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

**Protocolo de Investigación**

**Mtro. Ricardo David Estrada Soto**

**Sandra Luz Carvajal Magaña**

1. **El tema de investigación:** El Sistema de Medición del desempeño en el Consejo Consultivo de la Profeco
2. **El título**: El Sistema de Medición del Desempeño del Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas, periodo 2005[[1]](#footnote-1) a 2016: propuesta de un sistema de medición con indicadores de desempeño.
3. **Objeto del estudio:** Nivel de desempeño en las actividades del Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas para el establecimiento de un sistema de medición con indicadores.
4. **Objetivos de la investigación:**

4.1.- Objetivo General: Proponer un modelo de medición que incluya un sistema con criterios de evaluación que sirvan de base para cuantificar el avance del cumplimiento de los objetivos de creación de este Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco delegación Chiapas.

4.2- **Objetivos específicos:**

4.2.1 ~~A~~nalizar la razón de ser para su creación, la exposición de motivos, reglamento interior, atribuciones y funciones del Consejo Consultivo del Consumo y de sus miembros.

4.2.2. Analizar las variables que puede generar este estudio relativos a los objetivos de creación y su impacto para la implantación de los criterios de evaluación.

4.2.3. Diseñar y proponer un modelo o sistema de medición que arroje cifras que determinen el grado de cumplimiento de los objetivos de creación, que permita aplicarse a todas las delegaciones del país.

1. **Problema de la investigación:** En la actualidad, los organismos gubernamentales crean los Consejos Consultivos,[[2]](#footnote-2) 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.
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 caso 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[[3]](#footnote-3)?

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.

El decreto de creación del Consejo Consultivo, data del 27 de abril del 2005, el Reglamento Interno del Funcionamiento del Consejo Consultivo del Consumo[[4]](#footnote-4) de la Procuraduria Federal del Consumidor, surge el 11 de diciembre del 2014 donde estipula la obligatoriedad de crear los organismos estatales por delegación. Existe una gran separación de fechas entre la creación por decreto y su reglamentación para constituirse a todo el país; razón por la cual se conforma como un estudio de caso, interesante y con muchos retos para conformar el sistema de medición con indicadores que midan eficiencia y eficacia, esperando que con la lectura de los mismos, se genere un presedente que permita otorgar un beneficio a las demás delegaciones para ir trazando rutas de acción encaminadas al cumplimiento de los objetivos de creación.

1. **Vinculación y/o pertinencia del tema**: 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. Es importante tomar en cuenta que este organismo tiene una viculación estreña con la definición del ombudsman[[5]](#footnote-5) del consumo, esto es la Procuraduría Federal del Cosumidor, esta considerada como una entidad que protege y defiende los derechos del consumidor y es por ello que es importante adicionar la medición del desempeño de los integrantes del consejo consultivo coadyuvantes en su quehacer diario.
2. **Estado del arte**: Un SISTEMA de evaluación de la gestión pública supone un diseño institucional que produzca los incentivos necesarios para que sus usuarios vean la necesidad de acceder a la información de los tres niveles y de establecer conexiones entre estos, creándose así una coherencia en las prácticas de los distintos niveles de la administración pública. Si el esfuerzo de evaluación se limita a generar indicadores de gestión en los niveles micro y meso de la acción, es posible hablar de un sistema de medición de la gestión que genera aprendizajes para mejorar las prácticas administrativas, más no necesariamente para mejorar la calidad de las políticas públicas. Por otro lado, un sistema que se limite a generar indicadores en los niveles meso y macro, descuidando su articulación con el nivel micro de la acción gerencial corre el peligro de perder legitimidad frente a quienes deberán implementarlo en la práctica, los gerentes y empleados. Estas tres preguntas sobre la evaluación de la gestión pública son útiles como marco para clarificar tanto los elementos conceptuales como la naturaleza de las prácticas en contextos particulares. Respuestas a la primera pregunta – ¿Para qué evaluar? – permiten explorar las múltiples funciones de la evaluación de la gestión pública y por tanto la lógica para abordar esta tarea en el contexto latinoamericano; la segunda pregunta – ¿Qué evaluar y a qué nivel hacerlo? – explora aspectos relacionados con el objeto y los niveles de la evaluación y por tanto de su alcance; y la tercera – ¿Qué hacer con la información? – se concentra en la relación entre la información producida por la evaluación y el mejoramiento de la gestión dentro de una agenda más amplia de desarrollo institucional*.[[6]](#footnote-6)*
3. **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.[[7]](#footnote-7)

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.[[8]](#footnote-8)

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)[[9]](#footnote-9); 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.

Como primera parte, se desarrollará el marco teórico relativo a lo relacionado con la Procuraduría Federal del Consumidor, del Consejo Cosultivo, describiremos los sitemas de medición al desemepño existentes en el país y en la localidad sujeta de estudio y de igual forma se obtendrá información sobre los indicadores adecuados para este estudio de caso.

En la siguiente parte, se pretende conformar elementos suficientes para lograr el sistema de medición al desempeño de los Consejeros que permita permearse a las demás delegaciones del país.

1. **Hipótesis:** Si se adopta la estrategia propuesta en el presente trabajo de investigación que consiste en el diseño y establecimiento de un sistema de medición con indicadores de desempeño del Consejo Consultivo de Consumo de la Profeco en Chiapas, 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.
2. **Variables:** Conforme al marco teórico de este trabajo, se determinaron las siguientes variables mencionando los indicares a considerar en este estudio de caso:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VARIABLES | INDICADORES | VALORES FINALES | TIPO DE VARIABLE |
| Motivos para su creación | Descriptivo | Detalle de razones | Subjetiva |
| funciones PROFECO | Descriptivo | Lista de actividades | Subjetiva |
| Funciones Consejo Consultivo | Descriptivo | Lista de actividades | Subjetiva |
| Objetivos de creación | Descriptivo | Lista de actividades | Subjetiva |
| Proceso de planeación | Descriptivo | Cuadros con instrucciones | Subjetiva |
| Sistema de medición | Unidad de resultados medibles | Formulas e indicadores | Analitica |
| Indicadores Internos | % de Resultados obtenidos | Formulas e indicadores | Analitica |
| Indicadores Externos | % de Resultados obtenidos | Formulas e indicadores | Analitica |

1. **Indicadores**:. Conforme al avance del estudio, se detallarán estos indicadores a utilizar.



1. **Capitulado**:

**INTRODUCCIÓN**

**CAPITULO I MARCO TEORICO CONTEXTUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO**

1.1 La existencia del Sistema de Medición al desempeño en otros países

1.2 El enfoque actual al Sistema de Indicadores del Desempeño

**CAPITULO 2 MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO DE LA PROFECO**

2.1 Marco Jurídico de otros países

2.2 Marco Jurídico de México y en Chiapas

**CAPITULO 3 PROCESO PREVIO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES QUE CONFORMARÁN EL SISTEMA DE MEDICIÓN AL DESEMPEÑO**

3.1 Proceso de planeación, organización y dirección

3.2 Proceso de control

3.2.1 El sistema de medición

3.2.2 Medición de resultados

3.2.4 Toma de decisiones y acción correctiva

3.2.5 Seguimiento, evaluación y retroalimentación.

**CAPITULO 4 ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES**

4.1 Proceso de elaboración de indicadores

4.2 Implantación

4.3 Supervisión de resultados

4.4 Medición e interpretación de resultados

**CONCLUSIÓN**

**BIBLIOGRAFIA**

1. **Programa de actividades**:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES** | **ABRIL** | **MAYO** | **JUNIO** | **JULIO** | **AGOSTO** |
| **CAPITULO I MARCO TEORICO CONTEXTUAL DEL SISTEMA DE MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO** |  |  |  |  |  |
| 1.1 La existencia del Sistema de Medición al desempeño en otros países |  |  |  |  |  |
| 1.2 enfoque actual al Sistema de Indicadores del Desempeño |  |  |  |  |  |
| **CAPITULO 2 MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO DEL CONSEJO CONSULTIVO DEL CONSUMO DE LA PROFECO** |  |  |  |  |  |
| 2.1 Marco Jurídico de otros países | |  |  |  |  |
| 2.2 Marco Jurídico de México y en Chiapas |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **CAPITULO 3 PROCESO PREVIO PARA LA ELABORACIÓN DE INDICADORES QUE CONFORMARÁN EL SISTEMA DE MEDICIÓN AL DESEMPEÑO** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 3.1 Proceso de planeación, organización y dirección |  |  |  |  |  |
| 3.2 Proceso de control |  |  |  |  |  |
| 3.2.1 El sistema de medición |  |  |  |  |  |
| 3.2.2 Medición de resultados |  |  |  |  |  |
| 3.2.3 Toma de decisiones y acción correctiva |  |  |  |  |  |
| 3.2.4 Seguimiento, evaluación y retroalimentación. |  |  |  |  |  |
| **CAPITULO 4 ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES** |  |  |  |  |  |
| 4.1 Proceso de elaboración de indicadores |  |  |  |  |  |
| 4.2 Implantación |  |  |  |  |  |
| 4.3 Supervisión de resultados |  |  |  |  |  |
| 4.4 Medición e interpretación de resultados |  |  |  |  |  |

1. **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

Apreciable Maestro, es la primera vez que haré un trabajo de tesis, de la licenciatura me titulé por exámen ceneval; es por ello que es para mí de muchísima importancia su retroalimentación para desarrollar una buena tesis.  Quedo al pendiente y excelente jornada!

1. El Consejo consulto se creo el 17 de abril del 2005, mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación. [↑](#footnote-ref-1)
2. 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-2)
3. 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-3)
4. [www.ccc.profeco.gob.mx](http://www.ccc.profeco.gob.mx) En esta dirección se localiza la creación del Reglament Interno del Consejo Consultivo del Consumo de la Profeco, mismo que obliga a la conformación de los Consultivos en las distintas Delegaciones del país. [↑](#footnote-ref-4)
5. Sánchez, a. L. J. El ombudsman como modelo en diferentes marcos normativos. [↑](#footnote-ref-5)
6. Ospina, Sonia. Nueva York. “La evaluación como herramienta para una gestión pública orientada a resultados”. CLAD, 2002 [↑](#footnote-ref-6)
7. Ejemplo de protocolo del Maestro Ricardo David Estrada Soto [↑](#footnote-ref-7)
8. Ejemplo de protocolo del Maestro Ricardo David Estrada Soto [↑](#footnote-ref-8)
9. Sampieri, Baptista. Metodología de la investigación. 2006 [↑](#footnote-ref-9)