

La implementación del Gobierno Electrónico en la Comisión Federal de Electricidad en el cobro del servicio de luz eléctrica. Caso Agencia Comercial Miahuatlán en 2020-2021

Reyes Vásquez, Arnulfo¹; Dra. Arellano Cruz, Aurea²; Dr. Soto Hernández, Diego³; Dra. García García, Luz María⁴

RESUMEN

Actualmente las Administraciones Públicas están implementando el Gobierno Electrónico (GE) para la prestación de los servicios públicos. En México, la Comisión Federal de Electricidad (CFE) es una de las primeras entidades públicas de la Administración Pública Federal Paraestatal que ha implementado y ofertado el GE. Por ello, el objetivo del presente estudio es conocer cuál ha sido el uso y apropiación del GE por parte del ciudadano-usuario en el pago del servicio de luz eléctrica en la Agencia Comercial Miahuatlán, Zona Oaxaca de la CFE en el 2020-2021.

La investigación se sustenta desde la teoría de Administración Pública y su proceso de modernización mediante la Nueva Gerencia Pública; para después abordar al GE como la prestación de los servicios públicos a través de las tecnologías y después abordar los modelos de adopción del GE y elementos del valor público del GE. Como hipótesis se tiene que los usuarios de la luz eléctrica en la Sierra Sur de Oaxaca tienen un bajo uso del GE en el pago de su servicio porque la entidad pública solamente implementa el GE para agilizar sus procesos de atención y cobro del servicio sin incentivar su uso al trabajar bajo una lógica empresarial. Para tal efecto, la investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto porque abordará tanto el análisis de los datos sobre el uso (real) del GE (perspectiva gubernamental) como la perspectiva del ciudadano-usuario: un elemento menos explorado en los estudios de GE.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, E-Servicio y Transacción Digital.

¹ Estudiante de primer semestre de la Maestría en Gobierno Electrónico en la División de Estudios de Posgrado de la Universidad de la Sierra Sur, e-mail: araprnsis11@gmail.com

² Profesor-Investigador, Director del Comité Tutorial, adscrito a la División de Estudios de Posgrado, Universidad de la Sierra Sur, e-mail: aurea.arellanacruz@gmail.com

³ Profesora-Investigadora, Asesor del comité Tutorial, adscrito a la División de Estudios de Posgrado, Universidad de la Sierra Sur, e-mail: dsoto80@hotmail.com

⁴ Profesor-Investigador, Asesor del comité Tutorial, adscrito a la División de Estudios de Posgrado, Universidad de la Sierra Sur, e-mail: luz2g@yahoo.com.mx