

Revista de divulgación científica

CITAS

Ciencia, innovación, tecnología, ambiente y sociedad

Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Administración de Empresas

e-ISSN: 2422-4529

Vol. 11 N° 2

julio-diciembre de 2025



ISSN electrónico: 2422-4529

DOI: <https://doi.org/10.15332/24224529>

Universidad Santo Tomás

Facultad de Administración de Empresas

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Periodicidad semestral

2025

Universidad Santo Tomás

Ediciones USTA

Sede Principal, Edificio Luis J. Torres

Cra. 9 # 51-11, sótano 1

Teléfono: (+57) (1) 587 8797, ext. 2991

<https://ediciones.usta.edu.co>

<https://www.usta.edu.co>

<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/citas/>

editorial@usta.edu.co

Bogotá, D. C., Colombia

2025

Hecho el depósito que establece la ley.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons

Atribución-NoComercial-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0).

Consejo editorial particular

Fray Álvaro José Arango Restrepo, O. P.

Rector General

Fray Mauricio Antonio Cortés Gallego, O. P.

Vicerrector Académico General

Fray Hender Alveiro Rodríguez Pérez, O. P.

Vicerrector Administrativo y Financiero General

Fray Érico Juan Macchi Céspedes, O.P.

Decano de la División de Ciencias Económicas y Administrativas

Aida Mayerly Fúquene Montañez

Dirección de Investigación e Innovación

María del Pilar Florián Escobar

Directora Técnica del CRAI

Francisco Javier Jiménez Montero

Coordinador General de Ediciones USTA

CITAS

Dr. Juan Carlos Olaya Molano

Editor en Jefe | Universidad Santo Tomás

Dra. Diana Rocío Andrade Salcedo

Editora Asociada | Universidad Santo Tomás

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Mg. Flor Alba Pinzón Acosta

Coordinadora de Administración de Empresas

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Comité científico

Javier Guillermo Mantilla Afanador, PhD (c)

Universidad Católica de Manizales, Colombia

Gloria Yaneth Flórez Yépez

Universidad Católica de Manizales, Colombia

Carolina Suárez Valencia

Universidad Católica de Manizales, Colombia

Pedro Gil Madrona, PhD

Universidad de Castilla de la Mancha, España

Nardy del Valle Díez García

Universidad del Litoral, Ecuador

José Enrique Luna Correa, Ph. D.

Universidad de Guanajuato, México

Omar Alexander León García

Universidad Unipanamericana, Colombia

Jesús David Romero Betancur

Universidad Distrital Francisco de Paula Santander, Colombia

Comité editorial

Yiny Cárdenas

Universidad de la Salle

Sergio Gómez

Universidad de la Salle

Adriana Maldonado

Universidad EAN

Paula Muñoz

Universidad de Texas

Laura Gutiérrez

Secretaría de Educación de Bogotá

Jairo Galindo

Universidad de la Salle

Adriana Maldonado

Universidad EAN

Nelcy Valencia

Universidad Autónoma de Madrid

Laura Mancera

Universidad EAN

Elias Said-Hung

Universidad Internacional de la Rioja

Ana Fondón

Universidad Rey Juan Carlos

Lilia Mejía

Universidad Cooperativa de Colombia

Sandra Ortega

Universidad EAN

Sergio Hernández

Secretaría de Educación de Cundinamarca

Yolanda Clavijo

Universidad Minuto de Dios

Magle Sánchez

Universidad Cooperativa de Colombia

Pares evaluadores de esta edición

Pablo Emilio Cuenca Rivera

Universidad Santo Tomás

Adriana Ramírez Cardona

Universidad de Manizalez

Carolina Aguirre Garzón

Universidad Católica de la Santísima Trinidad

Camilo Antonio Castaño Martínez

Universidad Santo Tomás

Carlos Calderon

Universidad Piloto de Colombia

Sandra Janeth Medina Barragán

Universidad Piloto de Colombia

Nelson Humberto Cruz Villarraga

Universitaria Agustiniana

Claudia Lucia Peña Pineda

Universidad Minuto de Dios

Carlos Andrés Rubio

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Adriana Yolima Casas Leiva

Escuela de Cadetes de Policía Francisco de Paula Santander

Andrea Rojas Rojas

Universidad Iberoamericana

Wilson Fernando Suárez

Universidad Jorge Tadeo Lozano

Nelson Humberto Cruz Villarraga

Universitaria Agustiniana

Maximiliano Ariel

Universidad Nacional de Quilmes

Diego Fernando Catolico Segura

Universidad Externado de Colombia

José Julian Silva Ayubi

Universidad Abierta y a distancia (UNAD)

Luis Yesid Oviedo Piñeros

Universidad Santo Tomás

Wilson Fernando Suárez

Corporación Universitaria Lasallista

Álvaro Villa Martínez

Universidad Piloto de Colombia

Lizeth Daniela Molina Suárez

Universidad de Boyacá

Angie Novoa Ospina

Universidad Minuto de Dios

Lili Ariana López Ortiz

Institución Educativa Departamental La Esperanza

Cuidado editorial

Dayán Cuesta Pinzón

Corrección de estilo

La Central de Diseño

Diseño de cubierta

María Cristina Crespo Vargas

Diagramación | Coordinadora editorial de revistas de Ediciones USTA

Tabla de contenido

Editorial	10
------------------------	-----------

Gisèle Eugenia Becerra Plaza

Innovación

1. Inteligencia artificial en bibliotecas: automatización y personalización de servicios de información. Una revisión de literatura	13
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Sergio Andrés Valencia Rojas; Mauricio Antonio Bedoya Villa; Cristian Andrés Álvarez Arroyave

2. Innovación en servicio al cliente: optimización de la oficina de matrículas universitarias. Caso Universidad Simón Bolívar	37
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Belkis Borrero Valencia; Ronald Prieto Pulido; Osmany Corrales Ceballos

3. Formular preguntas a la IA para aprender de manera comprometida y agente: una experiencia en educación superior	54
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Daiana Yamila Rigo; Agostina Pascual; Guadalupe Guarido

Tecnología

4. Impacto de la automatización en el empleo en industrias globales: un enfoque en los sectores de tecnología y fabricación de vehículos	75
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Luis Enrique Schneider Palomino

5. Impacto de la computación cuántica en las organizaciones y su infraestructura tecnológica	93
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Diego León Betancur Pérez; Anny Carolina Betancur Taborda; Leydi Johanna Henao Tamayo

6. Intervalos de recalibración para equipos de medición con dos o más certificados de calibración	101
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Jonathan Herrera Merlo

Sociedad

7. La normatividad como factor clave de transparencia. Una mirada desde las ONG antioqueñas	112
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Luz Amira Rocha Valencia; Angélica Ramírez García

- 8. Factores que influyen en la creación y desarrollo de emprendimientos innovadores en empresas turísticas del departamento de La Guajira "Transformación organizacional y liderazgo en la era digital" 123**

Mirle Irina Curiel Correa; Yoleida María Vega Mendoza

- 9. Análisis del Tratado de Libre Comercio entre la República de Colombia y el Estado de Israel: oportunidades y proyecciones para el sector agroindustrial del departamento de Santander 134**

Paula Andrea Gómez Olarte; María Paula Rangel Caballero; Guerdis Paola David López xxxxx

- 10. Tendencias temáticas en la producción de investigación en las universidades colombianas: un análisis de los resúmenes presentados en el Encuentro ASCOLFA 2025 142**

William Umar Rincón-Báez; Gisele Eugenia Becerra Plaza

- 11. Tendencias de la cultura organizacional en instituciones educativas de básica y media: revisión sistemática con metodología PRISMA (2020-2024) 153**

Nayibe Rodríguez Beltrán; Helga Ofelia Dworaczek Conde

- 12. Power Marian: diseño inclusivo de ropa interior para la diversidad morfológica de mujeres colombianas 173**

Marian Yuliza Parra Sánchez; Diana Rocío Andrade Salcedo