

La implementación del Gobierno Electrónico en la Comisión Federal de Electricidad en el cobro del servicio de luz eléctrica. Caso Agencia Comercial Oaxaca en 2019-2020

L.A.P. Arnulfo Reyes Vásquez¹; Dra. Aurea Arellano Cruz²; Dr. Diego Soto Hernández³; Dra. Luz María García García⁴

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 de la presente investigación es conocer cuál ha sido el uso y apropiación del GE por parte del usuario en el pago del servicio de luz eléctrica en la Agencia Comercial Oaxaca de la CFE en el 2019-2020. La investigación parte de que la prestación de los servicios públicos se está llevando mediante un sistema multicanal (presencial y a través de las tecnologías). Cómo supuesto se tiene que los usuarios del servicio de luz eléctrica en la zona urbana de Oaxaca tienden a usar los diferentes canales presenciales y digitales para el pago del servicio de energía eléctrica. Para los canales digitales, desde los menos complejos como los cajeros automáticos hasta los complejos como los portales de internet según sus habilidades tecnológicas, la familiaridad con la tecnología, la confianza en la red y la conectividad del contexto. 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 (demanda): un elemento menos explorado en los estudios de GE.

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

¹ Estudiante de segundo 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 Profesora-Investigadora, Director del Comité Tutorial, adscrito a la División de Estudios Municipales, Universidad de la Sierra Sur, e-mail: aurea.arellanacruz@gmail.com

³ Profesor-Investigador, Asesor 1 del comité Tutorial, adscrito a la División de Estudios de Posgrado, Universidad de la Sierra Sur, e-mail: dsoto80@hotmail.com

⁴ Profesora-Investigadora, Asesor 2 del comité Tutorial, adscrito a la División de Estudios de Posgrado, Universidad de la Sierra Sur, e-mail: luz2g@yahoo.com.mx