

Dirección General de Educación Superior Tecnológica

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA



**ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A CLIENTES
DE LA CFE ZONA DE DISTRIBUCIÓN CHETUMAL**

**Informe final de Residencia Profesional que presenta la C.
MARTHA CECILIA DEL TORO CHÁVEZ**

Número de control:

09870208

Asesor Interno:

M EN C. JAIME DURANGO SOSA MADARIAGA

Carrera:

Ingeniería en Gestión Empresarial

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2013



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional de la estudiante de la carrera de INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **Martha Cecilia Del Toro Chávez**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por; el asesor interno M en C. Jaime Durango Sosa Madariaga, el asesor externo Lic. Gerardo de Jesús Echeverría Cool y el revisor la Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo recepcional titulado **“ANÁLISIS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A CLIENTES DE LA CFE ZONA DE DISTRIBUCIÓN CHETUMAL”** que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fé de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

A T E N T A M E N T E

Asesor Interno



M en C. Jaime Durango Sosa Madariaga

Asesor Externo



Lic. Gerardo de Jesús Echeverría Cool

Revisor



Lic. Addy Consuelo Chavarría Díaz

Juan Sarabia, Quintana Roo, Diciembre, 2013.

Índice

PORTADA.....	1
HOJA DE FIRMAS.....	2
ÍNDICE DE FIGURAS Y CUADROS.....	5
RESUMEN.....	7
I INTRODUCCIÓN.....	9
II JUSTIFICACIÓN.....	11
III OBJETIVOS.....	13
3.1 Objetivo general.....	13
3.2 Objetivos específicos.....	13
IV CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPO.....	14
4.1 Historia de la CFE.....	14
4.2 División de Distribución Peninsular.....	15
4.3 Zona de Distribución Chetumal.....	17
4.4 Misión.....	18
4.5 Visión.....	18
4.6 Servicios que oferta la Zona de Distribución Chetumal.....	18
V PROBLEMAS A RESOLVER CON RESPECTIVA PRIORIZACIÓN.....	21
VI ALCANCES Y LIMITACIONES.....	22
6.1 Alcances.....	22
6.2 Limitaciones.....	23
VII FUNDAMENTO TEORICO.....	25
7.1 Estructura de la organización.....	25
7.2 Gestión estratégica.....	25
7.3 Los clientes.....	26
7.4 Calidad.....	27
7.5 Agentes comerciales.....	27
VIII PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	29
8.1 Localización.....	29
8.2 Conocimiento del personal administrativo y calidad en la atención al cliente.....	32

8.3 Análisis de información.....	41
IX RESULTADOS	42
9.1 Resultados de la encuesta de satisfacción al cliente.	42
9.2 Resultados de la encuesta de Clima Organizacional.	49
X CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
10.1 Conclusiones.....	76
10.2 Recomendaciones.....	77
XI APORTE AL PERFIL PROFESIONAL	79
XII REFERENCIAS	81

ÍNDICE DE FIGURAS Y CUADROS

Figura 1. Organigrama del Departamento de Trabajo.	20
Figura 2. Imagen de las Oficinas de la CFE en Plaza Caracol, Zona de Distribución Chetumal.....	29
Figura 3. Imagen de las Oficinas de la CFE Centro de Distribución, Zona de Distribución Chetumal.....	30
Figura 4. Imagen de las Oficinas de la CFE en Felipe Carrillo Puerto, Zona de Distribución Chetumal.....	30
Figura 5. Imagen de las Oficinas de la CFE en José María Morelos, Zona de Distribución Chetumal.....	31
Figura 6. Imagen de las Oficinas de la CFE en Bacalar, Zona de Distribución Chetumal	31
Figura 7. Imagen de las Oficinas de la CFE Modulo de Atención Plaza Bahía, Zona de Distribución Chetumal.....	32
Figura 8. Acceso a la página www.encuestafacil.com	36
Figura 9. Encuesta al cliente.....	37
Figura 10. Encuesta de Diagnostico Organizacional.	38
Figura 11. Link a Encuesta de Atención a Clientes.....	40
Figura 12. Link a Encuesta de Diagnostico Organizacional.....	40
Figura 13. Exportación de resultados.	41
Cuadro 1. Análisis técnico de la encuesta de atención a clientes.....	43
Figura 14. Análisis porcentual de las preguntas 1-9 de la encuesta de atención a clientes	43
Cuadro 2. Respuestas de la pregunta 10, ¿desea hacer algun comentario?	47
Figura 15. Análisis porcentual de la pregunta 10 de la encuesta de atención a clientes.....	48
Cuadro 3. Resultados de la seccion 1, encuesta de clima organizacional...	49
Cuadro 4. Analisis Tecnico de la seccion 1, encuesta de clima organizacional.....	50
Figura 16. Resultados de la sección 1, encuesta de clima organizacional. .	51
Cuadro 5. Resultados de la seccion 2, encuesta de clima organizacional...	53

Cuadro 6. Analisis Tecnico de la seccion 2, encuesta de clima organizacional.....	54
Figura 17. Resultados de la sección 2, encuesta de clima organizacional. .	56
Cuadro 7. Resultados de la seccion 3, encuesta de clima organizacional...	57
Cuadro 8. Analisis Tecnico de la seccion 3, encuesta de clima organizacional.....	57
Figura 18. Resultados de la sección 3, encuesta de clima organizacional. .	60
Cuadro 9. Resultados de la seccion 4, encuesta de clima organizacional...	61
Cuadro 10. Analisis Tecnico de la seccion 4, encuesta de clima organizacional.....	62
Figura 19. Resultados de la sección 4, Clima Organizacional.	64
Cuadro 11. Resultados de la seccion 4, encuesta de clima organizacional.	65
Cuadro 12. Resultados de la seccion 5, encuesta de clima organizacional.	66
Cuadro 13. Analisis Tecnico de la seccion 5, encuesta de clima organizacional.....	66
Figura 20. Resultados de la sección 5, Clima Organizacional.	69
Cuadro 14. Resultados de la seccion 6, encuesta de clima organizacional.	69
Cuadro 15. Analisis Tecnico de la seccion 6, encuesta de clima organizacional.....	70
Figura 21. Resultados de la sección 6, Clima Organizacional.	72
Cuadro 16. Resultados de la seccion 7, encuesta de clima organizacional.	73
Cuadro 17. Analisis Tecnico de la seccion 7, encuesta de clima organizacional.....	73
Figura 22. Resultados de la sección 7, Clima Organizacional.	75

RESUMEN

Este proyecto tiene la finalidad de realizar una investigación con la que se propongan soluciones a problemáticas relacionadas con el contexto de la Ingeniería en Gestión Empresarial; por ello se realizó un análisis del nivel de conocimiento del personal administrativo de la CFE Zona de Distribución Chetumal, en cuanto a los servicios que ofrece la CFE y los trámites necesarios para obtener esos servicios; así como la calidad en la atención a los clientes, a través de la realización de encuestas aplicadas al personal administrativo y a los clientes externos.

En la Zona de Distribución Chetumal se observa una falta de compromiso hacia la satisfacción del cliente pues se presentan casos en donde se desconocen los procesos y trámites del servicio que se ofrece, así como falta de empatía y sensibilización hacia los clientes.

Toda la investigación y observación realizada así como el análisis de los resultados de las encuestas permitieron establecer recomendaciones para que la empresa mejore su nivel de calidad en la atención a clientes en todas las áreas.

Se pudieron identificar áreas de oportunidad donde la CFE Zona de Distribución Chetumal puede establecer mecanismos que ayuden a mejorar el trato al cliente y la difusión de información a todo el personal.

Las empresas subsisten porque existe un grupo de consumidores, usuarios o clientes; para la CFE estos clientes son todos aquellos consumidores de energía eléctrica en cualquiera de las tarifas existentes y para la CFE Zona de Distribución Chetumal, son todos aquellos que requieran el suministro de energía eléctrica en los municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto. Es aquí donde radica la importancia de proporcionar un servicio de calidad.

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo concluir que el personal administrativo de la CFE Zona de Distribución Chetumal se encuentra capacitado y que la empresa se preocupar por la capacitación y desarrollo de sus colaboradores; no obstante, esa capacitación debe enfocarse más en el servicio al cliente, sobre todo en algunas áreas administrativas.

Así mismo, la percepción del cliente respecto al trato que recibe ha mejorado considerablemente y por tanto se puede afirmar que la CFE Zona de Distribución Chetumal ofrece una atención al cliente de calidad y respeto hacia sus usuarios.

El camino hacia la calidad total es muy largo y la CFE Zona de Distribución Chetumal tiene mucho que hacer para conquistarlo. Con este documento se pretende contribuir a lograr esa transformación, donde la calidad total sea un tema dominado por todos los trabajadores, sin importar el área en la que se desempeñen, pues todos son CFE.

I INTRODUCCIÓN

La Comisión Federal de Electricidad, es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio que se encarga de la Generación, Transmisión, Control, Distribución y Comercialización de energía eléctrica en la República Mexicana; ésta se produce utilizando diferentes tecnologías y diferentes fuentes de energético primario. Para conducir la electricidad desde las centrales de generación hasta el domicilio de cada uno de sus clientes, la CFE tiene más de 758 mil kilómetros de líneas de transmisión y de distribución. El compromiso de la empresa es ofrecer servicios de excelencia, garantizando altos índices de calidad en todos sus procesos, al nivel de las mejores empresas eléctricas del mundo. La Zona de Distribución Chetumal está comprometida a ofrecer los servicios de excelencia a la que se hace referencia, por ello se mantienen en constante renovación para mantener los procesos rentables y que satisfagan las necesidades de los clientes, sin embargo, aun hay muchos cambios por hacer, el reto principal es el de erradicar prácticas obsoletas y actitudes negativas, que deriven en un servicio de calidad mundial. Para lograr el cambio definitivo es necesario conocer cuáles son los puntos más débiles de la Zona en cuanto a la atención a clientes, donde se han presentado las fallas, cual es la opinión de los clientes respecto al trato que se les da y sobre todo que se puede hacer para mejorar esa percepción. Es muy importante que no se deje de lado el recurso más importante de cualquier organización, el recurso humano; por lo que se pretende conocer

su opinión respecto al servicio que ofrecen, el trabajo que realizan y su satisfacción con esa labor. Por lo tanto, el propósito del presente trabajo es realizar una investigación de estos aspectos para proponer soluciones, programas de trabajo o capacitación concretos para que se logren dar resultados que se traduzcan en una mejor calidad en la atención, mayor rapidez en la realización de los trámites y una completa satisfacción del cliente.

II JUSTIFICACIÓN

La CFE se ha caracterizado como una paraestatal que ofrece un servicio malo y caro, la Zona de Distribución Chetumal no ha sido la excepción a esa aseveración; sin embargo, con la presente investigación, se pretende realizar un análisis de calidad en la atención a clientes para determinar si es cierto que el cliente opina que el servicio y la atención que proporciona la CFE Zona de Distribución Chetumal, es tan malo como se cree.

El beneficio que se pretende alcanzar para la CFE Zona de Distribución Chetumal es conocer la opinión de los clientes respecto a la atención que se les está proporcionando, para poder establecer mecanismos de control que le permitan seguir evolucionando hasta posicionarse como la mejor Zona de Distribución. Así mismo, se realizara un análisis de los conocimientos del personal y poder determinar si es necesario realizar más capacitación o reforzar la ya proporcionada y determinar si esta situación puede estar ocasionando las quejas.

Todos estos beneficios se verán reflejados directamente en los clientes, pues al detectar las áreas de oportunidad se podrán resolver muchos de los problemas que aquejan a la CFE Zona de Distribución Chetumal. Estos beneficios también serán para los trabajadores al mejorar los índices de evaluación y mejorar el posicionamiento de la Zona.

Aunado a estos beneficios, el mayor de todos será para mí como estudiante y futura profesional, pues me permitirá desarrollar los conocimientos adquiridos en clase, aplicándolos en la vida real. Me permitirá afianzar mi capacidad de análisis, gestión y redacción que culminarán con la entrega del informe final.

Con la ayuda de diferentes herramientas diseñaré la mejor estrategia para poder cumplir con los objetivos de este trabajo y entregar un documento que sea útil para la empresa y que les permita poner en práctica las recomendaciones que surjan.

III OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Realizar un análisis del conocimiento de los procesos y calidad en la atención al cliente del personal administrativo de la Comisión Federal de Electricidad Zona de Distribución Chetumal, durante 3 meses.

3.2 Objetivos específicos

- ✓ Medir el conocimiento del personal administrativo de la Comisión Federal de Electricidad Zona de Distribución Chetumal en cuanto a los procesos y trámites de los servicios que ofrece la CFE, durante un periodo de tres meses, realizando encuestas y midiendo sus conocimientos de temas cruciales que arrojen información real y confiable para establecer mecanismos de control.
- ✓ Medir la calidad en la atención al cliente del personal administrativo de la Comisión Federal de Electricidad Zona de Distribución Chetumal durante un periodo de tres meses, realizando encuestas a los clientes externos para tener la perspectiva de estos sobre la calidad que se está ofreciendo.

IV CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DONDE PARTICIPO

4.1 Historia de la CFE

Desde la primera planta instalada en nuestro país en 1879 hasta nuestros días, la evolución de la Industria Eléctrica ha sido notable.

En el siglo pasado el Gobierno Mexicano otorgó concesiones a 5 grandes compañías extranjeras, sin embargo, la mala calidad otorgada ocasiono el descontento público por lo que el Gobierno intervino de nuevo creando la Comisión Federal de Electricidad (C.F.E.) mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 1934 (Peninsular).

En 1937, México tenía 18.3 millones de habitantes, de los cuales solamente 7 millones (38%) contaban con el servicio de energía eléctrica, proporcionado por varias empresas privadas que se enfocaban a los mercados urbanos redituables, sin contemplar en sus planes de expansión a las poblaciones rurales donde habitaba más del 62% de la población. Por ello, el Presidente General Lázaro Cárdenas Del Río, el 14 de agosto de 1937 ratificó el decreto de 1934, al autorizar al Ejecutivo Federal para constituir la Comisión Federal de Electricidad y su Órgano de Gobierno con la función de organizar y dirigir un sistema nacional de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica sin propósitos de lucro y con

la finalidad de obtener con un costo mínimo el mayor rendimiento posible en beneficio de los intereses generales.

En 1949, al constituirse esta empresa como un organismo público descentralizado, con responsabilidad jurídica y patrimonio propio se multiplicaron los centros de trabajo incrementándose la capacidad de generación paulatinamente en diferentes partes del territorio nacional, con lo que se hizo necesaria la creación de divisiones de operación que en ese año fueron cuatro.

4.2 División de Distribución Peninsular

La División de Distribución Peninsular se crea el 1o. de enero de 1968, disgregando del área de la División Sureste, las instalaciones localizadas en las entidades federativas de Campeche, Quintana Roo y Yucatán, compuestas de 4 sistemas eléctricos que en ese momento se denominaron:

- ✓ Peninsular: Integrado por las plantas Lerma, Nachi Cocom y Cancún, con 5 unidades de vapor, 2 de diesel y 3 de turbogas, que juntas representan una capacidad total instalada de 222 MW. Este sistema cubre todo el territorio Peninsular a excepción de la parte sur del Estado de Q. Roo y las islas de Cozumel y Carmen.
- ✓ Carmen: Constituido por la planta de combustión interna en 7 unidades diesel, mismas que con capacidad de 16.1 MW abastecían únicamente la isla del Carmen.

- ✓ Cozumel: Formado por una planta de combustión interna con capacidad de 11.3 MW en 10 unidades diesel, abasteciendo los servicios de la isla Cozumel.
- ✓ Chetumal: Este sistema, abastecía los servicios ubicados en la porción media y sur del Estado de Quintana Roo, estaba integrado por una planta de 20 MW de capacidad nominal en 11 unidades diesel.

Para la operación y mantenimiento de las instalaciones de distribución y la comercialización de la energía, se contaba con 5 zonas de operación: Mérida, Central Yucatán, Campeche, Tizimín y Chetumal.

En 1973, un año después del surgimiento del SUTERM al fusionarse los sindicatos STERM y SNESCRM, se constituye la Sección Yucatán, en una asamblea que presidió el Gobernador del Estado Don Carlos Loret de Mola, quedando como Secretario General de la Sección el Sr. Lizandro Lizama Garma, como Secretario del Trabajo el Sr. Daniel Valencia Valencia, y el Sr. Víctor Castillo Rosado como Presidente de la Comisión de Justicia.

En 1978 se reestructura la División. Lo que anteriormente eran las Zonas Central Yucatán y Mérida, se convierte en las nuevas Zonas Ticul, Motul y Mérida. La Zona Tizimín cambia su cabecera de Tizimín a Cancún lo que deriva en un cambio de nombre de la Zona Tizimín a Cancún misma que junto con la Zona Chetumal integraron la División Peninsular en ese entonces.

En septiembre de 2004, se firmó el convenio C.F.E. – S.U.T.E.R.M 85/2004, mediante el que se planteo la adecuación a la estructura orgánica y funcional de las Zonas Ticul, Carmen, Chetumal, Tizimín y Motul, las cuales no han sufrido cambios desde entonces.

La División de Distribución Peninsular está integrada por una Gerencia de Distribución (Oficinas Divisionales) y 9 Zonas de Distribución: Campeche, Carmen, Cancún, Chetumal, Mérida, Motul, Riviera Maya, Ticul y Tizimín, las cuales proporcionan el servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica a los 3 Estados que conforman la Península de Yucatán.

4.3 Zona de Distribución Chetumal

La Zona de Distribución Chetumal se integra como tal en 1968 cubriendo la porción media y sur del Estado de Quintana Roo.

Hoy en día la Zona de Distribución Chetumal atiende a los Municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos a través de una Superintendencia, dos Áreas de Distribución, una en Chetumal y otra en Felipe Carrillo Puerto; así como cuatro Agencias Comerciales, situadas en los cuatro municipios que la conforman.

4.4 Misión

La misión de la Zona es distribuir y comercializar energía eléctrica que contribuya al bienestar y desarrollo de los clientes, utilizando tecnología de punta y con procesos rentables, entregando un producto y servicio de calidad, respetando el ambiente y donde los colaboradores se desarrollen y se sientan orgullosos de pertenecer a la organización (CFE, Libro de Filosofía y Valores de la División Peninsular., 2005).

4.5 Visión

Posicionarse como una empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica con autonomía de gestión, cuyos procesos generen productos y presten servicios de calidad, a costos competitivos, donde cada colaborador participe activamente en el logro de los objetivos institucionales y que nos acrediten como la mejor Zona de la División de Distribución de la CFE. (CFE, Libro de Filosofía y Valores de la División Peninsular., 2005).

4.6 Servicios que oferta la Zona de Distribución Chetumal

La Zona de Distribución Chetumal atiende a 119,185 usuarios distribuidos de la siguiente manera.

- ✓ Tarifa doméstica 1B: 45,003 usuarios.
- ✓ Tarifa doméstica 1C: 58,415 usuarios.

- ✓ Tarifa doméstica 1D: 1, 808 usuarios
- ✓ Tarifa de alto consumo DAC: 725
- ✓ Tarifa de uso comercial 02: 10,885 usuarios.
- ✓ Otras tarifas (media y baja tensión, riego agrícola...): 2,349 usuarios.

Para ello cuenta con una plantilla laboral de 160 trabajadores distribuidos en siete centros de trabajo.

Los servicios que ofrece son:

- ✓ Contratación del suministro de energía eléctrica.
- ✓ Atención de solicitudes, aclaraciones, quejas y trabajos programados.
- ✓ Restablecimiento de servicios
- ✓ Cobranza
- ✓ Atención de solicitudes especiales
- ✓ Atención y asesoría empresarial.
- ✓ Supervisión de obras por terceros, así como su recepción y operación.

Estos Departamento cuentan con una estructura similar, compuesta por Jefes de Departamento y Jefes de Oficina, el proyecto se llevo a cabo desde el Departamento de Trabajo, cuya estructura se muestra en la **Figura 1**.

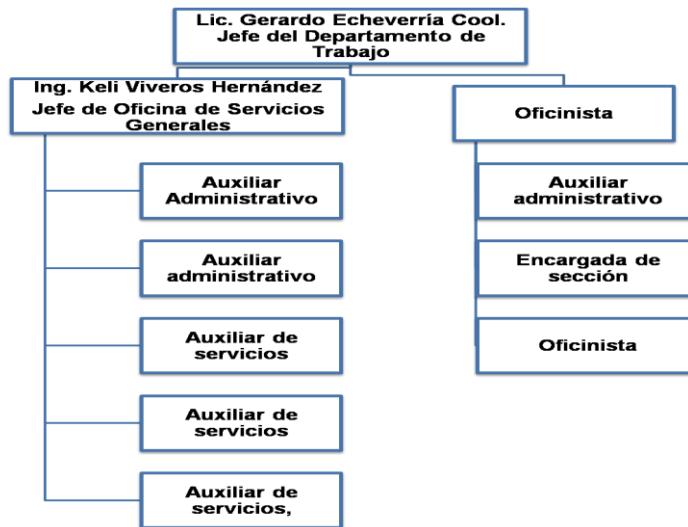


Figura 1. Organigrama del Departamento de Trabajo.

V PROBLEMAS A RESOLVER CON RESPECTIVA PRIORIZACIÓN

La Comisión Federal de Electricidad ha luchado para estar siempre a la vanguardia procurando ofrecer calidad y buen servicio a bajo costo; sin embargo la Zona de Distribución Chetumal, ha tenido una mala imagen ante la atención a clientes, lo que ha derivado en quejas en los medios de comunicación, ante PROFECO y en manifestaciones ante las instalaciones; la falta de coordinación entre los departamentos demuestra puntos débiles que pueden mejorarse y mejorar así la atención a clientes, así mismo, la falta de conocimiento de los procesos y trámites necesarios para brindar un buen servicio, derivan en una mala imagen de la institución, demostrando que no se tiene empatía hacia los clientes y sus necesidades.

En específico, el mayor problema persistente en la Zona de Distribución Chetumal es una falta de compromiso hacia la satisfacción del cliente pues se puede observar desconocimiento de procesos y trámites del servicio que se ofrece, así como falta de empatía y sensibilización hacia los clientes.

Con el presente trabajo se hace un análisis detallado de esta situación, tratando de esclarecer los puntos donde se acentúan esos problemas para poder plantear soluciones que ayuden a mejorar la atención a clientes, implementando nuevas técnicas o motivaciones hacia el personal para lograr un mayor involucramiento, mayor empatía y mayor compromiso hacia la atención a clientes.

VI ALCANCES Y LIMITACIONES

6.1 Alcances

Con el presente proyecto se pretendió realizar un análisis del nivel de conocimiento del personal administrativo de la CFE Zona de Distribución Chetumal, en cuanto a los servicios que ofrece la CFE y los trámites necesarios para obtener esos servicios; así como la calidad en la atención a los clientes. Para ello se diseñaron y aplicaron dos encuestas, así mismo, mediante la observación del actuar de los empleados, se pudo determinar mejor los criterios a evaluar en las encuestas.

En esa misma observación, se realizó un análisis a los programas de capacitación y adiestramiento para tener una mejor idea de la forma en que la CFE capacita y actualiza al personal administrativo. Se revisaron los sistemas de calidad empleados en el área comercial y los protocolos de atención a clientes, con el fin de conocer sobre qué puntos evaluar a los ejecutivos de atención a clientes y se investigó si dicho protocolo es aplicado por las demás áreas que tienen contacto con los clientes.

Toda la investigación y observación realizada sirvió para el análisis de los resultados de las encuestas y para el establecimiento de recomendaciones para que la empresa mejore su nivel de calidad en la atención a clientes en todas las áreas.

Se logró cumplir con el objetivo de la Residencia, pues se pudieron identificar áreas de oportunidad donde la CFE Zona de Distribución Chetumal puede establecer mecanismos que ayuden a mejorar el trato al cliente y la difusión de información a todo el personal.

6.2 Limitaciones

Durante el desarrollo de la Residencia se encontraron algunas limitaciones, como el hecho de que la CFE Zona de Distribución Chetumal se encuentre integrada por los municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto, esto dificultó un poco la aplicación de encuestas tanto a los clientes como al personal administrativo; sin embargo, gracias a la disposición del personal y al Internet, se pudieron realizar las encuestas de manera más o menos rápida.

Otra limitación encontrada fue la disposición del personal administrativo para ser encuestados, ya que en algunas áreas el personal no fue tan accesible para contestar las encuestas, teniendo que realizar el envío de la encuesta en más de dos ocasiones y poder obtener la cantidad necesaria para realizar un análisis más acertado.

El hecho de que hoy en día la mayoría de la gente realiza el pago de sus servicios de energía eléctrica en otros puntos de cobro, como tiendas de autoservicio, CFEmaticos o cuentas bancaria, y se acercan a los módulos solamente por algún trámite; nació el temor de que la encuesta de calidad en

la atención a clientes se viera afectada o condicionada a una misma circunstancia en cada caso, por lo que decidí enviar algunas de las encuestas por correo electrónico a diferentes clientes, con el fin de saber si el trato imperante hacia los clientes es bueno sin importar el día o la hora.

VII FUNDAMENTO TEORICO

7.1 Estructura de la organización

La gestión de la calidad total apoya su funcionamiento en los procesos y una organización que tiene bien definida su estructura y actividades, tiende a permanecer en el mercado cumpliendo con los objetivos que se plantee, algunas grandes organizaciones de la Administración Pública agrupan sus actividades de acuerdo a las órdenes de un director nuevo, pero no modifican sus actividades, sólo reorientan el conjunto de actividades existentes hacia un objetivo distinto (Machado, 1999).

En la CFE Zona de Distribución Chetumal, la estructura organizacional está muy bien definida de manera piramidal, donde la mayor jerarquía la tiene el Superintendente de Zona.

7.2 Gestión estratégica

Una estrategia es el conjunto de políticas y acciones definidas por la organización para tratar de alcanzar sus objetivos a largo plazo (Moya, 1997). Es el modelo de decisión que define los objetivos de la empresa y las políticas y acciones para lograrlo.

Existen distintos tipos de objetivos, los *finalistas*, pretensiones en cuanto a rentabilidad, imagen, estilo de dirección, etc., *generales o estratégicos*, se

fijan al analizar cada área del negocio y por último los objetivos *operativos*, también llamados *metas*, cuantifican y temporizan los objetivos estratégicos, siendo el punto de referencia para la elaboración de los planes operativos o de acción de la empresa.

En el caso de la CFE Zona de Distribución Chetumal, sus estrategias tendrán que ser diseñadas en base a los objetivos, con la mira puesta en conseguir cumplir su visión; la competencia radica en las otras Zonas de Distribución.

7.3 Los clientes

Las empresas subsisten porque existe un grupo de consumidores, usuarios o clientes, en un mercado competitivo, son los que siempre tienen la última palabra (Koenes, 1996)

Para la CFE, sus clientes son todos aquellos consumidores de energía eléctrica en cualquiera de las tarifas existentes y para la CFE Zona de Distribución Chetumal, son todos aquellos que requieran el suministro de energía eléctrica en los municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, José María Morelos y Felipe Carrillo Puerto.

7.4 Calidad

Según Andrés Muñoz Machado, en su libro “La gestión de calidad total en la administración pública” todos conocemos lo que significa calidad, pero no sabemos en qué consiste, podemos decidir que algunas cosas son mejores que otras, pero al tratar de definir lo que es la calidad se dificulta encontrarle un sentido práctico.

Existen diferentes conceptos, desarrollados por distintos autores, sin embargo, para la CFE, los que mejor se adaptan son:

- ✓ Cumplir las especificaciones, según Ph. Crosby
- ✓ Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado, según W.E. Deming.
- ✓ Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas, según la norma ISO.

7.5 Agentes comerciales

Los agentes comerciales son uno de los instrumentos más utilizados para la comercialización de bienes y servicios (Serna, 2005), en el caso de la CFE, los agentes comerciales son el vínculo directo con el cliente, la CFE Zona de Distribución Chetumal cuenta con 4 agentes, uno para cada municipio; son los encargados de interactuar con los clientes y los cajeros, para proporcionar un servicio de calidad.

Son ellos los que se encargan de solucionar todos los asuntos relacionados con la comercialización de la energía eléctrica, como son: refacturaciones, contratos nuevos, convenios de pago, quejas en PROFECO, cobranza, entre otras actividades.

VIII PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

8.1 Localización

El proyecto se desarrolla en la Comisión Federal de Electricidad en específico en la Zona de Distribución Chetumal, que cuenta con oficinas en los municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos.

Las Figuras 2, 3, 4, 5, 6 y 7 muestran la ubicación de los distintos módulos de atención a clientes con los que cuenta la CFE Zona de Distribución Chetumal y en donde se llevó a cabo la presente investigación.



Figura 2. Imagen de las Oficinas de la CFE en Plaza Caracol, Zona de Distribución Chetumal



Figura 3. Imagen de las Oficinas de la CFE Centro de Distribución, Zona de Distribución Chetumal



Figura 4. Imagen de las Oficinas de la CFE en Felipe Carrillo Puerto, Zona de Distribución Chetumal



Figura 5. Imagen de las Oficinas de la CFE en José María Morelos, Zona de Distribución Chetumal



Figura 6. Imagen de las Oficinas de la CFE en Bacalar, Zona de Distribución Chetumal



Figura 7. Imagen de las Oficinas de la CFE Modulo de Atención Plaza Bahía, Zona de Distribución Chetumal

8.2 Conocimiento del personal administrativo y calidad en la atención al cliente

En el presente proyecto se desarrolla y aplica un cuestionario de Diagnostico Organizacional, para obtener información sobre el nivel de conocimiento de los procesos y trámites que se llevan a cabo en la CFE, Zona de Distribución Chetumal, el nivel de capacitación y la opinión de los colaboradores respecto a las actividades que realizan y al cumplimiento de los objetivos de la organización.

En cuanto a la percepción del cliente respecto a la calidad en la atención, se diseña la encuesta y se realiza de forma directa en los puntos de atención a clientes, como son las Agencias Comerciales y los Departamentos de Planeación y Distribución, y por correo electrónico a clientes dados de alta en la base de datos de CFE.

Esto con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar la atención y percepción del cliente y que se traduzcan en mejores resultados.

8.2.1 Muestreo

La aplicación de encuestas a los clientes externos se determina mediante el muestreo aleatorio simple, definiendo el tamaño en 100 encuestas a clientes externos de manera completamente al azar.

Para la aplicación de las encuestas de clima organizacional se determina una muestra aleatoria completamente al azar para una población finita (personal Administrativo de la CFE en la Zona de Distribución Chetumal), a través de la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población (73)

Z= equivalente al valor de la distribución $Z\alpha=0.05=1.96$

p= prevalencia esperada del parámetro a evaluar (15%=0.15)

q= 1-p= (1-0.15=0.85)

e= error estándar del 5% (0.05)

Dando como resultado la siguiente muestra:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z\alpha^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1.96)^2 \cdot 73(0.15 \cdot 0.85)}{(0.05)^2(73-1) + (1.96)^2 \cdot (0.15 \cdot 0.85)}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 73(0.1275)}{0.0025(72) + 3.8416(0.1275)} = \frac{3.8416 \cdot 9.3075}{0.18 + 0.4898} = 35. \frac{7556}{0} .6698$$

$$n = 53.38$$

De acuerdo a lo anterior, se determina que se deben realizar 53 encuestas al personal administrativo de la CFE Zona de Distribución Chetumal.

8.2.2 Encuestas

Para realizar las encuestas y el análisis de manera más rápida y eficiente se utiliza la tecnología disponible en Internet de manera gratuita a través de la página www.encuestafacil.com diseñando dos cuestionarios, el primero enfocado a conocer la percepción del cliente en cuanto a la atención recibida y el segundo de Diagnostico Organizacional.

8.2.2.1 Criterios

Los criterios que se tomaron en cuenta en las encuestas son:

- ✓ **Hacia los clientes:** su percepción en cuanto a la calidad en la atención recibida al realizar algún trámite en las oficinas de la CFE Zona de Distribución Chetumal, la opinión que se tiene hacia la empresa, el tiempo de atención y si la atención fue efectiva, es decir si se resolvió el problema planteado.
- ✓ **Hacia los trabajadores:** conocimientos sobre la misión, visión y objetivos de la empresa, capacitación, nivel de compromiso, comunicación interna, conocimiento de trámites y servicios y relaciones interpersonales.

8.2.2.2 Diseño de la encuesta

Las encuestas fueron diseñadas con la ayuda de la pagina (www.encuestafacil.com), ya que es una herramienta gratuita diseñada para el desarrollo, aplicación y análisis de todo tipo de encuestas, para utilizarla es necesario darse de alta en la pagina creando un usuario y contraseña que de acceso personal al perfil en donde están todas las encuestas.



Figura 8. Acceso a la página www.encuestafacil.com

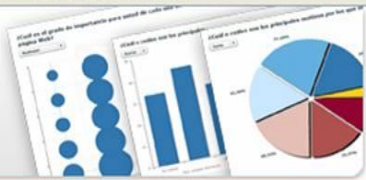
Posteriormente, se guió con los ejemplos que la misma página proporciona, se diseñó las encuestas con los criterios anteriormente descritos, con la siguiente estructura:

- ✓ Encabezado, que permita al entrevistado conocer el propósito de la misma.
- ✓ Preguntas de introducción, en estas se incluyen el nombre, sexo, edad, departamento, puesto, etc. que permitan conocer al entrevistado y al mismo tiempo sirvan de introducción.
- ✓ Preguntas de inicio, que induzcan al entrevistado en el tema.
- ✓ Preguntas objetivo, que se centren en el problema específico del cual estamos investigando.
- ✓ Preguntas de cierre, que culminen la entrevista de forma paulatina, agradeciendo siempre la atención prestada.

Dando como resultado las encuestas que se encuentran en las siguientes figuras:

encuesta online - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - Microsoft Internet Explorer
http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=1621366&MT=X#Inicio

Tu también puedes lanzar encuestas como esta
Gestiona GRATIS tus propias encuestas online



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1.- Encuesta de Atención a Clientes

Los fines de este cuestionario son para realizar una investigación de Residencia Profesional cuya finalidad es hacer un Diagnóstico de Distribución Chetumal.

La información se maneja de forma confidencial

***1. El ejecutivo lo saludo al llegar**

Si No

***2. Lo atendieron con cortesía, procurando contacto visual?**

Si No

***3. Interrumpio en algún momento la atención para charlar, ingerir alimentos o hablar por teléfono.**

Si No

***4. Dispone de las herramientas necesarias para atender su solicitud?**

Si No

***5. Resolvió su problema o trato de canalizarlo al área correspondiente?**

Si No

***6. Tiene buena presentación personal**

Si No

***7. Portaba el gafete institucional, visible**

Si No

***8. Su solicitud fue atendida en un tiempo razonable**

Si No

***9. Espero mucho tiempo para que un ejecutivo lo atendiera**

Si No

10. Desea hacer algún comentario?

Figura 9. Encuesta al cliente.

1.- DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Los fines de este cuestionario son para realizar una investigación de Residencia Profesional cuya finalidad es hacer un Diagnostico Organizacional dentro de la Empresa.
 La información se manejará de forma confidencial.

1. Proposito de la empresa:

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Muy en desacuerdo
¿Conoce la Misión de la Zona de Distribución Chetumal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Conoce la Visión de la Zona de Distribución Chetumal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Conoce el significado de "Servidor Público"?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que las actividades que realiza contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.- La empresa

2. Sobre la empresa:

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Muy en desacuerdo
¿Conoce los servicios que Ofrece la CFE?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Conoce los Departamentos que conforman la CFE Zona Chetumal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Conoce los tramites que requiere hacer el cliente para realizar un contrato nuevo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que sería útil contar con un boletín informativo sobre estos tramites y servicios?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.- Estructura

3. Sobre las acciones que realiza:

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Muy en desacuerdo
¿Conoce el perfil de su puesto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Las actividades que lleva a cabo son congruentes con su perfil de puesto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Su puesto le permite desarrollar al máximo todas sus habilidades?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿El puesto que ocupa está en relación con la experiencia que posee?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Cuenta con información actualizada sobre las actividades de su departamento como son, manuales, normatividad, reglamentos...?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.- Capacitación

4. capacitación y Desarrollo

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Muy en desacuerdo
¿La empresa le proporciona cursos de capacitación/actualización?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Asiste regularmente a los cursos de capacitación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Los cursos que ha recibido le han servido para realizar sus labores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Todo el personal, sin importar su puesto, recibe capacitación?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo profesional?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Que capacitación le gustaría recibir?

5.- Posibilidades de creatividad e iniciativa

6. ¿Considera que...

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Muy en desacuerdo
... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... se siente realizado en su trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
...el personal con el que cuenta la Zona Chetumal es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.- Jefe y Superiores

7. Sobre su jefe y superiores:

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Muy en desacuerdo
¿Su jefe o superior lo tratan con amabilidad?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que su jefe es participativo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Tiene buena comunicación con su jefe?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Considera que tiene un jefe justo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.- Reconocimiento

8. ¿Considera que en su empresa...

	1. Muy de acuerdo	2. De acuerdo	3. En desacuerdo	4. Muy en desacuerdo
... existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... realiza un trabajo útil?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Figura 10. Encuesta de Diagnostico Organizacional.

8.2.2.3 Aplicación de las encuestas

La primera encuesta, enfocada a los clientes externos para conocer su opinión de los servicios proporcionados por la CFE Zona de Distribución Chetumal, se aplica en los puntos de atención al cliente de la Zona de Distribución Chetumal, como son las Agencias Comerciales, el Departamento de Planeación y el Departamento de Medición.

Dado que hay muchos clientes que realizan sus pagos a través de CFEmaticos o en establecimientos comerciales, pero que en algún momento han tenido algún tipo de trámite con la CFE y se desea conocer su opinión respecto a la atención recibida; se distribuyó el cuestionario por correo electrónico.

Para lograrlo se utiliza la herramienta de creación de Link para la encuesta que proporciona la página (www.encuestafacil.com) y enviándolo por correo electrónico a los clientes que han proporcionado su correo a CFE como medio de contacto.

OCULTA | NUEVA ENCUESTA

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Link para un Email, dispositivo móvil o "Call Center"

Copia y pega el link dentro de un Email. Al pulsar este link los destinatarios del Email serán dirigidos a la primera página de tu encuesta. Recuerda que con este método la identidad de las personas que respondan a tu encuesta no quedará registrada.

Encuesta:
 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Link:



http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Qn.aspx?
 EID=1621366


ATENCIÓN: Solo este link es válido, urls copiadas del navegador no son válidas.

Ejemplos de plantillas

- Satisfacción del cliente
- Clima laboral
- Perfil del visitante
- Test de producto
- y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito o Paypal

Figura 11. Link a Encuesta de Atención a Clientes.

El segundo cuestionario se envía por correo electrónico, utilizando el Link de internet proporcionado por la página www.encuestafacil.com, para la encuesta de Clima Organizacional; así mismo se instala el mismo link en una PC de múltiple acceso (quiosco) permitiendo que el personal sin acceso a Internet pueda contestar y ampliar la investigación.

ACCESO DE USUARIOS:

Dirección de correo

Contraseña

Link para un Email, dispositivo móvil o "Call Center"

Copia y pega el link dentro de un Email. Al pulsar este link los destinatarios del Email serán dirigidos a la primera página de tu encuesta. Recuerda que con este método la identidad de las personas que respondan a tu encuesta no quedará registrada.

Encuesta:
 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Link:




http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Qn.aspx?
 EID=1623113


ATENCIÓN: Solo este link es válido, urls copiadas del navegador no son válidas.

Ejemplos de plantillas

- Satisfacción del cliente
- Clima laboral
- Perfil del visitante
- Test de producto
- y muchas más...

Contratar



Tarjeta de crédito o Paypal

Figura 12. Link a Encuesta de Diagnostico Organizacional.

8.3 Análisis de información

Para analizar la información se utilizara la pagina www.encuestafacil.com, ya que al ser enviadas por correo electrónico los datos se van almacenando en la base de datos de la pagina, generando los reportes de manera rápida y permitiendo su exportación a Excel, para ser almacenados en la PC, facilitando su análisis.



Figura 13. Exportación de resultados.

En cuanto a las encuestas realizadas a mano, son capturadas en la misma página para que las respuestas se almacenen junto con las otras y sean contempladas en los reportes finales.

IX RESULTADOS

Después de realizar las encuestas y capturarlas en el sistema (www.encuestafacil.com), se enlistan en este apartado los resultados obtenidos en cada una, así como los datos más relevantes y el análisis e interpretación de los mismos.

9.1 Resultados de la encuesta de satisfacción al cliente.

La encuesta de satisfacción al cliente mostrada en la Figura 9, fue realizada en el ámbito de la Zona de Distribución Chetumal, en los centros de atención a clientes de los municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos.

En el Cuadro 1 se observa el análisis técnico de las nueve preguntas de opción múltiple. El tamaño de la muestra fue de 100 clientes encuestados, obteniendo la media de cada respuesta, con un intervalo de confianza del 95%.

Cuadro 1. Análisis técnico de la encuesta de atención a clientes

No.	Pregunta	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra
1	¿El ejecutivo lo saludo al llegar?	1.070	[1,020 - 1,120]	100
2	¿Lo atendieron con cortesía, procurando contacto visual?	1.110	[1,048 - 1,172]	100
3	¿Interrumpio en algún momento la atención para charlar, ingerir alimentos o hablar por teléfono?	1.740	[1,654 - 1,826]	100
4	¿Dispone de las herramientas necesarias para atender su solicitud?	1.160	[1,088 - 1,232]	100
5	¿Resolvió su problema o trato de canalizarlo al área correspondiente?	1.230	[1,147 - 1,313]	100
6	Tiene buena presentación personal	1.090	[1,034 - 1,146]	100
7	Portaba el gafete institucional visible	1.240	[1,156 - 1,324]	100
8	Su solicitud fue atendida en un tiempo razonable	1.290	[1,201 - 1,379]	100
9	Espero mucho tiempo para que un ejecutivo lo atendiera	1.720	[1,632 - 1,808]	100

En la Figura 14 podemos observar el resultado porcentual de las respuestas emitidas por los clientes.

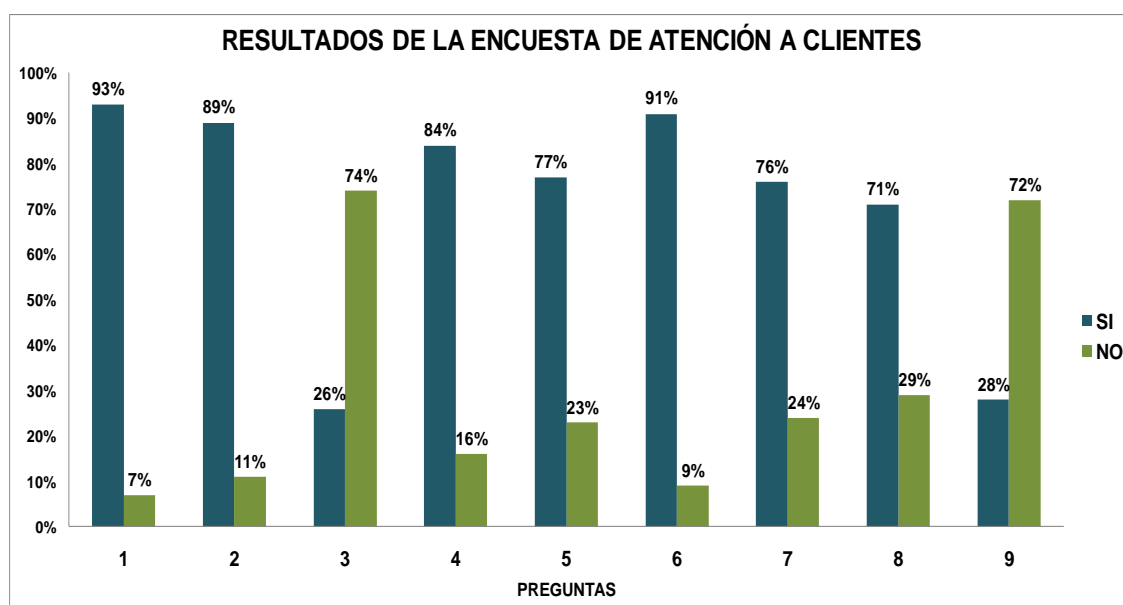


Figura 14. Análisis porcentual de las preguntas 1-9 de la encuesta de atención a clientes

De la Figura 14, se destaca que de las 100 personas encuestadas, al 93% por ciento lo saludaron al llegar al mostrador, iniciando así una comunicación efectiva con el cliente, logrando romper la primer barrera, pues según la

psicología organizacional (Aguilar-Morales, 2010), el mejor camino para dar un buen servicio en la atención es recibir al cliente con amabilidad y mantener el buen humor y la cortesía en todo momento; es por eso que en la pregunta 2 se les cuestiona sobre la forma en que el ejecutivo lo atendió, a lo que el 89% de los clientes respondió que fueron atendidos con cortesía y procurando contacto visual.

Cuando un cliente sabe que está siendo escuchado con atención siente que su petición o trámite es importante para la empresa, ya sea que solo se acerque a pagar o que requiera solicitar algún servicio; es por eso que en la pregunta 3 se les cuestionó si el ejecutivo interrumpió en algún momento la atención para charlar, ingerir alimentos o hablar por teléfono, a lo que solo el 26% contestó afirmativamente. Esto indica que, en la mayoría de los casos, el personal de la CFE Zona de Distribución Chetumal, muestra respeto por los clientes y procura ofrecer calidad en la atención, mejorando así la imagen, no solo de la empresa, sino también de la persona que está atendiendo.

Otro de los aspectos encuestados fue la disponibilidad de las herramientas necesarias para atender a un cliente, desde el cambio necesario para cobrar un recibo hasta los formularios para realizar una solicitud especial; es por ello que en la pregunta 4 se cuestionó si el ejecutivo contaba con las herramientas necesarias para darle la atención, a lo que el 84% de los clientes contestó de manera afirmativa; demostrando así que el personal de

la CFE Zona de Distribución Chetumal, esta comprometido con los clientes; quienes son la razón de existir de cualquier empresa (Torres, 2007).

La finalidad de la encuesta fue evaluar el trato de los empleados hacia los clientes y la efectividad de ese trato, no solo se trata de saludarlo y ponerle atención, sino que, si el cliente tiene un problema o una solicitud en específico, esta sea atendida en el menor tiempo posible. En la pregunta 5 se les pide que contestaran si el problema fue resuelto o se les canalizó al área específica que los atendería, a lo que en el 77% de los casos los clientes respondieron que sí; este resultado es muy alentador, ya que una de las mayores problemáticas detectadas era la imagen de burocratismo que venía arrastrando la empresa y con esta investigación se logra determinar que la atención se está volviendo efectiva, el hecho de que 23 clientes hayan respondido negativamente a esta encuesta indica que en esos casos el cliente tuvo que dar varias vueltas a las oficinas y con diferentes personas para que su petición quedara resuelta; aun es un porcentaje y se debe poner mayor énfasis en evitar estas triangulaciones.

En las preguntas 6 y 7 se enfoca en la imagen del ejecutivo de atención, este aspecto es muy importante pues hoy en día las empresas venden, además del producto, una imagen, y esa imagen debe ir acorde con sus empleados. El 91% de los encuestados manifestó que la imagen del ejecutivo era buena y solo el 9% no está de acuerdo con esa aseveración, me parece que es un porcentaje muy bueno pues el proyectar una imagen de pulcritud habla de una persona que está agusto con su trabajo y su

entorno laboral y por lo tanto prestara un servicio de igual calidad (Aguilar-Morales, 2010).

En cuanto a la pregunta 7, si el ejecutivo que lo atendio portaba el gafete que lo identifica como empleado de la CFE de manera visible, el 24% de los encuestados respondio de manera negativa. Este valor si se considera elevado ya que todo el personal de cualquier área, debe portar el gafete institucional vigente y de manera visible, para que los clientes puedan identificarlos como empleados de la CFE y para evitar malos entendidos o corrupcion.

Otro de los criterios evaluados fue el tiempo de atención, en las preguntas 8 y 9 se les cuestiono a los clientes si la solicitud relizada fue atendida en un tiempo razonable y si espero mucho tiempo para que un ejecutivo lo atendiera; en el caso de la pregunta 8 el 71% de los clientes considera que el tiempo de atención a la solicitud fue razonable, las respuestas variaron sobre todo por el área de aplicación de la encuesta, en los casos de las áreas de planeación y medición, la atención suele ser mas lenta pues depende de la carga de trabajo previo y por tanto la atención de solicitudes puede llegar a ser mas lenta, sin embargo se procura cumplir con el tiempo promedio que marca la Division Peninsular para cada tipo de solicitud.

En el caso de los modulos de atención a clientes (cajas) las respuestas variaban sobre todo por los días pico de cobro, es decir, en los días de quincena, que es cuando las agencias tienen mayor flujo de clientes, la

atención no es tan rápida y es por ello que en la pregunta 9 el 28% de los encuestados manifestó su inconformidad con el tiempo de espera para ser atendido. Actualmente, la CFE Zona de Distribución Chetumal, mantiene un estricto control en el tiempo que debe estar el cliente en la fila, este aspecto se controla a través del índice de máxima espera en fila, cuyo tiempo máximo permitido es de 15 minutos (Peninsular).

Cuadro 2. Respuestas de la pregunta 10, ¿desea hacer algún comentario?

¿Desea hacer algún comentario?
Se supone que en los módulos se atienden todas las solicitudes, sin embargo me hicieron ir hasta el centro para hacer un cambio de nombre
Actualmente el servicio es básicamente automatizado. El pago es en cajero automático y atención telefónica al 071.
Brindan un excelente servicio
Buena atención en general
Muy atentos todos
Gracias
Gracias
Mayor rapidez
Muchas gracias
Bajen las tarifas
Gracias
Tarifas más baratas
Gracias
Mejores Precios
Que este el gerente
Que este más barata la luz
Muy atentos. gracias
Más rapidez
Gracias mil
Al final todo bien
Gracias
Gracias
Gracias
Tarifas más baratas
Gracias

Respecto a la última pregunta del cuestionario, se deja abierta para conocer la opinión de los clientes respecto al servicio que presta la CFE Zona de Distribución Chetumal, sobre todo para tener una perspectiva más amplia de lo que se desea de las respuestas obtenidas, en el Cuadro 2 se muestran las respuestas obtenidas. Se destacan dos aspectos importantes, el primero es el agradecimiento a la atención recibida, lo que indica un buen desempeño de los ejecutivos, el segundo aspecto es que piden la disminución del costo en las tarifas, situación que ya no es de la competencia del ejecutivo, sino que intervienen distintos aspectos pero se hace mención de este tema para retroalimentación de la empresa.

Como se puede observar en la Figura 15, solo el 25% de los clientes encuestados respondió a este cuestionamiento, una participación muy baja, mas sin embargo se pudieron aprovechar los pocos comentarios para tenerlo como referencia de lo que el cliente quiere.

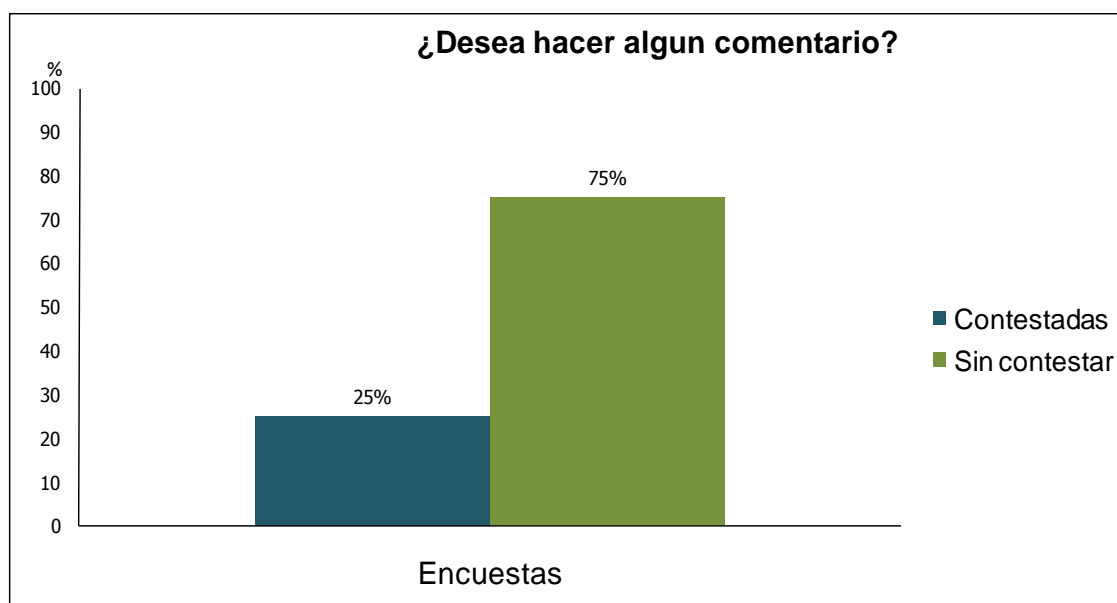


Figura 15. Análisis porcentual de la pregunta 10 de la encuesta de atención a clientes

9.2 Resultados de la encuesta de Clima Organizacional.

Esta encuesta se llevo a cabo por medio electrónico, a través del link proporcionado por la pagina (www.encuestafacil.com) a una muestra de 53 trabajadores de las áreas administrativas de la CFE Zona de Distribución Chetumal. La encuesta consta de 8 secciones, enfocadas a diferentes temas relacionados con el entorno laboral de los trabajadores.

9.2.1 Sección 1.- Propósito de la empresa.

En el Cuadro 3 se observan las primeras cuatro preguntas, enfocadas a conocer si los empleados encuestados tienen una idea general de la misión y visión de la CFE Zona de Distribución Chetumal y en el Cuadro 4 se observa el análisis técnico de las mismas.

Cuadro 3. Resultados de la seccion 1, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	1. PROPOSITO DE LA EMPRESA			
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	¿Conoce la Misión de la Zona de Distribución Chetumal?	15	35	3	0
2	¿Conoce la Visión de la Zona de Distribución Chetumal?	15	34	3	0
3	¿Conoce el significado de "Servidor Público"?	18	25	10	0
4	Considera que las actividades que realiza contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	31	20	2	0

Cuadro 4. Analisis Tecnico de la seccion 1, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra	Desviación típica	Error estandar
1	¿Conoce la Misión de la Zona de Distribución Chetumal?	1.773584906	[1,628 - 1,920]	53	0.542129329	0.07446719
2	¿Conoce la Visión de la Zona de Distribución Chetumal?	1.769230769	[1,621 - 1,918]	52	0.546481961	0.075783413
3	¿Conoce el significado de "Servidor Público"?	1.849056604	[1,656 - 2,042]	53	0.717801837	0.098597665
4	¿Considera que las actividades que realiza contribuyen al cumplimiento de los objetivos de la empresa?	1.452830189	[1,298 - 1,607]	53	0.573988667	0.078843407

El propósito de estas preguntas es conocer si los empleados de la CFE Zona de Distribución Chetumal son conscientes de que el trabajo que realizan diariamente debe ir acorde a los objetivos de la empresa para cumplir con sus metas y propósitos; así mismo, deben ser conscientes que son servidores públicos y es de suma importancia conocer los deberes y obligaciones que trae consigo esa responsabilidad según la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (www.diputados.gob.mx, 2013). En la Figura 16, se observa el análisis porcentual de los resultados de esta sección.

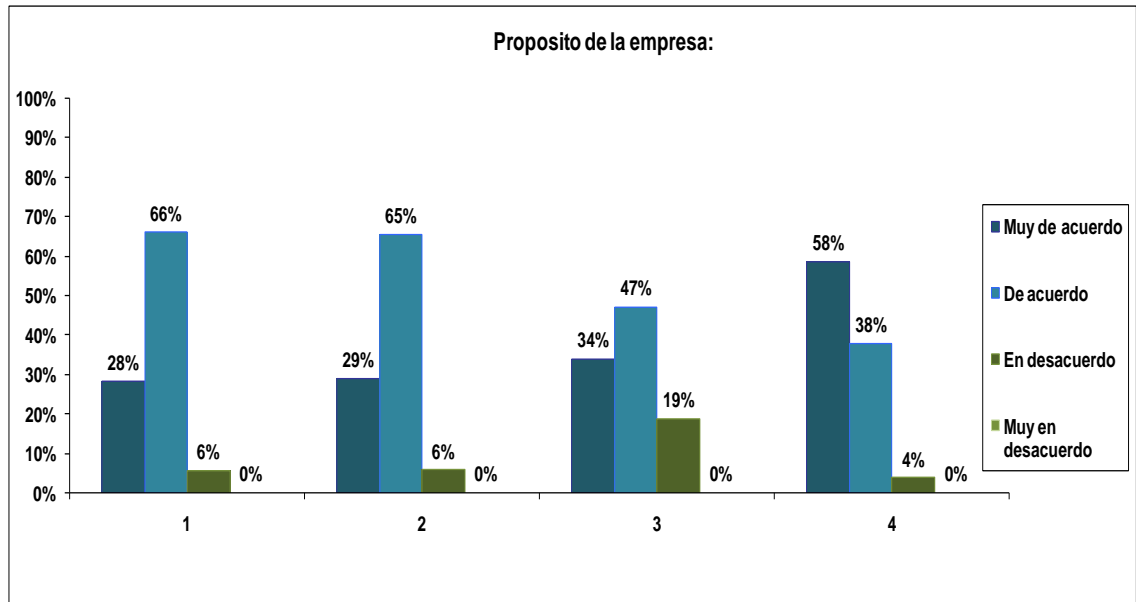


Figura 16. Resultados de la sección 1, encuesta de clima organizacional.

El 66% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con la pregunta ¿Conoce la misión de la Zona Chetumal?, lo que implica, que en algún momento de su vida laboral tuvieron conocimiento de la misión y conocen su significado, sin embargo solo el 28% parece conocerla a fondo y por ende está más consciente del cumplimiento de los objetivos que llevaran a la Zona Chetumal a ser rentable y contribuir con el bienestar y desarrollo de los clientes.

En cuanto a la visión, el 66% está de acuerdo en que conocen su contenido, pero solo el 29% manifestó estar muy de acuerdo. El posicionamiento de la Zona como una de las mejores de la División de Distribución Peninsular solo se logrará con la participación activa de todos los colaboradores y por ello se debe hacer más énfasis en que el 100% de los trabajadores conozca, entienda y hagan suyas la misión y la visión de la CFE Zona de Distribución Chetumal.

La misión y la visión son parte fundamental de toda organización que desee lograr la calidad total en el servicio que ofrece (Parra, 1997), si se logra una concientización mayor a la importancia de la misión y la visión se podrán tener grandes beneficios en la calidad en atención a clientes, pues los trabajadores serán más conscientes de que cada acto, bueno o malo, tendrá implicaciones directas en la organización.

En cuanto a la pregunta 3, ¿conoce el significado de servidor público?; se incluyó en esta encuesta pues lo que se pretende es medir el nivel de conocimiento del personal administrativo sobre los procesos y trámites de los servicios que ofrece la CFE y como empresa del gobierno federal, todos y cada uno de los que laboran en ella son servidores públicos y están para servir a la ciudadanía. El hecho de que el 81% de los encuestados manifestara estar de acuerdo o muy de acuerdo con esta pregunta indica que son conscientes de cuáles son sus responsabilidades, derechos y obligaciones.

La última pregunta de esta sección tuvo como objetivo hacer consciencia de las labores que hacen cada día en cada área; al preguntar por un tema en específico, el cerebro hace memoria de ese tema (Muchinsky) y por ello, al tocar el tema de las actividades diarias inmediatamente después de la misión y la visión, se pretende una introspección para que ellos mismos identifiquen si lo que hacen coincide con lo que recuerdan de los objetivos de la CFE. El 58% afirma que sus actividades contribuyen a lograr esos objetivos; en las siguientes secciones se podrá saber si realmente es así.

9.2.2 Sección 2.- Sobre la empresa

En esta sección, que consta de cuatro preguntas, se mide el conocimiento del personal administrativo en cuanto a los servicios que ofrece la CFE, los departamentos que integran a la Zona de Distribución Chetumal y los trámites que se necesitan hacer para uno de los servicios más importantes que ofrece la CFE, un contrato de luz.

En los Cuadros 5 y 6 se observan las respuestas obtenidas en cada pregunta y el análisis técnico de las mismas, respectivamente.

Cuadro 5. Resultados de la sección 2, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	2. SOBRE LA EMPRESA				Encuestas totales
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
1	¿Conoce los servicios que ofrece la CFE?	36	17	0	0	53
2	¿Conoce los Departamentos que conforman la CFE Zona Chetumal?	42	11	0	0	53
3	¿Conoce los tramites que requiere hacer el cliente para realizar un contrato nuevo?	25	24	4	0	53
4	¿Considera que sería util contar con un boletin informativo sobre estos tramites y servicios?	42	11	0	0	53

Cuadro 6. Análisis Técnico de la sección 2, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra	Desviación típica	Error estandar
1	¿Conoce los servicios que Ofrece la CFE?	1.320754717	[1,194 - 1,448]	53	0.471233443	0.064728891
2	¿Conoce los Departamentos que conforman la CFE Zona Chetumal?	1.20754717	[1,097 - 1,318]	53	0.409431621	0.056239758
3	¿Conoce los tramites que requiere hacer el cliente para realizar un contrato nuevo?	1.603773585	[1,434 - 1,774]	53	0.630616995	0.086621906
4	¿Considera que sería util contar con un boletín informativo sobre estos tramites y servicios?	1.20754717	[1,097 - 1,318]	53	0.409431621	0.056239758

Los resultados obtenidos en esta sección son muy alentadores, en la Figura 17 se observan los resultados porcentualmente. Respecto a la primer pregunta, el 68% de los encuestados está muy de acuerdo en que conoce los tramites que ofrece la CFE y el otro 32% está de acuerdo, lo que implica que saben en el negocio en el que están, independientemente del área en la que se encuentren laborando.

El 79% de los encuestados conoce bien los Departamentos que conforman la CFE Zona de Distribución Chetumal, el otro 21% solo los conocen; la importancia de esta encuesta radica en que si conocen los servicios que ofrece la CFE y conocen la estructura de la Zona, entonces podrán dar información confiable a los clientes de a dónde dirigirse para realizar algún trámite, evitando así el burocratismo y las vueltas innecesarias, acortando el tiempo de atención.

En la tercer pregunta, se cuestionó si los encuestados conocen el tramite que requiere hacer un cliente para poder realizar un contrato nuevo, solo el 47% están seguros de cuál es el trámite para realizar el contrato y el 45% conocen más o menos el tramite, el 8% no saben que es lo que se requiere. El contrato nuevo es uno de los principales servicios que ofrece la CFE pues es una empresa dedicada a la distribución y comercialización de energía eléctrica y el hecho de que se genere un contrato nuevo quiere decir que tenemos un cliente más y por tanto mayores ventas; el resultado de esta pregunta indica que la empresa debe poner mayor énfasis en hacer del conocimiento del personal los requisitos para cada tramite de los servicios que ofrece la CFE.

En este sentido, la pregunta 4 fue enfocada en conocer la opinión del personal en cuanto a la emisión de un boletín informativo que fuera difundido en todas las áreas, mencionando cuáles son esos trámites y así todos estén enterados de ello. El 79% de los encuestados manifestó que están muy de acuerdo y el 21% está de acuerdo, lo que habla de una gran disponibilidad de los empleados en conocer todos los aspectos que les ayuden a conocer más sobre los servicios que ofrece la CFE y estar en condiciones de ofrecer un mejor servicio a los clientes.

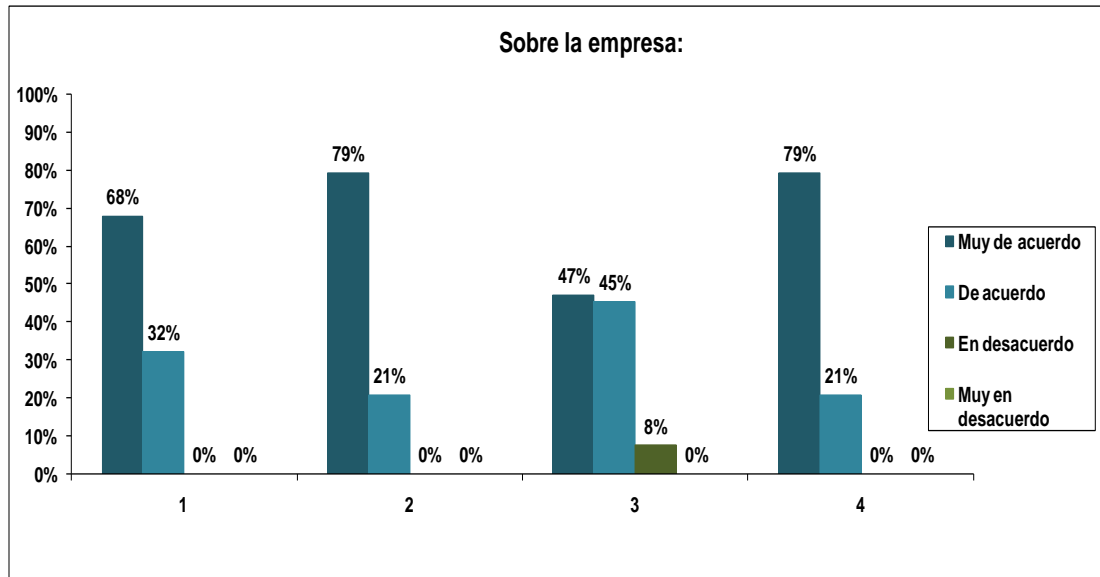


Figura 17. Resultados de la sección 2, encuesta de clima organizacional.

9.2.3 Sección 3.- Sobre las acciones que realiza

En esta sección, que consta de siete preguntas se consideró las actividades que cada encuestado realiza y en si las conoce bien. En los Cuadros 7 y 8, se muestran los resultados obtenidos y el análisis técnico de los mismos, destacando la variabilidad de los resultados.

Cuadro 7. Resultados de la sección 3, encuesta de clima organizacional.

3. SOBRE LAS ACCIONES QUE REALIZA						
No.	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Encuestas totales
1	¿Conoce el perfil de su puesto?	23	22	8	0	53
2	¿Las actividades que lleva a cabo son congruentes con su perfil de puesto?	19	25	9	0	53
3	¿Su puesto le permite desarrollar al máximo todas sus habilidades?	23	29	1	0	53
4	¿El puesto que ocupa está en relación con la experiencia que posee?	27	25	1	0	53
5	¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	14	28	10	1	53
6	¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar su trabajo?	11	26	14	2	53
7	¿Cuenta con información actualizada sobre las actividades de su departamento como son, manuales, normatividad, reglamentos...?	16	29	7	0	52

Cuadro 8. Analisis Tecnico de la sección 3, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra	Desviación típica	Error estandar
1	¿Conoce el perfil de su puesto?	1.716981132	[1,524 - 1,910]	53	0.717296165	0.098528206
2	¿Las actividades que lleva a cabo son congruentes con su perfil de puesto?	1.811320755	[1,621 - 2,002]	53	0.708644529	0.097339812
3	¿Su puesto le permite desarrollar al máximo todas sus habilidades?	1.58490566	[1,441 - 1,729]	53	0.534716397	0.073448946
4	¿El puesto que ocupa está en relación con la experiencia que posee?	1.509433962	[1,364 - 1,655]	53	0.54145962	0.074375199
5	¿Su puesto está en relación con su titulación académica?	1.962264151	[1,765 - 2,160]	53	0.73280977	0.100659163
6	¿Cuenta con los materiales y el equipo necesarios para realizar su trabajo?	2.132075472	[1,921 - 2,344]	53	0.785389072	0.107881486
7	¿Cuenta con información actualizada sobre las actividades de su departamento como son, manuales, normatividad, reglamentos...?	1.826923077	[1,651 - 2,003]	52	0.648411448	0.089918489

En esta sección se centró en las actividades de los encuestados, en el perfil de sus puestos y en las herramientas que utilizan para llevarlas a cabo. En la Figura 18 se observan los resultados de manera porcentual; la primer pregunta, inició con lo básico, el perfil del puesto, que es una herramienta

que dicta las actividades básicas que debe hacer la persona según el puesto que ocupa, el 43% de los encuestados está muy de acuerdo con esta cuestión y el 42% solo está de acuerdo, manifestando así, que aunque no al 100% pero conocen cuales son las actividades que debe realizar cada uno, lo preocupante es que el 15% no lo conozca, esto habla de que están realizando sus actividades diarias de acuerdo a un criterio propio o el de su jefe inmediato, dejando muchas ambigüedades en ese aspecto.

La segunda pregunta, como continuación de la primera, es si las actividades que llevan a cabo son congruentes con ese perfil que ya conocen, solo 36% está muy de acuerdo en que sus actividades son como las menciona el perfil de su puesto y el 47% indica que están de acuerdo, lo que quiere decir que han tenido que modificar o adaptar sus actividades según las exigencias diarias de sus labores; el 17% no está de acuerdo con esta cuestión, este valor es mayor al obtenido en la respuesta anterior lo que indica que algunas de las personas que conocen su perfil de puesto, no están realizando las actividades que deberían hacer.

En la tercera pregunta se enfocó más en lo personal que en lo institucional al cuestionar si el puesto que ocupan les permite desarrollar sus habilidades; solo el 2% no está de acuerdo con esta cuestión, lo que indica que el 98% de los encuestados desarrollan sus habilidades en mayor o menor cantidad, pero siempre con miras al crecimiento.

Uno de los aspectos más notables de la CFE es que se puede hacer carrera dentro de la empresa, creciendo laboralmente y por ende teniendo mayor remuneración económica. La cuarta pregunta se enfoca en la experiencia que posee el trabajador sobre el puesto que ocupa, el 51% está muy de acuerdo con esta cuestión y el 47% solo está de acuerdo, esto indica que el personal de la CFE Zona de Distribución Chetumal, se encuentra, en su mayoría, capacitado para el puesto que ocupa; lo que va acorde a las políticas de la empresa de proporcionar capacitación previa a cada empleado y acreditar sus conocimientos mediante la aplicación de un examen que corrobore que están listos para trabajar. Sin embargo, como en todo sistema, puede haber fallas y esta pregunta fue diseñada para conocer la realidad de los encuestados.

En el mismo sentido que la pregunta anterior pero con una ligera variación, está diseñada la pregunta cinco ya que se enfoca a la formación académica y la relación que existe entre ésta y su puesto de trabajo. El 53% de los encuestados se manifestó de acuerdo con esta cuestión, el 19% se manifestó en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo; si bien el valor negativo no excede el positivo, si representa un porcentaje elevado, manifestando que podría existir una falla en la selección del personal.

La pregunta seis va muy ligada a la encuesta de atención a clientes, al cuestionar sobre las herramientas y el equipo necesario para llevar a cabo sus labores. El 49% se manifestó de acuerdo con esta cuestión, pero el 26% se manifestó en desacuerdo y el 4% muy en desacuerdo; este valor elevado

es un punto importante a investigar más a fondo y conocer a qué tipo de deficiencias se refieren los encuestados y si estas deficiencias pueden ser solventadas con el fin de que la empresa pueda tomar cartas en el asunto.

Similar a la cuestión anterior, la pregunta siete se enfoca a la normatividad por la que se rige el trabajo que desempeña la CFE. Se cuestionó si contaban con manuales, reglamentos, leyes, etc. disponibles y actualizadas; a lo que el 87% contestó afirmativamente y solo el 13% manifestó su desacuerdo. Este valor es muy alentador pues quiere decir que la CFE se preocupa por mantener la normatividad que la rige al alcance de todos los colaboradores y que los colaboradores se preocupan por conocer y aplicar esa normatividad.

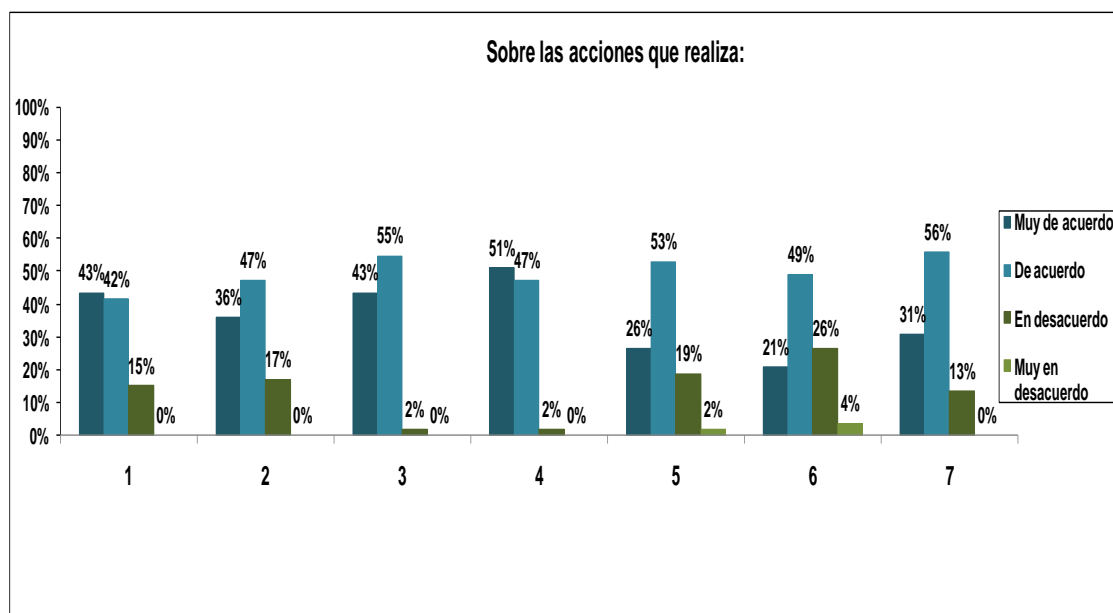


Figura 18. Resultados de la sección 3, encuesta de clima organizacional.

9.2.4 Sección 4.- Capacitación y desarrollo

La CFE mantiene altos estándares de capacitación que son monitoreados a través del índice de Días Anuales de Capacitación (DAC), cada año se realizan los programas de capacitación, enfocados en proporcionar las herramientas necesarias para el crecimiento y desarrollo de los trabajadores de CFE, sin importar sexo, edad o puesto. Estos programas de capacitación son integrales, es decir que incluyen aspectos técnicos y aspectos de desarrollo personal. En los Cuadros 9 y 10, se pueden observar los resultados obtenidos en esta encuesta, que consta de cinco preguntas, así como del análisis técnico de las mismas.

Cuadro 9. Resultados de la sección 4, encuesta de clima organizacional.

4. CAPACITACION Y DESARROLLO						
No.	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Encuestas totales
1	¿La empresa le proporciona cursos de capacitación/actualización?	39	13	1	0	53
2	¿Asiste regularmente a los cursos de capacitación?	27	21	5	0	53
3	¿Los cursos que ha recibido le han servido para realizar sus labores?	24	28	1	0	53
4	¿Todo el personal, sin importar su puesto, recibe capacitación?	34	17	2	0	53
5	¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo profesional?	36	17	0	0	53

Cuadro 10. Analisis Tecnico de la seccion 4, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra	Desviación típica	Error estandar
1	¿La empresa le proporciona cursos de capacitación/actualización?	1.2830189	[1,150 - 1,416]	53	0.495260557	0.068029269
2	¿Asiste regularmente a los cursos de capacitación?	1.5849057	[1,406 - 1,763]	53	0.663149892	0.091090643
3	¿Los cursos que ha recibido le han servido para realizar sus labores?	1.5660377	[1,421 - 1,711]	53	0.537423839	0.073820842
4	¿Todo el personal, sin importar su puesto, recibe capacitación?	1.3962264	[1,244 - 1,549]	53	0.566352114	0.077794446
5	¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo profesional?	1.3207547	[1,194 - 1,448]	53	0.471233443	0.064728891

Se plantearon cuestionamientos enfocados a conocer si el índice de capacitación anual es cumplido de manera cabal, pero sobre todo, si los cursos son aprovechados por el personal. En la Figura 19 se puede observar el análisis porcentual de las respuestas obtenidas.

La primer pregunta, ¿la empresa le proporciona cursos de capacitación/actualización? es un tanto obvia, después de lo ya mencionado, sin embargo se incluye para mostrar el panorama completo de la investigación realizada; el 74% está muy de acuerdo con esta cuestión y solo el 2% no está de acuerdo, un valor que no es alarmante y reafirma la política de la CFE de mantener al personal capacitado.

La pregunta 2, se diseño para conocer qué porcentaje de los encuestados no asiste a los cursos de capacitación; si bien es cierto que la empresa se encarga de proporcionar los cursos necesarios para el buen desarrollo del

personal, es el trabajador quien decide si asiste y aprovecha lo planteado en el curso.

El 51% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo con esta cuestión, el 40% solo está de acuerdo y solo el 9% manifestó su desacuerdo, por lo que se puede deducir que los trabajadores de la CFE Zona de Distribución Chetumal asisten regularmente a las capacitaciones programadas anualmente.

En este mismo sentido, la pregunta tres se centra en el aprovechamiento que se les da a los cursos tomados, a lo que solo el 2% respondió estar en desacuerdo. Con estas dos cuestiones se deduce que el personal que asiste regularmente a los cursos de capacitación, está aprovechando el conocimiento adquirido para mejorar su desempeño laboral y personal.

La pregunta cuatro fue diseñada para saber si los cursos de capacitación se imparten de manera equitativa, para todo el personal, el 96% de los encuestados está de acuerdo con esto por lo que se deduce que la capacitación se imparte a todo el personal de la CFE Zona de Distribución Chetumal, sin importar su puesto.

La pregunta cinco, ¿Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo profesional?, fue diseñada pensando en la opinión de los encuestados sobre el programa de capacitación, si el hecho de que se les impartan esos cursos es interesante y

aprovechable, sobre todo porque se invierte gran cantidad de tiempo y dinero en ellos. El 68% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo con esta pregunta y el 32% de acuerdo, lo que significa que el programa anual de capacitación es bien recibido por todo el personal, aprovechando al máximo la capacitación ofrecida por la CFE.

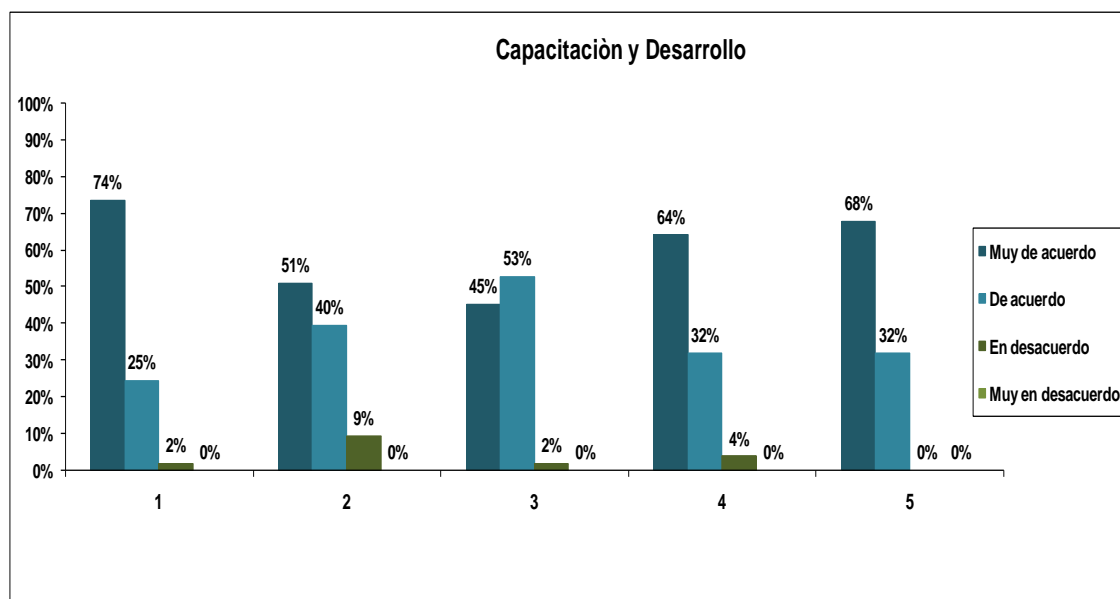


Figura 19. Resultados de la sección 4, Clima Organizacional.

Dentro de esta misma sección se planteó la pregunta abierta ¿Qué capacitación le gustaría recibir?, de 53 encuestados, solo se obtuvieron 10 respuestas, las cuales se incluyen en el Cuadro 11, como referencia hacia la empresa.

Cuadro 11. Resultados de la sección 4, encuesta de clima organizacional.

¿Qué capacitación le gustaría recibir?

Actualización de puesto

Lineas de 115

Desarrollo personal y competitivo.

R3

Obra publica relacionada al área de comunicaciones y control

Manejo del R3

Primeros auxilios

Seguridad e higiene en el trabajo

Seguridad laboral

Paqueteria office

9.2.5 Sección 5.- ¿Considera que...

En esta sección se realizaron cinco preguntas, con las cuales se pretende conocer la opinión de los encuestados respecto a diferentes aspectos de la organización y de su desempeño personal con el fin de tener un panorama más amplio del clima laboral persistente en la CFE Zona de Distribución Chetumal.

En los Cuadros 12 y 13, se observan los resultados de las preguntas y el análisis técnico de las mismas.

Cuadro 12. Resultados de la sección 5, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	5. CONSIDERA QUE...			
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	25	26	2	0
2	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	34	19	0	0
3	... sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	22	27	3	1
4	... se siente realizado en su trabajo?	21	31	1	0
5	...el personal con el que cuenta la Zona Chetumal es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones?	5	12	15	21

Cuadro 13. Analisis Tecnico de la sección 5, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra	Desviación típica	Error estandar
1	... tiene la suficiente autonomía en su trabajo?	1.5660377	[1,412 - 1,720]	53	0.572089085	0.0785825
2	... tiene la suficiente capacidad de iniciativa en su trabajo?	1.3584906	[1,228 - 1,489]	53	0.484146339	0.0665026
3	... sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?	1.6792453	[1,498 - 1,860]	53	0.672926585	0.0924336
4	... se siente realizado en su trabajo?	1.6226415	[1,481 - 1,765]	53	0.527199243	0.0724164
5	...el personal con el que cuenta la Zona Chetumal es suficiente para llevar a cabo todas sus operaciones?	2.9811321	[2,709 - 3,253]	53	1.009389877	0.1386504

Esta sección se inicia con el tema ¿Considera que... ya que las preguntas están diseñadas para obtener la opinión de los encuestados. En la primera pregunta se pide que indiquen si consideran que tienen la suficiente autonomía en su trabajo. El 96% está muy de acuerdo o de acuerdo con esto y solo el 4% no lo está; lo que implica que el personal de la CFE Zona

de Distribución Chetumal conoce tan bien sus responsabilidades, que tienen autonomía para desempeñarlas sin necesidad de vigilancia constante. Este tema es muy importante ya que el colaborador siente la confianza puesta en su capacidad y responde a esa confianza desempeñando su trabajo con eficiencia.

En la pregunta dos se cuestionó sobre la capacidad de iniciativa que están demostrando, a lo que el 64% contestó estar muy de acuerdo, es un resultado muy alentador ya que nadie considero estar en desacuerdo y por lo tanto se puede observar una buena disposición de los colaboradores para participar activamente en los cambios que se deseen hacer con el fin de mejorar el servicio que se ofrece.

En ese mismo sentido se diseñó la pregunta 3, ¿considera que sus ideas son escuchadas por su jefe o superiores?; teniendo la participación activa del personal es importante que los directivos se muestren accesibles y escuche las propuestas del personal, sobre todo porque muchas de esas propuestas van encaminadas a mejorar el trabajo y eficientar procesos. Solo el 6% considera estar en desacuerdo y el 2% muy en desacuerdo, por lo que se puede observar que existe buena comunicación colaborador/jefe, permitiendo el avance de la CFE Zona de Distribución Chetumal, encaminada a lograr los objetivos planteados.

La pregunta cuatro, es un tanto más personal, para conocer si los encuestados se sienten tan cómodos con las actividades que realizan que

desempeñan su labor con gusto y no por el simple hecho de la remuneración económica. La importancia de esta pregunta radica en que un trabajador feliz con su trabajo, asiste todos los días de mejor humor y con ganas de hacer lo que tanto disfruta (Muchinsky, 2010). El 40% está muy de acuerdo y el 58% de acuerdo, por lo que se puede decir que el personal de la CFE Zona de Distribución Chetumal, disfruta su trabajo y se sienten bien realizándolo.

La pregunta cinco está encaminada a hacer énfasis en que la Zona de Distribución Chetumal cuenta con una plantilla laboral de 160 puestos permanentes, con los puestos temporales y el personal eventual, la Zona puede llegar a contar con 200 colaboradores aproximadamente; ese mismo personal atiende los municipios de Othón P. Blanco, Bacalar, Felipe Carrillo Puerto y José María Morelos, lo que representa el 78.29% del estado de Quintana Roo. Es por esto que las respuestas son tan variadas, el 40% manifiesta estar muy en desacuerdo con el tema, el 28% en desacuerdo, el 23% de acuerdo y solo el 9% está muy de acuerdo en que el personal es suficiente. Se dejara a consideración de las autoridades de la CFE Zona de Distribución Chetumal esa cuestión.

En la Figura 20 se observa el análisis porcentual de las cinco preguntas consideradas en esta sección.

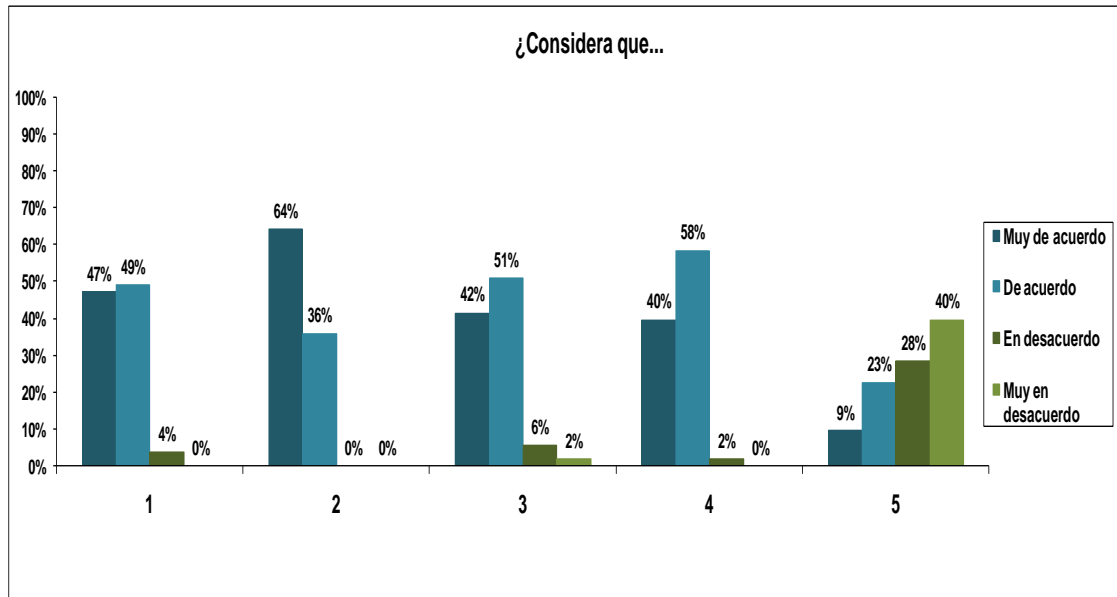


Figura 20. Resultados de la sección 5, Clima Organizacional.

9.2.6 Sección 6- Sobre su jefe y superiores

Esta sección consta de seis preguntas enfocadas a conocer la opinión de los encuestados sobre su relación con sus superiores, en los Cuadro 14 y 15 se pueden observar los resultados obtenidos y el análisis técnico de las mismas.

Cuadro 14. Resultados de la sección 6, encuesta de clima organizacional.

6. SOBRE SU JEFE Y SUPERIORES						
No.	Preguntas	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Encuestas totales
1	¿Su jefe o superior lo tratan con amabilidad?	29	23	0	0	52
2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	17	30	5	0	52
3	¿Considera que su jefe es participativo?	15	35	3	0	53
4	¿Considera que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	28	24	1	0	53
5	¿Tiene buena comunicación con su jefe?	23	26	4	0	53
6	¿Considera que tiene un jefe justo?	16	27	10	0	53

Cuadro 15. Analisis Tecnico de la seccion 6, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra	Desviación típica	Error estandar
1	¿Su jefe o superior lo tratan con amabilidad?	1.4423077	[1,306 - 1,579]	52	0.501506028	0.069546373
2	¿Considera adecuado el nivel de exigencia por parte de su jefe?	1.7692308	[1,602 - 1,936]	52	0.614063438	0.085155277
3	¿Considera que su jefe es participativo?	1.7735849	[1,628 - 1,920]	53	0.542129329	0.07446719
4	¿Considera que trabaja en equipo con su jefe y compañeros?	1.490566	[1,345 - 1,636]	53	0.54145962	0.074375199
5	¿Tiene buena comunicación con su jefe?	1.6415094	[1,474 - 1,809]	53	0.623092153	0.08558829
6	¿Considera que tiene un jefe justo?	1.8867925	[1,699 - 2,075]	53	0.697809136	0.095851456

La importancia de estas preguntas radica en tener una perspectiva de la relación jefe-subordinado, e identificar si esta relación puede influir en la conducta del personal, ya sea positiva o negativamente. El hecho de que un empleado se desenvuelva dentro de un ambiente laboral ameno, donde su opinión sea escuchada, asegura mayor productividad que si el empleado es tratado como mera parte del proceso.

La primera pregunta va encaminada a conocer el comportamiento de los directivos de la CFE Zona de Distribución Chetumal con el personal que tienen a cargo. El 56% está muy de acuerdo y el 44% de acuerdo con este tema, siendo el 100% de los encuestados que contestan de manera positiva a esta cuestión, por lo que se entiende que el trato jefe-subordinado es bueno.

En la pregunta dos se evaluó el nivel de exigencia por parte del jefe, donde solo el 10% manifestó estar en desacuerdo con esto, representando un bajo porcentaje de inconformidad con el nivel de exigencia por parte de los directivos de la CFE Zona de Distribución Chetumal.

La pregunta tres está enfocada en conocer la participación de los jefes con el personal, el 28% considera estar muy de acuerdo con el nivel de participación, sin embargo el porcentaje mayor radica en la respuesta estar de acuerdo con un 66%; se puede decir entonces que la percepción de los encuestados es que el personal directivo es participativo.

En cuanto a la pregunta cuatro, se pidió la opinión de los encuestados respecto a si es capaz de trabajar en equipo con su jefe y compañeros, solo el 2% contestó de manera negativa, manifestando que no están de acuerdo con que su trabajo sea en equipo. El hecho de que el 53% manifestara estar muy de acuerdo con el tema quiere decir que los trabajadores de la CFE Zona de Distribución Chetumal, saben trabajar en equipo y con eso se pueden lograr grandes cosas.

En la pregunta cinco se hace énfasis en la comunicación colaborador-jefe, preguntando de manera directa como consideran la comunicación con su jefe inmediato. El 92% de los encuestados manifestó que tienen una buena comunicación con su jefe, lo que refuerza el panorama de un buen ambiente laboral.

Por último, en la pregunta seis se preguntó si consideran que tienen un jefe justo, el 19% manifestó estar en desacuerdo con esto, a pesar de que el valor es alto, no representa gravedad como para ser un tema a tratar a fondo, sobre todo por los buenos resultados obtenidos en el resto de las preguntas. Se debe tener en cuenta que la pregunta fue diseñada para obtener información sobre la justicia del directivo en asuntos meramente laborales y las respuestas proporcionadas pueden tener múltiples matices.

En la Figura 21 se pueden observar los porcentajes mencionados en las líneas anteriores.

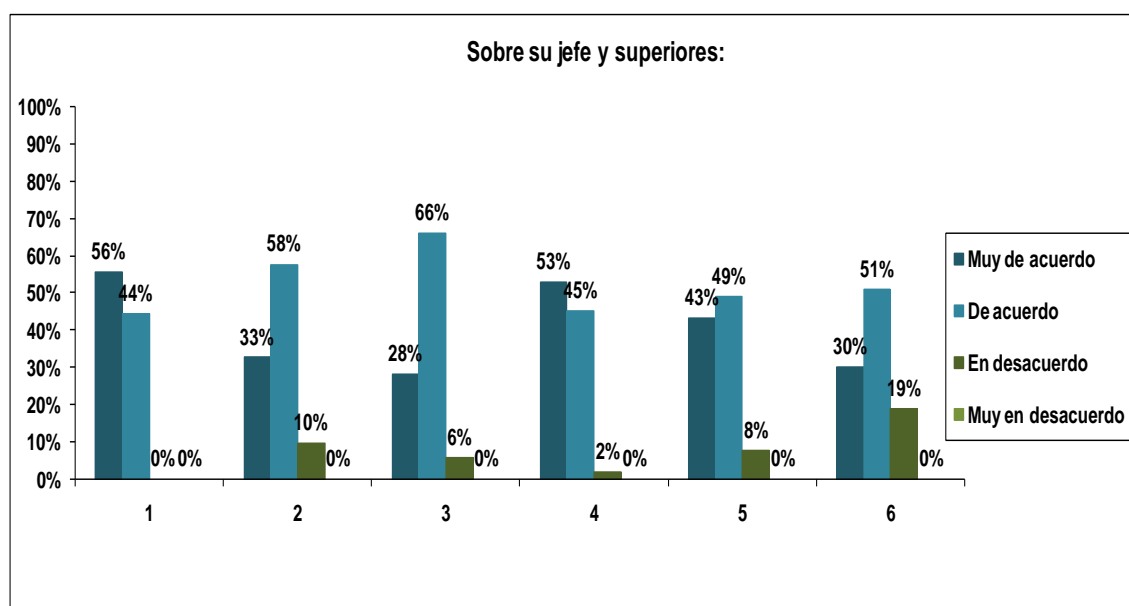


Figura 21. Resultados de la sección 6, Clima Organizacional.

9.2.7 Sección 7- ¿Considera que en su empresa...

En esta sección se realizó 4 preguntas enfocadas en diferentes aspectos con el fin de obtener más información sobre el clima laboral de la CFE Zona de Distribución Chetumal. En los Cuadros 16 y 17 se enlistan las preguntas con las respuestas obtenidas, así como el análisis técnico de las mismas.

Cuadro 16. Resultados de la seccion 7, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	7. ¿CONSIDERA QUE EN SU EMPRESA...			
		Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1	... existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	34	18	0	0
2	.. realiza un trabajo útil?	42	11	0	0
3	... tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?	29	21	2	1
4	... es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?	30	19	4	0

Cuadro 17. Analisis Tecnico de la seccion 7, encuesta de clima organizacional.

No.	Preguntas	Media	Intervalo de confianza (95%)	Tamaño de la muestra	Desviación típica	Error estandar
1	... existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo?	1.34615385	[1,216 - 1,477]	52	0.480384461	0.066617339
2	.. realiza un trabajo útil?	1.20754717	[1,097 - 1,318]	53	0.409431621	0.056239758
3	... tiene un cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo, de cara al futuro?	1.52830189	[1,348 - 1,708]	53	0.668056123	0.091764566
4	... es posible la promoción laboral por un buen rendimiento laboral?	1.50943396	[1,337 - 1,682]	53	0.639189436	0.087799421

La primera pregunta se realizo con el fin de saber si existe equidad de género a la hora de ocupar los puestos de trabajo, obteniendo el 100% de respuestas positivas; esto habla muy bien de la CFE en general, manteniendo igualdad de oportunidades laborales para hombres y mujeres.

En la pregunta dos, se cuestiona sobre la opinión de los encuestados respecto a la utilidad de su labor. Aun que se encuestó al personal administrativo que, aun que no interviene de manera directa con el proceso de la distribución de la energía eléctrica, desempeña un trabajo igual de importante, respaldando ese proceso a través de la atención de solicitudes, atención a clientes, procesos de compra y demás cuestiones administrativas que coadyuvan a la continuidad del servicio eléctrico.

En ese sentido, el 79% de los encuestados está muy de acuerdo, el otro 21% está de acuerdo con que realizan un trabajo útil; es muy importante este porcentaje pues el hecho de que el personal este consciente de la importancia y utilidad de su trabajo, los hace comprometerse por ser mejores cada día y dar lo mejor de sí.

La tercera pregunta, está encaminada a conocer la opinión de los encuestados respecto a la seguridad de su trabajo, hoy en día es cada vez más difícil conseguir un buen empleo, con buenas prestaciones y que sea seguro, por ello la importancia de esta pregunta, pues cuando se tiene esa seguridad pueden ocurrir dos cosas, la primera es que el trabajador desempeñe una mejor labor en agradecimiento a lo que tiene; y la segunda es que se instale en una zona de confort que no le permita seguir creciendo y se conforme con hacer solo lo necesario para no ser despedido. El 6% de los encuestados manifestó no estar de acuerdo con esa seguridad de cara al futuro, posiblemente este resultado sea consecuencia de que las encuestas fueron aplicadas al azar y en algunos de los puestos de trabajo se

encontraba gente que labora de manera eventual, puede ser que en algunos de esos casos no se tenga la seguridad que se espera. De ahí en más los resultados son alentadores.

La cuarta pregunta, diseñada para conocer la opinión de los encuestados respecto a la promoción laboral dependiendo de su rendimiento, se pensó en ese sentido ya que la CFE mantiene una estructura de escalafón, donde el personal puede ir mejorando su salario con su antigüedad y experiencia. El 93% se manifestó de manera positiva a esta cuestión. Reafirmando así la política de la CFE de permitir el crecimiento de sus colaboradores.

En la Figura 22 se pueden observar los valores porcentuales de la encuesta, cabe mencionar que se presenta una variación en cuanto al 100% ya que no se contemplan valores decimales, y por ello se presenta una variación de más 1 punto en las preguntas 3 y 4, que no afectan el análisis desarrollado.

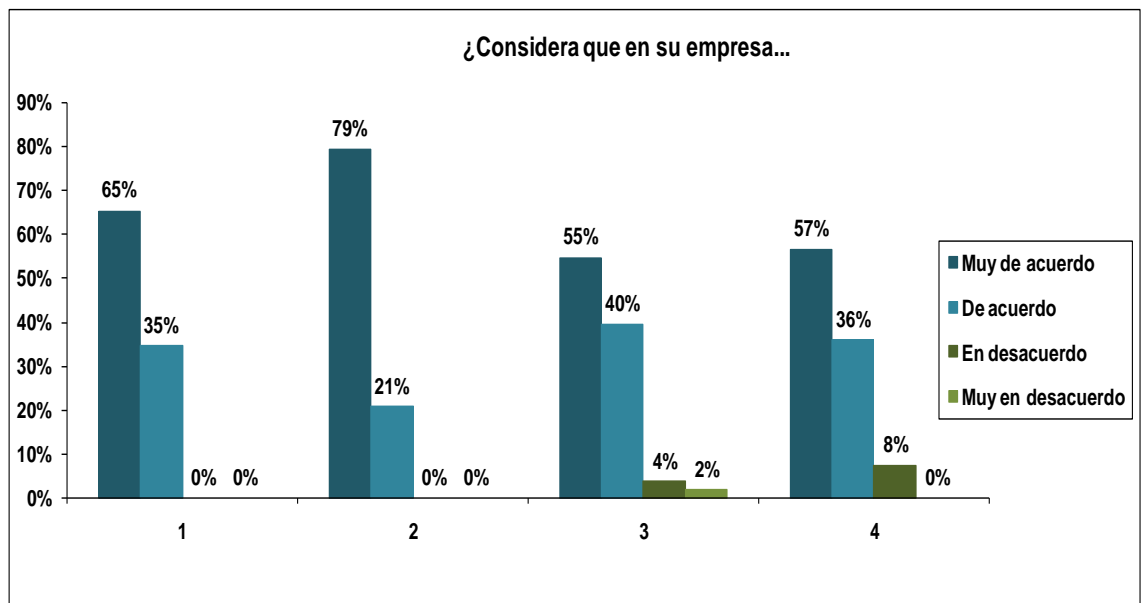


Figura 22. Resultados de la sección 7, Clima Organizacional.

X CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Conclusiones

De acuerdo al primer objetivo planteado “medir el conocimiento del personal administrativo de la Comisión Federal de Electricidad Zona de Distribución Chetumal en cuanto a los procesos y trámites de los servicios que ofrece la CFE” se puede concluir, en base a los resultados obtenidos, que el personal administrativo de la CFE Zona de Distribución Chetumal, se encuentra capacitado y que la empresa se preocupar por la capacitación y desarrollo de sus colaboradores. Sin embargo esa capacitación no siempre está enfocada al servicio al cliente, al menos no en algunas áreas administrativas, donde el contacto con el cliente no es frecuente.

De la investigación realizada también se desprende la aseveración de que el ambiente laboral de la CFE Zona de Distribución Chetumal es muy bueno, y por ello se está logrando un cambio en la integración de los distintos procesos para mantener un mismo rumbo como Zona y lograr mejores resultados.

En cuanto al segundo objetivo, “medir la calidad en la atención al cliente del personal administrativo de la Comisión Federal de Electricidad Zona de Distribución Chetumal” se puede concluir que la percepción del cliente respecto al trato que recibe ha mejorado considerablemente y por tanto se puede afirmar que la CFE Zona de Distribución Chetumal ofrece una atención al cliente de calidad y respeto hacia los usuarios.

Aunque la percepción del cliente en su mayoría es positiva, son las partes negativas las que deben llamar la atención, pues es ahí donde la CFE Zona de Distribución Chetumal tiene que trabajar para proporcionar a sus clientes calidad total. El camino es largo y requiere de constante supervisión, para no permitir que malas prácticas se vuelvan costumbres, difíciles de erradicar.

10.2 Recomendaciones

En cuanto al enriquecimiento de la capacitación del personal, se propone la elaboración de un boletín semanal que hable de un servicio y su trámite, por ejemplo, un contrato de luz para casa habitación, donde se especifique en qué consiste el trámite, donde se realiza y cuáles son los requisitos básicos para elaborarlo. Ese boletín sería circularizado por correo electrónico y pegado en los tableros de avisos de manera semanal, para que así toda la CFE Zona de Distribución Chetumal, lo conozca.

Otra de las recomendaciones es dar mayor énfasis en la difusión de los resultados obtenidos en los índices que se evalúan de manera semestral. El cumplimiento de dichos índices representa una remuneración económica al personal como reconocimiento al esfuerzo y compromiso con la institución, por ello, es muy importante que todos estén conscientes de en qué consisten esos índices, como se miden y cómo pueden contribuir a lograrlos. En algunos niveles de la organización si existe esa comunicación, sin embargo se debe asegurar que todo el personal conozca también de este tema y puede ser incluido en los boletines.

Referente a la atención a clientes, el área comercial mantiene un protocolo que cada ejecutivo debe seguir a la hora de tener un cliente enfrente, se propone que ese protocolo sea difundido a todas las áreas para que se siga el mismo mecanismo y toda la CFE Zona de Distribución Chetumal uniformice la atención al cliente.

Es muy importante crear conciencia de la importancia del trabajo que realiza cada colaborador y que de alguna u otra manera afecta al cliente impactando en los resultados de la CFE Zona de Distribución Chetumal; por ello se propone que cada Departamento analice sus actividades y en que contribuyen a la continuidad del servicio de energía eléctrica y la atención a los clientes. Esto con el fin de concientizar a los colaboradores respecto a que no por ser de las áreas administrativas y no tener contacto con el cliente, su actitud no va a impactar en él.

Seguir haciendo énfasis en la empatía hacia los clientes, recordar que son personas y que el servicio que se ofrece es uno de los más básicos para el ser humano; recordar siempre este hecho les permitirá acercarse más a sus clientes y poder ofrecerles una buena atención.

XI APORTE AL PERFIL PROFESIONAL

La finalidad de esta investigación es proponer soluciones a problemáticas relacionadas con el contexto de la Ingeniería en Gestión Empresarial; por tal motivo se analiza la calidad en la atención a clientes del personal administrativo de la Comisión Federal de Electricidad en la Zona de Distribución Chetumal.

Esta actividad fomenta el aprendizaje de estrategias que impulsen el desarrollo de habilidades de indagación y búsqueda, la reflexión y el análisis de procesos intelectuales complejos, para facilitar la autonomía y la toma de decisiones.

El desarrollo del presente proyecto permite incrementar la capacidad de análisis, para poder identificar los puntos críticos sobre los cuales se deberá trabajar para lograr un cambio en la CFE; así mismo, con la utilización de software se ha podido analizar la información obtenida y presentar informes de fácil lectura e interpretación que permiten crear los mecanismos de control para mejorar la percepción social de la CFE y lograr efficientar la atención del personal de la Zona de Distribución Chetumal, midiendo sus conocimientos, aptitudes, capacitación y desempeño dentro de la institución.

Se afirman las competencias adquiridas al identificar y emplear los diferentes tipos de investigación que permiten obtener información real, fidedigna y

necesaria que, aplicando los conocimientos adquiridos, permiten entregar un trabajo concreto con propuestas rentables y aplicables que deriven en una mejor calidad en la atención a clientes.

Así mismo se aplican las competencias adquiridas a lo largo de la carrera, como son la implementación de herramientas de comunicación oral y escrita, en la redacción y presentación del presente documento; la aplicación de conocimientos teóricos metodológicos que se observan en el desarrollo de la investigación documental, la utilización de la tecnología para el desarrollo y aplicación de encuestas, la utilización de software específicos para el procesamiento y análisis de datos; pero sobre todo la oportunidad de plasmar las experiencias y conocimientos que se adquirieron a lo largo de la carrera trasladando a la vida real todas las recomendaciones y enseñanzas que los diferentes docentes han aportado a mi formación profesional.

XII REFERENCIAS

- ✓ Aguilar-Morales, J. y.-M. (2010). Servicio al cliente. Network de Psicología Organizacional. Oaxaca de Juarez, Oaxaca, México.
- ✓ CFE. (2005). *Libro de Filosofía y Valores de la División Peninsular*. Mexico.
- ✓ CFE. (s.f.). *tarifas de CFE*. Recuperado el septiembre de 2013, de <http://www.cfe.gob.mx>
- ✓ Koenes, D. A. (1996). The successfull small business. *Total quality managment in small firms* . Estados Unidos de America: Mapcal, S.A.
- ✓ Machado, A. M. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- ✓ Moya, J. P. (1997). *Estrategia, gestión y habilidade directivas: un manual para el nuevo directivo*. Diaz de santos, S.A.
- ✓ Muchinsky, P. M. *Psicología aplicada al trabajo: una introduccion a la Psicología organizacional*. Mexico: Thomson Learning.
- ✓ Parra Paz, E. d. (1997). *Guía práctica para lograr calidad en el servicio*. Grupo Editorial ISEF.
- ✓ Peninsular, C. D. (s.f.). *Division Peninsular*. Recuperado el Agosto de 2013, de <http://lddisx13.cfemex.com/apps/sdv3/portal.nsf>
- ✓ Serna, C. C. (2005). *Estrategias de Gestión Comercial*. España: Artes Gráficas Cuesta, S.A.
- ✓ Torres, V. C. (2007). *Calidad Total en la Atención a Clientes. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias editorial.

- ✓ www.diputados.gob.mx. (noviembre de 2013). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Obtenido de <http://diputados.gob.mx>
- ✓ www.encuestafacil.com. (s.f.). *Encuesta facil*. Recuperado el octubre de 2013, de <http://www.encuestafacil.com>