



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno abierto y cultura organizacional de la Dirección
Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima provincias,
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Br. Aranguren Reyes, Patricia Elizabeth (ORCID: 0000-0003-1535-4189)

ASESORA:

Dra. Uribe Hernández, Yrene Cecilia (ORCID: 0000-0001-5893-9262)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres Julio Aranguren y Olinda Reyes, y a mi hermana Claudia por su apoyo. A mi hijo Andrés y mi esposo Abel por su apoyo, tiempo y comprensión para poder llevar a cabo esta labor.

Agradecimiento

A la Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández y al Dr. Víctor Ricardo Flores Rivas por su orientación e instrucción y a cada uno de los docentes que nos impartieron sus conocimientos durante todo el desarrollo de la maestría.

Al señor José Antonio Espinoza Huerta y su personal administrativo que hicieron posible el desarrollo de esta labor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
	viii
	ix
I. Introducción	10
II. Marco Teórico	15
III. Método	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	25
3.3 Escenario de estudio	28
3.4 Participantes	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.6 Procedimiento	29
3.7 Rigor Científico	30
3.8 Método de análisis de datos	31
3.9 Aspectos éticos	31
IV. Resultados	33
V. Discusión	41
VI. Conclusiones	46
VII. Recomendaciones	47
Referencias	48
Anexos	53
1. Matriz de desgrabación de entrevistas	53
2. Matriz de categorización apriorística	59
3. Matriz de triangulación	60
4. Instrumento	69
5. Autorización de institución	72

Índice de Tablas	Pág.
Tabla 1: Integrantes de la organización	28
Tabla 2. Participantes en la entrevista	29
Tabla 3. Criterios para la evaluación y la validez de investigación cualitativa	31
Tabla 4. Resultados de la entrevista. Subcategoría Transparencia	33
Tabla 5. Resultados de la entrevista. Subcategoría Participación	34
Tabla 6. Resultados de la entrevista. Subcategoría Colaboración	36
Tabla 7. Resultados de la entrevista. Subcategoría Artefactos	37
Tabla 8. Resultados de la entrevista. Subcategoría Valores	39
Tabla 9. Resultados de la entrevista. Subcategoría Supuestos Básicos	40

Resumen

El objetivo de la presente tesis, fue determinar la influencia del Gobierno Abierto en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020 considerando para ello a la *transparencia*, la *participación ciudadana* y la *colaboración* como subcategorías a analizar, basados en la teoría de Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) para sustentar la categoría Gobierno Abierto; y, la teoría de Schein (1988) para sustentar la categoría Cultura Organizacional. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cualitativo, de paradigma hermenéutico-interpretativo, considerando el método de casos, usando la técnica de entrevista realizada a diez integrantes de la entidad estatal, aplicando como instrumento una guía para entrevista; siendo los principales resultados de esta investigación: que la entidad permite el acceso a la información de carácter público al ciudadano y las empresas; existe colaboración entre sector público y privado; y, una adecuada cultura organizacional; y, como conclusiones que sí existe influencia del Gobierno Abierto en la cultura organizacional de la entidad porque se da énfasis a la relación gobierno-ciudadanía y por la *transparencia*, la *participación ciudadana* y *colaboración* que se evidencia, en la misma entidad, con otras entidades estatales y con el ciudadano.

Palabras clave: Gobierno abierto; transparencia, participación ciudadana, cultura Organizacional; Valores.

Abstract

The objective of this thesis was to determine the influence of Open Government on the organizational culture of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism of Lima Provinces, 2020 considering transparency, citizen participation and collaboration as subcategories to analyze, based on the theory of Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) to support the Open Government category; and Schein's theory (1988) to support the Organizational Culture category. The type of research was basic, with a qualitative approach, with a hermeneutical-interpretive paradigm, considering the case method, using the interview technique carried out with ten members of the state entity, applying an interview guide as an instrument; the main results of this research being: that the entity allows access to public information to citizens and companies; there is collaboration between the public and private sectors; and, an adequate organizational culture; and, as conclusions that there is influence of Open Government in the organizational culture of the entity because emphasis is given to the government-citizenship relationship and because of the transparency, citizen participation and collaboration that is evidenced, in the same entity, with other entities state and with the citizen.

Keywords: Open government; transparency, citizen participation, organizational culture; Values.

I. Introducción

En el ámbito internacional Gobierno Abierto es considerado una forma innovadora de gobernanza de nivel mundial y que está replicándose en los estados democráticos. Su práctica es importante porque a través de sus principios transparencia y rendición de cuentas busca reducir la corrupción, así como fortalecer la participación ciudadana y la colaboración mutua para implementar políticas públicas, en el que sus necesidades sean escuchadas y atendidas. Se propone que las instituciones públicas trabajen en forma cooperativa entre ellas, aunque la realidad evidencia tendencia hacia la no cooperación por cuanto existen pocos incentivos que rompan este escenario (González, 2018) en la que la ciudadanía y las empresas esperan que se reduzcan las brechas de desigualdad en el país aplicando incluso el uso de las tecnologías digitales y de la información.

Se postula que Gobierno Abierto asuma un rol protagónico sobre la forma como tratar los asuntos públicos incluyendo las decisiones de tratamiento prioritario social a los más pobres (Campos, Delgado & Medina, 2020) contemplando un uso intensivo de las TIC y las redes sociales, promoviendo una activa y comprometida participación de los ciudadanos que empuja a los gobiernos y a las entidades que lo conforman a actuar con transparencia, facilitando a los ciudadanos el acceso a la información que poseen y a adoptar y seguir nuevos códigos de conducta para sentar las bases de un buen gobierno. (Sánchez, 2019).

En relación a lo anterior, Hoffman (2015), señala que el factor tecnológico no es un elemento del cual depende el gobierno abierto y sus componentes que lo integran como la transparencia, participación y rendición de cuentas cuya importancia no está en los discursos y declaraciones ni en la ética sino en la concreción de las políticas que materialicen hechos (Salazar, 2017). Un Gobierno Abierto visto de una forma tradicional no aporta ni agrega valor público, sino que contribuye al bajo rendimiento de las instituciones públicas, provocando una desafección ciudadana. Por ello los mecanismos de comunicación con el uso de la tecnología deben permitir acceder a datos e información a trámites de procesos y servicios que reduzcan la asimetría de la información entre el estado y los ciudadanos (Vargas, 2017). Así tenemos al país Vasco, España que en sus implementaciones de gobierno abierto, presenta una propuesta con cuatro pilares para una nueva relación con la ciudadanía en el siglo XXI, la que contempla una

transformación digital, experiencia de usuarios e innovación pública, donde se busca un modelo de gobierno abierto basado en la colaboración entre instituciones y participación ciudadana. (Fundación Tribu, 2020)

Al respecto, Naser A. & Ramírez A (2014), sostienen que muchos países han venido desarrollando iniciativas tanto de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto, para prestar servicios públicos con niveles mayores de eficiencia y eficacia, como también un incremento en los niveles de transparencia y participación ciudadana en los asuntos públicos. Si bien muchos ciudadanos han alcanzado considerables beneficios una importante proporción tiene el sentir y percibe que el gobierno cada vez satisface menos sus necesidades, sus intereses no están siendo representados por los políticos elegidos, las instituciones públicas son burocráticas, complejas y poco eficientes y más aún no hay auditorías o si las hay podría considerarse poco desarrollada ya que las decisiones políticas y limitaciones económicas obstaculizan el desarrollo de las mejores técnicas para el control (Yetano & Castillejos, 2019).

En el contexto Latinoamericano, el Gobierno Abierto ha escalado en el ámbito municipal, promoviendo estrategias de colaboración entre estas instituciones públicas, ya sea por medio del uso de herramientas electrónicas o por medio de mecanismos institucionales de participación; estas instituciones se han desarrollado como los principales escenarios para la interacción social para el logro de metas y objetivos públicos (Sánchez, 2019) y sobre todo para la inclusión social que cobije sus conocimientos o aportes a la comunidad y de esa manera sean considerados en la sociedad (Guzmán-Rosas & Kleiche-Dray, 2017). En México, entre los pioneros se tiene al municipio de Jalisco, en su adopción de Gobierno Abierto, busca fortalecer el empoderamiento y la responsabilidad ciudadana, a través de la búsqueda de soluciones a problemas de interés social, mediante mecanismos de co-creación con la ciudadanía, en el cual participan diversos actores del sector público y privado que tienen un gran nivel de representación y pluralidad. (Fundación Tribu, 2020).

El Perú no es ajeno a esta situación; a pesar de ser un país miembro de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) y suscribir compromisos, así como elaborar planes de acción en los distintos sectores de gobierno; la gran problemática de sus instituciones públicas es que están alejadas de la población y cada vez son más los ciudadanos que han perdido la confianza en ellas; esto causado por la falta de

transparencia y acceso a la información, por ejemplo en lo relacionado a la rendición de cuentas según estudios de la Contraloría General de la República realizados por Shack, Pérez & Portugal (2020), alrededor del 15% del presupuesto público ejecutado se habría perdido en 2019 por corrupción e inconducta funcional. Del mismo modo un estudio realizado por Transparencia Internacional sobre el índice de percepción de corrupción (Diario El Comercio 2019), señala que Perú mantiene uno de los más altos índices al respecto; asimismo el poco interés en promover la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones en los asuntos que los afecta.

En cuanto a la cultura organizacional en las instituciones públicas tanto a nivel internacional y de Latinoamérica, los funcionarios y servidores públicos, muchas veces no conocen o no se identifican con la misión y valores que promueve su institución; por lo que sus acciones respecto al servicio que brindan al ciudadano no es el adecuado, causando también desconfianza e insatisfacción en la ciudadanía. Según Hernández (2019), una cultura organizacional débil se refleja en la falta de claridad de sus objetivos, valores, misión y visión de la entidad, los miembros conciben estos elementos de forma distinta o no son aceptados por todo el equipo; entre los miembros de la organización se generan controversias sobre los valores, actitudes y formas en que se trabaja, generando falta de motivación y escasa productividad. A ellos se suma la existencia de regulaciones excesivas que ralentizan proyectos que sean dinámicos y respondan a la innovación y las exigencias de los ciudadanos (Agiamoh, 2020).

En el Perú, apreciamos en la mayoría de los funcionarios y servidores públicos de diversas instituciones un bajo nivel de compromiso en su labor que no reconocen que el fin de la administración pública y de los que laboran en ella, es servir al ciudadano; por lo que investigaciones sobre cultura organizacional le atribuyen importancia para mejorar el desempeño de las diferentes instituciones públicas. Al respecto, Servir (2017) en su Resolución N° 150-2017-Sevir-PE, señala que la cultura organizacional es la esencia de cada institución pública y está presente en todas las acciones que de sus servidores. Por otro lado, el seminario Internacional “La cultura organizacional para mejorar el Servicio al ciudadano” desarrollado por primera vez en nuestro país en 2016, en el que participaron entidades como RENIEC, ONP Servir y Ciudadanos al Día (CAD), se concluyó que una buena

gestión de la cultura organizacional es base para un servicio público eficiente y es el resultado conjunto entre los objetivos institucionales y las motivaciones o expectativas de sus miembros; además de tratar bien al ciudadano; y, cuando esta práctica sea prioritaria y uniforme en las instituciones, habrá mejora en el sector público. (Diario Gestión, 2016).

Para la presente investigación se planteó como problema general lo siguiente: ¿Cómo el Gobierno Abierto influye en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?, del mismo modo se han planteado los problemas específicos mediante las siguientes interrogantes: ¿Cómo influye la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?, ¿Cómo influye la participación en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?; y , ¿Cómo influye la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?

En relación a la Justificación teórica de la presente investigación se tomó en cuenta lo que refiere Casarín (2020) que una tesis nos da a conocer los resultados obtenidos de una investigación, pero también debe describir todo el proceso que implica desde la formulación del problema la justificación teórico-metodológica y los parámetros de su elaboración en forma detallada. Respecto a la justificación metodológica se ha elegido el enfoque cualitativo, siendo que este permite analizar las cualidades de la investigación, mediante la técnica de la entrevista aplicada a los funcionarios y otros servidores públicos para obtener información; para ello se usó una guía de preguntas, de acuerdo a los objetivos de la investigación. En relación ello, Díaz (2018) señala que el enfoque cualitativo tiene una base weberiana, ya que busca analizar y comprender al actor social, donde el investigador tiene la capacidad de interpretar las acciones que se dan en su propio contexto. En relación a la justificación práctica, de acuerdo a lo señalado por Herbst (2018), el mejoramiento de la investigación, necesita mucho más que poner en práctica la imaginación para diseñar reformas o propuestas y luego estimular la voluntad e incrementar la capacidad individual de los maestros. El mejoramiento de la enseñanza requiere estudiar la práctica y descubrir las condiciones de posibilidad que pueden facilitar su transformación sistémica. En tal sentido la presente

investigación busca dar aportes para resolver un problema real existe en la gestión pública y lograr una mejora.

Por lo expuesto el objetivo general de esta investigación es: determinar la influencia del Gobierno Abierto en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020; y, como objetivos específicos los siguientes: determinar la influencia de la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020, determinar la influencia de la participación ciudadana en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020 y determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.

II MARCO TEORICO

En cuanto a los antecedentes de nuestra investigación en el ámbito internacional para nuestra primera categoría Gobierno abierto, tenemos a Ruvalcaba (2018), con su tesis denominada “La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en los Gobiernos Locales”, de enfoque cualitativo y diseño exploratorio-descriptivo; estableció como objetivo conocer las percepciones de los gestores públicos en la adopción del Gobierno Abierto como política pública y analizar las implicancias que tiene su aplicación en los gobiernos locales; así como, comprender la dinámica del proceso de adopción del Gobierno Abierto desde la identificación de la realidad problemática hasta su inclusión como política pública dentro del ámbito municipal. En su investigación concluye que los gestores públicos, tienen percepciones y/o enfoques diferentes respecto al Gobierno Abierto en los municipios de España, lo cual hace que las prioridades respecto a su implementación como política pública en los gobiernos locales sea diversa, pero sostiene que esta implementación se está dando con mayor énfasis en relación a los mecanismos de transparencia y participación ciudadana.

Asimismo, Galicia (2018), en su tesis titulada “Análisis de la implementación del gobierno abierto: Estudio comparativo entre Chile y Guatemala del 2012 al 2018.” investigación de enfoque cualitativo de tipo exploratorio-descriptivo; estableció como objetivo determinar los factores obstaculizadores y facilitadores del proceso de implementación de la iniciativa de Gobierno Abierto en Guatemala y en Chile, así como, describir los efectos de su implementación en las administraciones públicas de ambos países. En su investigación concluye que la implementación del Gobierno Abierto concierne al accionar y a la voluntad política de los que se encuentren ejerciendo el gobierno en un determinado momento; así mismo existen factores internos y externos que afectan esta iniciativa, entre ellos la resistencia de los políticos a temas de transparencia, oposición a reformas políticas, débil sistema legal o escasa normatividad y corrupción. También concluye que la iniciativa de su implementación ha generado cambios positivos en las instituciones públicas de ambos países, lo que es notorio en el cambio organizacional al interior de éstas, donde los funcionarios han aceptado la importancia de la participación de la ciudadanía y la transparencia de datos para mejorar la calidad de su gestión.

Por otro lado, Porras (2016), en su tesis titulada, "Hacia un gobierno abierto, el caso de la administración pública de San Luis Potosí", estableció entre sus objetivos, medir la apertura gubernativa de la administración pública respecto al Gobierno Abierto y conocer el grado de respuesta gubernamental a las preocupaciones ciudadanas respecto a las decisiones políticas que los afectan; llegando a la conclusión que las entidades que conforman la administración pública tienen índices variables de apertura, siendo el poder legislativo uno de los que presentan índices más bajos y los ayuntamientos (municipios) los más altos y que la capacidad de la ciudadanía en influir en decisiones de políticas públicas es deficiente, debido a la falta de interés de los funcionarios en este mecanismo de apertura. Finalmente concluye que la implementación del Gobierno abierto puede repercutir de manera positiva en la forma gobernar, pero la gestión tiene que promover la transparencia e involucrar al ciudadano, es decir, contar con su participación y colaboración.

Gobierno abierto no trata solo sobre la apertura en términos de información hacia los ciudadanos, es establecer un sentido de interactividad con el entorno (Meijer, Curtin & Hillebrandt, 2012) y en ese sentido como señalan Pereira, Macadar, Luciano & Testa (2017) las tecnologías ayudan a viabilizar las iniciativas de los ciudadanos y dar un buen servicio. Esto se relaciona con lo afirmado por Wirth, Weyerer, Rosch (2017) que indican que la motivación de los ciudadanos de usar las aplicaciones e internet ha determinado su ánimo de acceder a la información de los gobiernos lo que revela una actitud a considerar y aprovechar. Por lo indicado, a este nuevo perfil de gobierno se le percibe como una amenaza a los grupos enquistados en el sector público (O'Connor, K., Janenova, S. & Knox, C., 2019) que es más evidente en contextos de gobiernos dictatoriales o con apariencia democrática o en democracias con tradición débil y poca institucionalidad y legitimidad (Lijphart & Waisman, 2018) lo que explica el poco interés en los gobiernos de educar a la población y con ello motivar la participación del ciudadano a pesar que existen estudios que concluyen en que hay una relación fuerte entre educación temprana y la participación política que ayudan a madurar la conciencia de la población (Burden, Herd, Jones, & Moynihan, 2020).

La gran problemática de las instituciones públicas es que están alejadas de la población al percibir los ciudadanos un alto grado de inequidad procesal, no profesionalismo, ausencia de integridad (Aitalieva & Morelock, 2019), no proporciona datos e información para contribuir a la construcción colaborativa democrática (Ruijter & Meijer, 2017), a pesar que la apertura del gobierno hacia los ciudadanos es un objetivo común que se busca a nivel mundial junto con el de incrementar transparencia lo que debe ser considerado por los gobernantes (Zuiderwijk, Shinde & Janssen, 2019), toda vez que existen estudios como los de Neshkova & Kalesnikaite (2019) en el que demuestran que existe la predisposición de los ciudadanos a participar con los gobiernos locales lo que puede ayudar en la elaboración de políticas públicas que generen cambios en la comunidad.

En cuanto a los antecedentes en el contexto internacional para la segunda categoría Cultura Organizacional, Gutiérrez (2018), en su tesis titulada, “Cultura Organizacional y Ley de Transparencia: Estudio de un caso de un centro de salud familiar (CESFAM) en Chile, investigación de enfoque cualitativo, propuso como objetivo identificar la cultura de la organización y su incidencia al implementar la política de transparencia en un centro de Servicio de Salud Metropolitano del Oriente. Concluye que existe en esta entidad el predominio de la cultura del clan que es la que favorece la implementación de la buenas prácticas y acciones innovadoras en la política de transparencia, mientras que la cultura jerárquica se encarga de ver que los objetivos institucionales sean cumplidos; asimismo, concluye que las buenas prácticas en el trabajo interinstitucional contribuyen a una cultura de transparencia abierta y colaborativa que se relaciona con la participación de los usuarios así como la colaboración entre instituciones.

Asimismo, Roca (2016), en su tesis titulada “La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)”, de enfoque cualitativo de tipo descriptivo; planteó como objetivo identificar la cultura del INTA al momento de un cambio en la organización debido al proceso de adopción del Plan Estratégico Institucional y su incidencia en el proceso de dicho cambio organizacional. En su estudio, encontró que, en la cultura organizacional de esta institución, por parte de los empleados hay una resistencia al cambio, se unen con actitud paternalista a lo que indica su superior y no creen que el cambio planteado consista en un proceso

participativo. Finalmente, concluye que para que se dé un cambio de paradigma en una institución, es necesario que se trabaje por resultados, en equipo, y que las jerarquías de poder dejen de ser verticales, que impere una relación de intercambio de ideas y saberes participando todos los empleados siendo necesario que los cambios en la cultura organizacional se sustenten a través del tiempo y que vaya más allá de una gestión o gobierno de turno.

Por otro lado, Moreira. R (2020), al citar a (Slack & Singh, 2018) indica que la cultura organizacional en las instituciones públicas es el factor que determina su orientación y la prestación de su servicio que se ve afectada por la forma en que sus servidores son tratados. Amaro, González & Pérez (2015) citados por Moreira (2020), mencionan que debe considerarse como un intangible porque en las entidades públicas o privadas, se requiere contar con personal comprometido y calificado que genere productividad y brinde servicio de calidad al usuario. Ello se relaciona con la necesidad de desarrollar la virtud como habilidad de gestión por parte de los líderes en la administración de recursos humanos basados en valores morales (Felgate, 2020). Al respecto, debemos considerar lo expresado por Wathen (2020) en cuyo estudio se pudo apreciar que las organizaciones cuando se preocupan en aumentar capacitación a su personal y sus esfuerzos en ellos con miras a profesionalizarlos mejora la convivencia e impacta en el entorno (Humphrey, 2020) o como lo sostiene Helmy, Adawiyah & Setyawati (2020) cuando se valora en la empresa la amistad esta permite compartir y transmitir adecuadamente el conocimiento lo que motiva las prácticas laborales de innovación.

En el ámbito nacional tenemos como antecedente de la primera categoría Gobierno Abierto, a Salas (2017), con su tesis denominada “Enfoque de gobierno abierto en la gestión institucional de la universidad Nacional de San Agustín en el período 2017”. Planteó como objetivo determinar cuáles son los efectos del enfoque de gobierno abierto en la gestión de la universidad. La investigación se desarrolló con enfoque cualitativo de tipo descriptivo correlacional. En su estudio concluye que la necesidad de plantear un enfoque de gobierno abierto tiene efectos positivos ya que permite una mejor gestión pública por la puesta en práctica de la transparencia y de la rendición de cuentas; lo que permite crear valor público en las instituciones.

Por otro lado, tenemos como antecedente nacional para nuestra segunda categoría a Romero, Romero, Benites y Chávez (2018), en su tesis denominada “Liderazgo Narrativo como Herramienta en el Cambio Organizacional”, investigación realizada con enfoque cualitativo de tipo descriptivo-correlacional, plantearon como objetivo comprender y conocer la relación del liderazgo narrativo y el cambio organizacional y concluyendo que el liderazgo es una herramienta importante para el cambio organizacional debiendo el líder inculcar la importancia de la misión de la organización, los valores y compartir conocimientos para influir positivamente en los demás en la aceptación al cambio sugiriendo que estos cambios sean transformacionales para generar valor.

Asimismo, nuestra investigación se basa en teorías que sustentan la categoría Gobierno Abierto entre las que tenemos la de Calderón & Lorenzo (2010), que sostiene, que es aquel que establece una continua y permanente conversación con los ciudadanos y toma de decisiones basadas en sus necesidades y preferencias, facilita la colaboración entre los ciudadanos y funcionarios en relación al servicio que presta, donde todo lo que decide y hace se comunica en forma abierta y transparente. En el mismo sentido Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) lo definen como una nueva forma de gobernar, en la que debe existir una interrelación gobierno - ciudadanía, en la que las tecnologías de la información cumplen un rol esencial que exista una normatividad adecuada, sistemas de gestión más ágiles y modernos con un profundo cambio cultural en las organizaciones públicas. Igualmente, la OCDE (2016), lo define: “como una cultura de gobernanza basada en políticas públicas y prácticas innovadoras y sostenibles que se basan a su vez en principios de transparencia, rendición de cuentas y participación que promueven la democracia y el crecimiento inclusivo.” Es importante que la transparencia en la gestión debe tener una relación directa con la legitimidad por lo que el nivel de respuesta a la ciudadanía juega un rol preponderante (Rodas-Gaiter & Sanabria-Pulido, 2020).

Por otro lado, Matute (2019), indica que el concepto de gobierno abierto nació en un contexto de una evidente crisis en los sistemas de los gobiernos actuales, buscando una renovación de la confianza de los ciudadanos en sus instituciones y autoridades que las regentan, bajo principios de transparencia,

acceso de información, participación, rendición de cuentas y uso de las tecnologías de información, en aras de lograr el mayor bienestar social. De acuerdo con Valenzuela (2012), citado por Arroyo (2017) este nuevo paradigma busca implementar cambios culturales, estructurales y de procesos en el interior de las organizaciones de la administración pública, replantear objetivos y estrategias creando una nueva ética en el servicio público en el que se sienta la verticalidad e las decisiones antes que las coordinaciones horizontales innovadoras (Shestakovich, 2019) donde el ciudadano que busca al estado tenga en el servidor público a un colaborador que agrega valor público. Incluso el éxito de la gestión pública pasa por una cooperación horizontal con enfoque proactivo entre los diversos entes gubernamentales en todos los niveles de la administración pública para que resulten idóneos a los stakeholders (Dvorak & Civinskas, 2019).

Según lo señalado por Sandoval-Almazán (2015) citado por Barria, González, & Cisternas (2017), identifica tres corrientes respecto a este paradigma, la primera gira en torno al derecho del ciudadano al acceso de información pública; la segunda en el uso de esta información para los fines propios del ciudadano; y, la tercera que se centra en la apertura de datos y la reutilización de éstos por parte de los ciudadanos interesados. Diversos autores han señalado que el paso a un gobierno abierto, implica una serie de cambios en los paradigmas y/o perspectivas en la cultura organizacional de las instituciones públicas (Naser, Ramírez-Alujas & Rosales 2017); esto es, en la organización, en los procesos o en la forma de hacer las cosas y en la forma como se relacionan con el ciudadano (Calderón & Lorenzo, 2010).

Para estudiar las subcategorías de Gobierno Abierto analizamos lo propuesto por Salvador & Ramírez (2016), quien cita a los autores Ramírez-Alujas (2011); Gascó, (2014) y Cruz-Rubio (2015), refieren que, en el marco del concepto del Gobierno Abierto, si bien las definiciones presentan diferencias entre diversos autores, si hay una convergencia entre los principios o dimensiones planteadas; siendo tres las que lo articulan: transparencia, participación y colaboración.

Transparencia, implica el acceso que tienen los ciudadanos a la información pública, de lo cual; Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) refieren que constituye un derecho de los ciudadanos a saber; así como el deber de las autoridades

públicas a informar, este principio se relaciona con la ética, la lucha contra la corrupción y también con la rendición de cuentas siendo que los servicios del estado deben ser receptivos (Jannsen, Maltheus, Longo & Weerakkov, 2017). En ese sentido, la transparencia y la rendición de cuentas tienen gran importancia en la adopción de un gobierno abierto y en la eficiencia y sustento de la legalidad en la administración pública. Asimismo, para Mariñez (2016), la transparencia es un elemento importante para el empoderamiento porque consiste en hacer de dominio público información y procesos que antes no estaban al alcance de los ciudadanos, proveedores o políticos para su uso. Por otro lado, Ruvalcaba-Gómez (2020), agrega que implica una transparencia digital, basada en datos abiertos, haciendo referencia a lo señalado por Jansen y Van Den Hoven (2015); Thompson et al. (2015) y Zuiderwijk et al. (2014); esto coincide con lo referido por (Calderón & Lorenzo, 2010) que los gobiernos abiertos deben construirse sobre las bases de la soberanía tecnológica.

En relación a la participación, Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) refieren al involucramiento del ciudadano a formar parte en el proceso de toma de decisiones para la implementación de políticas públicas, por lo que tiene un rol fundamental en la gestión pública, y; para que exista una gobernabilidad democrática y desarrollo humano se debe asumir la participación ciudadana como un derecho, que implique el uso de mecanismos formales, informales, directos o indirectos, que hagan posible su empoderamiento con el fin de mejorar administración pública. En tal sentido, agregan que los tres niveles principales en que debe darse la participación son: la disponibilidad de la información, consulta y participación activa, para que esta sea realmente efectiva.

Para Ruvalcaba-Gómez (2020), la transparencia y la participación son conceptos que se relacionan para la concepción de gobiernos abiertos. Asimismo, el autor cita a Harrison y Sayogo (2014) quienes afirman que la transparencia y participación pueden hacer efectivo un modelo de gobernanza por sus características complementarias que debe analizar los móviles o motivaciones que tienen los ciudadanos para participar pues hay muchos que acceden por el tipo de información contenidos en las plataformas virtuales provistas por los gobiernos y

por la necesidad de los servicios que pueda solucionar los problemas que tengan (Schmidthunber, Piller, Bogers & Hilgers, 2019).

Respecto a la colaboración, Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017), afirman que no solamente se limita a la cooperación que debe existir entre las instituciones sector público y privado, sino también entre las propias entidades del sector público, y en el marco de la perspectiva de la cooperación e innovación cívica se debe tener en cuenta que su relación con la participación; por lo indicado, una participación cualificada es una herramienta de colaboración para mejorar la gestión y en especial las organizaciones sociales constituyen piezas sustanciales en los procesos de colaboración siendo necesario señalar que las entidades gubernamentales que divulguen datos o información deben buscar que impacte de manera positiva buscando que sirva a la población para que colabore potencialmente (Washington & Morar, 2017) en el desarrollo y ejecución de políticas y no la afecte.

Mariñez (2016) citando a O'Leary y Vij (2012), afirma que en la situación actual y bajo la perspectiva del gobierno abierto, es necesario que los gerentes públicos trabajen colaborativamente, facilitando y coordinando arreglos multiorganizacionales para resolver en conjunto problemas que no pueden ser resueltos o fácilmente resueltos por una sola organización. Lo anteriormente afirmado por O'Leary y Vij (2012) ha ido generando ciertos cambios en los ambientes público y privado, motivando el crecimiento público colaborativo.

En relación a las teorías de nuestra segunda categoría Cultura Organizacional, Schein (1988) citado por Gabini (2017), conceptualiza que lo fundamental de la cultura de las organizaciones, está vinculado al nivel de presunciones básicas, que un determinado grupo ha adoptado en su proceso de aprendizaje de resolver problemas de adaptación tanto a hechos externos e internos. Estos supuestos son manifestaciones considerados válidos y transmisibles a nuevos miembros que integren la organización tales como percepciones, comportamientos, creencias. Otros autores como Sánchez, Hernández, Martínez, Villegas & García (2018) indican que la cultura organizacional se presenta como un proceso histórico más que emergente en el que se pueden apreciar los estilos de los líderes y los perfiles que caracterizan a la organización y

este proceso debe centrarse en el ámbito público a abordar políticas horizontales y de coordinación interinstitucional que cree cultura de mejora entre las instituciones (Neirotti, Mattalini & Carpinacci, 2019).

Asimismo, Deninson (1991) citado por Sánchez, Cifuentes & Londoño (2017), indica que la cultura de una organización está formada por valores, creencias, comportamientos, y supuestos centrales que se relacionan con las conductas gerenciales, prácticas de gestión y estrategias organizacionales. Cuesta (2005) citado por Gabini (2017), señala que es el conjunto de normas, valores, creencias y pautas compartidas que identifican a los miembros de una organización respecto a la forma como hacen las cosas y de actuar, y que determinan la forma en que se toman las decisiones y se resuelven los problemas que se presentan dentro de ella. Para Hofstede (2011) citado por Tarapuez (2016), las culturas organizacionales están representadas por las prácticas visibles y conscientes desarrolladas en el interior de una organización, las que son percibidas por sus miembros. Además, Hofstede (1994), afirma, que en la gestión de una organización los directivos deben tomar en cuenta, que la cultura organizacional se puede modificar; en tanto una cultura organizacional común es lo que mantiene en unidad a las organizaciones.

Para estudiar las subcategorías de Cultura Organizacional analizamos lo propuesto por Schein (1988) citado por Gabini (2017), al existir tres niveles o dimensiones: los artefactos, los valores del grupo y los supuestos básicos. Al respecto, el autor refiere que los artefactos, está dado por lo que se puede ver o lo palpable como el entorno físico y social como la infraestructura, capacidad tecnológica, las formas del lenguaje, del comportamiento, del vestir, sistemas de jerarquía, pero también recaen en esta sub categoría el idioma particular de la entidad, tecnología usada, así como los productos, sus creaciones en derechos de autor, la forma de expresarse emocionalmente, sus mitos, historias narradas de la organización, sus estatutos o normas internas, el cómo funciona la organización (Duerr, Holotiuk, Beimborn, Wagner & Weitzel, 2018). Por otro lado, los valores de grupo, funcionan como normativa y ancla moral que guía los comportamientos de los miembros del grupo de tal manera que la entidad debe crear y desarrollar sus propios valores sobre la base axiológica para establecer su funcionamiento basado

en la libertad sobre el criterio de autonomía en un sistema integrado; innovación de actividades para alentar la creatividad; y, sostenibilidad organizativa y económica que implican establecer el personal adecuado y los recursos para desarrollar la actividad (Bayanova, Vodenko, Sizova, Chistyakov, Prokopyev & Vasbieva, 2019). Asimismo, Llanos & Bell (2018) quien cita a Schein (1987), sostiene que los supuestos básicos, son las percepciones, creencias, pensamientos y sentimientos inconscientes en concordancia con lo sostenido por Suchyadi (2017) que considera que la cultura organizacional implica suposiciones, creencias básicas o puntos de vista propios que es recibido o transmitido por los integrantes de una entidad que se manifiesta y desarrolla por el aprendizaje derivado de la solución de problemas y la integración del grupo humano.

Gonzales (2019) al citar a Robbins (1995), señala que existen 10 características básicas. Estas son: la *identidad de los miembros*, referido al grado en que el personal de una organización se identifica con ésta. *Énfasis en el grupo*, referido al grado en que la organización de las actividades se realizan entorno al equipo y no a las personas. *Enfoque hacia las personas*, referido al grado en que los directivos consideran las posibles repercusiones de las decisiones tomadas en los miembros de la organización en el que se evidencia el liderazgo (Jivan, 2020). *Integración de unidades*, referido al grado en que se fomenta que las unidades organizacionales de una entidad funcionen en forma coordinada e interdependientemente. *Control*, o grado en que se aplican los reglamentos y la supervisión sobre la conducta de los trabajadores. *Tolerancia al riesgo*, o grado en que los directivos promueven a los colaboradores que tomen riesgos y sean innovadores. *Criterios para recompensar*, o grado en que se otorgan las recompensas basadas en el rendimiento. *Tolerancia al conflicto*, o grado en que los directivos promueven que los miembros de la organización tratan abiertamente sus diferencias. *Perfil hacia los fines o los medios*, o grado en que los directivos se orientan hacia el cumplimiento de objetivos. *Enfoque hacia un sistema abierto*, o grado en que la organización controla, responde y adapta a los cambios externos. Gonzales (2019). Finalmente, debemos decir con Quintanilla & Barrera (2018) que el liderazgo es realmente efectivo cuando el gerente proporciona recursos psicológicos y motivacionales no presentes en la cultura de la organización lo que la puede llevar a trascender si se transmiten con valores y virtudes positivas.

III. Método

3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica porque nos basamos en las diferentes teorías para sustentar las categorías y subcategorías que estudiamos (Carrasco, 2015); es de diseño no experimental es decir no manipulamos variables o categorías en este caso y de enfoque cualitativo (Hernández, Fernández & Baptista, 2014) razón por la que al sustentar nuestra investigación en teoría nos sirve como guía para la búsqueda de datos, estudio y análisis como lo indica Jiménez & Comet (2016) por lo que la investigación se relaciona con un paradigma hermenéutico-interpretativo (Vargas, 2011) y al sustento sistemático de Valencia Grajales, Ruiz Herrera, Valencia Arias, & Valencia Grajales (2019) en el rigor científico, ya que efectuamos una revisión y análisis de teorías sumándole nuevas posiciones con lo que se mejora la interpretación siendo que Jiménez & Comet (2016) al citar a Yin (1994), afirman que el estudio de casos es una investigación empírica que permite analizar la realidad y contrastarla con lo teórico como es el caso objeto de investigación.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Gobierno Abierto: Nueva forma de gobernar, en la que debe existir una interrelación gobierno – ciudadanía siendo sus subcategorías son según Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017):

Transparencia: Derecho de los ciudadanos a saber; así como el deber de las autoridades públicas a informar con ética, rendición de cuentas y sustento de la legalidad (Jansen, Maltheus, Longo & Weerakkov, 2017).

Participación: Involucramiento del ciudadano a formar parte en el proceso de toma de decisiones para la implementación de políticas públicas que se debe relacionar con la motivación a integrarse (Schmidthunber, Piller, Bogers & Hilgers, 2019)

Colaboración: Cooperación que debe existir entre las instituciones sector público y privado, así como entre las propias entidades del sector público debiendo ser

colaborativo con arreglos multiorganizacionales de acuerdo a lo sostenido por O'Leary y Vij (2012) citado por Mariñez (2016).

Cultura Organizacional: Presunciones o supuestos válidos y transmisibles que un determinado grupo ha adoptado en su proceso de aprendizaje de resolver problemas de adaptación tanto a hechos externos e internos siendo sus subcategorías según Schein (1988) citado por Gabini (2017):

Artefactos: Lo que se puede ver o lo palpable como el entorno físico y social incluyendo los intangibles y la historia de la entidad (Duerr, Holotiuk, Beimborn, Wagner & Weitzel, 2018).

Valores: Normativa y ancla moral que guía los comportamientos de los miembros del grupo para crear y desarrollar sus propios valores con el objetivo de generar virtudes como habilidades de gestión por parte de los líderes en la administración de recursos humanos (Felgate, 2020).

Supuestos básicos: Alude a suposiciones, creencias básicas o puntos de vista propios que es recibido o transmitido por los integrantes de una entidad que se manifiesta y desarrolla por el aprendizaje derivado de la solución de problemas y la integración del grupo humano (Suchyadi, 2017)

Matriz de Categorización Apriorística

Gobierno Abierto y Cultura Organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Lima Provincias, 2020

Ámbito temático	Problema General	Problemas Específicos	Objetivo General	Objetivo Específico	Categoría	sub categoría	Preguntas	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10		
Gestión de Políticas Públicas	¿Cómo el Gobierno Abierto influye en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?	¿Cómo influye la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?	Determinar la influencia de la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Determinar la influencia de la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Gobierno abierto	Transparencia	1.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad permite el acceso a la información a los ciudadanos?	X	X			X	X	X			X		
							2.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad publicita la información de interés de la ciudadanía sobre presupuesto o actividades?	X	X	X	X	X							
							3.De acuerdo a su percepción, ¿las políticas de la dirección sobre transparencia están aprobadas y vigentes?	X	X	X									
						Participación	4.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la participación de los ciudadanos en sus actividades?				X	X	X	X	X	X	X	X	X
							5.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para permitir la participación de los ciudadanos?	X	X	X									
							6.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad toma en cuenta y aplica la información producto de la participación de los ciudadanos?	X	X	X	X	X							
						Colaboración	7.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la colaboración de los ciudadanos en sus actividades?				X	X	X	X	X	X	X	X	X
							8.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para motivar la colaboración de los ciudadanos?	X	X	X	X	X							
							9.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad realiza actividades de colaboración con otras del sector público y privado?	X	X	X	X	X							X
		Cultura organizacional	¿Cómo influye la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?	Determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Gobierno abierto	Artefactos	10.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X	X			X			X	X	X
									11.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee capacidad tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X	X			X			X	X	X
									12.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad utiliza formas de comunicación adecuada para el cumplimiento de sus actividades?				X	X	X	X	X	X	X
				Valores	13.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad declara y practica formalmente sus valores?				X	X	X	X	X	X	X	X	X		
					14.De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad tienen conocimiento de los valores que se declaran?	X	X	X											
					15.De acuerdo a su percepción, ¿los valores declarados permiten el crecimiento del grupo humano?				X	X	X	X	X	X	X	X	X		
				Supuestos básicos	16.De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad consideran que la cultura organizacional es la adecuada?	X	X	X	X				X	X	X				
					17.De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad expresan su opinión con el objetivo de mejorar el clima organizacional?		X		X		X					X	X		

Fuente: elaboración propia

3.3 Escenario de estudio

El estudio de investigación se desarrolló en una unidad organizacional del Gobierno Regional de Lima, esto es, la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo ubicada en Carretera Circunvalación S/N, Carretera Panamericana Norte KM 145 – Huacho, provincia de Lima. El Gobierno Regional de Lima tiene como finalidad primordial la promoción de la inversión, generación de empleo y el fomento del desarrollo sostenible en la provincia de Lima; y, la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo es responsable de llevar a cabo acciones de planificación, dirección, ejecución, supervisión y evaluación para el desarrollo de los sectores de comercio, turismo y artesanía, en la provincia de Lima.

3.4 Participantes

El personal del Gobierno Regional de Lima asciende a 247 personas, entre funcionarios y servidores públicos. En el presente trabajo de investigación se consideró al personal que integra la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo que es una de la unidades organizacionales del Gobierno Regional de Lima Provincias, a quienes se procedió a entrevistarlos aplicando la guía de entrevista y con ello recabar la información y datos para proceder a la investigación de la presente tesis; así como analizar esa información y datos recogidos con el propósito de dar respuesta al objetivo general y a los objetivos específicos planteados. En la tabla 1 se identifica el total de integrantes de la organización:

Tabla 1:

Integrantes de la organización

Participantes	N°
Gobernador	1
Gerentes	7
Directores	11
Especialistas	160
Asistentes -Técnicos	68
Total	247

Fuente: Elaboración propia

Como lo indicamos se ha seleccionado a diez personas, que ocupan los siguientes cargos según tabla 2 de esta investigación:

Tabla 2.
Participantes en la entrevista

Participante	Cargo
Sujeto 1	Director
Sujeto 2	Supervisor
Sujeto 3	Supervisor
Sujeto 4	Trabajador 1
Sujeto 5	Trabajador 2
Sujeto 6	Trabajador 3
Sujeto 7	Trabajador 4
Sujeto 8	Trabajador 5
Sujeto 9	Trabajador 6
Sujeto 10	Trabajador 7

Fuente: Elaboración propia

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, la técnica de recolección de información aplicada es la entrevista. Para ello se procedió a elaborar una guía de entrevista como instrumento base para recolectar información basado en las categorías y subcategorías reflejadas en la matriz de categorización apriorística, las que tienen como base la teoría de Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) para la Categoría Gobierno Abierto, y la de Schein (1988) citado por Gabini (2017), para la Categoría Cultura Organizacional. Por lo tanto, con la autorización de la entidad hemos de aplicar la entrevista personal a los integrantes seleccionados aplicando la técnica que es la entrevista estructurada y el instrumento que es la Guía de entrevista.

3.6 Procedimiento

Luego de las coordinaciones con el Director Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional de Lima Provincias al que remitimos una carta solicitud formal para su autorización en la aplicación de la entrevista, autorizó su

realización (Anexo 5) y procedimos a citar a las personas a través de la vía celular móvil; videoconferencia con la aplicación zoom y el llenado de un formulario de google tomando como base la guía de entrevistas (Anexo 4). Se aplicó a cada entrevistado preguntas seleccionadas con el objetivo de obtener información y datos objetivos. Luego procedimos a desgrabar o trasladar las entrevistas a la Matriz de desgrabación (Anexo 1) efectuando la triangulación de las versiones de los entrevistados (Anexo 3) identificada en los resultados de esta tesis contrastando con las posiciones de los autores citados en esta investigación emitiendo nuestros puntos de vista en las conclusiones. Estas actividades se pudieron concretar por cuanto elaboramos una matriz de categorización apriorística (Anexo 2) en el que se consignó el problema general y los problemas específicos; el objetivo general y los objetivos específicos identificando las categorías, subcategorías y las preguntas a realizar a los entrevistados.

3.7 Rigor científico

Para esta investigación ejecutamos las siguientes actividades de investigación: a) efectuamos la revisión, análisis e interpretación de literatura consultando tesis, libros, diarios digitales y artículos científicos para las dos categorías Gobierno Abierto y Cultura Organizacional; b) la investigación se complementó con la entrevista a diez integrantes de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional de Lima Provincias, entre los más representativos por su cargo y antigüedad; c) el estudio y análisis de los resultados de las entrevistas se identifica en las tablas que se elaboraron para luego proceder a triangular la información entre los resultados de las entrevistas con la posición de los autores citados; d) Para el sustento y validez de nuestra tesis presentamos, en la tabla 2, los criterios de esta investigación cualitativa que se relacionan con la Matriz de categorización contenida en la tabla 3.

Tabla 3. Criterios para la evaluación y la validez de investigación cualitativa

Criterios	Dimensiones	Medidas adoptadas
Credibilidad (validez interna)	Construcción y/o elaboración de la realidad de manera adecuada y precisa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso combinado de recursos para la obtención de información y datos de la investigación. ▪ Desarrollo de entrevistas a las personas involucradas. ▪ Establecimiento de plazos razonables y adecuados para la investigación
Transferibilidad (generalización)	Escenarios o nivel en el que se pueden aplicar teorías elaboradas en otros contextos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión máxima de la problemática en estudio. ▪ Se procede a generalizar mínimamente los resultados
Dependencia (fiabilidad)	Resultados relacionados, permanentes y fiables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se procedió a definir el marco teórico ▪ Se seleccionó de forma aleatoria las preguntas a los entrevistados ▪ Se entrevistó a los integrantes de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional de Lima Provincias bajo el criterio de los más representativos por su cargo y antigüedad ▪ Se procedió a la revisión de literatura y la guía de entrevista
Confirmabilidad (objetividad)	Construcción y desarrollo de la interpretación	

Fuente: Tabla e información adaptadas de Valencia Grajales, Ruiz Herrera, Valencia Arias, & Valencia Grajales (2019).

3.8 Método de análisis de datos

La investigación se inició con la revisión constante de literatura para luego proceder con el desarrollo de la matriz de categorización y elaborar la guía de entrevistas y con el recojo de información y datos de las entrevistas a las personas que fueron seleccionadas, elaboración de la matriz de triangulación y con ella la contrastación de la posición de los autores, discutir los resultados a la luz de esas posiciones para finalmente redactar las conclusiones y proceder con las recomendaciones. En virtud de ser una investigación con enfoque cualitativo de manera permanente efectuamos análisis de la información teórica, las respuestas de las entrevistas y el análisis a efectos de alcanzar los objetivos de la investigación.

3.9 Aspectos éticos

Al desarrollar esta investigación hemos tenido cuidado en respetar los derechos de autor efectuando la citación de acuerdo a la exigencia de las normas APA pero sobre todo reconociendo la posición de los autores en función a la protección de

sus derechos morales de acuerdo a nuestra legislación. Asimismo, en cuanto a la información y datos obtenidos de los entrevistados guardamos protección de sus datos y de la información sensible que se pudiera haber recogido. Pero, por otro lado, nuestra investigación tiene finalidad estrictamente académica por lo que no tenemos intereses de lucro basándonos en valores axiológicos y deontológicos declarando también hemos financiado esta investigación con recursos propios.

IV RESULTADOS

A través de la tabla 4 se procedió a presentar los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los diez participantes de esta investigación.

En relación a la Categoría Gobierno Abierto, se procedió con la entrevista por la subcategoría *Transparencia*, siendo los resultados los siguientes luego de entrevistar a los participantes seleccionados:

Tabla 4. Resultados de la entrevista. Subcategoría Transparencia

Pregunta 1	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad permite el acceso a la información a los ciudadanos?	Sí, permite el acceso pero a cierta información, incluso en el portal de transparencia existen formatos para solicitar información de carácter público.	Permite acceder a la información que se encuentra colgada en el portal de la institución, si no hubiera lo que busca tendría que presentar una solicitud, donde se evaluará si esa información es posible revelar.			Si permite el acceso, pero siempre y cuando sea una información de carácter público.	Se que es la información pública no aquella que no debe revelarse como por ejemplo información tributaria de manejo financiero de cada contribuyente.	Sí. Es obligación de las entidades del estado ser transparentes y dar información a los ciudadanos para que puedan ayudarnos en nuestra labor como administradores y servidores públicos.			Tengo entendido que sí sobre todo la que interesa al ciudadano

Se pudo identificar que la entidad permite el acceso a la información siempre que esta sea de carácter público y de interés al ciudadano.

Pregunta 2	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad publica información de interés de la ciudadanía sobre presupuesto o actividad?	Si realiza publicidad de las actividades y presupuesto participativo, pero la publicidad se puede decir que no la realizamos con mucha intensidad. Se realiza periódicamente.	Si, la información sobre presupuesto se encuentra en el portal, respecto a las actividades muchas de ellas se hacen en forma directa en las urbanizaciones, aunque en verdad no llegamos a todos los de la jurisdicción.	Si hace publicidad para las personas o las asociaciones participen en el presupuesto y otras actividades dirigidas a los ciudadanos, mediante afiches y en la página de la entidad.	Si hacen publicidad sobre las actividades, por la página de la entidad.	Si hace publicidad, a través del portal de sus actividades, aunque también sucede que la publicidad no llega a la mayoría de los ciudadanos.					

Se identificó que la entidad si realiza publicidad sobre información de presupuesto y otras actividades del sector, pero también presenta cierta limitación en la forma en que publica esta información y a la cantidad de ciudadanos que la reciben.

Pregunta 3	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿las políticas de la dirección sobre transparencia están aprobadas y vigentes?	Como todas las entidades públicas, nuestras políticas de transparencia están basadas en la Ley de Transparencia, que busca facilitar información a los ciudadanos estando aprobadas y vigentes.	Creo que sí, porque tengo entendido que las políticas de transparencia se basan en una ley que se debe tener en cuenta en las entidades del estado.	Se cuida mucho que se respete la normatividad ya que es sustento para la actuación y dirección que se ejecuta por la entidad							

Se identificó que la entidad se rige por normas y políticas establecidas respecto a la transparencia y acceso de la información que manejan.

Fuente: elaboración propia

En relación a la Categoría Gobierno Abierto, se procedió con la entrevista la subcategoría *Participación*, siendo los resultados los siguientes luego de entrevistar a los participantes seleccionados:

Tabla 5. Resultados de la entrevista. Subcategoría Participación

Pregunta 4	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la participación de los ciudadanos en sus actividades?				El área si incentiva la participación en las actividades, pero estas están dirigidas a las familias que desarrollan alguna actividad como servicios de turismo o venta de productos agropecuarios.	Si promueve actividades en las que busca la participación del ciudadano, y el incentivo más por la oportunidad de negocio que pueden encontrar las familias, ya que el área promueve las actividades de turismo y comercio.	Hay una mejor comunicación con los ciudadanos con las empresas sobre todo para ver sus iniciativas empresariales vinculadas a la actividad turística.	Los programas se desarrollan con la población buscando responder al interés y necesidad de los actores de nuestra comunidad como empresas, ciudadanos y otras entidades estatales. Nuestro objetivo: incentivar que se integre a estas labores	Conozco que se trata de comunicación a la población pero no estoy segura si se incentiva con algún medio de retribución o realización de eventos a la comunidad.	Hasta antes de la pandemia siempre había mucha comunicación y visitas a diversas empresas y lugares esa presencia ayuda y motiva a la población.	Nuestra área sí lo hace tiene comunicación fluida con los ciudadanos y en lo posible se visita.

Se identificó que la entidad si incentiva la participación del ciudadano en las actividades propias de su campo de acción, fomentando canales de comunicación entre la entidad, empresarios y ciudadanos buscando generar beneficio a los involucrados.

Pregunta 5	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para permitir la participación de los ciudadanos?	Usamos mecanismos de consulta a la ciudadanía y asambleas para fomentar la participación en forma presencial, virtual y a través de medios de comunicación.	Normalmente lo que usamos son las reuniones o asambleas con los representantes antes de las asociaciones.	Principalmente las formas que se usan son las reuniones con los ciudadanos o representantes antes de las asociaciones civiles, de repente podríamos también utilizar las redes para llegar a más personas.							

Se identificó que la entidad si utiliza mecanismos de participación, sobre todo mediante las reuniones directas con los ciudadanos o representantes de las asociaciones.

Pregunta 6	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad toma en cuenta y aplica la información producto de la participación de los ciudadanos?	Recogemos los aportes que denotan urgencia y necesidad y tratamos de cumplir los compromisos que asumimos con los ciudadanos, siempre que estos estén dentro de las prioridades de la entidad como política pública.	Si, en las reuniones tomamos nota de lo que necesitan los ciudadanos que representan las distintas zonas de la provincia, pero muchas veces no podemos atender lo que necesitan ya sea por falta de presupuesto o algún otro inconveniente.	Tengo entendido que sí y que suscriben compromisos con ellos.	Yo creo que sí, de algo les debe servir esa información para hacer alguna mejora, eso lo manejan más los jefes.	Si consideramos a la información recogida de las reuniones con los ciudadanos y se implementa en la medida que exista recursos para hacerlo, se trata de cumplir con lo que solicitan los ciudadanos.					

Se identificó que la entidad toma en consideración la información recogida de la participación de los ciudadanos, se muestra interés por atender las necesidades manifestadas y trata de cumplir con los compromisos que asume en la medida en que los recursos asignados a la entidad lo permitan.

Fuente: elaboración propia

En relación a la Categoría Gobierno Abierto, se procedió con la entrevista la subcategoría *Colaboración* siendo los resultados los siguientes luego de entrevistar a los participantes seleccionados:

Tabla 6. Resultados de la entrevista. Subcategoría Colaboración

Pregunta 7	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la colaboración de los ciudadanos en sus actividades?				Me parece que permite, pero también hay que ver que tanto los ciudadanos muestran interés en colaborar en las actividades.	Sí, la entidad busca los ciudadanos. colaboran. físicamente un poco a los ciudadanos y a las empresas. Pero es cuestión de ir retomando como se ha estado haciendo.	Motiva, sí, pero la pandemia como que ha alejado físicamente un poco a los ciudadanos y a las empresas. Pero es cuestión de ir retomando como se ha estado haciendo.	Más que incentivar es comprometerse con los ciudadanos en los temas que les interesa y en lo posible materializar o cumplir sus pedidos cuando están a nuestro alcance.	No sé exactamente.	No sabría decirles porque considero que incentivar como premiar una colaboración sería segura como brindar charlas y capacitación pero no estoy seguro.	No lo sé. Pero se nota por lo menos la intención de escuchar a la ciudadanía.

Se identificó que la entidad trata de incentivar la colaboración, pero no se precisa la forma en que trata de hacer que los ciudadanos colaboren en las actividades que promueve la entidad.

Pregunta 8	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para motivar la colaboración de los ciudadanos?	Los mecanismos que utilizamos son las reuniones que lleva a cabo nuestro personal con las asociaciones civiles, o con el sector privado. Deberíamos implementar una mayor colaboración entre el sector privado y las familias para fomentar oportunidades de negocio con lo cual los ciudadanos se sentirían más motivados en colaborar con las actividades que realiza la entidad.	Entre los mecanismos son las reuniones o asambleas que llevamos a cabo o las comunicaciones directas con afiches de la entidad, tal vez podríamos utilizar otros medios para incrementar la colaboración del ciudadano.	Entre los mecanismos más utilizados son las comunicaciones o reuniones con los ciudadanos.	No sé exactamente si utilizan algún mecanismo o si dan algún incentivo a los ciudadanos para que participe.	A mi parecer los mecanismos son reuniones que hacen con los ciudadanos interesados y gremios empresariales, las personas están dispuestas a colaborar con el cumplimiento y desarrollo de las actividades que promueve la entidad siempre que se logre algún beneficio para la comunidad.					

Los entrevistados coincidieron en que entre los mecanismos de colaboración que utiliza la entidad son las reuniones con los ciudadanos y/o representantes del sector privado.

Pregunta 9	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad realiza actividades de colaboración con otras del sector público y privado?	Realiza algunos coordinaciones, siempre que algún trámite requiera contactar con las jefaturas de otras entidades públicas. En general existe buena disposición, pero el trabajo colaborativo entre entidades públicas y privadas se torna algo lento o limitado por las obligaciones y prioridades que tienen.	Si se realizan algunas actividades en coordinación con otras instituciones públicas y empresas privadas.	Si se realizan actividades de colaboración, pero más se dan con el sector público.	Si realizan coordinaciones con otras entidades públicas para ciertas actividades.	Si, por ser una entidad que tiene cercanía directa con la ciudadanía si coordina actividades con otras entidades públicas y también con entidades privadas, aunque con estas últimas lo hacemos en menor proporción.					Hasta donde se si hay coordinaciones con entidades del gobierno central y local para las diversas actividades que se realizan.

Se identificó que la entidad presenta mayor actividad colaborativa entre instituciones del sector público que con el sector privado

Fuente: elaboración propia

En relación a la Categoría Cultura Organizacional, se procedió con la entrevista la subcategoría *Artefactos* siendo los resultados los siguientes luego de entrevistar a los participantes seleccionados:

Tabla 7. Resultados de la entrevista. Subcategoría Artefactos

Pregunta 10	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	La infraestructura es bastante buena, aunque no todas las oficinas poseen las mismas comodidades.	Si, la infraestructura es buena. También hay algunas áreas que están mejor acondicionadas que otras.			Si tenemos una infraestructura bastante aceptable, en lo que se refiere al local lo que si se podría mejorar serían el equipamiento.			Sí aunque sería mejor que nos capaciten en el manejo de diversas aplicaciones para impactar en la comunidad en la comunicación.	Considero que existen equipos adecuados e infraestructura y local adecuados que falta mejorar si pero se tienen.	Considero que se debe mejorar y mantener la calidad de los equipos en la organización.

Los entrevistados coincidieron en que la entidad posee una infraestructura adecuada, aunque también mencionan que podrían hacerse mejoras.

Pregunta 11	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee capacidad tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	En esta situación de pandemia hemos tenido que implementar la capacidad tecnológica de la entidad, pero aun así no es suficiente para llevar a cabo todas nuestras actividades en forma idónea.	En ese aspecto se debe mejorar y capacitar al personal, para agilizar los procesos de atención al público, sobre todo ahora que se han tenido que implementar varios trámites en forma virtual.			Con la pandemia la entidad se ha visto obligada a mejorar su capacidad tecnológica y aun se sigue en un proceso de implementación para poder continuar lo mejor posible con nuestro servicio de atención a la ciudadanía.			Sí pero como toda institución del estado puede mejorar más.	La página del portal de la entidad es una muestra de la capacidad que se tiene igual que las comunicaciones con redes sociales.	Se que se preocupan por tener equipos que ayuden a realizar su labor por lo que considero que sí.

Se identificó que la entidad ha tenido que realizar mejoras en su capacidad tecnológica debido a la pandemia, para continuar con sus labores, pero que aún continúan en un proceso de implementación.

Pregunta 12	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad utiliza formas de comunicación adecuada para el cumplimiento de sus actividades?				La forma en que nos comunicamos en alguna norma o procedimiento respecto al trabajo es por correo.	Sí, el medio de comunicación utilizamos el correo, ahora las reuniones virtuales de grupo de trabajo y whatsapp.	El correo electrónico y zoom y whatsapp son los medios más usados por nosotros.	Lo hemos dicho la dirección adoptó decisión de laborar en forma remota y con ello usar diversas formas de comunicación como whatsapp, zoom, teams no pudiendo utilizarlos todas pero por lo menos vía la telefonía celular.	A través de los medios de comunicación genera campañas a favor de la población y también informa de actividades para con empresas privadas.	Básicamente a través de los mails, celulares, escritos o cartas que se hacen transparentes y recurrentes.	La comunicación a través del teletrabajo o whatsapp que ha dinamizado mucho las relaciones y actividades.

Los entrevistados coincidieron en que existe una comunicación adecuada, donde principalmente se usan como medio de comunicación el correo, las reuniones virtuales mediante el uso de plataformas y whatsapp.

Fuente: elaboración propia

En relación a la Categoría Cultura Organizacional, se procedió con la entrevista la subcategoría *Valores* siendo los resultados los siguientes luego de entrevistar a los participantes seleccionados:

Tabla 8. Resultados de la entrevista. Subcategoría Valores

Pregunta 13	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad declara y practica formalmente sus valores?				Expresamente los vemos en el portal, pero una se da cuenta que principalmente debes de trabajar con compromiso y honradez, eso es lo que percibo de la mayoría de mis compañeros.	Nos inculcan la importancia de adoptar las directrices que tienen los valores para mejorar como personas y grupo.	Si desde la dirección se nos inculca la práctica de los valores sobre todo hoy que el aparato público está muy cuestionado moralmente.	Sí. Se evidencia que se cumple porque son todos conscientes que en este momento que se evidencia mucha corrupción en las entidades del estado estamos siendo observados por los ciudadanos.	Todos estamos llamados a poner en práctica los valores y desarrollar un mejor servicio a la comunidad.	Sí los declaramos existen medios de avisaje en la misma oficina en el que se deja entrevistar.	Considero que se transmite mucha actitud y la honradez y eficiencia son pilares para el trabajo.

Se identificó que en la entidad valores se declaran expresamente, y se percibe la práctica de los valores en el comportamiento de las personas y en el trabajo que realizan dentro de la entidad.

Pregunta 14	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad tienen conocimiento de los valores que se declaran?	Nuestros valores y la misión la tenemos detallada en el portal de la entidad, estando siempre pendientes de que todos traten de incorporarlos en su pensamiento y quehacer cotidiano.	Si, me parece que la mayoría si lo conoce, porque se ve que todos tienen un buen comportamiento.	Pienso que si tienen conocimiento de los valores de la entidad y lo tienen en cuenta en sus acciones en el trabajo,							

Si bien se evidenció que se publicitan y practican y se conocen, lo importante es que se mejora en su concientización

Pregunta 15	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los valores declarados permiten el crecimiento del grupo humano?				Si los valores permiten que realicemos nuestro trabajo cada vez mejor y también el ambiente laboral mejore y nos llevemos bien.	Desarrollar una conducta correcta basada en los valores ayuda mucho a ser ejemplo de los demás y elevar la competencia entre los miembros. Hemos mejorado mucho.	Como lo dije anteriormente todos practican los valores en la organización y ello se trata de todos los que produce un grupo armonioso.	Todos lucen colaborativos y muy entregados a su actividad hoy más que nunca se necesitan los servidores públicos estemos comprometidos con la población.	Si practicamos esos valores convertimos en bienestar en la relación para el grupo que sí bien.	Nosotros sentimos que se está mejorando y que la relación entre nosotros es muy buena.	Es un mensaje que se da a todos y nos concientiza acerca de la forma cómo debemos comportarnos.

Los entrevistados coincidieron en que los valores permiten de un buen ambiente laboral y que desarrollen mejor su trabajo.

Fuente: elaboración propia

En relación a la Categoría Cultura Organizacional, se procedió con la entrevista la subcategoría *Supuestos Básicos* siendo los resultados los siguientes luego de entrevistar a los participantes seleccionados:

Tabla 9. Resultados de la entrevista. Subcategoría Supuestos Básicos

Pregunta 16	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad consideran que la cultura organizacional es la adecuada?	Si, pero también hay muchos aspectos que podríamos mejorar como las formas de trabajo. Es difícil que todos se sientan satisfechos.	Considero que sí, aunque también existen diferencias por temas relacionados a tipos de contratación y/o remuneración, asimismo pienso que se podrían modernizar algunos procedimientos o mejorarlos.	Si considero que es buena, pero podría mejorar e si todos pusiera mos el mismo empeño en el trabajo y así también daríamos un mejor servicio.	Sí, yo creo que en la entidad hemos desarrollado un ambiente de colaboración y respeto entre nosotros.				Sentimos que hay una fuerte relación e integración que hace sentir a todos bien desde los más antiguos hasta los más nuevos.	Sí porque las directivas que se nos dan y la forma de comunicarse así como el trabajo en equipo ayuda mucho a crear un ambiente cordial y solidario.	Sí por la armonía que existe en el grupo. Tanto los de mayor experiencia y edad como los que tenemos menos tiempo nos llevamos bien.

Los entrevistados coincidieron en que, si existe una adecuada cultura organizacional, pero hay aspectos que se podrían mejorar relacionados a la forma como realizan su trabajo, también se manifiesta el desarrollo de un ambiente cordial de trabajo.

Pregunta 17	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad expresan su opinión con el objetivo de mejorar el clima organizacional?		No todos expresamos nuestra opinión, pero si estamos dispuestos a poner de nuestra parte para mejorar el ambiente de trabajo, todos nos tratamos en forma amable.		No siempre todos dan su opinión, pero si nosotros llevamos bien y creo que eso hace que nos sintamos cómodos trabajando aquí.		Se que tenemos la oportunidad de expresarnos pero debe ser siempre que tengamos algo importante que informar o compartir y que permita al grupo crecer o desarrollar nuestra labor eficientemente.		Sí particularmente he podido transmitir algunas ideas que considero que permitirán construir mejoras en la entidad.		Las veces que hemos podido hacerlo siempre nos han escuchado y tomado nota de ello. Nos hacen sentir que debemos comunicarnos más.

Se identificó en la entidad que existe apertura en escuchar las opiniones de sus miembros, pero no todos los miembros expresan sus opiniones o puntos de vista a pesar de tener la potestad de hacerlo, asimismo se muestra una buena disposición por parte de ellos de mantener y desarrollar relaciones de respeto y colaboración para mejorar el ambiente de trabajo.

Fuente: elaboración propia

V DISCUSIÓN

En referencia a la categoría Gobierno Abierto, Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) lo definen como una nueva forma de gobernar, en la que debe existir una interrelación gobierno - ciudadanía, y las tecnologías de la información cumplen un rol esencial; a la vez los mismos autores consideran para la *primera subcategoría transparencia* implica el acceso de los ciudadanos a la información pública constituye un derecho del ciudadano y un deber de las autoridades; asimismo Jansen, Maltheus, Longo & Weerakkov (2017) comparten la posición de que la transparencia se relaciona con la ética y rendición de cuentas y sustento de la legalidad en la administración pública. Al respecto se formularon las preguntas relacionadas *al acceso de la información; publicidad de la información de interés; y, las políticas de transparencia de la entidad;* de las cuales los entrevistados coincidieron respectivamente en señalar que **la entidad permite el acceso a la información siempre que esta sea de carácter público y de interés al ciudadano;** también **realiza publicidad sobre información de presupuesto y otras actividades del sector, con cierta limitación en la forma en que publicita esta información y a la cantidad de ciudadanos que la reciben;** asimismo **se rige por normas y políticas establecidas respecto a la transparencia y acceso de la información que manejan;** resultados que ratifican la posición de los autores estudiados, ya que mediante la transparencia la entidad tiene el rol de informar a la ciudadanía sobre sus actividades y exponer los resultados de su gestión, lo cual se relaciona con la rendición de cuentas que deben realizar las autoridades, pero también se deben mejorar o implementar mecanismos más eficientes para que la información lleguen a la mayor cantidad de ciudadanos y así generar confianza.

Asimismo, en relación a la categoría Gobierno Abierto, la posición de Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017) respecto a la segunda *subcategoría participación*, refieren a que es el involucramiento del ciudadano a formar parte en el proceso de toma de decisiones para la implementación de políticas públicas, posición que vinculada a la de Schmidthunber, Piller, Bogers & Hilgers, (2019) implica que se deben analizar las motivaciones que tienen los ciudadanos para participar pues hay muchos que acceden por el tipo de información contenidas en las plataformas

virtuales provistas por los gobiernos y por la necesidad de los servicios que pueda solucionar los problemas que tengan; al respecto se formularon las preguntas relacionadas al *incentivo de la participación; el mecanismo que usa para permitir la participación; y, si la información recogida es tomada en consideración*: Los entrevistados coincidieron en señalar respectivamente que **la entidad sí incentiva la participación del ciudadano en las actividades propias de su campo de acción, fomentando canales de comunicación entre la entidad, empresarios y ciudadanos buscando generar beneficio a los involucrados; además, la entidad si utiliza mecanismos de participación, sobre todo mediante las reuniones directas con los ciudadanos o representantes de las asociaciones; y, finalmente, toma en consideración la información recogida de la participación de los ciudadanos, se muestra interés por atender las necesidades manifestadas y trata de cumplir con los compromisos que asume en la medida en que los recursos asignados a la entidad lo permitan**, lo que valida la posición de los autores estudiados, ya que mediante la participación se busca involucrar al ciudadano, escuchando sus necesidades y opiniones a fin implementar políticas que logren resolver las necesidades y generar beneficios a los ciudadanos, aunque también podrían fomentarse canales de participación que no sean únicamente presenciales.

En referencia, a la categoría Gobierno Abierto, la posición de Naser, Ramírez-Alujas & Rosales (2017), considera sobre la *tercera subcategoría Colaboración*, que no solamente se limita a la cooperación que debe existir entre las instituciones del sector público y privado, sino también entre las propias entidades del sector público, posición que se complementa con la de O'Leary y Vij (2012) citado por Mariñez (2016), que afirma que en la situación actual y bajo la perspectiva del gobierno abierto, es necesario que los gerentes públicos trabajen colaborativamente coordinando arreglos multiorganizacionales. Al respecto, se formularon preguntas respecto a que *la entidad incentiva la colaboración de los ciudadanos; los mecanismos que usa; y, si realiza acciones de colaboración con otras entidades del sector público y/o privado*; todos los entrevistados coincidieron en señalar respectivamente **que la entidad trata de incentivar la colaboración, pero no se precisa la forma en que trata de hacer que los ciudadanos colaboren en las actividades que promueve la entidad**; a ello agregamos que

los entrevistados coinciden en que entre los mecanismos de colaboración que utiliza la entidad son las reuniones con los ciudadanos y/o representantes del sector privado; y, que la entidad presenta mayor actividad colaborativa entre instituciones del sector público que con el sector privado, resultados que ratifican la posición de los autores citados en que la colaboración implica un proceso de cooperación tanto de la ciudadanía, entidades públicos y privados, y a través de acuerdos para lograr el bien común, asimismo debería promoverse mayores acciones de colaboración con el sector privado.

En virtud a la categoría Cultura Organizacional, la posición de Schein (1988) citado por Gabini (2017), se vincula al nivel de presunciones básicas, referida a que si un determinado grupo ha adoptado en su proceso de aprendizaje el de resolver problemas de adaptación tanto a hechos externos e internos; para la *primera subcategoría artefactos*, esto está dado por lo que se puede ver o apreciar como el entorno físico y social incluyendo los intangibles y la historia de la entidad (Duerr, Holotiuk, Beimborn, Wagner & Weitzel, 2018), por lo que se realizó preguntas relacionadas a *si la entidad posee una adecuada infraestructura; la capacidad tecnológica que posee; y a las formas de comunicación que utiliza para el cumplimiento de sus actividades*. Los entrevistados coincidieron en señalar que **la entidad posee una infraestructura adecuada, aunque también mencionan que podrían hacerse mejoras; adicionalmente, la entidad ha tenido que realizar mejoras en su capacidad tecnológica debido a la pandemia, para continuar con sus labores, pero que aún continúan en un proceso de implementación; y, coinciden en que existe una comunicación adecuada, donde principalmente se usan como medio de comunicación el correo, las reuniones virtuales mediante el uso de plataformas y whatsapp** lo que comprueba la posición de los autores, respecto a que está conformado por el entorno físico y social y ayudan al desarrollo de las actividades de los miembros de una organización por lo que todos deben contar con las mismas condiciones.

En relación a la categoría Cultura Organizacional, Schein (1988) citado por Gabini (2017), sobre la *segunda subcategoría Valores*, estos funcionan como normativa y ancla moral que guía los comportamientos de los miembros del grupo de tal manera que la entidad debe crear y desarrollar sus propios valores para

generar virtudes como habilidades de gestión por parte de los líderes en la administración de recursos humanos (Felgate, 2020). Al llevarse a cabo la entrevista y formularse preguntas sobre *si la entidad declara y practica formalmente sus valores; los integrantes de la entidad tienen conocimiento de los valores que se declaran; y, si los valores declarados permiten el crecimiento del grupo humano*, todos los entrevistados respondieron respectivamente, que **expresamente los valores que los identifica están en el portal, y se percibe la práctica de los valores en el comportamiento de las personas y en el trabajo que realizan dentro de la entidad**; asimismo, **si bien se evidencia que se publicitan y practican y se conocen lo importante es que se mejora en su concientización**; y, **coinciden en que los valores permiten de un buen ambiente laboral y que desarrollen mejor su trabajo**, lo que confirma la propuesta de los autores estudiados que es el ancla moral que guía el comportamiento de las personas tanto individual como también grupal, ya que vemos que los miembros siguen los valores que fomenta la entidad.

En cuanto a la categoría Cultura Organizacional, la posición de Schein (1987) citado por Gabini (2017), sobre la *tercera subcategoría Supuestos básicos*, que implican las percepciones, creencias, pensamientos y sentimientos inconscientes en concordancia con lo sostenido por Suchyadi (2017) que considera que la cultura organizacional alude a suposiciones, creencias básicas o puntos de vista propios que es recibido o transmitido por los integrantes de una entidad que se manifiesta y desarrolla por el aprendizaje derivado de la solución de problemas y la integración del grupo humano. Al llevarse a cabo las preguntas referidas a *si los integrantes de la entidad consideran que la cultura organizacional es la adecuada; y, si los integrantes de la entidad expresan su opinión con el objetivo de mejorar el clima organizacional*, los entrevistados respectivamente, coincidieron que, **sí existe una adecuada cultura organizacional, pero hay aspectos que se podrían mejorar relacionados a la forma como realizan su trabajo, también se manifiesta el desarrollo de un ambiente cordial de trabajo; y, se identifica en la entidad, que no todos los miembros expresan sus opiniones o puntos de vista a pesar de tener la potestad de hacerlo, asimismo se muestra una buena disposición por parte de ellos de mantener y desarrollar relaciones de respeto y colaboración para mejorar el ambiente de trabajo**, resultados que

ratifican la posición de los autores citados en esta tesis, respecto a que la cultura implica las percepciones y sentimientos de los miembros de una entidad respecto a su entorno a las formas en cómo se solucionan los problemas en una entidad y a los aprendizajes que son transmitidos entre los miembros de la entidad.

VI CONCLUSIONES

Primera, hemos determinado que sí existe influencia positiva del Gobierno Abierto en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020; en virtud de que el Gobierno Abierto al ser una nueva forma de gobernanza da énfasis a la relación gobierno-ciudadanía, por lo que su adopción obliga a las instituciones públicas y a los miembros que la integran a modificar y mejorar sus patrones de conducta, sus procesos y en general la forma de trabajar y de relacionarse con los ciudadanos, con el fin de brindarles un servicio que logre satisfacer sus necesidades.

Segunda, hemos determinado que sí existe influencia positiva de la *transparencia* en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020; en virtud de que, a través de ella, la entidad a parte de brindar información de interés al ciudadano cuya disposición le pueda generar algún beneficio; debe mostrar permanente comportamiento ético de sus miembros y en especial de las autoridades de las instituciones públicas, generando confianza en la gestión.

Tercera, hemos determinado que sí existe influencia positiva de la *participación ciudadana* en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020; porque a través de ella, el ciudadano se involucra en las actividades que promueve la entidad, adoptando una nueva forma de tomar las decisiones respecto a la implementación políticas públicas, en la cual se escuchan las necesidades, puntos de vista y posibles soluciones que comparten los ciudadanos, con el fin de lograr el bienestar de la comunidad.

Cuarta, hemos determinado que la colaboración influye positivamente en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020., en virtud a que, a través de ella, al interior de la misma Dirección o del mismo Gobierno Regional y con las instituciones tanto del sector público y/o privado, mediante el trabajo cooperativo y coordinado que incluya a los propios ciudadanos, pueden desarrollar políticas estratégicas y ejecutar acciones que logren soluciones de gran impacto a los problemas que aquejan a la ciudadanía.

VII RECOMENDACIONES

Primera, recomendamos que la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, fortalezca y evidencie las políticas de *Gobierno Abierto* comunicándose y relacionándose permanentemente con la ciudadanía, así como emitiendo mensajes de que sí se reciben y, en lo posible, se atienden sus peticiones de manera inmediata y que satisfagan sus necesidades esto como pilar de su labor organizacional.

Segunda, recomendamos que la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, en función a la *transparencia*, siga brindando información de interés al ciudadano y promocionar el uso de las tecnologías de información para llegar a más personas; asimismo la obtención de datos e información por los ciudadanos y entidades sea complementada con la orientación de los miembros de la entidad, para con ello premiar y replicar comportamientos de buen servicio de sus miembros en plena concordancia con los principios del comportamiento ético y de la buena imagen institucional de la entidad.

Tercera, recomendamos que la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, siga promoviendo la *participación de la ciudadanía* y fortaleciendo el uso de las tecnologías de la información que complemente la recurrencia presencial de los ciudadanos y de la misma entidad, motivando esta participación con capacitaciones en diversos tópicos de interés (social, cultural, trámites, entre otros) viabilizadas a través de aplicaciones informáticas a efectos de obtener información y datos inmediatos para atender inmediatamente o planificar en forma preventiva.

Cuarta, recomendamos que la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, en virtud a que la *colaboración* entre instituciones del sector público y/o privado produce impacto positivo en la opinión de la ciudadanía, se evidencie en el diseño de estrategias y la adopción de políticas locales, vinculadas con las regionales y por qué no nacionales para materializar y comunicar el cumplimiento de las políticas como los logros alcanzados a efectos de replicar y generar virtud en los entes gubernamentales.

REFERENCIAS

- Agiamoh, R. (2020). From bureaucracy to market? Ongoing reform and performance challenges of solid waste administration in Moscow. *Public Administration Issues*, N° 5, (Special Issue I, electronic edition), pp. 149–170. Recuperado de: <https://cutt.ly/whwDsls> el 18/11/2020.
- Aitalieva, N. & Morelock, A. (2019). Citizens' Perceptions of Government Policy Success: A Cross-National Study. *Journal of Public and Nonprofit Affairs* Vol. 5, No. 2. Recuperado de: <https://cutt.ly/PhwDdCZ> el 18/11/2020.
- Arroyo, J. (2017). Innovación Abierta como Pilar del Gobierno Abierto. *Revista Enfoques*, 15(27), 13-41. Retrieved from <https://cutt.ly/chwDxw3> el 30/09/2020.
- Barria, D., González, B., & Cisternas, C. (2017). La literatura sobre gobierno abierto en español. Análisis sobre las dinámicas de producción y citación. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*. Volumen 28, N° 56 Julio - diciembre 2019. ISSN-P: 0188-9834 ISSN-E: 2395-8669. DOI: <http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2019.2.3> el 30/09/2020.
- Bayanova, A., Vodenko, K., Sizova, Z., Chistyakov, A., Prokopyev, A. & Vasbieva, D. (2019). A philosophical view of organizational culture policy in contemporary universities. *European Journal of Science and Theology*, June 2019, Vol.15, No.3, 121-131. Recuperado de: <http://www.ejst.tuiasi.ro/issue15.html> el 18/11/2020.
- Burden, B., Herd, P., Jones, B. & Moynihan, D. (2020). Education, early life, and political participation: New evidence from a sibling model. *Research and Politics* July-September 2020: 1–5. Recuperado de: <https://cutt.ly/whwDhLz> el 17/11/2020.
- Calderón, C & Lorenzo, S. (2010). *Open Government Gobierno Abierto*. Algón Editores ISBN: 978-84-937218-5-5 - D.L.- J-331-2010. Recuperado de: <https://cutt.ly/8hwDkj2> el 18/11/2020
- Campos, M., Delgado, V. & Medina, E. (2020). Política social y combate a la pobreza en México Análisis de la Cartilla Social. *Gestión y Política pública*. Volumen XXIX, Número 2, segundo semestre de 2020. PP. 355-386. Recuperado de: <https://cutt.ly/thwDID9> el 19/11/2020.
- Carrasco, S. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Editorial San Marcos.
- Casarín, M. (2019). Escritura de tesis: dificultades, desafíos y propuestas. *Revista Pucara*, 1(27), 179-188. Recuperado de: <https://cutt.ly/MhwDcHv> el 10/10/2020.
- Diario El Comercio. (marzo, 2019). *El Perú mantiene un alto índice de percepción de corrupción*. Recuperado de: <https://cutt.ly/BhwDmWS> el 26/10/2020
- Diario Gestión (junio, 2016). *Siete Recomendaciones para modernizar la cultura organizacional dentro de una entidad pública*. Recuperado de: <https://cutt.ly/TjwJo9d> el 23/10/2020.
- Díaz C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General De Información y Documentación*, 28(1), 119-142. <https://doi.org/10.5209/RGID.60813> el 10/10/2020.
- Duerr, S., Holotiuk, F., Beimborn, D., Wagner, H. & Weitzel, T. (2018). *What is Digital Organizational Culture? Insights from Exploratory Case Studies*. Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences. Recuperado de: <https://cutt.ly/ChwDERq> el 18/11/2020.
- Dvorak, J. & Civinskas, R. (2019). The Sweden Model of Information Exchange and Partnership between Stakeholders: The Case of Posting Workers. *Public Administration Issues*. No. 1. P. 190–210. Recuperado de: <https://vgmu.hse.ru/en/2019--1/255288337.html> el 19/11/2020.

- Felgate, Y. (2020). Human resource management moral competencies. *SA Journal of Human Resource Management*. Vol. 28. Recuperado de: <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/1193/1988> el 17/11/2020.
- Fundación Tribu, 2020. "Las personas al centro: experiencias de gobierno abierto a nivel local". Colección: *Municipios abiertos*. ISBN: 978-956-09533-1-5. Santiago, Chile: Tribu ediciones. Recuperado de: <https://municipiosabiertos.cl/publicaciones> el 28/12/2020.
- Gabini, S. (2017). Cultura organizacional: Una puesta al día. *Revista De Psicología GEPU*, 8(2), 155-178. Recuperado de: <https://cutt.ly/RhwDYVv> el 01/10/2020.
- Galicia, W. (2018). *Análisis de la implementación del gobierno abierto: Estudio comparativo entre Chile y Guatemala del 2012 al 2018*. Tesis para optar el grado de Magister en Gobierno y Gerencia Pública. Universidad de Chile. Recuperado de: <https://cutt.ly/YhwDIka> el 27/09/2020.
- Gutiérrez, F. (2018). *Cultura Organizacional y Ley de Transparencia: Estudio de un caso de un centro de salud familiar (CESFAM) en Chile*. Tesis para optar el grado de Magister en Trabajo Social y Políticas Sociales. Universidad de Concepción. Recuperado de: <https://cutt.ly/VhwDOCe> el 29/09/2020.
- González, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la A a la Z. PACJ*. <https://elibro.net/es/ereader/ipae/40938?page=120> el 20/10/2020.
- González, J. (2018). Uso de la información de seguimiento y evaluación (syE) de políticas públicas para la toma de decisiones Un enfoque desde la teoría de juegos. *Gestión y Política Pública*. Volumen xxvii, núm. 1, primer semestre de 2018 pp. 39-77. Recuperado de: <https://cutt.ly/4hwDSue> el 19/11/2020.
- Guzmán-Rosas, S. & Kleiche-Dray, M. (2017). La inclusión del conocimiento tradicional indígena en las políticas públicas del Estado mexicano. *Gestión y Política Pública*. Volumen XXVI. Número 2. II Semestre de 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/qhwDD2H> el 18/11/2020.
- Helmy, I., Adawiyah, W. & Setyawati, H. (2020). Fostering Frontline Employees' Innovative Service Behavior: The Role of Workplace Friendship and Knowledge Sharing Process. *Organizacija*, Volume 53. Recuperado de: <https://cutt.ly/9hwDGoL> el 18/11/2020.
- Herbst, P. (2018). Teoría y métodos para la investigación de la racionalidad de la práctica en la enseñanza de las matemáticas. *Educación matemática*. 30 (1). Recuperado de: <https://cutt.ly/whwDH5J> el 18/11/2020.
- Hernández, J (2019). *Cultura organizacional fuerte o débil: cómo afecta a la empresa*. Recuperado de: <https://cutt.ly/thwDLxa> al 26/10/2020.
- Hernández, R., Fernández, C, & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación científica*. México. Mc Graw Hill editores.
- Hoffman, A. (2015). Datos abiertos gubernamentales y gobierno abierto: ¿Qué tan abierto es abierto?" *Revista Buen Gobierno* No. 19 Jul-Dic 2015 / ISSN 1870-4271. Recuperado de: <https://cutt.ly/HhwDVtm> el 16/10/2020.
- Humphrey, N. (2020). Addressing the Relationship Between Emotion Management and Social Capital: An Analysis of Federal Employees. *Journal of Public and Nonprofit Affairs* Vol. 6, No. 1. Recuperado de: <https://cutt.ly/xhwDBtH> el 18/11/2020.
- Janssen, M., Maltheus, R., Longo, J. & Weerakkov, V. (2017). *Transparency by design as a foundation for open government*. Recuperado de: <https://cutt.ly/nhwD1cl> el 18/11/2020.
- Jiménez, V. & Comet, C. (2016). Los estudios de casos como enfoque metodológico. *Academo. Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. 3 (2). Recuperado de: <https://cutt.ly/HhwD3u6> el 17/11/2020.

- Jivan, A. (2020). A case study of the evolving management of leadership development in the retail banking sector. *SA Journal of Human Resource Management*. Vol. 18. Recuperado de: <https://cutt.ly/HhwD4Se> el 17/11/2020.
- Mariñez F (2016). *La dimensión relacional del gobierno abierto y el liderazgo colaborativo*. Recuperado de: <https://cutt.ly/FhwD79c> el 25/10/2020.
- Matute, C. (2019). Cambio de gobierno, gobierno abierto y autonomía. *Revista Buen Gobierno* No. 26 Enero – Junio 2019 e-ISSN: 2683-1643 Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C. México. Recuperado de: <https://cutt.ly/dhwD6wK> el 29/09/2020.
- Meijer, A., Curtin, D, & Hillebrandt, M., (2012). Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences* 78(1) 10–29. Recuperado de: <https://cutt.ly/fhwFt3b> el 16/11/2020.
- Moreira, R. (2020). *Estudio del liderazgo y cultura organizacional de los servidores públicos en los hospitales de ecuador*. Recuperado de: <https://cutt.ly/ChwFuHy> el 24/10/2020.
- Lijphart, A. & Waisman, C., (2018). *Institutional design in new democracies*. New York, Routledge. Recuperado de: <https://cutt.ly/OhwFi5o> el 16/11/2020.
- Llanos, M & Bell, R (2018). La Cultura Organizacional: Abordaje Conceptual y delimitación de Variables para su Estudio. *Revista Científica Ecociencia*, 5(2) Recuperado de: <https://cutt.ly/EhwFpCN> el 30/09/2020.
- Naser, A. & Ramírez, A. (2014). *Plan de gobierno abierto Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. ISSN 1680-886X. Publicación de las Naciones Unidas. Recuperado de: <https://cutt.ly/WhwFdDv> el 02/11/2020.
- Naser, A. Ramírez-Alujas, A. & Rosales, D (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*, Libros de la CEPAL, N° 144 (LC.PUB.2017/9-P), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2017. Recuperado de: <https://cutt.ly/ShwFgID> el 30/09/2020.
- Neirotti, N., Mattalini, M. & Carpinacci, L. (2019). Evaluación y toma de decisiones. Diálogo entre políticos y académicos para fortalecer la democracia. *Revista Perspectivas de Políticas Públicas*. Vol. 9. N° 18 (enero-junio 2020) ISSN 1853-9254. Recuperado de: <https://cutt.ly/ChwFjvr> el 18/11/2020.
- Neshkova, M. & Kalesnikaite, V. (2019). Corruption and citizen participation in local government: Evidence from Latin America. *Governance, an international journal of policy, administrations and institutions*. Recuperado de: <https://cutt.ly/GhwFkWo> el 16/11/2020.
- OCDE, (2016). *Gobierno Abierto Contexto mundial y el camino a seguir*. Recuperado de: <https://cutt.ly/AhwFzjJ> el 19/09/2020.
- O'Connor, K., Janenova, S. & Knox, C. (2019). Open Government in Authoritarian Regimes. *International Review of Public Policy*. Vol. 1, N°1, 65-82, 2019. Recuperado de: <http://doi.org/10.4000/irpp.325>. el 18/11/2020.
- Pereira, G., Macadar, M., Luciano, E. & Testa, M. (2017). Delivering public value through open government data initiatives in a Smart City context. *Inf Syst Front* (2017) 19:213–229 DOI 10.1007/s10796-016-9673-7. Recuperado de: <https://cutt.ly/dhwFvZy> el 16/10/2020.
- Porras, A. (2016). *Hacia un gobierno abierto, el caso de la administración pública de San Luis Potosí*. Tesis para optar el grado de Magister en Asuntos Políticos y Políticas Públicas. El Colegio de San Luis A.C. Recuperado de: <https://cutt.ly/XhwFnPv> el 26/09/2020

- Quintanilla & Barrera (2018). Liderazgo y cultura. Influencia en la eficiencia organizacional. *Revista Publicando*, 5 No 14. No. 2. 2018, 286-302. ISSN 1390-9304. Recuperado de: <https://core.ac.uk/reader/236644410> el 19/11/2020.
- Ruijter, E. & Meijer, A., (2017). Open Government Data as an Innovation Process: Lessons from a Living Lab Experiment. *Public Performance & Management Review*. 2020, VOL. 43, NO. 3, 613–635. Recuperado de <https://cutt.ly/DhwFWkN> el 17/11/2020.
- Roca, M. (2016). *La Cultura Organizacional en el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA)*. Tesis para optar el grado de Maestro en Psicología Organizacional y Empresarial. Universidad de Belgrano. Buenos Aires. Recuperado de <https://cutt.ly/dhwFEEY> el 29/09/2020.
- Rodas-Gaiter & Sanabria-Pulido (2020). Management, goal alignment and performance assessment legitimacy evidence from the Colombian public sector. *Public Administration Issues*. 2020. Special Issue I. Recuperado de: <https://cutt.ly/iHWFTzb> el 19/11/2020.
- Romero, R., Romero, C., Benites, V. & Chávez, W. (2018). *Liderazgo Narrativo como Herramienta en el Cambio Organizacional*. Tesis para optar el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/EhwFY65> el 29/09/2020.
- Ruvalcaba, E. (2018). *La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en los Gobiernos Locales*. Tesis para optar el grado de Doctor en Derecho, Gobierno y Políticas Públicas. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: <https://cutt.ly/phwFPnV> el 26/09/2020.
- Ruvalcaba-Gómez, E. (2020). *Percepción del éxito sobre Gobierno Abierto en función del Género: un análisis desde Sociedad Civil Organizada y Gobierno*. Recuperado de: <https://cutt.ly/ehwFJgQ> el 18/11/2020.
- Salas, W. (2017). *Enfoque de gobierno abierto en la gestión institucional de la universidad Nacional de San Agustín en el período 2017*. Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias Sociales. Universidad Nacional San Agustín. Recuperado de: <https://cutt.ly/ChwFLao> el 27/09/2020.
- Salazar, (2017). La ausencia de rendición de cuentas en el conflicto de la línea 12 Un problema de “ortodoncia” institucional. *Gestión y Política Pública*. Volumen temático 2018 pp. 225-251. Recuperado de: <https://cutt.ly/ahwFZOu> el 18/11/2020.
- Salvador, M. & Ramírez, O. (2016). Gobierno abierto y competencias digitales: Transformando la administración pública para afrontar los retos del nuevo paradigma. *Cuadernos De Gobierno Y Administración Pública*, 3(1), 1-13. Recuperado de: <https://doi.org/10.5209/CGAP.52992> el 05.10.2020.
- Sánchez, A., Hernández, T., Martínez, E., Villegas, E. & García, C. (2018). Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local. *Margen*. N° 89 – junio 2018. Recuperado de: http://www.margen.org/suscri/margen89/sanchez_89.pdf el 18/11/2020.
- Sánchez, L., Marina Cifuentes, & Londoño, M. E. L. (2017). Rasgos identificativos que promueven la cultura de la innovación en las organizaciones. *Revista Interamericana De Psicología Ocupacional*, 36(1), 35-47. doi: <http://dx.doi.org/10.21772/ripo.v36n1a03> el 29/09/2020.
- Sánchez, J (2019). Gobierno Abierto en gobiernos locales en México *Revista Buen Gobierno* No. 26 enero – junio 2019 e-ISSN: 2683-1643 Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C. México. Recuperado de: <https://cutt.ly/qhwFNS8> el 10/10/2020.
- Schmidthunber, L., Piller, F., Bogers, M. & Hilgers, D. (2019). *Citizen participation in public administration: investigating open government for social innovation*. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/radm.12365> el 18/11/2020.

- Shack, N., Pérez, J. & Portugal, L., (2020). *Cálculo del tamaño de la corrupción y la inconducta funcional en el Perú: Una aproximación exploratoria. Documento de Política en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú.* Recuperado de: <https://cutt.ly/BhwF1oL> el 26/10/2020.
- Shestakovich, A. (2019). Public administration. Institutions regulating innovative activity un China. *Public Administration Issues*. No. 4. P. 177–196. Recuperado de: <https://vgmu.hse.ru/en/2019--4/326123969.html> el 19/11/2020.
- Servir (2017), *Resolución N° 150-2017-Servir-PE. "Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.* Recuperado de: <https://cutt.ly/OhwF0AH> el 25/10/2020.
- Suchyadi, Y. (2017). Relationship between Work Motivation and Organizational Culture in Enhancing Professional Attitudes of Pakuan University Lecturers. *Journal of humanities and social studies*. Volume 01, Number 01, September 2017. Recuperado de: <https://journal.unpak.ac.id/index.php/jhss/article/view/372/296> el 17/11/2020.
- Terapuez, E. (2016). Las dimensiones culturales de Geert Hofstede y la intención emprendadora en estudiantes universitarios del departamento de Quindío (Colombia). *Pensamiento & Gestión*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64650087004> el 17/11/2020.
- Valencia Grajales, A., Ruiz Herrera, L., Valencia Arias, A. & Valencia Grajales, J. (2019). Análisis cualitativo sobre los factores que motivan la adopción de techos verdes. *Revista Lasallista de Investigación*, 16(2), 53-66. <https://doi.org/10.22507/rli.v16n2a5>.
- Vargas, L., (2017). Gobierno electrónico y corrupción en México (2005-2010). *Revista Innovar*. vol. 27, núm. 66, octubre-diciembre del 2017. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v27n66/0121-5051-inno-27-66-00123.pdf> el 16/11/2020.
- Vargas, X. (2011). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* México. Editorial Exceta. 2011.
- Washington, A. & Morar, D., (2017). *Open Government Data and File Formats: Constraints on Collaboration*. Recuperado de: <https://cutt.ly/qhwF9cC> el 18/11/2020.
- Wathen, M. (2020) Institutional Logics and Diverging Organizational Forms: An Empirical Study in Russia. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*. Vol. 6 N° 2. Recuperado de: <https://www.jpna.org/index.php/jpna/article/view/308/347> el 18/11/2020.
- Wirth, B., Weyerer, J. & Rosch, M. (2017). Citizen and Open Government: An Empirical Analysis of Antecedents of Open Government Data. *International journal of public administration*. Volume 41, 2018 - Issue 4. Recuperado de: <https://cutt.ly/lhwF3Jg> el 16/11/2020.
- Yetano, A. & Castillejos, B. (2019). Auditorías de desempeño en América Latina ¿Mejoran la confianza en los gobiernos? *Gestión y Política Pública* Volumen XXVIII, Número 2, segundo Semestre de 2019 pp. 407-440. Recuperado de: <https://cutt.ly/XhwF4wc> el 19/11/2020.
- Zuiderwijk, A., Shinde, R. & Janssen, M. (2019). Investigating the attainment of open government data objectives: is there a mismatch between objectives and results? *International Review of Administrative Sciences*. Vol. 85(4) 645–672. Recuperado de: <https://cutt.ly/chwF7T8> el 18/11/2020.

ANEXO N° 1 Matriz De Desgrabación De Entrevistas

Pregunta 1	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad permite el acceso a la información a los ciudadanos?	Sí, permite el acceso pero a cierta información, incluso en el portal de transparencia existen formatos para solicitar información de carácter público.	Permite acceder a la información que se encuentra colgada en el portal de la institución, si no hubiera lo que busca tendría que presentar una solicitud, donde se evaluará si esa información es posible revelar.			Si permite el acceso, pero siempre y cuando sea una información de carácter público.	Se que es la información pública no aquella que no debe revelarse como por ejemplo información tributaria o de manejo financiero de cada contribuyente.	Sí. Es obligación de las entidades del estado ser transparentes y dar información a los ciudadanos para que puedan ayudarnos en nuestra labor como administradores y servidores públicos.			Tengo entendido que sí sobre todo la que interesa al ciudadano
Pregunta 2	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad publicita la información de interés de la ciudadanía sobre presupuesto o actividades?	Si realiza publicidad de las actividades y presupuesto participativo, pero la publicidad se puede decir que no la realizamos con mucha intensidad. Se realiza periódicamente.	Si, la información sobre presupuesto se encuentra en el portal, respecto a las actividades muchas de ellas se hacen en forma directa en las urbanizaciones, aunque en verdad no llegamos a todos los de la jurisdicción.	Si hace publicidad para que las personas o las asociaciones participen en el presupuesto participativo y otras actividades dirigidas a los ciudadanos, mediante afiches y en la página de la entidad.	Si hacen publicidad sobre las actividades, por la página de la entidad.	Si hace publicidad, a través del portal de sus actividades, aunque también sucede que la publicidad no llega a la mayoría de los ciudadanos.					
Pregunta 3	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿las políticas de la dirección sobre transparencia están aprobadas y vigentes?	Como todas las entidades públicas, nuestras políticas de transparencia están basadas en la Ley de Transparencia, que busca facilitar información a los ciudadanos estando aprobadas y vigentes.	Creo que sí, porque tengo entendido que las políticas de transparencia se basan en una ley que se debe tener en cuenta en las entidades del estado.	Se cuida mucho que se respete la normatividad ya que es sustento para la actuación y dirección que se ejecuta por la entidad.							

Pregunta 4	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la participación de los ciudadanos en sus actividades?				El área si incentiva la participación en las actividades, pero estas están dirigidas a las familias que desarrollan alguna actividad como servicios de turismo o venta de productos agropecuarios.	Si promueve actividades en la que busca la participación del ciudadano, y el incentivo va más por la oportunidad de negocio que pueden encontrar las familias, ya que el área promueve las actividades de turismo y comercio.	Hay una mejor comunicación con los ciudadanos con las empresas sobre todo para ver sus iniciativas empresariales vinculadas a la actividad turística.	Los programas que se desarrollan buscan responder al interés y necesidad de los diversos actores de nuestra comunidad como empresas, ciudadanos y otras entidades estatales. Nuestro objetivo es incentivar que se integre a estas labores	Conozco que se trata de comunicar a la población pero no estoy segura si se incentiva con algún medio de retribución o con realización de eventos a la comunidad.	Hasta antes de la pandemia siempre había mucha comunicación y visitas a diversas empresas y lugares esa presencia ayuda y motiva a la población.	Nuestra área sí lo hace tiene comunicación fluida con ciudadanos y en lo posible se visita.
Pregunta 5	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para permitir la participación de los ciudadanos?	Usamos mecanismos de consulta ciudadana y asambleas para fomentar la participación en forma presencial, virtual y a través de medios de comunicación.	Normalmente lo que usamos son las reuniones o asambleas con los representantes de las asociaciones.	Principalmente se usan son las reuniones con los ciudadanos o representantes de las asociaciones civiles, de repente podríamos también utilizar las redes para llegar a más personas.							
Pregunta 6	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad toma en cuenta y aplica la información producto de la participación de los ciudadanos?	Recogemos los aportes que denotan urgencia y necesidad y tratamos de cumplir los compromisos que asumimos con los ciudadanos, siempre que estos estén dentro de las prioridades de la entidad como política pública.	Si, en las reuniones tomamos nota de lo que necesitan los ciudadanos que representan las distintas zonas de la provincia, pero muchas veces no podemos atender lo que necesitan ya sea por falta de presupuesto o algún otro inconveniente.	Tengo entendido que sí y que suscriben compromisos con ellos.	Yo creo que sí, de algo les debe servir esa información para hacer alguna mejora, eso lo manejan más los jefes.	Si considera la información recogida de las reuniones con los ciudadanos y se implementa en la medida que exista recursos para hacerlo, se trata de cumplir con lo que solicitan los ciudadanos.					

Pregunta 7	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la colaboración de los ciudadanos en sus actividades?				Me parece que permite, pero también hay que ver que tanto los ciudadanos muestran interés en colaborar en las actividades.	Sí, la entidad busca que los ciudadanos colaboren.	Motiva, incentiva sí, pero la pandemia como que ha alejado físicamente un poco a los ciudadanos y a las empresas. Pero es retomando como se ha estado haciendo.	Más que incentivar es comprometerse con los ciudadanos en los temas que les interesa y en lo posible materializar o cumplir sus pedidos cuando están a nuestro alcance.	No se exactamente.	No sabría decirles porque considero que incentivar como premiar una colaboración seguro como brindar charlas y capacitación pero no estoy seguro.	No lo sé. Pero se nota por lo menos la intención de escuchar a la ciudadanía.

Pregunta 8	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para motivar la colaboración de los ciudadanos?	Los mecanismos que utilizamos son las reuniones que lleva a cabo nuestro personal con las asociaciones civiles, o con el sector privado. Deberíamos implementar una mayor colaboración entre el sector privado y las familias para fomentar oportunidades de negocio con lo cual los ciudadanos se sentirían más motivados en colaborar con las actividades que realiza la entidad.	Entre los mecanismos son las reuniones o asambleas que llevamos a cabo o las comunicaciones directas con afiches de la entidad, tal vez podríamos utilizar otros medios para incrementar la colaboración del ciudadano.	Entre los mecanismos más usa las comunicaciones o reuniones con los ciudadanos.	No sé exactamente si utilizan algún mecanismo o si dan algún incentivo a los ciudadanos para que participen.	A mi parecer los mecanismos son las reuniones que hacen con los ciudadanos interesados y gremios empresariales, las personas están dispuestas a colaborar con el cumplimiento y desarrollo de las actividades que promueve la entidad siempre que se logre algún beneficio para la comunidad.					

Pregunta 9	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad realiza actividades de colaboración con otras del sector público y privado?	Realizamos coordinaciones siempre que algún trámite requiera contactarnos con las jefaturas de otras entidades públicas. En general existe buena disposición, pero el trabajo colaborativo entre entidades públicas y privadas se torna algo lenta o limitada por las obligaciones y prioridades que tienen.	Si se realizan algunas actividades en coordinación con instituciones públicas y privadas.	Si se realizan actividades de colaboración, pero más se dan con instituciones del sector público que con el privado.	Si realizan coordinaciones con otras entidades para ciertas actividades.	Si, por ser una entidad que tiene cercanía directa con la ciudadanía si coordinamos actividades con otras entidades públicas y también con entidades privadas, aunque con estas últimas lo hacemos en menor proporción.					Hasta donde sé si hay coordinaciones con entidades del gobierno central y local para las diversas actividades que se realizan.
Pregunta 10	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	La infraestructura es relativamente buena, aunque no todas las oficinas poseen las mismas comodidades.	Si, la infraestructura es buena, También hay algunas áreas que están mejor acondicionadas que otras.			Si tenemos una infraestructura bastante aceptable, en lo que se refiere al local lo que si se podría mejorar serían el equipamiento.			Si aunque sería mejor que nos capaciten en el manejo de diversas aplicaciones para impactar en la comunidad en la comunicación.	Considero que existen equipos adecuados e infraestructura y local adecuados que falta mejorar sí pero se tienen.	Considero que sí pero se debe mejorar y mantener la calidad de equipos en la organización.
Pregunta 11	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee capacidad tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	En esta situación de pandemia hemos tenido que implementar la capacidad tecnológica de la entidad, pero aun así no es suficiente para llevar a cabo todas nuestras actividades en forma idónea.	En ese aspecto se debe mejorar y capacitar al personal, para agilizar los procesos de atención al público, sobre todo ahora que se han tenido que implementar varios trámites en forma virtual.			Con la pandemia la entidad se ha visto obligada a mejorar su capacidad tecnológica y aun se sigue en un proceso de implementación para poder continuar lo mejor posible con nuestro servicio de atención a la ciudadanía.			Sí pero como toda institución del estado puede mejorar más.	La página del portal de la entidad es una muestra de la capacidad que se tiene igual que las comunicaciones con redes sociales.	Sé que se preocupan por tener equipos que ayuden a realizar su labor por lo que considero que sí.

Pregunta 12	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad utiliza formas de comunicación adecuada para el cumplimiento de sus actividades?				La forma en que nos comunican alguna norma o procedimiento respecto al trabajo es por correo.	Sí, el medio de comunicación utilizamos el correo, ahora las reuniones virtuales de grupo de trabajo y whatsapp.	El correo electrónico zoom y whatsapp son los medios más usados por nosotros.	Lo hemos dicho la dirección adoptó decisión de laborar en forma remota y con ello usar diversas formas de comunicación como whasapp, zoom, teams no pudiendo utilizarlos todas pero por lo menos vía la telefonía celular.	A través de los medios de comunicación genera campañas a favor de la población y también informa de actividades para con empresas privadas.	Básicamente a través de los mails, celulares, escritos o cartas que se hacen transparentes y recurrentes.	La comunicación a través del teletrabajo o whatsapp que ha dinamizado mucho las relaciones y actividades.

Pregunta 13	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad declara y practica formalmente sus valores?				Expresamente los valores los vemos en el portal, pero uno se da cuenta que principalmente debes de trabajar con compromiso y honradez, eso es lo que percibo de la mayoría de mis compañeros	Nos inculcan la importancia de adoptar las directrices que tienen los valores para mejorar como personas y grupo.	Si desde la dirección se nos inculca la práctica de los valores sobre todo hoy que el aparato público está muy cuestionado moralmente.	Sí. Se evidencia que se cumple porque son todos conscientes que en este momento que se evidencia mucha corrupción en las entidades del estado estamos siendo observados por los ciudadanos.	Todos estamos llamados a poner en práctica los valores y desarrollar un mejor servicio a la comunidad.	Sí los declara existen medios de avisaje en la misma oficina en el que se deja entrever.	Considero que se transmite mucha actitud y la honradez y eficiencia son pilares para el trabajo.

Pregunta 14	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad tienen conocimiento de los valores que se declaran?	Nuestros valores y la misión la tenemos detallada en el portal de la entidad, estando siempre pendientes de que todos traten de incorporarlos en su pensamiento y quehacer cotidiano.	Sí, me parece que la mayoría si lo conoce, porque se ve que todos tienen un buen comportamiento	Pienso que sí tienen conocimiento de los valores de entidad y lo tienen en cuenta en sus acciones en el trabajo.							

Pregunta 15	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10	
De acuerdo a su percepción, ¿los valores declarados permiten el crecimiento del grupo humano?				Si los valores permiten que realicemos nuestro trabajo cada vez mejor y también el ambiente laboral mejore y nos llevemos bien.	Desarrollar una conducta correcta basada en los valores ayuda mucho a ser ejemplo de los demás y elevar la competencia entre los miembros. Hemos mejorado mucho.	Como lo dije anteriormente todos practican los valores en la organización y ello se siente en el trato de todos para con todos lo que produce un grupo armonioso.	Todos lucen colaborativos y muy entregados a su actividad conocedores de que hoy más que nunca se necesita que los servidores públicos estemos comprometidos con la población.	Si practicamos esos valores lo convertimos en bienestar en la relación para con el grupo que sí se trata bien.	Nosotros sentimos que se está mejorando y que la relación entre nosotros es muy buena.	Es un mensaje que se da a todos y nos concientiza acerca de la forma cómo debemos comportarnos.	
Pregunta 16	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10	
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad consideran que la cultura organizacional es la adecuada?	Sí, pero también hay muchos aspectos que podríamos mejorar como las formas de trabajo y cómo los miembros de la entidad nos relacionamos. Es difícil que todos se sientan satisfechos.	Considero que sí, aunque también hay diferencia por temas relacionados a tipos de contratación y/o remuneración, asimismo pienso que se podrían modernizar algunos procedimientos o mejorarlos.	Si considero que es buena, pero podría mejorarse si todos pusiéramos el mismo empeño en el trabajo y así también daríamos un mejor servicio.	Sí, yo creo que en la entidad hemos desarrollado un ambiente colaboración y respeto entre nosotros.				Sentimos que hay una fuerte relación e integración que hace sentir a todos bien desde los más antiguos hasta los más nuevos.	Sí porque las directivas que se nos dan y la forma de comunicarse así como el trabajo en equipo ayuda mucho a crear un ambiente cordial y solidario.		Sí por la armonía que existe en el grupo. Tanto los de mayor experiencia y edad como los que tenemos menos tiempo nos llevamos bien.
Pregunta 17	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10	
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad expresan su opinión con el objetivo de mejorar el clima organizacional?		No todos expresamos nuestra opinión, pero si estamos dispuestos poner de nuestra parte para mejorar el ambiente de trabajo, todos nos tratamos en forma amable.		No siempre todos dan su opinión, pero si nos llevamos bien y creo que eso hace que nos sintamos cómodos trabajando aquí.		Se que tenemos la oportunidad de expresarnos pero debe ser siempre que tengamos algo importante que informar o compartir y que permita al grupo crecer o desarrollar nuestra labor eficientemente			Sí particularmente he podido transmitir algunas ideas que considero que permitirán construir mejoras en la entidad.	Las veces que hemos podido hacerlo siempre nos han escuchado y tomado nota de ello. Nos hacen sentir que debemos comunicarnos más.	

ANEXO 2: Matriz de Categorización Apriorística

Gobierno Abierto y Cultura Organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, Lima Provincias, 2020

Ámbito temático	Problema General	Problemas Específicos	Objetivo General	Objetivo Específico	Categoría	sub categoría	Preguntas	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto	Sujeto									
Gestión de Políticas Públicas	¿Cómo el Gobierno Abierto influye en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?	¿Cómo influye la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?	Determinar la influencia de la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Determinar la influencia de la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Gobierno abierto	Transparencia	1.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad permite el acceso a la información a los ciudadanos?	X	X			X	X	X				X								
							2.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad publicita la información de interés de la ciudadanía sobre presupuesto o actividades?	X	X	X	X	X														
							3.De acuerdo a su percepción, ¿las políticas de la dirección sobre transparencia están aprobadas y vigentes?	X	X	X																
						Participación	4.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la participación de los ciudadanos en sus actividades?				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
							5.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para permitir la participación de los ciudadanos?	X	X	X																
							6.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad toma en cuenta y aplica la información producto de la participación de los ciudadanos?	X	X	X	X	X														
						Colaboración	7.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la colaboración de los ciudadanos en sus actividades?				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
							8.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para motivar la colaboración de los ciudadanos?	X	X	X	X	X														
							9.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad realiza actividades de colaboración con otras del sector público y privado?	X	X	X	X	X												X		
		Cultura organizacional	¿Cómo influye la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020?	Determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Determinar la influencia del Gobierno Abierto en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.	Cultura organizacional	Artefactos	10.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X	X			X				X	X	X						
									11.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee capacidad tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	X	X			X				X	X	X						
									12.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad utiliza formas de comunicación adecuada para el cumplimiento de sus actividades?				X	X	X	X	X	X	X	X						
								Valores	13.De acuerdo a su percepción, ¿la entidad declara y practica formalmente sus valores?				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
									14.De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad tienen conocimiento de los valores que se declaran?	X	X	X														
									15.De acuerdo a su percepción, ¿los valores declarados permiten el crecimiento del grupo humano?				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
								Supuestos básicos	16.De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad consideran que la cultura organizacional es la adecuada?	X	X	X	X								X	X	X	X	X	
									17.De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad expresan su opinión con el objetivo de mejorar el clima organizacional?		X		X			X						X	X	X	X	

Fuente: elaboración propia

Anexo N° 3 Matriz de Triangulación

Pregunta 1	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad permite el acceso a la información a los ciudadanos?	Sí, permite el acceso pero a cierta información, incluso en el portal de transparencia existen formatos para solicitar información de carácter público.	Permite acceder a la información que se encuentra colgada en el portal de la institución, si no hubiera lo que busca tendría que presentar una solicitud, donde se evaluará si esa información es posible revelar.			Si permite el acceso, pero siempre y cuando sea una información de carácter público.	Sé que es la información pública no aquella que no debe revelarse como por ejemplo información tributaria o de manejo financiero de cada contribuyente.	Sí. Es obligación de las entidades del estado ser transparentes y dar información a los ciudadanos para que puedan ayudarnos en nuestra labor como administradores y servidores públicos.			Tengo entendido que sí sobre todo la que interesa al ciudadano

Se puedo identificar que la entidad permite el acceso a la información siempre que esta sea de carácter público y de interés al ciudadano.

Pregunta 2	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad publicita la información de interés de la ciudadanía sobre presupuesto o actividades?	Si realiza publicidad de las actividades y presupuesto participativo, pero la publicidad se puede decir que no la realizamos con mucha intensidad. Se realiza periódicamente.	Si, la información sobre presupuesto se encuentra en el portal, respecto a las actividades muchas de ellas se hacen en forma directa en las urbanizaciones, aunque en verdad no llegamos a todos los de la jurisdicción.	Si hace publicidad para que las personas o las asociaciones participen en el presupuesto participativo y otras actividades dirigidas a los ciudadanos, mediante afiches y en la página de la entidad.	Si hacen publicidad sobre las actividades, por la página de la entidad.	Si hace publicidad, a través del portal de sus actividades, aunque también sucede que la publicidad no llega a la mayoría de los ciudadanos.					

Se identificó que la entidad si realiza publicidad sobre información de presupuesto y otras actividades del sector, pero también presenta cierta limitación en la forma en que publicita esta información y a la cantidad de ciudadanos que la reciben.

Pregunta 3	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿las políticas de la dirección sobre transparencia están aprobadas y vigentes?	Como todas las entidades públicas, nuestras políticas de transparencia están basadas en la Ley de Transparencia, que busca facilitar información a los ciudadanos estando aprobadas y vigentes.	Creo que sí, porque tengo entendido que las políticas de transparencia se basan en una ley que se debe tener en cuenta en las entidades del estado.	Se cuida mucho que se respete la normatividad ya que es sustento para la actuación y dirección que se ejecuta por la entidad.							

Se identificó que la entidad se rige por normas y políticas establecidas respecto a la transparencia y acceso de la información que manejan.

Pregunta 4	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la participación de los ciudadanos en sus actividades?				El área si incentiva la participación en las actividades, pero estas están dirigidas a las familias que desarrollan alguna actividad como servicios de turismo o productos agropecuarios.	Si promueve actividades en la que busca la participación del ciudadano, y el incentivo va más por la oportunidad de negocio que pueden encontrar las familias, ya que el área promueve las actividades de turismo y comercio.	Hay una mejor comunicación con los ciudadanos con las empresas sobre todo para ver sus iniciativas empresariales vinculadas a la actividad turística.	Los programas que se desarrollan buscan responder al interés y necesidad de los diversos actores de nuestra comunidad como empresas, ciudadanos y otras entidades estatales. Nuestro objetivo es incentivar que el ciudadano se integre a estas labores.	Conozco que se trata de comunicar a la población pero no estoy segura si se incentiva con algún medio de retribución o con realización de eventos a la comunidad.	Hasta antes de la pandemia siempre había mucha comunicación y visitas a diversas empresas y lugares esa presencia ayuda y motiva a la población.	Nuestra área sí lo hace tiene comunicación fluida con ciudadanos y en lo posible se visita.

Se identificó que la entidad si incentiva la participación del ciudadano en las actividades propias de su campo de acción, fomentando canales de comunicación entre la entidad, empresarios y ciudadanos buscando generar beneficio a los involucrados.

Pregunta 5	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para permitir la participación de los ciudadanos?	Usamos mecanismos de consulta ciudadana y asambleas para fomentar la participación en forma presencial, virtual y a través de medios de comunicación.	Normalmente lo que usamos son las reuniones o asambleas con los representantes de las asociaciones.	Principalmente las formas que se usan son las reuniones con los ciudadanos o representantes de las asociaciones civiles, de repente podríamos también utilizar las redes para llegar a más personas.							

Se identificó que la entidad si utiliza mecanismos de participación, sobre todo mediante las reuniones directas con los ciudadanos o representantes de las asociaciones.

Pregunta 6	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad toma en cuenta y aplica la información producto de la participación de los ciudadanos?	Recogemos los aportes que denotan urgencia y necesidad y tratamos de cumplir los compromisos que asumimos con los ciudadanos, siempre que estos estén dentro de las prioridades de la entidad como política pública.	Si, en las reuniones tomamos nota de lo que necesitan los ciudadanos que representan las distintas zonas de la provincia, pero muchas veces no podemos atender lo que necesitan ya sea por falta de presupuesto o algún otro inconveniente.	Tengo entendido que sí y que suscriben compromisos con ellos.	Yo creo que sí, de algo les debe servir esa información para hacer alguna mejora, eso lo manejan más los jefes.	Si considera la información recogida de las reuniones con los ciudadanos y se implementa en la medida que exista recursos para hacerlo, se trata de cumplir con lo que solicitan los ciudadanos.					

Se identificó que la entidad toma en consideración la información recogida de la participación de los ciudadanos, se muestra interés por atender las necesidades manifestadas y trata de cumplir con los compromisos que asume en la medida en que los recursos asignados a la entidad lo permitan.

Pregunta 7	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la colaboración de los ciudadanos en sus actividades?				Me parece que permite, pero también hay que ver que tanto los ciudadanos muestran interés en colaborar en las actividades.	Sí, la entidad busca que los ciudadanos colaboren.	Motiva, incentiva sí, pero la pandemia como que ha alejado físicamente un poco a los ciudadanos y a las empresas. Pero es cuestión de ir retomando como se ha estado haciendo.	Más que incentivar es comprometerse con los ciudadanos en los temas que les interesa y en lo posible materializar o cumplir sus pedidos cuando están nuestro alcance.	No sé exactamente.	No sabría decirles porque considero que incentivar como premiar una colaboración seguro como brindar charlas y capacitación pero no estoy seguro.	No lo sé. Pero se nota por lo menos la intención de escuchar a la ciudadanía.

Se identificó que la entidad trata de incentivar la colaboración, pero no se precisa la forma en que trata de hacer que los ciudadanos colaboren en las actividades que promueve la entidad.

Pregunta 8	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para motivar la colaboración de los ciudadanos?	Los mecanismos que utilizamos son las reuniones que lleva a cabo nuestro personal con las asociaciones civiles, o con el sector privado. Deberíamos implementar una mayor colaboración entre el sector privado y las familias para fomentar oportunidades de negocio con lo cual los ciudadanos se sentirían más motivados en colaborar con las actividades que realiza la entidad.	Entre los mecanismos son las reuniones o asambleas que llevamos a cabo o las comunicaciones directas con afiches de la entidad, tal vez podríamos utilizar otros medios para incrementar la colaboración del ciudadano.	Entre los mecanismos más usa las comunicaciones o reuniones con los ciudadanos.	No sé exactamente si utilizan algún mecanismo o si dan algún incentivo a los ciudadanos para que participen.	A mi parecer los mecanismos son las reuniones que hacen con los ciudadanos interesados y gremios empresariales, las personas están dispuestas a colaborar con el cumplimiento y desarrollo de las actividades que promueve la entidad siempre que se logre algún beneficio para la comunidad.					

Los entrevistados coincidieron en que entre los mecanismos de colaboración que utiliza la entidad son las reuniones con los ciudadanos y/o representantes del sector privado.

Pregunta 9	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad realiza actividades de colaboración con otras del sector público y privado?	Realizamos coordinaciones siempre que algún trámite requiera contactarnos con las jefaturas de otras entidades públicas. En general existe buena disposición, pero el trabajo colaborativo entre entidades públicas y privadas se torna algo lento o limitada por las obligaciones y prioridades que tienen.	Si se realizan algunas actividades en coordinación con otras instituciones públicas y privadas.	Si se realizan actividades de colaboración, pero más se dan con instituciones del sector público que con el privado.	Si realizan coordinaciones con otras entidades públicas para ciertas actividades.	Si, por ser una entidad que tiene cercanía directa con la ciudadanía si coordinamos actividades con otras entidades públicas y también con privadas, aunque con estas últimas lo hacemos en menor proporción.					Hasta donde sé si hay coordinaciones con entidades del gobierno central y local para las diversas actividades que se realizan.

Se identificó que la entidad presenta mayor actividad colaborativa entre instituciones del sector público que con el sector privado

Pregunta 10	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	La infraestructura es relativamente buena, aunque no todas las oficinas poseen las mismas comodidades.	Si, la infraestructura es buena, También hay algunas áreas que están mejor acondicionadas que otras.			Si tenemos una infraestructura bastante aceptable, en lo que se refiere al local lo que si se podría mejorar serían el equipamiento.			Sí aunque sería mejor que nos capaciten en el manejo de diversas aplicaciones para impactar en la comunidad en la comunicación.	Considero que existen equipos adecuados e infraestructura y local adecuados que falta mejorar sí pero se tienen.	Considero que sí pero se debe mejorar y mantener la calidad de equipos en la organización.

Los entrevistados coincidieron en que la entidad posee una infraestructura adecuada, aunque también mencionan que podrían hacerse mejoras.

Pregunta 11	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee capacidad tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus actividades?	En esta situación de pandemia hemos tenido que implementar la capacidad tecnológica de la entidad, pero aun así no es suficiente para llevar a cabo todas nuestras actividades en forma idónea.	En ese aspecto se debe mejorar y capacitar al personal, para agilizar los procesos de atención al público, sobre todo ahora que se han tenido que implementar varios trámites en forma virtual.			Con la pandemia la entidad se ha visto obligada a mejorar su capacidad tecnológica y aun se sigue en un proceso de implementación para poder continuar lo mejor posible con nuestro servicio de atención a la ciudadanía.			Sí pero como toda institución del estado puede mejorar más.	La página del portal de la entidad es una muestra de la capacidad que se tiene igual que las comunicaciones con redes sociales.	Sé que se preocupan por tener equipos que ayuden a realizar su labor por lo que considero que sí.

Se identificó que la entidad ha tenido que realizar mejoras en su capacidad tecnológica debido a la pandemia, para continuar con sus labores, pero que aún continúan en un proceso de implementación.

Pregunta 12	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad utiliza formas de comunicación adecuada para el cumplimiento de sus actividades?				La forma en que nos comunican alguna norma o procedimiento respecto al trabajo es por correo.	Sí, el medio de comunicación utilizamos el correo, ahora las reuniones virtuales de grupo de trabajo y whatsapp.	El correo electrónico zoom y whatsapp son los medios más usados por nosotros.	Lo hemos dicho la dirección adoptó decisión de laborar en forma remota y con ello usar diversas formas de comunicación como whatsapp, zoom, teams no pudiendo utilizarlos todas pero por lo menos vía la telefonía celular.	A través de los medios de comunicación genera campañas a favor de la población y también informa de actividades para con empresas privadas.	Básicamente a través de los mails, celulares, escritos o cartas que se hacen transparentes y recurrentes.	La comunicación a través del teletrabajo o whatsapp que ha dinamizado mucho las relaciones y actividades.

Los entrevistados coincidieron en que existe una comunicación adecuada, donde principalmente se usan como medio de comunicación el correo, las reuniones virtuales mediante el uso de plataformas y whatsapp.

Pregunta 13	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿la entidad declara y practica formalmente sus valores?				Expresamente los vemos en el portal, pero uno se da cuenta que principalmente debes de trabajar con compromiso y honradez, eso es lo que percibo de la mayoría de mis compañeros.	Nos inculcan la importancia de adoptar las directrices que tienen los valores para mejorar como personas y grupo.	Si desde la dirección se nos inculca la práctica de los valores sobre todo hoy que el aparato público está muy cuestionado moralmente.	Sí. Se evidencia que se cumple porque son todos conscientes que en este momento que se evidencia mucha corrupción en las entidades del estado estamos en la mira o siendo observados por parte de los ciudadanos.	Todos estamos llamados a poner en práctica los valores y desarrollar un mejor servicio a la comunidad.	Sí los declara existen medios de avisaje en la misma oficina en el que se deja entrever.	Considero que se transmite mucha actitud y la honradez y eficiencia son pilares para el trabajo.

Se identificó que en la entidad los valores se declaran expresamente los valores, y se percibe la práctica de los valores en el comportamiento de las personas y en el trabajo que realizan dentro de la entidad.

Pregunta 14	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad tienen conocimiento de los valores que se declaran?	Nuestros valores y la misión la tenemos detallada en el portal de la entidad, estando siempre pendientes de que todos traten de incorporarlos en su pensamiento y quehacer cotidiano.	Sí, me parece que la mayoría si lo conoce, porque se ve que todos tienen un buen comportamiento.	Pienso que si tienen conocimiento de los valores de entidad y lo tienen en cuenta en sus acciones en el trabajo.							

Si bien se evidenció que se publicitan y practican y se conocen lo importante es que se mejora en su concientización

Pregunta 15	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los valores declarados permiten el crecimiento del grupo humano?				Si los valores permiten que realicemos nuestro trabajo cada vez mejor y también el ambiente laboral mejore y nos llevemos bien.	Desarrollar una conducta correcta basada en los valores ayuda mucho a ser ejemplo de los demás y elevar la competencia entre los miembros. Hemos mejorado mucho.	Como lo dije anteriormente todos practican los valores en la organización y ello se siente en el trato de todos para con todos lo que produce un grupo armonioso.	Todos lucen colaborativos y muy entregados a su actividad conoedores de que hoy más para con todos lo que nunca se necesita que los servidores públicos estemos comprometidos con la población.	Si practicamos esos valores lo convertimos en bienestar en la relación para con el grupo que sí se trata bien.	Nosotros sentimos que se está mejorando y que la relación entre nosotros es muy buena.	Es un mensaje que se da a todos y nos concientiza acerca de la forma cómo debemos comportarnos.

Los entrevistados coincidieron en que los valores permiten de un buen ambiente laboral y que desarrollen mejor su trabajo.

Pregunta 16	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10	
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad consideran que la cultura organizacional es la adecuada?	Sí, pero también hay muchos aspectos que podríamos mejorar como las formas de trabajo y cómo los miembros de la entidad nos relacionamos. Es difícil que todos se sientan satisfechos.	Considero que sí, aunque también hay diferencia por temas relacionados a tipos de contratación y/o remuneración, asimismo pienso que se podrían modernizar algunos procedimientos o mejorarlos.	Si considero que es buena, pero podría mejorarse si todos pusiéramos el mismo empeño en el trabajo y así también daríamos un mejor servicio.	Sí, yo creo que en la entidad hemos desarrollado un ambiente de colaboración y respeto entre nosotros.				Sentimos que hay una fuerte relación e integración que hace sentir a todos bien desde los más antiguos hasta los más nuevos.	Sí porque las directivas que se nos dan y la forma de comunicarse así como el trabajo en equipo ayuda mucho a crear un ambiente cordial y solidario.		Sí por la armonía que existe en el grupo. Tanto los de mayor experiencia y edad como los que tenemos menos tiempo nos llevamos bien.

Los entrevistados coincidieron en que, si existe una adecuada cultura organizacional, pero hay aspectos que se podrían mejorar relacionados a la forma como realizan su trabajo, también se manifiesta el desarrollo de un ambiente cordial de trabajo.

Pregunta 17	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sujeto 8	Sujeto 9	Sujeto 10
De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad expresan su opinión con el objetivo de mejorar el clima organizacional?		No todos expresamos nuestra opinión, pero si estamos dispuestos poner de nuestra parte para mejorar el ambiente de trabajo, todos nos tratamos en forma amable.		No siempre todos dan su opinión, pero si nos llevamos bien y creo que eso hace que nos sintamos cómodos trabajando aquí.		Sé que tenemos la oportunidad de expresarnos pero debe ser siempre que tengamos algo importante que informar o compartir y que permita al grupo crecer o desarrollar nuestra labor eficientemente			Sí particularmente he podido transmitir algunas ideas que considero que permitirán construir mejoras en la entidad.	Las veces que hemos podido hacerlo siempre nos han escuchado y tomado nota de ello. Nos hacen sentir que debemos comunicarnos más.

Se identificó en la entidad que existe apertura en escuchar las opiniones de sus miembros, pero no todos los miembros expresan sus opiniones o puntos de vista a pesar de tener la potestad de hacerlo, asimismo se muestra una buena disposición por parte de ellos de mantener y desarrollar relaciones de respeto y colaboración para mejorar el ambiente de trabajo.

Anexo N° 4: Instrumento de Recolección de las personas entrevistadas

Entrevista

El presente cuestionario tiene fines académicos para el trabajo de investigación **“Gobierno Abierto y Cultura Organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020”**, para la Universidad César Vallejo

Sujeto a entrevistar: Sujeto

Objetivo General: Determinar la influencia del Gobierno Abierto en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020

Objetivos Específicos:

1. Determinar la influencia de la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.
2. Determinar la influencia de la participación en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.
3. Determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.

Entrevista	Sujeto N°
------------	----------------

Objetivo General: Determinar la influencia del Gobierno Abierto en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020

Objetivos Específicos:

1. Determinar la influencia de la transparencia en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.
2. Determinar la influencia de la participación en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.
3. Determinar la influencia de la colaboración en la cultura organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020.

Pregunta N° 1	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad permite el acceso a la información a los ciudadanos?
Respuesta:	
Pregunta N° 2	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad publicita la información de interés de la ciudadanía sobre presupuesto o actividades?
Respuesta:	
Pregunta N° 3	De acuerdo a su percepción, ¿las políticas de la dirección sobre transparencia están aprobadas y vigentes?
Respuesta:	
Pregunta N° 4	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la participación de los ciudadanos en sus actividades?
Respuesta:	
Pregunta N° 5	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para permitir la participación de los ciudadanos?
Respuesta:	
Pregunta N° 6	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad toma en cuenta y aplica la información producto de la participación de los ciudadanos?
Respuesta:	
Pregunta N° 7	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad incentiva la colaboración de los ciudadanos en sus actividades?
Respuesta:	.
Pregunta N° 8	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad usa diversos mecanismos para motivar la colaboración de los ciudadanos?
Respuesta:	
Pregunta N° 9	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad realiza actividades de colaboración con otras del sector público y privado?
Respuesta:	
Pregunta N° 10	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee infraestructura adecuada para el cumplimiento de sus actividades?
Respuesta:	

Pregunta N° 11	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad posee capacidad tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus actividades?
Respuesta:	
Pregunta N° 12	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad utiliza formas de comunicación adecuada para el cumplimiento de sus actividades?
Respuesta:	
Pregunta N° 13	De acuerdo a su percepción, ¿la entidad declara y practica formalmente sus valores?
Respuesta:	
Pregunta N° 14	De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad tienen conocimiento de los valores que se declaran?
Respuesta:	
Pregunta N° 15	De acuerdo a su percepción, ¿los valores declarados permiten el crecimiento del grupo humano?
Respuesta:	
Pregunta N° 16	De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad consideran que la cultura organizacional es la adecuada?
Respuesta:	
Pregunta N° 17	De acuerdo a su percepción, ¿los integrantes de la entidad expresan su opinión con el objetivo de mejorar el clima organizacional?
Respuesta:	

ANEXO N° 5 Autorización de Institución



Lima, 03 de noviembre del 2020

Señora

Universidad César Vallejo (UCV)

Lima.

Atención: Br. Patricia Elizabeth Aranguren Reyes

Av. Canta Callao, Mz A, Lt. 12 Urb. Los Lirios

San Martín de Porres. -

Referencia: Carta de autorización

Habiendo solicitado a nuestra organización efectuar una actividad de investigación consistente en aplicar una entrevista a nuestro personal para llevar a cabo el trabajo de investigación tesis denominado "*Gobierno Abierto y Cultura Organizacional de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, 2020*" para obtener el grado de magister en la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo con mención en Gestión Pública; autorizo, en mi calidad de Director Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lima Provincias, a su persona para que efectúe la referida investigación.

Para efectos de esa investigación coordinará con mi persona para proporcionarle los correos electrónicos y celulares de los integrantes de mi Dirección a efectos de hacer posible vuestra actividad.

Agradezco vuestra preocupación por desarrollar actividad de investigación e invitamos a formar parte de esta colaboración a la comunidad científica peruana.

Atentamente,

José Antonio Espinoza Huerta

Director

www.regionlima.gob.pe

Av. Circunvalación S/N, Carretera de la Panamericana Norte KM 145-Huacho
Teléfono: 414-5539 - Anexo :5539