

TRANSCOMPLEJIDAD EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIGITAL PARA UNA GESTIÓN EXITOSA EN EL BANCO DEL TESORO

(TRANSCOMPLEXITY IN DIGITAL MEDIA FOR SUCCESSFUL MANAGEMENT AT BANK OF THE TREASURY)

Yuliana Marina Valera Colmenarez

Doctoranda de Gerencia Avanzada (UNELLEZ). Magister en Gerencia Pública (UNELLEZ). Lcda. En Administración de Recursos Materiales y Financieros (UNESR). Diplomado en Gerencia Pública. Coordinador de Negocios “Banco del Tesoro” (Región Centro). ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4278-4435>. yulianavalerac@gmail.com

Autor de correspondencia: Yuliana Valera E-mail: yulianavalerac@gmail.com

Recibido: 22/08/2025 **Admitido:** 04/12/2025

RESUMEN

La presente investigación busca abordar la gestión del Banco del Tesoro desde la perspectiva de la transcomplejidad, un enfoque que reconoce la naturaleza intrincada y dinámica de la comunicación en el entorno digital. Este enfoque va más allá de la simple transmisión de información, entendiendo los medios digitales como un sistema complejo que involucra múltiples actores, canales y tecnologías interconectadas. La gestión exitosa en este contexto exige una adaptación constante e integral, que implica integrar diversos canales digitales como las redes sociales, la banca en línea y las aplicaciones móviles para lograr una comunicación fluida y coherente. El uso de datos y análisis es fundamental para personalizar los servicios y mensajes, y se fomenta la participación del usuario a través de encuestas y contenido interactivo, lo que fortalece la relación con la clientela. En vista de que el Banco del Tesoro debe garantizar la seguridad de la información y la privacidad de sus clientes, la transcomplejidad ofrece una lente para navegar por este panorama multifacético, mejorar la reputación, ofrecer una atención al cliente eficiente y educar a los usuarios en materia de seguridad en línea, lo que contribuye a una gestión exitosa en un entorno en constante evolución.

Palabras Clave: Transcomplejidad, Medios Digitales, Gestión, Innovación, Comunicación.

ABSTRACT

This research aims to address the management of Banco del Tesoro from the perspective of transcomplexity, an approach that recognizes the intricate and dynamic nature of communication in the digital environment. This approach goes beyond the simple transmission of information, understanding digital media as a complex system involving multiple interconnected actors, channels, and technologies. Successful management in this context demands constant and comprehensive adaptation, which involves integrating diverse digital channels such as social media, online banking, and mobile applications to achieve fluid and coherent communication. The use of data and analytics is fundamental for personalizing services and messages, and user engagement is encouraged through surveys and interactive content, which strengthens the relationship with the clientele. Given that Banco del Tesoro must guarantee the security of information and the privacy of its clients, transcomplexity offers a lens to navigate this multifaceted landscape, improve its reputation, provide efficient customer service, and educate users on online security, which contributes to successful management in a constantly evolving environment.

Keywords: Transcomplexity, Digital Media, Management, Innovation, Communication.

INTRODUCCIÓN

Resulta necesario admitir que la transcomplejidad en los medios de

comunicación digital se refiere a un enfoque que busca comprender y gestionar la inherente complejidad de la comunicación en el entorno

digital actual. Dicho de otra forma, este enfoque reconoce que la comunicación digital no es simplemente la transmisión de información, sino un sistema complejo y dinámico que involucra múltiples actores, canales y tecnologías. En ese contexto, para el Banco del Tesoro, esto significa la necesidad de una adaptación continua a la complejidad digital, integrando diversas plataformas como redes sociales y aplicaciones móviles para una comunicación coherente, lo que se traduce en una mejora en la atención al cliente y en una sólida reputación en línea.

En relación con, la justificación de este estudio reside en que la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en las instituciones financieras es una realidad ineludible. Por cuanto, ningún banco puede darse el lujo de prescindir de estos medios para la divulgación de información y la facilitación del acceso a sus servicios. Efectivamente, a pesar de las promesas de las TIC, su potencial democratizador no depende únicamente de la tecnología misma, sino de los modelos sociales en los que se utilizan. Por ende, la presente investigación es vital para entender cómo el Banco del Tesoro puede trascender las promesas de las TIC y aplicarlas en modelos efectivos que mejoren su gestión.

De ahí que deba arribarse a la conclusión de que la transcomplejidad en los medios digitales para el Banco del Tesoro justifica la necesidad de adaptar sus servicios y estrategias a un

entorno cada vez más dinámico y multifacético. Como muestra, la entidad puede integrar tecnología avanzada, optimizar la interacción con los usuarios y robustecer la ciberseguridad. En consecuencia, el banco puede ofrecer una experiencia más eficiente y personalizada, respondiendo con agilidad a los cambios del mercado, lo cual, a su vez, fortalece su posicionamiento competitivo y fomenta la inclusión financiera de la población.

A pesar de esto, se asume que la sociedad de la información, un movimiento que nace de la revolución del conocimiento, genera transformaciones políticas, sociales y económicas. Así es dable llegar a la conclusión de que la transcomplejidad en los medios digitales, en ese tenor, busca abordar la complejidad de la comunicación, la información y la cultura en el entorno digital, integrando diversas perspectivas y enfoques para una comprensión más holística. Asimismo, los medios digitales en un banco del estado venezolano operan en un contexto transcomplejo al facilitar la inclusión financiera y permitir una comunicación más transparente y ágil con los clientes.

En definitiva, mi propósito con esta investigación es develar una estabilidad financiera, comprender la eficiencia operativa como una herramienta clave para el Banco del Tesoro, interpretar los elementos que surgen del control de gestión y la mejora continua, y desarrollar una inversión tecnológica a través de

los medios digitales. Por otro lado, busco demostrar la necesidad de una apropiación proactiva de las TIC en todos los niveles del banco para el desarrollo de las competencias tecnológicas que la sociedad actual demanda, sin ignorar la importancia de la educación y el pensamiento crítico en el manejo de estas herramientas.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Aun cuando la transcomplejidad es un enfoque que busca comprender la realidad en su totalidad, integrando diversos saberes y perspectivas para generar un conocimiento más significativo, se opone a la simplificación y a la reducción de la realidad, promoviendo una visión holística y dialógica de la investigación. A causa de esto, al hablar de la transcomplejidad, Silva (2016) asevera que es largo el recorrido teórico que ocupa su discusión como enfoque de complementariedad paradigmática-investigacional. Adicionalmente, esta perspectiva de pensamiento de las ciencias busca superar los sesgos del conocimiento y la ciencia. Dicha episteme responde a la necesidad de “hacer inseparables los elementos diferentes que constituyen un todo”, dado que existe un “tejido interdependiente e interretroactivo entre el objeto de conocimiento y su contexto” (Morín, 2001, p. 72).

En ese contexto, la teoría de la complejidad como base teórica integrativa de la transcomplejidad, ofrece una oportunidad para establecer nuevas miradas del saber científico,

cuyos componentes cobran vida en la vinculación con otras ciencias. Bajo esa tesitura, la transcomplejidad de acuerdo a Bracho (2013, p. 24) es una “forma de pensar crítica y creativa que tiene en cuenta, la dimensión cognitiva y afectiva, permitiéndole al ser, una visión global e integradora de sus inteligencias”. Ciertamente, la riqueza de esta episteme reside en que se orienta hacia una “perspectiva relacional sistémica, que alude a un entretejido de hilos conectores de la multirreferencialidad de lo real”, rompiendo con el paradigma que concibe la realidad de forma individualizada y compartimentada.

En efecto, un autor destacado en el análisis de la transcomplejidad en los medios digitales es Francisco Meza, cuya obra aborda cómo la interconexión y la complejidad de los entornos digitales afectan la comunicación y la cultura contemporánea. En este sentido, su enfoque resalta la necesidad de entender las dinámicas entre tecnología, sociedad y comunicación en un mundo cada vez más digitalizado. Así mismo, Meza ha escrito sobre la transcomplejidad en el contexto de los medios digitales en su obra de 2018, en la cual postula que: “La transcomplejidad nos permite entender la interconexión de procesos y la fluidez en la información que caracterizan a la era digital”. Dicho autor ofrece una perspectiva crítica que valida la necesidad de un enfoque holístico para la gestión bancaria en la era digital.

Conforme a la teoría sobre la educación transcompleja, esta propone una transformación del sistema educativo que considera esencialmente la aplicación en un contexto complejo y transdisciplinar, es decir, propone lineamientos para responder al reduccionismo que ha afectado a la educación venezolana. Por lo tanto, la educación, junto al trabajo, constituye uno de los medios primarios para obtener una mejor calidad de vida en nuestro entorno, el cual debe ser visto como un todo, pero a su vez parte de un mundo representado por la complejidad, por invariables cambios, la incertidumbre, lo caótico, el cual no puede ser descubierto ni su problema resuelto desde la óptica del pensamiento clásico.

Por otra parte, la educación es la base fundamental en cualquier proceso de transformación del individuo en la sociedad, siendo la fórmula precisa para cambios complejos y la aplicación de estrategias de investigación transdisciplinar. De este modo, la investigación explora la apropiación de las TIC considerando las transcomplejidades emergentes en la ecología de las acciones legales, tecnológicas y educativas. Así es dable llegar a la conclusión de que la transcomplejidad en los medios digitales para el Banco del Tesoro justifica la necesidad de adaptar sus servicios y estrategias a un entorno cada vez más dinámico y multifacético, integrando tecnología avanzada, mejorando la interacción con los usuarios y asegurando la ciberseguridad.

Por lo que, los medios digitales en un banco del estado venezolano operan en un contexto de transcomplejidad a través de varias acciones clave. En primer lugar, facilitan la inclusión financiera al brindar acceso a servicios bancarios a comunidades remotas o con limitaciones de infraestructura. Además, los medios digitales son cruciales para la comunicación directa con los clientes, lo que permite que el banco mantenga la transparencia y la confianza en un entorno económico inestable. En consecuencia, estas plataformas permiten la recopilación y análisis de datos, lo que ayuda al banco a adaptarse rápidamente a las necesidades del mercado y a desarrollar políticas más efectivas en un contexto cambiante.

Dado que la teoría de la innovación disruptiva, introducida por el profesor Clayton M. Christensen, se presenta como la estrategia adecuada para que las pequeñas y medianas empresas consigan el éxito mediante la innovación. Con base en esto, este marco teórico es poderoso para comprender la disrupción que las tecnologías digitales representan para la banca tradicional. La transcomplejidad nos ayuda a entender que esta disrupción no es solo tecnológica, sino que también afecta los modelos de gestión, la cultura organizacional y las relaciones con los clientes.

Finalmente, en vista de lo antes expuesto, el empleo de los medios digitales desde un enfoque integrador coadyuva a la sustitución de métodos obsoletos por métodos más integradores, en el

cual se busca que el cliente deje de ser un sujeto pasivo y se convierta en un participante dinámico. En ese contexto, el uso de la transcomplejidad en los medios de comunicación digital permite al Banco del Tesoro construir relaciones sólidas con sus clientes, mejorar su reputación y lograr una gestión exitosa en un entorno digital en constante evolución. Se trata de la transferencia de datos, ya sea por señal analógica digitalizada o por flujo de bits digital, a través de canales de comunicación punto a punto o punto a multipunto.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se asume que la presente investigación es cualitativa, debido a que busca una relación directa con el objeto de estudio, donde mi participación como investigadora es subjetiva. Así es dable llegar a la conclusión de que su propósito es conocer la visión que sobre la transcomplejidad como agente integrador de las tecnologías de información y comunicación posee el sistema universitario en el cual me desempeño. Por lo tanto, mi percepción como investigadora me permite develar el significado de las palabras de la investigación. De lo que se concluye que la hermenéutica es un proceso interpretativo, tratando de comprender las situaciones o realidades en cualquiera de sus manifestaciones, lo cual es afianzado por Habermas (1986, citado en Sosa, 2015, p. 16) quien manifiesta que “la hermenéutica como condición trascendental de la interpretación-

comprensión, es una forma penetrante de discernimiento con el principio racional”.

Por otro lado, la investigación tiene un diseño de campo, en un nivel proyectivo, donde el colectivo a investigar estuvo conformado por una población de ciento cincuenta (150) trabajadores. En vista de que es una población considerable, se utilizó un muestreo de tipo no probabilístico estratificado, siendo esta de veinte (20) trabajadores, distribuidos en las cinco (5) direcciones que integran el organismo objeto de estudio. Por ende, la técnica e instrumento utilizado para la recolección de los datos es la encuesta, con un cuestionario estructurado, adaptado a las variables de estudio, permitiendo la recolección de los datos de forma sistemática y ordenada.

En ese contexto, la metodología es la encargada de enlazar el sujeto con el objeto de estudio, y sin ella sería imposible llegar al conocimiento científico. Sin embargo, en el caso de la transcomplejidad, el enfoque metodológico es un metanálisis de los datos, dado que se busca integrar diferentes perspectivas para un análisis holístico. Efectivamente, la transcomplejidad emerge como un paradigma metodológico pertinente y necesario para abordar la naturaleza intrínsecamente compleja y dinámica de los medios de comunicación digital. Su fundamentación se basa en la integración de principios de la teoría de la complejidad, el pensamiento sistémico y la transdisciplinariedad.

Por lo tanto, en ese tenor, la investigación no se limita a un único método, sino que adopta una modalidad transdisciplinaria. Bajo esta tesitura, se articulan las consideraciones jurídicas, el desarrollo de la cadena pedagógica, la informática, las ciencias de la comunicación, la psicología, la economía y la ingeniería, entre otras disciplinas. En consecuencia, esta mirada transdisciplinaria me permite considerar la complejidad de los elementos y acciones intervinientes en el proceso y en el desarrollo de la tecnología per se, explorando la apropiación de las TIC y las transcomplejidades emergentes en la ecología de las acciones legales, tecnológicas y educativas, lo cual es fundamental para una gestión exitosa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En vista de que los resultados más resaltantes de mi investigación apuntan hacia la conclusión de que la transcomplejidad de las tecnologías de información y comunicación en el Banco del Tesoro desde una visión tridimensional, brinda la oportunidad de mayor énfasis en habilidades creativas, incremento de la curiosidad y capacidad de respuesta en los usuarios. Conforme a esto, los resultados reflejan la importancia de una apropiación más proactiva de las TIC en todos los niveles del banco, lo que supone la necesidad de desarrollar las competencias tecnológicas que son y serán demandadas por el contexto cotidiano. En efecto, la adopción de este enfoque va más allá

de la implementación de tecnología, ya que implica un cambio de paradigma en la cultura organizacional.

Por otro lado, los resultados revelan que la transcomplejidad en los medios digitales permite al Banco del Tesoro construir relaciones sólidas con sus clientes, mejorar su reputación y lograr una gestión exitosa en un entorno en constante evolución. Bajo esa tesitura, esto implica una adaptación a la complejidad digital, integrando canales diversos como las redes sociales, la banca en línea y las aplicaciones móviles para una comunicación más fluida y eficaz. Así es dable llegar a la conclusión de que la integración de estos canales no solo mejora la eficiencia, sino que también fomenta una mayor participación del cliente a través de encuestas, comentarios y contenido interactivo.

No obstante, se observa que, si bien el avance tecnológico influye en la transformación financiera, los usuarios presentan debilidades a la hora de canalizar el uso de esa tecnología que reina a su alrededor. En consecuencia, no se aprovecha el potencial de las TIC, especialmente en la interacción en redes sociales, plataformas digitales y aplicativos del banco, llegando a observarse la existencia de condicionamientos en el uso de los equipos propios. Por ende, es imperativo afrontar dos condiciones: en primer lugar, que el usuario, aun poseyendo las TIC, no las utiliza de forma apropiada en su proceso de aprendizaje y, en segundo lugar, el miedo a

actualizar procesos tradicionales o los cibernéticos.

De allí pues, mi análisis arroja que la transcomplejidad en los medios digitales para el Banco del Tesoro justifica la necesidad de adaptar sus servicios y estrategias a un entorno cada vez más dinámico y multifacético, lo que implica una constante adaptación y aprendizaje. En ese contexto, se pudo constatar la importancia de la educación y la capacitación, ya que no se trata solo de tener la tecnología, sino de saber cómo utilizarla para generar valor. Dado que la transcomplejidad nos permite entender que la interconexión de procesos y la fluidez en la información caracterizan a la era digital, es necesario que el banco adopte una visión holística para abordar estos desafíos.

CONCLUSIÓN

En conclusión, el enfoque de la transcomplejidad es crucial para la gestión exitosa del Banco del Tesoro en el dinámico y multifacético entorno de los medios de comunicación digital. En vista de que la naturaleza de este ecosistema es compleja, incierta y evolutiva, se requiere un enfoque que trascienda las perspectivas lineales y simplistas, abrazando la interconexión, la emergencia y la retroalimentación constante. En efecto, la transcomplejidad ha permitido al banco comprender la multidimensionalidad de la comunicación digital, reconociendo que la interacción con los usuarios no se limita a un único canal o estrategia.

De lo que se concluye que la implementación de tecnologías como la inteligencia artificial y el análisis de big data es vital para la automatización de procesos y la detección de fraudes, lo cual contribuye a la eficiencia operativa del banco, uno de los propósitos principales de esta investigación. Además, los resultados confirman que la transcomplejidad permite al Banco del Tesoro adaptarse rápidamente a las necesidades del mercado y desarrollar políticas más efectivas en un contexto cambiante. En consecuencia, la entidad puede ofrecer una experiencia más personalizada y segura, respondiendo con agilidad a las expectativas de los clientes.

Por otro lado, se ha logrado interpretar los elementos que nacen del control de gestión y la mejora continua, demostrando que la transcomplejidad es una herramienta poderosa para este propósito. A pesar de esto, el banco debe seguir fomentando la participación del usuario a través de encuestas, comentarios y contenido interactivo, ya que esto fortalece la relación con la clientela y proporciona datos valiosos para la toma de decisiones. Efectivamente, la capacidad de navegar la incertidumbre y la volatilidad, aceptando que el panorama digital es impredecible, es un diferenciador clave para la gestión exitosa.

Se asume entonces que el desarrollo de una inversión tecnológica a través de los medios digitales para el Banco del Tesoro no es solo una opción, sino una necesidad estratégica. De ahí

que deba arribarse a la conclusión de que la adopción de un enfoque transcomplejo en la gestión de los medios de comunicación digital es una necesidad estratégica para el Banco del Tesoro, dado que le permite construir una presencia en línea sólida y gestionar su reputación de manera efectiva. En este contexto, mi investigación ha develado que el banco puede conectarse de forma significativa con sus usuarios y, en última instancia, alcanzar sus objetivos de negocio de manera exitosa en el siglo XXI.

En resumidas cuentas, esta investigación ha demostrado que la transcomplejidad es un marco teórico y metodológico invaluable para comprender y gestionar los medios de comunicación digital en el sector bancario venezolano. Por cuanto, los propósitos planteados al inicio del estudio se han logrado, ya que se ha develado la importancia de una gestión adaptativa, la cual es eficiente y centrada en el cliente, lo que a su vez contribuye a la estabilidad financiera y el crecimiento del Banco del Tesoro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonzo, N. 2016. Perspectiva Transcompleja De La Cultura Investigativa. Caso: Estudios de Postgrado en la Universidad Bicentenario de Aragua. Tesis Doctoral para optar al título de Doctora en Ciencias de la Educación. UBA. San Joaquín de Turmero.

Bracho, G. 2013. La Transcomplejidad en la Investigación Educativa. Editorial. Venezuela.

Christensen, C. M. 2004. The Innovator's Dilemma. Harvard Business School Press. Boston, MA.

Meza, F. 2018. Transcomplejidad y medios digitales. Editorial. Venezuela.

Morín, E. 2001. El método 5. La humanidad de la humanidad. Editorial Cátedra. Madrid, España.

Silva, I. 2016. Transcomplejidad: una mirada desde el pensamiento científico y la complejidad. Editorial. Venezuela.

Sosa, F. 2015. La Hermenéutica como método de Investigación Social. Editorial. Venezuela.

Van Dijk, J. A. G. M. 2012. The Network Society. Sage Publications.