten compartir conocimiento tácito, siendo las que sí aquellas que facilitan el diálogo, como lo son: los mensajes de texto y las videoconferencias. Por el contrario, se encontró que los correos electrónicos son una mala herramienta para intentar compartir conocimiento tácito. Con todo, el autor recomienda que las organizaciones públicas usen preferentemente instrumentos de audio y video para compartir el conocimiento tácito de manera electrónica, y que el correo electrónico no debe ser el modo preferente para transferir conocimiento entre una organización y sus colaboradores.

En el ámbito latinoamericano, Jurado y Valencia (2021) analizaron la introducción de un proyecto de GC en una organización pública de Colombia, concentrándose en los beneficios, en los factores que la posibilitaron, así como las dificultades que se experimentaron. Habiendo diseñado una investigación de tipo cualitativo y de alcance descriptivo, y valiéndose de un estudio de caso, Jurado determinó que la implantación de la GC permite a la entidad pública desarrollar y fortalecer su cultura organizacional. El autor también concluye que tanto el liderazgo como el uso de las TIC son importantes habilitadores de una iniciativa de GC, sin menoscabar la relevancia que tienen la cultura organizacional, y la estructura organizacional.

La investigación de Ayma (2023) tuvo por objetivo caracterizar y revisar exhaustivamente el uso de la GC en la administración pública. De esta manera, realizó una investigación que partió de una revisión de la literatura, posteriormente aplicó un enfoque cualitativo. A partir de la indagación en las bases de datos e indagación de recursos bibliográficos considerando criterios de incorporación y separación, los autores concluyen que es importante la GC como recurso invaluable en las organizaciones públicas para mejorar continuamente el cumplimiento de las necesidades de la ciudadanía, su gestión, eficiencia del uso de los recursos y la entrega de servicios esenciales; asimismo, para el alcance de sus logros y la salud de la ciudadanía, las organizaciones públicas deben considerar incluir los siguientes factores: el potencial humano, el clima organizacional y el entorno laboral, y las TIC.

Finalmente, Sosa y Gonzáles (2022), han desarrollado una investigación que es la que más se aproxima a los objetivos de la presente tesis. Estos autores centraron su interés en la necesidad de implementar un SIA y relacionarlo con la GC. Esta investigación realizó el análisis de los procedimientos, lineamientos y de la estructura organizacional presente en la normativa para la transferencia y uso de la información con relación a la gestión documental (desde la generación hasta la accesibilidad de un documento). De esta manera, concluyen que la implementación de un SIA propicia la GC, dado que la generación, distribución, tratamiento y almacenamiento de la información mediante procedimientos establecidos en la gestión documental en el marco de un sistema de GC permitirá a la organización valorar el conocimiento tácito de los expertos y el explícito de los individuos que operan ella y, por lo tanto, luego, generar valor público.

2.3. Antecedentes en el ámbito nacional

Cerda y Huaillani (2022), estudiaron la manera en que la GC influía en la cultura organizacional en los servidores del AGN el año 2021. Utilizando un enfoque cuantitativo, valiéndose de una investigación de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal, a través de una selección por conveniencia encuestaron virtualmente a 103 servidores del Archivo General de la Nación, a partir de lo cual obtuvieron que determinaron, con el 95 % de confianza que la gestión del conocimiento incide de modo significativo en la cultura organizacional del AGN. Concluyeron entonces que el personal del AGN tiene compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la entidad, pero que es necesario socializar más los aspectos jurídicos, económicos y sociales que impactan en la vida del AGN, lo cual puede darse a través de mecanismos de socialización, sistematización y utilización del conocimiento, como son los foros y reuniones y material didáctico.

Por su parte Páucar y Sánchez (2022) han realizado un análisis de la GC en siete entidades del sector público del Perú, todas pertenecientes al Poder Ejecutivo. En su investigación de tipo cualitativo, las autoras se plantearon el objetivo de analizar qué factores influyeron en la implantación de la GC dentro de siete entidades del ámbito público; es así que realizando una revisión bibliográfica, seguido del trabajo de campo correspondiente y luego el análisis de los resultados, llegaron a estas conclusiones: que la GC en las organizaciones públicas peruanas se ha centrado en los sectores afines a la investigación y la educación, que no existe un número adecuado de profesionales que impulsen la

gestión del conocimiento dentro de las entidades, y que para que una alternativa de GC se desarrolle al interior de la organización es clave la férrea determinación de los funcionarios de la Alta Dirección en ese sentido.

Otro relevante estudio ha sido el realizado por Simón et al. (2020) quienes propusieron un esquema de gestión del conocimiento para el PNAEQW, un programa del MIDIS, a través del cual se brinda asistencia alimentaria a niños que acuden a colegios públicos. Se aplicó un enfoque mixto, es decir, cualitativa y cuantitativa, y tener como población de estudio a tres mil servidores del Programa, de los cuales solo noventa pertenecían a Huánuco (provincia donde se ejecutó el estudio), los investigadores aplicaron una encuesta impresa dirigida a diecinueve servidores. Esta investigación, que, si bien terminó con la propuesta de un esquema de GC para el PNAEQW, también evidenció que el desplazamiento del personal (por rotación o cese) hace difícil la génesis, fluidez e incorporación del conocimiento.

Santa Cruz et al. (2021) estudiaron la vinculación de la GC y la efectividad organizacional en el ámbito de las organizaciones públicas, particularmente en las municipalidades de la provincia de San Martín (Perú). Desarrollando un estudio de diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, los autores midieron el nivel de relación de las variables GC y efectividad organizacional. Al respecto, esta investigación concluyó que la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el contexto de las municipalidades de San Martín se vinculan en un grado intermedio, sosteniendo, además, que las entidades de públicas deben articular y compartir el conocimiento a fin de que alcancen niveles adecuados de efectividad organizacional.

Por último, Changana (2022) estudió lo esencial que es la organización documental en las características que tiene el servicio de documentos de archivo en el Archivo Central del OSITRAN. Habiendo realizado un estudio de tipo hipotético-deductivo y valiéndose de la aplicación de encuestas, la autora analizó la vinculación entre la organización documental y las características del servicio archivístico concluyendo que hay un vínculo positivo entre estas dos variables, esto es, que, a mejor organización de los documentos en un archivo, mejor será el servicio de los documentos que se brinde a los usuarios. No obstante, se advierte que la organización documental debe ser ejecutada por personal capacitado y que tenga conocimiento de la entidad, todo ello a fin de que la organización documental se realice de manera homogénea. Concluye, además, que las

herramientas tecnológicas coadyuvan a mejorar la calidad del servicio.

2.4. Bases Teóricas

2.4.1. Gestión del conocimiento

2.4.1.1. Definición de conocimiento

El INAP (2015) señala que aun cuando el concepto Conocimiento parece básico, todavía se le confunde cuando se le encuentra junto a conceptos tales como dato o información; es por ello que resulta apropiado señalar su definición.

En primer lugar, es conveniente mencionar, de acuerdo con Wang y Noe (2010), que el conocimiento viene a ser aquella información que, algunas veces apoyado por herramientas tecnológicas, ha sido procesada por individuos, incluyendo en este proceso un conjunto de ideas, sucesos, experiencias y razonamientos, que son importantes para el propio individuo como para un conjunto de ellos. Es decir, de acuerdo con esta definición, el conocimiento es un proceso mental seguido por los individuos en el que la información - previamente recibida- es procesada y transformada según el cúmulo de experiencias previas de ellos.

Por su lado, para Davenport y Prusak (2000), al inicio de este siglo, el conocimiento es una mezcla de experiencia, más valor, más información con contexto, que provee el entorno para examinar e introducir una nueva experiencia e información. Es, además, un valor invisible e intangible, y su aprehensión vincula sofisticados procesos cognitivos de razonamiento, comunicación, percepción, asociación y aprendizaje.

Como se puede apreciar, la definición de Davenport y Prusak (2000) tiene puntos de encuentro con la definición de Wang y Neo. Ambas son definiciones que señalan que el conocimiento es, sobre todo, un proceso mental llevado a cabo por un individuo el cual tiene en sí ya un conjunto de saberes previos, que se refiere al conocer, es decir, aprehender todo tipo de información importante para entender la realidad mediante la razón y la inteligencia.

Pero más allá de un proceso mental, el conocimiento es también una capacidad; así lo definen Bustelo y Amarilla (2001), quienes señalan que el conocimiento se produce cuando un individuo, que pertenece a una organización (de la naturaleza y tamaño que sea) usa en primer lugar su saber y en segundo lugar la información que dispone para solucionar de esta forma una dificultad. En esta definición, entonces, el conocimiento es un instrumento que posibilita la resolución de problemas a los cuales los individuos se ven enfrentados de manera constante.

Ahora bien, una arista importante en cuanto a la definición del concepto conocimiento que se debe de tomar en cuenta es la utilidad del conocimiento. Sin dejar de lado que es un proceso mental y una capacidad de los individuos, el conocimiento es también un capital intangible que hace proclive la obtención de ventajas competitivas beneficiosas para las organizaciones que lo saben aprovechar. De aquí que el conocimiento es un activo capital para el desarrollo de todo tipo de entidad.

En relación con lo anterior, Catalán y Peluffo (2002: 20), sostienen que el conocimiento es la capacidad con la que cuentan los individuos para vincular de manera ordenada los datos, la información y el conocimiento sobre un tema o asunto puntual, de tal manera que le permiten tomar acción efectiva sobre este, sobre la base de un determinado valor y contexto.

Esta es la definición del concepto conocimiento a la cual esta investigación se adhiere, por cuanto si bien es cierto que el conocimiento es un proceso mental, también es una capacidad que no se queda en el individuo, sino que se utiliza para la solución de un problema. Esta definición cobra mayor sentido en el contexto de una organización pública, debido a que los individuos que en ella brindan servicios deben de ejecutar su capacidad para la generación de valor para atender los requerimientos de la ciudadanía.

2.4.1.2. Definición de gestión del conocimiento

Acorde con el Diccionario de la RAE (2014), *gestión*, en su segunda acepción, es la “acción y efecto de administrar”; visto que esta definición no brinda información relevante, se analiza el término administrar que está definido por este mismo diccionario en su octava acepción como el uso de algo

en dosis controladas a fin de mejoren su rendimiento o generen mejores resultados. De esta manera, es indubitable que gestionar se encuentra relacionado con el verbo hacer a fin de lograr u obtener algo.

Gauchi (2012), señala por su parte que *gestión* es un cúmulo de actividades de decisión que se ejecutan dentro de una organización, y se aplica como conjunto de procedimientos que buscan que los recursos se adecuen hacia los fines para los cuales fueron obtenidos.

Ahora bien, es importante recoger la definición que se encuentra en el *Business Dictionary*, citado en Arbaiza, Lindo, Campins y Valverde (2017), según la cual GC es el grupo de estrategias y procesos destinados a mejorar el desempeño y la competitividad de la organización a través de dos actividades cruciales: por un lado, capturar y documentar el conocimiento, y por el otro, diseminarlo en la organización.

De acuerdo con esta definición, la gestión del conocimiento está asociada a la intención de realizar una acción o conjunto de acciones con la finalidad de obtener algún resultado.

Por otro lado, existen definiciones de gestión del conocimiento como cantidad de formas de aproximarse a un objeto hay; es decir, la cantidad de definiciones de Gestión del Conocimiento es similar a la cantidad de intereses y objetivos de las investigaciones que se han elaborado. Siendo ello así, se ha visto por conveniente citar las más convenientes para la presente investigación.

Una de las primeras definiciones que resulta importante citar es la de Carballo (2006 citado en Arbaiza et al, 2018), para quien gestión del conocimiento es el grupo de prácticas que, soportadas en instrumentos, técnicas y métodos, permiten a la organización identificar los conocimientos más idóneos para ejecutar sus actividades y alcanzar, así, sus objetivos de mediano y largo. Esta definición es importante para meditar sobre la trascendencia que ostenta la gestión del conocimiento una vez que se implemente en las entidades públicas, particularmente en aquellas unidades de organización que están abocadas a la organización documental, que son aquellas que no tienen prioridad en la gestión de una organización.

Otra definición es la de Schreiber *et.al* (2000 citado en Arbaiza et al, 2018) para quien la GC es el contexto que hace

posible en el individuo el conocimiento adecuado en la forma y momento correctos. Sin duda es una definición más centrada en el individuo y en los procesos en los cuales se encuentra inmerso; y por lo que, como señalan Lazazzara y Za (2020), cuando el foco de la gestión del conocimiento está solo en el sujeto, se debe de considerar la edad subjetiva de estos, siendo un factor que determina cuán proclives se encuentra a compartir su conocimiento.

También Bustelo y Amarilla (2001, citado en Gauchi, 2012), definen el término *Gestión del Conocimiento* como el conjunto de acciones encaminadas a usar, transmitir, e impulsar los conocimientos de la organización y los individuos, direccionándolos a la obtención de sus objetivos; es, por lo tanto, una función o concepto dinámico que se encuentra íntimamente vinculado con la administración de un grupo de flujos de conocimiento.

Otra definición es la proporcionada en la PNMGP al 2030, aprobada el 19 de agosto de 2022, a través del Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, según la cual la GC busca generar e introducir conocimiento idóneo orientado a la conducción de la organización para motivar de esta forma la predictibilidad en la toma de decisiones.

También de acuerdo a la PNMGP al 2030, la GC incluye actividades para detectar y sustentar el conocimiento que ayuden a la gestión de la organización sin perder de vista su trazabilidad, así como acciones para difundir y promocionar los espacios en donde los servidores de una misma entidad, o entre distintas entidades, asimilen y usen el conocimiento; y enfatiza la documentación de aquella gestión del conocimiento que es clave para la operatividad de las funciones misionales de las entidades, así como aquellas relacionadas a la promoción de la transparencia, la seguridad jurídica, la optimización de la productividad, el óptimo uso de los recursos y el logro de los objetivos en los plazos trazados.

En el mismo sentido opinan Corzo et al. (2023) para quienes la GC en el ámbito público debe centrarse en el uso de datos y tecnologías disruptivas para mejorar la productividad, así como sus resultados; para ello es muy importante la dirección estratégica, la planificación, así como los valores de la organización.

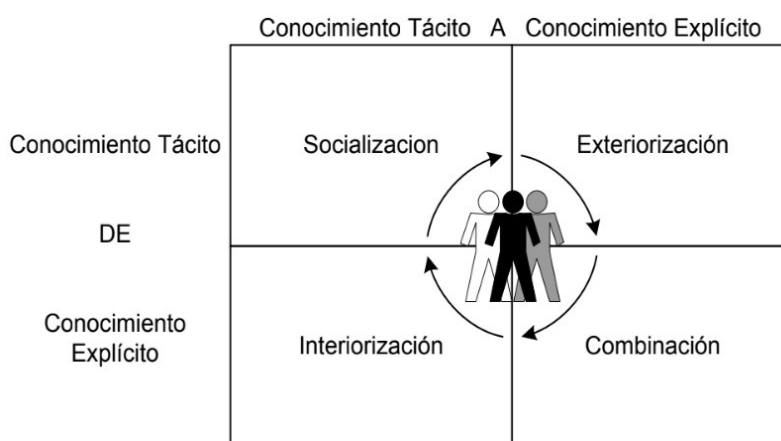
2.4.1.3. Modelos de gestión del conocimiento

2.4.1.3.1. Modelo de Nonaka y Takeuchi o espiral del conocimiento

El modelo de GC de Nonaka y Takeuchi (1995), está relacionado a la conversión y génesis del conocimiento, mediante un proceso de interacción - en espiral- del conocimiento tácito y el conocimiento explícito. Esta interacción se desarrolla en cuatro fases continuas:

Figura 3

El proceso de creación del conocimiento para Nonaka y Takeuchi



Nota: Tomado de "The life cycle of knowledge management as organizational Strategy" (p. 3), por Mayorga, Contreras, Torres y Sánchez, 2014, 9na. Conferencia Ibérica de Sistemas y Tecnologías de la Información.

La Figura 3, identifica las cuatro fases continuas del proceso de génesis del conocimiento para Nonaka y Takeuchi. Primero, la socialización, que es la fase donde se obtiene el conocimiento tácito a partir de las experiencias compartidas; segundo, la exteriorización, que es la fase donde el conocimiento tácito se transforma en conocimiento explícito; tercero, la combinación, que es la fase donde se gesta el conocimiento explícito a raíz del conocimiento explícito; y cuarto, la interiorización, que es la fase en la cual se realiza la introducción del conocimiento explícito en el conocimiento tácito (Mayorga et al, 2014).

Según el Instituto Nacional de Administración Pública (2015; 28), dado que los servidores de la administración pública peruana: ii) valoran mucho el conocimiento

organizacional, ii) conocen de la existencia del conocimiento explícito y tácito, iii) que son proclives a compartir su conocimiento de diversas maneras, y iv), que identifican la importancia de compartir las buenas prácticas; el modelo elaborado por Nonaka y Takeuchi resulta ser el más idóneo para la administración pública del Perú.

2.4.1.3.2. Modelo de Knowledge Practices Management Consulting

Según este modelo, desarrollado por la firma de consultoría KPMG en 1998, el aprendizaje es un conjunto de actividades que se desarrolla de forma continua, y son las organizaciones que mejor aprenden las que se encuentran más propensas a obtener éxito.

El modelo de GC KPMG Consulting está integrado por tres componentes:

- A. Por los elementos que determinan el aprendizaje: referido a la estructura organizacional, la manera en que se comparte el conocimiento en la entidad y la presencia del líder.
- B. Por la forma de aprendizaje: referido a los modos de adquisición, creación, almacenamiento, recuperación y uso del conocimiento.
- C. Por los resultados del aprendizaje: referido a la calidad de la toma de decisiones, el incremento de la productividad, optimización de la innovación y acentuada satisfacción del cliente.

Según Simanca et al., (2016), este modelo pone énfasis en i) el compromiso del conjunto directivo, el cual debe contar con un enfoque amplio de la organización que propicie el aprendizaje en las personas y la propia organización; y ii) la introducción de mecanismos para crear, capturar, conservar, transmitir y usar el conocimiento.

Ahora bien, no obstante haber revisado los dos modelos de GC previamente citados, la presente investigación se adhiere a la propuesta de Arthur Andersen debido a que, por un lado, pone énfasis tanto en el conocimiento de los individuos como en el de la organización, y, por otro, en el flujo de la información al interior de una organización, demostrando la relación importante entre ellos.

2.4.1.4. Modelo de gestión del conocimiento de Arthur Andersen

Considerando que el objetivo de la presente investigación es determinar el vínculo entre la GC y la organización de documentos, se analiza el modelo de GC de Arthur Andersen cuyo principal enfoque es la transmisión de la información la cual se dirige de los individuos hacia la organización y viceversa, para generar ventajas para los clientes (Cruzado y Romero, 2016), que, para el contexto de esta investigación, son los trabajadores de la entidad pública, así como los ciudadanos.

Este modelo se basa en los siguientes postulados:

- Al optimizar el flujo de información por parte de la organización, se crea valor para los clientes (servidores públicos y ciudadanos).
- Es responsabilidad del individuo compartir el conocimiento en beneficio de la organización.
- La organización es responsable de propiciar un clima adecuado para el trabajo, y proveer la mejor infraestructura, tecnología y cultura que contribuyan al proceso de conocimiento.

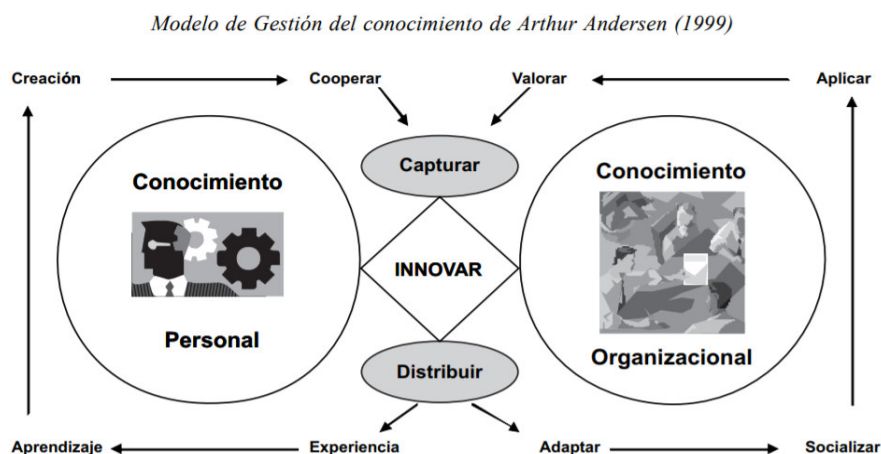
Asimismo, ya que en este modelo la fluidez de la información es clave, Andersen señala dos mecanismos en que ella se lleva a cabo:

Sharing networks: son los lugares, físicos o virtuales, donde los individuos interesados en un determinado tema comparten sus experiencias e intercambian conocimiento. En estos lugares se promueve el aprendizaje y la comunicación.

Knowledge Space: que es el espacio donde las metodologías, experiencias, herramientas y ejemplos son documentadas.

Figura 4

Modelo de GC de Arthur Andersen



Nota: Tomado de “Modelo de gestión del conocimiento apoyado en la vigilancia tecnológica y la inteligencia competitiva para la cadena productiva de la uva Isabella en la bioregión del Valle del Cauca” (p. 80), por Galeano Patiño, S. A., Sánchez Mejía, M., & Villarreal, M. A., 2008, *Cuadernos de Administración*, (40), 73-93.

Al respecto, resulta importante definir qué es conocimiento personal y qué conocimiento organizacional.

Conocimiento personal: conjunto de información, experiencia, juicios y saberes que un individuo posee y que puede aplicarse a un conjunto de problemas.

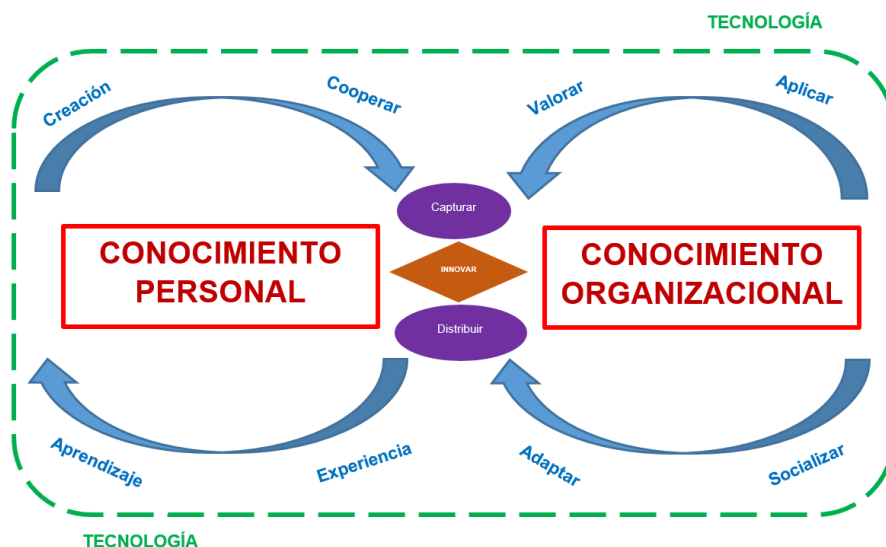
Conocimiento organizacional: conocimiento acumulado por la organización el cual se encuentra documentado en reglas, procedimientos y especificaciones que coadyuvan a resolver problemas y orientan la interacción de los individuos.

Por último, aunque en ninguno de los estudios de los que se ha consultado respecto a este modelo los mencionan de manera categórica, se considera que los siguientes tres factores son complementarios para su funcionalidad: i) **los individuos**, ii) **los procesos**, y iii) **la tecnología** (Bawack, 2022). Los individuos debido a que de ellos nace el conocimiento, en ellos se desarrolla y a ellos regresa; los procesos porque son actividades que facilitan y hacen usable el conocimiento; y finalmente, la tecnología porque brinda soporte a los procesos de GC.

Así pues, el modelo de Arthur Andersen adopta la siguiente representación gráfica:

Figura 5

Modelo de GC según Arthur Andersen



Nota: Es una adaptación del modelo de gestión del conocimiento de Arthur Andersen, la tecnología juega un papel preponderante en relación con el soporte que brinda a todos los procesos de la gestión del conocimiento.

Donde:

- **Los individuos** están representados por el conocimiento personal y el organizacional.
- **Los procesos** son: creación, cooperación, experiencia, aprendizaje, valoración, aplicación, socialización, adaptación.
- **La tecnología** es la base sobre la cual los procesos y las personas interactúan, y permite la fluidez de la información.
- El ámbito de **captura** o *Knowledge Space*, es el espacio donde las metodologías, experiencias, herramientas y ejemplos son documentados.
- La **innovación** es la instancia del flujo de la información en la cual se produce el conocimiento.
- El ámbito de **distribución** o *Sharing Knowledge*, donde se comparte e intercambia el conocimiento.

2.4.1.5. Gestión del conocimiento en el sector público

La GC tiene cabida en la administración pública (Bustelo y Amarilla, 2001), de aquí que su implementación favorezca a

este tipo de organizaciones por cuanto permite realizar el trabajo encomendado de modo más eficiente, al mismo tiempo que facilita el desarrollo del servidor público y restringe la huida del conocimiento cuando se desvinculación de la organización.

De acuerdo con la Agencia Peruana de Cooperación Internacional (2016), resulta importante implementar la gestión del conocimiento en una entidad pública por cuanto trae los siguientes beneficios:

- Gestionar la fluidez de la información, de tal manera de brindarla a la persona que lo necesita para su uso rápido.
- Elaborar estrategias de nivel organizacional para la generación, aprehensión y praxis del conocimiento.
- Mejorar continuamente los procesos de valor de las organizaciones.
- Compartir el conocimiento para que este se use en las actividades cotidianas de todos los integrantes de la organización.
- Garantizar que el conocimiento se encuentra disponible y en el lugar adecuado.
- Coadyuvar a la generación de nuevo conocimiento.
- Contribuir a la aprehensión de conocimiento foráneo y ser capaz de asimilarlo.
- Garantizar que los individuos sean capaces de identificar los lugares donde se encuentra asequible el conocimiento de la organización.

Según Páucar y Pasco (2022), son pocas las entidades públicas las que han implementado iniciativas de gestión del conocimiento; y estas son: el MININTER, la ENAP, el INAIGEM, el INIA, el SERFOR, Proinversión y Concytec.

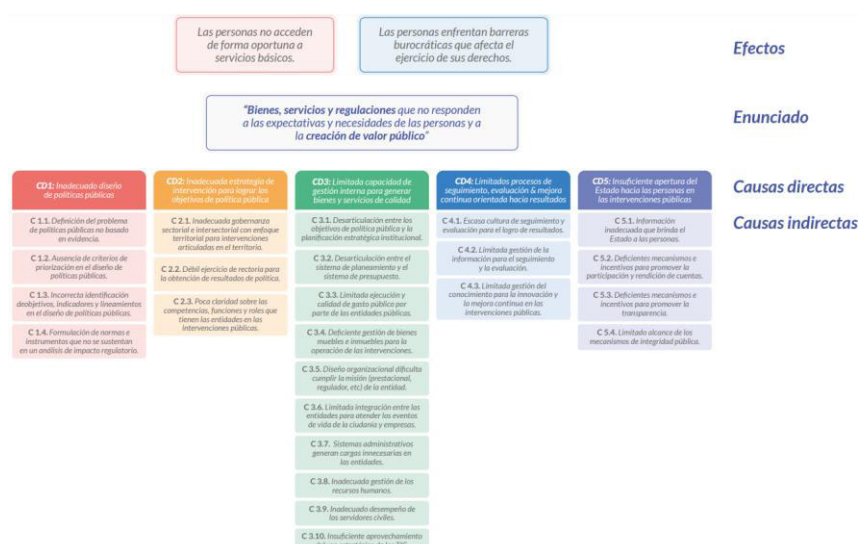
Al respecto, estos autores han identificado que la implementación de la GC en el ámbito público peruano se caracteriza por: i) haberse desarrollado en entidades dedicadas a la educación o la investigación, ii) llevarse a cabo en la coyuntura de modernización de lo público, iii) que las

experiencias de GC presentan una diversidad de enfoques, objetivos, funciones y alcances, y iv) que hay una escasez de profesionales especialistas en gestión del conocimiento.

Los autores concluyen que en la Administración Pública peruana no se evidencia un amplio alcance de la GC de forma estratégica, estructurada y planificada, lo cual guarda relación con la evaluación contenida en la PNMGP al 2030 (ver Figura 6), que sostiene que la escasa innovación y mejora de las organizaciones se debe a la limitada GC, lo cual, a su vez, es una causa indirecta de que los servicios ofrecidos por el sector público no satisfagan los requerimientos y necesidades de la ciudadanía así como a la generación de valor público:

Figura 6

Árbol de problemas propuesto para la PNMGP al 2030



Nota: Adaptado de *PNMGP al 2030*, (p. 21), por Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2022, (<https://acortar.link/hzAkKK>)

Por lo tanto, es imperativo que las organizaciones públicas implementen la GC, pues esta representa una valiosa oportunidad para generar valor público que responda a los requerimientos demandados por la población, y así mejorar la imagen de la Administración Pública frente a los ciudadanos (Beltrán, 2017).

2.4.2. Organización de documentos

2.4.2.1. Definición de organización de documentos

En la teoría archivística la Organización de Documentos se define como un procedimiento técnico fundamental que

contribuye a la formación del patrimonio documental de una entidad y, por lo tanto, de una nación; así de acuerdo a Heredia (2011, p.147), la organización -que afecta a una sección o a un fondo- es la suma, o sucesión, de la clasificación y la ordenación, considerando que la clasificación supone el establecimiento de jerarquías, mientras que la ordenación el alineamiento a criterios predefinidos. Es decir, para Heredia la organización está compuesta de dos acciones: primero clasificar, y luego ordenar los documentos.

Figura 7

Organización de documentos según Antonia Heredia

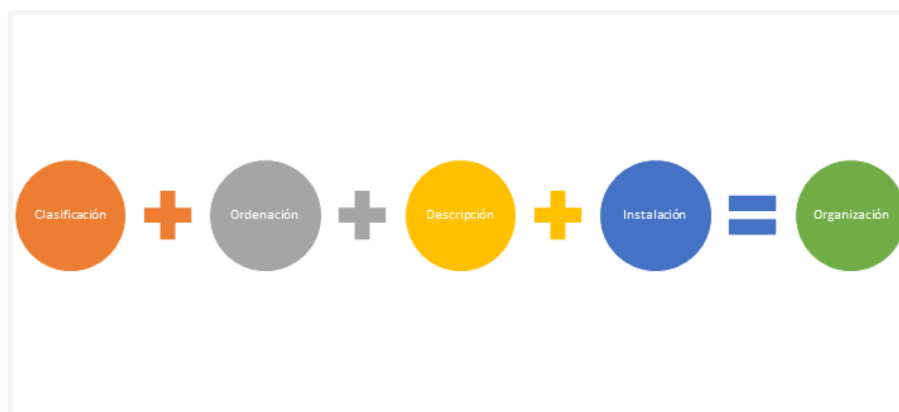


Nota: Antonia Heredia enfatiza las dos principales actividades del procedimiento Organización de documentos.

De otro lado, una definición más nutrida es la que presenta Cruz (2011, p. 268), para quien la organización de documentos es un proceso que, primero, busca la recreación de la estructura lógica a partir de la cual fueron creados los documentos según los principios de Procedencia y Orden Original; y segundo, la descripción de los documentos para hacerlos recuperables y por lo tanto usables; y tercero, en ubicar los documentos de tal modo que se conserven y localicen apropiadamente.

Figura 8

Organización de documentos según José Ramón Cruz Mundet



Nota: De acuerdo con esta definición resulta crucial para una adecuada organización de documentos realizar su descripción y finalmente el lugar de su ubicación para su custodia temporal o definitiva.

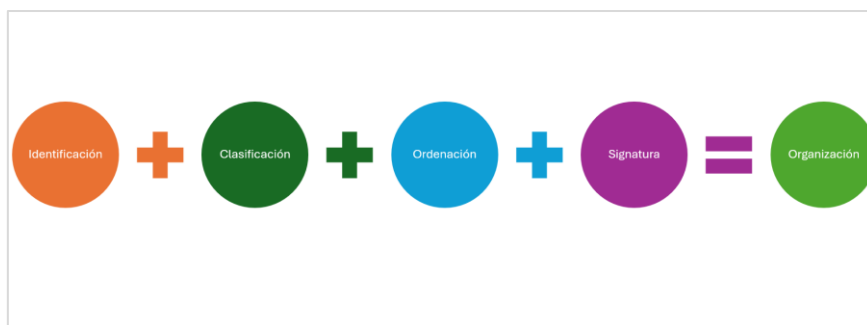
Como se ha mencionado, esta es una definición más nutrida del concepto organización pues agrega las acciones de descripción e instalación, que hacen alusión al proceso de enumerar las características intrínsecas y externas de los documentos, así como a la acción de colocar estos documentos en los ambientes donde se conservarán y desde donde se recuperarán para hacerlos accesibles a los usuarios que los soliciten.

Por último, en la directiva N° 001-2023 del AGN, la organización de documentos se encuentra definida como el proceso abocado a la identificación de las agrupaciones documentales realizada a través del empleo de consideraciones de identificación, clasificación, ordenación y signatura, generadas por las unidades administración de la organización sobre la base de los principios de Procedencia y Orden Original.

De aquí que el AGN considere que la organización de documentos se compone de las siguientes acciones:

Figura 9

Organización de documentos según el AGN del Perú



Nota: El AGN resalta la fase de identificación. Esta fase ya se encontraba implícita en la definición dada por José Ramón Cruz Mundet al referirse a la estructura lógica y la consideración del Principio de Procedencia y Orden Original, durante la ejecución del procedimiento de Organización de Documentos.

La definición de organización de documentos del AGN en su directiva N° 001-2023, hace explícita la presencia de la fase de identificación, la cual no es una acción operativa sino intelectual, que se refiere a la investigación de la organización, sus funciones, sus procedimientos y su producción documental, que debe realizar el profesional que ejecutará la organización de documentos.

De otro lado, también menciona la signatura o codificación de los documentos (que Cruz llama descripción), que es una acción operativa y complementaria de la organización de documentos, tal como se señala en la directiva N° 10-2019 del AGN, en la que se define como el uso de códigos para determinar a las secciones del Fondo y a las series documentales.

2.4.2.2. Identificación

De acuerdo con la directiva N° 10-2019 AGN, la identificación es la actividad intelectual que se realiza antes de iniciar todo procedimiento técnico archivístico.

También señala la referida directiva que la identificación, al ser una actividad intelectual realizada por el profesional a cargo de la organización de los documentos, involucra realizar una profunda indagación sobre la estructura del organismo, sus funciones, sus procesos y procedimientos, así como la producción de sus documentos, la cual responde a los principios archivísticos de Procedencia y Orden Original.

Adicionalmente, de acuerdo con la directiva N° 10-2019 del AGN, las fases de la identificación son:

- A. **Identificación del organismo:** En esta etapa el profesional a cargo de la organización de documentos debe de indagar sobre la naturaleza y principales funciones de la entidad productora de los documentos. Por ejemplo, se debe determinar a qué tipo de poder público pertenece (Legislativo, Ejecutivo o Judicial), la naturaleza de esta (ministerio, organismo constitucionalmente autónomo, organismo técnico, programa, etc.), de pertenecer al poder ejecutivo si es una entidad de alcance nacional, regional o local; además se deben determinar sus principales funciones establecidas en la ley que le dio origen.
- B. **Identificación de la sección:** En esta fase el profesional responsable de la organización de los documentos debe analizar la base legal sobre la cual la unidad de organización de una entidad pública ejecuta sus funciones, atribuciones, procedimientos y actividades. En esta fase es muy útil revisar el ROF o MOF, de acuerdo con cada caso particular.
- C. **Identificación de la tipología documental:** Durante esta fase se identifican las características de los formatos de los documentos creados en cada sección, lo cual es importante para determinar si la sección genera documentos simples o compuestos.
- D. **Identificación de la serie documental:** En esta fase se analizan las funciones de cada sección relacionándolas con la base legal que le da sustento, así como el tipo o tipos de formatos que se generan. En ese sentido, la serie documental es el producto de relacionar una función - establecida en la base legal- y un tipo de formato.

2.4.2.3. Clasificación de documentos

De acuerdo con Cruz (2008, p. 185), la clasificación es el proceso que tiene por objetivo la estructuración de los documentos generados por la entidad, ejecutándose para ello las siguientes tres actividades: i) identificar la tipología documental, ii) evidenciar los vínculos entre los tipos documentales, y iii) organizar los tipos documentales en una estructura lógica. Al realizar estas tres acciones, se obtiene como resultado el Cuadro de Clasificación de Documentos que, de acuerdo Cruz, es el elemento crucial de la gestión de los documentos y aquella que relaciona a otros

procedimientos archivísticos tales como la descripción, la conservación y el control de accesos.

Ahora bien, de acuerdo con la directiva N° 10-2019 del AGN existen tres formas de clasificar los documentos:

- A. **Clasificación orgánica:** En esta manera de clasificar, las series (o agrupaciones) documentales obedecen a la estructura orgánica. En otras palabras, la estructura lógica de las series documentales se rige por la estructura jerárquica de las unidades de organización que componen una entidad.
- B. **Clasificación funcional:** En esta forma de clasificar, las agrupaciones de documentos se estructuran de acuerdo con las funciones establecidas; en esta forma de clasificar la pertenencia de la serie documental a determinada unidad de organización no es relevante.
- C. **Clasificación por procesos:** En esta forma de clasificar, las agrupaciones documentales se estructuran de acuerdo con los procesos. Es relevante mencionar que esta forma de clasificar es la menos usada en la estructuración de las series documentales.

2.4.2.4. Ordenación de documentos

La ordenación de documentos es una operación archivística cuyo objetivo es vincular unos documentos con otros según un criterio establecido de manera preliminar, pudiendo ser estos: numérico, cronológico o alfabético, o la combinación de estos (Cruz, 2011, p. 265).

Según Cruz (2011, pp. 266-267), uno de los principales teóricos de la archivística en Iberoamérica en la actualidad, los criterios de ordenación son:

- A. **Ordenación cronológica:** consiste en ordenar los documentos según la fecha en que estos fueron generados por determinada oficina de la organización, o la fecha en que fueron recibidos por esta. La fecha está determinada por el año, luego el mes y por último el día.
- B. **Ordenación alfabética:** este criterio toma como referencia las letras del abecedario y su posición o frase sobre la cual se basa.

C. **Ordenación numérica:** se utiliza el número correlativo de los documentos conforme han sido generados por la unidad de organización.

D. **Ordenación alfanumérica:** supone el uso combinado de números y letras del abecedario para ordenar determinada agrupación de documentos a través de códigos.

2.4.2.5. Descripción de documentos

La descripción de documentos es un grupo de actividades encaminadas a la representación intelectual de estos con el objeto de conocer su significado, asegurar su control y permitir su adecuada localización y acceso (Duranti, 1993, p. 52), a fin de que el usuario pueda discernir qué es lo que necesita de determinado conjunto de documentos (Cruz, 2008, p. 211).

2.4.2.6. Instalación de documentos

La instalación es la disposición de los documentos en un determinado lugar de las estanterías u otros muebles de los que disponga un centro de archivo. Los documentos, dentro de unas unidades de conservación, que pueden ser cajas, paquetes, legajos, entre otros medios que le brinden soporte, protección y seguridad, son depositados en los repositorios de los centros de archivo de tal forma que se les brinden condiciones adecuadas de acceso, seguridad y conservación (Cruz, 2011. pp. 212-213).

2.4.3. Sistema de Archivo

2.4.3.1. Definición de sistema de archivo

En su *Diccionario de Archivística*, José Ramón Cruz Mundet (2011, p. 328), define al sistema de archivo como aquel grupo conformado por órganos, centros de archivos y normas existentes en la organización, que asumen la responsabilidad de administrar de modo eficaz los documentos y, por lo tanto, los archivos.

Sin embargo, se considera que una definición más completa, elaborada por el mismo autor, es la que se encuentra en otra

de sus publicaciones. De acuerdo con Cruz Mundet (2008, pp. 76-86) un sistema tiene los siguientes componentes:

- **Los subsistemas:** referido a los niveles de archivo existentes en una organización (de gestión, intermedio e histórico) que se corresponden con las etapas de vida de los documentos.
- **Las herramientas funcionales:** que se refiere a los instrumentos de gestión que operativizan las funciones de la administración de los documentos.
- **Las herramientas normativas:** son los procedimientos, directivas, políticas, lineamientos, entre otros documentos normativos, que son el marco sobre el cual se va a ejecutar la gestión de documentos.
- **Las herramientas operativas:** son aquellas que aseguran el funcionamiento del sistema, y se dan a través de la preparación de los usuarios y el cuadro de usuarios clave para la difusión de la gestión archivística.

En cuanto a las herramientas operativas, Cruz ahonda al señalar, por un lado, que la preparación de los usuarios es vital para el funcionamiento de un sistema de archivo, pues el conocimiento que aquellos adquieran sobre las herramientas de este, además de habilitarlos para su uso, también los hace idóneos para participar en su evolución. Y por otro, que es clave contar con puntos de anclaje en cada unidad organizativa a efectos de en ellos se sostenga el sistema de archivo.

De la definición de Cruz se desprende que, para la funcionalidad u operatividad del sistema, es medular que los usuarios (tanto aquellos que tienen responsabilidad sobre los documentos, como aquellos que consumen su información), tengan **conocimiento** de las herramientas (normativas, funcionales y organización de los subsistemas), por lo que resulta importante que estos reciban continua formación.

De aquí que implementar GC en el sistema de archivo de un organismo, con énfasis en la formación del personal que lo conforma, resulta beneficiosa para la operación de los procedimientos archivísticos, de los cuales uno es la organización de los documentos, que, finalmente, tendrá impacto en la ciudadanía ya que podrá acceder a los

documentos sin inconvenientes haciendo prevalecer de este modo su derecho de acceder a información de carácter público.

2.4.3.2. Sistema Nacional de Archivo

El Sistema Nacional de Archivo del Perú vio su génesis con la dación de la Ley N° 25323; en su primer artículo se señala que se crea para articular a todos los archivos existentes en el país a fin de garantizar la defensa del patrimonio documental. De acuerdo con esta ley, el referido sistema está conformado por los archivos públicos, los privados (pero que custodian documentos de interés público), los archivos de las regiones del país, y el AGN que funge de ente rector.

La citada ley es muy escueta en la redacción de sus disposiciones, sin embargo, es muy importante mencionar que en su definición se establece que la articulación de todos los archivos se realizará a través de normas, métodos y técnicas de archivo.

2.4.3.3. Sistema Institucional de Archivo (SIA)

Para encontrar la definición de Sistema Institucional de Archivo en la legislación archivística del Perú, hay que remitirse a la directiva N° 001-2023 del AGN. En ella se establece que un sistema institucional de archivo es un sistema funcional que está a cargo de la planificación, dirección y seguimiento de la implementación, adecuación y cumplimiento de la normativa de gestión documental y archivística. Este sistema está integrado por principios, procesos, técnicas, procedimientos, y normas que se interrelacionan durante el ciclo vital de los documentos. Además, en el SIA participan todas las unidades administrativas de la entidad a fin de mantener organizados, custodiados y conservados los documentos que permitan, así, el uso por parte de la ciudadanía.

Son componentes, roles, archivos y recursos del SIA, los siguientes:

Figura 10

Componentes de un sistema institucional de archivo según las disposiciones del AGN

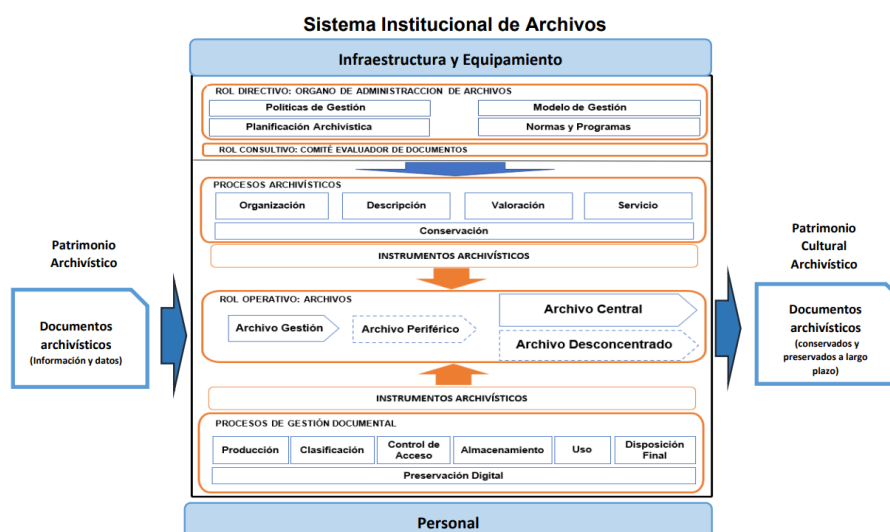
Componentes Internos	Roles	Archivos	Recursos
- El Órgano de Administración de Archivos - Archivos de la Entidad - Instrumentos Archivísticos - Procesos de Gestión Documental - Comité Evaluador de Documentos	- Rol Directivo: Órgano de Administración de Archivos - Rol Operativo: Los Archivos - Rol Consultivo: El Comité Evaluador de Documentos	- Archivos de Gestión - Archivos Periféricos - Archivo Central - Archivo Desconcentrado - Archivo Histórico	- Infraestructura y Equipamiento - Personal

Nota: Adaptado de *Directiva N° 001-2023 Norma de administración de archivos en las entidades públicas*, (p. 7-8), por AGN, 2023, (<https://acortar.link/1ucogo>)

De conformidad con la Directiva antes citada, los componentes, roles y recursos del SIA se articulan de la siguiente manera:

Figura 11

Articulación estandarizada de un sistema institucional de archivo de una entidad pública



Nota: Adaptado de *Directiva N° 001-2023 Norma de administración de archivos en las entidades públicas*, (p. 8), por AGN, 2023, (<https://acortar.link/1ucogo>)

2.4.4. Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento

2.4.4.1. El Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS

De acuerdo con su Plan Estratégico Institucional al 2026, aprobado en mayo de 2023, el OTASS fue creado con la emisión de la LMSS; la entidad es un organismo técnico especializado del subsector saneamiento que se encuentra adscrito al MVCS, sin embargo, es autónomo funcional, financiera, económica, y administrativamente, y tiene alcance a nivel nacional.

Su principal objetivo es garantizar la implementación de la política del ente rector sobre la administración de la prestación de los servicios de saneamiento que se encuentra a cargo de las empresas municipales de servicios de saneamiento, conocidas también como EPS.

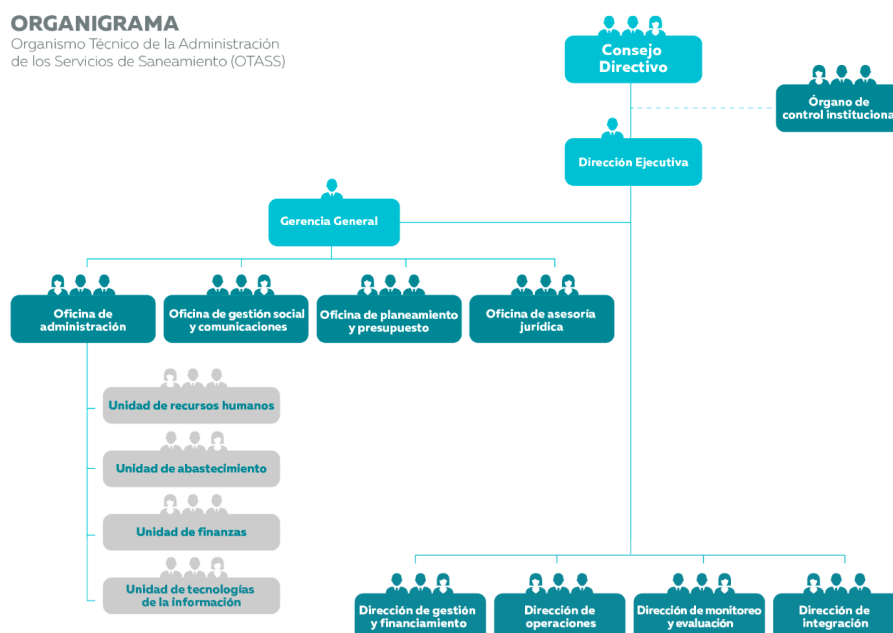
Acorde a lo anterior, y según el Decreto Legislativo N° 1280, el OTASS tiene las siguientes funciones:

1. Otorgar asistencia para mejorar la gestión de la prestación de los servicios de saneamiento.
2. Promover la integración de los prestadores que brindan el servicio de saneamiento.
3. Conducir el Régimen de Apoyo Transitorio.

Estructuralmente, el OTASS tiene la siguiente organización:

Figura 12

Organigrama del OTASS

ORGANIGRAMAOrganismo Técnico de la Administración
de los Servicios de Saneamiento (OTASS)

Nota: Adaptado de Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS, 2019, sede digital del OTASS (<https://acortar.link/yFsYEn>).

2.4.4.2. El sistema institucional de archivo del OTASS (SIA del OTASS)

En el OTASS, es la Gerencia General, la máxima autoridad de administración institucional, quien conduce el SIA del OTASS. Con esa prerrogativa el año 2020 aprobó la directiva N° 003-2020 en la que se establecen disposiciones para regular el funcionamiento de su sistema institucional de archivo.

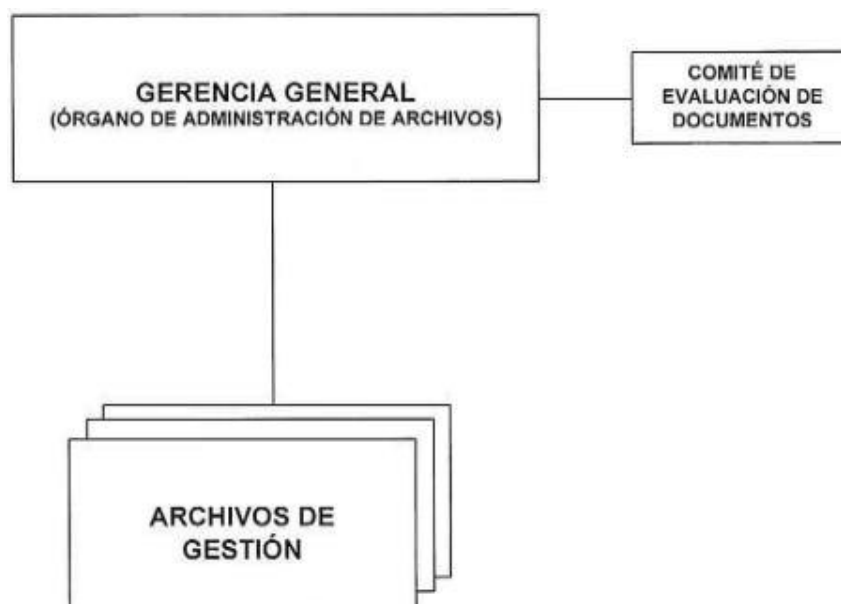
En este documento normativo se señala que el SIA del OTASS, es el responsable de aglutinar técnica, normativa y funcionalmente a todos los archivos existentes de la entidad a través de la ejecución de la normativa de archivo para garantizar así la adecuada preservación del Patrimonio Documental Institucional; el SIA del OTASS está integrado por:

- OAA, en el caso del OTASS es la Gerencia General quien asume este rol.
- Los archivos de oficina de cada una de las dependencias de la organización
- El Comité de Evaluación de Documentos (Órgano Asesor).

Tiene, estructuralmente, la siguiente formación:

Figura 13

Estructura del SIA del OTASS



Nota: Adaptado de la Directiva N° 003-2020 Directiva que regula el SIA del OTASS. (p. 12), por OTASS, 2020, (<https://acortar.link/0RIOQv>)

En la Directiva que es objeto de revisión, el OTASS no indica de manera taxativa qué otros elementos integran, intervienen o interactúan con el SIA del OTASS, sin embargo, de la lectura del documento normativo, se colige que forma parte de su sistema también los siguientes elementos:

- Los profesionales designados como responsables de los Archivos de Gestión.
- Centros de Archivo (que hace referencia a los ambientes físicos donde se ubican los archivos de gestión y el archivo central).
- Los procesos técnicos archivísticos.
- Normas en materia archivística que emite la Gerencia General en tanto conductor del SIA del OTASS.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la GC y la organización de los documentos en el SIA del OTASS.

2.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

La GC se relaciona con la identificación de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis específica 2:

La GC se relaciona significativamente con la clasificación de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis específica 3:

La GC se relaciona significativamente con la ordenación de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis específica 4:

La GC se relaciona con la descripción de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis específica 5:

La GC se relaciona significativamente con la ubicación de los documentos en el SIA del OTASS.

2.6. Identificación de variables

2.6.1. Variable Uno

Se identifica como variable uno a la gestión del conocimiento, debido a que su ausencia o presencia dentro de un sistema institucional de archivo de una entidad pública es importante para los niveles de organización de los documentos.

2.6.2. Variable Dos

La investigación tiene como variable dos a la organización de documentos; esto es así, debido a que los niveles (incipiente u óptimo) de organización de los documentos en un organismo público es ejecutado por el servidor civil que es parte de un sistema institucional de archivo.

2.7. Operacionalización de las variables

2.7.1. Operacionalización de la variable uno: Gestión del Conocimiento:

Definición conceptual: Agrupación de actividades que se realizan con el objetivo de usar, transmitir e impulsar los conocimientos de la organización y los individuos, direccionándolos a la obtención de sus objetivos (Bustelo y Amarilla, 2001).

Definición operacional: Conjunto de actividades que desarrollan los individuos para transmitir y volver explícito el conocimiento, y la organización para crear procesos, tecnología, cultura, así como sistemas que permitan obtener, evaluar, sintetizar, usar, valorar y difundir el conocimiento (Galeano, Sánchez y Villarreal, 2008).

2.7.2. Operacionalización de la variable dos: Organización de documentos:

Definición conceptual: Proceso archivístico que trata sobre, primero, en dotar al fondo, o a una sección de este, de una estructura lógica a través del cual se recree el conjunto de actividades por el que los documentos fueron generados por su productor; segundo, de describir los documentos y sus agrupaciones de modo tal que se haga fácil su recuperación; y tercero, en ubicar los documentos de tal forma que se garantice su conservación y localización (Cruz, 2011).

Definición operacional: Ejecución de actividades conducentes a la identificación, clasificación, ordenación, descripción y ubicación de las series documentales producidas por una unidad de organización perteneciente a una entidad de la Administración Pública.

2.7.3. Matrices de operacionalización de variables:

Figura 14*Operacionalización de la variable Gestión del Conocimiento*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	VALORACIÓN
Variable Uno: Gestión del conocimiento	Conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, dirigiéndose a la consecución de sus objetivos planteados (Bustelo y Amarilla, 2001).	Conjunto de actividades que desarrollan los individuos para compartir y hacer explícito el conocimiento, y la organización para crear los procesos, la cultura, la tecnología y los sistemas que permitan capturar, analizar, sintetizar, aplicar, valorar y distribuir el conocimiento	Conocimiento individual	• Educación recibida	34, 35	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				• Aprendizaje adquirido	36, 37	
				• Experiencia generada	38, 39, 40	
			Conocimiento organizacional	• Procesos de generación del conocimiento	41, 42	
				• Cultura de captura del conocimiento • Cultura de distribución del conocimiento	43, 44, 45, 46	
				• Tecnología para brindar soporte al conocimiento	47, 48	
				• Sistemas que brindan soporte al conocimiento	49, 50, 51, 52	

Figura 15

Operacionalización de la variable Organización de Documentos

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	VALORACIÓN
Variable Dos: Organización de documentos	Proceso archivístico que consiste, primero, en dotar al fondo, o a una sección de este, de una estructura lógica a través del cual se recree el proceso por el cual los documentos fueron creados por su productor; segundo, de describir los documentos y sus agrupaciones de modo tal que se haga fácil su recuperación; y tercero, en ubicar los documentos de tal forma que se garantice su conservación y localización. (Cruz, 2011).	Ejecución de actividades conducentes a la identificación, clasificación, ordenación, descripción y ubicación de las series documentales producidas por una unidad de organización perteneciente a una entidad de la Administración Pública.	Identificación	• Interiorización de las funciones de la entidad. • Dominio de las funciones de la unidad de organización. • Procesos reconocidos. • Producción de expedientes.	1,2,3,4,5,6, 7,8,9	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Clasificación	• Reconocimiento de criterios de clasificación. • Tipos documentales. • Estructura lógica.	10, 11, 12, 13, 14, 15	
			Ordenación	• Reconocimiento de criterios de ordenación. • Criterio de ordenación usado.	16, 17, 18, 19	
			Descripción	• Identificación de caracteres internos y externos. • Elaboración de instrumentos de descripción. • Control de existencia documental.	20, 21, 22, 23, 24, 25	
			Ubicación	• Tipo de unidad de conservación. • Disponibilidad de espacios. • Medidas de seguridad implementadas. • Control de accesos	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33	

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

3.1.1. Nivel de investigación

“En la investigación científica los niveles están determinados por la variación de los resultados que se van alcanzando durante el proceso investigativo” (Arias & Cangalaya, 2023, 151). En ese sentido, debido a que, por un lado, la implementación de la GC en diversos ámbitos de la realidad ha sido estudiada por muchos autores, y por otro, que el estado de organización de los documentos físicos también lo ha sido; la investigación desarrollada asocia ambos fenómenos, es decir, se busca asociar gestión del conocimiento y organización de documentos para conocer el nivel de relación entre ellas. Por lo tanto, la investigación es de nivel correlacional con enfoque cuantitativo.

3.1.2. Tipo de investigación

La investigación, en primer lugar, es de tipo transversal, debido a que las variables planteadas sólo se miden en una única oportunidad para luego proceder a analizarlas. De acuerdo con Arias & Cangalaya (2023) quienes citan a Méndez et.al (1999), una investigación del tipo transversal es aquella que solo mide una vez la variable para luego proceder a su descripción y análisis.

Adicionalmente, de acuerdo con lo señalado por Arias & Cangalaya (2023, p. 156), la investigación es descriptiva, en el sentido de que solo se cuenta con una población (el personal que integra el SIA del OTASS) que se describe a partir de las dos variables planteadas en la investigación.

Finalmente, según la interferencia que se tiene en el fenómeno a estudiar, la investigación es de tipo observacional, pues, como señalan Arias & Cangalaya (2023, p. 156), en una investigación de este tipo el investigador solo puede medir o describir el fenómeno y no se busca modificar ninguno de sus factores.

3.1.3. Diseño de investigación

El estudio tiene un diseño no experimental, pues lo que se efectúa en este tipo de diseño investigativo es apreciar, cuantificar y analizar los hechos tal y como se desenvuelven en su estado natural (Hernández y Mendoza, 2018, p.174).

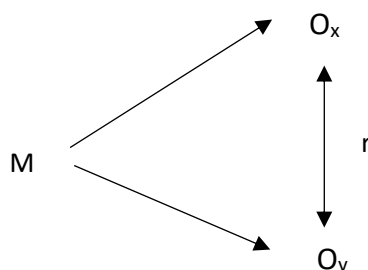
3.2. Conveniencia del diseño

El diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional (Arias & Cangalaya, 2023, p. 160) que se plantea para la investigación es conveniente por cuanto permite conocer, en su estado real, en primer lugar, el comportamiento de la variable organización de documentos y la de gestión del conocimiento; en segundo lugar, la relación que hay entre ambas variables en un momento determinado; y finalmente, la influencia que pudiera tener la variable GC en la organización de documentos en el SIA del OTASS.

El diseño de la investigación tiene el siguiente esquema:

Figura 16

Diseño de la investigación descriptiva correlacional



Nota: Adaptado de *Manual del tesista. Principios metodológicos para escribir una tesis* (p. 160), por Arias Chávez y Cangalaya Sevillano, 2023, Universidad Nacional de Ingeniería.

Donde:

- “M” es la muestra
- “X” e “Y” son las observaciones realizadas en las variables
- “r” expresa las posibles relaciones de las variables

3.3. Población de estudio y muestra de la investigación

3.3.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la investigación es el conjunto de profesionales que integran el SIA del OTASS.

3.3.2. Población de estudio

La población de estudio de la investigación está integrada por los profesionales de las distintas unidades de organización que, en representación de estas, tienen la responsabilidad de organizar los documentos físicos que generan. El número de estos profesionales asciende a 26.

3.3.3. Selección y tamaño de muestra

Según Arias & Cangalaya (2023, 174) son dos los tipos de muestreo que se pueden emplear al realizar una investigación: muestreo probabilístico y muestreo no probabilístico. La investigación usa el muestreo no probabilístico en su variante de muestreo intencional o por criterio, ya que se basa en el conocimiento y criterios del investigador y su experiencia con la población. Siendo así, la muestra de la investigación son los profesionales designados como Encargados de Archivo de Gestión de las oficinas del OTASS, siendo un total de 26 servidores públicos.

3.4. Criterios de selección

Existen criterios de inclusión y exclusión:

Criterio de inclusión:

- Profesional designado como Encargado de Archivo de Gestión por la unidad de organización donde presta servicios.

Criterios de exclusión:

- Profesional designado como Encargado de Archivo de Gestión que durante el periodo de recojo de la información no se encontró en la entidad (por vacaciones, licencia, o incapacidad temporal para el trabajo).

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes, objetivos e hipótesis de la investigación, se usa la siguiente técnica e instrumento para el recojo de los datos:

Técnica: encuesta

Instrumento: cuestionario

Según Arias & Cangalaya (2023) el cuestionario es un instrumento de recogida de datos que posibilita la obtención respuestas directas de los sujetos a estudiar, siendo su uso preferentemente utilizado en estudios cuantitativos. El elemento básico de este instrumento de recolección de datos son las preguntas o ítems, las cuales son también la expresión en forma de interrogación de las dimensiones o indicadores de una investigación; se usa para conocer las actitudes de una población.

En la investigación este instrumento se usa aplicando la Escala de Likert para conocer las dimensiones de las dos variables planteadas y está dirigido a los Encargados de los Archivos de Gestión de las unidades de las oficinas del OTASS. El cuestionario se encuentra en el Anexo 6.

En ese sentido, el cuestionario con preguntas politómicas con opción única que se elaboró se destina para el análisis de las dos variables y sus correspondientes dimensiones.

3.6. Prueba de confiabilidad del instrumento Cuestionario

Según Arias & Cangalaya (2023), un instrumento es confiable cuando éste brinda la seguridad de que al medir un fenómeno o evento obtendremos resultados similares o con reducida variabilidad. Señalan también que el Alfa de Cronbach es uno de los métodos más usados para examinar la confiabilidad de un instrumento; así, en la presente investigación se hace uso de este método para evaluar la confiabilidad del cuestionario.

Ambos autores afirman que los resultados conseguidos posterior al análisis de confiabilidad del instrumento se interpretan de la siguiente manera:

Figura 17

Valores e interpretación del método de Alfa de Cronbach

Valor de α	Interpretación
$\alpha > 0,90$	Excelente
$0,80 < \alpha \leq 0,90$	Bueno

$0,70 < \alpha \leq 0,80$	Aceptable
$0,60 < \alpha \leq 0,70$	Cuestionable
$0,50 < \alpha \leq 0,60$	Pobre
$\alpha \leq 0,50$	Inaceptable

Nota: Adaptado de *Manual del tesista. Principios metodológicos para escribir una tesis* (p. 216), por Arias Chávez y Cangalaya Sevillano, 2023, Universidad Nacional de Ingeniería.

De esta manera, con el propósito de realizar una prueba piloto del cuestionario, dieciséis profesionales con experiencia en la Administración Pública relacionados a la gestión de archivos, quienes trabajan actualmente entidades públicas (Cenfotur, Sineace, Programa PAIS, Poder Judicial, la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo), completaron el cuestionario, el cual consta de cincuenta y dos enunciados relacionados a las dos variables y sus respectivas dimensiones e indicadores.

Habiéndose obtenido sus respuestas al cuestionario, estas fueron procesados con el soporte del software SPSS, versión 29, y aplicando la prueba de confiabilidad se consiguió el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.972	52

De este modo, de acuerdo con la interpretación de Arias y Cangalaya expuesta en el cuadro anterior, el cuestionario tiene un nivel de confiabilidad de Excelente, reuniendo de esta manera las condiciones para su uso en la investigación.

3.7. Técnicas estadísticas para el análisis e interpretación de los resultados

Para revisar y representar los resultados del cuestionario, se usó el software de análisis estadístico *Statistical Package for Social Science* en español, versión 29.

3.8. Aspectos éticos

La tesis respeta los estándares éticos propios de una investigación científica ya que, en primer lugar, a través de la Carta N° 000025-2023-OTASS-GG el OTASS otorgó su autorización para hacer uso de información y documentos generados por él respecto a su gestión archivística, así como el desarrollo de encuestas a los profesionales encargados de la organización de los documentos.

En segundo orden, aun cuando se contó con la autorización de la entidad para recabar documentos e información, así como aplicar una encuesta al personal, a través de la Carta N° 002-2023-CAF se solicitó al OTASS el apoyo de la Unidad de Recursos Humanos para difundir el cuestionario a los profesionales que conforman la población de estudio. Es importante mencionar que en la Carta N°002-2023-CAF se mencionó que el cuestionario constaba de treinta y tres enunciados, cuando en realidad consta de cincuenta y dos.

De esta manera, la Unidad de Recursos Humanos a través de un correo electrónico emitido desde la cuenta de correo electrónico recursos.humanos@otass.gob.pe, de fecha 31 de octubre de 2023, difundió el cuestionario, el cual se elaboró en la aplicación informática *Google Forms*.

En la parte introductoria del cuestionario se explicó a los sujetos de estudio el motivo de su selección, propósito del cuestionario, y se les mencionó que su participación era voluntaria y anónima (garantizando así su confidencialidad), además, que la información solo sería utilizada para fines de la presente investigación.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Antes de la presentación y discusión de los resultados de la relación entre las variables organización de documentos y gestión del conocimiento, es conveniente presentar una breve caracterización de la organización de los documentos físicos que obran en las oficinas de las unidades de organización que conforman el OTASS.

4.1. Caracterización de la organización del acervo documental del OTASS

En primer lugar, se debe mencionar que, para realizar la caracterización de la organización del acervo documental físico, se analizó un conjunto amplio de documentos de distinta índole, y finalidad, generados por la entidad pública objeto de la investigación. Este conjunto de documentos está relacionado íntegramente a su gestión archivística, siendo los años extremos del 2017 al 2023.

El conjunto de documentos de gestión archivística analizados en la investigación está integrado de la siguiente manera:

- **Documentos normativos**
 - **Planes anuales de trabajo archivístico:** El PATA es el instrumento de archivo que contiene las actividades de alcance institucional para un periodo anual. Este documento también contiene un breve análisis del estado actual de la gestión archivística de la organización (detalla el personal con que se cuenta, los materiales, los ambientes de archivo, la organización del sistema institucional de archivo, entre otros aspectos).
 - **Informes técnicos de actividades archivísticas ejecutadas:** El ITEA es el informe mediante el cual la entidad pública da cuenta al AGN sobre el cumplimiento de las actividades del PATA. Este documento contiene de manera pormenorizada las acciones ejecutadas y las dificultades que se tuvieron para ello. Además, contiene una sección de recomendaciones para la entidad pública a fin de que esta las tome en consideración y fortalezca su gestión archivística.
 - **Documentos normativos internos:** En la actualidad el OTASS solo cuenta con dos directivas en relación con la gestión archivística: la directiva N°003-2020 y la directiva N° 005-2020. Ambos documentos normativos contienen las disposiciones formales para la organización de los

documentos del organismo que es objeto de esta investigación.

- **Informes de diagnóstico y supervisión**

- **Diagnóstico situacional:** Como lo señala Jaén (1998:15), el diagnóstico archivístico es el primer paso para la organización de un archivo; es un procedimiento metodológico que consiste en analizar la realidad y los problemas archivísticos de una entidad. Con ese propósito en el año 2017 el OTASS contrató un servicio externo para realizar el diagnóstico situacional de sus archivos, lo cual resultó en un documento denominado: *Diagnóstico situacional de los archivos de gestión de las unidades orgánicas que componen el OTASS*. Este es uno de los principales documentos analizados en la investigación por cuanto reúne información primaria del estado de la organización de los documentos; en él se encuentra detallado el nivel de clasificación, descripción, ordenación y ubicación de los documentos físicos producidos por el OTASS hasta la fecha de su elaboración.
- **Informes de supervisión:** Se analizaron cuatro informes de supervisión elaborados durante el presente año por el personal especialista en gestión de archivo del OTASS en cumplimiento de las actividades del PATA. Los informes de supervisión del presente año estuvieron orientados a revisar el estado de organización, conservación y custodia de los documentos de cuatro unidades de organización del organismo objeto de estudio: dos que ejecutan las funciones misionales y dos que ejecutan las actividades de soporte. Los informes de supervisión contienen información del estado actual de la organización de los documentos físicos de esas unidades de organización, siendo estos el resultado de la visita que *in situ* realizó el personal especialista de archivo en compañía del responsable de archivo de la oficina supervisada.

También se revisó un informe del año 2021, elaborado a causa de una visita realizada por el Archivo Central al archivo de la Dirección de Operaciones del OTASS, la unidad de organización que ejecuta las principales funciones misionales de la entidad.

- **Informes de gestión:** Los informes de gestión son documentos a través de los cuales el personal especialista en gestión de archivo, a través primero de la Secretaría General y luego la

Gerencia General del OTASS, establece recomendaciones para la conducción archivística del organismo público estudiado. Los informes que se revisaron para la investigación versan sobre, por ejemplo, elaboración de planes de trabajo, los resultados del diagnóstico situacional, la implementación del archivo central, propuestas de documentos normativos, contratación de personal, adquisición de bienes para el archivo central.

- **Inventarios de existencia documental:** Son los instrumentos de descripción archivística que contienen información detallada de cómo están clasificados y ordenados los documentos generados por las oficinas. Los inventarios que se revisaron corresponden a las oficinas que tienen funciones misionales y de soporte, y se encuentran en custodia del Archivo Central. Los inventarios tienen información de, por ejemplo, la identificación de la sección (oficina), el número de unidades de conservación, la identificación de la serie documental, y el orden de estas
- **Registro fotográfico:** Las fotografías a las que se accedieron son del estado en que se encontraron los documentos en el año 2017, año en que se realizó el diagnóstico situacional a los archivos de gestión del OTASS. También se revisaron fotografías obtenidas con motivo de la elaboración de los cuatro informes de supervisión elaborados en el marco de la implementación del PATA 2023. En conjunto, dan un panorama muy real de cómo se encontraron los documentos en el año 2017 y cómo se encuentran ahora. Las fotografías analizadas abarcan todas las oficinas que conforman el OTASS.

4.1.1. La identificación archivística de los documentos

La identificación archivística es la actividad intelectual realizada por un individuo que tiene por objeto determinar la estructura de la entidad, funciones, su acervo documental, sus procesos y procedimientos. En lo que respecta a los instrumentos de gestión archivística del OTASS la identificación es mencionada, en efecto, como una etapa del proceso de organización documental, pero no se brindan detalles o disposiciones que expliquen al lector en qué consiste esta actividad.

Es en los informes de gestión y de supervisión en donde hay referencias indirectas a la identificación de documentos. En estos tipos de documentos se señala que es necesario iniciar el proceso de organización considerando la identificación como primera etapa; además, se advierte que las oficinas no están organizando sus documentos según los procesos o procedimientos que realizan, sino que se están orientando por el tipo de documento

que generan o reciben, lo cual es contrario a lo que prescribe la identificación documental.

De otro lado, de la revisión de los inventarios y registros fotográficos, se colige que los profesionales que tuvieron y/o tienen a cargo la organización de documentos, sí identifican el Fondo Documental y la Sección Documental, o en otras palabras, sí les es posible determinar que los documentos pertenecen al OTASS y, al interior de él, a una unidad de organización en particular; pero no les es posible vincular los documentos a una función, proceso o procedimiento.

4.1.2. Estado de la clasificación de los documentos

En lo que respecta a la clasificación, que, junto a la ordenación, es una de las etapas más importantes de la organización de documentos, los documentos normativos archivísticos del OTASS no aportan mucha información. Por ejemplo, en los ITEA se menciona que los documentos fueron organizados, más no se indica de acuerdo a qué criterio se realizó; asimismo, en las directivas de archivo, se dispone que la clasificación de los documentos es por serie documental, es decir, que se debe realizar de acuerdo a los procesos, procedimientos y funciones de la unidad de organización; sin embargo, y esto llama poderosamente la atención, la propia entidad no ha definido categóricamente cuáles son los criterios de la clasificación de documentos.

Lo anterior podría ser una de las causas del porque cuando se realizó el diagnóstico situacional de archivos el año 2017, se encontró que alrededor del 84% de todos los documentos generados hasta ese año por el OTASS se encontraban clasificados por tipo documental y no por serie documental que es lo adecuado según lo establece el AGN.

Figura 18

Clasificación de documentos en el OTASS



Nota: La mayor parte de los documentos del OTASS se encuentran clasificados por su tipo documental y su pertenencia a la unidad orgánica que los genera. En la imagen se aprecia que los documentos se encuentran clasificados según su tipo documental (oficios, memorandos, informes, entre otros), y según su pertenencia a una unidad de organización; ejemplo: Dirección de Políticas y Gobierno Corporativo.

Lo anterior se confirma al revisar los informes de supervisión, en los cuales se señala que la clasificación de los documentos, en primer lugar, de las oficinas que realizan funciones administrativas se ha realizado por tipo documental coincidiendo en estos casos con las funciones que realizan; en segundo lugar, la clasificación de documentos en las oficinas que ejecutan funciones misionales se realizó de acuerdo con la tipología de los documentos y no por las funciones que realizan.

De lo anterior, se desprende que las unidades de organización del OTASS clasifican sus documentos usando el criterio orgánico, es decir, por pertenencia a una unidad de organización.

4.1.3. Estado de la ordenación de los documentos

A diferencia de la clasificación, en los documentos normativos se halla una disposición sobre cuáles son los criterios de ordenación de los documentos: alfabético, numérico y cronológico. De esta manera al revisar el informe de diagnóstico situacional del año 2017 se identificó que los documentos del OTASS están ordenados de acuerdo con los criterios numérico y cronológico, es decir, que se ordenan por el número correlativo o secuencia numérica, y de acuerdo con la fecha en que el documento fue emitido o recibido. Esta forma de ordenación de los documentos

se refleja en los rótulos de las unidades de conservación (paquetes, cajas, archivadores o pioneros), en los que se ha colocado, por ejemplo, de qué número a qué número de documento están siendo contenidos.

No obstante, algunas unidades de conservación, como por ejemplo las de la Dirección de Operaciones, que es la unidad de organización del OTASS que ostenta las principales funciones misionales de la entidad, no están ordenadas. De acuerdo con el informe N° 000027-2023-OTASS-GG-CAF que se ha podido revisar, se señala que las unidades de conservación de la Dirección de Operaciones no tienen un orden correlativo (uno a continuación del otro), sino que se encuentran distribuidos en varios ambientes.

Al revisar los inventarios de existencia documental, así como los registros fotográficos, se observa que, tal como sucede en la clasificación, al haberse clasificado los documentos según su tipología documental el criterio de ordenación consecuente usado es el numérico o cronológico. En otras palabras, por haber clasificado los documentos por su tipología, el criterio de ordenación a que se obliga es el numérico o cronológico.

Figura 19

Ordenación de los documentos en el SIA del OTASS



Nota: Se aprecia que los documentos están ordenados de acuerdo con el mes en que fueron recibidos por la Dirección de Evaluación; es decir, siguen un criterio de ordenación cronológico.

4.1.4. Atributos de la descripción archivística de los documentos

Los documentos normativos de la gestión archivística del OTASS establecen cuáles son las particularidades internas y externas de los documentos, cuál es el instrumento de descripción que se debe elaborar en los Archivos de Gestión y también cómo se deben identificar las unidades de conservación, tales como archivadores de palanca y paquetes.

Contrariamente a lo dispuesto en los documentos normativos, el diagnóstico situacional del archivo elaborado en el año 2017 devela que las unidades de organización no elaboraron los inventarios de existencia documental, y en cuanto a las unidades de conservación, sobre todo los archivadores de palanca, muchas de ellos no tienen los datos de identificación de los documentos: nombre de la serie, número de los documentos, año de producción, nombre de la unidad de organización que los produjo, entre otros.

Figura 20

Descripción de las unidades de conservación



Nota: Algunas unidades de conservación no cuentan con la descripción mínima para identificar, por ejemplo, qué documentos contienen y qué unidad de organización los generó.

Aun cuando el diagnóstico situacional de archivo, hace seis años, evidenció esta carencia, la misma no ha sido superada, pues en los cuatro informes de supervisión realizados en el marco de la implementación del PATA 2023, se volvió a advertir que las dos unidades de organización de línea (Dirección de Operaciones y

Dirección de Monitoreo y Evaluación) y las dos de soporte (la Oficina de Administración y la Unidad de Abastecimiento) no cuentan con inventario de los documentos que custodian en los ambientes circundantes de sus oficinas. La falta de inventarios de existencia documental coloca en una situación de indefensión al acervo documental del OTASS por cuanto, como señala Cruz (2011, 219), los inventarios proporcionan información de qué es lo que se tiene y cómo está organizado, y también informa del contenido de los documentos y su localización.

4.1.5. La ubicación de los documentos en los archivos del OTASS

Conforme con su naturaleza, los instrumentos normativos de gestión de archivo del organismo público establecen medidas mínimas para la ubicación, seguridad y control de acceso a los documentos que se encuentran en custodia de las dependencias. Por ejemplo, se dispone que luego de su clasificación y ordenación, los documentos deben custodiarse en los armarios, ubicándose las unidades de conservación en sentido de izquierda hacia la derecha e iniciando por la parte superior; además, se establece que en los muebles (armarios) donde se custodiarán los documentos no puede haber materiales, bienes o insumos que puedan afectar la integridad de los documentos; también se dispone que sólo la persona designada como responsable de los documentos, es quien puede tener acceso a ellos y debe de mantener bajo su custodia las llaves de las puertas de acceso a los armarios.

Contrariamente a lo dispuesto en los documentos normativos, la realidad archivística del OTASS, recogida en el informe de diagnóstico situacional y en los informes de supervisión, refleja que los documentos generados por las dependencias no se encuentran del todo custodiados de forma adecuada. Así, por ejemplo, en el informe de diagnóstico situacional se halla que algunas unidades de organización mantuvieron sus documentos dentro de cajas y en el piso, y que algunos armarios no contaban con puertas, ni llaves, y que cuando sí contaban, éstos no funcionaban adecuadamente; además, fue posible ubicar documentos junto a insumos y materiales de limpieza, así como utensilios personales de los profesionales del OTASS.

Similar condición se reporta en los informes de supervisión realizados por el personal del Archivo Central durante el año 2023. En estos, lo que se evidencia es que los documentos (de la Unidad de Abastecimiento y de la Dirección de Operaciones) se han colocado encima de las gavetas de las estaciones de trabajo de los profesionales de la Unidad, siendo no solo un riesgo para la

integridad de los propios profesionales sino una situación crítica para la resguardar la integridad y acceso no autorizado a los documentos. Ello resulta así, entre otras causas, debido al poco espacio del que disponen para custodiar los documentos físicos que generan, el no haber realizado el trabajo de organización documental y no haber ejecutado el proceso de transferencia documental con la asesoría y en coordinación con el personal del Archivo Central.

Figura 21

Ubicación de los documentos de la Unidad de Finanzas del OTASS



Nota: Gran parte de los documentos de los documentos generados por las unidades de organización se han ubicado en armarios de melamina; algunos de estos no cuentan con medidas de seguridad.

El análisis de los documentos consultados también permite concluir que la situación de hacinamiento documental se mantuvo aun cuando en junio de 2020 se inició la implementación del local del Archivo Central y con ello el traslado de los documentos hacia él. El informe de diagnóstico situacional del año 2017 (y su registro fotográfico) y el informe N° 001-2018-OTASS-SG-caponte dan cuenta de dicha situación antes de la implementación del Archivo Central, mientras que el informe de supervisión N° 000034-2021-OTASS-GG-CAF, los informes de supervisión realizados el año 2023 y el registro fotográfico al que se ha tenido acceso, evidencian que el hacinamiento documental se ha mantenido.

4.2. Aspectos generales del personal integrante del Sistema Institucional de Archivo del OTASS

El cuestionario elaborado para recopilar la información concerniente a las variables organización de documentos y gestión del conocimiento, fue aplicado a los veintiséis (26) profesionales que, en calidad de titulares y alternos, fueron designados por sus respectivas unidades de organización como encargados de archivo de gestión. La aplicación del cuestionario se efectuó entre el 30 de octubre y el 03 de noviembre de 2023.

En el OTASS el rol de Encargado de Archivo de Gestión es responsable de llevar a cabo y mantener la organización de las series documentales que custodia de acuerdo con los lineamientos de la oficina que conduce el SIA del OTASS, y respetando los principios archivísticos de Procedencia y Orden Original, así como lo establecido en el PCDA (directiva 003-2020 del OTAS).

El cuestionario aplicado da como primer resultado que la mayor parte de los profesionales que fueron designados como Encargados de Archivo de Gestión son mujeres:

Tabla 1

Sexo de los Encargados de Archivo de Gestión

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	27%
Femenino	19	73%
Total	26	100

Nota: El 73% de profesionales designados como Encargado de Archivo de Gestión son mujeres, mientras que sólo un 27% son varones. Elaborado sobre la base del cuestionario: Organización de Documentos y Gestión del Conocimiento, aplicado por C. Aponte, 2023.

El cuestionario aplicado da como segundo resultado que ninguno de los veintiséis profesionales designados en el rol de Encargado de Archivo de Gestión tiene una profesión relacionada con la gestión de archivos como lo son el archivero, el gestor documental, el historiador e incluso el bibliotecólogo. En OTASS, los Encargados de Archivo de Gestión tienen las siguientes profesiones universitarias y técnicas:

Tabla 2*Profesión de los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS*

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Comunicadora social	2	8%
Técnico en contabilidad	1	4%
Ingeniero industrial	2	8%
Administradora de empresas	5	19%
Secretaria	5	19%
Asistente administrativa	1	4%
Abogada	1	4%
Ingeniero de sistemas	2	8%
Contador	3	12%
Economista	2	8%
Antropólogo	1	4%
Técnico en construcción civil	1	4%
Total	26	100%

Nota: Un mayor porcentaje de los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS son de profesión administradores de empresas (19%), secretarias (19%) y contadores (12%). Sin embargo, como se puede apreciar, el abanico de profesiones es amplio pues proceden de varios campos (ciencias sociales, ciencias contables, letras y ciencias humanas, entre otros). Elaborado sobre la base del cuestionario: Organización de Documentos y Gestión del Conocimiento, aplicado por C. Aponte, 2023.

En tercer lugar, los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS no son personal nuevo en la entidad, todo lo contrario, vienen laborando en la entidad entre dos y siete años, lo que sugiere que conocen la entidad, así como las funciones que ejecuta dentro del subsector saneamiento.

Tabla 3*Años de permanencia en el OTASS*

Años en el OTASS	Frecuencia	Porcentaje
Dos años	2	8%
Tres años	5	19%
Cuatro años	7	27%
Cinco años	5	19%
Seis años	6	23%
Siete años	1	4%
Total	26	100%

Nota: Veinticuatro profesionales del OTASS que son Encargados de Archivo de Gestión, es decir un 92% del total, tiene más de tres años en la entidad; de este grupo, uno tiene siete años, seis profesionales cuentan con seis años de experiencia en el OTASS, cinco tienen cinco años de permanencia, cinco vienen trabajando por tres años, mientras que siete profesionales ingresaron a laborar hace cuatro años. De acuerdo con la información de la Tabla 3, el promedio de permanencia en el OTASS de los Encargados de Archivo de Gestión es de cuatro años. Elaborado sobre la base del cuestionario: Organización de Documentos y Gestión del Conocimiento, aplicado por C. Aponte, 2023.

4.3. Presentación de resultados de la medición de las variables Organización de Documentos y Gestión del Conocimiento en el SIA del OTASS

Al haberse aplicado el cuestionario para medir las variables Organización de Documentos y Gestión del Conocimiento en el personal profesional que integra el SIA del OTASS, se obtuvieron los siguientes resultados:

4.3.1. Variable Organización de Documentos

Tabla 4

Organización de los documentos en el SIA del OTASS

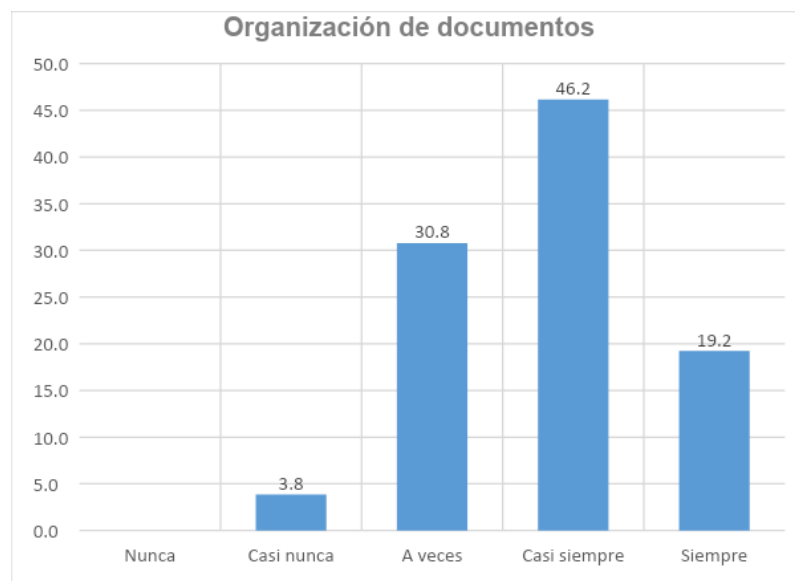
Organización de documentos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	1	3.8
A veces	8	30.8
Casi siempre	12	46.2
Siempre	5	19.2
Total	26	100.0

Fuente: Base de datos

La tabla 4 y figura 22 evidencian los resultados de la Organización de Documentos en el SIA del OTASS; así, de acuerdo con la información de esta tabla, se aprecia que el personal del SIA del OTASS indicó la categoría “Casi siempre” como la más frecuente, representada por un 46.2% (n=12); lo que muestra que un mayor número del total de encuestados (n=26) considera que la organización de documentos sí se efectúa en el SIA del OTASS.

Figura 22

Organización de los documentos en el SIA del OTASS



Dimensión 1: Identificación

Ahora bien, al indagar por la Identificación de los documentos, que es la primera dimensión de la variable Organización de Documentos, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 5

Identificación de los documentos en el SIA del OTASS

<i>D1: Identificación</i>	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	2	7.7
Casi siempre	9	34.6
Siempre	15	57.7
Total	26	100.0

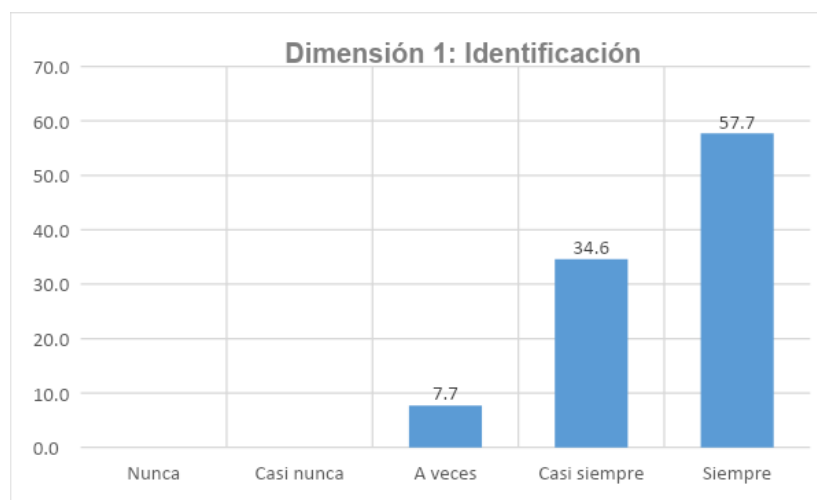
Fuente: Base de datos

La tabla 5 y la figura 23 señalan que el personal del SIA del OTASS en un porcentaje del 57.7% (n=15) indicó la categoría “Siempre” como la de mayor predominancia. En segundo orden se encuentra la categoría “Casi siempre” con un 34.6 % (n=9). Este resultado indica que el 92.3% del personal del SIA del OTASS considera tener

conocimiento de las funciones del organismo público, de la dependencia en la cual brinda servicios, así como de los procesos en los que interviene y de los documentos que se producen como resultados de estos.

Figura 23

Identificación en el SIA del OTASS



Dimensión 2: Clasificación

En cuanto a la segunda dimensión de la variable Organización de Documentos, esto es, la Clasificación, la aplicación del cuestionario arroja el siguiente resultado:

Tabla 6

Clasificación de documentos en el SIA del OTASS

<i>D2: Clasificación</i>	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	3	11.5
Casi siempre	10	38.5
Siempre	13	50.0
Total	26	100.0

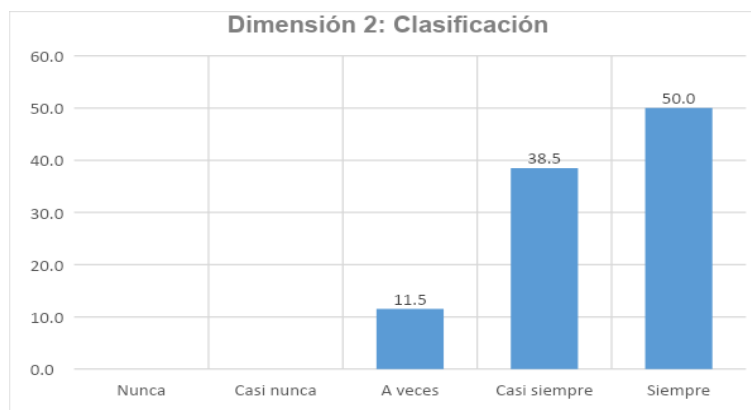
Fuente: Base de datos

Según los datos de la tabla 6 y la figura 24, el 50% (n=13) del personal que conforma el SIA del OTASS indicó la categoría “Siempre”; es decir, que la mitad de los profesionales responsables de organizar los

documentos físicos en la organización considera reconocer siempre cuáles son los criterios de clasificación de los documentos, cuáles son los tipos documentales generados por su unidad de organización, así como la estructura lógica interna de su clasificación.

Figura 24

Clasificación de los documentos en el SIA del OTASS



Dimensión 3: Ordenación

Con relación a la tercera dimensión de la variable Organización de Documentos, la aplicación del cuestionario arroja los siguientes resultados:

Tabla 7

Ordenación de documentos en el SIA del OTASS

<i>3: Ordenación</i>	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.0
Casi nunca	1	3.8
A veces	7	26.9
Casi siempre	11	42.3
Siempre	7	26.9
Total	26	100.0

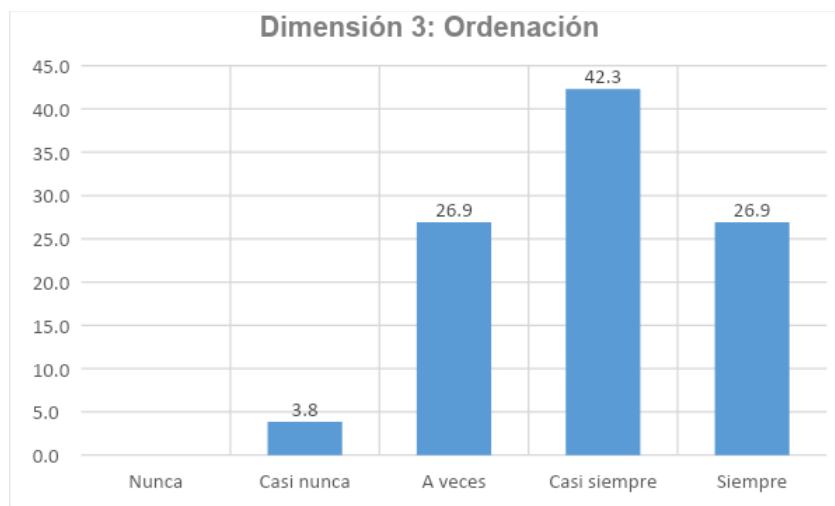
Fuente: Base de datos

De acuerdo con la información de los resultados de la tabla 7 y la figura 25, el personal del SIA del OTASS indicó la categoría “Casi siempre” como la más predominante: 42.3 % (n=11). Es decir, que un porcentaje mayor de profesionales que integran el SIA del OTASS, casi siempre logra reconocer cuáles con los criterios de ordenación archivística que corresponde a los documentos generados por su unidad de

organización, y también que el criterio de ordenación utilizado facilita la recuperación de los documentos.

Figura 25

Ordenación de los documentos en el SIA del OTASS



Dimensión 4: Descripción

La Descripción de los documentos es la cuarta dimensión de la variable Organización de Documentos, y habiéndose aplicado la encuesta al personal del SIA del OTASS, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 8

Descripción de los documentos en el SIA del OTASS

<i>D4: Descripción</i>	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.8
Casi nunca	3	11.5
A veces	9	34.6
Casi siempre	8	30.8
Siempre	5	19.2
Total	26	100.0

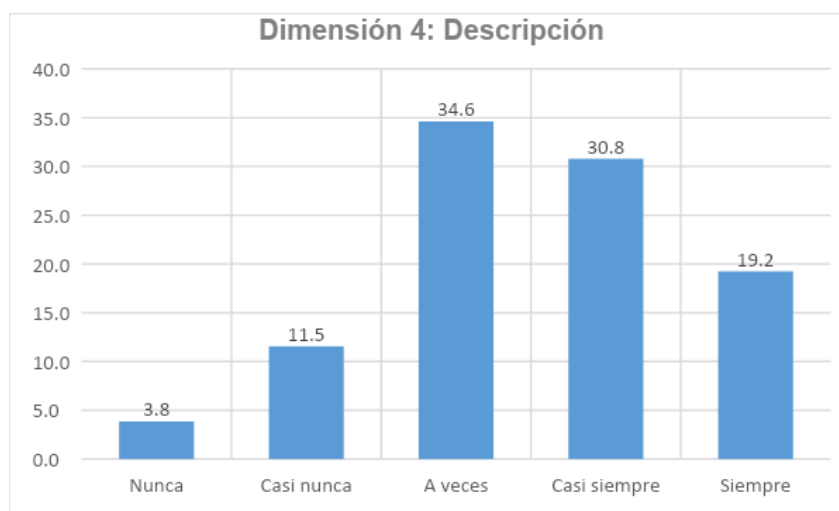
Fuente: Base de datos

Tal como se visualiza en la tabla 8 y la figura 26, solo un 19.2 % (n=5) del personal integrante del SIA del OTASS, catalogó como “Siempre” la presencia de las tareas concernientes a la descripción de los documentos; mientras que un 34.6 % lo catalogó como “A veces”, un 30.8 % como “Casi siempre”, y un 11.5 % como “Casi nunca”. Estos

resultados indican que un número mayoritario del personal del SIA del OTASS considera que no siempre se ejecutan las tareas de descripción archivística, es decir, que no siempre se tienen identificadas las particularidades internas y externas de los documentos, que no siempre se elaboran los instrumentos de descripción archivística (inventarios), así como que no siempre se tiene control de la existencia de los documentos (qué documentos hay o no en el archivo de gestión del cual son responsables).

Figura 26

Descripción de los documentos en el SIA del OTASS



Dimensión 5: Ubicación

La última dimensión de la variable Organización de Documentos es la ubicación de los documentos; habiéndose aplicado la encuesta, los resultados son los siguientes:

Tabla 9

Ubicación de los documentos en el SIA del OTASS

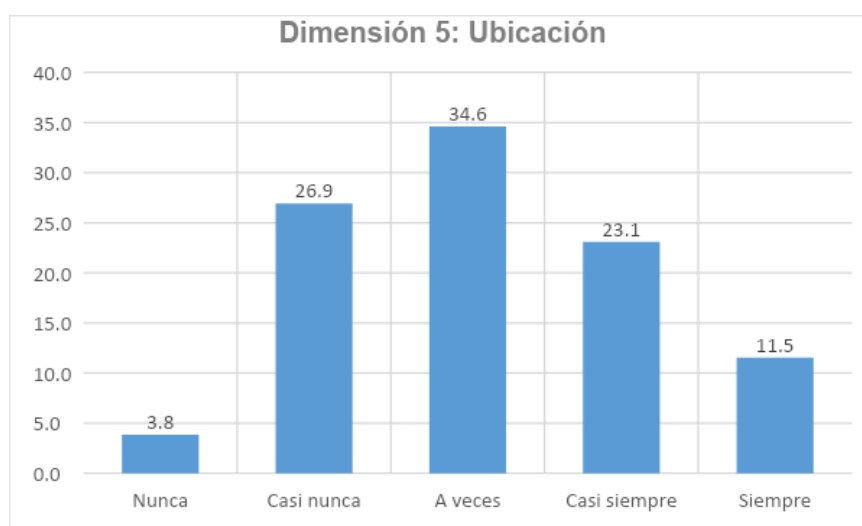
<i>D5: Ubicación</i>	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.8
Casi nunca	7	26.9
A veces	9	34.6
Casi siempre	6	23.1
Siempre	3	11.5
Total	26	100.0

Fuente: Base de datos

Conforme se aprecia en la tabla 9 y figura 27, un reducido número de profesionales (solo el 11.5 %) catalogó como “Siempre” la adecuada ubicación de los documentos en los archivos de oficina del OTASS. El resto de profesionales lo catalogó como “A veces” (34.6 %), “Casi nunca” (26.9 %), “Casi siempre” (23.1 %) y “Nunca” (3.8); por lo tanto, los profesionales del SIA del OTASS consideran que no siempre el tipo de unidad de conservación en el que están los documentos contribuyen a optimizar el espacio del que disponen para la custodia de ellos, y de la misma forma, no siempre se cuenta con el espacio necesario para custodiar documentos físicos, así como que no siempre existen medidas de seguridad y control de accesos implementados.

Figura 27

Ubicación de los documentos en el SIA del OTASS



4.3.2. Variable Gestión del Conocimiento

Tabla 10

Gestión del conocimiento en el SIA del OTASS

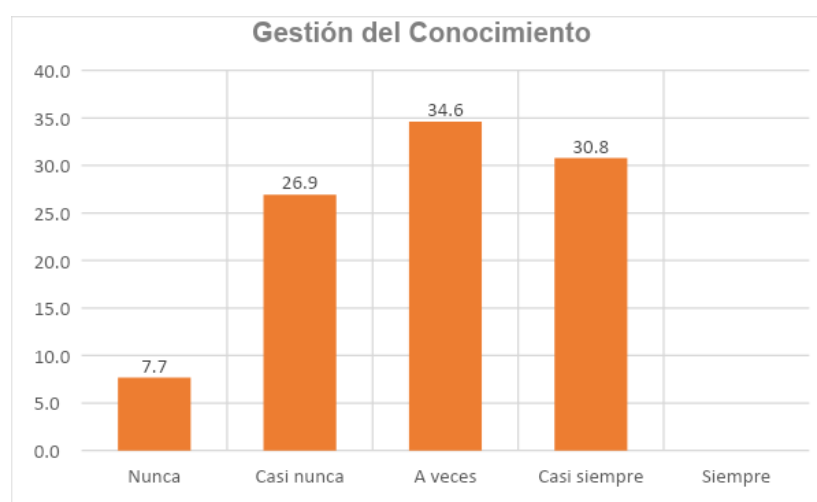
<i>Gestión del Conocimiento</i>	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	7.7
Casi nunca	7	26.9
A veces	9	34.6
Casi siempre	8	30.8
Siempre	0	0.0
Total	26	100.0

Fuente: Base de datos

Al evaluar la variable Gestión del Conocimiento, los datos muestran que la mayor parte del personal del SIA del OTASS indicó las categorías “A veces” y “Casi siempre” con un 34.6 % y 30.8 %, respectivamente (tabla 10 y figura 28); destaca también que la categoría “Siempre” no haya sido indicada por ningún profesional del SIA del OTASS, obteniendo, por lo tanto, 0%, lo cual indica que ninguno de los encuestados considera que en el SIA del OTASS se gestione *siempre* el conocimiento.

Figura 28

Gestión del conocimiento en el SIA del OTASS



Para esta investigación, la variable GC está compuesta de dos dimensiones: Conocimiento Individual y Conocimiento Organizacional. En ese sentido, el cuestionario consideró diecinueve enunciados a fin de conocer la percepción sobre ambas dimensiones que tiene el personal integrante del SIA del OTASS.

Dimensión 1: Conocimiento Individual

Respecto de esta dimensión, se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 11

Conocimiento individual en el SIA del OTASS

<i>D1: Conocimiento individual</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	11.5
Casi nunca	8	30.8
A veces	6	23.1
Casi siempre	7	26.9

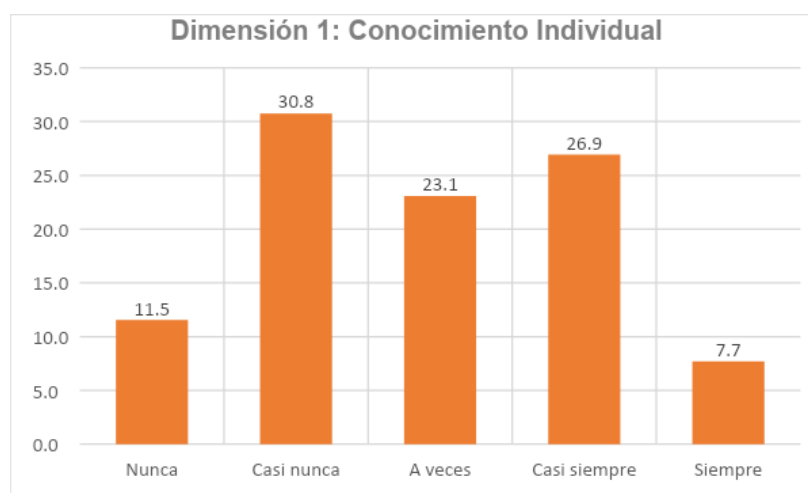
Siempre	2	7.7
Total	26	100.0

Fuente: Base de datos

De acuerdo con los resultados expuestos en la tabla 11 y la figura 29, se observa que, en la gestión del conocimiento, el conocimiento individual fue categorizado por el personal del SIA del OTASS como “Casi nunca” por el 30.8 % (n=8), lo que expresa que la mayoría del personal designado como Encargado de Archivo de Gestión en el OTASS, casi nunca ha recibido formación en archivística, tampoco se ha capacitado en esta materia, y no cuenta con experiencia archivística. Solo el 7.7 % (n=2) del total presenta resultados contrarios al de la mayoría.

Figura 29

Conocimiento individual en el SIA del OTASS



Dimensión 2: Conocimiento Organizacional

La segunda dimensión correspondiente a la variable GC es el Conocimiento Organizacional; al aplicarse la encuesta se obtuvo el siguiente resultado para esta dimensión:

Tabla 12

Conocimiento organizacional en el SIA del OTASS

<i>D2: Conocimiento Organizacional</i>		
<i>Organizacional</i>	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.8
Casi nunca	7	26.9
A veces	8	30.8
Casi siempre	10	38.5
Siempre	0	0.0
Total	26	100.0

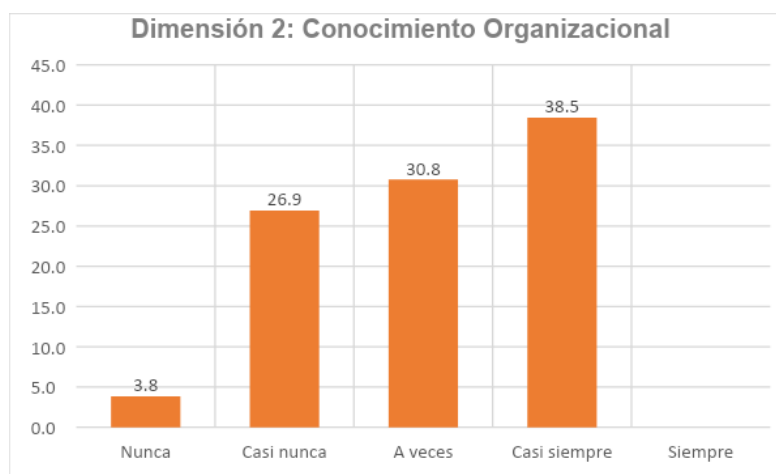
Fuente: Base de datos

La tabla 12 y figura 30 detallan los resultados de la dimensión Conocimiento Organizacional, en los cuales se puede evidenciar que la categoría “Casi siempre” fue determinado por la mayoría del personal del SIA del OTASS, con un 38.5 % (n=10), seguido de la categoría “A veces” con un 30.8 % (n=8) y de la categoría “Casi nunca” con un 26.9 % (n=7); estos resultados se completan con la categoría “Siempre” que obtuvo como resultado 0 %, lo que es destacable para esta dimensión.

En conjunto, esta información obtenida demuestra que el personal designado como Encargado de Archivo de Gestión considera que en el OTASS la gestión del conocimiento organizacional -que involucra aspectos para generar, capturar y distribuir el conocimiento, así como la tecnología y otros sistemas que brindan apoyo a la gestión del conocimiento-, no es completa.

Figura 30

Conocimiento organizacional en el SIA del OTASS



4.4. Pruebas de hipótesis

La prueba de las hipótesis formuladas fue realizada según el siguiente proceso:

Tabla 13

Determinación de las variables y sus dimensiones

VARIABLE - DIMENSIONES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: Organización de documentos	CUALITATIVA	ORDINAL
D1: Identificación	CUALITATIVA	ORDINAL
D2: Clasificación	CUALITATIVA	ORDINAL
D3: Ordenación	CUALITATIVA	ORDINAL
D4: Descripción	CUALITATIVA	ORDINAL
D5: Ubicación	CUALITATIVA	ORDINAL
VARIABLE 2: Gestión del Conocimiento	CUALITATIVA	ORDINAL
D1: Conocimiento individual	CUALITATIVA	ORDINAL
D2: Conocimiento organizacional	CUALITATIVA	ORDINAL

Como se muestra en la tabla 13, las dos variables y sus correspondientes dimensiones son de tipo cualitativo ordinal, en ese sentido, se realizaron pruebas no paramétricas, donde, de acuerdo con el tipo de investigación y objetivos planteados, se realizó para el análisis inferencial la Prueba de Correlación de Spearman, con un nivel de significancia de 0,05.

Los resultados de las pruebas de hipótesis se muestran a continuación, según la comprobación de la hipótesis general y específicas.

4.4.1. Hipótesis general

La hipótesis general planteada para esta investigación es la siguiente: “Existe relación entre la GC y la organización de los documentos en el SIA del OTASS”.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula (H₀): No existe relación entre la GC y la organización de los documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis Alterna (H₁): Existe relación entre la GC y la organización de los documentos en el SIA del OTASS.

Nivel de significancia: 0.05.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Regla de decisión: si $p_valor < 0,05$, se rechaza H_0 .

Tabla 14

Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la organización de documentos en el SIA del OTASS.

Correlaciones			
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coeficiente de correlación	Organización de documentos
			,684**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	26

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La prueba de correlación de Spearman mostró un $p_valor < 0.001$, por lo que se determina, con un nivel de significancia del 0.05, que la relación es estadísticamente significativa, es decir, que sí existe relación entre la GC y la organización de los documentos en el SIA del OTASS.

Asimismo, se obtuvo un $\rho=0.684$, por lo que, a decir de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la relación es positiva y media, dicho en otras palabras, a mayor gestión del conocimiento mayor organización de documentos.

4.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Como primera hipótesis específica se plantea la siguiente: “La GC se relaciona significativamente con la identificación de documentos en el SIA del OTASS”.

Hipótesis Nula (H_0): La GC no se relaciona significativamente con la identificación de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis Alterna (H_1): La GC se relaciona significativamente con la identificación de documentos en el SIA del OTASS.

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Regla de decisión: si $p_valor < 0.05$, se rechaza H_0 .

Tabla 15

Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la identificación de los documentos en el SIA del OTASS

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Identificación	
		Coefficiente de correlación	,479*
		Sig. (bilateral)	0.013
		N	26

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Con un valor $p_valor = 0.013$ y un nivel de significancia del 0.05, se rechaza la H_0 y se determina la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y la identificación de los documentos en el SIA del OTASS. El coeficiente de la prueba de correlación de Spearman fue de $\rho = 0.479$, por lo que, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la relación es positiva débil, es decir, a mayor gestión del conocimiento, mejora la identificación de documentos.

Hipótesis específica 2

Como segunda hipótesis específica se plantea la siguiente: “La GC se relaciona significativamente con la clasificación de documentos en el SIA del OTASS”.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula (H_0): La GC no se relaciona significativamente con la clasificación de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis Alterna (H_1): La GC se relaciona significativamente con la clasificación de documentos en el SIA del OTASS.

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman

Regla de decisión: si $p_valor < 0.05$, se rechaza H_0 .

Tabla 16

Prueba de correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la clasificación de los documentos en el SIA del OTASS

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Clasificación	
		Coeficiente de correlación	0.126
		Sig. (bilateral)	0.541
		N	26

Al ejecutar la prueba de correlación de Spearman el *p_valor* obtenido fue de 0.541, por lo que no se cuenta con evidencia estadística para rechazar la H_0 y por lo tanto se determina que no existe relación estadísticamente significativa entre la GC y la clasificación de los documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis específica 3

Como tercera hipótesis se plantea la siguiente: “La GC se relaciona significativamente con la ordenación de documentos en el SIA del OTASS”.

Se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis Nula (H_0): La GC no se relaciona significativamente con la ordenación de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis Alterna (H_a): La GC se relaciona significativamente con la ordenación de documentos en el SIA del OTASS.

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Regla de decisión: si *p_valor* < 0.05, se rechaza H_0 .

Tabla 17

Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la ordenación de los documentos en el SIA del OTASS

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Ordenación	
		Coeficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	0.004
		N	26

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al ejecutar la prueba de correlación de Spearman, el *p_valor* resultante fue de 0.004, y con una confianza del 95%, se rechaza la H_0 y se establece que existe relación significativa entre la gestión del conocimiento y la ordenación de los documentos en el Sistema Institucional de Archivos del OTASS. Asimismo, la prueba obtuvo un $\rho=0.543$, por lo que la relación, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es positiva media, es decir, a mayor GC, mejora el orden de los documentos.

Hipótesis específica 4

Como cuarta hipótesis específica, se plantea la siguiente: “La GC se relaciona significativamente con la descripción de documentos en el SIA del OTASS”.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula (H_0): La GC no se relaciona significativamente con la descripción de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis Alternativa (H_1): La GC se relaciona significativamente con la descripción de documentos en el SIA del OTASS.

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Regla de decisión: si *p_valor* < 0.05, se rechaza H_0 .

Tabla 18

Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la descripción de los documentos en el SIA del OTASS

<i>Correlaciones</i>			
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Descripción	
		Coeficiente de correlación	,648**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	26

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para determinar la relación entre la GC y la descripción de los documentos, se realizó el análisis de correlación donde se obtuvo

un valor $p_valor < 0.001$, rechazándose la H_0 , por lo que con un nivel de significancia del 0.05 se concluye que hay relación significativa entre la GC con la descripción de documentos en el SIA del OTASS. De igual manera, con un rho de Spearman de 0.648, se determina que dicha relación, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es positiva media, es decir, a mayor GC, mejora la descripción de los documentos en el SIA el OTASS.

Hipótesis específica 5

Como quinta y última hipótesis específica se plantea la siguiente: “La GC se relaciona significativamente con la ubicación de documentos en el SIA del OTASS”.

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas:

Hipótesis Nula (H_0): La GC no se relaciona significativamente con la ubicación de documentos en el SIA del OTASS.

Hipótesis Alterna (H_1): La GC se relaciona significativamente con la ubicación de documentos en el SIA del OTASS.

Tabla 19

Prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la GC y la ubicación de los documentos en el SIA del OTASS

Correlaciones			
			Ubicación
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	,417*
		Sig. (bilateral)	0.034
		N	26

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La relación de la gestión del conocimiento y la ubicación de documentos fue determinada mediante la prueba de correlación en la que el p_valor resultante fue de 0.034, rechazándose de esta forma la H_0 , por lo que con un nivel de significancia del 0.05 se concluye que si hay relación significativa entre ellas; además, se obtuvo un coeficiente de correlación $\rho=0.417$ lo cual indica que a mayor GC, mejora la ubicación de los documentos en el SIA de una entidad pública del subsector saneamiento del Perú; en otras

palabras, a decir de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se verifica que la relación entre la GC con la ubicación de documentos es positiva débil.

4.5. Discusión de resultados

4.5.1. De los aspectos generales del personal integrante del SIA del OTASS

Luego de haber aplicado el cuestionario se tiene como resultado que ninguno de los veintiséis Encargados de Archivo de Gestión designados por las unidades de organización del OTASS tiene formación en Archivística o en una disciplina a fin a esta, que puede ser, por ejemplo, Gestión Documental, Historia o Bibliotecología. Además, de la relación de Encargados de Archivo de Gestión se tiene que ninguno tiene el cargo de auxiliar, analista, o especialista en archivística o gestión documental. En otras palabras, los profesionales que en el OTASS tienen la responsabilidad de la organización de los documentos no tienen la formación profesional y tienen esta responsabilidad como una función adicional a su cargo.

Por lo tanto, se observa que el personal que integra el SIA del OTASS no tiene las competencias idóneas para la tarea que significa hacerse responsables de los documentos que constituyen pruebas de la ejecución de sus funciones.

De otro lado, se ha observado que, en promedio, el tiempo de permanencia de los Encargados de Archivo de Gestión en el OTASS es de cuatro años, lo que significa que este personal tiene conocimiento de cuáles son las funciones de la entidad y cuáles corresponden a la unidad de organización a la cual pertenecen. Esto encuentra su sustento en las respuestas al primer y cuarto enunciados de nuestro cuestionario donde un 73.1 % respondió que conoce las funciones principales de la entidad, mientras que un 76.9 % respondió que reconoce de manera clara las funciones de la oficina donde labora.

4.5.2. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Organización de Documentos en el SIA del OTASS.

Como resultado de la aplicación del cuestionario a los veintiséis Encargados de Archivo de Gestión del SIA del OTASS se determinó que existe relación entre la GC y la Organización de Documentos; aunque esta relación es moderada, lo que supone que existen otras variables en la realidad que producen cambios

en la organización de documentos físicos, también se apreció que la relación es positiva, es decir, que a mayor gestión del conocimiento mejor será la organización de documentos físicos generados por un organismo público.

Todos los autores que se han citado en la presente investigación señalan que la GC fortalece a las instituciones en la mejora de sus procesos de trabajo; en ese sentido, se corrobora, a partir de la relación moderada positiva entre estas dos variables, que la GC sí influye en la organización de los documentos físicos o, dicho de otra forma, su presencia sí impacta en mejorar las condiciones de organización de los documentos.

Habiéndose comprobado la hipótesis general de que existe relación entre las dos variables (moderada y positiva), se puede afirmar, como sucede en otros ámbitos de la realidad, que la GC también impacta positivamente en la organización de documentos en el contexto de una entidad de la administración pública.

Así pues, la caracterización de la organización del acervo documental del OTASS, que se desarrolla en el subcapítulo 4.1 de esta investigación, encuentra en la gestión del conocimiento una oportunidad para su reversión. Aspectos tales como la descripción y la ubicación de los documentos, por solo citar dos aspectos, pueden mejorar si su *praxis* se ejecuta habiendo, de manera previa, implementado estrategias de gestión del conocimiento que contribuyan a gestionar el conocimiento sobre organización de documentos en los profesionales Encargados de los Archivos de Gestión.

Sin embargo, a pesar de haber confirmado la presencia de la relación de la GC con la organización de documentos, esta relación resulta no ser homogénea cuando se explora la relación entre la GC con las cinco dimensiones de la variable organización de documentos, que a continuación se argumenta.

4.5.3. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Identificación de documentos en el SIA del OTASS.

Los resultados del instrumento aplicado en la investigación indican que la relación entre la GC y la Identificación de documentos es positiva y débil, lo cual significa que la GC influye positivamente en la Identificación de los documentos, pero que existen otras variables de la realidad que también contribuyen a la mejora de esta labor archivística.

La identificación, de acuerdo con Cruz (2011, 206) es un proceso que involucra el análisis de la entidad, el análisis funcional, el análisis de la normativa que la sustenta, así como los tipos documentales que se generan; para este autor, los aspectos trascendentales de la identificación son la unidad productora, su ámbito de competencia, su función y tipos documentales.

Así pues, en el cuestionario se introdujeron enunciados orientados a conocer si el Encargado de Archivo de Gestión del OTASS conocía las funciones de la entidad, las normas que rigen sus funciones, las funciones y el tipo de funciones de su unidad de organización, las actividades y tareas en las que dicha unidad de organización interviene, así como sobre los expedientes o documentos que genera la unidad de organización y los tipos documentales.

De ello resulta que el personal designado como Encargado de Archivo de Gestión del OTASS manifiesta conocer las principales funciones de la entidad, así como las funciones de la dependencia donde brinda servicios; también manifiesta conocer cuáles son los procesos, actividades y tareas en los que interviene y como producto de ello, también menciona que conoce qué documentos y expedientes se generan y cuál es su composición. De aquí que los Encargados de Archivo de Gestión poseen la capacidad de identificar, en primer lugar, los documentos generados por el OTASS, y en segundo lugar, los documentos que cada una de sus unidades de organización generan, distinguiendo a estos de otra unidad de organización.

Sin embargo, debido a que la relación de la GC con la identificación se constata positiva y débil, es necesario la intervención de otros factores para que esta capacidad detectada en los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS mejore todavía más. Uno de estos otros factores es el avance en la documentación de los procedimientos de la entidad y su divulgación, propósito que en el OTASS se encuentra en desarrollo, habiendo a la fecha documentado cincuenta y un procedimientos según las resoluciones emitidas por su Gerencia General en los años 2020 y 2023.

4.5.4. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Clasificación de documentos en el SIA del OTASS.

Los resultados del cuestionario aplicado a los veintiséis Encargados de Archivo de Gestión demuestran que no es posible afirmar que en el OTASS la Gestión del Conocimiento y

la Clasificación de Documentos tengan alguna vinculación o relación.

Al respecto resulta muy importante recoger la definición de Heredia (2011,65-66) para quien la clasificación de documentos es una función de archivo orientada a establecer categorías documentales sobre la base de las funciones y la estructura organizacional de la entidad, lo cual se manifiesta en el cuadro de clasificación del fondo; además, siguiendo a Heredia, la clasificación, por un lado, necesita de una adecuada identificación, y por otro, impacta en la descripción y ubicación de los documentos.

Por su parte, Cruz (2008, 185) señala que la clasificación de documentos es un proceso de archivo que busca obtener la estructura de los documentos generados por una organización, y en ese afán ubica los tipos documentales, las relaciones que se dan entre ellos, ubicándolos luego en una representación lógica nombrada cuadro de clasificación.

En estas definiciones, es evidente, primero, la relación que existe entre la identificación y la clasificación, siendo la primera un requisito para emprender la segunda. En segundo lugar, la clasificación responde a un trabajo intelectual que demanda estructurar de manera lógica los documentos generados por la entidad. En otras palabras, habiendo identificado adecuadamente las funciones y atribuciones de la entidad y de las unidades de organización, resultará factible clasificar los documentos.

Finalmente, el AGN ha establecido tres criterios de clasificación para el acervo documental generado por los organismos públicos: orgánica, funcional o por procesos.

En relación con lo anterior, hay que mencionar que la caracterización del acervo documental realizada en el subcapítulo 4.1 de la presente investigación, señala que el acervo documental del OTASS tiene una clasificación orgánica, es decir, los documentos se agrupan de acuerdo con las dependencias que conforman la entidad y no por las funciones que ejecutan, lo cual ha resultado negativo para la adecuada formación de las series documentales, principalmente en las oficinas que ostentan los procesos misionales de la entidad.

Así también, de acuerdo con los resultados del cuestionario, los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS manifestaron que casi siempre (50 %) los documentos de sus oficinas se encuentran clasificados, que siempre (50 %) el criterio de clasificación escogido les permite ubicar los documentos cuando

los necesitan, pueden distinguir los tipos documentales (88.5 %), siempre pueden distinguir si un documento fue generado o no por su unidad de organización (57.7 %). Pero al ser consultados si sus documentos están clasificados por los procesos actividades y tareas, solo un 30 % manifestó que siempre. Esto último confirma que los Encargados de Archivo de Gestión, y por consiguiente en el OTASS, se opta por una clasificación orgánica de los documentos, lo cual está asociado a una operación mecánica antes que a una intelectual.

Ahora bien, dado que la GC y la clasificación de documentos no se relacionan de modo significativo, es contundente que en las variaciones de la clasificación de los documentos (por ejemplo cambio en el criterio de clasificación) y en su evolución (por ejemplo, mantener la clasificación de los documentos que continúan generando las unidades de organización) intervienen otros factores como el hecho de que el criterio orgánico de clasificación es el más sencillo de implementar (recordar que ninguno de los Encargados de Archivo de Gestión tiene una profesión relacionada a la Archivística), la comodidad del criterio de clasificación escogido para localizar los documentos, e incluso el ahorro de tiempo y esfuerzo que demandaría clasificar los documentos optando por el criterio funcional o por procesos (recordar que todos los Encargados de Archivo de Gestión tienen la responsabilidad sobre los documentos como una responsabilidad adicional a las funciones establecidas para sus cargos).

4.5.5. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Ordenación de documentos en el SIA del OTASS.

La GC y la Ordenación de documentos en el SIA del OTASS, según el cuestionario completado por los veintiséis Encargados de Archivo de Gestión, se caracterizan por tener una relación media y positiva; en otras palabras, sin considerar que en la ordenación de documentos intervienen otros factores, a mayor GC en el OTASS, mejora el estado de ordenación de los documentos producidos por sus dependencias.

La ordenación es una operación (Heredia 2011, 146) que consiste en relacionar los componentes de una agrupación de documentos usando un criterio escogido de antemano (como también lo acota la directiva N° 10-2019 del AGN. Estos criterios son: alfabético, numérico y cronológico.

En el OTASS, los criterios de ordenación de los documentos son dos dependiendo de sus características: criterio numérico y

criterio cronológico. Es importante recordar que el criterio de clasificación de los documentos es el orgánico, el cual reproduce el organigrama de la entidad y agrupa los documentos por su pertenencia a una unidad de organización y -en el caso del OTASS- según su tipología, de aquí que, consecuentemente, los criterios de ordenación sean los mencionados.

Ahora bien, los resultados del cuestionario aplicado al personal del SIA del OTASS, señalan que solo el 19.2 % siempre reconoce cuáles son los tres criterios de ordenación, sólo el 23.1 % siempre puede determinar qué criterio de ordenación debe usar, asimismo sólo el 23.1 % señala que siempre los documentos están ordenados de acuerdo con un criterio establecido en la entidad, mientras que el 30.8 % manifiesta que siempre el criterio de ordenación escogido le permite ubicar los documentos.

Como se aprecia, los resultados sobre la ordenación de los documentos no son alentadores; sin embargo, es una oportunidad que la relación entre la GC y la ordenación de documentos sea moderada y positiva, pues abre la posibilidad de que, a más GC, mejore la ordenación de los documentos. Dicho en otras palabras, implementar estrategias de gestión del conocimiento archivístico en los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS contribuirá que se optimicen las condiciones de ordenación de los documentos.

4.5.6. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Descripción de documentos en el SIA del OTASS.

Los resultados del cuestionario aplicado indican que entre la GC y la Descripción de documentos hay una relación media y positiva, lo cual significa que, a mayor GC, mejora la descripción de los documentos.

De acuerdo con la directiva N° 001-2023 del AGN, la descripción es un proceso enfocado en identificar y documentar de modo objetivo y estructurado la información contenida tanto en la pieza documental como en las agrupaciones de estas, a fin de hacerlas localizables, accesibles, recuperables y controlables. De lo que se denota que la descripción, a diferencia del proceso de identificación y clasificación, es un proceso más bien operativo.

En el OTASS, de acuerdo con los resultados de la caracterización del acervo documental realizado, muchas de sus unidades de conservación no se encuentran descritas, es decir, no cuentan con los elementos que faciliten al Encargado de

Archivo de Gestión la rápida ubicación y acceso a los documentos; tampoco cuentan con los inventarios, principal instrumento de descripción en el nivel de Archivo de Gestión, resultando que su carencia coloca en un estado de indefensión al acervo documental, pues el inventario contribuye a tener control de qué es lo que tiene y dónde se le tiene.

Los resultados de la encuesta en torno a la dimensión Descripción confirman lo mencionado en el párrafo anterior, pues un reducido 15.4 % de los participantes manifestó tener siempre dominio de las características de los documentos, solo un 30.8 % que las unidades de conservación siempre están identificados, un escaso 23.1 % que siempre elabora y actualiza los inventarios, un poco alentador 26.9 % que sabe siempre cuál es la ubicación física o virtual de estos inventarios, solo el 11.5 % manifestó saber siempre cuántos documentos en papel hay en su oficina, y solo el 11.5 % respondió que siempre sabe en qué unidad de conservación están los documentos.

Como se aprecia, existe una reducida práctica de la descripción documental por parte de los Encargados de Archivo de Gestión del OTASS, hecho que se relaciona con el estado situacional de la descripción en que se encuentra el acervo documental. En ese sentido, la relación media y positiva existente entre la GC y la descripción de documentos constituye una oportunidad para revertir la situación encontrada en los Archivos de Gestión del OTASS, situación que se ha mantenido desde el año 2017 hasta el año 2023.

4.5.7. De la relación entre la Gestión del Conocimiento y la Ubicación de documentos en el SIA del OTASS.

El cuestionario aplicado a los veintiséis Encargados de Archivo de Gestión demuestra que la relación entre la GC y la Ubicación de documentos es débil y positiva, lo cual significa que la GC repercute positivamente en la ubicación de los documentos, pero que existen otras variables de la realidad que también contribuyen a la mejora de la ubicación de los documentos.

Según Cruz (2011), la ubicación de documentos es un proceso operativo que se realiza con la finalidad de que se garantice la conservación y la localización de los documentos, en otras palabras, por un lado, que los documentos mantengan sus características internas y externas que los hagan usables por los usuarios, y por otro, que siempre se encuentren disponibles para cuando se los requiera consultar.

De acuerdo con esta definición, el cuestionario aplicado contenía enunciados para indagar en los Encargados de Archivo de Gestión sobre la apreciación acerca de los tipos de unidades de conservación, la disponibilidad de espacios, las medidas de seguridad implementadas, así como los controles de acceso existentes.

Los resultados arrojaron que el 30.7 % considera que nunca o casi nunca los documentos están en un solo tipo de unidad de conservación, mientras que un 30.8 % manifestó que a veces esto pasaba; de otro lado, solo el 19.2 % de los participantes manifestó que siempre la unidad de conservación en la que están los documentos optimiza el espacio disponible para archivar documentos, porcentaje que es menor al 23.1 % de aquellos que manifestaron que nunca o casi nunca las unidades de conservación optimizan el espacio. También se verifica que el 34.6 % considera que nunca se tiene el espacio suficiente para el archivo de documentos, un 30.8 % manifestó nunca haber realizado la transferencia de documentos al Archivo Central (lo cual es contraproducente con la falta de espacio manifestada, pues si se dispone de poco espacio, debería de ejecutarse la transferencia); también el 34.6 % consideró que a veces las unidades de conservación tienen medidas de seguridad, el 34.6 % señaló que solo a veces el Encargado de Archivo de Gestión o una persona autorizada tiene acceso a los documentos, y finalmente el 30.8 % consideró que sus compañeros de oficina siempre saben que solo el Encargado de Archivo de Gestión es el autorizado para tomar, mover y prestar los documentos.

Como se aprecia, las respuestas respecto a la ubicación de los documentos son dispares: por un lado, se observa que las unidades de conservación no contribuyen a optimizar el espacio disponible, y que no disponen de espacio suficiente; mientras que, por otro, no realizan la transferencia hacia el Archivo Central. Asimismo, las medidas de seguridad no se presentan en la totalidad de unidades de conservación, mientras que, en cuanto al control de acceso, se reconoce la responsabilidad del Encargado de Archivo de Gestión.

Analizar las respuestas obtenidas para los enunciados correspondientes a la ubicación de documentos junto con la relación de la GC y la ubicación de los documentos (que es débil y positiva), permite señalar que si bien es cierto la GC favorece a la ubicación de documentos, esta última depende de muchos otros factores, entre los cuales se mencionan tres: i) la distribución de las oficinas en cada piso (es importante señalar que el OTASS renta oficinas en diversos pisos de un edificio multiempresarial); ii) el diseño interior de las oficinas, el cual no

tomó en consideración el volumen documental generado por algunas unidades de organización (Dirección de Operaciones, Unidad de Finanzas, Unidad de Recursos Humanos y Unidad de Abastecimiento) y, iii) el fortalecimiento del Archivo Central que es quien asesora, coordina, programa y conduce el proceso de transferencia de documentos.

CONCLUSIONES

Primera conclusión: Se determina, al obtenerse como coeficiente de la prueba de correlación de Spearman un $\rho=0.684$, con un nivel de significancia $p_valor < 0.001$, que hay relación entre la GC y la organización de documentos en el SIA del OTASS; esta relación es positiva y media, por lo tanto, de implementarse acciones que gestionen el conocimiento en el ámbito del SIA, particularmente en el personal que lo integra, mejorará la organización de documentos que obran en los archivos de la entidad.

Asimismo, aun cuando existe relación entre la GC y la organización de documentos, y que esta es positiva y moderada, esta relación resulta no ser homogénea cuando se relaciona la GC y con las cinco dimensiones de la organización de documentos; en tal sentido, también se arriban a las siguientes conclusiones.

Segunda conclusión: Se determina, al obtenerse como coeficiente de la prueba de Spearman un $\rho=0.479$ y un nivel de significancia $p_valor < 0.013$, que hay relación entre la GC y la identificación de documentos en el SIA del OTASS; esta relación es positiva y débil, por lo tanto, no es suficiente implementar acciones de GC en el ámbito del SIA para mejorar la identificación de los documentos producidos por las dependencias del OTASS, sino que es importante la presencia de otros factores tales como, por ejemplo, documentar los procedimientos de la entidad estudiada.

Tercera conclusión: Se determina, al obtenerse como coeficiente de la prueba de Spearman un $\rho=0.126$ y un nivel de significancia $p_valor = 0.541$, que no hay relación estadísticamente significativa de la GC con la clasificación de los documentos en el ámbito del SIA del OTASS; al no haber relación entre la variable GC y la dimensión clasificación de documentos, resulta entonces que la implementación de acciones para gestionar el conocimiento en el ámbito del SIA del OTASS no tendrá impacto en la clasificación de documentos físicos, debiéndose entonces recurrir a otras medidas para mejorarla o fortalecerla.

Cuarta conclusión: Se determina, al obtenerse como coeficiente de la prueba de Spearman un $\rho=0.543$ y un nivel de significancia $p_valor = 0.004$, la existencia de relación de la GC con la ordenación de documentos en el SIA del OTASS; esta relación es positiva y media, por lo tanto de implementarse acciones que gestionen el conocimiento en el ámbito del SIA del OTASS, particularmente en el personal que lo conforma, mejorará la ordenación de los documentos físicos presentes en los archivos de gestión de la entidad.

Quinta conclusión: Se determina, al obtenerse como coeficiente de la prueba de Spearman un $\rho=0.648$ y un nivel de significancia $p_valor < 0.001$, que sí hay relación entre la GC y la descripción de documentos en

el SIA del OTASS; esta relación es positiva y media, por lo tanto, de implementarse acciones que gestionen el conocimiento en el ámbito del SIA del OTASS, particularmente para el personal que lo conforma, mejorará la descripción documental en los archivos de gestión de la entidad.

Sexta conclusión: Se determina, al obtenerse como coeficiente de la prueba de Spearman un $\rho=0.417$ y un nivel de significancia $p_valor = 0.034$, que hay relación de la GC con la ubicación de documentos en el SIA del OTASS; esta relación es positiva y débil, por lo tanto, no será suficiente implementar acciones de GC en el ámbito del SIA - particularmente en favor del personal- para mejorar la ubicación de los documentos producidos en las dependencias del OTASS, sino que será importante la presencia de otros factores.

RECOMENDACIONES

En consideración de los resultados conseguidos en la investigación, en la que se ha determinado que hay relación entre la GC y la organización de documentos en el SIA del OTASS, se plantean las siguientes recomendaciones:

Primero: Se recomienda que la Alta Dirección del OTASS, en particular su Gerencia General, considere implementar acciones para gestionar el conocimiento en el ámbito del SIA toda vez que ello impactará positivamente en la organización de los documentos físicos que obran hoy en día en los archivos de la entidad. Asimismo, para implementar estas acciones se recomienda tomar en consideración la relación heterogénea que se ha demostrado existe entre la GC con los cinco procesos de la organización de documentos, los cuales, en esta investigación, se denominan dimensiones.

Segundo: Considerando que la investigación ha demostrado que no hay relación de la GC con la clasificación de documentos, se recomienda al OTASS, en particular a la Gerencia General, que disponga la implementación de acciones específicas para la mejora de la clasificación de los documentos físicos que la entidad todavía genera. Estas acciones, y no limitándose solo a ellas, pueden ser la elaboración y, cuando corresponda, la actualización del PCDA y del Cuadro de Clasificación de Documentos, instrumentos de gestión cuya finalidad es establecer los grupos de documentos (fondo, sección y serie documentales) de la entidad y las relaciones entre ellas, con lo cual los encargados de los archivos puedan orientarse para clasificar los documentos de sus unidades de organización.

Tercero: Habiendo demostrado que la relación de la GC con la ordenación y descripción de los documentos es más acentuada respecto de la relación con la identificación y la ubicación, es decir, que es más acentuada con aquellos procesos de la organización de documentos que son más operativos y que dependen en gran medida de los profesionales designados como Encargados de los Archivos de Gestión, se recomienda a la Alta Dirección del OTASS, implementar espacios virtuales donde el personal involucrado con la organización de los documentos pueda compartir su experiencia y conocimientos previamente adquiridos, las dificultades que enfrentaron y sus estrategias de solución, así como socializar las buenas prácticas y oportunidades de mejora implementadas. Estos espacios virtuales pueden ser desde la formalización de videoconferencias de temática sobre gestión documental programadas que cuenten con la participación del Gerente General, así como la implementación de una sección en la intranet o portal institucional donde se publiquen vídeos, normas, procedimientos, guías, entre otros recursos, que coadyuven al quehacer de la organización documental.

Cuarto: Habiéndose demostrado que la GC se relaciona con la identificación y la ubicación de documentos de manera positiva y débil, y que por lo tanto no será suficiente implementar solo acciones de GC para mejorar el estado de estas dos últimas; se recomienda al OTASS, por un lado, respecto de la identificación, avanzar en la documentación de los procedimientos que conforman el Manual de Procesos de la entidad, difundirlos y asegurarse de que los profesionales de la entidad los comprendan, siendo relevante que los encargados de los archivos conozcan que los documentos se generarán a raíz de dichos procedimientos; de otro lado, respecto de la ubicación, se recomienda al OTASS identificar cuáles son las unidades de organización que más documentos en soporte papel generan, asignar a ellas suficientes ambientes para que los organicen, custodien y conserven, así como fortalecer la capacidad operativa del Archivo Central para que, en coordinación con aquellas, pueda gestionar apropiada y oportunamente la transferencia de documentos que permitan descongestionar los documentos que obran en sus oficinas.

Quinto: Se recomienda que el OTASS fortalezca las funciones estratégicas y operativas del Archivo Central a través de la formación de una unidad funcional o grupo de trabajo responsable de la gestión documental (que implica no solo a la etapa de archivo de los documentos, sino inclusive desde el diseño de los mismos), que le permita liderar la implementación de las acciones concernientes a gestionar el conocimiento en el Sistema Institucional de Archivos, toda vez que, como se ha evidenciado en esta investigación, su rol actualmente se encuentra limitado a proponer y elaborar documentos normativos (directivas, lineamientos, protocolos, guías, etc.) para cumplir con las normas del AGN, es decir, tiene un rol regulador antes que gestor; pues lo que demanda la gestión del conocimiento es la presencia de un liderazgo claro para la implementación de acciones.

Sexto: Los resultados obtenidos en la investigación, que ha tenido como marco de estudio el SIA del OTASS, invitan a iniciar futuras investigaciones en los siguientes ámbitos: i) explorar la relación entre la gestión del conocimiento con los otros procesos archivísticos, tales como la conservación, la valoración y el servicio archivístico; ii) indagar sobre la relación de la gestión del conocimiento y la gestión de documentos electrónicos en las entidades de la Administración Pública, y iii) evaluar cómo es la relación entre la gestión del conocimiento y la gestión documental en el ámbito de las empresas prestadoras de servicios de saneamiento, que son aquellas entidades a las que el OTASS, en tanto organismo técnico especializado, brinda asistencia técnica con la finalidad de fortalecerlas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Al Yami, M., Ajmal, M.M. and Balasubramanian, S. (2022), "Does size matter? The effects of public sector organizational size' on knowledge management processes and operational efficiency", VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, Vol. 52 No. 5, pp. 670-700. <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-07-2020-0123>
- Arbaiza, L., Cuadra, M., Díaz G., y Valdivia, C. (2018) La gestión del conocimiento y los conflictos socioambientales en el Perú: el caso de las Cuatro Cuencas. Universidad Esan. Recuperado de: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1365/SGD_76.pdf
- Arbaiza, L., Lindo A., Campins, R., Valverde, M. (2017). La gestión del conocimiento aplicada a la seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales. Universidad Esan. Recuperado de: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1214/SGD_60.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Archivo General de la Nación (10 de marzo de 2023) *Video* [Página de Facebook]. Facebook. Recuperado el 10 de octubre de 2023 de <https://www.facebook.com/watch/?v=1344995456293033>
- Archivo general de la Nación. (2023). *Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA Norma de administración de archivos en las entidades públicas*. <https://acortar.link/1ucogo>
- Archivo general de la Nación. (2016). II Censo Nacional de Archivos -2014, resultados definitivos. Entidades Públicas, Notarías, Arzobispados y Obispados. <https://snarector.agn.gob.pe/recursos-de-informacion/publicaciones/censo-nacional-de-archivos/>

Arias Chávez, D., & Cangalaya Sevillano, L. M. (2023). *Manual del tesista* (Primer edición ed.). Fondo Editorial EDUNI.

Ayma Pireta, G. (2023). Gestión del conocimiento: un enfoque desde la administración pública.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19617>

Beltran, D. (2017). La gestión del conocimiento incrementa el valor público. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre Reforma del Estado y de la Administración Pública. Madrid, España, pp. 14-17.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/D3ED7847075002E80525822D00792712/\\$FILE/beltrogi.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/D3ED7847075002E80525822D00792712/$FILE/beltrogi.pdf)

Bustelo, C. y Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información En Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico, año VIII, n.34; pp. 226-230. Recuperado de www.inforarea.es/download/file/fid/127

Carballo, R. (2006). Innovación y gestión del conocimiento. Madrid: Díaz de Santos.

Castaneda, D.I. and Toulson, P. (2021), "Is it possible to share tacit knowledge using information and communication technology tools?", Global Knowledge, Memory and Communication, Vol. 70 No. 8/9, pp. 673-683. <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2020-0102>

Catalán E. y Peluffo Marta (2002), "Introducción a la gestión del conocimiento aplicada al sector público", Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Serie Manuales No. 22. Santiago de Chile.
<https://repositorio.cepal.org/entities/publication/779ad63e-7536-4ca1-88b1-6535ecf690c0>

- Changana Gonzales, J. (2022). La organización documental como proceso esencial para la calidad del servicio archivístico en el Archivo Central de OSITRÁN, Lima-Perú. <https://ciencia.lasalle.edu.co/items/50b673ab-7991-485c-922d-9c98309d50bc>
- Cerda Gutierrez, R., & Huallani Chavez, S. D. R. (2022). Gestión del conocimiento y cultura organizacional en el Archivo General de la Nación, 2021. Recuperado de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3723>
- Consejo Internacional de Archivos (s.f.). Ica Congress Abu Dhabi 2023. <https://abudhabi2023.ae/es/sobre-el-ica/>
- Cruz Mundet, J. (2011). Diccionario de Archivística. Madrid: Alianza Editorial
- Cruz Mundet, J. (2008). La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Pirámide.
- Cruzado Vásquez, D. J., & Romero Zegarra, F. O. (2016). Implementación del modelo Arthur Andersen para la gestión de la función investigativa de la facultad de ingeniería de la UPAGU, 2015. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/98>
- Corzo-Morales, Y. X., Serrano-Durán, G., & Santos, N. (2023). Transformación Digital para la Gestión del Conocimiento en la Práctica: Estudio de Caso en el Sector Público. I+ D REVISTA DE INVESTIGACIONES, 18(1), 107-121. <https://sievi.udi.edu.co/ojs/index.php/ID/article/view/366/484>
- Davenport, T.H. and Prusak, L. (2000) Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know; Harvard Business School Press, Boston, MA, USA.

- Daza-Hernández, L. E., & Montoya-Quintero, D. M. (2022). Propuesta de modelo de gestión del conocimiento para auditorías de control fiscal realizadas por la Contraloría General de Medellín. *Revista CEA*, 8(16), e1909-e1909. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1909/2249>
- Denner, L. y Diaz T. (2013). Knowledge management in the public sector: an online presence as a tool for capture and sharing. ECLAC Subregional Headquarters for the Caribbean. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5042/S2012920_en.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario El Comercio. (2023). Contraloría realizará mega operación en Gobierno nacional desde la próxima semana. <https://elcomercio.pe/lima/morgue-del-callao-realiza-necropsias-utilizando-herramientas-domesticas-segun-informe-de-la-contraloria-general-de-la-republica-ultimas-noticia/>
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Recuperado de: <https://www.rae.es/>
- Duranti, L. (1993) Origin and development of the concept of archival description. *Archivaria*, n. 35, p. 48-50.
- Galeano Patiño, S. A., Sánchez Mejía, M., & Villarreal, M. A. (2008). Modelo de gestión del conocimiento apoyado en la vigilancia tecnológica y la inteligencia competitiva para la cadena productiva de la uva isabella en la bioregión del Valle del Cauca. *Cuadernos de Administración*, (40), 73-93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5006480>
- Gauchi, V. B. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica* 35(4), 531-554. <https://doi.org/10.3989/redc.2012.4.869>

Heredia Herrera, A. (2011). *Lenguaje y vocabulario archivísticos. Algo más que un diccionario*. Andalucía: Junta de Andalucía, Consejería de Cultura.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. McGraw-Hill Interamericana.

Instituto Nacional de Administración Pública y Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas del Reino de España (2015). Informe del sistema de gestión del conocimiento en Perú. Recuperado de: https://bci.inap.es/alfresco_file/7e6d490f-942b-4a91-bba7-f2683ad86eaf

Jaén García, L. F. (1998). El Diagnóstico archivístico. Una propuesta metodológica. *Revista Del Archivo Nacional*, 62(1-12), 11–47. Recuperado a partir de <https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/265>

Jurado-Zambrano, D. A., & Valencia Upegui, S. M. (2021). Gestión del conocimiento: caso de una entidad del sector público colombiano. *Tendencias*, 22(2), 130-156. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-86932021000200130&script=sci_arttext

Lazazzara, A. and Za, S. (2020), "The effect of subjective age on knowledge sharing in the public sector", *Personnel Review*, Vol. 49 No. 1, pp. 303-323. <https://doi.org/10.1108/PR-07-2018-0248>

Mayorga, O., Torres, B., Contreras, L., y Sánchez, D.(2014). El ciclo de vida de la gestión del conocimiento como estrategia organizacional. Novena Conferencia Ibérica de Sistemas y Tecnologías de

Información. Barcelona, España. Recuperado de:
<https://ieeexplore.ieee.org/document/6877001/authors#authors>

Mendoza, A. (2015). El sistema institucional de archivos. ¿Por qué? ¿para qué? Lima, Lima: Red de Archivos Iberoamericanos

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). The knowledge creating. New York, 304

Novian, R. M., Johan, R. C., & Setiawati, L. (2022). Knowledge Sharing on Record Management at Record Centre of Batam Indonesia Free-Zone Authority. Library Philosophy & Practice. <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Agcd%3A1%3A5734881/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Agcd%3A161168554&crl=c>

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (2020). Directiva N° 003-2020-OTASS/GG Directiva que regula el Sistema Institucional de Archivos del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS. <https://acortar.link/0RIOQv>

Paucar Calle, P. L., & Sánchez Ibarra, A. D. L. Á. Gestión del Conocimiento en el sector público peruano: Un análisis desde la experiencia de siete entidades del Poder Ejecutivo.

Presidencia del Consejo de ministros del Perú. (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. <https://acortar.link/hzAkkK>

Santa Cruz, A., Cordova, N, Cruz, J. & Villegas, A. (2022). Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú. Revista gobierno y gestión pública, 9(1), 43-56.

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RG/GP/article/view/239>

Schreiber, G., Akkermans, H., Anjewierden, A., Hoog de, R., Shadbolt, N. & Van de Velde, W. (2000). Knowledge engineering and management. The CommonKADS methodology. Massachusetts: The MIT Press.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=HIXOW_1fsIEC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Knowledge+engineering+and+management.+The+CommonKADS+methodology.+Massachusetts:+The+MIT+Press&ots=iTcW65fYkx&sig=QJdNpyLPm20j8cFj6tV

Simanca, Mónica M, Montoya, Luz A, & Bernal, Cesar A. (2016). Knowledge Management in Production Chains: The Case of the Dairy Chain in Colombia. Información tecnológica, 27(3), 93-106.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000300009>

Simón-Díaz, B. F., Robles, G. G., & Ponce, W. C. C. (2020). Modelo de gestión de conocimiento para el programa nacional de alimentación escolar Qali Warma. Investigación Valdizana, 14(1), 15-21.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7409390>

Sosa del Ángel, C.O., & González Durán, N.H. (2022). El sistema institucional de archivos y su aplicabilidad en la gestión del conocimiento en las organizaciones. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3231/3214>

Transparency International (2023) Corruption Perception Index 2022. Recuperado de:
https://images.transparencycdn.org/images/Report_CPI2022_English.pdf

Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human resource management review*, 20(2), 115-131.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482209000904>

ANEXOS

Anexo 1: Lista de recursos normativos consultados

- Ley 30045 Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento
- Decreto Ley N° 19414, Ley de Defensa, Conservación e incremento del Patrimonio Documental de la Nación.
- Decreto Legislativo N° 1280, Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Resolución Jefatural N° 000107-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA denominada “Norma de administración de archivos en las entidades públicas.
- Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 10-2019-AGN/DDPA “Norma para la organización de documentos archivísticos en la entidad pública”.
- Resolución Directoral N° 000061-2023-OTASS-DE, que aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2023-2026 del OTASS.
- Resolución de Gerencia General N° 30-2020-OTASS/GG, que aprueba el Manual de Procedimientos del OTASS.
- Resolución de Gerencia N° 000007-2023-OTASS-GG, que aprueba e incorpora cinco procedimientos al Manual de Procedimientos (MAPRO) del OTASS.
- Resolución de Gerencia N° 000063-2023-OTASS-GG, que aprueba e incorpora tres procedimientos al Manual de Procedimientos (MAPRO) del OTASS.

Anexo 2: Lista de documentos de gestión archivística consultados

- Resolución de Gerencia General N° 010-2020-OTASS-GG, que aprueba la Directiva N° 003-2020-OTASS-GG que regula el Sistema Institucional de Archivos del OTASS.
- Resolución de Gerencia General N° 016-2020-OTASS-GG, que aprueba la Directiva N° 005-2020-OTASS-GG Directiva que regula los procedimientos archivísticos en los Archivos de Gestión del OTASS.
- Informe Técnico de Evaluación de Actividades Archivísticas 2019.
- Informe Técnico de Evaluación de Actividades Archivísticas 2020.
- Informe Técnico de Evaluación de Actividades Archivísticas 2021.
- Informe Técnico de Evaluación de Actividades Archivísticas 2022.
- Plan Anual de Trabajo Archivístico del OTASS para el año 2018.
- Plan Anual de Trabajo Archivístico del OTASS para el año 2019.
- Plan Anual de Trabajo Archivístico del OTASS para el año 2020.
- Plan Anual de Trabajo Archivístico del OTASS para el año 2021.
- Plan Anual de Trabajo Archivístico del OTASS para el año 2022.
- Plan Anual de Trabajo Archivístico del OTASS para el año 2023.
- Informe de Diagnóstico Situacional de Archivos del OTASS realizado el año 2017 por la empresa JyM Archivística Integrada.
- Informe N° 000013-2023-OTASS-GG-CAF
- Informe N° 000018-2023-OTASS-GG-CAF
- Informe N° 000027-2023-OTASS-GG-CAF
- Informe N° 000034-2023-OTASS-GG-CAF
- Informe N° 000036-2023-OTASS-GG-CAF
- Informe N° 001-2017-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 05-2017-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 001-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 002-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 003-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 005-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 006-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 07-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 008-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 11-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 025-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 41-2018-OTASS/SG-caponte
- Nota Informativa N° 02-2018-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 003-2019-CAF-SG/OTASS
- Informe N° 005-2019-CAF-GG/OTASS
- Informe N° 002-2019-OTASS/SG-caponte
- Informe N° 019-2019-CAF-GG/OTASS
- Informe N° 23-2019-CAF-GG/OTASS
- Informe N° 35-2019-CAF-GG/OTASS
- Oficio N° 16-2019-OTASS/SG
- Inventarios de existencia documental del año 2015 de: la Dirección de Evaluación, de la Dirección de Monitoreo, de la Dirección de

Operaciones y Dirección de Políticas y Gobierno Corporativo del OTASS.

- Inventarios de existencia documental del año 2016 de: la Dirección de Evaluación, Dirección de Monitoreo, Dirección de Políticas y Gobierno Corporativo, Coordinación de Logística, Coordinación de Tesorería del OTASS.
- Inventarios de existencia documental del año 2017 de: la Dirección de Evaluación, Dirección de Monitoreo, Dirección de Operaciones, Coordinación de Logística y la Oficina de Asesoría Jurídica del OTASS.
- Inventarios de existencia documental del año 2018 de la Secretaría General del OTASS.
- Fotografías de los archivos de las unidades de organización del OTASS.

Anexo 3: Carta de autorización para la recopilación de información, documentos y aplicación de cuestionario

	PERÚ	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento	Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento	Gerencia General
---	-------------	--	--	------------------

Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres
Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo


Firmado digitalmente por
CONTRERAS BONILLA Luis
Hernan FAU 20565423372 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 2023/08/17
10:17:57-0600

Lima, 17 de agosto de 2023
CARTA N° 000025-2023-OTASS-GG

Señor/a:
APONTE FAJARDO CHRISTIAN IVAN
ICA 963 DPTO.A-3 CERCADO DE LIMA, LIMA-LIMA-LIMA
Presente. -

Asunto : FACILIDADES PARA ACCEDER A INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS DE MAESTRÍA

Referencia : CARTA S/N DE FECHA 15/08/2023

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a vuestra solicitud por la que pide facilidades para acceso a la información y documentos relacionados con la gestión archivística institucional generados desde el año 2016 a la actualidad; así como, el desarrollo de encuestas, tanto al personal que ha desarrollado labores de encargados de los archivos de gestión, como a los directivos de la entidad.

En atención a ello, **se le otorga la autorización** con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, para la obtención de su grado de Magister, debiendo coordinar con las diversas áreas y gestores, a fin de minimizar las paralizaciones en las labores diarias.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

LUIS HERNAN CONTRERAS BONILLA
GERENTE GENERAL
Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento

LCB/mbj

C.C.:
Adj.:

Anexo 4: Carta para solicitar la aplicación del cuestionario

Lima, 25 de octubre de 2023

CARTA N° 002-2023-CAF

Lic. LUÍS HERNÁN CONTRERAS BONILLA

Gerente General del OTASS

Referencia : Carta N° 000025-2023-OTASS-GG

Asunto : Solicitud de aplicación de encuesta virtual a trabajadores del OTASS

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, a través del cual se me otorgó la autorización para acceder a información y documentos relacionados a la gestión archivística generados por el OTASS, así como para desarrollar una encuesta a los trabajadores de la entidad que han sido designados por los titulares de las unidades de organización como Encargados de Archivo de Gestión; todo ello en el marco de la elaboración de mi tesis de investigación para la obtención del grado de maestro.

En el marco de lo anterior, recorro a su despacho para solicitar el apoyo de la Unidad de Recursos Humanos para que ésta alcance a los profesionales que señalo en la relación adjunta a esta carta, un cuestionario virtual compuesto de treinta y tres (33) enunciados que se encuentra alojado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/P6YroEbvrMDnFcHe6>

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
APONTE FAJARDO CHRISTIAN IVAN FR
44350735 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 25/10/2023 21:24:49-0500

Firmado por

CHRISTIAN IVAN APONTE FAJARDO

Correo electrónico: capontefajardo@gmail.com

Dirección: Jr. Ica 963, Dpto. A-3

Celular: 938117311

Anexo 5: Correo electrónico del OTASS requiriendo el llenado del cuestionario



Christian Ivan Aponte Fajardo <christian.aponte@otass.gob.pe>

Encuesta respecto a la organización de los documentos y la gestión del conocimiento

1 mensaje

Recursos Humanos <recursos.humanos@otass.gob.pe>

Para: Juan Paiva Villafuerte <juan.paiva@otass.gob.pe>, Hugo Richard Sato Nakamura <hugo.sato@otass.gob.pe>, Monica Aurelia Marcelino Velasquez <monica.marcelino@otass.gob.pe>, Alexandra Clarissa Velezmoro Contreras <alexandra.velezmoro@otass.gob.pe>, Judith Erika Espinoza Mendoza <judith.espinoza@otass.gob.pe>, Paula Arminda Nuñez Neyra <paula.nunez@otass.gob.pe>, Julissa Lindsay Patterson Monsalve <julissa.patterson@otass.gob.pe>, Ricardo Manuel Arroyo Casana <ricardo.arroyo@otass.gob.pe>, Mijail Diodoro Carpio Salguero <mijail.carpio@otass.gob.pe>, Jorge Luis Rojas Crispin <jorge.rojas@otass.gob.pe>, Melissa Thalia Lama Salomón <melissa.lama@otass.gob.pe>, Ronald Roberto Rodríguez Huerta <ronald.rodriguez@otass.gob.pe>, Milagros Eugenia Lam Torres <milagros.lam@otass.gob.pe>, Angela María Ortiz Rocca <angela.ortiz@otass.gob.pe>, Janet Del Rocio Ramirez Arca <janet.ramirez@otass.gob.pe>, Paola Amelia Ferrel Corrales <paola.ferrel@otass.gob.pe>, Jennipher Rosa Carruitero Arméstar <jennipher.carruitero@otass.gob.pe>, Pedro Julio Chiroque Cruz <pedro.chiroque@otass.gob.pe>, Nuria Krizzie Cardenas Pinche <nuria.cardenas@otass.gob.pe>, Rosa Nila Valencia Aguirre <rosa.valencia@otass.gob.pe>, Lidia Mercedes Casos Guzmán <lidia.casos@otass.gob.pe>, María del Pilar Iberico Ocampo <maria.iberico@otass.gob.pe>, Carla Teresa Vizurraga García <carla.vizurraga@otass.gob.pe>, Evelyn Magally Carrasco Rapray <evelyn.carrasco@otass.gob.pe>, Marilú Francisca Fernández Cruz <marilu.fernandez@otass.gob.pe>, Rosa Ayleen Arenas Espinoza <rosa.arenas@otass.gob.pe>

CC: Christian Ivan Aponte Fajardo <christian.aponte@otass.gob.pe>

31 de octubre de 2023, 11:09

Estimados/as servidores/as,

Tenemos el agrado de dirigimos a ustedes, en relación a la solicitud del señor Christian Aponte Fajardo, quien se encuentra realizando una investigación en el OTASS denominada *"Organización de documentos y gestión del conocimiento en el Sistema Institucional de Archivos de una entidad pública del subsector saneamiento del Perú"*.

En ese sentido, como parte de la investigación se requiere que **el personal Encargado de Archivo de Gestión responda** una encuesta virtual compuesta de treinta y tres (33) enunciados a través del siguiente link: <https://forms.gle/P6YroEbvrMDnFcHe6> **hasta el viernes 03 de noviembre.**

Comentáremos que desde la Unidad de Recursos Humanos, por encargo de la Alta Dirección, acompañamos a los/as profesionales que realizan investigación en diversos temas, cualquier servidor del OTASS podría solicitarlo.

Es muy importante su participación.

De antemano agradecemos su apoyo.

Saludos cordiales,

—

Recursos Humanos
 Unidad de Recursos Humanos
 Calle German Schreiber 210 - San Isidro
 (51) 5002090 anexo 2104
www.gob.pe/vivienda



PERÚ

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento



OTASS

ORGANISMO TÉCNICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO



Infórmate sobre
Política Antisoborno del Otass




Cuidemos el medio ambiente. Ahorra agua, energía y recursos naturales.
 Imprime este mensaje si es estrictamente necesario.



CARTA-000025-2023-GG.pdf
171K

Anexo 6: Cuestionario

ÍTEM	VARIABLE: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Identificación						
1	Conozco las principales funciones de la entidad donde laboro.					
2	Me aseguro de conocer cuáles son los cambios normativos que modifican las funciones de la entidad donde laboro.					
3	Puedo distinguir cuáles son las funciones de la entidad donde laboro y las de otras entidades pertenecientes al sector vivienda, construcción y saneamiento.					
4	Reconozco de manera clara cuáles son las funciones de la oficina donde trabajo.					
5	Puedo determinar si mi oficina tiene funciones misionales, de asesoramiento o de soporte en la entidad.					
6	Sé cuáles son los procesos en los que mi oficina interviene.					
7	Conozco las actividades y tareas que componen los procesos a cargo de mi oficina, y cuáles son las más complejas y/o laboriosas de ejecutar.					
8	Los expedientes o documentos generados por mi oficina guardan relación con los procesos en los que participa.					
9	Logro reconocer qué tipos de documentos debe contener un expediente que se genera en mi oficina, porque he leído y conozco la normativa relacionada para cada caso (directiva, lineamiento, procedimiento, etc.).					
Dimensión: Clasificación						
10	Los documentos generados en mi oficina se encuentran clasificados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.					
11	El criterio de clasificación escogido permite ubicar los documentos cuando se les necesita.					
12	Puedo distinguir si un documento es un memorando u oficio o carta o informe u otro.					
13	Si tengo un conjunto de documentos, puedo distinguir si son de mi oficina o no, y puedo clasificarlos de acuerdo al criterio aprobado en la entidad.					
14	Mi oficina tiene grupos de documentos que están clasificados de acuerdo a los procesos, actividades y tareas que ejecuta.					
15	Los documentos de mi oficina están adecuadamente relacionados entre ellos (ya sea por su número de correlativo o por el tema del que tratan).					
Dimensión: Ordenación						
16	Conozco cuáles son los criterios de ordenación aprobados en la entidad.					
17	Puedo determinar qué criterio de ordenación debo usar para ordenar los documentos de mi oficina.					
18	Los documentos generados en mi oficina están ordenados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.					
19	El criterio de ordenación escogido permite ubicar los documentos cuando se les requiere.					
Dimensión: Descripción						
20	Tengo dominio de todas las características (composición, contenido, dimensiones del papel, etc.) de los documentos y expedientes que se generan en mi oficina.					
21	Todas las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en los que se guardan los documentos están identificados con su rótulo o carátula, lo cual permite saber qué documentos están en su interior.					
22	Elaboro y mantengo actualizados los inventarios o listas de todos los documentos que genera mi oficina.					
23	Sé cuál es la ubicación física o virtual de los inventarios o listas de los documentos y puedo recurrir a ellos con facilidad.					
24	Sé cuántos documentos en papel hay en mi oficina y también si es que alguno de ellos no está en el archivo de mi oficina (por encontrarse en préstamo o faltante).					
25	Sé en qué archivador, armario o ambiente se encuentran los documentos generados por mi oficina.					

ÍTEM	VARIABLE: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Ubicación						
26	Los documentos generados por mi oficina están guardados en un solo tipo de unidad de conservación (solo en archivadores de palanca, solo en paquetes, solo folders, solo en cajas, solo en pioners, solo empastados).					
27	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioners o empastados) en las que están los documentos optimizan el espacio que dispongo para guardar documentos.					
28	Mi oficina dispone de espacio suficiente para guardar los documentos en papel que se han generado y que se generan.					
29	He realizado la transferencia de los documentos de mi oficina hacia el Archivo Central porque necesitaba espacio.					
30	Los lugares donde se encuentran guardados los documentos cuentan con medidas de seguridad (tienen puertas, tienen chapa y llave, están anclados a la pared, piso y techo).					
31	En los lugares donde se guardan documentos, solo se guardan documentos y no otros bienes u objetos de limpieza u objetos personales.					
32	Solo yo, o una persona autorizada en mi oficina, puede coger los documentos generados por mi oficina.					
33	Todos los compañeros de mi oficina saben que solo yo, u otro autorizado, podemos coger, mover y/o prestar los documentos.					

ÍTEM	VARIABLE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Conocimiento individual						
34	En mi formación profesional recibí conocimientos sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.					
35	En los últimos dos años me he capacitado sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.					
36	Tengo conocimiento de cuáles son mis funciones y responsabilidades al haber sido designado(a) como responsable del archivo de mi oficina.					
37	Considero que la información brindada por el personal de Archivo Central me permite organizar los documentos generados por mi oficina.					
38	Las disposiciones de la directiva de procedimientos de archivo me ayudan a organizar los documentos de mi oficina.					
39	Tengo la experiencia suficiente para organizar los documentos generados por mi oficina sin la orientación del personal de Archivo Central.					
40	La experiencia que poseo en organización de documentos me permite organizar los documentos de cualquier oficina de la entidad donde laboro.					
Dimensión: Conocimiento organizacional						
41	Considero que la entidad donde trabajo propicia que la experiencia, el aprendizaje, la creación y la cooperación del conocimiento generado por los profesionales de una oficina se distribuya hacia el resto de los profesionales de la entidad.					
42	La entidad donde trabajo recoge, socializa, aplica y valora el conocimiento generado por sus profesionales para innovar en la ejecución de sus procedimientos internos de trabajo.					
43	La entidad donde trabajo cuenta con un espacio virtual (sistema o aplicativo o intranet o Drive o página web, u otro) donde se encuentran reunidas todas las directivas, lineamientos, guías, ejemplos, modelos, inventarios, videos, etc., que permiten obtener información sobre, por ejemplo, cómo se deben organizar los documentos.					
44	La entidad promueve la formación de grupos de profesionales especialistas en determinados temas para que discutan y propongan alternativas de solución a problemas específicos.					
45	La entidad donde trabajo dispone de espacios físicos (por ejemplo salas de reuniones y auditorios,) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.					
46	La entidad donde trabajo dispone de espacios virtuales (por ejemplo reuniones virtuales por videoconferencia o grupos de chat) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.					
47	Considero que las herramientas tecnológicas (sistema de trámite documentario, correo electrónico, Drive, Google Meet, firma digital, Microsoft office (Word y Excel), internet, impresoras) con las que cuenta la entidad brindan adecuado soporte para el trabajo de organizar los documentos.					
48	La entidad adecúa oportunamente y me capacita en el uso de las herramientas tecnológicas a fin de facilitar el trabajo que desarrollo en mi oficina.					
49	La entidad donde laboro cuenta con y brinda los ambientes, bienes e insumos necesarios para realizar los trabajos operativos de organización de documentos (clasificar, ordenar, describir, foliar y elaborar inventarios).					
50	La entidad donde trabajo otorga los recursos humanos idóneos y suficientes para emprender la tarea de organizar los documentos generados por mi oficina.					
51	La entidad brinda los recursos económicos necesarios para organizar los documentos que mi oficina genera.					
52	La entidad ha identificado oportunidades de mejora en mi oficina para mejorar la organización de los documentos que en ella se generan.					

Anexo 7: Validación del cuestionario a través del juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Identificación								
1	Conozco las principales funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
2	Me aseguro de conocer cuáles son los cambios normativos que modifican las funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
3	Puedo distinguir cuáles son las funciones de la entidad donde laboro y las de otras entidades pertenecientes al sector vivienda, construcción y saneamiento.	✓		✓		✓		
4	Reconozco de manera clara cuáles son las funciones de la oficina donde trabajo.	✓		✓		✓		
5	Puedo determinar si mi oficina tiene funciones misionales, de asesoramiento o de soporte en la entidad.	✓		✓		✓		
6	Sé cuáles son los procesos en los que mi oficina interviene.	✓		✓		✓		
7	Conozco las actividades y tareas que componen los procesos a cargo de mi oficina, y cuáles son las más complejas y/o laboriosas de ejecutar.	✓		✓		✓		
8	Los expedientes o documentos generados por mi oficina guardan relación con los procesos en los que participa.	✓		✓		✓		
9	Logro reconocer qué tipos de documentos debe contener un expediente que se genera en mi oficina, porque he leído y conozco la normativa relacionada para cada caso (directiva, lineamiento, procedimiento, etc.).	✓		✓		✓		
Dimensión: Clasificación								
10	Los documentos generados en mi oficina se encuentran clasificados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
11	El criterio de clasificación escogido permite ubicar los documentos cuando se les necesita.	✓		✓		✓		
12	Puedo distinguir si un documento es un memorando u oficio o carta o informe u otro.	✓		✓		✓		
13	Si tengo un conjunto de documentos, puedo distinguir si son de mi oficina o no, y puedo clasificarlos de acuerdo al criterio aprobado en la entidad.	✓		✓		✓		
14	Mi oficina tiene grupos de documentos que están clasificados de acuerdo a los procesos, actividades y tareas que ejecuta.	✓		✓		✓		
15	Los documentos de mi oficina están adecuadamente relacionados entre ellos (ya sea por su número de correlativo o por el tema del que tratan).	✓		✓		✓		
Dimensión: Ordenación								
16	Conozco cuáles son los criterios de ordenación aprobados en la entidad.	✓		✓		✓		
17	Puedo determinar qué criterio de ordenación debo usar para ordenar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
18	Los documentos generados en mi oficina están ordenados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
19	El criterio de ordenación escogido permite ubicar los documentos cuando se les requiere.	✓		✓		✓		
Dimensión: Descripción								
20	Tengo dominio de todas las características (composición, contenido, dimensiones del papel, etc.) de los documentos y expedientes que se generan en mi oficina.	✓		✓		✓		
21	Todas las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en los que se guardan los documentos están identificados con su rótulo o carátula, lo cual permite saber qué documentos están en su interior.	✓		✓		✓		
22	Elaboro y mantengo actualizados los inventarios o listas de todos los documentos que genera mi oficina.	✓		✓		✓		
23	Sé cuál es la ubicación física o virtual de los inventarios o listas de los documentos y puedo recurrir a ellos con facilidad.	✓		✓		✓		
24	Sé cuántos documentos en papel hay en mi oficina y también si es que alguno de ellos no está en el archivo de mi oficina (por encontrarse en préstamo o faltante).	✓		✓		✓		
25	Sé en qué archivador, armario o ambiente se encuentran los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
Dimensión: Ubicación								
26	Los documentos generados por mi oficina están guardados en un solo tipo de unidad de conservación (solo en archivadores de palanca, solo en paquetes, solo folders, solo en cajas, solo en pioneros, solo empastados).	✓		✓		✓		
27	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en las que están los documentos optimizan el espacio que dispongo para guardar documentos.	✓		✓		✓		
28	Mi oficina dispone de espacio suficiente para guardar los documentos en papel que se han generado y que se generan.	✓		✓		✓		
29	He realizado la transferencia de los documentos de mi oficina hacia el Archivo Central porque necesitaba espacio.	✓		✓		✓		
30	Los lugares donde se encuentran guardados los documentos cuentan con medidas de seguridad (tienen puertas, tienen chapa y llave, están anclados a la pared, piso y techo).	✓		✓		✓		
31	En los lugares donde se guardan documentos, solo se guardan documentos y no otros bienes u objetos de limpieza u objetos personales.	✓		✓		✓		
32	Solo yo, o una persona autorizada en mi oficina, puede coger los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
33	Todos los compañeros de mi oficina saben que solo yo, u otro autorizado, podemos coger, mover y/o prestar los documentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (X)
Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: PETRLIK AZABACHE, IVAN CARLO

DNI: 10140461

Especialidad del validador: INGENIERIA DE SISTEMAS

(1) **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Conocimiento individual								
34	En mi formación profesional recibí conocimientos sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
35	En los últimos dos años me he capacitado sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
36	Tengo conocimiento de cuáles son mis funciones y responsabilidades al haber sido designado(a) como responsable del archivo de mi oficina.	✓		✓		✓		
37	Considero que la información brindada por el personal de Archivo Central me permite organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
38	Las disposiciones de la directiva de procedimientos de archivo me ayudan a organizar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
39	Tengo la experiencia suficiente para organizar los documentos generados por mi oficina sin la orientación del personal de Archivo Central.	✓		✓		✓		
40	La experiencia que poseo en organización de documentos me permite organizar los documentos de cualquier oficina de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
Dimensión: Conocimiento organizacional								
41	Considero que la entidad donde trabajo propicia que la experiencia, el aprendizaje, la creación y la cooperación del conocimiento generado por los profesionales de una oficina se distribuya hacia el resto de los profesionales de la entidad.	✓		✓		✓		
42	La entidad donde trabajo recoge, socializa, aplica y valora el conocimiento generado por sus profesionales para innovar en la ejecución de sus procedimientos internos de trabajo.	✓		✓		✓		
43	La entidad donde trabajo cuenta con un espacio virtual (sistema o aplicativo o intranet o Drive o página web, u otro) donde se encuentran reunidas todas las directivas, lineamientos, guías, ejemplos, modelos, inventarios, videos, etc., que permiten obtener información sobre, por ejemplo, cómo se deben organizar los documentos.	✓		✓		✓		
44	La entidad promueve la formación de grupos de profesionales especialistas en determinados temas para que discutan y propongan alternativas de solución a problemas específicos.	✓		✓		✓		
45	La entidad donde trabajo dispone de espacios físicos (por ejemplo salas de reuniones y auditorios,) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
46	La entidad donde trabajo dispone de espacios virtuales (por ejemplo reuniones virtuales por videoconferencia o grupos de chat) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
47	Considero que las herramientas tecnológicas (sistema de trámite documentario, correo electrónico, Drive, Google Meet, firma digital, Microsoft office (Word y Excel), internet, impresoras) con las que cuenta la entidad brindan adecuado soporte para el trabajo de organizar los documentos.	✓		✓		✓		
48	La entidad adecúa oportunamente y me capacita en el uso de las herramientas tecnológicas a fin de facilitar el trabajo que desarrollo en mi oficina.	✓		✓		✓		
49	La entidad donde laboro cuenta con y brinda los ambientes, bienes e insumos necesarios para realizar los trabajos operativos de organización de documentos (clasificar, ordenar, describir, foliar y elaborar inventarios).	✓		✓		✓		
50	La entidad donde trabajo otorga los recursos humanos idóneos y suficientes para emprender la tarea de organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
51	La entidad brinda los recursos económicos necesarios para organizar los documentos que mi oficina genera.	✓		✓		✓		
52	La entidad ha identificado oportunidades de mejora en mi oficina para mejorar la organización de los documentos que en ella se generan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (X)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: PETRLIK AZABACHE, IVAN CARLO

DNI: 10140461

Especialidad del validador: INGENIERIA DE SISTEMAS

(1) **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.(2) **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.(3) **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Identificación								
1	Conozco las principales funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓				
2	Me aseguro de conocer cuáles son los cambios normativos que modifican las funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
3	Puedo distinguir cuáles son las funciones de la entidad donde laboro y las de otras entidades pertenecientes al sector vivienda, construcción y saneamiento.	✓		✓		✓		
4	Reconozco de manera clara cuáles son las funciones de la oficina donde trabajo.	✓		✓		✓		
5	Puedo determinar si mi oficina tiene funciones misionales, de asesoramiento o de soporte en la entidad.	✓		✓		✓		
6	Sé cuáles son los procesos en los que mi oficina interviene.	✓		✓		✓		
7	Conozco las actividades y tareas que componen los procesos a cargo de mi oficina, y cuáles son las más complejas y/o laboriosas de ejecutar.	✓		✓		✓		
8	Los expedientes o documentos generados por mi oficina guardan relación con los procesos en los que participa.	✓		✓		✓		
9	Logro reconocer que tipos de documentos debe contener un expediente que se genera en mi oficina, porque he leído y conozco la normativa relacionada para cada caso (directiva, lineamiento, procedimiento, etc.).	✓		✓		✓		
Dimensión: Clasificación								
10	Los documentos generados en mi oficina se encuentran clasificados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
11	El criterio de clasificación escogido permite ubicar los documentos cuando se les necesita.	✓		✓		✓		
12	Puedo distinguir si un documento es un memorando u oficio o carta o informe u otro.	✓		✓		✓		
13	Si tengo un conjunto de documentos, puedo distinguir si son de mi oficina o no, y puedo clasificarlos de acuerdo al criterio aprobado en la entidad.	✓		✓		✓		
14	Mi oficina tiene grupos de documentos que están clasificados de acuerdo a los procesos, actividades y tareas que ejecuta.	✓		✓		✓		
15	Los documentos de mi oficina están adecuadamente relacionados entre ellos (ya sea por su número de correlativo o por el tema del que tratan).	✓		✓		✓		
Dimensión: Ordenación								
16	Conozco cuáles son los criterios de ordenación aprobados en la entidad.	✓		✓		✓		
17	Puedo determinar qué criterio de ordenación debo usar para ordenar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
18	Los documentos generados en mi oficina están ordenados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
19	El criterio de ordenación escogido permite ubicar los documentos cuando se les requiere.	✓		✓		✓		
Dimensión: Descripción								
20	Tengo dominio de todas las características (composición, contenido, dimensiones del papel, etc.) de los documentos y expedientes que se generan en mi oficina.	✓		✓		✓		
21	Todas las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en los que se guardan los documentos están identificados con su rótulo o carátula, lo cual permite saber qué documentos están en su interior.	✓		✓		✓		
22	Elaboro y mantengo actualizados los inventarios o listas de todos los documentos que genera mi oficina.	✓		✓		✓		
23	Sé cuál es la ubicación física o virtual de los inventarios o listas de los documentos y puedo recurrir a ellos con facilidad.	✓		✓		✓		
24	Sé cuántos documentos en papel hay en mi oficina y también si es que alguno de ellos no está en el archivo de mi oficina (por encontrarse en préstamo o faltante).	✓		✓		✓		
25	Sé en qué archivador, armario o ambiente se encuentran los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
Dimensión: Ubicación								
26	Los documentos generados por mi oficina están guardados en un solo tipo de unidad de conservación (solo en archivadores de palanca, solo en paquetes, solo folders, solo en cajas, solo en pioneros, solo empastados).	✓		✓		✓		
27	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en las que están los documentos optimizan el espacio que dispongo para guardar documentos.	✓		✓		✓		
28	Mi oficina dispone de espacio suficiente para guardar los documentos en papel que se han generado y que se generan.	✓		✓		✓		
29	He realizado la transferencia de los documentos de mi oficina hacia el Archivo Central porque necesitaba espacio.	✓		✓		✓		
30	Los lugares donde se encuentran guardados los documentos cuentan con medidas de seguridad (tienen puertas, tienen chapa y llave, están anclados a la pared, piso y techo).	✓		✓		✓		
31	En los lugares donde se guardan documentos, solo se guardan documentos y no otros bienes u objetos de limpieza u objetos personales.	✓		✓		✓		
32	Solo yo, o una persona autorizada en mi oficina, puede coger los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
33	Todos los compañeros de mi oficina saben que solo yo, u otro autorizado, podemos coger, mover y/o prestar los documentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (X)
Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DR. FRANCISCO MANUEL HILARIO FALCÓN

DNI: 10132075

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, INGENIERO DE SISTEMAS.

(1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinen- cia		Relevan- cia		Clarida d		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Conocimiento individual								
34	En mi formación profesional recibí conocimientos sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
35	En los últimos dos años me he capacitado sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
36	Tengo conocimiento de cuáles son mis funciones y responsabilidades al haber sido designado(a) como responsable del archivo de mi oficina.	✓		✓		✓		
37	Considero que la información brindada por el personal de Archivo Central me permite organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
38	Las disposiciones de la directiva de procedimientos de archivo me ayudan a organizar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
39	Tengo la experiencia suficiente para organizar los documentos generados por mi oficina sin la orientación del personal de Archivo Central.	✓		✓		✓		
40	La experiencia que poseo en organización de documentos me permite organizar los documentos de cualquier oficina de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
Dimensión: Conocimiento organizacional								
41	Considero que la entidad donde trabajo propicia que la experiencia, el aprendizaje, la creación y la cooperación del conocimiento generado por los profesionales de una oficina se distribuya hacia el resto de los profesionales de la entidad.	✓		✓		✓		
42	La entidad donde trabajo recoge, socializa, aplica y valora el conocimiento generado por sus profesionales para innovar en la ejecución de sus procedimientos internos de trabajo.	✓		✓		✓		
43	La entidad donde trabajo cuenta con un espacio virtual (sistema o aplicativo o intranet o Drive o página web, u otro) donde se encuentran reunidas todas las directivas, lineamientos, guías, ejemplos, modelos, inventarios, videos, etc., que permiten obtener información sobre, por ejemplo, cómo se deben organizar los documentos.	✓		✓		✓		
44	La entidad promueve la formación de grupos de profesionales especialistas en determinados temas para que discutan y propongan alternativas de solución a problemas específicos.	✓		✓		✓		
45	La entidad donde trabajo dispone de espacios físicos (por ejemplo salas de reuniones y auditorios,) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
46	La entidad donde trabajo dispone de espacios virtuales (por ejemplo reuniones virtuales por videoconferencia o grupos de chat) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
47	Considero que las herramientas tecnológicas (sistema de trámite documentario, correo electrónico, Drive, Google Meet, firma digital, Microsoft office (Word y Excel), internet, impresoras) con las que cuenta la entidad brindan adecuado soporte para el trabajo de organizar los documentos.	✓		✓		✓		
48	La entidad adecúa oportunamente y me capacita en el uso de las herramientas tecnológicas a fin de facilitar el trabajo que desarrollo en mi oficina.	✓		✓		✓		
49	La entidad donde laboro cuenta con y brinda los ambientes, bienes e insumos necesarios para realizar los trabajos operativos de organización de documentos (clasificar, ordenar, describir, foliar y elaborar inventarios).	✓		✓		✓		
50	La entidad donde trabajo otorga los recursos humanos idóneos y suficientes para emprender la tarea de organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
51	La entidad brinda los recursos económicos necesarios para organizar los documentos que mi oficina genera.	✓		✓		✓		
52	La entidad ha identificado oportunidades de mejora en mi oficina para mejorar la organización de los documentos que en ella se generan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (**X**)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DR. FRANCISCO MANUEL HILARIO FALCÓN

DNI: 10132075

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, INGENIERO DE SISTEMAS.

(1) **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Identificación								
1	Conozco las principales funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
2	Me aseguro de conocer cuáles son los cambios normativos que modifican las funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
3	Puedo distinguir cuáles son las funciones de la entidad donde laboro y las de otras entidades pertenecientes al sector vivienda, construcción y saneamiento.	✓		✓		✓		
4	Reconozco de manera clara cuáles son las funciones de la oficina donde trabajo.	✓		✓		✓		
5	Puedo determinar si mi oficina tiene funciones misionales, de asesoramiento o de soporte en la entidad.	✓		✓		✓		
6	Sé cuáles son los procesos en los que mi oficina interviene.	✓		✓		✓		
7	Conozco las actividades y tareas que componen los procesos a cargo de mi oficina, y cuáles son las más complejas y/o laboriosas de ejecutar.	✓		✓		✓		
8	Los expedientes o documentos generados por mi oficina guardan relación con los procesos en los que participa.	✓		✓		✓		
9	Logro reconocer que tipos de documentos debe contener un expediente que se genera en mi oficina, porque he leído y conozco la normativa relacionada para cada caso (directiva, lineamiento, procedimiento, etc.).	✓		✓		✓		
Dimensión: Clasificación								
10	Los documentos generados en mi oficina se encuentran clasificados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
11	El criterio de clasificación escogido permite ubicar los documentos cuando se les necesita.	✓		✓		✓		
12	Puedo distinguir si un documento es un memorando u oficio o carta o informe u otro.	✓		✓		✓		
13	Si tengo un conjunto de documentos, puedo distinguir si son de mi oficina o no, y puedo clasificarlos de acuerdo al criterio aprobado en la entidad.	✓		✓		✓		
14	Mi oficina tiene grupos de documentos que están clasificados de acuerdo a los procesos, actividades y tareas que ejecuta.	✓		✓		✓		
15	Los documentos de mi oficina están adecuadamente relacionados entre ellos (ya sea por su número de correlativo o por el tema del que tratan).	✓		✓		✓		
Dimensión: Ordenación								
16	Conozco cuáles son los criterios de ordenación aprobados en la entidad.	✓		✓		✓		
17	Puedo determinar qué criterio de ordenación debo usar para ordenar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
18	Los documentos generados en mi oficina están ordenados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
19	El criterio de ordenación escogido permite ubicar los documentos cuando se les requiere.	✓		✓		✓		
Dimensión: Descripción								
20	Tengo dominio de todas las características (composición, contenido, dimensiones del papel, etc.) de los documentos y expedientes que se generan en mi oficina.	✓		✓		✓		
21	Todas las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en los que se guardan los documentos están identificados con su rótulo o carátula, lo cual permite saber qué documentos están en su interior.	✓		✓		✓		
22	Elaboro y mantengo actualizados los inventarios o listas de todos los documentos que genera mi oficina.	✓		✓		✓		
23	Sé cuál es la ubicación física o virtual de los inventarios o listas de los documentos y puedo recurrir a ellos con facilidad.	✓		✓		✓		
24	Sé cuántos documentos en papel hay en mi oficina y también si es que alguno de ellos no está en el archivo de mi oficina (por encontrarse en préstamo o faltante).	✓		✓		✓		
25	Sé en qué archivador, armario o ambiente se encuentran los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
Dimensión: Ubicación								
26	Los documentos generados por mi oficina están guardados en un solo tipo de unidad de conservación (solo en archivadores de palanca, solo en paquetes, solo folders, solo en cajas, solo en pioneros, solo empastados).	✓		✓		✓		
27	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en las que están los documentos optimizan el espacio que dispongo para guardar documentos.	✓		✓		✓		
28	Mi oficina dispone de espacio suficiente para guardar los documentos en papel que se han generado y que se generan.	✓		✓		✓		
29	He realizado la transferencia de los documentos de mi oficina hacia el Archivo Central porque necesitaba espacio.	✓		✓		✓		
30	Los lugares donde se encuentran guardados los documentos cuentan con medidas de seguridad (tienen puertas, tienen chapa y llave, están anclados a la pared, piso y techo).	✓		✓		✓		
31	En los lugares donde se guardan documentos, solo se guardan documentos y no otros bienes u objetos de limpieza u objetos personales.	✓		✓		✓		
32	Solo yo, o una persona autorizada en mi oficina, puede coger los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
33	Todos los compañeros de mi oficina saben que solo yo, u otro autorizado, podemos coger, mover y/o prestar los documentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (X)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: CIRO RODRIGUEZ RODRIGUEZ

DNI: 06020241

Especialidad del validador: INGENIERO DE SISTEMAS, DOCENTE PRINCIPAL DE LA UNIV. NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

(1) **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Conocimiento individual								
34	En mi formación profesional recibí conocimientos sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
35	En los últimos dos años me he capacitado sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
36	Tengo conocimiento de cuáles son mis funciones y responsabilidades al haber sido designado(a) como responsable del archivo de mi oficina.	✓		✓		✓		
37	Considero que la información brindada por el personal de Archivo Central me permite organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
38	Las disposiciones de la directiva de procedimientos de archivo me ayudan a organizar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
39	Tengo la experiencia suficiente para organizar los documentos generados por mi oficina sin la orientación del personal de Archivo Central.	✓		✓		✓		
40	La experiencia que poseo en organización de documentos me permite organizar los documentos de cualquier oficina de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
Dimensión: Conocimiento organizacional								
41	Considero que la entidad donde trabajo propicia que la experiencia, el aprendizaje, la creación y la cooperación del conocimiento generado por los profesionales de una oficina se distribuya hacia el resto de los profesionales de la entidad.	✓		✓		✓		
42	La entidad donde trabajo recoge, socializa, aplica y valora el conocimiento generado por sus profesionales para innovar en la ejecución de sus procedimientos internos de trabajo.	✓		✓		✓		
43	La entidad donde trabajo cuenta con un espacio virtual (sistema o aplicativo o intranet o Drive o página web, u otro) donde se encuentran reunidas todas las directivas, lineamientos, guías, ejemplos, modelos, inventarios, videos, etc., que permiten obtener información sobre, por ejemplo, cómo se deben organizar los documentos.	✓		✓		✓		
44	La entidad promueve la formación de grupos de profesionales especialistas en determinados temas para que discutan y propongan alternativas de solución a problemas específicos.	✓		✓		✓		
45	La entidad donde trabajo dispone de espacios físicos (por ejemplo salas de reuniones y auditorios,) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
46	La entidad donde trabajo dispone de espacios virtuales (por ejemplo reuniones virtuales por videoconferencia o grupos de chat) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
47	Considero que las herramientas tecnológicas (sistema de trámite documentario, correo electrónico, Drive, Google Meet, firma digital, Microsoft office (Word y Excel), internet, impresoras) con las que cuenta la entidad brindan adecuado soporte para el trabajo de organizar los documentos.	✓		✓		✓		
48	La entidad adecúa oportunamente y me capacita en el uso de las herramientas tecnológicas a fin de facilitar el trabajo que desarrollo en mi oficina.	✓		✓		✓		
49	La entidad donde laboro cuenta con y brinda los ambientes, bienes e insumos necesarios para realizar los trabajos operativos de organización de documentos (clasificar, ordenar, describir, foliar y elaborar inventarios).	✓		✓		✓		
50	La entidad donde trabajo otorga los recursos humanos idóneos y suficientes para emprender la tarea de organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
51	La entidad brinda los recursos económicos necesarios para organizar los documentos que mi oficina genera.	✓		✓		✓		
52	La entidad ha identificado oportunidades de mejora en mi oficina para mejorar la organización de los documentos que en ella se generan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (X)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: CIRO RODRIGUEZ RODRIGUEZ

DNI: 06020241

Especialidad del validador: INGENIERO DE SISTEMAS, DOCENTE PRINCIPAL DE LA UNIV. NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.

(1) **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.(2) **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.(3) **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Identificación								
1	Conozco las principales funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓				
2	Me aseguro de conocer cuáles son los cambios normativos que modifican las funciones de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
3	Puedo distinguir cuáles son las funciones de la entidad donde laboro y las de otras entidades pertenecientes al sector vivienda, construcción y saneamiento.	✓		✓		✓		
4	Reconozco de manera clara cuáles son las funciones de la oficina donde trabajo.	✓		✓		✓		
5	Puedo determinar si mi oficina tiene funciones misionales, de asesoramiento o de soporte en la entidad.	✓		✓		✓		
6	Sé cuáles son los procesos en los que mi oficina interviene.	✓		✓		✓		
7	Conozco las actividades y tareas que componen los procesos a cargo de mi oficina, y cuáles son las más complejas y/o laboriosas de ejecutar.	✓		✓		✓		
8	Los expedientes o documentos generados por mi oficina guardan relación con los procesos en los que participa.	✓		✓		✓		
9	Logro reconocer que tipos de documentos debe contener un expediente que se genera en mi oficina, porque he leído y conozco la normativa relacionada para cada caso (directiva, lineamiento, procedimiento, etc.).	✓		✓		✓		
Dimensión: Clasificación								
10	Los documentos generados en mi oficina se encuentran clasificados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
11	El criterio de clasificación escogido permite ubicar los documentos cuando se les necesita.	✓		✓		✓		
12	Puedo distinguir si un documento es un memorando u oficio o carta o informe u otro.	✓		✓		✓		
13	Si tengo un conjunto de documentos, puedo distinguir si son de mi oficina o no, y puedo clasificarlos de acuerdo al criterio aprobado en la entidad.	✓		✓		✓		
14	Mi oficina tiene grupos de documentos que están clasificados de acuerdo a los procesos, actividades y tareas que ejecuta.	✓		✓		✓		
15	Los documentos de mi oficina están adecuadamente relacionados entre ellos (ya sea por su número de correlativo o por el tema del que tratan).	✓		✓		✓		
Dimensión: Ordenación								
16	Conozco cuáles son los criterios de ordenación aprobados en la entidad.	✓		✓		✓		
17	Puedo determinar qué criterio de ordenación debo usar para ordenar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
18	Los documentos generados en mi oficina están ordenados de acuerdo con un criterio establecido en la directiva de procedimientos de archivo.	✓		✓		✓		
19	El criterio de ordenación escogido permite ubicar los documentos cuando se les requiere.	✓		✓		✓		
Dimensión: Descripción								
20	Tengo dominio de todas las características (composición, contenido, dimensiones del papel, etc.) de los documentos y expedientes que se generan en mi oficina.	✓		✓		✓		
21	Todas las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en los que se guardan los documentos están identificados con su rótulo o carátula, lo cual permite saber qué documentos están en su interior.	✓		✓		✓		
22	Elaboro y mantengo actualizados los inventarios o listas de todos los documentos que genera mi oficina.	✓		✓		✓		
23	Sé cuál es la ubicación física o virtual de los inventarios o listas de los documentos y puedo recurrir a ellos con facilidad.	✓		✓		✓		
24	Sé cuántos documentos en papel hay en mi oficina y también si es que alguno de ellos no está en el archivo de mi oficina (por encontrarse en préstamo o faltante).	✓		✓		✓		
25	Sé en qué archivador, armario o ambiente se encuentran los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
Dimensión: Ubicación								
26	Los documentos generados por mi oficina están guardados en un solo tipo de unidad de conservación (solo en archivadores de palanca, solo en paquetes, solo folders, solo en cajas, solo en pioneros, solo empastados).	✓		✓		✓		
27	Las unidades de conservación (archivadores de palanca, paquetes, folders, cajas, pioneros o empastados) en las que están los documentos optimizan el espacio que dispongo para guardar documentos.	✓		✓		✓		
28	Mi oficina dispone de espacio suficiente para guardar los documentos en papel que se han generado y que se generan.	✓		✓		✓		
29	He realizado la transferencia de los documentos de mi oficina hacia el Archivo Central porque necesitaba espacio.	✓		✓		✓		
30	Los lugares donde se encuentran guardados los documentos cuentan con medidas de seguridad (tienen puertas, tienen chapa y llave, están anclados a la pared, piso y techo).	✓		✓		✓		
31	En los lugares donde se guardan documentos, solo se guardan documentos y no otros bienes u objetos de limpieza u objetos personales.	✓		✓		✓		
32	Solo yo, o una persona autorizada en mi oficina, puede coger los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
33	Todos los compañeros de mi oficina saben que solo yo, u otro autorizado, podemos coger, mover y/o prestar los documentos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (X)
Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DR. JORGE MAYHUASCA GUERRA

DNI: 07283032

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA, MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, INGENIERO INDUSTRIAL. DOCENTE PRINCIPAL DE LA UNIV. NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

(1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES/Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión: Conocimiento individual								
34	En mi formación profesional recibí conocimientos sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
35	En los últimos dos años me he capacitado sobre cómo organizar los documentos que se generan en una oficina.	✓		✓		✓		
36	Tengo conocimiento de cuáles son mis funciones y responsabilidades al haber sido designado(a) como responsable del archivo de mi oficina.	✓		✓		✓		
37	Considero que la información brindada por el personal de Archivo Central me permite organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
38	Las disposiciones de la directiva de procedimientos de archivo me ayudan a organizar los documentos de mi oficina.	✓		✓		✓		
39	Tengo la experiencia suficiente para organizar los documentos generados por mi oficina sin la orientación del personal de Archivo Central.	✓		✓		✓		
40	La experiencia que poseo en organización de documentos me permite organizar los documentos de cualquier oficina de la entidad donde laboro.	✓		✓		✓		
Dimensión: Conocimiento organizacional								
41	Considero que la entidad donde trabajo propicia que la experiencia, el aprendizaje, la creación y la cooperación del conocimiento generado por los profesionales de una oficina se distribuya hacia el resto de los profesionales de la entidad.	✓		✓		✓		
42	La entidad donde trabajo recoge, socializa, aplica y valora el conocimiento generado por sus profesionales para innovar en la ejecución de sus procedimientos internos de trabajo.	✓		✓		✓		
43	La entidad donde trabajo cuenta con un espacio virtual (sistema o aplicativo o intranet o Drive o página web, u otro) donde se encuentran reunidas todas las directivas, lineamientos, guías, ejemplos, modelos, inventarios, videos, etc., que permiten obtener información sobre, por ejemplo, cómo se deben organizar los documentos.	✓		✓		✓		
44	La entidad promueve la formación de grupos de profesionales especialistas en determinados temas para que discutan y propongan alternativas de solución a problemas específicos.	✓		✓		✓		
45	La entidad donde trabajo dispone de espacios físicos (por ejemplo salas de reuniones y auditorios,) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
46	La entidad donde trabajo dispone de espacios virtuales (por ejemplo reuniones virtuales por videoconferencia o grupos de chat) en donde se comparten conocimientos e información sobre, por ejemplo, cómo organizar los documentos.	✓		✓		✓		
47	Considero que las herramientas tecnológicas (sistema de trámite documentario, correo electrónico, Drive, Google Meet, firma digital, Microsoft office (Word y Excel), internet, impresoras) con las que cuenta la entidad brindan adecuado soporte para el trabajo de organizar los documentos.	✓		✓		✓		
48	La entidad adecúa oportunamente y me capacita en el uso de las herramientas tecnológicas a fin de facilitar el trabajo que desarrollo en mi oficina.	✓		✓		✓		
49	La entidad donde laboro cuenta con y brinda los ambientes, bienes e insumos necesarios para realizar los trabajos operativos de organización de documentos (clasificar, ordenar, describir, foliar y elaborar inventarios).	✓		✓		✓		
50	La entidad donde trabajo otorga los recursos humanos idóneos y suficientes para emprender la tarea de organizar los documentos generados por mi oficina.	✓		✓		✓		
51	La entidad brinda los recursos económicos necesarios para organizar los documentos que mi oficina genera.	✓		✓		✓		
52	La entidad ha identificado oportunidades de mejora en mi oficina para mejorar la organización de los documentos que en ella se generan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad (marcar con una X):

Aplicable (X)
 Aplicable después de corregir ()
 No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: DR. JORGE MAYHUASCA GUERRA

DNI: 07283032

Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA, MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS, INGENIERO INDUSTRIAL. DOCENTE PRINCIPAL DE LA UNIV. NACIONAL FEDERICO VILLARREAL

(1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

(2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

(3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión. Fecha: 10 de octubre de 2023.



Anexo 8: Siglario de términos

1. **AGN:** Archivo General de la Nación.
2. **CCD:** Cuadro de Clasificación de Documentos.
3. **CEPAL:** Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
4. **ENAP:** Escuela Nacional de Administración Pública.
5. **EPS:** Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento.
6. **GC:** Gestión del conocimiento.
7. **INAIGEM:** Instituto Nacional de Investigación en Glaciares y Ecosistemas de Montaña.
8. **INAP:** Instituto Nacional de Administración Pública.
9. **INIA:** Instituto Nacional de Innovación Agraria.
10. **IOFE:** Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.
11. **ITEA:** Informe Técnico de Actividades Archivísticas Ejecutadas.
12. **LMSS:** Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento.
13. **MIDIS:** Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.
14. **MININTER:** Ministerio del Interior.
15. **MOF:** Manual de Organización y Funciones.
16. **MVCS:** Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
17. **OAA:** Órgano de Administración de Archivos.
18. **OD:** Organización de Documentos
19. **OTASS:** Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento
20. **PATA:** Plan Anual de Trabajo Archivístico.
21. **PCDA:** Programa de Control de Documentos Archivísticos.
22. **PNAEQW:** Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.
23. **PNMGP:** Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
24. **RAE:** Real Academia de la Lengua Española.
25. **ROF:** Reglamento de Organización y Funciones.
26. **SERFOR:** Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre.
27. **SGTD:** Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.
28. **SIA:** Sistema Institucional de Archivos
29. **SPSS:** Software Statistical Package for the Social.