

INNOVACIÓN EDUCATIVA: COMUNICACIÓN Y TECNOLOGÍA EN LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

*EDUCATIONAL INNOVATION: COMMUNICATION AND TECHNOLOGY AT
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR*

Valentina Isabel Caro Ibañez¹
Krystal Paola Rodríguez Rivera²
Marinela De Ávila Torrijo³
Shaira Yulieth Bolaño Bolaño⁴
 Ronald Antonio Prieto Pulido⁵

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR, COLOMBIA

RESUMEN

El estudio examina el impacto de la comunicación y la tecnología en la educación superior, con énfasis en la Universidad Simón Bolívar. A través de una metodología cualitativa basada en entrevistas a funcionarias clave, se identificó que las TIC han optimizado la gestión universitaria y mejorado la comunicación interna y externa. No obstante, se evidencian desafíos como la sobrecarga informativa y la necesidad de capacitación constante. Los hallazgos destacan la importancia de combinar estrategias digitales con espacios presenciales para fortalecer el sentido de comunidad y la cultura organizacional. Se concluye que la integración tecnológica bien gestionada promueve un ecosistema académico más eficiente, colaborativo e innovador.

Palabras clave: *Innovación educativa, TIC, comunicación universitaria, gestión digital, cultura organizacional.*

ABSTRACT

This study examines the impact of communication and technology in higher education, focusing on Universidad Simón Bolívar. Using a qualitative methodology based on interviews with key institutional officials, the findings indicate that ICT has optimized university management and improved both internal and external communication. However, challenges such as information overload and the need for continuous training persist. The study highlights the importance of combining digital strategies with in-person interactions to strengthen the sense of community and organizational culture. It concludes that well-managed technological integration fosters a more efficient, collaborative, and innovative academic ecosystem.

Keywords: *Educational innovation, ICT, university communication, digital management, organizational culture.*

¹ Estudiante del programa de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Administración y Negocios. E-mail: valentina.caro@unisimon.edu.co.

² Estudiante del programa de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Administración y Negocios. E-mail: krystal.rodriquez@unisimon.edu.co.

³ Estudiante del programa de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Administración y Negocios. E-mail: marinela.deavila@unisimon.edu.co.

⁴ Estudiante del programa de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Administración y Negocios. E-mail: shaira.bolano@unisimon.edu.co.

⁵ Profesor, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. E-mail: Profesor, Facultad de Administración y Negocios, Universidad Simón Bolívar. E-mail: ronald.prieto@unisimon.edu.co.

1. INTRODUCCIÓN

La interacción comunicativa dentro de las instituciones es esencial para asegurar una adecuada coordinación entre los diversos componentes que las integran, contribuyendo así al logro exitoso de sus objetivos estratégicos. Según James Carrey, la comunicación representa un elemento decisivo para alcanzar el éxito organizacional debido a su papel central en la articulación de esfuerzos, el fortalecimiento de las relaciones internas y la creación de una cultura institucional sólida. En el ámbito universitario, esta dinámica adquiere una relevancia adicional, ya que facilita no solo procesos formativos efectivos sino también la colaboración, cohesión y participación activa entre estudiantes, docentes y personal administrativo.

Sin embargo, las universidades enfrentan crecientes desafíos derivados de estructuras organizativas cada vez más complejas y del acelerado avance tecnológico que impacta constantemente sus prácticas comunicativas. La incorporación masiva de herramientas digitales ha transformado radicalmente la manera en que se gestionan y transmiten los mensajes, generando un entorno de interacción interna más ágil y eficiente (Prieto Pulido et al., 2017). No obstante, esta digitalización también implica la necesidad urgente de desarrollar estrategias gerenciales innovadoras capaces de optimizar estos procesos comunicativos y asegurar una integración efectiva y coherente de las tecnologías disponibles en todas las dimensiones de la vida universitaria (Del Vecchio et al., 2020).

En este contexto, la innovación gerencial se presenta como una pieza fundamental para enfrentar estos retos, dado que permite mejorar significativamente la eficiencia organizacional y potenciar los procesos educativos mediante el uso estratégico de la comunicación digital (Landázury et al., 2017). Asimismo, el liderazgo consciente y la capacidad para gestionar transformaciones organizacionales efectivas emergen como factores decisivos para la implementación exitosa de nuevas estrategias comunicativas dentro del entorno universitario contemporáneo (Prieto Pulido, 2022). Por lo tanto, las instituciones educativas deben asumir posturas proactivas, integrando eficazmente comunicación y tecnología, para garantizar su competitividad, relevancia y sostenibilidad en un entorno altamente digitalizado.

Este estudio examina en detalle el impacto de la comunicación interna y las tecnologías digitales en la educación superior, tomando como referencia empírica el caso práctico de la Universidad Simón Bolívar. El propósito es identificar los principales obstáculos en la gestión comunicativa interna y evaluar críticamente las estrategias tecnológicas implementadas para mejorar la interacción entre todos los actores universitarios. A partir de esta evaluación, se formularán recomendaciones específicas que permitirán fortalecer la gestión institucional y optimizar el uso de herramientas digitales en procesos académicos y administrativos.

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad actual de entender profundamente y perfeccionar continuamente los procesos comunicativos universitarios, especialmente en una realidad dominada por la digitalización y la gestión eficiente de la información como elementos clave del desarrollo organizacional y académico. El impacto significativo de la tecnología digital ha generado simultáneamente desafíos importantes y valiosas oportunidades para optimizar las estrategias comunicativas en las universidades (Prieto Pulido et al., 2017).

Además, este estudio proporciona un análisis profundo sobre cómo la integración efectiva de herramientas tecnológicas fortalece la gestión institucional, favoreciendo una transmisión más ágil y precisa de la información, además de generar una mayor cohesión y colaboración entre todos los miembros de la comunidad universitaria (Del Vecchio et al., 2020). De esta manera, no solo se identifican áreas críticas que requieren atención para mejorar la comunicación interna, sino que se ofrecen estrategias puntuales orientadas a crear un entorno universitario más colaborativo, inclusivo e innovador.

Finalmente, enmarcado en el paradigma del liderazgo consciente, este estudio enfatiza que una comunicación efectiva es fundamental para la toma de decisiones estratégicas sólidas y para construir una cultura institucional basada en la transparencia, la confianza y la participación de todos los integrantes de la comunidad académica (Prieto Pulido, 2022). Por consiguiente, los resultados obtenidos en esta investigación pueden ser de gran utilidad para otras universidades interesadas en reforzar sus modelos gerenciales y adaptarse exitosamente a los desafíos del actual contexto educativo global.

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

1. Implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Educación Universitaria

La integración de las tecnologías digitales en las instituciones universitarias ha generado cambios sustanciales en las metodologías de enseñanza-aprendizaje. Estos recursos tecnológicos facilitan el acceso a información diversa y materiales educativos, favoreciendo un aprendizaje interactivo y cooperativo. Investigaciones recientes señalan que el uso de plataformas digitales promueve aprendizajes profundos y colaborativos tanto en estudiantes como en profesores, apoyando la creación de espacios educativos más dinámicos e interactivos (Montoya & González, 2020). Asimismo, estas tecnologías impulsan en los estudiantes el desarrollo de competencias digitales fundamentales, mientras que los profesores pueden renovar sus prácticas educativas para responder efectivamente a las exigencias actuales (Gómez-Gómez et al., 2022).

2. Impacto de las TIC en la Comunicación Universitaria

La incorporación de las tecnologías digitales ha transformado la manera en que las instituciones universitarias gestionan su comunicación, optimizando las interacciones entre los miembros de la comunidad académica. Estas herramientas digitales potencian tanto la comunicación interna como externa, fomentando una participación más activa en procesos académicos y administrativos. De acuerdo con Geneteau (2021), internet y otras TIC favorecen una interacción más fluida entre las universidades y su entorno social y profesional, consolidando así vínculos externos. Asimismo, Marín et al. (2017) sostienen que una adecuada aplicación de las TIC en contextos educativos superiores eleva la calidad del aprendizaje mediante recursos innovadores que enriquecen notablemente el proceso formativo.

Marco Teórico

2.1.1. Innovación universitaria

La innovación en el ámbito universitario en América Latina ha despertado el interés de numerosos investigadores debido a sus implicaciones en el desarrollo socioeconómico y tecnológico de la región. Diversos enfoques han explorado cómo potenciar este fenómeno, destacándose especialmente el modelo conocido como Triple Hélice, el cual resalta la colaboración estratégica entre universidades, sector empresarial y entidades gubernamentales como factor determinante para estimular la generación y aplicación de conocimientos innovadores (Landázury, Lechuga, Ferrer y Prieto, 2017).

Aunque el modelo de Triple Hélice se originó a finales del siglo XX y ha mostrado ser eficaz en diversos contextos globales, en América Latina su aplicación ha encontrado ciertas dificultades relacionadas principalmente con características específicas del tejido económico y social regional. Pese a ello, existen evidencias significativas de experiencias exitosas en las que universidades, empresas y gobiernos han establecido alianzas efectivas, generando importantes logros en materia de innovación tecnológica y desarrollo económico (Del Vecchio, Guilianny, Prieto y Marcano, 2020). Tales experiencias exitosas subrayan la relevancia de diseñar e implementar políticas públicas claras que fortalezcan y faciliten una interacción eficiente y sostenida entre estos actores.

Complementariamente al modelo de Triple Hélice, los Sistemas Regionales de Innovación (SRI) emergen como una alternativa relevante para fomentar la innovación en escalas más locales y específicas. Los SRI enfatizan la dimensión social del proceso innovador, destacando la interacción continua y articulada entre empresas, organismos públicos dedicados al impulso de la innovación, e instituciones educativas. En América Latina, aunque aún persiste cierta insuficiencia en la implementación práctica del enfoque SRI, diversos estudios reconocen su potencial para impulsar significativamente la competitividad regional y nacional (Llisterra y Pietrobelli, 2011).

Para asegurar la aplicación exitosa de estos modelos, es indispensable el desarrollo de un liderazgo consciente dentro de las instituciones universitarias. Prieto Pulido (2022) sostiene que este estilo de liderazgo es crucial para



facilitar procesos de transformación organizacional orientados hacia la sostenibilidad, permitiendo a las universidades responder eficazmente a cambios constantes y promoviendo una cultura institucional orientada hacia la innovación. El liderazgo consciente fomenta entornos de colaboración donde la creatividad y la generación de nuevas ideas pueden florecer.

En síntesis, la innovación universitaria en América Latina se potencia a través de modelos como la Triple Hélice y los Sistemas Regionales de Innovación, destacando la importancia estratégica de una colaboración activa entre universidades, empresas y gobiernos. El liderazgo consciente es, por tanto, un elemento clave para afrontar los desafíos existentes y aprovechar al máximo las oportunidades que estos enfoques ofrecen para lograr un desarrollo sostenible en la región.

Tecnologías en la Educación Universitaria

En las últimas décadas, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han revolucionado la educación universitaria, transformando los métodos de enseñanza y aprendizaje. La digitalización ha permitido el acceso a una amplia gama de recursos educativos, facilitando la personalización del aprendizaje y promoviendo nuevas dinámicas de interacción entre docentes y estudiantes. Sin embargo, la implementación de estas tecnologías también plantea desafíos relacionados con la brecha digital, la capacitación docente y la adaptación de los modelos pedagógicos tradicionales. Ante este panorama, es fundamental analizar el impacto de las TIC en la educación superior y su papel en la construcción de un modelo de enseñanza más flexible, inclusivo e innovador.

1. Introducción a las Tecnologías en la Educación Superior

La incorporación de las tecnologías digitales en el contexto universitario ha generado una notable evolución en las dinámicas educativas, impactando positivamente tanto en la enseñanza como en el aprendizaje. Estas nuevas herramientas favorecen una experiencia de aprendizaje más individualizada, ya que los estudiantes pueden progresar según su propio ritmo, intereses específicos y necesidades particulares (Palacios et al., 2021). Asimismo, permiten un entorno más colaborativo y amplían significativamente el acceso a materiales académicos, superando barreras físicas, temporales y geográficas, lo que facilita un aprendizaje más inclusivo y flexible para los estudiantes (Solis et al., 2021). Esto representa un cambio profundo en los modelos educativos tradicionales.

2. Beneficios del Uso de Tecnología en la Educación Universitaria

El uso de plataformas virtuales, simulaciones y recursos digitales ha permitido una enseñanza más interactiva y efectiva. Según Santiago-Trujillo & Garvich-Ormeño (2024), la implementación de tecnologías en la educación superior favorece el desarrollo de competencias digitales en los estudiantes, facilitando su inserción en el mercado laboral. Asimismo, el aprendizaje basado en tecnologías ha demostrado mejorar la retención de conocimientos y fomentar la autonomía estudiantil (Gómez-Gómez et al., 2022).

3. Desafíos en la Implementación de las TIC en la Universidad

Si bien las TIC presentan múltiples ventajas, su implementación no está exenta de desafíos. La brecha digital sigue siendo un obstáculo importante, ya que limita el acceso equitativo a dispositivos y conectividad, afectando la participación en entornos virtuales de aprendizaje (Arango Lopera et al 2020). Además, la falta de formación docente en el uso de herramientas tecnológicas dificulta su integración efectiva en el aula (Dussel, 2020).

4. Perspectivas Futuras y Recomendaciones

Para garantizar una implementación efectiva de las TIC en la educación universitaria, es fundamental desarrollar estrategias que promuevan la capacitación docente y la inversión en infraestructura digital. Según Iparraguirre Contreras et al. (2023), las universidades deben diseñar políticas institucionales que faciliten la transición hacia modelos híbridos de enseñanza, combinando lo mejor de la educación presencial y virtual. Además, la investigación continua sobre metodologías innovadoras permitirá optimizar el impacto de las tecnologías en la educación superior (Portero & Chiriboga, 2024).

5. El impacto de las tecnologías en la educación universitaria

Durante la última década, la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el entorno universitario ha generado cambios sustanciales en los métodos educativos. Actualmente, el uso extendido de recursos digitales como plataformas virtuales de aprendizaje, blogs educativos, wikis y redes sociales académicas ha estimulado notablemente la interacción entre estudiantes y profesores. Estas herramientas proporcionan espacios flexibles y dinámicos que mejoran la comunicación interna, fomentan la participación activa y fortalecen la cohesión y el sentido de comunidad universitaria (Moreira et al., 2020; Capéans et al., 2024).

Por otra parte, las TIC no solo enriquecen los enfoques pedagógicos, sino que también aumentan la eficiencia en la administración académica. Estas tecnologías han facilitado un acceso más equitativo a los recursos educativos y optimizado la capacidad de los estudiantes para gestionar su propio aprendizaje. Romero et al. (2023) sostienen que mediante el uso de estas herramientas digitales, los docentes pueden realizar un seguimiento más detallado del rendimiento académico, permitiéndoles adaptar sus estrategias didácticas según las necesidades específicas del alumnado, incrementando así la productividad y efectividad del proceso educativo.

Sin embargo, es fundamental reconocer que la adopción de estas innovaciones tecnológicas no está exenta de dificultades. La resistencia al cambio por parte de ciertos docentes y personal administrativo constituye un obstáculo frecuente, motivado principalmente por la insuficiente formación técnica, la falta de familiaridad con las nuevas plataformas y una marcada preferencia por métodos tradicionales de enseñanza y comunicación (Area-Moreira, 2024; Martínez et al., 2023). Ante esta situación, resulta imprescindible implementar programas continuos de capacitación y sensibilización que mitiguen estas resistencias y faciliten una integración más efectiva de las TIC en la educación superior.

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es un proceso fundamental dentro de cualquier institución, ya que permite la transmisión de información, la toma de decisiones y la interacción entre los distintos miembros de una organización. Según Paz (2012), la comunicación dentro de las organizaciones no solo facilita la coordinación de actividades, sino que también fortalece la identidad corporativa y el sentido de pertenencia entre los empleados. De esta manera, la forma en que se gestiona la comunicación impacta directamente en el clima organizacional y en la eficiencia operativa.

2.1.2. Teorías Clásicas de la Comunicación en las Organizaciones

Las primeras aproximaciones a la comunicación organizacional estuvieron influenciadas por teorías administrativas clásicas, como la teoría de la burocracia de Max Weber y la teoría de la administración científica de Frederick Taylor. Estas teorías concebían la comunicación como un proceso jerárquico y vertical, en el cual la información fluía desde los niveles más altos hacia los empleados sin considerar la retroalimentación (Reyes, Paredes, Terán & Lema, 2017). En este modelo, el enfoque principal era la eficiencia operativa y el control de los procesos mediante instrucciones claras y precisas.

2.1.3. Evolución y Enfoques Modernos de la Comunicación Organizacional

Con el tiempo, el concepto de comunicación en las organizaciones evolucionó, pasando de un modelo rígido y unidireccional a uno más dinámico e interactivo. De Castro (2014) señala que la comunicación organizacional contemporánea debe ser vista como un sistema abierto en el que la retroalimentación y el diálogo constante son clave para el éxito empresarial. En este sentido, se han desarrollado estrategias y técnicas para mejorar la comunicación interna y externa, optimizando la relación entre los distintos actores organizacionales y fortaleciendo la imagen institucional.

2.1.4. Importancia de la Comunicación en el Desempeño Organizacional

En la actualidad, la comunicación organizacional es un factor determinante en el desempeño de las empresas e instituciones. Paz (2012) destaca que una comunicación efectiva permite mejorar la productividad, reducir conflictos laborales y aumentar la motivación del personal. Además, Reyes et al. (2017) enfatizan que una organización con



canales de comunicación abiertos y eficientes puede adaptarse mejor a los cambios del entorno y responder de manera más efectiva a las demandas del mercado.

La comunicación organizacional ha evolucionado de un enfoque jerárquico y estructurado a un modelo más participativo y flexible. Actualmente, es un elemento esencial para el desarrollo de las organizaciones, ya que impacta en la eficiencia operativa, la cultura organizacional y la satisfacción de los empleados. Como señalan De Castro (2014) y Paz (2012), implementar estrategias adecuadas de comunicación permite fortalecer la identidad corporativa y mejorar el desempeño general de la organización.

2.2. La Comunicación en las Universidades

La comunicación representa un elemento estratégico clave dentro del contexto universitario, dado que facilita interacciones efectivas entre estudiantes, docentes, personal administrativo y otros actores relevantes, contribuyendo directamente al logro de objetivos académicos, investigativos y administrativos. Una comunicación eficiente fomenta la cooperación, fortalece el sentido de comunidad y promueve una cohesión interna significativa dentro del entorno universitario.

Dentro de las universidades, la comunicación interna opera mediante diversos medios, tales como plataformas digitales, boletines electrónicos, circulares informativas y reuniones presenciales periódicas. Estos instrumentos son esenciales para transmitir información importante, coordinar actividades académicas y administrativas, y reforzar una cultura institucional sólida y participativa. En este sentido, Moreira et al. (2020) destacan que la comunicación se posiciona como un factor fundamental que atraviesa transversalmente todas las funciones universitarias, influenciando tanto el desarrollo institucional como la calidad educativa.

Por otra parte, la comunicación externa es igualmente importante al proyectar positivamente la imagen institucional hacia la sociedad, facilitando relaciones estratégicas con otras organizaciones académicas, gubernamentales y productivas. La implementación efectiva de estrategias comunicacionales externas consolida la reputación institucional y favorece la transferencia del conocimiento, impulsando así el progreso socioeconómico del entorno. Según Del Vecchio, Guiliany, Prieto y Marcano (2020), es fundamental que las universidades gestionen estratégicamente su comunicación externa para fortalecer su imagen institucional y alcanzar exitosamente sus objetivos educativos y sociales.

Sin embargo, existen desafíos significativos en la gestión efectiva de la comunicación universitaria, como la saturación informativa derivada del exceso de canales disponibles y cierta resistencia al cambio tecnológico por parte de algunos miembros de la comunidad académica. Frente a estos desafíos, se requiere la adopción de estrategias integrales que fomenten una cultura comunicativa abierta, inclusiva y adaptativa ante las exigencias de la transformación digital. En concordancia, Prieto Pulido et al. (2021) enfatizan la necesidad urgente de desarrollar habilidades digitales tanto en docentes como estudiantes, con el fin de optimizar los procesos comunicativos en las universidades.

Para la Universidad Simón Bolívar, la comunicación es un aspecto estratégico esencial. En su Plan Estratégico de Desarrollo 2023-2027 se resalta específicamente la importancia crítica de gestionar eficazmente la información para alcanzar el éxito en sus procesos académicos y administrativos. Dicho plan subraya cómo la transformación digital, impulsada por las tecnologías de información y comunicación (TIC), potenciará sustancialmente la comunicación interna y externa, fomentando el intercambio fluido de conocimiento y mejorando significativamente las relaciones y la colaboración entre todos los actores involucrados.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación utiliza una metodología de carácter cualitativo, apropiada para abordar detalladamente las interacciones existentes entre la innovación educativa, los procesos comunicativos y la incorporación tecnológica

en la Universidad Simón Bolívar. Mediante este abordaje se logra captar de forma integral las percepciones, vivencias y opiniones de los participantes clave, lo que posibilita un análisis completo y en profundidad del fenómeno estudiado, según lo planteado por autores como Denzin y Lincoln (2011) y Creswell (2014). Además, esta metodología facilita la comprensión de matices específicos en las experiencias personales, proporcionando una perspectiva amplia, integral y significativa de la realidad investigada.

3.2. Diseño de la Investigación

Se optó por un diseño de estudio de caso único, centrado en la Universidad Simón Bolívar, lo que permite un análisis detallado de las estrategias implementadas en el ámbito de la innovación educativa y su impacto en la comunicación y la integración tecnológica dentro de la institución (Flick, 2015). Este diseño posibilita una exploración intensiva del contexto específico, permitiendo una comprensión profunda de los factores que inciden en los procesos educativos.

3.3. Población y Muestra

La población de estudio está conformada por funcionarios de la Vicerrectoría Académica de la Universidad Simón Bolívar, quienes desempeñan un papel clave en la gestión y aplicación de estrategias innovadoras en la institución. La muestra se compone de tres informantes clave, seleccionados de manera intencional por su experiencia y participación en la implementación de tecnologías en los procesos educativos.

3.4. Técnicas de Recolección de Datos

Para la obtención de información relevante, se emplearon entrevistas semiestructuradas, permitiendo a los informantes expresar sus experiencias, percepciones y conocimientos en torno al uso de la tecnología y la comunicación en la innovación educativa. Asimismo, se realizó análisis documental de informes institucionales y normativas relacionadas con el uso de tecnologías en la universidad, lo que complementó y contextualizó los datos obtenidos.

3.5. Análisis de los Datos

Los datos recolectados fueron sometidos a un análisis de contenido, categorizando la información en temas clave relacionados con la comunicación, la tecnología y la innovación educativa. Se utilizó la triangulación de datos para garantizar la validez y confiabilidad de los hallazgos, contrastando las entrevistas con la información documental recopilada.

3.6. Consideraciones Éticas

Se aseguró el cumplimiento de principios éticos en la investigación, garantizando la confidencialidad de los informantes y obteniendo su consentimiento informado antes de la recolección de datos. Además, se respetaron las normativas institucionales relacionadas con la investigación en el ámbito académico.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Impacto de los avances tecnológicos en la cohesión y las estrategias de comunicación interna

Como parte del estudio, se entrevistó a tres funcionarias de la Vicerrectoría Administrativa de la Universidad Simón Bolívar con el propósito de comprender el impacto de los avances tecnológicos en la cohesión y las estrategias de comunicación interna. A continuación, se presentan sus perspectivas sobre la pregunta formulada:

Dra. Camacho: La Dra. Camacho destacó que “indudablemente, la tecnología es un recurso valioso para fortalecer las estrategias de comunicación tanto internas como externas. A nivel externo, nos permite visibilizar nuestras acciones, lo que contribuye a la construcción de una cultura institucional y refuerza la imagen de la universidad. En el ámbito interno, los avances tecnológicos facilitan la difusión de información a través de múltiples canales como WhatsApp, redes sociales, intranet y comunicados internos. Estas herramientas permiten llegar a un mayor número de personas y utilizar enfoques innovadores que capten su interés, generen emociones y refuercen la conexión entre



los colaboradores, alineándose con los objetivos estratégicos de la institución. Esta visión se alinea con lo propuesto por Castells (2001), quien argumenta que la sociedad red ha redefinido las relaciones humanas, permitiendo una conectividad global, pero también modificando las dinámicas de interacción social y organizacional.

Dra. Molina: Por su parte, la Dra. Molina enfatizó que la tecnología ha transformado la forma en que nos comunicamos dentro de la universidad, haciendo que los procesos sean más eficientes y dinámicos. Gracias a las plataformas digitales, ahora contamos con medios ágiles y accesibles para compartir información relevante, coordinar actividades y fortalecer el sentido de pertenencia entre los miembros de la comunidad universitaria. No obstante, es fundamental que el uso de estas herramientas vaya acompañado de estrategias claras que garanticen su efectividad y eviten la sobrecarga de información, la cual podría generar desinterés o confusión entre los colaboradores. Este punto de vista es respaldado por estudios como los de Siemens (2005) sobre el conectivismo, que explican cómo las TIC han permitido nuevas formas de construcción del conocimiento, promoviendo la colaboración entre individuos sin necesidad de interacción física constante.

Dra. Ariza: Finalmente, la Dra. Ariza resaltó la importancia de la adaptación tecnológica en la comunicación organizacional: El avance tecnológico nos ha permitido optimizar la gestión de la información dentro de la universidad, facilitando el acceso a datos en tiempo real y mejorando la toma de decisiones. Además, ha abierto nuevas oportunidades para la formación y el desarrollo del talento humano mediante plataformas interactivas y recursos digitales. Sin embargo, uno de los principales desafíos sigue siendo la capacitación constante del personal para garantizar un uso adecuado de estas herramientas y maximizar su potencial en la generación de un entorno laboral colaborativo y eficiente. Investigaciones como las de Laurillard (2013) refuerzan esta idea, señalando que la incorporación estratégica de las TIC en entornos educativos y organizacionales puede potenciar la participación y el sentido de pertenencia, siempre que existan estrategias adecuadas de implementación.

Las respuestas de las funcionarias evidencian que la tecnología desempeña un papel clave en la comunicación interna, facilitando la cohesión organizacional y mejorando la efectividad de los procesos administrativos. No obstante, también se identifican retos relacionados con la implementación estratégica y el manejo adecuado de las herramientas digitales.

4.2. La adopción de las nuevas tecnologías afecto la estructura de la universidad

En cuanto a la segunda pregunta realizada a las funcionarias, sobre ¿cómo la adopción de las nuevas tecnologías afecto la estructura de la universidad?

Dra. Camacho: La Dra. Camacho explicó que más que impactar la estructura organizacional en sí misma, que está definida por nuestro plan de desarrollo y los objetivos institucionales, la tecnología ha transformado la manera en que respondemos a las necesidades de cada nivel dentro de la institución. Su implementación nos ha permitido mejorar la orientación y gestión de los distintos niveles organizacionales, optimizando la toma de decisiones y la eficiencia operativa. Su perspectiva se alinea con lo expuesto por Moreira et al. (2004), quien argumenta que las TIC han impulsado una reconfiguración de los espacios educativos y administrativos, favoreciendo la eficiencia organizativa.

Dra. Molina: La Dra. Molina complementó esta idea destacando que la universidad opera bajo una estructura organizada en cuatro niveles y explicó cómo la tecnología ha sido integrada en cada uno:

- **Nivel Estratégico:** Aquí, las tecnologías nos ayudan a definir y alinear los objetivos institucionales con herramientas adecuadas para la toma de decisiones estratégicas. Nos permiten analizar datos en tiempo real y proyectar escenarios que faciliten la planificación a largo plazo”
- **Nivel Táctico:** En este nivel, las herramientas digitales permiten la planificación y ejecución de estrategias específicas, facilitando la coordinación interdepartamental y el seguimiento de indicadores de desempeño”.

- **Nivel Operacional:** "Las tecnologías son esenciales para la gestión diaria de todas nuestras operaciones, desde la administración académica hasta la gestión de recursos humanos y financieros. Su implementación ha permitido automatizar procesos, reduciendo tiempos y costos.
- **Nivel Auxiliar:** Este nivel se beneficia de las herramientas tecnológicas para apoyar las funciones administrativas y de soporte, mejorando la eficiencia general de la universidad.

Esto coincide con lo planteado por Laurillard (2012), quien sostiene que la implementación de plataformas tecnológicas no solo mejora la gestión del conocimiento, sino que también redefine las estructuras organizativas al facilitar la colaboración y la toma de decisiones basada en datos.

Dra. Ariza: Por su parte, la Dra. Ariza resaltó que la transformación digital ha generado una mayor integración entre las diferentes áreas de la universidad, promoviendo una cultura organizacional más colaborativa. Según su testimonio: Las nuevas tecnologías han fomentado un trabajo interdisciplinario más fluido y eficiente. Gracias a plataformas de comunicación interna, software de gestión académica y herramientas de análisis de datos, ahora contamos con información precisa para mejorar la toma de decisiones y la experiencia de estudiantes y docentes.

Asimismo, la Dra. Ariza enfatizó que, aunque la adopción de tecnología ha traído beneficios significativos, también representa desafíos, como la necesidad de capacitación constante del personal: Es fundamental que todos los miembros de la comunidad universitaria estén preparados para utilizar de manera óptima las herramientas tecnológicas. Para ello, hemos impulsado programas de formación y actualización que garanticen una transición efectiva hacia una universidad más digitalizada. Esta reflexión encuentra sustento en los estudios de Castells (2001), quien advierte que la digitalización puede generar una fragmentación de las interacciones sociales si no se implementan estrategias adecuadas para fortalecer la cohesión en entornos virtuales.

En síntesis, las tres funcionarias coincidieron en que la integración de nuevas tecnologías ha fortalecido la estructura de la universidad, permitiendo una mayor eficiencia en la gestión y mejorando la comunicación y el acceso a la información en todos los niveles organizacionales.

4.3. Desafíos de las interacciones digitales en el relacionamiento de la comunidad universitaria

En la entrevista no solo se abordaron los aspectos positivos que ha traído consigo los avances tecnológicos; la tercera pregunta fue, ¿Considera que las interacciones digitales han disminuido la cercanía y el sentido de comunidad dentro de la universidad?

La Dra. Camacho respondió de manera acertada a esta pregunta, enfatizando que más que una disminución dentro de la universidad se trata de un fenómeno social. Señaló que las tecnologías y redes digitales, como cualquier otra herramienta, no son totalmente buenas ni totalmente malas. Nos han permitido mantener relaciones a larga distancia en tiempo real, lo cual ha sido muy positivo. Gracias a estas herramientas, hemos podido traer conferencistas, interactuar con personas en diferentes países y zonas horarias, y fortalecer nuestra conectividad. Las tecnologías digitales han revolucionado la comunicación, permitiéndonos trascender no solo el tiempo, sino también las fronteras. Hoy, con el dominio de un idioma, es posible interactuar con personas que no necesariamente viven en nuestra comunidad, región o país. En este sentido, la tecnología ha sido de gran utilidad. Sin embargo, nada es absoluto. También se observa una disminución en las relaciones humanas directas, en el contacto cara a cara, en el intercambio personal que es fundamental en la interacción humana.

Profundizando en el tema, la Dra. Camacho explicó cómo su rol dentro del área de Desarrollo Organizacional incide en este aspecto. Ante la pregunta de cómo la universidad está contrarrestando esta situación, destacó que "desde nuestra área hemos implementado prácticas como reuniones virtuales y capacitaciones asincrónicas, lo que ha cambiado la dinámica de interacción entre las personas. Estas herramientas ofrecen ventajas, pero también pueden afectar la cercanía y la comunicación espontánea. Como mencioné antes, las organizaciones son entes vivos y necesitan del contacto humano. Para contrarrestar esto, desde los programas de Bienestar Laboral promovemos

espacios de interacción presencial. No todas las formaciones son virtuales; también realizamos capacitaciones presenciales y diversas estrategias para fortalecer la salud mental de nuestros colaboradores”.

En cuanto al impacto cultural, la Dra. Camacho subrayó que la universidad fomenta actividades masivas para fortalecer la cercanía entre sus miembros. Desde la cultura organizacional, promovemos eventos como celebraciones, encuentros religiosos y espacios de socialización. Es común ver a las personas en las cafeterías compartiendo un café o una merienda durante el horario laboral, lo cual es parte de nuestra identidad institucional. A diferencia de otras organizaciones donde detenerse cinco minutos a tomar un café puede ser visto como improductivo, en la Universidad Simón Bolívar entendemos que la productividad no se mide por el tiempo frente a una pantalla, sino por el cumplimiento de objetivos e indicadores. Por ello, creemos que es fundamental seguir promoviendo actividades presenciales que refuercen la cercanía y el contacto humano, especialmente en un contexto donde las nuevas generaciones están cada vez más inmersas en la virtualidad. Como señala Castells (2001), las redes digitales no eliminan la interacción social, sino que la reorganizan en nuevas formas de conexión y participación.

Por su parte, **la Dra. Molina, Jefa de Contratación** respondió, que Si bien las interacciones digitales han transformado la forma en que nos comunicamos dentro de la universidad, no considero que hayan disminuido necesariamente la cercanía o el sentido de comunidad. Lo que ha sucedido es una reconfiguración de las dinámicas de interacción. Las plataformas digitales han facilitado la comunicación rápida y eficiente, permitiendo coordinar procesos administrativos con mayor agilidad. Sin embargo, es fundamental equilibrar el uso de la tecnología con espacios de interacción presencial que fortalezcan los lazos institucionales y el sentido de pertenencia. Según Moreira et al. (2020), la incorporación de las TIC en la educación no solo facilita la gestión del conocimiento, sino que también transforma la cultura organizacional, impulsando la colaboración y la innovación.

Entre tanto, **la Dra. Ariza, Coordinadora de Cultura Organizacional** consideró, que el impacto de las interacciones digitales en la comunidad universitaria depende de cómo las utilicemos. Si bien pueden generar una sensación de distancia en ciertos casos, también han abierto nuevas oportunidades para la colaboración y la participación de miembros de la comunidad que, de otro modo, tendrían dificultades para involucrarse. Desde Cultura Organizacional, promovemos estrategias que combinen lo mejor de ambos mundos: el aprovechamiento de las herramientas digitales para la comunicación y la gestión, junto con espacios presenciales que refuercen el sentido de identidad y comunidad dentro de la universidad. Como argumenta Prensky (2001), las generaciones actuales, acostumbradas a la tecnología, desarrollan un sentido de comunidad a través de entornos digitales, por lo que las universidades deben adaptar sus estrategias de cohesión a esta nueva realidad.

5. CONCLUSIONES

Impacto de las interacciones digitales en la cercanía y el sentido de comunidad

El análisis de las respuestas revela que las interacciones digitales han transformado la dinámica de las relaciones dentro de la universidad. Si bien la virtualidad ha facilitado la comunicación y la colaboración a distancia, también ha generado desafíos en la construcción de un sentido de comunidad. La percepción general indica que las tecnologías no han disminuido la cercanía entre los miembros de la institución, sino que han redefinido la manera en que se generan vínculos y se desarrolla la cultura organizacional.

Avances tecnológicos y estrategias de comunicación interna

Los avances tecnológicos han optimizado los procesos de comunicación dentro de la universidad, permitiendo una mayor eficiencia en la transmisión de información. Sin embargo, se destaca la importancia de combinar herramientas digitales con estrategias presenciales para fortalecer la interacción entre los distintos actores universitarios. El uso adecuado de las TIC es clave para garantizar una comunicación efectiva y fomentar la cohesión en el entorno institucional.

Retos y oportunidades de la digitalización en la gestión universitaria

Si bien la digitalización ha traído múltiples beneficios, también plantea retos en términos de adaptación y equilibrio entre la virtualidad y la interacción presencial. La universidad debe continuar explorando estrategias que permitan aprovechar las ventajas tecnológicas sin afectar los espacios de convivencia y participación de la comunidad académica.

La incorporación de herramientas digitales ha modificado la forma en que se estructuran las relaciones dentro de la universidad. Su impacto no debe verse como una pérdida de cercanía, sino como una evolución en los mecanismos de interacción y comunicación, lo que exige un enfoque estratégico para maximizar sus beneficios y mitigar posibles limitaciones.

6. LISTA DE REFERENCIAS

- Arango Lopera, C. A., Castaño, D., Cuervo Botero, K., & Baena, Y. D. (2020). Brecha digital y Covid-19: percepciones y dificultades. Un estudio en tres instituciones educativas de Antioquia. <https://doi.org/10.33571/revistaluciernaga.v12n24a7>.
- Area-Moreira, M., Del Prete, A., Sanabria-Mesa, A. L., & Sannicolás-Santos, M. B. (2024). No todas las herramientas de IA son iguales. Análisis de aplicaciones inteligentes para la enseñanza universitaria. *Digital Education Review*, (45), 141-149. DOI: <https://doi.org/10.1344/der.2024.45.141-149>.
- Capéans, D. B., Abdellah, K. D. M. B., & Hoyos, C. M. M. (2021). La competencia digital docente en educación superior: Estado del arte en España y Latinoamérica. *Etic@ net. Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 21(2), 267-282. DOI: <https://doi.org/10.30827/eticanet.v21i2.20837>.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications. Recuperado de: [chrome-extension://kdpelmjpfafjppnhbloffcjpeomlnpah/https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf](https://www.ucg.ac.me/skladiste/blog_609332/objava_105202/fajlovi/Creswell.pdf).
- De Castro, A. (2014). Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias. Universidad del Norte. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WyKVBAQAQBAJ&oi=fnd&pg=PR14&dq=Comunicaci%C3%B3n+organizacional.+T%C3%A9cnicas+y+estrategias.+Universidad+del+Norte&ots=efoyQSF4KU&sig=sh9LrshCDrv32B1LcTPmjgvcS2E#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20organizacional.%20T%C3%A9cnicas+y+estrategias.%20Universidad%20del%20Norte&f=false>.
- Del Vecchio, D. A. S., Guiliany, J. G., Prieto, R., & Marcano, A. I. P. (2020). Lineamientos estratégicos para fortalecer la gestión gerencial en universidades de la costa atlántica. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 155-171. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599938>.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2011). *The SAGE handbook of qualitative research*. Sage. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=AIrPmHGByqIC&oi=fnd&pg=PP1&dq=The+SAGE+handbook+of+qualitative+research.+Sage.&ots=kqDKvKgvn6&sig=mc3HisycxUzSjtEuAC8Ywd54LOY#v=onepage&q=The%20SAGE%20handbook%20of%20qualitative%20research.%20Sage.&f=false>.
- Dussel, I. (2020). La formación docente y los desafíos de la pandemia. *Revista Científica EFI- DGES*, 6(10). Recuperado de: [chrome-extension://kdpelmjpfafjppnhbloffcjpeomlnpah/https://dges-cba.edu.ar/wp/wp-content/uploads/2020/08/Dussel.pdf](https://dges-cba.edu.ar/wp/wp-content/uploads/2020/08/Dussel.pdf).
- Flick, U. (2015). *El diseño de la investigación cualitativa* (Vol. 1). Ediciones Morata. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=b5ojEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT30&dq=Dise%C3%B1o+de+la+Investigaci%C3%B3n&ots=fCGqfdBuGh&sig=kPpUpB23E2JNB9Tsxfr4IzJLcp8#v=onepage&q=Dise%C3%B1o%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n&f=false>.

- Geneteau, G. (2021). La comunicación social y el desarrollo de la sociedad en tiempos de la era digital. *Centros: Revista Científica Universitaria*, 10(1), 110-126. DOI <https://doi.org/10.48204/j.centros.v10n1a8>.
- Gómez-Gómez, M., Hijón-Neira, R., Santacruz-Valencia, L., & Pérez-Marín, D. (2022). Impacto del proceso de enseñanza y aprendizaje remoto de emergencia en la competencia digital y el estado de ánimo en la formación del profesorado. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 23. Doi. <https://doi.org/10.14201/eks.27037>-
- Iparraguirre Contreras, J. R., Salazar Velásquez, I. A., Gómez, N. F. L., & Ríos Vera, P. J. (2023). Educación superior, modalidad híbrida en tiempos de pospandemia: Una revisión sistemática. *Revista Andina de Educación*, 6(2). DOI: <https://doi.org/10.32719/26312816.2022.6.2.7>.
- Landázury, L., Lechuga, J., Ferrer, F., & Prieto, R. (2017). Innovación como eje transversal en los negocios internacionales. Ziritt, G., Taboada, R., Prieto, F., Jiménez, L. & Barboza, J.(Comp.). La producción de conocimiento desde el campo de las ciencias económicas, administrativas y contables (pp-275-304). Zulia: Fondo Editorial UNERMB. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/15350/>.
- Listerri, J. J., & Pietrobelli, C. (2011). Los sistemas regionales de innovación en América Latina. Recuperado de: <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/1485>.
- Marín, F. V., Inciarte, A. D. J., Hernández, H. G., & Pitre, R. C. (2017). Estrategias de las Instituciones de Educación Superior para la Integración de las Tecnología de la Información y la Comunicación y de la Innovación en los Procesos de Enseñanza. Un Estudio en el Distrito de Barranquilla, Colombia. *Formación universitaria*, 10(6), 29-38. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000600004>.
- Martínez, K. A. J., García, M. L. L., Mercado, J. M., & Rodríguez, B. R. Z. (2023). Diagnóstico de competencias digitales docentes en la educación superior tecnológica en un contexto post pandemia. *CIE Academic Journal*, 2(1), 69-79. Recuperado de: <https://revistas.unicyt.org/index.php/cie-academic-journal/article/view/96>.
- Montoya, M. S. R., & González, J. R. V. (2020). *Innovación educativa: tendencias globales de investigación e implicaciones prácticas*. Ediciones Octaedro. Recuperado de: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FozWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Gonz%C3%A1lez,+J.,+%26+Mart%C3%ADnez,+L.+\(2020\).+Innovaci%C3%B3n+educativa+y+TIC+en+la+universidad.+Editorial+Acad%C3%A9mica+Espa%C3%B1ola.&ots=NntQQUvBkc&sig=ukYIGBukPBFZSHfnr1DeWzGTKo#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FozWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Gonz%C3%A1lez,+J.,+%26+Mart%C3%ADnez,+L.+(2020).+Innovaci%C3%B3n+educativa+y+TIC+en+la+universidad.+Editorial+Acad%C3%A9mica+Espa%C3%B1ola.&ots=NntQQUvBkc&sig=ukYIGBukPBFZSHfnr1DeWzGTKo#v=onepage&q&f=false).
- Moreira, C., Abuzaid, J. N., Elisondo, R. C., & Melgar, M. F. (2020). Innovaciones educativas: Perspectivas de docentes y estudiantes de la Universidad Nacional de Río Cuarto (Argentina) y la Universidad del Atlántico (Colombia). *Panorama*, 14(26). DOI: <https://doi.org/10.15765/pnrm.v14i26.1480>.
- Palacios Núñez, M. L., Toribio López, A., & Deroncele Acosta, A. (2021). Innovación educativa en el desarrollo de aprendizajes relevantes: una revisión sistemática de literatura. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(5), 134-145. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000500134&script=sci_arttext.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice*. Sage publications. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ovAkBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Qualitative+research+%26+evaluation+methods:+Integrating+theory+and+practice.+Sage+publications&ots=ZS_U0vxDD1&sig=2SNTyF2WUwaHDoolJrbMUuf8cWl#v=onepage&q=Qualitative%20research%20%26%20evaluation%20methods%3A%20Integrating%20theory%20and%20practice.%20Sage%20publications&f=false.
- Paz, V. G. (2012). *Comunicación organizacional*. Tlalnepantla, Estado de México: Red Tercer Milenio. Recuperado de: <https://www.coursehero.com/es/file/45503075/LIBRO-DE-COMUNICACION-C3%93N-ORGANIZACIONALpdf/>
- Portero Donoso, P. A., & Chiriboga Maldonado, J. A. (2024). Innovación y Gestión en la educación superior hacia la excelencia académica y tecnológica. Recuperado de: <https://repositorio.ister.edu.ec/handle/68000/456>.

- 
- Prieto Pulido, R. (2022). Liderazgo Consciente. Clave para la Transformación y Sostenibilidad Organizacional. *Liderazgo Estratégico*, 12(1). Recuperado de: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/7604>.
- Prieto Pulido, R., Céspedes Ospino, J., Palacios Arrieta, A., Paz Marcano, A., Parra Fernández, M., Ethel Durán, S., ... & Cazallo-Antúnez, A. M. (2017). Desarrollo organizacional y gestión humana en contextos globalizados. Recuperado de: <https://bonga.unisimon.edu.co/items/14d649f7-9303-44fb-ada9-b6bc8236cab5>.
- Reyes, W., Paredes, M., Terán, P., & Lema, L. (2017). Comunicación organizacional. Guayaquil: Grupo Compás. [http://142.93.18.8080](http://142.93.18.8080/jspui/handle/123456789/501). Recuperado de: <http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/501>.
- Romero Carbonell, M., Romeu, T., Guitert, M., & Baztán, P. (2023). La transformación digital en la educación superior: el caso de la UOC. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 2023, 26 (1). DOI: <https://doi.org/10.5944/ried.26.1.33998>.
- Santiago-Trujillo, Y. D., & Garvich-Ormeño, R. M. (2024). Competencias Digitales e Integración de las TIC en el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 17(1), 50-65. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i1.405>.
- Solis, S. C. L., Madrid, S. D. P. C., & Mosquera, F. W. M. (2021). Impacto de las TICs en el proceso de enseñanza y aprendizaje en la educación superior. *RECIAMUC*, 5(2), 91-100. DOI: [https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.\(2\).abril.2021.91-100](https://doi.org/10.26820/reciamuc/5.(2).abril.2021.91-100).