

Políticas públicas para el cierre intergeneracional de brechas tecnológicas en líderes de acción comunal

Public Policies for Intergenerational Closing of Technological Gaps in Community Action Leaders

Yon Garzón Ávila¹ 

Luz Briyid Contreras Salamanca² 



Palabras clave:

brecha generacional;
cambio tecnológico;
disparidad tecnológica;
participación
comunitaria.

Artículo de investigación

Fecha de recepción:
27 de septiembre de 2022

Fecha de aprobación:
01 de diciembre de 2022

Fecha de publicación:
21 de diciembre de 2022

Creative Commons
Reconocimiento-
NoComercial-
SinObraDerivada 4.0
Internacional



Resumen

Problemática: partiendo del enfoque del modelo de aceptación tecnológica (TAM), se exponen las causas del rezago tecnológico de los líderes comunitarios desde un análisis de las diferencias generacionales. Las generaciones antiguas presentan resistencia al cambio tecnológico. Las políticas públicas desempeñan un papel crucial en el cierre de dichas brechas y en el impulso hacia la participación juvenil en la administración de las organizaciones comunitarias. **Objetivos:** analizar las consecuencias de la brecha tecnológica entre líderes comunitarios desde un enfoque del TAM con el fin de emitir políticas públicas en torno a la mitigación del rezago generacional. **Materiales y métodos:** descripción de las características generacionales de los dignatarios comunitarios y las condiciones tecnológicas, según el TAM. **Resultados:** existen barreras frente a la entrada y actualización a la tecnología

1 Economista de la Universidad Nacional de Colombia, especialista en Gestión de Proyectos de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD). Directora nacional del Curso de Macroeconomía en la UNAD, investigadora del Semillero Manjuy, perteneciente al grupo de investigación Fénix de la UNAD. yon.garzon@unad.edu.co, <https://orcid.org/0000-0003-0689-5821>

2 Contadora pública de la Universidad Cooperativa de Colombia, especialista en Educación Superior y a Distancia de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), magíster en Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Directora nacional del Curso Gerencia Estratégica de Costos y Presupuestos en la UNAD, líder del Semillero Manjuy, perteneciente al grupo de investigación Fénix de la UNAD. luz.contreras@unad.edu.co, <https://orcid.org/0000-0001-5721-1691>



por parte de las generaciones más antiguas debido a la asincronía con los descubrimientos, mientras que las generaciones nuevas, que poseen menos obstáculos en la aceptación tecnológica, presentan un comportamiento apolítico en el liderazgo comunitario. **Discusión:** las políticas públicas son indispensables en el cierre de la brecha y en el impulso hacia la entrada al liderazgo de los jóvenes en las organizaciones comunitarias. **Conclusiones:** existe un rezago tecnológico de los dignatarios de las organizaciones comunitarias debido a las diferencias generacionales marcadas por la poca participación de los jóvenes en posiciones de liderazgo comunitario. **Contribución / originalidad:** hallazgo de las principales consecuencias del rezago tecnológico de líderes comunitarios.

Códigos JEL: M40: generalidades de la contabilidad y la auditoría; M15: gestión de la tecnología y la información en la administración de empresas; O33: cambio tecnológico y crecimiento.

Palabras clave: brecha generacional; cambio tecnológico; disparidad tecnológica; participación comunitaria.

Abstract

Problematic: Based on the approach of the Technological Acceptance Model (TAM), the causes of the technological lag of community leaders are exposed, from an analysis of generational differences.

*Cómo citar este artículo /
To reference this article:*

Garzón-Ávila Y. & Contreras-Salamanca L. B. (2023). Políticas públicas para el cierre intergeneracional de brechas tecnológicas en líderes de acción comunal. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 10 (1), e-852. <https://doi.org/10.22579/23463910.852>

Older generations are resistant to technological change. Public policies play a crucial role in closing the gap and promoting youth leadership entry into community organizations. **Objectives:** To analyze the consequences of the technological gap between community leaders from a TAM approach in order to issue public policies around the mitigation of generational lag. **Materials and methods:** Description of the characteristics of dignitaries and the current and proper technological situations according to the model used. **Results:** There are barriers to entry and updating to technology by the older generations due to the asynchrony with the discoveries, while the new generations, who have fewer obstacles in technological acceptance, present an apolitical behavior in community leadership. **Discussion:** Public policies play a crucial role in closing the gap and promoting the youth participation in the management of community organizations. **Conclusions:** There is a technological backwardness of the dignitaries of community organizations due to generational differences marked by the low participation of young people in positions of community leadership. **Contribution / originality:** Finding of the main consequences of the technological backwardness of community leaders.

Cómo citar este artículo /
To reference this article:

Garzón-Ávila Y., & Contreras-Salamanca L. B. (2023). Políticas públicas para el cierre intergeneracional de brechas tecnológicas en líderes de acción comunal. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 10 (1), e-852. <https://doi.org/10.22579/23463910.852>

Keywords: community participation; digital divide; generation gap; technological change.

JEL Codes: M40: General Accounting and Auditing; **M15:** Management of Technology and Information in Business Administration; **O33:** Technological Change and Growth.

Introducción

En la búsqueda de las causas del rezago tecnológico de los líderes comunitarios, partiendo del enfoque y la metodología del modelo de aceptación tecnológica (TAM), se analizan

las diferencias generacionales de los dignatarios desde la raíz del comportamiento apolítico de los jóvenes en el liderazgo comunitario. Al interior de las organizaciones comunitarias se ha evidenciado un rezago en el uso de las nuevas tecnologías, es decir,

en la adopción y adaptación a nuevos entornos tecnológicos. El rezago generacional de los dignatarios retrasa la actualización tecnológica de las organizaciones donde se muestra el liderazgo de mayores de 40 años con participación política en la comunidad, contrario a la poca participación de las nuevas generaciones.

La forma en que los usuarios apropian las tecnologías es parte de lo que estudia el TAM. Esto es, los diferentes factores que objetivamente pueden determinar el uso del sistema tecnológico por parte de los usuarios de las organizaciones comunitarias. Para contrarrestar el rezago generacional, las políticas públicas brindan apoyo a los líderes, quienes en su mayoría sobrepasan los 40 años, en temas relacionados con la tecnología, promoviendo, además, la participación juvenil en el liderazgo comunitario.

Contexto teórico

El TAM es una de las herramientas más utilizadas para comprender las causas del comportamiento en la adopción de tecnología (Tavera y Arias, 2012). Inicialmente, el modelo se comprendía como parte del estímulo para el uso de nuevas herramientas más la motivación del usuario, provocando finalmente una respuesta hacia el uso efectivo de las tecnologías (Davis, 1989) (figura 1). Yong *et al.* (2010) proponen que las percepciones de los individuos sobre la utilidad percibida y la facilidad de uso de un sistema de información son concluyentes para determinar su intención de utilizar un sistema.

Figura 1. Modelo de Davis, basado en Córdoba (2013).

Estímulo	Organismo	Respuesta
Características y capacidades del sistema	Motivación del usuario	Uso real del sistema

Fuente: elaboración propia con información de Davis (1989).

Las principales generaciones en escenarios de liderazgo barrial y comunitario (ICEMD, 2017) se clasifican desde los mayores con uso de tecnologías, dada la comunicación con los próximos (Gordillo, 2018). Los nacidos entre 1946 y 1964 requieren más tiempo para adaptarse (López, 2012). Los líderes comunitarios de las organizaciones estudiadas se encuentran en gran parte en esta generación, junto con los nacidos entre 1965 y 1976, quienes no requieren de internet para vivir al día y son adversos al cambio. La generación de nacidos entre 1977 y 1997, también conocida como la generación “selfie” (La Vanguardia, 2017), es la generación más conectada en un entorno digital.

El liderazgo comunitario ha contribuido al desarrollo político de los territorios, brindando solución a problemáticas en barrios y zonas rurales a través de la participación ciudadana, la cual es regulada en Colombia por la Ley 743 de 2002. Barrera (2019) plantea que las organizaciones comunitarias tienen conocimientos muy limitados en materia contable, mientras que Clavijo y Jiménez (2016) afirman que, desde el punto de vista de la gestión, se observa una falta de dirección y apoyo. Por otro lado,

Cortés y Peña (2015) plantean que no tienen una organización prevista hacia el manejo de sus recursos porque no cuentan con apoyo en materia de capacitación, combinado con estructuras internas que dispersan la base social y la concentración de poder en líderes con problemas de representación (Sánchez, 2014). Actualmente, las organizaciones desarrollan sus procesos administrativos, operativos y gerenciales a través de plataformas tecnológicas online, según el diario El País (2018).

Desde los niveles gubernamentales existe una misión de acercamiento a través de la transformación de vidas, la integración de las comunidades y el empoderamiento del territorio para promover la felicidad de sus habitantes (Gobernación de Cundinamarca, 2019).

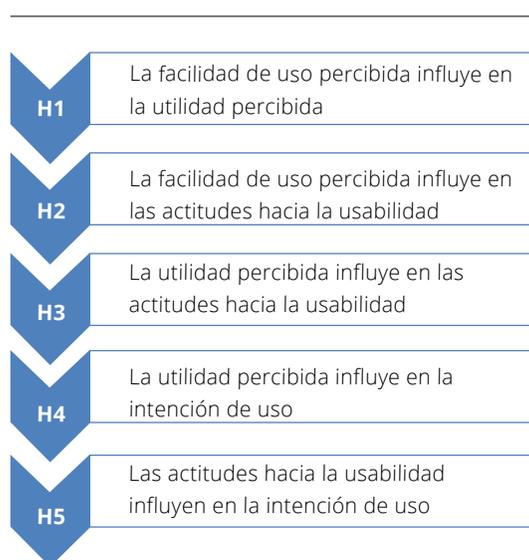
Materiales y métodos

El estudio realizado se hace con base en 110 juntas de acción comunal (JAC) asociadas formalmente al Gobierno (Adrenalina, 2022). Metodológicamente, se describen cualitativamente las características tecnológicas de las organizaciones comunitarias por medio del TAM. En este sentido, la investigación se define mixta de acuerdo con la rigidez del TAM y la flexibilidad del método cualitativo. El uso de un diseño mixto puede minimizar e incluso neutralizar algunas de las desventajas de ciertos métodos fijos (Hernández *et al.*, 2005, p. 550).

Las fuentes primarias son entrevistas a grupos de interés, presidentes, con-

tadores, entre otros, y encuestas a la muestra poblacional (86 organizaciones). En cuanto a las fuentes secundarias, se han estudiado los casos de otras organizaciones comunitarias en Colombia, artículos científicos, leyes, reglamentos, decretos, entre otros. Los instrumentos de recopilación de datos son la fuente para alimentar el modelo de aceptación de tecnología (TAM), donde se establece una serie de hipótesis (figura 2), teniendo en cuenta las variables facilidad de uso percibida por los agentes, utilidad percibida, actitudes hacia la usabilidad e intención real de uso de las herramientas tecnológicas.

Figura 2. Hipótesis en el TAM.



Fuente: elaboración propia con base en Davis *et al.* (1989).

Para facilitar la comprensión del modelo, la figura 3 representa las hipótesis propuestas y su relación dentro del TAM. La conexión entre las variables se visibiliza por medio de las hipótesis que se enumeran por cau-

salidad de izquierda a derecha, desde la facilidad de uso percibida hasta la intención real de uso de herramientas tecnológicas.

Figura 3. Modelo TAM, hipótesis.



Fuente: elaboración propia con base en Davis *et al.* (1989).

Teniendo en cuenta el TAM mostrado en la figura 3, es posible aplicar el modelo en la identificación de las hipótesis que afirma que los líderes de las organizaciones vecinales tienen un problema en el rezago generacional que les imposibilita el uso de herramientas tecnológicas que facilitan el quehacer y el progreso de sus organizaciones. Así, en las hipótesis 1 y 2 se afirma que la facilidad de uso percibida –problema principal de las generaciones de 40 años– afecta la utilidad percibida y la actitud hacia la usabilidad. El sistema se ve amenazado, en efecto, en la intención de uso de herramientas tecnológicas.

Resultados

Dado el desarrollo tecnológico, informático y de comunicaciones del mundo digital actual, la humanidad se obliga a enfrentar situaciones de uso de herramientas tecnológicas propias de los quehaceres diarios. A las gene-

raciones en las cuales están enmarcados los líderes de las organizaciones comunitarias, que corresponden a adultos mayores, no se les facilita un proceso adecuado de adaptación a la utilización de la tecnología como herramienta de uso en el liderazgo comunitario. Por su parte, las nuevas generaciones han pasado por procesos de crianza acompañados por dispositivos y softwares, con tecnología en las escuelas y el uso diario de estas, mientras que las generaciones mayores no se adaptan o no cuentan con las facilidades en un mundo cambiante y con avances crecientes.

El problema radica en los liderazgos dentro de las organizaciones comunitarias, representados por dignatarios de generaciones rezagadas, cuya situación económica la define su pensión o su situación de independencia que les permite tener tiempo libre para dedicar a labores comunitarias, mientras que las nuevas generaciones no están interesadas en la política comunal, sino en sus proyectos de vida. Están ocupadas en su formación académica o buscando sustento para sus familias. De esta forma, el panorama se mueve entre las generaciones con pocas habilidades tecnológicas, que enfrentan el mundo cambiante en términos de participación comunitaria, y las nuevas generaciones, que se mantienen alejadas de la política comunitaria debido a sus ocupaciones y preferencias.

Del TAM, con las hipótesis adoptadas y planteadas a continuación, es posible concluir que los líderes de las organizaciones vecinales y comuni-

tarias tienen un rezago generacional que dificulta el uso de herramientas tecnológicas que faciliten el quehacer y el progreso de las organizaciones comunitarias:

Hipótesis 1: la facilidad de uso percibida influye en la utilidad percibida de las herramientas tecnológicas que facilitan el quehacer y el progreso de las organizaciones barriales y comunitarias.

Hipótesis 2: la facilidad de uso percibida influye en las actitudes hacia la usabilidad de las herramientas tecnológicas, que facilitan el quehacer y el progreso de las organizaciones vecinales y comunitarias.

Hipótesis 3: la utilidad influye en las actitudes hacia la usabilidad de las herramientas tecnológicas que facilitan el quehacer y el progreso de las organizaciones barriales y comunitarias.

Hipótesis 4: la utilidad percibida influye en la intención de utilizar herramientas tecnológicas que faciliten el quehacer y el progreso de las organizaciones barriales y comunitarias.

Hipótesis 5: las actitudes hacia la usabilidad inciden en la intención de utilizar herramientas tecnológicas que faciliten el quehacer y el progreso de las organizaciones barriales y comunitarias.

La hipótesis 1 muestra que la facilidad de uso percibida influye en la utilidad percibida de las herramientas tecnológicas. En las hipótesis 2 y 3 se afirma que la facilidad de uso percibida (principal problema de las generacio-

nes de líderes) y la utilidad percibida afectan las actitudes hacia la usabilidad de las herramientas tecnológicas. El sistema se ve amenazado en la intención de utilizar herramientas tecnológicas, a través de las hipótesis 4 y 5. En efecto, subjetivamente, los dignatarios de generaciones mayores de 40 años muestran una tendencia a la dificultad para utilizar herramientas tecnológicas.

Enfatizando, el TAM brinda información importante sobre la dificultad para la adopción de tecnologías en las organizaciones comunitarias por el rezago generacional que enfrentan. Más aún, en cuanto a la utilidad de las tecnologías adaptadas a las organizaciones comunitarias para la contabilidad, la comunicación y el uso general de la web, la perciben como muy importante, pero los jóvenes la consideran más importante de lo que la considera la generación mayor, lo cual afecta la actitud hacia su uso e incluso afecta el uso efectivo debido a la motivación con respecto a la utilidad percibida.

En cuanto al uso efectivo de estas herramientas (contabilidad, comunicación y red), las generaciones mayores efectivamente las utilizan por la facilidad de uso (entre más sencilla sea la herramienta, más la van a usar), pero no las usan por razones de utilidad percibida.

Finalmente, los dignatarios están dispuestos a acelerar el proceso de formación no formal, completando así el ciclo TAM, lo que muestra que la actitud hacia el uso de herramientas

informáticas es una buena señal, aunque el rezago generacional puede ser más fuerte, lo cual podría retrasar el proceso de uso efectivo de las tecnologías en beneficio de las organizaciones comunitarias.

Discusión

Si bien existe resistencia al cambio por las generaciones mayores y por la forma en que las nuevas generaciones no participan en el liderazgo comunitario y barrial, en el marco de las organizaciones comunitarias existen organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y universidades que doblan esfuerzos en capacitar y brindar herramientas a los líderes de las organizaciones comunitarias para cerrar la brecha tecnológica.

Las instituciones de educación formal abordan la solución desde la apertura de programas tecnológicos, profesionales y de posgrado para formar líderes comunitarios. Por ejemplo, los programas profesionales de Administración de Empresas, Contabilidad y Economía, así como los programas de Educación en Liderazgo Comunitario y en Administración de Entidades Públicas y Privadas, Recursos, Planificación y Ejecución de Proyectos Comunitarios.

Por su parte, el Gobierno, a través de instituciones cercanas a la comunidad, se enfoca en incentivar a los jóvenes a participar en las presidencias de las JAC. Así, el problema no puede verse solo en función del interés de las nuevas generaciones, sino que es necesario llevar a cabo un plan para

la formación profesional y la trayectoria de liderazgo de las comunidades.

Por último, desde lo público, se impulsan campañas gubernamentales para promover la participación de las nuevas generaciones a través de convocatorias a jóvenes líderes para participar en programas de voluntariado en el exterior (Adrenalina, 2022). De igual manera, se lleva a cabo la formación de nuevas tecnologías para reducir las brechas de conocimiento digital que existen intergeneracionalmente (Adrenalina, 2022).

Conclusiones

Los avances tecnológicos llevan a las organizaciones a trabajar con las mejores herramientas disponibles. Aunque las organizaciones vecinales y comunitarias son organizaciones sin fines de lucro, no compiten. Deben utilizar aplicaciones tecnológicas que les permitan avanzar en la comunidad para lograr las metas, dada la resistencia al cambio de las generaciones mayores, quienes ostentan los liderazgos de las JAC.

Es decisiva, en el ámbito comunitario, la apropiación de la TAM para la interpretación y solución del rezago generacional. Sin embargo, es necesario atacar el problema desde la brecha generacional y no sólo desde el rezago tecnológico de las generaciones de dignatarios, con el fin de enfocar los problemas locales para la competitividad entre las organizaciones comunitarias que conduzca al beneficio de toda la comunidad.

Es necesario el esfuerzo de las entidades gubernamentales en asistir a las organizaciones comunitarias vecinales con capacitación, promoción de la participación y fomento de la actualización, además de la promoción permanente para incluir a las nuevas generaciones en el liderazgo barrial, así como capacitar a los actuales dignatarios en tecnología, aplicaciones y plataformas en beneficio de las comunidades. Así como es crucial el esfuerzo de las instituciones educativas en la formación de líderes administrativos.

Finalmente, es decisivo entender que las soluciones implican una evolución en las diferentes capacidades de los dignatarios, lo que contribuye al logro de los compromisos y a mejoras para las organizaciones vecinales formales.

Referencias

Adrenalina (2022). *Juntas de Acción Comunal de Facatativá recibieron reconocimiento por parte del Idaco*. Noticias Adrenalina. <https://bit.ly/3NuPKis>

Barrera, A. (2019). *Conocimientos de gestión contable y financiera de los dignatarios de las juntas de acción comunal de Sogamoso*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://doi.org/10.22490/9789586516389.13>

Clavijo, J. & Jiménez, J. (2016). *Evaluación de la gestión administrativa de dignatarios de la junta de acción comunal, barrio Américas Occidental, período 2012-2016*. <https://n9.cl/61567>

Congreso de la República de Colombia. (2002, 05 de junio) Ley 743. *Por la cual se desarrolla el artículo 38 Constitución*

Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. Diario Oficial 44826. <https://n9.cl/sf0sp>

Córdoba, C. (2013). *La experiencia de usuario extendida (UxE): un modelo teórico sobre la aceptación tecnológica y un estudio de caso en entornos virtuales de aprendizaje* [tesis doctoral, Universitat Politècnica de Catalunya]. <https://bit.ly/41C9mW9>

Cortés, H. & Peña, R. (2015). *Plan de asesoría y capacitación en contabilidad y administración para el adulto mayor de la junta de acción comunal del barrio Antonio Granados ubicado en la localidad de Suba de la ciudad de Bogotá*. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/292

Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Davis, F., Bagozzi, R. & Warshaw, P. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982. <http://eli.johogo.com/Class/p6.pdf>

Gobernación de Cundinamarca. (2019). *Jóvenes líderes comunales realizarán voluntariado en México*. Noticias Gobernación. Consultado el 08 de marzo de 2021. <https://cutt.ly/NfPPsDq>

Gordillo, F. (2018). *Las seis generaciones digitales que conviven hoy día en nuestra sociedad*. Teknlife. <https://bit.ly/3V5E73k>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2005). *Metodología de la investigación* (5.ta ed.). McGraw Hill. <https://n9.cl/751ou>

- ICEMD Instituto Economía Digital (2017). *Las 6 generaciones de la era digital*. <https://cutt.ly/ZfPPF90>
- La Vanguardia, (2017). *Hacemos un Selfie a la Generación Z*. La Vanguardia, Jóvenes y Tecnología. <https://cutt.ly/azVs65h>
- López, R. (2012). *Prevención y Menores en las TIC. Del Control al Empoderamiento* [trabajo final de máster, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. <https://cutt.ly/3zVawOy>
- Sánchez, M. (2014). Lineamientos estratégicos para las juntas de acción comunal en Barranquilla, Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 19(68), 699-717. <https://n9.cl/0onjcr>
- Tavera, J. & Arias, J. (2012). Mobile Internet: Technologic acceptance for the digital gap closing in Colombia. *Perfil de Coyuntura Económica*, (19), 139-155. <https://bit.ly/3LsFgPk>
- Webfindyou. (2018). *El 96 % de las empresas en Colombia Utilizan Internet*. Cita del Diario El País de Cali. <https://n9.cl/r15sa>
- Yong, L., Rivas, L. & Chaparro, J. (2010) Modelo de aceptación tecnológica (TAM): un estudio de la influencia de la cultura nacional y del perfil de usuario en el uso de las TIC. *Innovar*, 20(36), 187-203. <https://bit.ly/3HaNida>