**Instituto De Administración Pública Del Estado De Chiapas, A.C.**

**1er. Entregable de Protocolo de Investigación**

**Mtro. Ricardo David Estrada Soto**

**Sandra Luz Carvajal Magaña**

1. **El tema de investigación:** El Sistema de Medición en el Consejo Consultivo de la Profeco
2. **El título**: El Sistema de Medición en el Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas, periodo 2015-2016: propuesta de un sistema de medición con indicadores de desempeño.
3. **Objeto del estudio:** El establecimiento de un sistema de medición con indicadores de desempeño en las actividades del Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas.
4. **Objetivos de la investigación:**

4.1.- Objetivo General: Proponer un modelo que incluya un sistema con criterios de evaluación que sirvan de base para vigilar el avance hacia el cumplimiento de los objetivos de creación de este Consejo.

4.2- Objetivos específicos:

4.2.1 Estudiar los objetivos de creación del Consejo Consultivo del Consumo, así como las funciones de sus miembros.

4.2.2. Analizar las variables que puede generar este estudio de caso y su impacto para la implantación

4.2.3. Diseñar y proponer un modelo de sistema de medición que sea coadyuvante en el resultado de los objetivos de los consejos consultivos de consejo de la PROFECO, que permita exterderse a toda la nación.

1. **Problema de la investigación:** En la actualidad, los organismos gubernamentales crean los Consejos Consultivos,[[1]](#footnote-1) estos deben ser asesores y apoyo a la entidad en donde fue constituido; sin embargo no se tiene información sobre su desempeño ni sobre la efectividad o para lo que fue creado. Generando una inquietud en la ciudadanía, por saber cual ha sido el desempeño de estos Consejos.
2. **Planteamiento del problema:** La importancia de este paso, es la búsqueda de las respuestas a los siguientes planteamientos o cuestionamientos, mismos que se van a ir contestando conforme se va desarrollando la investigación. Para tal efecto, el estudio de este paso será las respuestas a los siguientes planteamientos (Academia Mexicana de Auditoría Integral y al Desempeño AC, 2013):

6.1 ¿Cuál es el fundamento legal que los consejeros deben conocer y aplicar para el desarrollo de las actividades encomendadas?

6.2 ¿Los integrantes de este consejo consultivo, cuentan con la información relativa a las obligaciones y derechos a que están sujetos como consejeros?

6.3 ¿Cuál es el impacto social que genera este Consejo?

6.4 ¿Qué porcentaje de casos que atiende la Profeco, se ha visto beneficiada con la integración del Consejo Cosultivo del Consumo?

6.5 ¿Existe la evaluación de resultados con base a indicadores[[2]](#footnote-2)?

6.6 ¿Se cuenta con listado de acciones que pretenden beneficiar al consumidor, por intermediación del Consejo Consultivo de Consumo?

6.7 ¿Se registra el seguimiento a las acciones recomendadas por el Consejo Consultivo de Consumo?

6.8 ¿Existe un indicador que pueda determinar la existencia de una ventaja por la integración considerando la equidad de género?

6.9 ¿El responder todos estos planteamientos, podremos integrar un sistema de medición efectivo para el Cooonsejo Consultivo del Consumo en Chiapas?

1. **Justificación:** Los indicadores son parte importante del sistema de medición, es decir, del proceso de control y se utilizan para la toma de decisiones a lo largo de todo el proceso asministrativo, es por ello que se considera pertinente agregarlo a las funciones del Consejo Consultivo del Consumo. Lo anterior es una razón importante para localizar e implementar un sistema de medición con indicadores para el Consejo Consultivo del Consumo que permita conocer e informar a ciencia cierta la efectividad y eficacia de este órgano consultivo.
2. **Vinculación y/o pertinencia del tema**: Es para señalar las razones para desarrollar la investigación, que puede ser por experiencia, formación académinca o por afinidad personal.El desarrollar este tema, es decir, el lograr implementar un sistema de medición con indicadores sobre las actividades del Consejo Consutivo, es un beneficio para la administración pública como para el consumidor final. Para la administración pública porque tendrá un referente del beneficio otorgado a los consumidores, la razón principal de su existencia, y para los consumidores, porque tendrán información que les permitirá corroborar y confirmar la buena administración gubernamental en esta dependencia del órden federal.
3. **Estado del arte**: Este estudio es novedoso, solo existen los temas para implementar los indicadores de desempeño, esto es los sistemas de medición, y de forma laterna la creación de los Consejos Consuktivos, pero no existe aún la medidicón a éstos organismos de consulta, tal como: *“Regidores buscarán aprobar Sistema de Indicadores de Desempeño y la creación del Consejo Consultivo* (Casas, 2014)*[[3]](#endnote-1)[[4]](#footnote-3)[[5]](#footnote-4)*

*Los regidores integrantes de la comisión de Desarrollo Institucional acordaron llevar a cabildo para su aprobación definitiva el “Sistema de Indicadores de Desempeño”, así como la propuesta para crear el Consejo Consultivo que tiene como propósito vigilar la efectividad de directores y servidores públicos.*

*Esta evaluación sólo la tienen los dos municipios a nivel nacional y se busca que Torreón también cuente con este sistema.*

*En materia del consejo se pretende que el 60 por ciento esté conformado por ciudadanos con el fin de garantizar que quienes midan el desempeño de los funcionarios y servidores venga directamente de la voz de los torreonenses.*

*Mientras se espera la aprobación de esta propuesta ya se trabaja al interior en base a una primera medición a través de la cual ya han sido aplicadas las medidas correctivas para avanzar en materia de buen gobierno.*

*Ahora con la integración del sistema se agrega una herramienta más para la confirmación de un gobierno eficiente”.*

1. **Metodología:** Para lograr estos propósitos, la metodología que se utiliza en esta investigación es de carácter mixto **Inductivo Deductivo**

El inductivo es una modalidad del [razonamiento](http://es.wikipedia.org/wiki/Razonamiento) que consiste en obtener [conclusiones](http://es.wikipedia.org/wiki/Conclusi%C3%B3n) generales a partir de [premisas](http://es.wikipedia.org/wiki/Premisas) que contienen datos particulares o individuales. Por ejemplo, a partir de la [observación](http://es.wikipedia.org/wiki/Observaci%C3%B3n) repetida de objetos o eventos de la misma índole se establece una [conclusión](http://es.wikipedia.org/wiki/Conclusi%C3%B3n) general para todos los objetos o eventos de dicha naturaleza.[[6]](#footnote-5)

El deductivo en el que se generalizan las descripciones y explicaciones inducidas para tratar de aplicarlas a situaciones y hechos aún no observados. Cuando el científico comienza su trabajo en una teoría y a partir de ella, aplicando razonamientos lógico-deductivos, acaba ampliando precisando o corrigiendo dicha teoría, está utilizando lo que se llama el método deductivo.[[7]](#footnote-6)

Para desarrollar este estudio, se describe del tipo Cualitativo, no probabilístico, usando el muestreo intencional, donde se sigue el criterio del investigador. Se elige a quienes se piensa son representativos de la población. Se puede realizar después de la observación. En los estudios de caso cualitativo el ambiente o contexto está constituido por el mismo caso y su entorno (Sampieri, 2006)[[8]](#footnote-7); como en este caso de estudio tiene como objetivo documentar una experiencia en la nueva constitución del Consejo Consultivo de Consumo, con la finalidad de que sirva para otros órganos similares en diferentes estados de la república. Sin olvidar que el enfoque cualitativo está orientado a proveer de un mayor entendimiento de los significados y experiencias de las personas. El investigador es el instrumento de recolección de los datos, se auxilia de diversas técnicas que van desarrollándose durante el estudio. Es decir, no se inicia la recolección de los datos con instrumentos preestablecidos, sino que el investigador comienza a aprender por observación y descripciones de los participantes y concibe formas para registrar Como primer punto, se pretenderá iniciar con encuestas a los consejeros cuidando los aspectos planteados con anterioridad en el renglón del planteamiento del problema. Posteriormente, se hará la integración con elementos obtenidos utilizando los métodos deductivo, inductivo, cualitativo no probabilístico dependiendo de la información obtenida.

1. **Hipótesis:** Si se adopta la estrategia propuesta en el presente trabajo de investigación que consiste en el establecimiento de un sistema de medición con indicadores de desempeño en las actividades del Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas servirá para establecer las bases para vigilar el avance del cumplimiento hacia los objetivos, metas establecidas y su materialización en indicadores, así como de los mecanismos para capturar, registrar, sumarizar y presentar información de los resultados obtenidos, en forma comparativa con dichos indicadores[[9]](#footnote-8). Todo esto es posible si se cuida la aplicación adecuada de los tipos de variables, las escalas de medición y contemplar los problemas en la medición, entonces se podrá contribuir a incrementar la eficiencia de la institución, siempre y cuando se cumplan cabalmente las condiciones de su aplicación que se proponen en dicho trabajo de investigación se logrará mayor eficiencia en el gasto.

Quedo atenta a sus comentarios: Tengo dudas en el punto ESTADO DEL ARTE ya que no hay un estudio hasta el momento similar a lo que aquí planteo. Muchas gracias por su apoyo y excelente dia.

1. **Variables:**
2. **Indicadores**:.
3. **Capitulado**:
4. **Programa de actividades**:
5. **Fuente de información básica y complementaria:**

16.1.- Academia Mexicana de Auditoría Integral y al Desempeño. A.C. *Indicadores del desempeño*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Marzo 2013.

16.2.- Acuerdo de Creación publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27 de abril del 2005.

16.3.- Estrategia 4.3, línea de acción 4.3.1. del Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018: *Crear y difundir los Consejos Consultivos del Consumidor en todas las Entidades Federativas del país*.

16.4.- Artículo 5°, Fracción V del Acuerdo por el que se crea el CCC: V.- *Promover la realización de foros y otros eventos en coordinación con Instituciones interesadas, para permitir el intercambio de ideas entre los diversos actores en las relaciones de consumo, así como de consultas a la ciudadanía para contar con mejores elementos al estructurar los planes y programas de la Procuraduría y promover la creación de Consejos Consultivos en las diversas entidades federativas.*

16.5.- [Reglamento Interno De Funcionamiento Del CCC](https://drive.google.com/open?id=0B3PwmHe9loj-bXRTYnkxd2RwRXM)

16.6.- Ley Federal De Protección Al Consumidor

16.7.- <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/113_261214.pdf>

16.8.www.profeco.gob.mx/juridico/pdf/a\_cons\_consulpfc\_27abr05.pdf

1. Acuerdo de Creación del Consejo Consultivo del Consumo para las PROFECO publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27 de abril del 2005 [↑](#footnote-ref-1)
2. Vera Smith, Dr. Fernando de la Academia Mexicana de Auditoría Integral y al Desempeño, AC. Indicadores del Desempeño Características, metodología y utilización. Marzo 2013. Este texto plantea de forma clara información necesaria para la práctica profesional de la Auditoría Integrla y al Desempeño. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#endnote-ref-1)
4. Artículo del periódico publicado el *24 septiembre 2014; Torreón, Coahuila.-* [↑](#footnote-ref-3)
5. [↑](#footnote-ref-4)
6. Ejemplo de protocolo del Maestro Ricardo David Estrada Soto [↑](#footnote-ref-5)
7. Ejemplo de protocolo del Maestro Ricardo David Estrada Soto [↑](#footnote-ref-6)
8. Sampieri, Baptista. Metodología de la investigación. 2006 [↑](#footnote-ref-7)
9. Vera Smith, Dr. Fernando de la Academia Mexicana de Auditoría Integral y al Desempeño, AC. Indicadores del Desempeño Características, metodología y utilización. Marzo 2013. Este texto plantea de forma clara información necesaria para la práctica profesional de la Auditoría Integrla y al Desempeño. Página 18 [↑](#footnote-ref-8)