

**MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y POLITICAS PÚBLICAS**

**TRABAJO: PRIMER BORRADOR DEL PROTOCOLO DE TESIS**

**ASIGNATURA: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

**MAESTRO: RICARDO DAVID ESTRADA SOTO**

**ALUMNO: L.A.E. LADISLAO GUADALUPE ORTIZ SOLIS**

**FECHA DE ENTREGA: 30 DE OCTUBRE 2015**

1. **TEMA DE INVESTIGACION.**

La profesionalización en CFE

1. **TITULO.**

La profesionalización de CFE en el departamento comercial de la zona Tapachula de la División Sureste.

1. **OBJETO DE ESTUDIO**

La profesionalización de los trabajadores de CFE del departamento comercial de la zona Tapachula de la división sureste a través de la Universidad Tecnológica en coordinación con la Universidad Tec Milenio.

1. **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.**

**4.1 Objetivo general.**

Uno de los objetivos principales de la (Universidad Tecnológica de la CFE) UTEC-CFE en colaboración con la **Universidad Tec-Milenio**  es que a través de los más innovadores modelos educativos de su Centro de Educación en Línea, te llevan a seguir preparándote para tu crecimiento profesional y personal sin descuidar tus actividades laborales diarias de trabajo y familia.

* 1. **Objetivos particulares.**
     1. Uso de la experiencia acumulada tanto propia como externa en la resolución de problemas.
     2. Reflexión crítica y autocorrectiva de acciones emprendidas.
     3. Alto sentido de empatía y servicio social.
     4. Eficacia en la resolución de problemas.
     5. Voluntad propia para el auto aprendizaje colaborativo.

1. **PROBLEMA DE LA INVESTIGACION.**

La profesionalización es un tema de suma importancia, porque la CFE es una empresa 100% sistematizada donde los avances tecnológicos van de la mano con las actividades que a diario se realizan, y es por eso que los empleados tienen que recibir capacitación constante a falta de preparación profesional en algunos casos, la UTEC surge de la necesidad de profesionalizar a los empleados que no tienen interés de superarse académicamente que por medio de enlaces con las diferentes instituciones educativas ofrece e imparte educación, primaria, secundaria, preparatoria, carreras propias de los procesos de CFE, maestrías y doctorados. En la UTEC los empleados pueden llegar a tener los estudios más avanzados que se ofertan en el país sin ningún costo, esto trae como consecuencia una mejora considerable en el nivel educativo de los empleados y por consiguiente mejora en las funciones primordiales del negocio.

1. **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La Comisión Federal de Electricidad tiene implantados sistemas para impulsar la competitividad a través de la innovación que se traducen en beneficios directos con referencia a la atención y los servicios que se proporcionan a los clientes.

En CFE desde al año 2000 se tiene implantado el sistema HERMES, el cual es un sistema de información que, entre otras cosas, contiene un módulo de implementación de proyectos y mejoras. Este módulo le permite a cualquier colaborador, coordinador de equipo o coordinador de proceso participar en la innovación y desarrollo tecnológico de la empresa, elaborando proyectos o mejoras a los procedimientos ya existentes. El modulo está enfocado a las estrategias de la Comisión Federal de Electricidad, entre las cuales sobresalen en relación a nuestros clientes las siguientes estrategia;” Mejorar la satisfacción de los clientes”. Que fue resultado del análisis del entorno incluyendo las necesidades de innovación y desarrollo tecnológico. Las cuales se transforman en estrategias, particulares, acciones y proyectos.

Una manera de impulsar la generación de proyectos y mejoras de la unidad, se da cada año con la celebración del programa **Imagina**. Foro en el cual se muestran los proyectos más relevantes del año y se obtiene un ganador por categoría de implementación, pudiendo ser estas: Atención a clientes, servicio al cliente, medición y servicios, Conducción e ingeniería de servicio al cliente, facturación, cobranza y administración comercial. Cabe aclarar que independientemente del ganador de la categoría los proyectos considerados como viables se gestionan para su implementación primeramente en el ámbito de las zonas y posteriormente en la División Sureste o nacionalmente.

La evaluación de los proyectos se hace por medio de un grupo interdisciplinario conformado por integrantes de varios equipos de proceso, que evalúan la factibilidad financiera de implantar dicho proyecto por medio de un estudio de costo beneficio.

La difusión de los proyectos también se da de manera natural por medio del sistema Hermes, ya que por medio de este sistema se puede tener acceso a todas las zonas de la División Sureste y cualquiera que tenga acceso puede consultar las especificaciones y presentaciones de todos los proyectos creados. La manera de evaluar los proyectos también se da por medio de la revisión de los indicadores y áreas de éxito, los cuales presentan evolución con la implementación de los mismos.

En CFE se tiene implementado desde 1999 un Sistema de atención a Clientes que nos permite conocer las necesidades y expectativas de los clientes. Este sistema está conformado a su vez por los siguientes equipos de trabajo:

**Equipos de atención a clientes:**

• Atención personalizada central.

• Atención en sucursales.

• Atención telefónica

• Atención a grandes clientes.

• Atención domiciliaria

• Coordinación de atención a clientes.

En cada equipo que conforma el Sistema de Atención a Clientes se tiene:

Comunicación directa con los clientes y sus necesidades son escuchadas y capturadas para su atención en los sistemas SICOM Y SICOSS .Estos sistemas Administran las solicitudes de los clientes, de tal forma que les dan prioridad de atención según el tipo de solicitud y se encargan de que sean atendidas dentro de los compromisos de calidad del servicio.

Las características del servicio que el cliente requiere se identifican por medio del

Sistema Enfoke, que estructura todo el sistema de información obtenida por medio de encuestas de opinión aplicadas directamente a nuestros clientes, por medio de una empresa externa. Aunado al sistema Enfoke, se cuenta con un sistema de grabación y monitoreo de llamadas telefónicas de nuestros clientes (Montiel), con el fin de mejorar la calidad en la atención de los ejecutivos.

En base al análisis de las necesidades de los clientes y con la facilidad que nos Proporciona el sistema Hermes de poder estructurar proyectos y mejoras, han surgido nuevas formas de acercar nuestro servicio y atención al cliente, haciéndolos más accesibles para ellos. Un ejemplo de esto es la atención domiciliaria, la ventanilla electrónica, la instalación de Cfemáticos, entre otros.

Con todas estas herramientas al servicio de los clientes, podemos establecer lazos de comunicación más eficientes que nos permitan anticipar, identificar y entender las necesidades existentes y futuras de los usuarios, con el fin de crear nuevas oportunidades de negocios, para estar a la vanguardia en el servicio que a ellos se presta.

La evolución establecida por la división Sureste, en materia de CFEMATICOS, ha tenido un desarrollo sobresaliente en los últimos años y, aunque esta tecnología es conocida por todas las divisiones de la organización, es importante resaltar que esta tecnología es generada al interior de la División Sureste y que ha pasado por una serie de etapas hasta lo que hoy en día se constituye como una realidad, el pago de los clientes a través de Cfemáticos de tercera generación y la comunicación con los clientes a través de una ventanilla electrónica.

El Sistema de atención a clientes está conectado con toda la organización, permitiendo la comunicación entre todos los equipos de la unidad. El medio para lograr esta comunicación son propiamente los sistemas con los que cuenta la unidad, como son el SICOM y el SICOSS.

Estos sistemas nos permiten a su vez, dar respuesta a las necesidades planteadas por los clientes a través del seguimiento de cada una de sus solicitudes, es decir; nos dan trazabilidad y nos permiten medir el tiempo de atención de cada una de sus solicitudes, para lo cual han sido establecidos compromisos de servicios e indicadores.

Los compromisos de servicios son publicados en posters y colocados en los centros de atención, y son conocidos por todos los colaboradores que tienen relación directamente con los clientes.

Se cuenta con un sistema de indicadores que mide la productividad, calidad, Eficiencia y oportunidad de servicio, los cuales son generados mensualmente para

Prevenir y corregir desviaciones del proceso lo más oportunamente posible.

**ATENCIÓN AL CLIENTE**

* Tiempo de espera en fila
* Tiempo de atención en ventanilla
* Satisfacción al cliente
* Compromiso de Servicio: Máxima espera en fila

**ATENCIÓN TELEFÓNICA**

* Oportunidad al contestar
* Llamadas atendidas
* Efectividad del ejecutivo
* Tiempo activo

**ATENCIÓN DOMICILIARIA**

* Puntualidad domiciliaria
* Satisfacción
* Inconformidades por alto consumo urbano
* Inconformidades por alto consumo rural
* Compromiso de Servicio: Atención de inconformidades por alto consumo
* Compromiso de Servicio: Revisión del medidor a solicitud del cliente.

**EQUIPOS DE PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE, MEDICIÓN, INGENIERIA DE SERVICIO AL CLIENTE y CONDUCCIÓN.**

Las principales actividades de estos procesos son:

* Restablecimiento del suministro Individual (un solo servicio sin energía).
* Restablecimiento del suministro Sector Fuera (dos o más servicios conectados a un transformador).
* Restablecimiento del suministro Circuito Media Tensión (dos o más

Transformadores).

* Atención a reportes por Deficiencias en el Voltaje.
* Atención a Solicitudes de Servicio para reparar Falsos Contactos en

Acometidas.

* Solicitud de servicios especiales y electrificación
* Solicitudes de servicios en media tensión y fraccionamientos
* ………..entre otros.

La CFE a través de la atención oportuna a los clientes y de la comunicación con grupos sociales, ayuntamientos, PROFECO y líderes sociales, minimiza los costos e impactos asociados a las quejas y reclamaciones de los clientes.

En CFE se cuenta con un procedimiento ISO de Satisfacción del Cliente, en el cual se plasma la manera en que se mide la satisfacción de los clientes. Este procedimiento culmina con la obtención de un indicador al cual se le denomina SGC: Satisfacción global de los clientes y que a su vez se obtiene de englobar el resultado de los siguientes indicadores:

* Compromiso de Calidad del Servicio.
* Inconformidades por cada Mil Usuarios.
* Índice de Satisfacción al Cliente.
* Índice de Satisfacción Domiciliaria.

Los resultados del indicador obtenido son analizados por la unidad en las reuniones quincenales de los coordinadores y en base a estos resultados se toman o no, acciones correctivas - preventivas para la mejora del indicador, ó de alguno de los indicadores que lo conforman.

El liderazgo dentro de CFE se ha llevado a cabo fundamentalmente por la participación de los niveles directivos de las Zonas, que operan como equipo de trabajo en el llamado Equipo de Asesoría y Gestión; también encontramos los Equipos de Proceso, que están conformados por un Líder y siete u ocho Colaboradores, los cuales su principal finalidad es atender los requerimientos de los clientes, tanto internos como externos, en esto se basa el principio de Liderazgo por medio de los llamados Equipos de Trabajo.

El papel que juegan el Equipo de Asesoría y Gestión en el proceso de Calidad, está enfocado principalmente en la elaboración de los lineamientos estratégicos Divisionales, de lo anterior se formula los lineamientos estratégicos de la Zona.

También se involucra en el fomentar y mantener una estructura que administre y asegure el proceso de Calidad completo, planear y participar en la capacitación continua de todos los niveles, idear y establecer formas diferentes de reconocimiento hacia las personas que trabajan basados en proyectos de mejora continua y discontinua, establecer programas que difundan las actividades y acciones que se relacionan con el proceso de Calidad, y como parte fundamental evaluar los costos para poder definir de manera concreta las prioridades que nos van a llevar a lograr los objetivos que se plasman en un sistema de Calidad, así como el seguimiento de los lineamientos citados por medio de indicadores de resultados, factores de éxito y evaluaciones que midan el desempeño.

El Liderazgo de las Zonas se basa en la sinergia que se establece por medio de un Equipo que pretende alcanzar un objetivo, se evalúan sus ideas, se toman decisiones y se llega a un consenso de que es lo más adecuado para el desarrollo de las actividades encaminadas a mejorar la calidad y la competitividad de la empresa.

La Alta Dirección, como parte de involucrar y formar líderes en la Zona, participa semanalmente en reuniones por medio del sistema de videoconferencia, conjuntamente con el EAG (Equipo de Asesoría y Gestión) Divisional y el resto de las Zonas; en estas reuniones son trazadas las directrices a seguir para posteriormente el Equipo de Asesoría y Gestión de la Zona determine las Estrategias Particulares y actividades a desarrollar alineadas con estas Estrategias Divisionales para la resolución o prevención de problemas potenciales.

Cada seis meses el personal de la Alta Dirección de la División, así como el Equipo de Asesoría y Gestión de la Unidad, se reúnen para revisar el modelo de Calidad que se tiene implementado, de aquí se derivan una serie de acciones y compromisos, que impactan en la generación de valor que se le debe proporcionar a los clientes; el modelo tiene que sufrir cambios a través del tiempo dependiendo de cuáles son los nuevos requerimientos de los clientes.

En las Zonas, el tipo de liderazgo que se desarrolla es el liderazgo basado en equipos de trabajo, los cuales atienden y operan de principio a fin las solicitudes de los clientes, con la finalidad de darle una mejor atención y oportunidad de respuesta.

El mejoramiento continuo de los directivos de las Zonas, se realiza mediante cursos de capacitación de su especialidad y el desarrollo propiamente de liderazgo

(Maestría de Liderazgo Desarrollador), así como su desarrollo profesional en programas de educación continua en nuestra Universidad Divisional y con extensión a esta unidad.

1.-¿Por qué es necesaria la profesionalización de los empleados de CFE?

2.-¿A quiénes va enfocada la profesionalización de los trabajadores de CFE?

3.-¿La satisfacción del cliente es el resultado de una buena capacitación de los empleados?

4.-¿La satisfacción del cliente es importante para CFE?

5.-¿Es necesario que todas dependencias gubernamentales deben profesionalizar a su personal?

6.-¿Los Objetivos de CFE son parte importante del cliente y de la empresa?

7.-¿Los volantes los trípticos y otros medios de difusión de información deberían hacerse llegar a través de los recibos entregados a los usuarios?

8.-¿Por qué los usuarios de CFE no tienen una buena imagen de la empresa?

9.-¿Las creación de resistencias civiles es por inconformidad hacia CFE o son utilizadas para politizar programas?

10.-¿Es posible que todos los servicios son necesarios para el ser humano?

11.-¿La intervención de la SHCP en la CFE es buena para el manejo de recursos?

12.-¿Por qué la SHCP controla los recursos de CFE cuando esta es autónoma?

13.-¿Todos los sistemas que maneja CFE son recomendables para que la población se apegue a la Tecnología?

14.-¿La CFE es una de las empresas públicas que está más actualizada Tecnológicamente?

15.-¿La innovación de los recursos energéticos son recomendables?

1. **JUSTIFICACION**

La Comisión Federal de Electricidad está profesionalizando a su personal con la finalidad de alcanzar objetivos planeados con anterioridad como son:

Contribuir a que los recursos económicos de que dispone se administren con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.

Asegurar que los resultados del ejercicio de dichos recursos sean evaluados por las instancias técnicas de la CFE, con objeto de propiciar que los recursos económicos se asignen en su presupuesto en los términos adecuados.

Asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.

La CFE se consolida como una empresa altamente productiva con apoyo a la nación en el suministro y servicio de energía eléctrica, integrada como un equipo humano en constante desarrollo y con resultados económicos suficientes para asegurar su crecimiento. Así mismo contribuir al bienestar y progreso de México satisfaciendo la necesidad de energía eléctrica a través de una organización eficiente, orientada al cliente y flexible al cambio, autosuficiente para seguir creciendo y mejorar la calidad de vida y el desarrollo del equipo humano.

La Comisión Federal de Electricidad, División Distribución Sureste contempla dentro de sus estructuras un Equipo de Gestión de la Calidad de la Empresa Inteligente, donde se establecen los principios, apoyan y dan seguimiento a las Zonas, en su aplicación del modelo de dirección por calidad y competitividad.

En la Zona Tapachula, el Equipo de Asesoría y Gestión (EAG), como su nombre lo

indica, tiene la responsabilidad de la gestión para que el modelo de dirección por calidad y competitividad se implemente y se asegure el mantenimiento de su operación. Esta estructura también la comprende al Coordinador de gestión de Calidad de la Zona con responsabilidades compartidas con el EAG, apoyado por un equipo de auditores internos y por los líderes de cada uno de los equipos de trabajo.

Con respecto a la participación del personal en el aprendizaje continuo, el grupo directivo de la Zona Tapachula ha impulsado y establecido un sistema de profesionalización de los programas de capacitación al personal, donde además de alcanzar la competencia laboral para el desarrollo de su trabajo, reciben un título de estudios por una institución acreditada por las autoridades educativas (Títulos Profesionales) dentro de los programas de la Universidad Empresarial Divisional. En cuanto al nivel de implementación desde el año 1999 a la fecha, en las Zonas se ha mantenido el 95% del personal no sindicalizado inscrito en nivel de Maestría, o terminó de la misma un Posgrado en Administración, Sistemas eléctricos de potencia o liderazgo, así como también la apertura de programas de estudio a nivel de licenciatura, ingeniería o profesional asociado.

En la CFE (División Sureste), desde el año 2000, se encuentran organizados los equipos de trabajo funcionando con criterios de micronegocio, que operan de manera autónoma, se tienen reuniones programadas para atender las necesidades de cada equipo, donde a través de una lluvia de ideas, los trabajadores en conjunto con su líder desarrollan y proponen actividades que dan solución a la problemática operativa del equipo, determinando con ello los factores de éxito, mismos que están dirigidos a los objetivos de calidad de la zona. Así mismo, se plantean necesidades de capacitación y diversos temas que ayudan a cumplir con los factores establecidos y al buen funcionamiento de los equipos de trabajo.

Este nivel de desarrollo fue posible gracias al esfuerzo promovido por la alta dirección divisional, con el propósito de beneficiar el servicio proporcionado al cliente externo, es por ello que detectando la necesidad de implementar tecnología a la estructura administrativa, se inicia desde el año 1999 con la implementación del modelo de empresa inteligente de Calidad Total y años después se certifica dicha metodología bajo los requerimientos de ISO 9001:2000.

1. **VINCULACION O PERTINENCIA DEL TEMA**

El motivo de la investigación de este tema ha sido por las necesidades de superación profesional y académica de los trabajadores de CFE y que era necesaria dicha profesionalización para poder atender las actividades de manera profesional, no es lo mismo que esté al frente de una sucursal una persona que ha cursado únicamente la primaria a que llegue otra con una maestría sin subestimar el trabajo que se realiza.

Esto mismo ha servido a los interesados para poder formar parte de un círculo profesional y donde ya piensan de otra manera ante el ambiente laboral cambiante.

La profesionalización ya era necesaria por la única razón de que los clientes ya necesitaban una atención de calidad, aclarando todas las dudas y por la persistencia de querer superarse.

1. **ESTADO DEL ARTE**

**9.1 Análisis teórico**

La profesionalización es el proceso mediante el cual se desarrollan capacidades para que una determinada actividad sea pasible de generar beneficios dentro de una economía de mercado. La profesionalización por lo común atañe a todas aquellas actividades que por sí mismas no implican la generación en flujos de caja positivos y luego de un proceso de mejora, de desarrollo de aptitudes, comienza a generar réditos. La profesionalización en una sociedad se expresa en la división social del trabajo, circunstancia que referencia al hecho que cada individuo se enfoca en la realización de tareas para las cuales está mejor capacitado.

Para darse cuenta de los orígenes de una sociedad con división social de trabajo debemos retroceder a los finales de la edad de piedra, cuando el hombre aprende a cultivar la tierra y a criar ganado. Este evento significó un gran avance puesto que implicó que la humanidad ya no estaba sometida a las variaciones de los elementos; antes de eso el hombre tenía un comportamiento cazador y recolector. Con este cambio, las poblaciones comenzaron a tener excedente y muchos individuos comenzaron a dedicarse a tareas distintas a la adquisición de alimentos, se especializaron en tareas como la metalurgia o las artesanías; en otras palabras, se profesionalizaron.

En la actualidad cuando se hace referencia a la profesionalización se alude al desarrollo de competencias en las que una determinada actividad genere una cuota de valor significativo. Por ejemplo, existe una gran distancia en jugar un deporte por placer y ganarse la vida con ello. En estas circunstancias, la profesionalización estriba en una integración social gracias justamente a esta actividad que para otros puede ser trivial u ociosa. Muchas de las tareas que actualmente damos por presentado tienen su contrapartida en aplicaciones de la misma con altísima eficiencia y posibilidad de generación de beneficios.

Una buena recomendación a cualquier individuo que tenga algún hobby es la búsqueda de su variante en un mundo profesional. Este tipo de circunstancia generará la posibilidad de trabajar frecuentemente en aquello que despierta pasión y entusiasmo. En el caso de que su exacta aplicación carezca de existencia, puede elegirse alguna tarea concomitante, o desarrollar incluso un proyecto propio. Este tipo de actitudes son harto valiosas en la medida en que implican una mayor posibilidad de éxito y de satisfacción con la tarea realizada, satisfacción que generará motivación en momentos de incertidumbre; en otras palabras, se trata de profesionalizar nuestros gustos y aptitudes naturales.

El termino de profesionalización designa a aquel procedimiento, acción, a través de la cual un individuo que en ese momento se desempeñaba en una actividad de manera aficionada o amateur se trasforma en un profesional con todas las letras, es decir, su tarea asume todas las características formales que corresponden y así mismo sus capacidades y habilidades se mejoran a partir de la práctica a la cual se le somete en ese proceso.

Se introducen cambios en esa práctica que se llevaba hasta ese momento en orden a desarrollar la tarea en cuestión y que tendrá por finalidad aumentar la calidad para así ponerse a la par de ciertos parámetros que se proponen como ideales.

Entonces, luego de aprehender todo ello, el trabajador se meterá de lleno en el mercado correspondiente y podrá competir de igual a igual con otros colegas.

Vale destacarse que la profesionalización puede aplicarse no solamente a una persona sino también a algún negocio o comercio que venía desempeñándose bajo costumbres y acciones más caseras. Luego de la profesionalización también podría comenzar a competir con las grandes ligas de su rubro.

Cuando un trabajador o un negocio se profesionalizan deberán comenzar a respetar determinados códigos y normativas, por el hecho de pertenecer, y que habitualmente son propuestas y vigiladas por colegios profesionales.

Otra arista que surge de la profesionalización es que normalmente suele depararle al recién profesionalizado mejores condiciones en todo sentido, en lo económico, lo personal, lo social, entre otras, y el denominador común de esto tiene que ver con que la profesionalización trae sueldos más altos y atractivos que le permiten a la persona o al negocio mejorar sus pasares económicos y claro, ello también repercute en la posición social del individuo y en la autoestima que se elevará como consecuencia de percibir y vivir en una mejor condición a la que se ostentaba.  
  
Ahora bien, no podríamos pensar otra cosa que no fuese que la profesionalización siempre será algo positivo y bueno, sin embargo, hay voces contrarias a la profesionalización que suelen endilgarle, en algunos contextos en los que se la quiere proponer, que será un paso para quitarle autenticidad o espontaneidad a una tarea.

En la vida de muchas empresas llega un momento en que comienzan a complejizarse los procesos empresariales y se necesita establecer una estructura empresarial que instale una organización capacitada para controlar el crecimiento del negocio.

El camino a transitar no es fácil, requiere que el Fundador tenga esa iniciativa y además se logre que**la empresa** que se superponen ineludiblemente, se mantengan cada una dentro de su competencia, y que el grupo empresarial logre profesionalizar la dirección y el gobierno de la empresa.

Generalmente, ante estas circunstancias, surge cierta urgencia en incorporar ejecutivos para que asuman nuevas responsabilidades que permitan crear un sistema de delegación eficiente con énfasis en la coordinación.

A veces coincide este momento de cambios con el tránsito generacional, que tiene en cuenta otros parámetros que se suman a este difícil paso de negocio a empresa.

La razón fundamental por la cual una empresa debería iniciar su proceso de profesionalización, se argumenta en el contexto actual de competitividad que se genera a partir de la globalización y las condiciones variables del mercado.

La constitución de un mercado laboral académico y la consecuente necesidad de impulsar la profesionalización del trabajo desarrollado en el mismo se ubica, en el caso de México, en el contexto de la transición hacia la universidad moderna*,*que se remonta a la segunda mitad del siglo XX, asociado al decidido impulso de la industrialización y la urbanización, así como al aumento significativo de los estratos medios de la población. Como parte sustancial de este proyecto económico–social se otorgó un papel central a la educación, suponiendo que ésta podría contribuir, en gran medida, a la conformación de la nueva organización social.

Para el cumplimiento de estas expectativas se propuso la transformación del papel tradicional de la educación superior; se cuestionó el papel ancestral de las universidades que eran concebidas como agencias destinadas a formar la elite dirigente, fundamentalmente la política, y en su lugar se propuso que la educación superior sirviera al desarrollo económico, proveyéndolo del capital humano que requería.

Estos propósitos de corte económico y social fueron fundamentales para la generación de políticas educativas que impulsaron la ampliación de la oferta de educación superior, con la consecuente incorporación de grupos de la población significativamente mayores, lo que permitió que sectores de la población que tradicionalmente no ingresaban a este nivel, tuvieran acceso a estos servicios. En México, los sectores medios de la población principalmente los urbanos, que tuvieron oportunidad de ingresar a las Instituciones de Educación Superior, encontraron en la educación superior un mecanismo efectivo de movilidad social.

El significado político que tuvieron estas políticas educativas juega un papel muy importante por el Estado al procesar y hacer coincidir las demandas de la sociedad emergente con políticas educativas que colocaron en el centro la ampliación de la oferta de servicios. El cual explica esta relación entre el Estado y la sociedad, como un intercambio político en el que los sectores demandantes de educación vieron satisfecha su solicitud y el Estado obtuvo consenso y legitimidad.

* 1. **Análisis conceptual**

La conformación de la profesión académica tiene una historia diferente a la de cualquier otra actividad profesional, ya que a partir de su desenvolvimiento en el tiempo se ha ido estableciendo como tal y ha ido constituyendo sus rasgos distintivos. De esta manera, en el marco de los cambios ocurridos en las IES mexicanas, se desenvolverán de manera paralela las acciones tendientes a extender el mercado laboral, para satisfacer la cobertura de una población estudiantil creciente y los proyectos encaminados a generar prácticas académicas profesionales. Estos procesos obedecen más a la presencia de múltiples factores, que al diseño de un plan maestro de desarrollo.

Las condiciones bajo las que se ha constituido la profesión académica y las características que ha asumido, permiten considerarla como una profesión peculiar, heterogénea y fragmentada, básicamente porque sus integrantes, pertenecientes a campos de conocimiento diversos, reflejarán de manera inevitable esta pertenencia en el desempeño de sus quehaceres académicos; sin embargo, estos profesionistas van a compartir las problemáticas relacionadas con el ejercicio del trabajo académico, que se convierte en el común denominador de sus actividades. Algunos investigadores comparan el cuerpo académico con la congregación de diversas tribus que tienen como elemento aglutinador la problemática del quehacer académico.

El término profesión ha adquirido connotaciones diferentes según la época y el contexto en que se ha definido, aunque se pueden encontrar algunas constantes que se marcan como condiciones indispensables para la existencia de una profesión: se demanda la delimitación de un campo de conocimientos que de sustento y autonomía a su ejercicio, así como legitimidad a su desempeño; también se requiere que dicha actividad cuente con prestigio y reconocimiento social.

Bajo estas condiciones, la profesionalización del trabajo académico implicaría dos grupos de fenómenos: instauración de condiciones externas al individuo, provenientes de lo social e institucional (reconocimiento legal, institucional y social de los académicos como profesionales) ; y creación de condiciones inherentes al individuo, que estarían más claramente relacionadas con los procesos de formación, con la conformación de un cuerpo delimitado de conocimientos básicos (pedagógicos, epistemológicos, sociales, históricos, económicos, políticos, psicológicos y filosóficos) que legitimen su desempeño profesional.

Las recientes modificaciones normativas que conducen hacia la profesionalización de los servidores públicos a través de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, para el caso de México nos permite a reflexionar respecto al beneficio que puede generar la implementación de políticas de administración y regulación del personal que laboran en las instituciones públicas.

Los argumentos a favor del servicio profesional de carrera sostienen que entre sus principales beneficios se encuentran: un sistema objetivo con reglas claras y transparentes, provisión de servidores públicos acorde a los perfiles requeridos en el puesto y la función a desempeñar, eliminar prácticas como el nepotismo y compadrazgo, además de un sistema clientelista y permite establecer una nueva cultura laboral con filosofía de servicio, permitir la continuidad en las distintas labores que se realizan en programas y políticas de gobierno establecidas.

En resumen, la profesionalización de los servidores públicos favorece el óptimo desarrollo del aparato gubernamental, al tiempo que trae consigo un beneficio social, al propiciar el mejoramiento administrativo y la prestación eficaz y eficiente del servicio público, lo cual genera confianza.

Los países en el mundo en los últimos tiempos han estado en una evaluación constante en su manera de organizarse y administrarse, a fin de lograr las mejoras y las metas que se plantean de acuerdo a sus necesidades y las que les exige la competencia en el ahora mundo globalizado, esto los conduce a la redefinición de sus políticas e intereses a fin de lograr la satisfacción de sus necesidades y en la búsqueda de mejor calidad de vida en las respectivas naciones, y este proceso de rumbo de intereses son conducidos dependiendo del país y de las circunstancias particulares que enfrentan, las cuales tiene que adecuarse para poder enfrentar los impactos justamente de la globalización mencionada, la integración regional, la internacionalización de los mercados, por mencionar algunas y que todas en su conjunto presionan sobre los procesos socioeconómicos y políticos que cobran su factura interna.

En esta circunstancia vale la pena mencionar que el servicio civil de carrera forma parte o se incorpora a los cambios incluidos en las propuestas teóricas que van desde la llamada New Public Management, ensayada fundamentalmente en Gran Bretaña y Nueva Zelandia; pasando por una serie de reformas y adecuaciones, es decir con un origen predominantemente empresarial, y como seguidores más cercanos resultaron los gobiernos de Margaret Thatcher en Inglaterra y el de los Estados Unidos, en donde siempre ha prevalecido, fortaleciéndose en el periodo de Ronald Reagan y aún ahora se sigue en el supuesto de la "reinvención" que se inserta en la lógica misma del sistema político: las cuales obedecen a las reformas encaminadas a transformar el Estado benefactor, que postulan la disminución de la participación gubernamental, y relacionan lo que tiene que ver como un nuevo diseño de formulación de políticas sociales, de desarrollo humano, de búsqueda para índices de mejora en la calidad de vida y en particular a lo referido a la seguridad social, reformas también en las políticas de regionalización, como lo puede ser los procesos de descentralización y desburocratización.

* 1. **Análisis jurídico**

LEY DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.

La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la organización, funcionamiento y desarrollo del Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada.

Las entidades del sector paraestatal previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal podrán establecer sus propios sistemas de servicio profesional de carrera tomando como base los principios de la presente Ley.

El Sistema de Servicio Profesional de Carrera es un mecanismo para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública para beneficio de la sociedad. El Sistema dependerá del titular del Poder Ejecutivo Federal, será dirigido por la Secretaría de la Función Pública y su operación estará a cargo de cada una de las dependencias de la Administración Pública.

Serán principios rectores de este Sistema: la legalidad, eficiencia, objetividad, calidad, imparcialidad, equidad, competencia por mérito y equidad de género.

Para los efectos de esta Ley se entenderá por:

1. Sistema: El Servicio Profesional de Carrera de la Administración Pública Federal Centralizada;
2. Administración Pública: Administración Pública Federal Centralizada;
3. Secretaría: Secretaría de la Función Pública;
4. Consejo: Consejo Consultivo del Sistema;
5. Comités: Comités Técnicos de Profesionalización y Selección de cada dependencia;
6. Registro: Registro Único del Servicio Público Profesional;
7. Dependencia: Secretarías de Estado, incluyendo sus órganos desconcentrados, Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal;
8. Catálogo: Catálogo de Puestos de la Administración Pública Federal Centralizada, incluyendo sus órganos desconcentrados y los Departamentos Administrativos, y
9. Servidor Público de Carrera: Persona física integrante del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, que desempeña un cargo de confianza en alguna dependencia.
10. **METODOLOGIA**

Para el logro de estos propósitos la metodología que se usa en esta investigación es el método inductivo.

Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su [registro](http://definicion.de/metodo-inductivo/); la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

El método inductivo, sin dudas, es uno de los métodos más populares a la hora de la investigación científica y del pensamiento, en tanto, su característica más saliente y distintiva es que llega a la obtención de conclusiones o teorías sobre diversos aspectos a través del análisis de casos particulares. Por esta manera que presenta es que popularmente se dice que el método inductivo consiste en ir de lo particular a lo general.

Es por eso se realiza una investigación específica a través de la cual se recaban todos los datos de la profesionalización de CFE a nivel nacional y que posteriormente es aplicada a cada zona donde se requiere.

Manifestando que de acuerdo a los datos de los diferentes autores se han recabado los puntos necesarios donde se toca el tema para poder analizarlos y aplicarlos excluyendo a aquellos que veo no podrán ser utilizados.

1. **HIPOTESIS**

Si se tomara en cuenta el modelo de profesionalización que estoy investigando y se aplicara correctamente en la Comisión Federal de Electricidad Zona Tapachula de la Distribución Sureste sería de gran utilidad ya que se obtendría la productividad que se está buscando lo cual incrementaría las ganancias diarias en la empresa para poder salir de la crisis económica en que se encuentra esta zona.

1. **VARIABLES**

De acuerdo a la investigación y toda la teoría recabada se definieron dos tipos de variables en la profesionalización de los empleados de CFE en la zona Tapachula; las cuales son: las variables independientes y las variables dependientes.

**12.1 variables independientes.**

Las variables independientes en la profesionalización de CFE son las siguientes:

• Atención personalizada central.

• Atención en sucursales.

• Atención telefónica

• Atención a grandes clientes.

• Atención domiciliaria

• Coordinación de atención a clientes.

* 1. **Variables dependientes**

La profesionalización de los trabajadores de CFE en la zona Tapachula.

Atención personalizada central.- Es aquella que se da directamente a un usuario en una agencia comercial de CFE, a través de la cual el usuario aclara todas sus dudas y recibirá la atención que requiera en cuanto a su servicio.

Atención en sucursales.- Las sucursales son todas las agencias comerciales que tiene CFE dentro del marco geográfico en cada ciudad habrá una agencia o una sub-agencia comercial. Donde se le dará la atención que requiera cada usuario que la visite.

Atención telefónica.- Es aquella que se da a través del 071 donde desde tu domicilio o negocio marcas este número y te atenderá un empleado de CFE capacitado para dar la atención que requiera el usuario a través de este medio.

Atención a grandes clientes.-Es aquella que se da a todas las empresas que superan la carga básica, como son empresas que manejan una tarifa 86 y se les denomina servicio importante en CFE, que al momento que requiera de la atención se le da inmediatamente.

Atención domiciliaria.- Es la que solicita el usuario a través de una central o vía telefónica para que verifiquen en su domicilio el medidor o bajante, si tuviera alguna anomalía o también solicitando un censo de carga por duda al consumo elevado.

Coordinación de atención a clientes.- Actualmente en la zona Tapachula existe un departamento de atención a clientes en el que hay una estructura orgánica del departamento a través del cual se giran las instrucciones necesarias al personal que vaya a realizar la actividad solicitada por el cliente.

1. **INDICADORES**

El desarrollo económico de cualquier país es impensable sin la energía requerida para mover los elementos que componen su estructura social y productiva. México no es la excepción y por ello, año con año es necesario construir nueva infraestructura para la generación y transmisión de energía eléctrica, por  lo cual, la CFE tiene el compromiso de brindar esa energía con la oportunidad y calidad requerida al menor costo posible y sin menoscabo del  entorno.

CFE  asume la responsabilidad con la protección del entorno natural y social de las regiones donde se desarrollan las actividades para satisfacer la demanda de energía eléctrica del país. Las comunidades humanas esperan el respeto a sus derechos y a sus bienes, así como de su patrimonio cultural; además,  al igual que CFE, diferentes organi​zaciones de la sociedad civil y grupos académicos plantean la necesidad de conservar los ecosistemas y los bienes y servicios que le ofrecen al ser humano.  Atendiendo a ello, la CFE conjunta esfuerzos para desarrollar estudios detallados y complejos e incorpora diseños, obras y acciones en la infraestructura eléctrica que permiten mantener y conservar la calidad del entorno donde se establece, respetando en todo momento los valores culturales tangibles e intangibles de nuestra sociedad.

Calidad en el servicio

Plazo de conexión a nuevos usuarios (días)

Cumplimiento de los compromisos de servicio (%)

Inconformidades por mil usuarios-mes

Calidad del suministro de energía eléctrica

Tiempo de interrupción por usuario (min.) sin afectación

Población con acceso al servicio de energía eléctrica (%) trimestral a partir de 2013

Operación y productividad

Generación Bruta

Generación Bruta  de Productores Independientes de energía (No incluye cogeneradores ni auto abastecedores)

Usuarios por trabajador de operación

Oportunidad de la cobranza (%)

Certificación de centros de trabajo en ISO 9001

Todos estos Indicadores Incluyen tanto las inconformidades procedentes como las improcedentes.

1. **CAPITULADO**

INTRODUCCIÓN

**CAPITLO 1. LA PROFESIONALIZACIÓN DE CFE EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE LA ZONA TAPACHULA DE LA DIVISIÓN SURESTE**

**CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

**CAPÍTULO 3. MARCO JURÍDICO PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE CFE**

**CAPÍTULO 4: PROYECTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN EN DEPEDENCIAS GUBERNAMENTALES.**

Capítulo 4.1 proyectos de la profesionalización de los trabajadores de cfe

**CAPÍTULO 5: EVALUACIÓN Y RESULTADOS**

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

ANEXOS

1. **PROGRAMA DE ACTIVIDADES**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015** | | **2016** | | | | |
| **ACTIVIDAD** | **NOV** | **DIC** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** |
| **CAPITLO 1.**  LA PROFESIONALIZACIÓN DE CFE EN EL DEPARTAMENTO COMERCIAL DE LA ZONA TAPACHULA DE LA DIVISIÓN SURESTE |  |  |  |  |  |  |  |
| **CAPÍTULO 2.**  MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL |  |  |  |  |  |  |  |
| **CAPÍTULO 3.**  MARCO JURÍDICO PARA LA PROFESIONALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE CFE |  |  |  |  |  |  |  |
| **CAPÍTULO 4.**  PROYECTO DE LA PROFESIONALIZACIÓN EN DEPEDENCIAS GUBERNAMENTALES. |  |  |  |  |  |  |  |
| **CAPÍTULO 5:**  EVALUACIÓN Y RESULTADOS |  |  |  |  |  |  |  |
| CONCLUSIONES  BIBLIOGRAFIA  LISTA DE TABLAS Y FIGURAS  ANEXOS |  |  |  |  |  |  |  |
| PRESENTACION DE TESIS |  |  |  |  |  |  |  |

1. **FUENTES DE INFORMACION BASICA Y COMPLEMENTARIA**

<http://www.tecmilenio.edu.mx/cel/portales/cfe/bienvenida/modeloeducativo.htm>

(26/10/2015)

<http://www.campusenlinea.com/oferta_academica_cfe.html> ( 26/10/2015)

UTEC (Centro De Capacitación De CFE)

Universidad

Calz Desierto de los Leones #5632, Ciudad de México, Federal District, México

La profesionalización de la función docente

Hacia una nueva cultura profesional

Francisco Inbernon

Estudios Sociológicos sobre temas de la defensa nacional en España

Enrique F. Área Sacristán

**Bibiana N. Kopita** Abogada. Consultora de Empresa Familiar. Socia del Instituto Argentino de la Empresa Familiar (IADEF).

Javier Francisco, Rueda Galvis Universidad de la Salle - Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Cra. 2 No. 10-70.   
La Candelaria, Bogotá, Cundinamarca, Colombia

Sebastián Paschmann Profesor Tutor del curso: [“Community Manager: Planificación y Gestión de la comunicación a través de las redes sociales”](http://www.net-learning.com.ar/cursos.php?e=1), que imparte [Net Learning](http://www.americalearningmedia.com/undefined/).

Net Learning en las redes: @netlearning20

Estrategias para impulsar la profesionalización del trabajo académico en México

Jovita Galicia Reyes

*Maestra en sociología por UNAM. Asesora académica en la UACM y profesora Asignatura B definitiva en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (UNAM).*

La profesionalización del servidor público, a través del servicio civil de carrera, un asunto pendiente en México Angélica Cázares Alvarado Universidad de Guadalajara

Ley del servicio profesional de carrera en la administración pública federal.