



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las
zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Alvarado Panduro, Edwin (orcid.org/0000-0002-0676-6192)

ASESORA:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

CO-ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, por la vida, salud y trabajo, a mi querida familia por el apoyo permanente estar siempre a mi lado brindándome su apoyo en este proceso de aprendizaje, a mis amigos, a la entidad que en todo momento me apoyó para poder culminar mi investigación científica, a los funcionarios y trabajadores.

Edwin

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, a mí asesora Rosa Mabel Contreras Julián por su dedicación y profesionalismo que en todo momento nos a demostrado, a los Docentes Profesionales de la Maestría en Gestión Pública, a los compañeros Maestranter, a las personas que, de una y otra manera, me brindaron el apoyo, a ellos mi más profunda gratitud.

El autor

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo de estudio:	13
3.2. Diseño de investigación:	13
3.3. Variable y operacionalización	14
3.4. Población, muestra, muestreo	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	15
3.6. Procedimientos	17
3.7. Método de análisis de datos	17
3.8. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de las dimensiones del control administrativo.....	19
Tabla 2 Nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético.....	20
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	21
Tabla 4 Prueba de correlación de Spearman entre las dimensiones del control administrativo y el fondo de inclusión social energético	24
Tabla 5 Prueba de correlación de Spearman del control administrativo y el fondo de inclusión social energético.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: <i>Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de determinación entre la dimensión control preventivo y el fondo de inclusión social energético</i>	23
Figura 2: <i>Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de determinación entre la dimensión control recurrente y el fondo de inclusión social energético.....</i>	24
Figura 3: <i>Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de determinación entre la dimensión control deretroalimentación y fondo de inclusión social energético</i>	24
Figura 4: <i>Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de determinación entre el control administrativo y el fondo de inclusión social energético.....</i>	27

RESUMEN

La investigación tuvo como objeto, determinar la relación entre control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022. Corresponde a una investigación básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal, la población se conformó por todos los usuarios del FISE de las zonas rurales de la provincia de Moyobamba y la muestra por 50. La técnica fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, elaborados en base a las variables de estudio; como resultado se tuvo que: Existe relación positiva moderada entre las variables control administrativo y el fondo de inclusión social energético por tener una correlación de Spearman 0,516 y un p- valor de 0.000. Además, solo un 35.4% de dependencia entre la segunda y primera variable.

Palabras Clave: Agentes FISE, control administrativo, fondo de inclusión social energético.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between administrative control and the energy social inclusion fund in rural areas of the province of Moyobamba, 2022. It corresponds to basic research, with a quantitative approach, of a non-experimental design, of a correlational level, of cross-sectional, the population was made up of all FISE users from rural areas of the province of Moyobamba and the sample was 50. The technique was the survey and as an instrument two questionnaires, prepared based on the study variables; As a result, it was found that: There is a moderate positive relationship between the administrative control variables and the energy social inclusion fund, since it has a Spearman correlation of 0.516 and a p-value of 0.000. In addition, only a 35.4% dependency between the second and first variables.

Keywords: FISE Agents, administrative control, energy social inclusion fund.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo la administración pública se encuentra sometida, hace años, a constantes tensiones direccionadas a optimizar su rendimiento, para considerar, de la mejor manera las necesidades de cada individuo y establecer valor público en la sociedad que cada vez está más digitalizada. En la década de 1980 y principios de 1990, frente a las insuficiencias del modelo de gestión tradicional, se produjo el surgimiento de un enfoque nuevo de gestión en el sector público. Este enfoque intenta paliar algunos de los problemas del modelo anterior, pero también implica cambios significativos en la forma de operar del sector público, (Guerrero, 2001).

En medio de las definiciones que han prevalecido de tiempo en tiempo está la definición que estima al control contable interno como el medio por el que los libros y procedimientos de contabilidad, así como la organización empresarial generalmente, se establecen de forma independiente de métodos que de costumbre no se debería continuar, el control sin dependencia y absoluto de una sola persona; sin embargo, el trabajo de un empleado es complementario al trabajo de otro empleado. (Hughes, 1996)

El control administrativo es uno de los componentes necesarios para garantizar eficientemente una gestión de las entidades e institución pertenecientes al sector público, debido a que permite que estas pueden realizar sus funciones de forma efectiva direccionado a la consecución de los fines institucionales. Es por ello, que se observa la presencia de carencias referentes al control administrativo dentro de las instituciones pertenecientes al sector público de los estados de América Latina, ya que, los funcionarios públicos no realizan un control meticuloso de las acciones y obligaciones, lo que perjudica el cumplimiento de sus objetivos dirigidas al favorecimiento de la sociedad, (Pérez y Barbarán, 2021).

En el Perú la empresa Electro Oriente S.A (ELOR) fue fundada en el año 1984, con el propósito de brindar servicios de generación, transmisión, comercialización y distribución de energía eléctrica en sus distintas áreas de concesión, comprendida en los departamentos de Loreto, Amazonas, San Martín

y parte de Cajamarca; organizada a través de un directorio y gerencias. La Ley 29852 se publica en abril del año 2012, que crea un programa energético FISE en hidrocarburos, siendo un programa de resarcimiento de energía que posibilite ofrecer confiabilidad al sistema, del mismo modo ofreciendo un sistema de resarcimiento social y de servicio universal para la población de sectores vulnerables; sin embargo, eso no se viene dando, toda vez que hay muchas falencias sociales, a decir verdad está la pobreza, a la cual trata de combatir el estado, de diferentes maneras, a lo largo de los años para aprovechar las diversas ayudas estatales a la sociedad. Más de tres cuartos de las familias rurales del país emplean los combustibles sólidos como recurso primario de energía doméstica, debido a ello, coadyuva a diversas complicaciones en la salud, con este programa FISE ayuda a disminuir el uso de combustibles sólidos incrementando el uso de combustibles más limpios, para que las familias pobres peruanas puedan cocinar.

En la región San Martín ELOR cuenta con centros autorizados de atención en las provincias de Tarapoto, Yurimaguas, Bellavista y Moyobamba; si bien es cierto que se ha incorporado el programa FISE y consigo los lineamientos administrativos para poder ser beneficiario, a quienes se les otorgará un vale de consumo y poder ser accesitario a un balón de gas GLP de hasta 10 kilos con 25.00 soles de descuento, pero este vale no se puede otorgar a todas las persona vulnerables, debido que en muchos centros poblados que pertenecen a la zonas rurales de Moyobamba, aún carecen de luz eléctrica, limitándoles de esta manera, a ser beneficiarios del programa.

En la provincia de Moyobamba Electro Oriente S.A otorgando un bono de descuento mensual de veinticinco soles de uso excepcional para adquirir un balón de gas GLP de uso doméstico de hasta 10 KG; los beneficiarios que no cuentan con suministro se encuentran en una gran desventaja al recibir un código de cupón FISE, como último recurso, cuando se entrega la factura de la luz de inmediato para poder reponer el cilindro de gas un problema en el programa es a través de las instituciones auxiliares reciben los códigos en tiempo y forma porque son ellas las que no pueden recibir efectivamente los códigos, y los beneficiarios de energía no conocen a cabalidad los requisitos para poder

continuar como beneficiarios del cupón FISE, de acuerdo a todas estas cuestiones, los cupones FISE son para personas sin energía y personas que poseen energía; no obstante, el consumo debe ser mayor a 1kwh y menor a 42kwh, el único fin de este programa es reducir la contaminación energética en las zonas rurales y vulnerables del departamento.

Actualmente la empresa de Electro Oriente S.A cuenta con un área de FISE, quienes son los responsables de filtrar la información y determinar a qué usuarios les corresponde el bono energético; sin embargo, no existe un estudio detallado que permita conocer con certeza si efectivamente las zonas vulnerables están haciendo efectivo este beneficio; pues transcurrido el plazo pierden el beneficio; por lo que resulta necesario conocer cómo se está administrando el fondo de inclusión social energético.

Teniendo en cuenta la situación descrita, la investigación pretende estudiar el control administrativo y el fondo de inclusión social energético otorgado en las zonas rurales, de la provincia de Moyobamba; frente a esta dificultad se plantea el **problema general el cual es:** ¿Cuál es la relación entre el control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022?, como **problemas específicos fueron:** ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de control administrativo en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022?, ¿Cuál es el nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022? Y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022?

Esta investigación tiene como **justificación por conveniencia**, debido que la información que se brindará de la investigación será acerca del programa FISE en la que colabora la empresa Electro Oriente S.A, a las personas vulnerables y muchos no tienen conocimiento. **Relevancia social**, permitió dar a conocer a la población en general acerca de si se realiza un adecuado control administrativo del beneficio del FISE. **Valor teórico**, la investigación dio a conocer el sistema de compensación energético, así como establecer un servicio universal para la población de sectores más vulnerables y un sistema de compensación social; se

dice que la investigación tiene una **implicancia práctica** ya que cuando se desarrolló ayudó a resolver un problema y además propuso estrategias para su solución, (Bernal & Sierra 2013). El resultado de esta investigación fue una herramienta para que se identifique la eficiencia de los vales de gas que se entregan a las comunidades vulnerables y que esta tiene por objeto realizar las funciones administrativas de acuerdo con los principios y fundamentos teóricos de la gestión; por tanto, mejoró el control administrativo e imagen de Electro Oriente S.A y, por otro lado, el público usuario recibirá un mejor servicio. **Utilidad metodológica**, debido a que la presente investigación dio a conocer información que servirá de base para futuras investigaciones en temas similares con nuestras variables planteadas.

Teniendo como **objetivo general**: Determinar la relación entre control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022. Los objetivos **específicos** son las siguientes: Conocer el nivel de las dimensiones del control administrativo del FISE, realizado por Electro Oriente S.A. de la provincia de Moyobamba, 2022. Identificar el nivel de las dimensiones de la eficacia del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022. Analizar la relación entre las dimensiones del control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022.

En la formulación de **hipótesis general** se tiene: Existe relación entre el control administrativo y el fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, a través de Electro Oriente S.A. Considerando las **hipótesis específicas** son: El nivel de las dimensiones del control administrativo del FISE realizado por Electro Oriente S.A de la provincia de Moyobamba, 2022 es alto, el nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto. Existe relación entre las dimensiones de control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo trataremos los antecedentes, que guarda relación con nuestras variables a investigar, asimismo se hablará de teorías en las que se centra en el control administrativo y fondo de inclusión social energético, concluyendo el presente capítulo definiendo el estudio. Tal es el caso de Cruz y Sarmiento (2018), Oliveira y Calmon (2016) y Hernández y Ramírez (2022), concluyeron que el control administrativo se convierte en un importante factor de eficacia operativa y económica, requiriendo las entidades públicas diversos cambios en los controles administrativos y la integración de diversas tecnologías que de la posibilidad de optimar el accionar de sus funciones y lograr las metas institucionales establecidas según se requiera. Ciudadanos, pues en su mayor parte estos objetivos no se han alcanzado plenamente. Los controles administrativos se realizan de forma regular debido a que los funcionarios no tienen el conocimiento adecuado de las acciones que se deben realizar para monitorear permanentemente las operaciones, dificultando de ese modo el acatamiento de los objetivos determinados para un período definido.

De acuerdo a Girardi, et al (2019), manifestaron que la inclusión social se ve dificultada por la carencia de derechos y la presencia del rechazo, pese al esfuerzo resulta no ser idóneo para erradicar el rechazo y, debido a la manera en que se desarrollan la realización de "obras públicas" puede persistir el estigma; más aún que ahora el denominado "estatus" sigue dividiendo a la población, y evitando la integración en los diferentes campos de la sociedad; por lo que eliminar este estigma es una estrategia que se da en el campo de acción de la inclusión social, pero ello depende mucho de las autoridades de cada territorio.

A nivel nacional, teniendo en cuenta a Zamora, et al., (2018), Vásquez (2017), Pollard, et al. (2018), y Becerra (2019) y Dipaz (2019), concluyeron que el Programa de GLP del FISE logró un enorme alcance y su composición de financiamiento establecida en subsidios, esto constituye un potencial posible y sustentable para otros sistemas gubernamentales. No obstante, la existencia del acopio de cocinas entre los favorecidos del FISE todavía es de nivel alto, en la

que la mejora de canales de comunicación, necesita una mejora con respecto a los canales de comunicación, además debe tener en cuenta extender el servicio de entrega a la sociedad y la trama móvil de GLP y, por medio de ello, minimizar los muros físicos y los precios indirectos de la compra de GLP. Del mismo modo, no se tiene información de su objeto y fines, lo cual sugiere la frágil postura de los beneficiarios, realizando que su vínculo se concentre en su rol de distribuidor de vales de compra de balón de gas, los entrevistados admitieron que el público de planificación eran personas de bajos ingresos, en otros términos, los beneficiarios entrevistados no se identificaron como habitantes de bajos ingresos.

A nivel local, al ser un tema reciente se determinó un antecedente con interacción a nuestra investigación tratado, ante ello se ha optado por incrementar los trabajos previos en grado nacional, citando a Velazco (2018) el control administrativo habría de tener coordinación para proveer las decisiones, para que la organización esté dirigida para el futuro, que poseen los recursos para que su accionar sea eficaz y de acuerdo al fin que se creó, del mismo modo, trazar programaciones para la realización de labores. Se determinó que una adecuada implementación de control administrativo resultaría satisfactoria para la dirección por objetivos.

Después de haber hablado de las investigaciones previas de las variables a estudiar, fue importante abordar sobre las teorías los conceptos de las variables en estudio. Control, es un método, medio de pensamiento y acción en secuencia, ante todo previsión, establecimiento de previsiones, determinación de metas en consecuencia y definición de procedimientos de actuación Hernández (2018). Lo segundo es controlar, comparar lo logrado con la previsión, utilizando todos los medios para compensar las discrepancias observadas. En la que tiene por actividades, determinar objetivos, estándares, programación de la acción (presupuesto), empleo de recursos, cálculo de resultados (verificación), estudios de varianza, o progreso del desempeño. **Administración**, es el acto de gestión (del latín Administratio - ONIS), se ejecuta para lograr cierta solución de un problema, que es la acción y eficacia de la gestión. Es "la facultad de una organización para lograr, evaluar y definir sus propósitos, utilizando

precisamente los fondos disponibles, es decir es regular todos los presupuestos accesibles para lograr ciertos objetivos (Zamora, et al., 2018).

Con respecto a la **variable de control administrativo**, es aquella que utilizando todos aquellos recursos disponibles en una empresa, para lograr los metas esbozadas en el inicio de este proceso, es decir, es un proceso sistemático para llevar a cabo las labores primordiales de una compañía, en un procedimiento como la dirección administrativa que es más fácil de entender al dividirlo en partes, definiendo la relación básica de esta; este tipo de método descriptivo se nombra modelo y se utiliza para personificar estas relaciones complejas (Zamora, et al., 2018). También, Louffat (2012) menciona que el control administrativo de manera sintética puede ser definido como el responsable de la verificación del grado de operatividad y eficiencia del planeamiento, ordenamiento y dirección, que son aplicados en los diferentes recursos organizacionales de la institución. Del mismo modo, Munch (2015) manifiesta que el control administrativo valora los resultados en su última etapa relacionados a lo previsto con el objeto de variar las desviaciones para retornar a ejecutar el proceso. Asimismo, Luna (2015) refiere que el control dentro de un control administrativo es de gran relevancia para garantizar la validez de los procedimientos estratégicos trazados dentro de una estructura organizacional, permitiendo así satisfactorios resultados en los objetivos planteados.

Desde la prehistoria han surgido procesos administrativos para diferentes actividades de subsistencia, pero son los líderes de las tribus quienes distribuyen el trabajo según su sexo y su edad. Entonces en esa época “la administración no será más que la combinación de los esfuerzos de las personas para lograr un fin determinado” (Duque, 2018). Por otro lado, en las antiguas civilizaciones del siglo X, A.C, existió la necesidad de crear un sistema de dirección y administración dirigido al pueblo, donde se hicieran acuerdos y normas constitucionales con el fin de mejorar el manejo de la población con el inicio de la organización gubernamental, el lugar donde se formó el inicio de la civilización, donde la religión, la ciencia, la política, la escritura y la cultura de otras clases sociales.

Para Mendoza & Moreira (2021) quienes citan a Henri Fayol, creador de la Teoría clásica, quien expuso su teoría en su reconocido libro de control administrativo, se le considera el padre del control moderno y formuló la teoría de la administración mediante hipótesis. Por otro lado, Fayol señala que cada organización debe realizar varias funciones como la técnica, financiera, comercial, contable, de seguridad y administración, las cuales resultan de gran preeminencia para el imperial funcionamiento de la entidad, gracias a la sinergia de todos estos factores.

Según Aquino & Berleine (2019) quienes citan a Frederick Taylor, este manifiesta en su libro "Principles of Scientific Management", quien indica a la administración de las posteriores maneras: La primordial esencia de la administración tiene que ser: garantizar el mayor bienestar del empleador y de cada uno de los trabajadores, este autor también refiere que, desde la doctrina de la administración encaminada a facilitar el gobierno de las empresas, donde sus procedimientos deben satisfacer, tanto las necesidades de la operación como las necesidades de la industria, añade: gestionar significa pronosticar, constituir, gobernar, organizar e inspeccionar.

Respecto a las **teorías relacionadas con el tema** podemos señalar a la teoría de los sistemas cooperativos, propuesta por Barnard (1938), señaló que una organización es un sistema de orden social cuyo inicio importante es el logro efectivo de metas y esto se consigue si las metas personales son congruentes con los objetivos de la organización. Según esta perspectiva, la autoridad no procede de la autoridad preeminente sino de la voluntad, decisión y aprobación de los propios trabajadores, quienes desarrollan sus ocupaciones en el ámbito de la cooperación y el respeto. Por esta razón, los gerentes tienen que trabajar por dirigir las reacciones, motivaciones y creencias de los trabajadores hacia un elevado nivel de cooperación para poder hacer las metas de la organización. Para eso se usa la persuasión anteriormente que mantener el control de o sancionar.

También se consideró a la **teoría burocrática**, esta teoría generada por Weber (1977), en la que se considera que las áreas más importantes de la gestión son

las reglas, los controles y las jerarquías, pues en base a ellas se pueden dar soluciones a los problemas complejos de la organización, el término racionalidad se refiere al sentido de hacer uso de los medios y las decisiones para lograr objetivos trazados mientras se administran adecuadamente los recursos, bajo estas premisas, la organización debe ejercer el poder de hacer que los trabajadores obedezcan las órdenes sin oponerse, y el poder de hacer que las celeridades sean realizadas por los propios trabajadores. Hay carisma en el ejercicio de este poder y un elemento conservador y racional que busca el cumplimiento de hacer las tareas.

Como **dimensiones de la primera variable se considera a: control preventivo**, Ortega (2015) consideró control preventivo o también considerado control preliminar, que permiten detectar a tiempo las desviaciones o errores para que puedan ser corregidos a tiempo. Este modelo de control coloca una especial afectación en la cantidad, la calidad y la disponibilidad oportuna. De igual forma Bernal y Sierra (2013) se refiere a actividades que se deben realizar con anticipación para asegurar que el proceso se lleve a cabo. Como **indicador información oportuna y precisa**, Se trata de arreglar las desviaciones identificadas haciendo referencia a las decisiones apropiadas para abordarlas rápidamente y reducir sus posibles consecuencias negativas. Como segundo **indicador, la fiabilidad**, para Clemenza et al (2010) se refiere a una entidad o empresa que cumple con sus compromisos, es decir, acuerdos sobre entrega, prestación de servicios, resolución de problemas.

Como **dimensión control concurrente**, Ortega (2015) pone privativo énfasis en el mejoramiento de la ejecución de las actividades encaminadas a la obtención de los objetivos mediante la emisión de medidas destinadas a hacer cara a los problemas que se puedan venir en el proceso. Asimismo, Bernal y Sierra (2013) afirma que incluye la supervisión de las actividades realizadas para hacer efectivo el proceso. Como **indicador, las supervisiones**, según Guiñazú (2004) en términos generales, es una forma de instruir, brindar apoyo y estar al tanto del trabajo de quienes están a su cargo.

Como **dimensión de control retroalimentador**, Ortega (2015) este tipo de control como su propio nombre lo dice retroalimenta al sistema debido a que proporciona acciones correctivas y acciones para el futuro, asimismo, Bernal y Sierra (2013) refiere que este control da la posibilidad a corregir las equivocaciones encontrados en el proceso. Respectó al Indicador **plan de contingencia**, Sedes (2020) dice que esta es una estrategia de apoyo para su equipo u organización. Define cómo responderá si eventos imprevistos hacen que se desvíe de su plan original. Al indicador de **competencia**, Soldi (2021) afirma que es se basa en la importancia de mejorar, y revitalizar la empresa, ya que se debe tener suficiente presencia en el mercado para ser la principal consideración comercial para los clientes que comercializan los productos o servicios, debido a la amplia competencia en el mercado, ello también en base a programas anuales de tecnología, completando integralmente el control administrativo con una herramienta que nos ayudará a administrar mejor los procesos establecidos logrando reducir tiempos muertos, jornadas laborales más eficientes, trabajadores satisfechos con su desempeño, permitiendo posicionamiento en línea con lo esperado.

Referente, al término **inclusión social**, desde la posición de Lozada & Rinaldi (2017) entre los conceptos más resaltantes durante la implementación del FISE, así como en el método empresarial del gobierno del expresidente Humala, se determinan de manera clara lo mediático de la inclusión social, siendo este concepto, que ha aparecido mucho en la gestión social en los últimos años, se puede definir como el estado donde todas las personas disfrutan de los estándares esenciales de condiciones de vida, se considera la diferencia entre individuos y grupos socialmente admitidos y el proceso de consecución de esos resultados participativo y equitativo.

Con relación a la **segunda variable, fondo de inclusión social energético** según Osinergmin, el FISE se creó como un procedimiento de prestación de energía que pudiera garantizar la seguridad del sistema propio, asimismo para establecer un servicio universal y un régimen de compensación social para las poblaciones vulnerables más vulnerables (Ley N° 29852), tomando los sucesivos desafíos bajo el cuadro del servicio común sobre las necesidades energéticas.

(Becerra & Dipaz, 2019). El FISE tiene como usos y beneficios, primero la alimentación (cocción), segundo la educación (iluminación e internet), el tercero la salud y por último la comunicación; es así que el Osinergmin tiene un rol muy trascendental, ya que es el supervisor de todos los proveedores de servicios de electricidad, el FISE, se resolverá la gestión pública, encaminada a mejorar la capacidad de atención del Estado a las poblaciones vulnerables más perjudicadas. Como expresa Aznarán (2019), la Ley N° 29852, publicado el 13/04/2012, “crea un método de seguridad en el campo energético de hidrocarburos y un fondo de inclusión social energético”. El FISE fue creado como un método de resarcimiento de energía, permitiendo su seguridad, así como un servicio universal y una presentación de compensación social para las personas más vulnerables de un sector.

Así también, con relación a las **teorías**, consideramos a la teoría del comportamiento, esta teoría fue propuesta inicialmente por March y Simón (1961), pero desarrollada posteriormente por Simón (1980), la teoría reúne su inquietud en los procesos de toma de elecciones, la organización es atribuida como un sistema abierto donde se procesa la información, de acuerdo a los autores, una organización eficaz es aquella que basa sus ocupaciones en las elecciones que toma, por lo cual la atención se desplaza hacia los procesos que se desempeñan en la organización, no hacia los métodos que se desenvuelven en la distribución.

Como **dimensión** encontramos **la confiabilidad**, Parasuraman-Zeithanml (1988), indican que tiene la capacidad para prestar de manera segura y correcta el servicio prometido, marca de carácter directo en las consecuencias de la empresa, el término empleado a una organización o empresa se manifiesta en base a diferentes factores, uno de ellos se puede notar en la manera de realizar los productos o servicios y ello ende las evaluaciones de eficacia, estándares cultura y éticos o ambiente de trabajo, el concepto de la empresa que brindan a los individuos que tratan con los usuarios. Como **indicador cumplimiento con los beneficios ofertados**, Electro Oriente cumple con lo prometido a los usuarios, basándose en sus reglamentos y procedimientos en beneficio de las personas más vulnerables. Referente al indicador, **seguridad** de los usuarios es

importante, porque abarca que depositan la plena confianza en una entidad para que este cumpla con lo ofrecido, y así las personas (usuarios) con bajos recursos tengan la posibilidad de tener la posibilidad a un balón de gas a mínimo precio. Respecto a la **credibilidad**, la veracidad de lo prometido respecto a su producto.

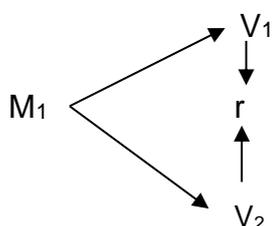
Referente a la **dimensión de garantía**, tiene la expectativa que la empresa solucione la escasez ocasionada, que cuando presente vacilaciones, exista un área o alguien de la empresa que pueda ayudarlos, responda sus inquietudes, le aconsejará a determinar decisiones y confirme las decisiones que ha tomado. Es indispensable para cumplir con la obligación. Conocimiento y amabilidad de los trabajadores y facultad para inspirar confianza. Según Parasumaran-Berry (1991), es la clave para la excelencia de un servicio cuando se entrega de manera segura y adecuada, porque de caso contrario, al prestar, sin cuidado, un servicio, con errores que en su momento podrían haberse impedido, o cuando incumple activamente los ofrecimientos que hace para llamar la atención de los clientes, socava la confianza de los interesados en sus competencias, asimismo analizar sus medios de ganar el trabajo.

Respecto al **indicador solución rápida a los problemas** que puedan presentar los usuarios, el agente debe estar debidamente capacitado e instruido para afrontar problemas u obstáculos en su cumplimiento del trabajo encomendado, como última dimensión **agentes de vale FISE**, es la persona encargada del Fondo de Inclusión Social Energético, instituido por el gobierno para brindar retractación social y facilitar el acceso a GLP a grupos frágiles tanto en áreas urbanas como rurales. Como indicador, responsabilidad en la recepción de vales FISE, el agente es el encargado de brindar los balones de gas a aquellas personas que cumplieron con los requisitos del fondo FISE.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de estudio: Fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo. **Básica**, debido a que se brindó para crear y aumentar los conocimientos respecto a las variables. Respecto a ello, Hernández, et al. (2014) denominada como esencial o pura, que posee como propósito de estudio, sin incidir en una aplicación de manera contigua, del mismo modo los resultados y hallazgos, serán útiles para próximas investigaciones y progresos científicos. Asimismo, se considera a Concytec (2016), que la define como un tipo de investigación dirigida al alcance de nuevos aportes de manera metodológica, teniendo como fin el aumentar el conocimiento respecto al contexto de la realidad que se desarrolla el estudio. **Cuantitativo**, debido a que manifestó las hipótesis trazadas, Cárdenas (2018) refiere que la investigación es un procedimiento para formular incógnitas y contestarlas a través de la recolección de datos, que pueden ser numérica, vocablos o imágenes.

3.2. Diseño de investigación: Fue No experimental, correlacional, conforme a Herrera (2017) ya que se quiso calcular y a la vez acertar la relación de las variables objetos de estudio, en contexto de intervención directa del investigador, esto quiere decir sin alterar el objeto del estudio ni mucho menos manipular las variables; y correlacional ya que se dará en base a la temporalidad.



Siendo lo siguiente:

M= Muestra

V₁=Control administrativo

V₂= Fondo de inclusión social energético

r= Relación de variables de estudio

3.3. Variable y operacionalización

V 1: Control administrativo

V 2: Fondo de inclusión social energético

Anexo (matriz de operacionalización)

3.4. Población, muestra, muestreo

3.4.1 Población: Mendoza (2019) refiere que se considera población como un grupo de compendios o propósitos sobre el cual se pretende conocer un resultado dentro de un estudio. Consecuentemente, Cortés e Iglesias (2004) determinan que hace alusión al grupo o mayoría de fenómenos que son sujeto de investigación. Básicamente es aquel sobre el cual se desarrolló el instrumento con el propósito de lograr resultados de un análisis de investigación en específico. Teniendo en cuenta ello, la población estuvo conformada por 50 usuarios beneficiados del FISE de aquellas zonas de ámbito rural de Moyobamba del 2022.

- **Criterios de inclusión:** Conformada por usuarios del FISE de aquellas zonas de ámbito rurales de Moyobamba que dieron su consentimiento informado, usuarios mayores de 18 años y menores de 65 años, usuarios del FISE de la zona rural.
- **Criterios de exclusión:** Usuarios del FISE de la zona urbana.

3.4.2 Muestra: Esteban (2018) menciona que la muestra es observada de manera directa, viene a ser un elemento de la población, es determinada siguiendo parámetros empleando juicios de inclusión con el propósito de incorporar a la investigación, la muestra y población conforman la estadística. Es por ello que la muestra estuvo conformada por 50 usuarios que pertenecen a los usuarios beneficiados del FISE.

3.4.3 Muestreo: No aplica a esta investigación.

3.4.4 Unidad de análisis: Un usuario beneficiado del FISE de las zonas del ámbito rural de Moyobamba.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1 Técnica. Se empleó en la investigación la técnica de la encuesta, a partir de la cual se pudo recoger la utilidad de las encuestas que fueron necesarias para el desarrollo de la investigación.

Una herramienta puede ser un medio, conector o forma (digital o tácito) que se emplea con el fin de recopilar, reunir o registrar información. Entre ellos se encuentra el cuestionario.

3.4.2. Instrumentos: Cuestionario, de acuerdo con Arias (2020) es un medio, conector o forma (digital o tácito) que se empleó para la recopilación, el almacenamiento o registrar información, de igual manera, Muñoz, (2003), manifiesta que un cuestionario está referido a un grupo de interrogaciones, normalmente de varios tipos, preparadas de forma sistemática y cuidadosa, acerca sucesos y temas de interés, y puede aplicarse de diversas maneras, incluida su administración grupo o correo electrónico. Ambos instrumentos han sido diseñados por el investigador para medir el control administrativo y fondo de inclusión social energético otorgado a las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022.

El cuestionario que mide el control administrativo estuvo conformado por 16 preguntas en total y 3 dimensiones. La primera dimensión tuvo 9 ítems, la segunda de 4 ítems, y la tercera de 3 ítems; con rango alto 33-45, medio 21-32 y bajo 9-20; alto 15-20, medio 10-14 y bajo 4-9; y, alto 11-15, medio 7-10 y bajo 3-6, respectivamente.

El segundo cuestionario que se aplicó también tuvo 16 preguntas, pero con el fin de calcular las dimensiones del fondo de inclusión social energético con la escala de medición Likert, elaboración del autor, teniendo tres dimensiones, componiéndose la primera de 5 ítems, la segunda de 4 ítems, y la tercera de 7 ítems; con rango alto 19-25, medio 12-18 y bajo 5-11; alto 15-20, medio 10-14 y bajo 4-9; y, alto 26-35, medio 17-25 y bajo 7-16, respectivamente.

Validez y confiabilidad

+ **Validez.** Para la validación de las herramientas de investigación se requirió de cinco expertos en la materia los cuales corroboraron el cumplimiento de las exigencias necesarias.

El juicio de expertos se basó en tres aspectos claridad, coherencia y relevancia con una puntuación del 1 al 4 donde 1=no cumple, 2=bajo nivel, 3=moderado, 4= alto nivel, el cual se procesó a través del V de Aiken; teniendo el resultado siguiente:

La primera variable tuvo una puntuación de 0.82 en promedio, y respecto a la segunda variable un promedio de 0.89, por lo que se tuvo una validez alta, reuniendo con ello las condiciones para su aplicación.

Confiabilidad

Se obtuvieron, fue a través de la adecuada aplicación de los instrumentos, y los datos obtenidos, calculados a través del programa Alfa de Cronbach, con la intención de comprobar o rechazar las hipótesis que fueron diseñadas, teniendo el siguiente resultado: respecto al primer cuestionario la confiabilidad fue de 0.82 y respecto al segundo cuestionario la confiabilidad fue de 0,71, concluyendo que los instrumentos son confiables en un grado alto.

3.6. Procedimientos

Después que se diseñaron los instrumentos se procedió hacer validados por juicio de expertos con la finalidad de identificar el promedio de validez a través de la V de Ayken. Teniendo los instrumentos validados se procedió aplicar a la muestra piloto, previa autorización, se procedió aplicar a la muestra piloto con la finalidad de medir la confiabilidad. Es preciso mencionar que la muestra piloto estuvo conformada por 18 usuarios de FISE de la zona rural de la provincia de Bellavista.

Cuando se tuvo los resultados de la validez y confiabilidad de aquellos instrumentos de investigación se procedió aplicar a la muestra de estudio, que fueron los usuarios del FISE de la zona rural de Moyobamba. Antes de aplicar los instrumentos de investigación se contó, con la autorización de la empresa Electro Oriente Moyobamba, también el consentimiento informado de cada uno de los usuarios beneficiarios.

Los datos recogidos estuvieron tabulados, procesados y mostrados a través de tablas y figuras en este estudio.

3.7. Método de análisis de datos

Principalmente los datos emanados se procesaron a través de SPSS V.25, para el análisis estadístico respectivo el cual ayudó a calcular y posteriormente ordenar en tablas y gráficos facilitando de esa manera el recojo, orden, almacén de la información que se recabo de los usuarios que contestaron los cuestionarios, el cual ayudó a corroboración de las hipótesis que se planteó inicialmente; el estadístico que se utilizó RHO Spearme y Excel.

3.8. Aspectos éticos

Para las investigaciones que requieran de la cooperación de individuos es necesario contar con el consentimiento y autorización para el desarrollo del estudio, bajo los reglamentos estipulados por la escuela de posgrado y la norma internacional APA 7^a ed. Para Porquet, et al. (2014), los aspectos éticos hacen alusión a las razones para integrar los estudios aplicados, teniendo como fundamento la ética para cada uno de los

procesos que se desarrollan en la investigación. La **justicia**, en cada momento cada uno de los participantes tuvieron un trato justo e igualitario de condiciones, teniendo constante cuidado con su integridad y privacidad, de acuerdo al principio de confidencialidad y autenticidad de los datos recabados. La **autonomía**, antes de aplicar el instrumento se requirió la venia de los participantes, y posterior a conocer el propósito de la investigación, aceptaron contribuir con el tema de investigación y **beneficencia**, en cada momento estuvo presente la salvaguarda del bienestar físico y psicológico de los participantes, persiguiendo la motivación y utilidad en todo momento, priorizando que la información recabada no resulta manipulada en su contra. La **no maleficencia**, porque se evitó dañar a los individuos, y por ello, se preservó absolutamente los resultados individuales realizados. La **verdad**, los datos recopilados fueron procesados y presentados sin modificación ni cambio alguno para mantener la objetividad e imparcialidad del cuestionario.

IV. RESULTADOS

Los resultados se encuentran detallado por cada dimensión de las variables de la investigación, el mismo que se encuentra sustentando en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla 1

Nivel de las dimensiones del control administrativo

Dimensiones	Niveles	Intervalo	N°	%
Control preventivo	Alto	33 – 45	49	98.0%
	Medio	21 – 32	1	2.0%
	Bajo	9 – 20	0	0.0%
	Total		50	100%
Control concurrente	Alto	15 – 20	49	98.0%
	Medio	10 – 14	1	2.0%
	Bajo	4 – 9	0	0.0%
	Total		50	100%
Control retroalimentación	Alto	11 – 15	50	100.0%
	Medio	7 – 10	0	0.0%
	Bajo	3 – 6	0	0.0%
	Total		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios beneficiados del FISE, 2022

Se calculó las dimensiones del control administrativo del FISE, realizado por la empresa Electro Oriente S.A. de la provincia de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los usuarios beneficiarios. La tabla 1 nos muestra que la dimensión control preventivo y concurrente se ubican mayoritariamente en el nivel “alto” 98 %; así como, la dimensión control retroalimentación 100 %. Se concluye que, el “nivel alto” se presenta prioritariamente por encima del 97 %.

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la eficacia del fondo de inclusión social energético

Dimensión	Nivel	Intervalos	N°	%
Confiabilidad	Alto	19 – 25	50	100.0%
	Medio	12 – 18	0	0.0%
	Bajo	5 – 11	0	0.0%
	Total		50	100%
Garantía	Alto	15 – 20	48	96.0%
	Medio	10 – 14	2	4.0%
	Bajo	4 – 9	0	0.0%
	Total		50	100%
Agentes de vale FISE	Alto	26 – 35	50	100.0%
	Medio	17 – 25	0	0.0%
	Bajo	7 – 16	0	0.0%
	Total		50	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a usuarios beneficiados del FISE, 2022

Se identificó el nivel de las dimensiones de la eficacia del fondo de inclusión social energético en el ámbito de las zonas rurales de Moyobamba 2022, desde la percepción de los usuarios beneficiarios al FISE. La tabla 2 nos muestra que la dimensión confiabilidad y agentes de vale FISE se ubican mayoritariamente en el nivel “Alto” 100 %; así como, la dimensión garantía 96 %.

Se concluye que, el “nivel alto” se presenta prioritariamente por encima del 95 %.

Tabla 3*Prueba de la normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Control administrativo	,309	50	,000
D1 Control preventivo	,294	50	,000
D2 Control recurrente	,363	50	,000
D3 Control retroalimentación	,529	50	,000
V2 Fondo de inclusión social energético	,179	50	,000
D1 Confiabilidad	,518	50	,000
D2 Garantía	,180	50	,000
D3 Agentes de vale FISE	,515	50	,000

Se estableció que el valor de significancia (sig.) para todas las dimensiones de la variable control administrativo y ambas variables fue de 0,000, por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula (H₀) rechazando la alterna (H_a); lo que muestra que los datos de la muestra no tienen una repartición normal. De acuerdo al resultado, se decidió aplicar la estadística no paramétrica, específicamente el Coeficiente de Correlación de Spearman, para analizar la relación entre las variables de estudio.

Tabla 4

Prueba de Correlación entre las dimensiones del control administrativo y la eficacia del fondo de inclusión social energético

			Control preventivo	Control concurrente	Control retroalimentación	Fondo de inclusión social energético
Rho de Spearman	Control preventivo	Coeficiente de correlación	1,000	-,120	-,027	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,407	,854	,000
		N	50	50	50	50
	Control concurrente	Coeficiente de correlación	-,120	1,000	,055	,067
		Sig. (bilateral)	,407	.	,706	,645
		N	50	50	50	50
	Control retroalimentación	Coeficiente de correlación	-,027	,055	1,000	,231
		Sig. (bilateral)	,854	,706	.	,106
		N	50	50	50	50
	Fondo de inclusión social energético	Coeficiente de correlación	,499**	,067	,231	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,645	,106	.
		N	50	50	50	50

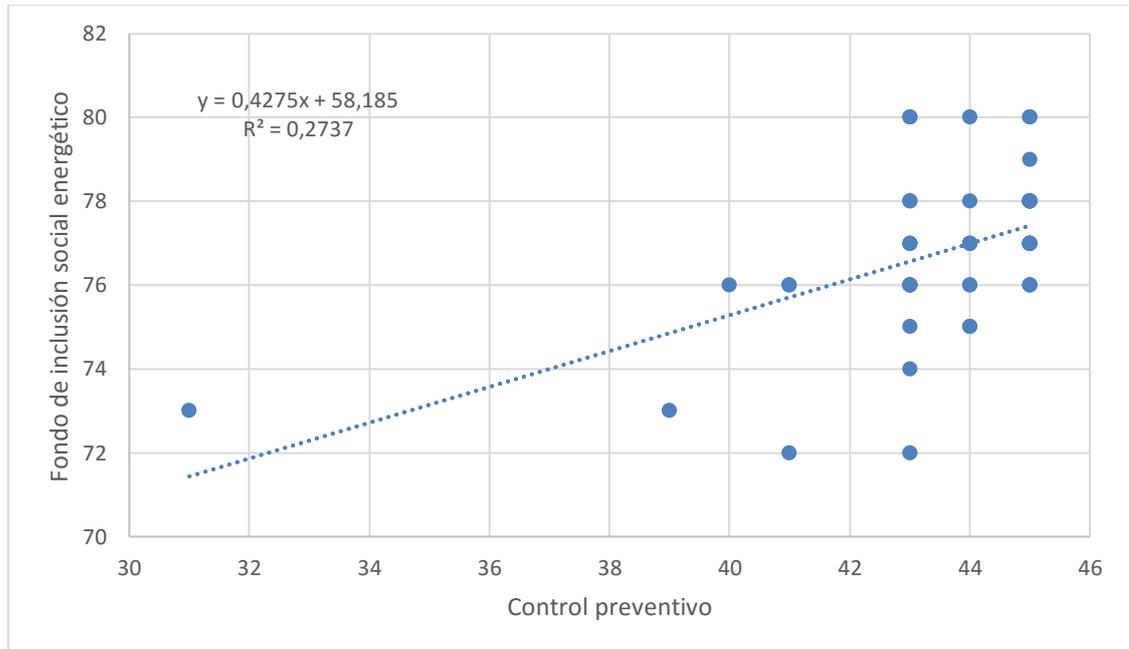
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se aplicó la prueba no paramétrica de Spearman para determinar la relación entre las dimensiones de la primera variable y la eficacia de la segunda. La tabla 4 nos muestra, que concurre correlación “positiva moderada” entre la dimensión control preventivo con la eficacia del fondo de inclusión social energético por tener Rho de Spearman 0.499 ($p=0.000$); mientras que, la dimensión control de retroalimentación muestra correlación “positiva baja” (Rho 0.231; $p = 0.106$) y, control concurrente correlación “positiva muy baja” (Rho = 0.067; $p = 0.645$) pero no significativas, en una muestra de 50 usuarios beneficiarios al FISE ($p > 0.05$).

Conclusión: La dimensión control preventivo del control administrativo se relaciona significativamente con el fondo de inclusión social energético.

Figura 1

Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de determinación entre la dimensión control preventivo y el fondo de inclusión social energético.



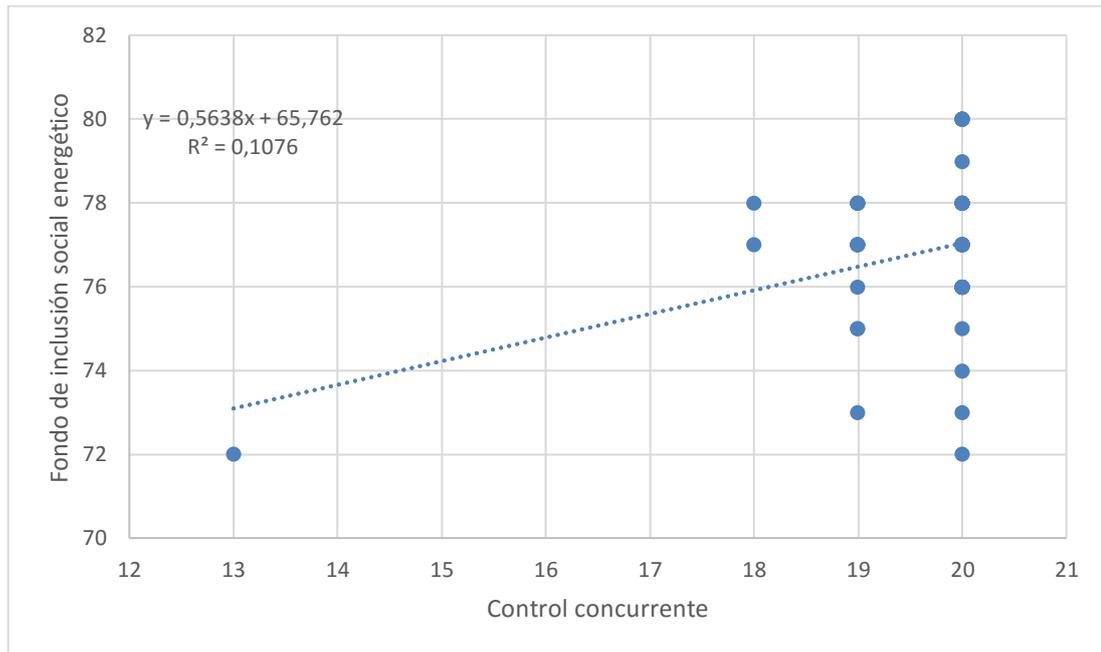
Fuente: Base de datos en SPSS vs 27 de las puntuaciones de ambos cuestionarios

En la figura 1 se está a la mira el coeficiente de determinación, indicando que la eficacia del fondo de inclusión social energético se ve influenciada del 27,37% del control preventivo.

Conclusión: Existe relación lineal y positiva entre el control preventivo de la variable control administrativo y el fondo de inclusión social energético.

Figura 2

Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de determinación entre la dimensión control concurrente y el fondo de inclusión social energético



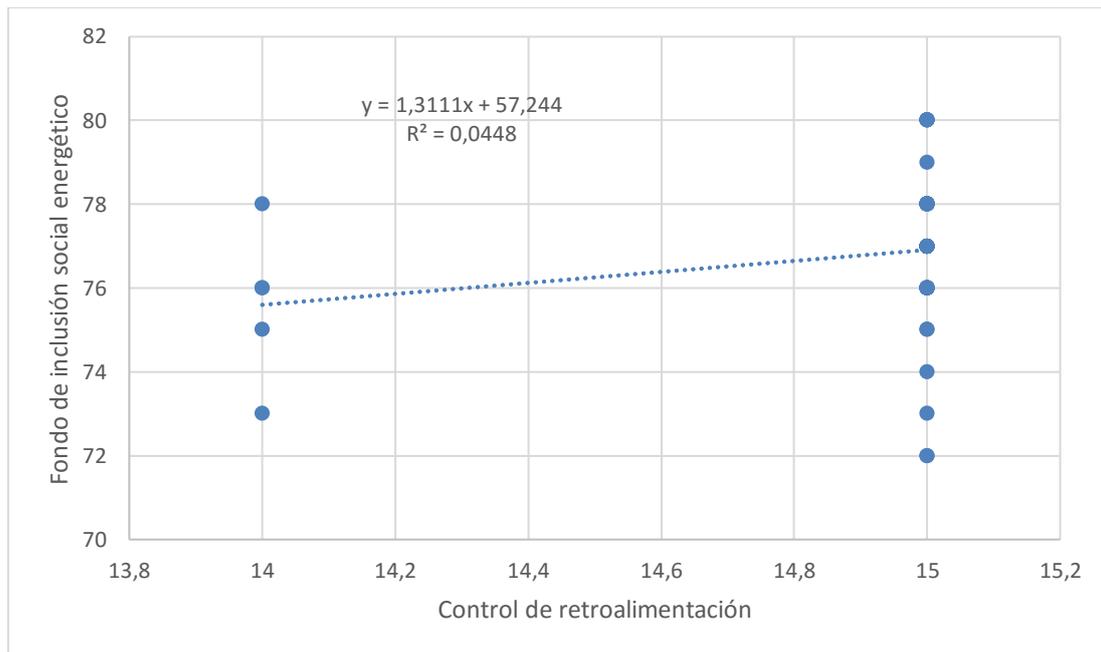
Fuente: Base de datos SPSS vs 27 de las puntuaciones de ambos cuestionarios

En la figura 2 se está a la mira el coeficiente de valor, el cual indica que el control concurrente influye en un 10,76 % en el fondo de inclusión social energético.

Conclusión: Existe relación lineal y positiva entre el control concurrente del control administrativo y el fondo de inclusión social energético.

Figura 3:

Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de valor entre la dimensión control de retroalimentación y fondo de inclusión social energético



Fuente: Base de datos en SPSS vs 27 de las puntuaciones de ambos cuestionarios

En la figura 3 se observa el coeficiente de determinación que indica que el control de retroalimentación influye en un 4,48 % en el fondo de inclusión social energético.

Conclusión: Se asume que existe relación lineal y positiva entre el control de retroalimentación del control administrativo y el fondo de inclusión social energético.

Tabla 5

Prueba de Correlación de Spearman el control administrativo y el fondo de inclusión social energético

		Control administrativo	Fondo de inclusión social energético	
Rho de Spearman	Control administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Fondo de inclusión social energético	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

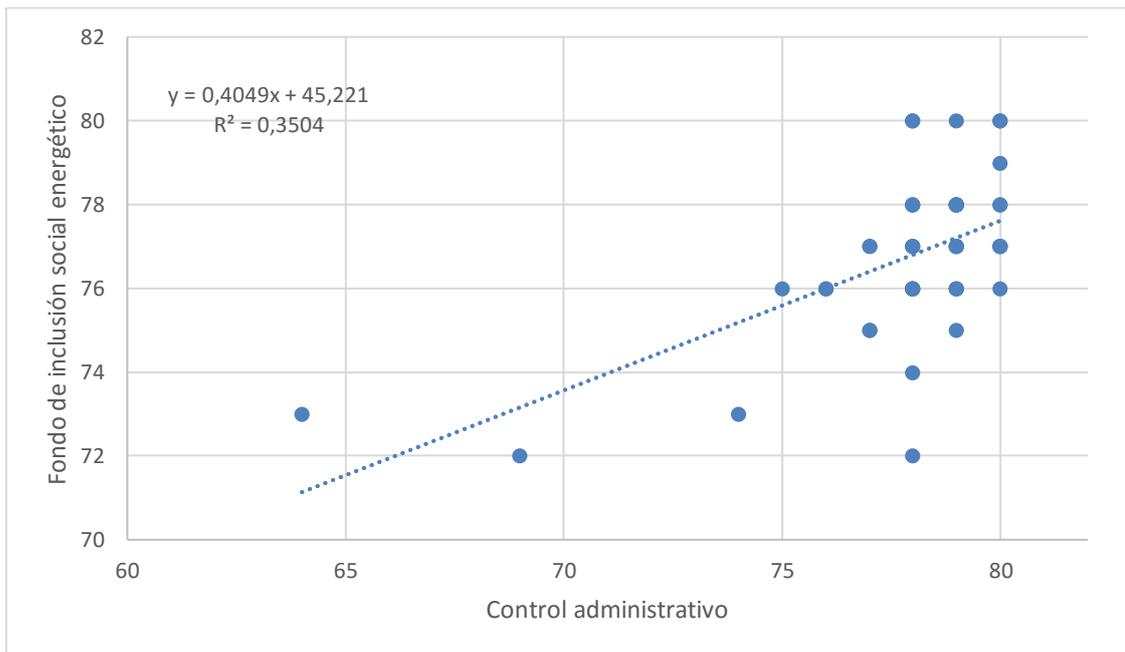
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por lo que se constató que existe correlación “positiva moderada” entre las variables control administrativo y el fondo de inclusión social energético, por tener una correlación de Spearman 0,516 ($p = 0.000$); es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H_a que refiere: El control administrativo se relaciona de manera significativa con el fondo de inclusión social energético.

Conclusión: se asume que existe relación positiva moderada entre el control administrativo y el fondo de inclusión social energético.

Figura 4:

Dispersión de las puntuaciones y coeficiente de determinación entre el control administrativo y el fondo de inclusión social energético



Fuente: Base de datos en SPSS vs 27 de las puntuaciones de ambos cuestionarios

La figura 4 permite observar el coeficiente de determinación que indica que el control administrativo influye en un 35,04 % en el fondo de inclusión social energético.

Conclusión: Se asume que existe relación lineal y positiva entre el control administrativo y el fondo de inclusión social energético.

V. DISCUSIÓN

El resultado del primer objetivo específico planteado fue conocer el nivel de las dimensiones del control administrativo del FISE, realizado por Electro Oriente S.A de la provincia de Moyobamba, 2022; el cual se tuvo como resultado a través del cálculo de las dimensiones del control administrativo del FISE, realizado por Electro Oriente S.A. de la provincia de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los usuarios beneficiarios. En ese sentido, la tabla referente al objetivo indicado nos muestra que la dimensión control preventivo y concurrente se ubican mayoritariamente en el nivel “alto” 98 %; así como, la dimensión control retroalimentación 100 %. Se concluye que, el “nivel alto” se presenta prioritariamente por encima del 97 %. Es decir, el control preventivo se refiere a las medidas tomadas antes de que ocurran los eventos o actividades específicas. El objetivo principal es anticipar y prevenir problemas, identificando y abordando los riesgos potenciales antes de que se conviertan en situaciones negativas para la organización.

Una de las ventajas importantes que se ha logrado denotar es la ayuda a minimizar la posibilidad de errores y fraudes, ya que se toman medidas para evitar su ocurrencia. Además, proporciona una base sólida para el cumplimiento normativo, lo que contribuye a mantener la reputación y la creencia de la organización; también permite la identificación temprana de posibles problemas, lo que brinda la oportunidad de tomar medidas correctivas antes de que se produzcan consecuencias graves dejando de lado lo esbozado por la teoría burocrática el cual sostiene Weber (1977). Por su parte, el control concurrente, se lleva a cabo durante la ejecución de los procesos o actividades; el objetivo principal es supervisar y monitorear de cerca las operaciones en tiempo real para detectar cualquier desviación o irregularidad; para ello, el control concurrente permite una intervención rápida y una corrección inmediata de los problemas identificados, evitando así que se agraven o generen pérdidas significativas para la empresa. Por lo

bosquejado, si bien el control preventivo y concurrente difiere en términos de su momento de aplicación, ambos son complementarios y esencialmente necesarios en la gestión empresarial efectiva. Es decir, el control preventivo establece las bases sólidas y previene los problemas antes de que ocurran, mientras que el control concurrente monitorea y corrige los problemas en tiempo real. Ambos enfoques se benefician mutuamente, ya que las lecciones aprendidas del control concurrente pueden ser utilizadas para fortalecer el control preventivo, Guiñazú (2004). Por otro lado, las deficiencias identificadas a través del control preventivo pueden ser abordadas mediante la implementación de medidas de control concurrente más efectivas.

El resultado tiene relación directa con lo acotado con los autores Cruz y Sarmiento (2018), Oliveira y Calmon (2016) y Hernández y Ramírez (2022), el cual indican que el control administrativo, se convierte en un importante factor de eficacia operativa y económica, requiriendo las entidades públicas diversos cambios en los controles administrativos y la integración de diversas tecnologías que de la posibilidad de optimar el accionar de sus funciones y lograr las metas institucionales establecidas según se requiera. Ciudadanos, pues en su mayor parte estos objetivos no se han alcanzado plenamente. Es decir que los controles de las empresas deben ser llevados de manera adecuada, estableciendo estándares y operaciones para garantizar la eficacia de los servicios; además esto implica la caracterización y evaluación de los trances que enfrenta la empresa y desarrollar estrategias y medidas para mitigarlos.

Por otra parte, el control preventivo, para Ortega (2015) considera que permiten detectar a tiempo las desviaciones o errores para que puedan ser corregidos a tiempo. Esta tipología de control coloca especial afectación en la cuantía, la calidad y el recurso oportuno. De igual forma Bernal y Sierra (2013) se refiere a actividades que se deben realizar con anticipación para asegurar que el proceso se lleve a cabo. Respecto a la dimensión de control retroalimentador, Ortega (2015) Este tipo de control tal como dice su nombre retroalimenta al procedimiento ya que da acciones correctivas y labores para

el futuro; asimismo, Bernal y Sierra (2013) refiere que este control da la posibilidad a corregir las equivocaciones encontrados en el proceso.

Respecto al resultado del segundo objetivo específico el cual fue identificar el nivel de las dimensiones de la eficacia del fondo de inclusión social energético en el ámbito de las zonas rurales de Moyobamba, 2022, teniendo la identificación del nivel de las dimensiones de la eficacia del fondo de inclusión social energético en el ámbito de las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, desde la percepción de los usuarios beneficiarios al FISE. El cual nos muestra que la dimensión confiabilidad y agentes de vale FISE se ubican mayoritariamente en el nivel “Alto” 100 %; así como, la dimensión garantía 98 %. Lo que indica los datos es que la confiabilidad y agentes contienen un nivel elevado debido a que existe pruebas exhaustivas, el mismo que además es fundamental realizar dichas pruebas para verificar la confiabilidad de los agentes. Estas pruebas abarcar diversos escenarios y situaciones para evaluar el desempeño en diferentes contextos. Para lograr la confiabilidad, es necesario un diseño adecuado, pruebas exhaustivas, mantenimiento regular, supervisión continua y transparencia en el funcionamiento de los agentes.

De acuerdo a los resultados obtenidos, el mismo que tiene vinculación con lo acotado por los autores Zamora, et al., (2018), Vásquez (2017), Pollard, et al. (2018), y Becerra (2019) y Dipaz (2019), que, la existencia del acopio de productos entre los favorecidos del FISE todavía es de nivel alto, en la que la mejora de canales de comunicación, necesita una mejora con respecto a los canales de comunicación, además debe tener en cuenta extender el servicio de entrega a la sociedad y empresa y por medio de ello minimizar las barreras físicas. Esto implica la capacidad de las comunidades rurales para costear los servicios energéticos. Se evalúa a través de indicadores como el costo promedio de la energía en comparación con los ingresos de las familias rurales, la existencia de subsidios o tarifas especiales para comunidades de bajos ingresos y la disponibilidad de opciones de pago flexibles.

En razón del objetivo específico tercero se trazó analizar la relación entre las dimensiones del control administrativo y fondo de inclusión social energético en el ámbito en el ámbito de las zonas rurales de Moyobamba, 2022, base a la tabla 4 donde se aplicó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman donde se estableció que existe correlación “positiva moderada” entre la dimensión control preventivo con la eficacia del fondo de inclusión social energético por tener Rho de Spearman 0.499 ($p=0.000$); mientras que, la dimensión control de retroalimentación muestra correlación “positiva baja” (Rho 0.231; $p = 0.106$) y, control concurrente correlación “positiva muy baja” (Rho = 0.067; $p = 0.645$) pero no significativas, en una muestra de 50 usuarios beneficiarios al FISE ($p > 0.05$); concluyendo que la dimensión control preventivo del control administrativo se relaciona significativamente con el fondo de inclusión social energético.

Ahora bien que es fondo de inclusión social para Lozada & Rinaldi (2017) entre los conceptos más resaltantes durante la implementación del FISE, así como en el método empresarial del gobierno del expresidente Humala, se determinan de manera clara lo mediático de la inclusión social, Aznarán (2019), precisa que siendo este concepto, que ha aparecido mucho en la gestión social en los últimos años, se puede definir como el estado donde todos las personas disfrutan de los estándares esenciales de condiciones de vida, se considera la diferencia entre individuos y grupos socialmente admitidos y el proceso de consecución de esos resultados participativo y equitativo, (Becerra & Dipaz,(2019)).

Por lo que equiparando con los resultados este guarda relación con el antecedente de Girardi, et al (2019) señalando que inclusión social se ve dificultada por la carencia de derechos y la presencia del rechazo aunado a ello con la carencia de control preventivo, administrativo y de retroalimentación que fueron dimensiones de la primera variable de estudio, pese al esfuerzo resulta no ser idóneo para erradicar el rechazo y, debido a la manera en que se desarrollan la realización de "obras públicas" puede persistir el estigma; más aún que ahora el denominado “estatus” sigue

dividiendo a la población, y evitando la integración en los diferentes campos de la sociedad; por lo que eliminar este estigma es una estrategia que se da en el campo de acción de la inclusión social, pero ello depende mucho de las autoridades de cada territorio; y en las zonas rurales de Moyobamba que fue la población del estudio también se evidenció pero no en gran magnitud, debido a que los usuarios beneficiarios del FISE manifestaron que si hay inclusión social pero hace falta mayor capacitación sobre el beneficio para dichas zonas.

Por último, respecto al objetivo general que fue determinar la relación entre control administrativo y fondo de inclusión social energético en el ámbito de las zonas rurales de Moyobamba, 2022; en base a la tabla 5, se constató que hay correlación “positiva moderada” entre las variables control administrativo y el fondo de inclusión social energético, por tener una correlación de Spearman 0,516 ($p = 0.000$); es decir, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H_a que refiere: El control administrativo se afecta de manera significativa con el fondo de inclusión social energético; concluyendo también que asume la presencia de la relación positiva moderada entre el control administrativo y el fondo de inclusión social energético, por lo que en base a la información recaudada de los usuarios beneficiarios del FISE, si bien hay una regular administración respecto a la inclusión social energética de las personas de bajos recursos como beneficiarios del FISE, también hay una falla respecto al seguimiento del mismo debido a que no existe un debido control y mucho menos actualización del mismo, por lo que la empresa solo estaría viendo por metas personales y no sociales.

Por lo que no se estaría dando un debido control administrativo tal como lo define (Zamora, et al., 2018). También, Louffat (2012) menciona que el control administrativo de manera sintética puede ser definido como el responsable de la verificación del grado de operatividad y eficiencia de la planeamiento, ordenamiento y dirección, que son aplicados en los diferentes recursos organizacionales de la institución. Del mismo modo, Munch (2015) manifiesta que el control administrativo valora los resultados en su última etapa relacionados a lo previsto con el objeto de variar las desviaciones para

retornar a ejecutar el proceso. Asimismo, Luna (2015) refiere que el control dentro de un control administrativo es gran relevancia para garantizar la validez de los procedimientos estratégicos trazados dentro de una estructura organizacional, permitiendo así satisfactorios resultados en los objetivos planteados.

Tal como lo esgrime Barnard (1938) en la teoría de los sistemas cooperativos donde señala que una organización es un sistema de orden social cuyo inicio importante es el logro efectivo de metas y esto se consigue si las metas personales son congruentes con los objetivos de la organización. Según esta perspectiva, la autoridad no procede de la autoridad preeminente sino de la voluntad, decisión y aprobación de los propios trabajadores, quienes desarrollan sus ocupaciones en el ámbito de la cooperación y el respeto. Por esta razón, los gerentes tienen que trabajar por dirigir las reacciones, motivaciones y creencias de los trabajadores hacia un elevado nivel de cooperación para poder hacer las metas de la organización. Para eso se usa la persuasión anteriormente que mantener el control de o sancionar.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se determinó que existe relación positiva moderada entre las variables control administrativo y el fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022, por tener una correlación de Spearman 0,516 y un p- valor de 0.000. Además, solo un 35.4% de dependencia entre la segunda y primera variable.

6.2. Se conoció que el nivel de las dimensiones del control administrativo del FISE realizado por Electro Oriente S.A en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022, se encuentra en un nivel alto con 97% de la dimensión control preventivo, el 98% en control concurrente y el 100% también en nivel alto en el control retroalimentación.

6.3. Se identificó que el nivel de las dimensiones de la eficacia del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022, desde la percepción de los usuarios beneficiarios al FISE, están en el nivel alto teniendo las dimensiones en confiabilidad y agentes del vale FISE están en 100% y la dimensión garantía 98%.

6.4. Se analizó que existe relación positiva moderada entre las dimensiones del control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022, con el pensamiento crítico (Rho) de Spearman teniendo una relación moderada entre control preventivo con la eficacia de fondo de inclusión social (0.499 p=0.000), mientras que la dimensión de control de retroalimentación muestra una correlación positiva baja (Rho 0.231; p= 0.106) y, control concurrente correlación positiva baja (Rho=0.067, p=0.645), además la dimensión eficacia de fondo de inclusión social se ve influenciada en un 27,37% del control preventivo, el control

concurrente en un 10,76% y el control de retroalimentación en un 4,48% según la dispersión de las puntuaciones y coeficiente de valor.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Al Gerente de la Unidad Empresarial de San Martín Electro Oriente S.A, tener muy presente que este programa de Fondo de inclusión social Energético está dirigido a la población vulnerable de bajos recursos económicos es en ese sentido esta población tienen que estar informados, conociendo los requisitos para acceder a ella, el personal encargado tiene que llegar a cada localidad de la zona para el cumplimiento óptimo de este programa, por lo que se tiene que establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo; Esto implica llevar un seguimiento regular de los indicadores clave de desempeño relacionados con el control administrativo y el fondo de inclusión social energético, los resultados obtenidos deben analizarse periódicamente para identificar posibles mejoras, corregir desviaciones y garantizar la eficacia de las intervenciones.

7.2 Al Gerente de la Unidad Empresarial de San Martín Electro Oriente S.A, quien conjuntamente con el personal encargada del programa beneficiario FISE, realice el control administrativo para poder saber si la población que recibe este beneficio es la adecuada teniendo en cuenta la condición social, económica, ello en base a la variable de estudio que se tuvo inclusión social energética, para que de esa manera mantenga la confiabilidad con la población beneficiara y mejora continua del control administrativo, lo cual implica implementar políticas y prácticas que promuevan la prevención de problemas, la detección oportuna de desviaciones y la retroalimentación efectiva.

7.3 Al Gerente de la Unidad Empresarial de San Martín Electro Oriente S.A, con el personal encargado del fondo de inclusión social energética programe talleres de capacitación en cada localidad rural de la provincia de Moyobamba,

con la finalidad que las familias puedan seguir accediendo y posteriormente puedan ser incorporados como beneficiarios.

7.4 A los beneficiarios del programa social energético FISE, poner de conocimiento al Gerente de la Unidad Empresarial de Electro Oriente San Martín, ante cualquier incumplimiento o mala ejecución del FISE, para que se trabaje de manera eficiente y sobre todo cumpliendo con el objetivo del programa, para el apoyo del vale FISE subsidio para la adquisición de su balón de gas cuyo valor económico es de s/. 25.00 soles, dado que la dimensión del control preventivo muestra una correlación moderada y una influencia significativa en la eficacia del fondo de inclusión social, se recomienda poner un énfasis especial en fortalecer esta dimensión.

REFERENCIAS

- Adhikari, P. R. (2020). Impact of Teamwork on Organizational Productivity in Nepalese Commercial Banks. *Management Dynamics*, 23(2), 75–84. <https://doi.org/10.3126/md.v23i2.35810>
- Aldave, R. (2021). *La Investigación Jurídica Elaboración, Contrastes y Modelos*. Chile: Hammurabi.
- Amaia, L., Cortazzo I. y Schettini P. (2016). *Técnicas y estrategias en la investigación cualitativa*. Argentina: Universidad de la Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/53686/Documento_completo.-%20Cortazzo%20CATEDRA%20.pdf-PDFA.pdf?sequence=1
- Aquino & Berleine (2019). Aplicación De Los Supuestos De La De La Administración Científica De Taylor En Proceso Productivo De La Pyme Graduaciones Protocolo EIRL En El Periodo 2016-2017. [Tesis Bachiller, Universidad de Huánuco, Perú]. <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/1651>
- Arbulú, J. A. (2021). Toma de decisiones en la empresa familiar: necesidad de una reorganización basada en el gobierno corporativo. *Revista de Estudios Internacionales Iberoamerican Business Journal*, vol. 5.1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8063397>
- Arenas-Arias, G. J. (2020). Una teoría de la democracia compleja. *Andamios*, 17(43),375-382. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-00632020000200375&script=sci_arttext
- Aznarán, C. (2019). Diagnóstico, estructura y propuesta de mejora del sistema de gestión del Fondo de Inclusión Social Energético (FISE). [Tesis de Maestría, Universidad ESAN, Perú]. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1587>

- Barnard, Ch. (1938). *The function of the executive*. Cambridge: Harvard University Press.
- Becerra Ibarra, P. S., & Dipaz Paredes, L. (2019). Fondo de inclusión social energético en zona de Manchay en el distrito de Pachacamac–Lima 2015: ¿Bienvenida la calidad de vida? [Tesis de Maestría, Universidad EAFIT]. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/14288/BecerraPamela_%20DipazLiseth_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Bernal, C. & Sierra, H. (2013). *Procesos administrativos*. Colombia: Pearson
- Bernardo-Zarate. C., Carbajal-Llanos, Y., Contreras-Salazar, V., Figueredo-Echeandía, C., Cuba-Garreño, V. J. y Saavedra-López, J. J. (2018). *Metodología de la Investigación*. Veritas Liberavit Vos. <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2018-II/MANUALES/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Borges, A. E. P., Bencomo, D. B. P., Bencomo, E. R. P., & Cevallos, E. C. (2019). Objetividad en la triangulación del diagnóstico. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002018000100011
- Cárdenas, J (2018). Investigación cuantitativa”. trAndeS Material Docente, No. 8, Berlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. <https://refubium.fu-berlin.de/handle/fub188/22407>
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los servicios prestados por el servicio autónomo municipal de administración tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
- Concytec (2016). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT. 35 https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_nacional.pdf

- Cortés Cortés, M. E., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. México: Universidad Autónoma del Carmen. <https://bit.ly/3eyES3J>
- Cruz, C. & Sarmiento, L. (2018). Correlation of requirements for management integration in Colombian public entities. *Revista Signos*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5604/560459732001/560459732001>.
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. *Investigación en Educación Médica*, 2(7),162-167. Consultado el 25 de mayo de 2021. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733228009>
- Duque, O. (2018). *Procesos Administrativos*. Bogotá: Libro de la Red ILUMNO
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://190.117.99.173/handle/USDG/34>
- Fernández, J. (2020). Mecanismo económico FISE y nivel de aceptación de compra de gas natural en usuarios del norte de Trujillo, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62863>
- Girardi, S., Pulignano, V., & Maas, R. (2019). Activated and included? The social inclusion of social assistance beneficiaries engaged in “public works”. *The International Journal of Sociology and Social Policy*, 39(9), 738-751. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-01-2019-0023>
- Guerrero, O. (2001). Nuevos modelos de gestión pública. *Revista digital universitaria*, 2(3), 1-8.
- Guillen, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. *Revista Propósitos y Representaciones*, volumen 7(1). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Guiñazú, G. (2004). Capacitación efectiva en la empresa. *Invenio*, 7(12), 103-116.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. In McGraw-Hill - Edición 6 (Vol. 6). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, A., y Ramírez, G. (2022). El control administrativo de F. W. Taylor, 100 años después. *Revista Gestión Y Estrategia*, (38), 61-74. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2010n38/Hernandez> (Original work published 1 de diciembre de 2010)
- Hernández, M. (2018). Acerca de la definición de Control de Gestión Empresarial. *Minería y Geología*, 14(3), 89-92.
- Herrera, J. (2017). La investigación cualitativa. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci%c3%b3n%20cualitativa.pdf>
- Hughes, O. (1996). La nueva gestión pública. *Lecturas de gestión pública*, 66-81.
- Inocente, W. (2019). La gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huarney, 2018. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27325>
- Louffat E. (2012) *Administración: Fundamentos del proceso administrativo (3ª Ed.)* Argentina: Editorial Cengage learning
- Lozada, M. & Rinaldi, M. (2017). El Fondo de Inclusión Social Energética-FISE: influencia en la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios del programa en el distrito de Carabaylo, durante el 2015 (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Perú)). <https://www.proquest.com/openview/080d5f5175078af2f5f282d5cb8c1747/1?pq-origsite=gscholar&cbl=51922&diss=y>
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo. Segunda edición.* Editorial grupo patria. México. <https://bit.ly/2MnJATV>

- March, J. y Simón, S. (1961). Teoría de la organización. Barcelona: Ariel.
- Mendoza & Moreira (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Me GrawHill, Academia. <https://bit.ly/3Ldwu6g>
- Monje, A. (2011). Metodología de investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Colombia. <https://bit.ly/3RUrw0b>
- Munch, L. (2015). Evaluación y Control de Gestión. Principios De Auditoria Administrativa. Editorial Trillas
- Muñoz, T. G. (2003). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. Centro Universitario Santa Ana, 1(1), 1-47.
- Ortega, C. (2015), *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Parasumaran-Berry et al (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. Journal of retailing.
- Parasuraman-Zeithaml, (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Marketing Association, Journal of Marketing.
- Pérez, J. y Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 267-279. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.224
- Plasencia, M. (2017). Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8428>

- Pollard-Williams et al (2018). Energy for Sustainable Development. An evaluation of the Fondo de Inclusión Social Energético program to promote access to liquefied petroleum gas in Peru. Volume 46. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S097308261830259X>
- Prigol, E. y Behrens, M. (2019). Teoría Fundamentada: metodología aplicada napesquisa em educação. *Educação & Realidade*, 44 (3), e84611. ISSN: 0100-3143. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=317265189016>.
- Rojas Crisostomo, E. R. (2019). Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa El Salvador de la DIRIS Lima Sur. 2019. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39349>
- Sedes, P. R., Sanz, M. B., Saera, M. B., Rodríguez-Rey, L. C., Ortega, A. C., González, M. C., & directiva de la SEEIUC, J. (2020). Plan de contingencia para los servicios de medicina intensiva frente a la pandemia COVID-19. *Medicina intensiva*, 44(6), 363-370.
- Soldi Escobar, E. C. N. (2021). *Control administrativo en la efectividad organizacional en la empresa de Pinturas FELSA SAC, Carabayllo, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)
- Vásquez, Á. (2017). *Gestión Administrativa*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11206>
- Velazco, J. (2018). Control administrativo y administración por objetivos de una empresa de consumo masivo Santa Anita, 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36449>
- Weber, M. (1977). *¿Qué es la burocracia?* (Trad. Rufino Arar). Buenos Aires.
- Weiss, E. (2017). Hermenéutica y descripción densa desde la teoría fundamentada. *revista mexicana de investigación educativa*, 22(73), 637-654. Recuperado de: <https://www.proquest.com/scholarlyjournals/hermenéutica-y->

descripción-densaversusteoría/docview/1931958354/se-
2?accountid=37408.

Zamora-Ponce et al (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las Ciencias, 4(4), 206-240.
file:///C:/Users/CORONEL/Downloads/Dialnet-
EIControllInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(1).pdf

Zamora-Ponce et al (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de las Ciencias, 4(4), 206-240.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES /ASPECTOS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Control administrativo	El control administrativo de manera sintética puede ser definido como el elemento del proceso administrativo encargado de la verificación del grado de operatividad y eficiencia de la planeamiento, ordenamiento y dirección, que son aplicados en los diferentes recursos organizacionales de la institución (Louffat 2012)	Se aplican diferentes técnicas y procedimientos para darle un uso más eficiente a los recursos humanos, financieros y materiales. Se medirá a través del cuestionario con tres dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Control preventivo • Control concurrente • Control retroalimentación 	<ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna y precisa • Fiabilidad • Supervisiones • Tiempo • Plan de Contingencia • Competencia • Cumplimiento de los beneficios ofertados 	Ordinal – Likert (1-5)
V2: fondo de inclusión social energético	Es un sistema de compensación de energía que pudiera garantizar la seguridad del propio sistema, así como establecer un servicio universal y un régimen de compensación social para las poblaciones vulnerables (Becerra & Dipaz, 2019)	Se medirá a través del cuestionario con tres dimensiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Garantía • Agentes de Vale FISE 	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Credibilidad • Solución rápida a los problemas que pueda tener el usuario • Responsabilidad en la recepción de vales FISE. 	Ordinal – Likert (1-5)

Matriz de consistencia

Título: Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Técnica e instrumentos										
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones del control administrativo en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer el nivel de las dimensiones del control administrativo, en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022</p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022</p> <p>Analizar la relación entre las dimensiones de la control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, a través de Electro Oriente S.A</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: El nivel de las dimensiones del control administrativo en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto.</p> <p>H2: El nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022, es alto</p> <p>H3: Existe la relación entre las dimensiones del control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p>										
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones											
<p>Tipo y diseño de investigación Básica con enfoque cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Diseño</p> <p style="text-align: center;">No experimental, correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M[Muestra] --> V1[Control administrativo] M --> V2[Fondo de Inclusión Social Energético] V1 <--> R V2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M= Muestra V₁= Control administrativo V₂= Fondo de Inclusión Social Energético R= Relación de variables de estudio</p>	<p>Población Usuarios beneficiarios del FISE</p> <p>Muestra 50 usuarios beneficiarios del FISE</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Control administrativo</td> <td>Control preventivo</td> </tr> <tr> <td>control concurrente</td> </tr> <tr> <td>control retroalimentación</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Fondo de Inclusión Social Energético</td> <td>Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Garantía</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Control administrativo	Control preventivo	control concurrente	control retroalimentación	Fondo de Inclusión Social Energético	Confiabilidad	Garantía	Capacidad de respuesta	<p>Instrumentos: Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones												
Control administrativo	Control preventivo												
	control concurrente												
	control retroalimentación												
Fondo de Inclusión Social Energético	Confiabilidad												
	Garantía												
	Capacidad de respuesta												

Ficha técnica para evaluar el Control administrativo

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar el control administrativo

Autor: Edwin Alvarado Panduro

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Moyobamba

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Identificar el nivel de las dimensiones de control administrativo

Medio: físico

Valoración: nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: usuarios beneficiados por el vale FISE de las zonas rurales

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 5 y 4, medio: 3, bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Zonas rurales de la provincia de Moyobamba

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el control administrativo

Datos informativos:

N° de cuestionario:.....

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo conocer el nivel de control administrativo, en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Control preventivo	---	---	---	---	---
01	El supervisor toma decisiones acertadas sobre el control preventivo para el beneficio del usuario.					
02	El control permite identificar y corregir fallas y errores en el servicio al usuario.					
03	Los usuarios cuentan con información oportuna sobre las actividades del FISE.					
04	Los trabajadores de Electro Oriente S.A utilizan información fiable que reciben de los usuarios FISE mejorando la calidad de servicio que ofrecen.					
05	Los trabajadores de la empresa concesionaria cuentan con estrategias para anticiparse a prevenir cambios que favorezcan al usuario.					
06	El control garantiza la prevención de posibles fallas o errores futuros que perjudiquen al usuario.					
07	Usted ha percibido que la entidad Electro Oriente S.A. realiza supervisiones de forma periódica para garantizar el mejor servicio.					
08	El control preventivo se realiza previo a la ejecución de los beneficios que favorezcan al usuario.					
09	Los controles que realiza la entidad prestadora del servicio generan confianza en la atención al usuario.					
	DIMENSIÓN: Control concurrente	---	---	---	---	---
10	Se realiza planes de contingencia con la finalidad de seguir mejorando en el servicio al usuario.					
11	Los planes de contingencias ayudan a seguir otorgando el servicio al beneficiario.					
12	La entidad se interesa por optimizar los resultados de los controles para cumplir con los plazos de la ejecución de los beneficios hacia los usuarios.					
13	La optimización de los resultados percibidos por el usuario depende del cumplimiento de los plazos programados.					
	DIMENSIÓN: Control retroalimentación	---	---	---	---	---
14	Electro Oriente S.A. acostumbra a tener planes alternativos ante cualquier contingencia que altere el normal servicio al usuario.					
15	La entidad a través de sus trabajadores ejerce adecuadamente su competencia fiscalizadora a favor del usuario.					
16	Es habitual que los trabajadores realicen sus labores de control oportunamente, cuidando el interés del usuario.					

Ficha técnica para evaluar el fondo de inclusión social energético

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar el fondo de inclusión social energético

Autor: Edwin Alvarado Panduro

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Moyobamba

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Identificar el nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético

Medio: físico

Valoración: Nivel bajo, nivel medio, nivel alto

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: usuarios beneficiados por el vale FISE

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 5 y 4, medio: 3, bajo 1 y 2.

Escala: Likert

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Zonas rurales de la provincia de Moyobamba

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir el fondo de inclusión social energético

Datos informativos:

N° de cuestionario:.....

Fecha de recolección:/...../.....

Instrucciones: Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo Identificar el nivel de las dimensiones del fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
------------------	-----------------------	--------------------	-------------------------	--------------------

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Confiabilidad	---	---	---	---	---
01	Los agentes que otorgan el vale FISE realizan un adecuado servicio de acuerdo con lo ofrecido al usuario.					
02	Electro Oriente S.A. asegura el cumplimiento del vale FISE para beneficiar a los usuarios.					
03	Los promotores del FISE realizan una adecuada promoción de los servicios al usuario.					
04	Los beneficios que obtiene le generan credibilidad.					
05	La evaluación del cumplimiento de entrega de balón de gas a los usuarios genera la credibilidad en la entidad.					
	DIMENSIÓN: Garantía	---	---	---	---	---
06	Los insumos que recibe del FISE los ayudan a satisfacer necesidades de su familia.					
07	La entidad asume la responsabilidad en la entrega de los vales FISE.					
08	Electro Oriente S.A realiza reuniones o talleres en zona rurales para formar parte del programa FISE, para buscar soluciones rápidas a favor de usuario.					
09	Se realiza la valoración de la eficiencia del sistema de control de parte de los usuarios.					
	DIMENSIÓN: Agentes de vale FISE	---	---	---	---	---
10	El fondo de inclusión social cumple con su función de servicio al usuario de bajos recursos económicos.					
11	Podría afirmar que la empresa cumple con su objetivo de responsabilidad social a favor de la población beneficiaria acerca del FISE.					
12	FISE promueve el acceso a GLP de sectores vulnerables.					
13	La entidad identifica adecuadamente a la población beneficiaria acerca del FISE.					
14	Los requisitos para formar parte del FISE o para recibir el beneficio son accesibles a personas de bajos recursos de consumos menor a los 42kwh.					
15	Las veces que se entrega el vale FISE es suficiente para el usuario.					
16	Los vales FISE se distribuyen de acuerdo a su fin.					

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: "Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022"

Investigador: Alvarado Panduro Edwin

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022", cuyo objetivo es recolectar información sobre el nivel de las dimensiones del Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Gerencia Regional de Electro Oriente S.A, aplicada en la Unidad de Negocios Moyobamba.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Este estudio científico brindará resultados que ayudan a determinar las relaciones entre las variables propuestas, así mismo permitirá conocer los problemas de control que se presentan donde los propios beneficiarios del programa harán llegar la problemática o inconveniente que se presentan en las localidades rurales de la provincia de Moyobamba, con relación a las conclusiones se podrá hacer llegar las recomendaciones a la organización que está encargada de brindar este fondo de inclusión social energético de la población vulnerable de bajos recursos económicos.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán datos y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en la zona rural de la provincia de Moyobamba. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Para el presente cuestionario, se debe hacer de su conocimiento que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

En cuanto a los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados serán anónimos y no tiene ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Alvarado Panduro Edwin celular 951680328, email: edwinalvaradopanduro50@gmail.com y docente asesora Contreras Julián, Rosa Mabel, email: rcontrerasj@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Amador Nayra Campos 

Fecha y hora: ... 04/06/2023 / 6:40 - DNI = 00820732

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

*Obligatorio a partir de 18 años

Autorización de la muestra piloto

 **Electro Oriente**
Generando Progreso

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN SAN MARTÍN

Nro. Expediente: UNMA0005862023 Fecha: May.-30-2023

Documento: CARTA N°001-2023-EAP/EMGP7UCV-T

Asunto: SOLICITA AUTORIZACION PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
COMO MUESTRA PILOTO

Para: ESM

Documento Respuesta: _____

APROBADO ARCHIVAR

ATENDER CONOC. Y FINES

EXAMINAR-INFORMAR PREPARAR RESPUESTA

TRATAR PERSONALMENTE

OBSERVACIONES:
Autorizado


01 JUN 2023

Recibido Hora: 11:44

[Signature]
CPC. Percy Donald Albuqueque Caceres
Jefe Dpto. Administración (e)
Electro Oriente S.A. - Tarapoto

20 MAYO 2023

Autorización de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20103795631
ELECTRO ORIENTE S.A	
Nombre del Titular o Representante legal:	ING. EDUARDO VÁSQUEZ VARGAS
Nombres y Apellidos	DNI:
ING. EDUARDO VÁSQUEZ VARGAS	00839409

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "F" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022	
Nombre del Programa Académico: ESCUELA DE POSGRADO	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Edwin Alvarado Panduro	00830065

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba 05 de mayo de 2023

Firma: Eduardo Vásquez Vargas
Gerente Regional San Martín (e)
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "F" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Validez (V Ayken)

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.82	0.57	0.94	0.79	0.53	0.92	0.86	0.61	0.96
D2	0.78	0.53	0.92	0.78	0.53	0.92	0.85	0.60	0.95
D3	0.87	0.62	0.96	0.78	0.53	0.92	0.87	0.62	0.96
Instrumento por Criterio	0.82	0.57	0.94	0.78	0.53	0.92	0.86	0.61	0.96
Instrumento Global	0.82	0.570	0.941						

DIMENSIONES	CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0.92	0.68	0.98	0.96	0.74	1.00	0.95	0.72	0.99
D2	0.87	0.62	0.96	0.93	0.70	0.99	0.88	0.64	0.97
D3	0.84	0.60	0.95	0.86	0.61	0.96	0.81	0.56	0.94
Instrumento por criterio	0.88	0.63	0.97	0.91	0.68	0.98	0.88	0.63	0.97
Instrumento global	0.89	0.645	0.972						

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Variable 1

Ejemplo: ALFA DE CRONBACH

Nº Encuestas	Preguntas																Total Sum fila (t)
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	76
2	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	74
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	77
5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	63
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
8	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	75
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
11	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	78
12	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	73
13	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	72
14	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
15	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	75
16	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	76
17	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
18	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
PROMEDIO	4.44	4.61	4.56	4.89	4.72	4.83	4.72	4.83	4.94	4.89	4.89	4.67	4.83	4.78	4.89	4.67	Varianza Total
DESVEST	0.62	0.61	0.70	0.32	0.57	0.38	0.57	0.38	0.24	0.32	0.32	0.59	0.38	0.43	0.47	0.59	Columnas
VARIANZA por ítem	0.38	0.37	0.50	0.10	0.33	0.15	0.33	0.15	0.06	0.10	0.10	0.35	0.15	0.18	0.22	0.35	Varianzas total de ítems St²

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Numero de ítems : 16
 Reemplazando:
 $\alpha = 1.066667$ 0.769715
 $\alpha = 0.82$



Validación de los expertos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel

Control administrativo

Nº	Variable de control administrativo	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIONES / Control Preventivo														
01	El supervisor toma decisiones acertadas sobre el control preventivo que se debe realizar en el Electro Oriente S.A	X				X							X	Evitar el uso del nombre de la empresa
02	El control permite identificar y corregir fallas y errores en la planeación, organización o de dirección			X		X							X	
03	Los trabajadores del Electro Oriente cuentan con la información oportuna para realizar las actividades planeadas.			X		X							X	
04	Los trabajadores del Electro Oriente S.A utilizan la información fiable que reciben de los usuarios FISE para mejorar la calidad de servicio que ofrecen.	X				X							X	
05	Los trabajadores del Electro Oriente S.A cuentan con estrategias para anticiparse a prevenir cambios.	X				X							X	
06	El control permite prevenir las fallas o posibles errores en el futuro				X	X							X	
07	En el Electro Oriente S.A se realizan supervisiones en forma periódica en el área administrativa.	X				X							X	
08	El control concurrente se realiza dentro de la jornada laboral de los trabajadores del Electro Oriente S.A	X				X							X	
09	Los controles que se realizan en el Electro Oriente S.A mejoran la gestión administrativa.	X				X							X	
DIMENSIONES / Control concurrente														
10	Se realiza planes de contingencia en el Electro Oriente S.A con la finalidad de mejorar los procesos administrativos.		X				X						X	
11	Los planes de contingencias ayudan a mejorar el control administrativo en el Electro Oriente S.A		X				X						X	
12	Electro Oriente S.A se interesa por optimizar los resultados de los controles administrativos.		X				X						X	
13	La optimización de los resultados depende de la calidad de servicio que brinda Electro Oriente S.A		X				X						X	
DIMENSIONES / Control de retroalimentación														
14	Electro Oriente S.A cuenta con trabajadores idóneos y competentes que permiten mejorar su efectividad de control			X			X						X	
15	Electro Oriente S.A cuenta con trabajadores idóneos y competentes en atención a los usuarios FISE			X			X						X	
16	Electro Oriente S.A tiene un plan de respaldo respecto al control administrativo del FISE			X			X						X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario deberá contener instrucciones precisas sobre el llenado y además, evitar el uso de la empresa en la redacción de los ítems. (Ver las observaciones)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY DNI: 01100672

Especialidad del validador (a): Docente de Investigación / Profesor de Matemática /Maestría en gestión y docente educativa / Doctorado en Ciencias de la Educación.

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son

adecuadas. ²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto 19, de mayo 2023.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Fondo de inclusión social energético

Nº	Variable Fondo de inclusión social Energético	Claridad ¹				Coherencia ²				relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSIONES / Confiabilidad															
01	Los Agentes de Vale FISE, realizan un adecuado servicio.				x					x					
02	Electro Oriente S.A asegura el cumplimiento del vale FISE		x							x	x				
03	Los promotores del FISE realizan una adecuada promoción			x						x				x	
04	Los beneficios que obtiene los usuarios son los suficiente			x						x				x	
05	Se realiza una evaluación del cumplimiento de entrega de balón de gas.				x					x				x	
DIMENSIONES / Garantía															
06	Los insumos que recibe del FISE los ayudan a satisfacer necesidades de su familia				x					x				x	
07	Responsabilidad en la recepción de vales FISE	x				x					x				
08	Los agentes del Electro Oriente S.A realizan reuniones o talleres en zona rurales para formar parte del programa FISE				x					x				x	
09	Grado de valoración de la eficiencia del sistema de control y monitoreo de parte de los usuarios	x				x					x				Mejorar su redacción y dotarle de coherencia. Los ítems inician con un verbo.
DIMENSIONES / Agentes de Vale FISE															
10	El fondo de inclusión social cumple con su función.				x					x				x	
11	Percepción de la población beneficiaria acerca del FISE.	x				x					x				
12	FISE promueve el acceso a GLP de sectores vulnerables				x					x				x	
13	Identificar percepción de la población beneficiaria acerca del FISE	x				x				x					Los ítems inician con un verbo.
14	Los requisitos para formar parte del FISE o para recibir el beneficio son accesibles a toda persona				x					x				x	
15	Las veces que se entrega el vale FISE es suficiente para el usuario				x					x				x	
16	Los vales FISE se distribuyen de acuerdo a su fin				x					x				x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario deberá contener instrucciones precisas sobre el llenado y evitar el uso del nombre de la empresa. Además, debe mejorar la redacción considerando un verbo en cada afirmación. (Ver las observaciones)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY DNI: 01100672

Especialidad del validador (a): Docente de Investigación / Profesor de Matemática /Maestría en gestión y docente educativa / Doctorado en Ciencias de la Educación

- ¹ **Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. **2. Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. **3.Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Tarapoto, 19 de mayo 2023.

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
CONTROL ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Control preventivo														
01	El supervisor toma decisiones acertadas sobre el control preventivo para beneficio del usuario.			X				X						X
02	El control permite identificar y corregir fallas y errores en el servicio al usuario.		X					X						X
03	Los usuarios cuentan con información oportuna sobre las actividades del FISE.			X				X						X
04	Los trabajadores del Electro Oriente S.A utilizan la información fiable que reciben de los usuarios FISE para mejorar la calidad de servicio que ofrecen.			X				X						X
05	Los trabajadores del Electro Oriente S.A cuentan con estrategias para anticiparse a prevenir cambios que favorezcan al usuario.			X				X						X
06	El control garantiza la prevención de posibles fallas o errores futuros que perjudiquen al usuario.			X				X						X
07	Usted ha percibido que la empresa realiza supervisiones en forma periódica para garantizar el mejor servicio.			X				X						X
08	El control preventivo se realiza previo a la ejecución de las obras que beneficiarían al usuario.			X				X						X
09	Los controles que se realizan en el Electro Oriente S.A generan confianza en la atención al usuario.			X				X						X
DIMENSIÓN: Control recurrente														
01	Se realiza planes de contingencia en el Electro Oriente S.A con la finalidad de mejorar el servicio al usuario.		X					X					X	
01	Los planes de contingencias ayudan a mejorar el servicio al beneficiario.			X				X						X
02	Electro Oriente S.A se interesa por optimizar los resultados de los controles para cumplir con los plazos de la ejecución de las obras hacia los usuarios.			X				X						X
03	La optimización de los resultados percibidos por el usuario depende del cumplimiento de los plazos programados.			X				X						X
DIMENSIÓN: Control retroalimentación														
01	La empresa acostumbra a tener planes alternativos ante cualquier contingencia que altere el normal servicio al usuario.			X				X						X
02	La empresa a través de sus trabajadores ejerce adecuadamente su competencia fiscalizadora a favor del usuario.			X				X						X
03	Es habitual que los trabajadores realicen sus labores de control oportunamente, cuidando el interés del usuario.			X				X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Garate Ríos Jhonny DNI: 05385671

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad



Tarapoto, 28 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. Jhonny Gárate Ríos
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI 05385671

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Confiabilidad														
01	Los Agentes de Vale FISE realizan un adecuado servicio de acuerdo con lo ofrecido al usuario.			X				X				X		
02	Electro Oriente S.A asegura el cumplimiento del vale FISE para beneficiar a los usuarios.			X				X				X		
03	Los promotores del FISE realizan una adecuada promoción de los servicios al usuario.			X			X					X		
04	Los beneficios que obtiene los usuarios generan la credibilidad en la empresa.			X				X				X		
05	La evaluación del cumplimiento de entrega de balón de gas a los usuarios genera la credibilidad en la empresa.			X				X				X		
DIMENSIÓN: Garantía														
01	Los insumos que recibe del FISE los ayudan a satisfacer necesidades de su familia			X				X				X		
02	La empresa asume la responsabilidad en la entrega de los vales FISE.			X				X				X		
03	Los agentes del Electro Oriente S.A realizan reuniones o talleres en zona rurales para formar parte del programa FISE, para buscar soluciones rápidas a favor de usuario.			X				X				X		
04	Se realiza la valoración de la eficiencia del sistema de control y monitoreo de parte de los usuarios.			X			X				X			
DIMENSIÓN: Agentes de vale FISE														
01	El Fondo de Inclusión Social cumple con su función de servicio al usuario de bajos recursos económicos.			X				X				X		
02	Podría afirmar que la empresa cumple con su objetivo de responsabilidad social a favor de la población beneficiaria acerca del FISE.			X			X				X			
03	FISE promueve el acceso a GLP de sectores vulnerables.			X				X				X		
04	La empresa identifica adecuadamente a la población beneficiaria acerca del FISE.			X				X				X		
05	Los requisitos para formar parte del FISE o para recibir el beneficio son accesibles a toda persona.			X				X				X		
06	Las veces que se entrega el vale FISE es suficiente para el usuario.			X			X				X			
07	Los vales FISE se distribuyen de acuerdo a su fin.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Garate Ríos Jhonny DNI: 05385671

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Tarapoto, 28 de mayo de 2023

Dr. Jhonny Gárate Ríos
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
DNI 05385671

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS CONTROL ADMINISTRATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSIÓN: Control preventivo													
01	El supervisor toma decisiones acertadas sobre el control preventivo para beneficio del usuario.			X				X					X	
02	El control permite identificar o corregir fallas en el servicio al usuario.			X				X					X	Se corrigió
03	Los usuarios cuentan con información oportuna sobre las actividades del FISE.			X				X					X	
04	Los trabajadores de Electro Oriente S.A utilizan la información fiable que reciben de los usuarios FISE para mejorar la calidad de servicio que ofrecen.			X				X					X	
05	Los trabajadores de la empresa concesionaria cuentan con estrategias para anticiparse a prevenir cambios que favorezcan al usuario.			X				X					X	
06	El control garantiza la prevención de posibles fallas o errores futuros que perjudiquen al usuario.			X				X					X	
07	Usted ha percibido que la entidad Electro Oriente S.A. realiza supervisiones de forma periódica para garantizar el mejor servicio.			X				X					X	
08	El control preventivo se realiza previo a la ejecución de las obras que beneficiarían al usuario.			X				X					X	
09	Los controles que se realizan la entidad prestadora del servicio generan confianza en la atención al usuario.			X				X					X	
	Nº DIMENSIÓN: Control recurrente													
01	Se realiza planes de contingencia con la finalidad de mejorar el servicio al usuario.			X				X					X	
02	Los planes de contingencias ayudan a mejorar el servicio al beneficiario.			X				X					X	
03	La entidad se interesa por optimizar los resultados de los controles para cumplir con los plazos de la ejecución de las obras hacia los usuarios.			X				X					X	
04	La optimización de los resultados percibidos por el usuario depende del cumplimiento de los plazos programados.			X				X					X	
	Nº DIMENSIÓN: Control retroalimentación													
01	Electro Oriente S.A. acostumbra a tener planes alternativos ante cualquier contingencia que altere el normal servicio al usuario.			X				X					X	
02	La entidad a través de sus trabajadores ejerce adecuadamente su competencia fiscalizadora a favor del usuario.			X				X					X	
03	Es habitual que los trabajadores realicen sus labores de control oportunamente, cuidando el interés del usuario.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Delgado Bardales José Manuel DNI: 01128836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Confiabilidad														
01	Los agentes de vale FISE realizan un adecuado servicio de acuerdo con lo ofrecido al usuario.			X				X				X		
02	Electro Oriente S.A. asegura el cumplimiento del vale FISE para beneficiar a los usuarios.			X				X				X		
03	Los promotores del FISE realizan una adecuada promoción de los servicios al usuario.			X				X				X		
04	Los beneficios que obtiene le generan credibilidad.			X				X				X		
05	La evaluación del cumplimiento de entrega de balón de gas a los usuarios genera la credibilidad en la entidad.			X				X				X		
DIMENSIÓN: Garantía														
01	Los insumos que recibe del FISE los ayudan a satisfacer necesidades de su familia			X				X				X		
02	La entidad asume la responsabilidad en la entrega de los vales FISE.			X				X				X		
03	Los agentes del Electro Oriente S.A realizan reuniones o talleres en zona rurales para formar parte del programa FISE, para buscar soluciones rápidas a favor de usuario.		X				X				X			Mucho contenido confunde
04	Se realiza la valoración de la eficiencia del sistema de control de parte de los usuarios.			X				X				X		
DIMENSIÓN: Agentes de vale FISE														
01	El fondo de inclusión social cumple con su función de servicio al usuario de bajos recursos económicos.			X				X				X		
02	Podría afirmar que la empresa cumple con su objetivo de responsabilidad social a favor de la población beneficiaria acerca del FISE.			X				X				X		
03	FISE promueve el acceso a GLP de sectores vulnerables.			X				X				X		
04	La entidad identifica adecuadamente a la población beneficiaria acerca del FISE.			X				X				X		
05	Los requisitos para formar parte del FISE o para recibir el beneficio son accesibles a toda persona.			X				X				X		
06	Las veces que se entrega el vale FISE es suficiente para el usuario.			X				X				X		
07	Los vales FISE se distribuyen de acuerdo a su fin.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento con suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Delgado Bardales José Manuel DNI: 01126836

Especialidad del validador (a): Doctor en gestión universitaria, metodólogo en investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Dr. José Manuel Delgado Bardales
DOCENTE POSGRADO

Tarapoto, 29 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para medir Control administrativo

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
DIMENSION: Control preventivo															
01	El supervisor toma decisiones acertadas sobre el control preventivo que se debe realizar en el Electro Oriente S.A			X				X					X		Cambiar la palabra acertada por adecuada
02	El control permite identificar y corregir fallas y errores en la planeación, organización o de dirección			X				X					X		Debe decir: ...o dirección
03	Los trabajadores del Electro Oriente cuentan con la información oportuna para realizar las actividades planeadas.			X				X					X		Debe considerar la sigla S.A., al igual que en los demás ítems ¿Cómo se relaciona este ítem con el "control preventivo"?
04	Los trabajadores del Electro Oriente S.A utilizan la información fiable que reciben de los usuarios Fise para mejorar la calidad de servicio que ofrecen.			X				X					X		¿Cómo sabe que la información es fiable? Omitir este término. ¿A qué tipo de información se refiere? ¿Es información resultado de una evaluación? Consignar Fise con mayúscula
05	Los trabajadores del Electro Oriente S.A cuentan con estrategias para anticiparse a prevenir cambios.			X				X					X		¿A qué tipo de cambio se refiere? El cambio no necesariamente es negativo o hay que prevenirlo
06	El control permite prevenir las fallas o posibles errores en el futuro			X				X					X		Esta es una afirmación más conceptual, no es adecuada para lo que se busca con este instrumento
07	En el Electro Oriente S.A se realizan supervisiones en forma periódica en el área administrativa.			X				X					X		El ítem debe aterrizar a control preventivo ¿Se refiere a supervisión en el marco del control preventivo? ¿Qué dice la directiva al respecto?
08	El control concurrente se realiza dentro de la jornada laboral de los trabajadores del Electro Oriente S.A			X				X					X		El ítem debe ir en la dimensión de control concurrente
09	Los controles que se realizan en el Electro Oriente S.A mejoran la gestión administrativa.			X				X					X		¿Qué tipo de controles? Recuerde que esta dimensión se refiere a control preventivo
DIMENSION: Control concurrente															
10	Se realiza planes de contingencia en el Electro Oriente S.A con la finalidad de mejorar los procesos administrativos.			X				X					X		¿Cómo se relacionan los planes de contingencia con el control concurrente? ¿Los planes de contingencia mejoran los procesos administrativos? ¿cuál es la función de un plan de contingencia?
11	Los planes de contingencias ayudan a mejorar el control administrativo en el Electro Oriente S.A			X				X					X		Un plan de contingencia es la opción B cuando fracasa la opción A. ¿Cómo se relaciona con el control? Esta más relacionado con el proceso de planificación.
12	Electro Oriente S.A se interesa por optimizar los resultados de los controles administrativos.			X				X					X		¿El control concurrente busca optimizar los resultados de los controles administrativos?
13	La optimización de los resultados depende de la calidad de servicio que brinda Electro Oriente S.A			X				X					X		¿Cómo entra el control concurrente en este ítem? Especifique y focalícese en el control concurrente
DIMENSION: Control de retroalimentación															
14	Electro Oriente S.A cuenta con trabajadores idóneos y competentes que permiten mejorar su efectividad de control			X				X					X		¿Qué tiene que ver este ítem con "retroalimentación"? Mejorar
15	Electro Oriente S.A cuenta con trabajadores idóneos y competentes en atención a los usuarios FISE			X				X					X		¿Qué tiene que ver este ítem con "retroalimentación"? Mejorar
16	Electro Oriente S.A tiene un plan de respaldo respecto al control administrativo del FISE			X				X					X		¿Qué tiene que ver este ítem con "retroalimentación"? Mejorar
Sub – total (promedio)		3				3				3					
Total (promedio)		3				3				3					

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio () 2. Bajo nivel () 3. Moderado nivel (x) 4. Alto nivel ()

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si se levantan las observaciones planteadas el instrumento contará con suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán DNI: 17623582

Especialidad del validador (a): Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

Tarapoto, 23 de mayo de 2023

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario para medir Fondo de inclusión social energético

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Confiabilidad													
01	Los Agentes de Vale FISE, realizan un adecuado servicio.			X				X					X	
02	Electro Oriente S.A asegura el cumplimiento del vale FISE			X				X					X	
03	Los promotores del FISE realizan una adecuada promoción		X				X				X			Es redundante con la palabra promoción. Mejorar redacción.
04	Los beneficios que obtiene los usuarios son los suficiente		X				X				X			Cambiar suficiente por adecuados
05	Se realiza una evaluación del cumplimiento de entrega de balón de gas.			X				X					X	
	DIMENSION: Garantía													
06	Los insumos que recibe del FISE los ayudan a satisfacer necesidades de su familia		X				X				X			Mejorar la redacción (uso de plural y singular)
07	Responsabilidad en la recepción de vales FISE		X				X				X			Mejorar redacción, por ejemplo: Es responsable en el uso.....
08	Los agentes del Electro Oriente S.A realizan reuniones o talleres en zona rurales para formar parte del programa FISE			X				X					X	
09	Grado de valoración de la eficiencia del sistema de control y monitoreo de parte de los usuarios		X				X				X			Aquí hay 2 ideas diferentes, una se refiere al grado de valoración y otra a la eficiencia del sistema de control, puede plantear 2 ítem. Mejorar.
	DIMENSION: Agentes de Vale FISE													
10	El fondo de inclusión social cumple con su función.			X				X					X	
11	Percepción de la población beneficiaria acerca del FISE.		X				X				X			El ítem debe ser más específico ¿cómo puede saber el encuestado la percepción de la población beneficiaria?
12	FISE promueve el acceso a GLP de sectores vulnerables		X				X				X			Mejorar la redacción, use artículos como enlace para mejorar y hacer más entendible la frase
13	Identificar percepción de la población beneficiaria acerca del FISE		X				X				X			No se entiende el objetivo de este ítem ¿una percepción se puede identificar?
14	Los requisitos para formar parte del FISE o para recibir el beneficio son accesibles a toda persona			X				X					X	
15	Las veces que se entrega el vale FISE es suficiente para el usuario		X				X				X			Es igual que el ítem 4
16	Los vales FISE se distribuyen de acuerdo a su fin		X				X				X			Especificar, ¿cuál es su fin?
	Sub – total (promedio)			3.37				3.37					3.37	
	Total (promedio)							3.4						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio () | 2. Bajo Nivel () | 3. Moderado nivel (x) | 4. Alto nivel ()

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si se levantan las observaciones planteadas el instrumento contará con suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] | Aplicable después de corregir [x] | No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ivo M. Encomenderos Bancallán DNI: 17623582

Especialidad del validador (a): Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Tarapoto, 23 de mayo de 2023



Firma del experto informante

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
CONTROL ADMINISTRATIVO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSION: Control preventivo														
01	El supervisor toma decisiones acertadas sobre el control preventivo para beneficio del usuario.			X				X					X	
02	El control permite identificar y corregir fallas y errores en el servicio al usuario.			X				X					X	
03	Los usuarios cuentan con información oportuna sobre las actividades del FISE.			X				X					X	
04	Los trabajadores del Electro Oriente S.A utilizan la información fiable que reciben de los usuarios FISE para mejorar la calidad de servicio que ofrecen.			X				X					X	
05	Los trabajadores del Electro Oriente S.A cuentan con estrategias para anticiparse a prevenir cambios que favorezcan al usuario.			X				X					X	
06	El control garantiza la prevención de posibles fallas o errores futuros que perjudiquen al usuario.			X				X					X	
07	Usted ha percibido que la empresa realiza supervisiones en forma periódica para garantizar el mejor servicio.			X				X					X	
08	El control preventivo se realiza previo a la ejecución de las obras que beneficiarían al usuario.			X				X					X	
09	Los controles que se realizan en el Electro Oriente S.A generan confianza en la atención al usuario.			X				X					X	
DIMENSION: Control recurrente														
01	Se realiza planes de contingencia en el Electro Oriente S.A con la finalidad de mejorar el servicio al usuario.			X				X					X	
01	Los planes de contingencias ayudan a mejorar el servicio al beneficiario.			X				X					X	
02	Electro Oriente S.A se interesa por optimizar los resultados de los controles para cumplir con los plazos de la ejecución de las obras hacia los usuarios.			X				X					X	
03	La optimización de los resultados percibidos por el usuario depende del cumplimiento de los plazos programados.			X				X					X	
DIMENSION: Control retroalimentación														
01	La empresa acostumbra a tener planes alternativos ante cualquier contingencia que altere el normal servicio al usuario.			X				X					X	
02	La empresa a través de sus trabajadores ejerce adecuadamente su competencia fiscalizadora a favor del usuario.			X				X					X	
03	Es habitual que los trabajadores realicen sus labores de control oportunamente, cuidando el interés del usuario.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Maestro; PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA. DNI: 16456428**

Especialidad del validador (a): **Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación**

Tarapoto, 26 de mayo de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

(Firma manuscrita)
Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda
DNI N° 16456428
Mat. CORLAO N°0313
ORCID: 0000-0002-8571-4525

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
DIMENSIÓN: Confiabilidad														
01	Los Agentes de Vale FISE realizan un adecuado servicio de acuerdo con lo ofrecido al usuario.			X				X					X	
02	Electro Oriente S.A asegura el cumplimiento del vale FISE para beneficiar a los usuarios.			X				X					X	
03	Los promotores del FISE realizan una adecuada promoción de los servicios al usuario.			X				X					X	
04	Los beneficios que obtiene los usuarios generan la credibilidad en la empresa.			X				X					X	
05	La evaluación del cumplimiento de entrega de balón de gas a los usuarios genera la credibilidad en la empresa.			X				X					X	
DIMENSIÓN: Garantía														
01	Los insumos que recibe del FISE los ayudan a satisfacer necesidades de su familia			X				X					X	
02	La empresa asume la responsabilidad en la entrega de los vales FISE.			X				X					X	
03	Los agentes del Electro Oriente S.A realizan reuniones o talleres en zona rurales para formar parte del programa FISE, para buscar soluciones rápidas a favor de usuario.			X				X					X	
04	Se realiza la valoración de la eficiencia del sistema de control y monitoreo de parte de los usuarios.			X				X					X	
DIMENSIÓN: Agentes de vale FISE														
01	El Fondo de Inclusión Social cumple con su función de servicio al usuario de bajos recursos económicos.			X				X					X	
02	Podría afirmar que la empresa cumple con su objetivo de responsabilidad social a favor de la población beneficiaria acerca del FISE.			X				X					X	
03	FISE promueve el acceso a GLP de sectores vulnerables.			X				X					X	
04	La empresa identifica adecuadamente a la población beneficiaria acerca del FISE.			X				X					X	
05	Los requisitos para formar parte del FISE o para recibir el beneficio son accesibles a toda persona.			X				X					X	
06	Las veces que se entrega el vale FISE es suficiente para el usuario.			X				X					X	
07	Los vales FISE se distribuyen de acuerdo a su fin.			X				X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Maestro; PEDRO ANTONIO PÉREZ ARBOLEDA. DNI: 16456428.**

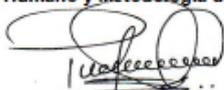
Especialidad del validador (a): **Administrador de Empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda
DNI N° 16456428
MIL. CORLAD N°0313
ORCID: 0000-0002-8571-4525

Tarapoto, 26 de mayo de 2023

44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

Nro.	D1	D2	D3	Total
1	41	13	15	69
2	41	20	15	76
3	43	20	15	78
4	44	20	15	79
5	43	20	15	78
6	44	20	14	78
7	43	20	15	78
8	45	20	15	80
9	45	20	15	80
10	43	19	15	77
11	31	19	14	64
12	39	20	15	74
13	44	20	15	79
14	44	19	15	78
15	43	20	15	78
16	43	20	15	78
17	45	20	15	80
18	44	20	15	79
19	43	19	15	77
20	44	20	15	79
21	41	20	15	76
22	40	20	15	75
23	43	20	15	78
24	43	19	15	77
25	44	20	15	79
26	45	19	15	79
27	45	20	15	80
28	43	20	15	78
29	45	20	14	79
30	44	20	15	79
31	45	20	14	79
32	45	18	15	78
33	45	19	15	79
34	45	19	15	79
35	45	18	15	78

36	45	19	15	79
37	44	20	15	79
38	45	20	15	80
39	45	19	15	79
40	43	20	15	78
41	43	20	15	78
42	45	19	15	79
43	43	20	15	78
44	45	20	15	80
45	44	19	14	77
46	45	20	15	80
47	45	20	15	80
48	45	20	15	80
49	45	20	15	80
50	43	20	15	78

44	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Nro.	D1	D2	D3	Total
1	25	14	33	72
2	25	16	35	76
3	25	16	35	76
4	25	16	35	76
5	25	16	35	76
6	25	16	35	76
7	20	20	32	72
8	25	17	35	77
9	25	17	35	77
10	25	17	35	77
11	23	15	35	73
12	23	15	35	73
13	25	20	35	80
14	25	17	35	77
15	25	14	35	74
16	25	16	35	76
17	25	18	35	78
18	25	17	35	77
19	24	16	35	75
20	25	17	35	77
21	25	16	35	76
22	25	16	35	76
23	25	20	35	80
24	25	20	32	77
25	25	16	34	75
26	25	16	35	76
27	25	17	35	77
28	25	18	35	78
29	25	18	35	78
30	25	17	35	77
31	25	16	35	76
32	25	17	35	77
33	25	18	35	78
34	25	18	35	78
35	25	18	35	78
36	25	18	35	78
37	25	18	35	78

38	25	17	35	77
39	25	17	35	77
40	25	17	35	77
41	25	20	33	78
42	25	18	35	78
43	25	16	35	76
44	25	16	35	76
45	25	17	33	75
46	25	20	35	80
47	25	18	35	78
48	25	20	35	80
49	25	19	35	79
50	25	20	35	80



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Control administrativo y fondo de inclusión social energético en las zonas rurales de la provincia de Moyobamba, 2022", cuyo autor es ALVARADO PANDURO EDWIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04- 08-2023 16:28:48
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 04-08-2023 16:36:36

Código documento Trilce: TRI - 0641056