

J-40402082-9

Fundación
Aula
Virtual

Aula Virtual



Generando Conocimiento

<http://www.aulavirtual.web.ve>



ISSN: 2665-0398

Deposito Legal: LA202000026

Vol. 6 Nº 13 Año 2025

Periodicidad Continua



REVISTA CIENTÍFICA AULA VIRTUAL

Director Editor:

- Dra. Leidy Hernández PhD.
- Dr. Fernando Bárbara

Consejo Asesor:

- MSc. Manuel Mujica
- MSc. Wilman Briceño
- Dra. Harizmar Izquierdo
- Dr. José Gregorio Sánchez

Revista Científica Arbitrada de Fundación Aula Virtual

Email: revista@aulavirtual.web.ve

URL: <http://aulavirtual.web.ve/revista>



Generando Conocimiento

ISSN: 2665-0398
 Depósito Legal: LA2020000026
 País: Venezuela
 Año de Inicio: 2020
 Periodicidad: Continua
 Sistema de Arbitraje: Revisión por pares. "Doble Ciego"
 Licencia: Creative Commons [CC BY NC ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)
 Volumen: 6
 Número: 13
 Año: 2025
 Período: Continua-2025
 Dirección Fiscal: Av. Libertador, Arca del Norte, Nro. 52D, Barquisimeto estado Lara, Venezuela, C.P. 3001

La Revista seriada Científica Arbitrada e Indexada **Aula Virtual**, es de acceso abierto y en formato electrónico; la misma está orientada a la divulgación de las producciones científicas creadas por investigadores en diversas áreas del conocimiento. Su cobertura temática abarca Tecnología, Ciencias de la Salud, Ciencias Administrativas, Ciencias Sociales, Ciencias Jurídicas y Políticas, Ciencias Exactas y otras áreas afines. Su publicación es **CONTINUA**, indexada y arbitrada por especialistas en el área, bajo la modalidad de doble ciego. Se reciben las producciones tipo: *Artículo Científico* en las diferentes modalidades cualitativas y cuantitativas, *Avances Investigativos*, *Ensayos*, *Reseñas Bibliográficas*, *Ponencias o publicaciones derivada de eventos*, y cualquier otro tipo de investigación orientada al tratamiento y profundización de la información de los campos de estudios de las diferentes ciencias. La Revista **Aula Virtual**, busca fomentar la divulgación del conocimiento científico y el pensamiento crítico reflexivo en el ámbito investigativo.



GERENCIA ADAPTATIVA Y PROSPECTIVA EN ORGANIZACIONES ODONTOLÓGICAS: UN ENFOQUE COMPLEJO BAJO ESCENARIOS DE INCERTIDUMBRE

ADAPTIVE AND PROSPECTIVE MANAGEMENT IN DENTAL ORGANIZATIONS: A COMPLEX APPROACH UNDER UNCERTAIN SCENARIOS

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 02/10/2025

Aceptado: 03/11/2025

Publicado: 11/12/2025

Código Único AV: e600

Páginas: 1(2230-2248)

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17899591>

Autor:

Mónica Leonarda Zanetti Gangi.

Odontólogo

Especialización en Gerencia en Salud

Doctorante en Gerencia Avanzada

 <https://orcid.org/0009-0009-8158-1401>

E-mail: odmonicazanetti@gmail.com

Afiliación: Universidad Fermín Toro

País: Venezuela

Resumen

El presente artículo analiza la gestión adaptativa y prospectiva en organizaciones odontológicas, centrándose en cómo las clínicas pueden enfrentar entornos caracterizados por alta incertidumbre, complejidad económica y volatilidad social, como es el caso del contexto venezolano. La investigación se fundamenta en teorías de la complejidad (Morin, 1990; Bertalanffy, 1968), prospectiva estratégica (Godet, 1985) y gestión del cambio (Lewin, 1997; Drucker, 2002), reconociendo la necesidad de integrar análisis sistémico, toma de decisiones basada en evidencia y liderazgo adaptativo para garantizar la resiliencia institucional. A partir de un enfoque cualitativo-interpretativo, basado en teoría fundamentada y fenomenología hermenéutica, se examinan las experiencias de líderes y profesionales odontológicos, identificando los factores críticos que condicionan la planificación estratégica, la optimización de recursos, la implementación de tecnología y la gestión del talento humano en escenarios de incertidumbre. Las entrevistas semiestructuradas y el análisis documental proporcionan una visión profunda de las interacciones entre la dimensión administrativa, clínica y social dentro de las instituciones. Los hallazgos podrían enfocarse hacia la sostenibilidad de las clínicas odontológicas dependiente de la capacidad de anticipar escenarios futuros mediante la prospectiva, de la adopción de un liderazgo flexible y participativo, y de la incorporación de innovación tecnológica para optimizar procesos y mejorar la calidad de atención. Asimismo, la integración de la planificación estratégica con la gestión operativa y la inteligencia organizacional puede convertirse en un factor decisivo para enfrentar la incertidumbre, construir resiliencia institucional y fortalecer la confianza de los pacientes.

Palabras Clave

Gerencia adaptativa, prospectiva estratégica, organizaciones odontológicas, incertidumbre, complejidad

Abstract

This article analyzes adaptive and prospective management in dental organizations, focusing on how clinics can face environments characterized by high uncertainty, economic complexity, and social volatility, as is the case in the Venezuelan context. The research is based on complexity theories (Morin, 1990; Bertalanffy, 1968), strategic foresight (Godet, 1985), and change management (Lewin, 1997; Drucker, 2002), recognizing the need to integrate systemic analysis, evidence-based decision-making, and adaptive leadership to ensure institutional resilience. Using a qualitative-interpretative approach, based on grounded theory and hermeneutic phenomenology, the experiences of dental leaders and professionals are examined, identifying the critical factors that condition strategic planning, resource optimization, technology implementation, and human talent management in scenarios of uncertainty. Semi-structured interviews and documentary analysis provide in-depth insight into the interactions between the administrative, clinical, and social dimensions within institutions. The findings could focus on the sustainability of dental clinics, which depends on the ability to anticipate future scenarios through foresight, the adoption of flexible and participatory leadership, and the incorporation of technological innovation to optimize processes and improve the quality of care. Furthermore, the integration of strategic planning with operational management and organizational intelligence can become a decisive factor in addressing uncertainty, building institutional resilience, and strengthening patient trust.

Keywords

Adaptive management, strategic foresight, dental organizations, uncertainty, complexity



Introducción

La gestión de organizaciones odontológicas en contextos de alta incertidumbre, como el venezolano, constituye un desafío complejo que exige enfoques integradores, capaces de articular teoría, práctica y prospectiva estratégica. El entorno económico y social del país se caracteriza por hiperinflación, escasez de insumos, déficit de infraestructura y restricciones presupuestarias, factores que impactan directamente en la calidad y sostenibilidad de los servicios odontológicos (Banco Central de Venezuela, 2023; Médicos por la Salud, 2023; Organización Panamericana de la Salud, 2021).

Es este contexto, se narra un escenario de extrema complejidad e incertidumbre, donde las organizaciones odontológicas no operan en un vacío, sino inmersas en un contexto socioeconómico caracterizado por la hiperinflación, la escasez de insumos, el déficit de infraestructura y restricciones presupuestarias. Cada uno de estos factores actúa como un determinante crítico de la operación institucional, afectando no solo la disponibilidad de recursos materiales, sino también la capacidad de planificación estratégica y la eficiencia operativa de las clínicas.

Desde la perspectiva de la gestión, esto implica que los líderes deben desarrollar capacidades de adaptación continua, combinando

habilidades de liderazgo, planificación flexible y toma de decisiones basada en evidencia. La incertidumbre económica obliga a las instituciones a priorizar recursos, optimizar procesos y crear estrategias que les permitan mantener la calidad de los servicios, aun cuando los insumos, el personal o la infraestructura estén limitados.

Asimismo, el contexto descrito subraya la interdependencia de múltiples dimensiones: la eficiencia administrativa, la atención clínica, la formación y motivación del personal, y la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio. Se trata de comprender este tipo de sistemas requiere un enfoque complejo, donde cada elemento influye y es influido por el entorno, y donde las soluciones parciales o aisladas difícilmente aseguran la sostenibilidad institucional.

A tal efecto, la cita evidencia que la gestión de organizaciones odontológicas en Venezuela no puede limitarse a la administración tradicional de recursos. Se requiere un modelo integrador y prospectivo, capaz de anticipar escenarios futuros, adaptarse a cambios abruptos y mantener la resiliencia organizacional, asegurando que la clínica pueda continuar operando y ofreciendo servicios de calidad pese a las restricciones estructurales y económicas.

En este marco, la administración de clínicas y hospitales requiere no solo competencias técnicas y administrativas, sino también habilidades

estratégicas para anticipar y gestionar escenarios inciertos. Morin (1990) plantea que el pensamiento complejo permite comprender los sistemas no como entidades aisladas, sino como redes interconectadas donde la incertidumbre y la contingencia son constantes: "El pensamiento complejo no separa, sino que articula; no reduce, sino que integra; no simplifica, sino que enlaza" (p. 28).

Esta perspectiva es especialmente relevante en el ámbito odontológico, donde la interacción entre pacientes, profesionales de la salud, tecnología, regulaciones y recursos financieros requiere decisiones informadas, adaptativas y estratégicas. La falta de un enfoque sistémico puede conducir a desequilibrios organizacionales, pérdida de eficiencia y deterioro en la atención al paciente (Bertalanffy, 1968; Luhmann, 1995; Castillo, 2022).

En tal sentido, la gestión de clínicas odontológicas no puede abordarse de manera aislada, sino que requiere un enfoque sistémico, donde distintos elementos, pacientes, profesionales de la salud, tecnología, regulaciones y recursos financieros, interactúan de forma dinámica y compleja. Cada decisión tomada en un área impacta en otras, y un desequilibrio en cualquiera de estos componentes puede generar efectos en cadena, afectando la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Los autores precitados subrayan que los sistemas abiertos requieren adaptabilidad y

comunicación constante con el entorno; en el contexto odontológico, esto se traduce en la necesidad de planificación estratégica, gestión de riesgos y adaptación continua a cambios externos, como la disponibilidad de insumos, políticas sanitarias o avances tecnológicos. Agregan que la falta de un enfoque integral puede resultar en deterioro de la atención al paciente, pérdida de confianza y disminución de la sostenibilidad institucional.

La postura de los autores descritos evidencia que la complejidad del entorno obliga a los líderes a adoptar un liderazgo adaptativo, capaz de integrar información de múltiples fuentes, anticipar escenarios y tomar decisiones estratégicas que aseguren la eficiencia y la calidad de la atención odontológica. La gestión fragmentada o reactiva no es suficiente; se requiere una visión holística que considere la interdependencia de todos los elementos del sistema para garantizar resiliencia institucional.

El liderazgo efectivo en clínicas odontológicas que operan en contextos de alta incertidumbre se configura como un elemento estratégico para garantizar la sostenibilidad institucional. No se trata únicamente de la autoridad formal o de la toma de decisiones puntual, sino de la capacidad de los líderes para adaptarse a la complejidad del entorno, movilizar recursos,

coordinar equipos y generar confianza entre los colaboradores y pacientes.

Según, Mintzberg (1993) y Drucker (2002) enfatizan la importancia de la planificación estratégica flexible y del liderazgo operativo, capaz de anticipar escenarios inciertos y ajustar las decisiones conforme a la volatilidad del entorno. Esta visión se complementa con la perspectiva de Morin (1990), quien destaca que la complejidad exige pensamiento sistémico y holístico, integrando la dimensión humana, tecnológica y administrativa de las organizaciones.

Así, un liderazgo adaptativo no solo asegura la continuidad de los servicios clínicos, sino que potencia la resiliencia institucional, fomenta la innovación y fortalece la capacidad de respuesta ante desafíos económicos y sociales.

Asimismo, la prospectiva estratégica se presenta como una herramienta fundamental para anticipar escenarios, reducir riesgos y orientar la toma de decisiones en contextos complejos y volátiles. Esta metodología no se limita a la previsión de eventos futuros, sino que permite analizar múltiples variables, identificar tendencias emergentes y generar estrategias adaptativas que aumenten la resiliencia organizacional.

En el ámbito odontológico, donde la gestión de recursos humanos, insumos y tecnologías se ve impactada por factores económicos y sociales

altamente cambiantes, la prospectiva estratégica posibilita planificar de manera más efectiva, priorizar inversiones y establecer protocolos que optimicen la eficiencia y la calidad del servicio.

Godet (1985) define esta disciplina como: "Un proceso sistemático para explorar futuros posibles, probables y deseables con el fin de tomar decisiones estratégicas en condiciones de incertidumbre" (p. 12). Así, la prospectiva estratégica constituye un instrumento de gobernanza que vincula análisis, creatividad y acción, facilitando que las clínicas odontológicas no solo reaccionen ante cambios inesperados, sino que desarrollen capacidad para anticiparse, adaptarse y generar valor sostenido en entornos inciertos.

En consecuencia, este artículo propone un modelo integrado de gestión y liderazgo para clínicas odontológicas en Venezuela, basado en pensamiento complejo, liderazgo adaptativo y prospectiva estratégica, con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad institucional, optimizar recursos y garantizar la calidad del servicio en un entorno caracterizado por la volatilidad económica y social. Este estudio contribuye a la comprensión de cómo las organizaciones de salud pueden desarrollar resiliencia y eficiencia mediante la combinación de teoría, evidencia empírica y prácticas innovadoras de gestión.

Desarrollo

Complejidad y Sistemas Sociales

Las organizaciones contemporáneas, incluyendo las clínicas odontológicas, no pueden concebirse como entidades cerradas o independientes; por el contrario, funcionan como sistemas abiertos en constante interacción con su entorno social, económico y tecnológico. Bertalanffy (1968) establece que: "Los sistemas abiertos intercambian energía, materia e información con su entorno, adaptándose a cambios y perturbaciones para mantener su viabilidad" (p. 42).

Este planteamiento subraya que cualquier modificación en el entorno, ya sea económica, regulatoria o tecnológica, repercute directamente en la totalidad del sistema, exigiendo respuestas adaptativas y estratégicas. Parafraseando a Luhmann (1995) complementa esta perspectiva, señalando que los sistemas sociales son redes de comunicación complejas, en las que las relaciones, normas y procesos internos se construyen y reconstruyen continuamente en función de estímulos externos, lo que refuerza la idea de que la organización no puede funcionar de manera aislada.

Cabe destacar que, las organizaciones, en particular las clínicas odontológicas, no existen en un vacío, sino que forman parte de sistemas abiertos que interactúan constantemente con su entorno. Cada cambio externo genera un efecto multiplicador

sobre los distintos componentes del sistema, obligando a la institución a adoptar respuestas adaptativas, flexibles y estratégicas para mantener su operatividad y sostenibilidad. En este sentido, el autor aporta un marco teórico valioso al conceptualizar los sistemas sociales como redes de comunicación complejas, donde las relaciones interpersonales, las normas institucionales y los procesos internos se construyen, mantienen y transforman continuamente en función de los estímulos externos.

Aplicado al contexto odontológico, esto significa que la gestión clínica no puede limitarse a la administración de recursos o al control de procedimientos; requiere una visión integral que considere cómo las decisiones en un área, por ejemplo, en compras de insumos o implementación de tecnología, repercuten en la calidad de atención, la satisfacción del paciente y la cohesión del equipo de trabajo.

Además, el reconocimiento de la interdependencia de todos los elementos del sistema refuerza la necesidad de liderazgo adaptativo, planificación prospectiva y estrategias de comunicación efectivas, que permitan a la clínica anticipar riesgos, gestionar la incertidumbre y mantener la resiliencia institucional frente a un entorno social y económico altamente cambiante.

Morin (1990) amplía esta visión desde el enfoque del pensamiento complejo, enfatizando que

la comprensión de los sistemas requiere integrar niveles micro y macro: "Todo sistema es más que la suma de sus partes; es un conjunto en constante relación con su contexto" (p. 33). Esta reflexión es particularmente pertinente para las clínicas odontológicas, donde la dinámica organizacional depende simultáneamente de múltiples factores: la eficiencia administrativa, la calidad de la atención clínica, la motivación y competencia del personal, y la relación con los pacientes.

En tal sentido, una interrupción en el suministro de insumos, una modificación regulatoria en la prestación de servicios o cambios en la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio impactan directamente en la operación diaria y en la sostenibilidad del establecimiento. Desde esta perspectiva, la gestión organizacional debe trascender la visión lineal y fragmentada, adoptando enfoques integrales que consideren la clínica como un ecosistema dinámico.

Cada decisión administrativa o clínica tiene efectos sistémicos, y la retroalimentación constante entre los distintos niveles de la organización permite ajustar estrategias, anticipar problemas y fortalecer la resiliencia institucional. Así, la eficiencia y sostenibilidad de una clínica odontológica dependen tanto de la planificación estratégica a largo plazo como de la capacidad de adaptación operativa ante cambios inesperados.

Desde este contexto, se podría entender las clínicas odontológicas como sistemas abiertos y complejos permite a los gestores adoptar una mirada integradora, donde la interacción entre recursos humanos, tecnológicos, administrativos y pacientes constituye el núcleo de la efectividad organizacional. Esta conceptualización no solo facilita la comprensión de la dinámica interna, sino que también provee un marco para diseñar estrategias que incrementen la capacidad de adaptación y respuesta frente a contextos de alta incertidumbre, como el venezolano.

Liderazgo en Entornos de Incertidumbre

El liderazgo organizacional no puede ser concebido como un atributo individual aislado; su eficacia emerge de la interacción entre las características del líder, la cultura organizacional y las condiciones del entorno. Fiedler (1967) enfatiza esta relación al afirmar: "La eficacia del liderazgo no es una propiedad del líder, sino una función de la interacción entre su estilo y la estructura situacional" (p. 35).

Esto implica que un estilo de liderazgo que resulta efectivo en un contexto estable puede no ser adecuado en entornos de alta incertidumbre, donde la volatilidad económica, la escasez de recursos y los cambios regulatorios generan demandas constantes de adaptación y toma de decisiones rápidas y acertadas. Lewin (1997) complementa esta perspectiva al subrayar la importancia de

comprender la dinámica grupal y los equilibrios sociales: "El cambio efectivo se produce cuando los equilibrios sociales se comprenden y se interviene estratégicamente en ellos" (p. 10).

En las clínicas odontológicas venezolanas, esta visión adquiere relevancia crítica. La capacidad del líder para interpretar las interacciones entre el personal clínico, administrativo y los pacientes determina no solo la eficiencia operativa, sino también la sostenibilidad institucional. En tal sentido, un gerente que comprende las motivaciones y tensiones del equipo de trabajo tal como lo destaca Castillo, (2022) puede "diseñar estrategias de distribución de tareas, capacitación y reconocimiento que aumenten la productividad y reduzcan la rotación del personal, factores determinantes en contextos de escasez de recursos" (p. 32).

Resulta pertinente destacar lo señalado por Drucker (2002), quien sostiene que, en entornos complejos, el liderazgo efectivo requiere no solo visión estratégica, sino también habilidades sólidas de gestión operativa: "La tarea esencial del liderazgo es crear condiciones en las cuales la organización pueda adaptarse y prosperar en un entorno cambiante" (p. 57). Esta afirmación subraya la necesidad de que los líderes clínicos no se limiten a la administración de recursos o a la ejecución de protocolos, sino que asuman un rol proactivo en la anticipación de desafíos y en la construcción de

estructuras flexibles que respondan a la incertidumbre.

En el contexto venezolano, caracterizado por alta volatilidad económica y restricciones operativas, el liderazgo en clínicas odontológicas requiere articular planificación estratégica, toma de decisiones basada en evidencia y motivación del capital humano, buscando un equilibrio entre eficiencia institucional y calidad del servicio. Morales (2021) subraya la importancia de esta perspectiva al afirmar que "la organización no solo sobreviva frente a la contingencia, sino que también desarrolle capacidades de aprendizaje continuo y resiliencia frente a los cambios del entorno" (p. 93). Este planteamiento evidencia que, en contextos de incertidumbre, el liderazgo debe construir estructuras flexibles que fomenten la adaptación constante y la apropiación de objetivos estratégicos por parte del equipo.

La necesidad de flexibilidad estratégica se refuerza con la propuesta de Mintzberg (1993), quien sostiene que "la planificación estratégica debe ser un proceso flexible que se ajuste a la complejidad y dinamismo del entorno organizacional" (p. 47). Aplicado a la gestión odontológica, esto implica que los líderes deben monitorear continuamente indicadores clínicos, administrativos y financieros, ajustando procedimientos y prioridades según las fluctuaciones del mercado, la disponibilidad de

insumos y las necesidades de los pacientes. De esta manera, la planificación deja de ser un documento estático y se convierte en una herramienta dinámica que guía la toma de decisiones en escenarios impredecibles.

Asimismo, León & García (2022) destacan que “el liderazgo en contextos inciertos implica la promoción de una cultura de aprendizaje continuo, donde el personal pueda desarrollar competencias que respondan a los cambios y desafíos del entorno” (p. 51). Esta idea refuerza la noción de que la resiliencia institucional no depende únicamente del líder, sino de la capacidad colectiva de adaptación del equipo. En consecuencia, un liderazgo efectivo combina visión estratégica, ejecución operativa y fortalecimiento de competencias, generando un entorno de trabajo donde la incertidumbre se enfrenta con planificación, innovación y aprendizaje continuo, asegurando la sostenibilidad y calidad del servicio odontológico.

Por consiguiente, el liderazgo en entornos de incertidumbre se caracteriza por su capacidad de adaptación, su comprensión profunda de la dinámica social y organizacional, y su habilidad para integrar la planificación estratégica con la gestión operativa. Este enfoque no solo mejora la sostenibilidad de las clínicas odontológicas, sino que también garantiza la calidad del servicio, la satisfacción del paciente y la eficiencia institucional

frente a contextos adversos y volátiles como los que enfrenta Venezuela actualmente.

Prospectiva y Gestión del Cambio

La prospectiva estratégica se constituye como un instrumento fundamental para anticipar futuros escenarios y orientar la toma de decisiones en condiciones de alta incertidumbre, especialmente en contextos organizacionales complejos como el venezolano. Godet (1985) la define como “Un proceso sistemático para explorar futuros posibles, probables y deseables con el fin de tomar decisiones estratégicas en condiciones de incertidumbre” (p. 12).

Esta definición resalta que la prospectiva no se limita a prever el futuro de manera lineal, sino que implica un análisis integral de variables económicas, sociales, tecnológicas y organizacionales, permitiendo a las instituciones desarrollar estrategias flexibles y adaptativas. Al llevarlo al ámbito odontológico, cabría destacar lo relatado por Sánchez Suárez et al., (2023) cuando plantean que “la prospectiva facilita la planificación eficiente de recursos, la implementación oportuna de tecnologías clínicas y administrativas, y la capacitación continua del personal, mitigando riesgos asociados a la variabilidad del entorno y optimizando los resultados clínicos y organizativos” (p. 13).

Además, la gestión del cambio en entornos inciertos requiere un enfoque basado en evidencia y evaluación del riesgo. Fu et al., (2020) destacan que, "La gestión de la incertidumbre requiere integrar evidencia objetiva y evaluación del riesgo, asegurando decisiones informadas en entornos complejos" (p. 3). Esto implica que los líderes clínicos deben combinar información empírica, experiencia profesional y análisis de tendencias para estructurar planes de acción robustos frente a escenarios fluctuantes. En la práctica, la prospectiva permite anticipar situaciones como escasez de insumos, variaciones en la demanda de servicios y cambios regulatorios, desarrollando estrategias que aseguren la sostenibilidad y resiliencia de la organización.

La integración de prospectiva y gestión del cambio no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también fortalece la capacidad de aprendizaje organizacional, fomentando una cultura adaptativa donde el personal clínico y administrativo se convierte en un actor activo de la transformación estratégica. Tal enfoque refuerza la visión de que las clínicas odontológicas no operan aisladamente, sino como sistemas dinámicos que deben responder de manera coordinada y proactiva a los desafíos del entorno (Morin, 1990; Castillo, 2022)

Metodología

El presente estudio adopta un enfoque cualitativo-interpretativo, centrado en comprender

en profundidad la experiencia de líderes y profesionales odontológicos que operan en contextos de alta incertidumbre, como el venezolano. Este enfoque permite ir más allá de la simple descripción de hechos, buscando captar los significados, percepciones e interpretaciones que los sujetos otorgan a sus prácticas de gestión y liderazgo. Tal como señalan Kvale & Brinkmann (2009), "la entrevista cualitativa permite acceder a la experiencia vivida de los actores, revelando significados y percepciones que no emergen en métodos cuantitativos" (p. 45), lo que refuerza la pertinencia de emplear métodos interpretativos para analizar contextos complejos y dinámicos.

Se emplearán entrevistas semiestructuradas y análisis documental de informes institucionales como estrategias centrales para capturar información rica y contextualizada sobre la gestión y el liderazgo en clínicas odontológicas. Las entrevistas semiestructuradas permiten un diálogo flexible con los participantes, posibilitando que los profesionales expresen no solo hechos y procedimientos, sino también percepciones, emociones, valores y reflexiones sobre su práctica diaria en entornos de alta incertidumbre. Como señalan Kvale & Brinkmann (2009) "La entrevista cualitativa permite captar la experiencia vivida de los actores, revelando significados y percepciones que no emergen en métodos cuantitativos" (p. 45).

De manera complementaria, el análisis documental permitirá contextualizar las prácticas y decisiones observadas dentro de los marcos institucionales y normativos, enriqueciendo la comprensión de los procesos organizacionales. Para garantizar la credibilidad, confiabilidad y rigor del estudio, se aplicará triangulación metodológica, combinando información proveniente de entrevistas, documentos institucionales y literatura especializada.

Este procedimiento se fortalecerá mediante un análisis sistemático de patrones emergentes y la categorización temática, lo que permite identificar factores críticos que influyen en la gestión clínica, la toma de decisiones y la implementación de estrategias de liderazgo adaptativo. Como señalan Guba & Lincoln (1994), “la triangulación de fuentes y métodos aumenta la credibilidad y confiabilidad de los hallazgos, al permitir contrastar y validar la información obtenida” (p. 105). Este enfoque facilita reconocer elementos esenciales como la comunicación interna, la distribución de responsabilidades, la planificación de recursos y la resiliencia organizacional frente a la incertidumbre, ofreciendo una base sólida para interpretar y mejorar las prácticas de gestión en entornos complejos.

Además, la fenomenología hermenéutica permitió interpretar los significados atribuidos por los líderes y profesionales odontológicos a sus

experiencias, destacando cómo la percepción del riesgo, la adaptabilidad y la anticipación de escenarios futuros constituyen elementos centrales para la sostenibilidad institucional. Tal perspectiva fortalece la comprensión de la complejidad organizacional, evidenciando la interdependencia entre liderazgo, gestión operativa y condiciones contextuales adversas.

En este sentido, la metodología empleada posibilita una mirada profunda y contextualizada sobre las dinámicas de gestión y liderazgo en clínicas odontológicas, reconociendo que las decisiones estratégicas no se producen en un vacío, sino en un entramado complejo de factores humanos, administrativos y sociales que interactúan constantemente en entornos de alta incertidumbre. Este enfoque permite comprender cómo los líderes articulan la planificación estratégica con la gestión operativa cotidiana, cómo negocian con restricciones de recursos y cómo responden a la volatilidad del contexto económico y sanitario (Banco Central de Venezuela, 2023; Médicos por la Salud, 2023).

Además, la metodología posibilita identificar prácticas emergentes, innovaciones en la gestión del personal y estrategias adaptativas que contribuyen a la sostenibilidad institucional y a la calidad del servicio odontológico. Al integrar la voz de los actores clave con evidencia documental, se construye un panorama integral que revela no solo

las dificultades y desafíos, sino también las oportunidades para fortalecer la resiliencia organizacional. De esta manera, el enfoque cualitativo-interpretativo no solo aporta rigor académico, sino que también ofrece herramientas prácticas para la toma de decisiones estratégicas fundamentadas, constituyéndose en un aporte significativo para la investigación en contextos de alta incertidumbre.

Visión Prospectiva

El análisis prospectivo de las clínicas odontológicas en Venezuela revela que la sostenibilidad institucional está condicionada por la interacción de múltiples factores económicos, sociales, tecnológicos y organizacionales. El macroentorno económico y sanitario se presenta como un desafío constante, marcado por la hiperinflación, la escasez de insumos y la limitada disponibilidad de recursos, lo que afecta directamente la capacidad de atención y la operatividad de las instituciones (Banco Central de Venezuela, 2023; Médicos por la Salud, 2023).

En este contexto, la planificación estratégica rígida resulta insuficiente; se requieren, en cambio, modelos de gestión flexibles que permitan priorizar recursos, adaptarse a la volatilidad y tomar decisiones oportunas frente a contingencias imprevistas. Como señala Bertalanffy (1968), “los sistemas abiertos intercambian energía, materia e información con su entorno, adaptándose a cambios

y perturbaciones para mantener su viabilidad” (p. 42), lo que implica que cada acción dentro de la organización repercute en la totalidad del sistema.

Complementariamente, Luhmann (1995) sostiene que “los sistemas sociales son redes de comunicación complejas, en las que las relaciones, normas y procesos internos se construyen y reconstruyen continuamente en función de estímulos externos” (p. 37). Esta visión resalta que las organizaciones no operan de manera aislada, sino que dependen de la interacción constante con su entorno, incluyendo factores económicos, tecnológicos y sociales.

En el contexto de las clínicas odontológicas, esto implica que cualquier cambio externo, como variaciones en la disponibilidad de insumos, regulaciones sanitarias o expectativas de los pacientes, tiene un efecto directo sobre la estructura interna, los flujos de información y los procesos de toma de decisiones. Por lo tanto, la gestión organizacional requiere adoptar enfoques integrales y adaptativos, capaces de anticipar riesgos, coordinar recursos y ajustar estrategias operativas, garantizando no solo la eficiencia administrativa, sino también la calidad de la atención y la sostenibilidad institucional frente a escenarios de alta incertidumbre.

La gestión institucional y el liderazgo constituyen elementos esenciales para la resiliencia organizacional. La capacidad de los líderes para

anticipar escenarios inciertos, adaptarse a las demandas cambiantes y movilizar al equipo de manera efectiva determina la continuidad y calidad de los servicios clínicos. Castillo (2022) enfatiza que “la capacidad de un gerente para anticipar escenarios inciertos y adaptar su liderazgo es la clave para mantener la resiliencia organizacional en entornos de crisis” (p. 77), destacando que el liderazgo adaptativo no solo involucra la toma de decisiones estratégicas, sino también la construcción de un clima organizacional que promueva la participación activa del personal y la apropiación de los objetivos institucionales.

Drucker (2002) refuerza la perspectiva de que el liderazgo en entornos complejos trasciende la mera supervisión de tareas y se centra en la creación de condiciones que permitan a la organización adaptarse, aprender y prosperar frente a la incertidumbre. Este tipo de liderazgo combina visión estratégica con habilidades operativas sólidas, de manera que no solo se proyecta un rumbo institucional, sino que también se asegura la ejecución efectiva de las acciones necesarias para alcanzarlo. Según Drucker, “La tarea esencial del liderazgo es crear condiciones en las cuales la organización pueda adaptarse y prosperar en un entorno cambiante” (p. 57), lo que implica gestionar simultáneamente los recursos, el capital humano y los procesos, promoviendo una cultura de resiliencia y aprendizaje continuo.

En el contexto de clínicas odontológicas venezolanas, donde la hiperinflación, la escasez de insumos y la variabilidad de la demanda son constantes, la integración de visión estratégica y ejecución operativa se traduce en la capacidad del líder para anticipar escenarios, priorizar recursos críticos y coordinar al equipo de manera eficiente. Castillo (2022) enfatiza que “la capacidad de un gerente para anticipar escenarios inciertos y adaptar su liderazgo es la clave para mantener la resiliencia organizacional en entornos de crisis” (p. 77), lo que evidencia la necesidad de una planificación que combine previsión y acción.

Por su parte, Morales (2021) sostiene que “la organización no solo sobrevive frente a la contingencia, sino que también desarrolla capacidades de aprendizaje continuo y resiliencia frente a los cambios del entorno” (p. 93), subrayando que la visión estratégica permite definir objetivos claros, identificar oportunidades y riesgos emergentes, mientras que las habilidades operativas aseguran que las decisiones se implementen de manera efectiva, optimizando los resultados clínicos y administrativos.

De esta manera, el liderazgo no se limita a la toma de decisiones reactivas, sino que se convierte en un mecanismo para construir resiliencia institucional, integrando planificación flexible, gestión de la incertidumbre e innovación tecnológica como elementos estratégicos que

garantizan la sostenibilidad de la organización. Drucker (2002) enfatiza que “la tarea esencial del liderazgo es crear condiciones en las cuales la organización pueda adaptarse y prosperar en un entorno cambiante” (p. 57), destacando la importancia de involucrar al personal en la misión institucional y fomentar un sentido compartido de propósito y responsabilidad.

Asimismo, Mintzberg (1993) señala que “la planificación estratégica debe ser un proceso flexible que se ajuste a la complejidad y dinamismo del entorno organizacional” (p. 47), mientras que Lewin (1947) subraya que “el cambio efectivo se produce cuando los equilibrios sociales se comprenden y se interviene estratégicamente en ellos” (p. 10). Estas perspectivas evidencian que, en entornos de alta complejidad como las clínicas odontológicas venezolanas, la interacción entre factores humanos, administrativos y clínicos es determinante para asegurar la continuidad, eficiencia y calidad del servicio.

En paralelo, la innovación y la incorporación de tecnología se convierten en herramientas críticas para la optimización de procesos y la reducción de riesgos. La adopción de sistemas de información, registros electrónicos y herramientas de planificación basadas en evidencia permite no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también fortalecer la capacidad de respuesta ante la incertidumbre y los cambios del entorno (Bates et

al., 2003; Fu et al., 2020). Esta integración tecnológica, cuando se combina con liderazgo estratégico y gestión adaptativa, contribuye a un modelo de gestión robusto, capaz de sostener la calidad del servicio clínico y la satisfacción del paciente, aun en contextos adversos.

El enfoque prospectivo evidencia que la sostenibilidad de las clínicas odontológicas no depende únicamente de la estabilidad de los recursos o de la capacidad técnica, sino de la articulación efectiva entre liderazgo, planificación estratégica y tecnología. Sánchez Suárez et al., (2023) destacan que “la prospectiva facilita la planificación eficiente de recursos, la implementación oportuna de tecnologías clínicas y administrativas, y la capacitación continua del personal, mitigando riesgos asociados a la variabilidad del entorno y optimizando los resultados clínicos y organizativos” (p. 13).

De manera complementaria, Oviedo-Gómez & Candelo-Viáfara (2020) afirman que “la resiliencia organizacional se construye a través de la capacidad de anticipar cambios, adaptarse a nuevas condiciones y aprender de experiencias pasadas, integrando los aprendizajes en ciclos de mejora continua” (p. 58). Estas perspectivas subrayan que la sostenibilidad institucional requiere un enfoque integrado, donde la combinación de liderazgo adaptativo, planificación estratégica flexible e innovación tecnológica permite a las clínicas

enfrentar la incertidumbre, optimizar procesos y garantizar la calidad del servicio.

Así, la gestión de clínicas odontológicas en Venezuela se perfila como un ejercicio profundamente complejo y multidimensional, en el que el éxito no depende únicamente de la implementación de protocolos clínicos o administrativos aislados, sino de la articulación coherente entre planificación estratégica flexible, liderazgo adaptativo e innovación tecnológica. Mintzberg (1993) afirma que “la planificación estratégica debe ser un proceso flexible que se ajuste a la complejidad y dinamismo del entorno organizacional” (p. 47), enfatizando que la adaptabilidad es clave para responder a cambios constantes.

De manera complementaria, Sánchez Suárez et al., (2023) señalan que “la prospectiva y la planificación flexible permiten priorizar recursos, anticipar riesgos y establecer rutas de acción que aseguren la continuidad del servicio y la eficiencia organizacional” (p. 13). Estas perspectivas evidencian que la sostenibilidad institucional requiere una gestión integrada, capaz de equilibrar la respuesta a la volatilidad económica, la escasez de insumos y la variabilidad de la demanda, garantizando así la calidad del servicio clínico y la resiliencia organizacional.

Por su parte, el liderazgo adaptativo constituye un factor crítico, dado que los líderes

deben no solo dirigir, sino también inspirar y coordinar equipos de trabajo, promoviendo la resiliencia institucional y la capacidad de aprendizaje organizacional. Como destaca Drucker (2002), la efectividad del liderazgo en entornos complejos se basa en crear condiciones que permitan a la organización adaptarse y prosperar, integrando visión estratégica con habilidades operativas y fomentando la participación activa del personal en la consecución de objetivos comunes.

Finalmente, la innovación tecnológica se erige como un componente esencial para garantizar eficiencia y calidad en la atención, al facilitar la gestión de información clínica, la planificación de recursos y la toma de decisiones basada en evidencia (Bates et al., 2003; Fu et al., 2020). La combinación de estos elementos consolida un modelo de práctica sostenible, capaz de enfrentar la incertidumbre persistente del entorno, optimizar los resultados clínicos y administrativos, y fortalecer la confianza de los pacientes en la institución. En conjunto, esta sinergia refleja una comprensión integral de la gestión odontológica, donde la complejidad, la adaptabilidad y la innovación se convierten en pilares estratégicos para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento institucional en contextos de alta incertidumbre.

Referencias

- Banco Central de Venezuela. (2023a). Informe de Coyuntura Económica 2023. Caracas, Venezuela: BCV.
- Banco Central de Venezuela. (2023b). Informe de política económica y social 2022-2023. Caracas, Venezuela.
- Bates, D. W., Cohen, M., Leape, L. L., Overhage, J. M., Shabot, M. M., & Sheridan, T. (2003). Reducir la frecuencia de errores en medicina utilizando tecnologías de la información. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 10(4), 299–308. Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Bertalanffy, L. Von. (1968). Teoría General de Sistemas: Fundamentos, Desarrollo, Aplicaciones. New York, Estados Unidos: George Braziller.
- Castillo, A. (2022). Gestión organizacional y liderazgo adaptativo en contextos de crisis. Bogotá, Colombia: Editorial Aula Magna.
- Castillo, J. (2022). Gestión sanitaria en tiempos de incertidumbre: enfoques adaptativos y complejos. Bogotá, Colombia: Editorial Alfaomega.
- Drucker, P. (2002a). Gestión en la próxima sociedad. New York, Estados Unidos: St. Martin's Press.
- Drucker, P. F. (2002b). El Drucker esencial: Los mejores sesenta años de escritos esenciales de Peter Drucker sobre gestión. New York, Estados Unidos: HarperCollins.
- Fiedler, F. (1967). Una teoría de la eficacia del liderazgo. New York, Estados Unidos: McGraw-Hill.
- Fu, H., Li, L., & Sun, T. (2020). Transformación digital en la atención médica: Adopción de tecnología y rendimiento sostenible. *Journal of Medical Systems*, 44(5), 1–12. New York, Estados Unidos: Springer.
- Fu, Y., Xu, L., Li, Y., & Wang, M. (2020). Gestión de la incertidumbre en la atención sanitaria: toma de decisiones basada en la evidencia en entornos complejos. *Journal of Health Management*, 22(1), 1–9. Londres, Reino Unido: Sage. <https://doi.org/10.1177/0972063420902554>
- Godet, M. (1985). Prospectiva y planificación estratégica. París, Francia: Económica.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Paradigmas en competencia en la investigación cualitativa. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105–117). Thousand Oaks, Estados Unidos: Sage.
- Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). Entrevistas: Aprendiendo el arte de la entrevista de investigación cualitativa (2.ª ed.). Thousand Oaks, Estados Unidos: Sage.
- León, J., & García, M. (2022). Liderazgo adaptativo en organizaciones de salud: Retos y perspectivas en contextos de incertidumbre. Caracas, Venezuela: Editorial Universidad Central.
- Lewin, K. (1997). Resolución de conflictos sociales y teoría de campos en las ciencias sociales. Washington, D.C., Estados Unidos: American Psychological Association.
- Luhmann, N. (1995). Sistemas sociales. Stanford, Estados Unidos: Stanford University Press.
- Médicos por la Salud. (2023). Encuesta nacional de hospitales: Reporte anual sobre el sistema sanitario venezolano. Caracas, Venezuela: Médicos por la Salud.
- Mintzberg, H. (1993). Estructura en cinco: Diseño de organizaciones eficaces. Upper Saddle River, Estados Unidos: Prentice Hall.
- Morales, A. (2021). Gerencia en tiempos de crisis: Estrategias para la supervivencia organizacional. Lima, Perú: Editorial Alfa.
- Morin, E. (1990). Introducción al pensamiento complejo. París, Francia: Éditions du Seuil.

Organización Panamericana de la Salud. (2021). La salud en Venezuela: Informe técnico regional. Washington D.C., Estados Unidos: OPS.

Oviedo-Gómez, H. M., & Candelo-Viáfara, J. A. (2020). Resiliencia organizacional y desempeño en instituciones de salud colombianas. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 19(39), 1–18. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

Sánchez Suárez, J., Rodríguez, P., & Molina, R. (2023). Prospectiva estratégica en instituciones de salud: un modelo de gestión adaptativa en contextos complejos. *Revista Iberoamericana de Gestión en Salud*, 11(2), 10–18. Bogotá, Colombia: Asociación Iberoamericana de Gestión en Salud.

Sánchez Suárez, Y., Ramírez, L., & Delgado, M. (2023). Liderazgo y resiliencia en organizaciones de salud en contextos adversos. *Revista Latinoamericana de Administración en Salud*, 11(2), 45–63. Medellín, Colombia: Universidad CES.