



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

La gestión gerencial y la toma de decisiones en la clínica “Happy Dent”, en la ciudad de Latacunga

**Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciada en
Administración de Empresas**

Autor:

Grefa Cerda Nazly Marbel

Tutor:

Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo. MBA

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **NAZLY MARBEL GREFA CERDA**, con cédula de ciudadanía **150074635-7**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN GERENCIAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA CLÍNICA “HAPPY DENT”, EN LA CIUDAD DE LATAGUNGA**, certifico que la producción, ideas opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mi exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 13 de noviembre de 2024.



Nazly Marbel Grefa Cerda

C.I: 150074635-7

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo. MBA.** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **LA GESTIÓN GERENCIAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA CLÍNICA “HAPPY DENT”, EN LA CIUDAD DE LATACUNGA**, bajo la autoría de **Nazly Marbel Grefa Cerda**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a al a verdad; en Riobamba, a los 25 días del mes de Julio de 2024.

A handwritten signature in blue ink, reading "Gilma Uquillas", is written over a horizontal line. The signature is stylized with large loops and a prominent initial 'G'.

Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo. MBA

C.I:060327893-8

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **LA GESTIÓN GERENCIAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA CLÍNICA “HAPPY DENT”, EN LA CIUDAD DE LATACUNGA**, presentando por **Nazly Marbel Grefa Cerda**, con cédula de identidad número **150074635-7**, bajo la tutoría de la **Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo. MBA.**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 13 de noviembre de 2024.

Rene Basantes, PhD.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



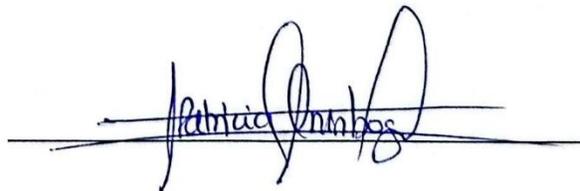
Francisco Pérez, PhD.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Patricia Chiriboga, Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
UNACH-RGF-01-04-08.17
VERSIÓN 01: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **GREFA CERDA NAZLY MARBEL** con CC: **150074635-7**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **La Gestión Gerencial Y La Toma De Decisiones En La Clínica "Happy Dent"**, En La Ciudad De Latacunga, cumple con el **10 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 24 de octubre de 2024

Ing. Gilma Gabriela Uquillas Granizo. MBA.
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicar este trabajo de titulación a Dios por brindarme la paciencia, sabiduría y fortaleza en todo momento, siendo mi guía para alcanzar este logro tan importante en mi vida.

A mis padres Wilson Grefa e Hilda Cerda por su apoyo y su amor incondicional en todo el progreso profesional y en la vida en general, por ese sacrificio como padres que nunca perdieron la esperanza y la confianza en mí, este logro no hubiera sido posible sin la ayuda de ustedes, es por ello que esta victoria no es solo mía si no de ustedes también.

A mi esposo Jefferson y a mi hijo Dustin Mateo ya que gracias a ellos he podido seguir y culminar esta etapa universitaria no ha sido fácil, pero nos esforzamos como la familia que somos esta dedicatoria es con cariño y amor.

Por último, quiero dedicar a mis hermanitos quienes de alguna u otra manera siempre estuvieron para apoyarme, incluso a mis familiares que en un momento de este proceso siempre estuvieron para echarme una mano cuando más lo necesitaba y así poder acabar este proceso.

Con cariño y amor Nazly

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría la cual me ha sabido brindar en todo este proceso.

Un agradecimiento grato a mi tutora Ing. Gilma Uquillas.MBA, quien ha sabido guiarme y apoyarme en este proceso de igual manera agradeciendo al Ing. Rene Basantes. PhD quien, con su apoyo y sus conocimientos, me han sabido guiar por el camino correcto para poder obtener este logro.

A mis padres Wilson e Hilda por todo su amor y apoyo incondicional que me han sabido brindar, guiándome por el camino correcto por más difícil que sea siempre con sus sabios consejos y presente en sus oraciones para no decaer gracias a todo ese sacrificio incalculable, este logro es para ellos también se lo merecen por ser unos buenos padres.

A mi esposo Jefferson y a mi hijo Dustin quienes con su amor, cariño y paciencia ha estado a mi lado en todo momento siempre motivándome para no decaer y seguir triunfando, obteniendo metas y objetivos como familia, este trabajo de titulación representa nuestros sueños para un futuro mejor.

Mis agradecimientos también van a mis hermanos siempre con su amor y paciencia me han sabido apoyar en los momentos más duros de este camino, me gustaría agradecer a la clínica Happy Dent y a todo al personal por su cooperación y por darme la oportunidad de completar esta investigación, sin su apoyo este trabajo de titulación no habría sido posible.

Nazly

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	13
1. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Problema.....	14
1.1.1 Planteamiento del problema	14
1.1.2 Formulación del problema.....	15
1.1.3 Justificación.....	15
1.2 Objetivos.....	17
1.2.1 Objetivo General.....	17
1.2.2 Objetivo Específicos.....	17
CAPÍTULO II.....	18
2 MARCO TEÓRICO.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1 Antecedentes Generales de la Empresa	19
2.1.2 Misión.....	20
2.1.3 Visión.....	20
2.1.4 Ubicación Geográfica.....	20
2.1.5 Estructura organizacional	21
2.2 Marco Referencial	21
2.2.1 Gestión Gerencial	21

2.2.2	La toma de decisiones.....	24
CAPÍTULO III		26
3	METODOLOGÍA	26
3.1	Método Hipotético-deductivo.....	26
3.2	Tipo de investigación.....	26
3.2.1	Investigación descriptiva	26
3.2.2	Investigación de campo	26
3.2.3	Bibliográfica	27
3.3	Diseño de la investigación.....	27
3.3.1	Diseño no experimental	27
3.4	Técnicas de recolección de datos.....	27
3.4.1	Técnicas	27
3.4.2	Instrumentos	27
3.5	Población y Muestra	28
3.5.1	Población	28
3.5.2	Muestra	28
3.6	Hipótesis	28
3.7	Técnicas de procesamiento de datos.....	29
3.8	Análisis interpretación de datos.....	29
3.9	Análisis de normalidad de datos.....	29
3.10	Validación de encuestas.....	30
3.11	Rango de Alfa de Cronbach.....	31
CAPÍTULO IV		32
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1	Análisis de resultados	32
4.2	Resultados.....	46
4.3	Hipótesis	46
4.3.1	Comprobación de hipótesis	46
4.4	Determinación del modelo estadístico.....	47
4.5	Tabla cruzada.....	48
4.5.1	Desarrollo de la fórmula de los grados de libertad.....	48

4.6	Aceptación o rechazo.....	48
4.7	Cálculo del χ^2	49
4.8	Discusión de Resultados.....	50
CAPÍTULO V.....		52
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1	Conclusiones.....	52
5.2	Recomendaciones.....	53
CAPITULO VI.....		55
6	PROPUESTA.....	55
6.1	PROPUESTAS:.....	56
7	BIBLIOGRAFÍA.....	60
8	ANEXOS I.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. POBLACIÓN DE LA CLÍNICA HAPPY DENT	28
TABLA 2. PRUEBAS DE NORMALIDAD DE DATOS	29
TABLA 3. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	30
TABLA 4. RANGOS.....	31
TABLA 5. METAS Y OBJETIVOS POR GERENCIA.....	32
TABLA 6. EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE GERENCIA.....	33
TABLA 7. RESPONSABILIDADES Y ROLES DE LA CLÍNICA.....	34
TABLA 8. EVALUACIÓN DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL.....	35
TABLA 9. COMUNICACIÓN EFECTIVA INTERNA EN LA CLÍNICA HAPPY DENT	36
TABLA 10. VERIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	37
TABLA 11. RETROALIMENTACIONES POR PARTE DE GERENCIA A SUS TRABAJADORES.	38
TABLA 12. EVALUACIÓN DE LIDERAZGO A GERENCIA	39
TABLA 13. EFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS INTERNOS.....	40
TABLA 14. SERVICIOS DE CALIDAD.....	41
TABLA 15. TOMA DE DECISIONES POR GERENCIA.....	42
TABLA 16. EVALUACIÓN DE CAMBIOS NECESARIOS	43
TABLA 17. EVALUACIÓN DE LAS TOMAS DE DECISIONES EN LA CLÍNICA	44
TABLA 18. RESOLUCIONES DE PROBLEMAS INTERNOS.....	45
TABLA 19. TABLA CRUZADA VARIABLE DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE	48
TABLA 20. LA PRUEBA DEL CHI-CUADRADO.....	49
TABLA 21. ESTRATEGIA CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SIG.....	56
TABLA 22. ESTRATEGIA SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE PROTOCOLO Y PROCEDIMIENTOS ESTÁNDAR.....	56
TABLA 23. ESTRATEGIA SOBRE LA OPTIMIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA.....	57
TABLA 24. ESTRATEGIA SOBRE LA CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL.....	57
TABLA 25. PRESUPUESTO	58
TABLA 26. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	58

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA CLÍNICA HAPPY DENT	20
FIGURA 2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA CLÍNICA	21
FIGURA 3. PROCESO DE LA TOMA DE DECISIONES	24
FIGURA 4. METAS Y OBJETIVOS POR GERENCIA	32
FIGURA 5. EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE GERENCIA	33
FIGURA 6. RESPONSABILIDADES Y ROLES DE LA CLÍNICA HAPPY DENT.....	34
FIGURA 7. MUESTRA EN PORCENTAJES LA EVALUACIÓN DE COORDINACIÓN DEPARTAMENTAL	35
FIGURA 8. COMUNICACIÓN EFECTIVA INTERNA EN LA CLÍNICA HAPPY DENT	36
FIGURA 9. RESULTADOS EN PORCENTAJES SOBRE LAS VARIABLES	37
FIGURA 10. REPRESENTACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN	38
FIGURA 11. RESULTADOS EN LA EVALUACIÓN DE LIDERAZGO	39
FIGURA 12. EFECTIVIDAD EN LOS PROCESOS INTERNOS	40
FIGURA 13. GRÁFICAMENTE REPRESENTADO LOS SERVICIOS DE CALIDAD	41
FIGURA 14. EVALUACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES POR PARTE DE GERENCIA.....	42
FIGURA 15. EVALUACIÓN DE CAMBIOS NECESARIOS	43
FIGURA 16. EVALUACIÓN DE LAS TOMAS DE DECISIONES EN LA CLÍNICA	44
FIGURA 17. RESOLUCIONES DE PROBLEMAS INTERNOS	45
FIGURA 18. CAPTURA DE PANTALLA DE LA TABLA DE CHI-CUADRADO.....	49

RESUMEN

Este trabajo de titulación con el tema La Gestión Gerencial y La Toma De Decisiones En La Clínica “Happy Dent”, En La Ciudad De Latacunga, el objetivo fue analizar cómo la gestión gerencial influye la toma de decisiones en la clínica, se enfocó este estudio diagnosticar el estado actual de la gestión gerencial y su impacto en las decisiones estratégicas y operativas, teorizando los conceptos clave involucrados y proponer estrategias de mejora.

Se utilizó la metodología Hipotético deductivo, utilizando un enfoque descriptivo y un diseño de investigación no experimental, permitiendo observar y analizar este estudio, para poder obtener los datos necesarios se utilizó un cuestionario de encuestas dirigida al personal de la clínica identificando áreas claves como confusión sobre metas y objetivos, efectividad de la planificación y claridad sobre las responsabilidades y roles del equipo, estos resultados demostraron que a pesar de los esfuerzos de la gerencia por crear una estructura efectiva, todavía existen brechas que afectan la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

Por otro lado para verificar todos estos datos se realizó un proceso de confiabilidad a las encuestas por medio del sistema SPSS, por ende ayudo a obtener un resultado favorable con el Alfa de Cronbach, para poder obtener la comprobación de las hipótesis se utilizó la prueba del Chi-cuadrado, gracias a esas comprobaciones se pudo determinar la aceptación de la hipótesis alternativa la cual es la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica “Happy Dent”, en la ciudad de Latacunga.

Mediante los datos recopilados se demostró que la gestión gerencial adecuada tiene un impacto significativo en la calidad de la toma de decisiones en la clínica, se hace énfasis en la necesidad de mejorar la comunicación interna, crear procesos más claros y eficientes y promover una cultura organizacional enfocada a la mejora continua, en base a estos resultados se propusieron estrategias de gestión óptimas para optimizar las decisiones en la clínica Happy Dent, Por ende se incluye implementar programas de capacitación de empleados, adoptar herramientas de gestión más efectivas y establecer canales de comunicación más efectivos.

Palabras claves: Calidad del servicio, comunicación interna, eficiencia operativa, Gestión Gerencial, toma de decisiones.

ABSTRACT

This thesis with the theme Managerial Management and Decision Making in the Clinic "Happy Dent", in the city of Latacunga. The objective was to analyze how managerial management influences decision making in the clinic. This study focused on diagnosing the current state of managerial management and its impact on strategic and operational decisions, theorizing the key concepts involved and proposing improvement strategies. The Hypothetical deductive methodology was used, using a descriptive approach and a non-experimental research design, allowing to observe and analyze this study, in order to obtain the necessary data, a questionnaire was used as directed survey to the clinic staff to identify key areas such as confusion about goals and objectives, effectiveness of planning and clarity about the responsibilities and roles of the team, these results demonstrated that despite the efforts of management to create an effective structure, there are still gaps that affect the quality of service and operational efficiency. On the other hand, to verify all this data, a reliability process was carried out on the surveys using the SPSS system, it helps to obtain a favorable result with Cronbach's Alpha. To get the verification of the hypotheses, the Chi-square test was used. Thanks to these verifications, it was possible to determine the acceptance of the alternative hypothesis, which is, managerial management influences decision-making at the Happy Dent clinic in the city of Latacunga. The data collected showed that adequate managerial management has a significant impact on the quality of decision-making at the clinic. Emphasis is placed on the need to improve internal communication, create clearer and more efficient processes, and promote an organizational culture focused on continuous improvement. Based on these results, optimal management strategies were proposed to optimize decisions at the Happy Dent clinic. This includes implementing employee training programs, adopting more effective management tools, and establishing more effective communication channels.

Keywords: Service quality, internal communication, operational efficiency, Management, decision making.



Reviewed by:
MsC. Edison Damian Escudero
ENGLISH PROFESSOR
C.C.0601890593

CAPÍTULO I.

1. INTRODUCCIÓN

La gestión gerencial y la toma de decisiones son aspectos fundamentales en el funcionamiento eficiente y la calidad de los servicios de atención médica especialmente en clínicas dentales (Alperin, 2019), la eficacia de la gestión gerencial influye directamente en la productividad del personal, la satisfacción del paciente y los resultados financieros de la misma (Garcia, 2013), por otro lado, la toma de decisiones adecuada es crucial para enfrentar los desafíos operativos y estratégicos que enfrentan las organizaciones de atención médica en un entorno dinámico y competitivo (Noreen, 2018).

Por lo tanto, juegan un papel importante en el éxito y la eficiencia operativa de las organizaciones de atención médica, y la clínica Happy Dent no es una excepción, porque en muchas organizaciones, los procesos de gestión gerencial y la toma de decisiones enfrentan desafíos importantes que afectan su interacción mutua por tal motivo puede repercutir en un mal funcionamiento diario y se verá afectada la capacidad para poder brindar un buen servicio odontológico.

Un estudio en profundidad reveló que los problemas existentes incluyen responsabilidades gerenciales poco claras, comunicación interna inadecuada, falta de estándares objetivos para la toma de decisiones y asignación limitada de recursos, la calidad de los servicios se vio afectada negativamente, resultando en una disminución significativa en el número de clientes.

En respuesta a estos problemas, se recomendó implementar intervenciones estratégicas para promover una gestión más efectiva y optimizar el proceso de toma de decisiones, creando así una estructura organizacional clara, mejorando la comunicación interna, aclarando criterios objetivos para la toma de decisiones y distribuyendo fondos. Optimizado, integración de recursos como base para la solución de los problemas antes mencionados.

Por ello, este estudio realizó un análisis en profundidad del proceso de gestión y toma de decisiones en clínica Happy Dent, por un lado, se aclararon los principales problemas existentes y se propuso soluciones, centrándose únicamente en el sitio de aprendizaje.

1.1 Problema

1.1.1 Planteamiento del problema

La gestión gerencial es el proceso de desarrollar, implementar y evaluar estrategias que permiten a una organización alcanzar sus objetivos (David, 2013).

La toma de decisiones como la elección entre diferentes opciones de acción, según los autores, los gerentes pueden tomar decisiones de manera racional o contingente, este proceso implica seleccionar la mejor alternativa, considerando la importancia de los problemas y la racionalidad de los procesos (Koontz, 1999).

Las clínicas dentales enfrentan desafíos cada vez mayores para mantenerse competitivas en un mercado saturado y exigente, la gestión gerencial y la toma de decisiones son factores críticos que determinan la eficiencia operativa y la calidad del servicio en el sector de la salud, por ende, la falta de claridad en roles y responsabilidades, la comunicación interna deficiente y la ausencia de criterios objetivos para la toma de decisiones son problemas comunes que pueden desencadenar una serie de consecuencias negativas, estas incluyen la disminución de la satisfacción del paciente, la pérdida de clientes, la baja moral del personal y en última instancia, la reducción de la competitividad de la clínica en el mercado global.

Internamente la Clínica Happy Dent en Latacunga enfrenta problemas específicos relacionados con su gestión gerencial y toma de decisiones, la falta de claridad en los roles y responsabilidades del personal ha llevado a una coordinación ineficaz y a conflictos internos, la comunicación deficiente entre los miembros del equipo ha provocado malentendidos y errores en la transmisión de información, afectando la calidad del servicio, además, la ausencia de criterios objetivos para la toma de decisiones ha resultado en decisiones inconsistentes y subóptimas, lo que repercute negativamente en la operación diaria de la clínica, estos problemas internos se agravan por una inadecuada asignación de recursos, tanto

humanos como materiales, lo que limita la capacidad de la clínica para implementar decisiones estratégicas y responder efectivamente a las necesidades de los pacientes.

Es así que partiendo de estas premisas se pudo identificar que en la Clínica Happy Dent ubicada en la ciudad de Latacunga específicamente en las calles Quito y Rumiñahui, se encuentra identificadas varias falencias en factores específicos que afectan la gestión gerencial y la toma de decisiones, entre ellas se tiene la falta de claridad en los roles y responsabilidades del personal gerencial, deficiencias en la comunicación interna, la ausencia de criterios objetivos para la toma de decisiones y limitaciones en la asignación de recursos, con esto presente se realiza un acercamiento previo con el gerente quién dio a conocer que estos últimos años la clínica se habido afectada internamente por la ausencia de claridad en los roles y responsabilidad por motivo que dificulta la coordinación y la toma de decisiones eficientes, como a su vez también la falta de comunicación efectiva entre los miembros del equipo gerencial y el personal operativo generando así malentendidos, errores en la transmisión de información y dificultades para compartir conocimientos relevantes estos procesos gerenciales y una toma de decisiones pésimas, esto refleja en una reducción de la clientela y en una menor competitividad frente a otras clínicas del sector, además, la limitada asignación de recursos ha impedido la implementación de mejoras necesarias, afectando tanto al personal como a los pacientes, en este entorno, es crucial abordar estos problemas de gestión para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la clínica en la comunidad local.

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga?

1.1.3 Justificación

La gestión gerencial se refiere al proceso de coordinar e integrar todas las actividades de una organización mediante la planificación, organización, mando y control de los recursos para lograr efectiva y eficientemente los objetivos planteados (Daft ,2015).

En contexto de una clínica dental, la gestión gerencial implica asegurar que todos los procesos operativos y estratégicos estén alineados con la misión y visión de la clínica, promoviendo un entorno que favorezca la toma de decisiones informadas y acertadas.

Una base teórica sólida proporciona la base conceptual necesaria para comprender los principios y prácticas de la gestión y la toma de decisiones, incluida una descripción general de las teorías y modelos que explican cómo se gestionan los recursos y se toman decisiones para maximizar la eficiencia y la eficacia organizacional (Mintzberg, 1973).

La realización de este estudio en la Clínica Happy Dent de Latacunga es crucial para abordar los desafíos como son la gestión gerencial y la toma de decisiones que afectan su competitividad dentro del mercado dental, las clínicas dentales operan en un entorno altamente competitivo y deben mantener altos estándares de eficiencia operativa y calidad del servicio.

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual los gerentes eligen una opción entre varias opciones para resolver un problema o aprovechar una oportunidad (Robbins & Coulter, 2016).

Este proceso nos ayudó a identificar y evaluar posibles soluciones, seleccionar la más adecuadas y luego implementarlas, en la clínica Happy Dent, una toma de decisiones efectiva es vital para garantizar que los servicios proporcionados sean de alta calidad y que las operaciones diarias se realicen de manera eficiente.

Este estudio obtuvo como objetivo analizar y mejorar la gestión gerencial y la toma de decisiones en la Clínica Happy Dent, con el fin de aumentar la satisfacción de los pacientes, mejorando la moral del personal, incrementando la competitividad de la clínica y optimizando la asignación de recursos, abordar estos problemas fueron esenciales para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de la clínica en el mercado local.

La realización de este estudio permitió identificar y corregir los problemas de gestión gerencial y toma de decisiones en la Clínica Happy Dent, asegurando así su capacidad para ofrecer servicios odontológicos de alta calidad y mantener su competitividad en el mercado.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Determinar como la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

1.2.2 Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión gerencial y la toma de decisiones de la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.
- Fundamentar teóricamente la gestión gerencial y la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.
- Proponer estrategias de gestión gerencial para mejorar la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el estudio realizado por Javela (2016), denominado “La Toma De Decisiones Gerenciales En Empresas Constructoras Residenciales En Bogotá D.C. Colombia, en la Universidad Militar Nueva Granada, manifiesta que las decisiones estratégicas para la gerencia de una empresa constructora especializada en edificaciones residenciales, el análisis se llevó a cabo durante un período de 15 días, utilizando como base el sistema de gestión, documentos de autores relevantes, revistas, artículos y entrevistas, se identificaron las dificultades que enfrenta la gerencia en la toma de decisiones asertivas, particularmente debido al uso inadecuado del sistema de gestión, en conclusión, se proporcionan recomendaciones para ayudar a los directivos de la empresa investigada y otras constructoras a tomar decisiones adecuadas en el momento oportuno.

En la investigación de realizada por Basantes, Encalada, & Vinicio (2018), titulada Gestión de empresas industriales modernas y su productividad período 2015-2016, en la Universidad Nacional de Chimborazo, menciona evaluar cómo una gestión gerencial efectiva influye en el crecimiento y desarrollo de la empresa, se destaca la importancia de mejorar los procesos internos, tanto administrativos como de comercialización, para facilitar la toma de decisiones gerenciales y aumentar los ingresos económicos, además, se enfatiza en la necesidad de posicionarse como un competidor destacado en el mercado nacional de construcciones metálicas, en conclusión, se subraya la relevancia crucial de una gestión gerencial sólida para la productividad empresarial y el rendimiento laboral eficaz de los empleados.

En el trabajo realizado por Contreras & Janet (2019), denominado "Gestión Administrativa y Toma de Decisiones Gerenciales en la Empresa 'Solar Perú S.A.C.' ubicada en Los Olivos", en Perú-Lima, desarrollado en la Universidad César Vallejo, manifiesta la importancia de aplicar métodos científicos para optimizar el trabajo y se identifica el rol fundamental de los gerentes en planificar, organizar, dirigir y controlar, la investigación, es

de enfoque cuantitativo y tipo aplicada, emplea un diseño no experimental-transversal y se centra en el nivel descriptivo correlacional, concluye con una encuesta utilizando un cuestionario tipo Likert para recopilar datos, por tanto, los resultados de la prueba de hipótesis muestran una correlación muy fuerte y positiva entre las variables, confirmando la hipótesis alternativa de que los datos son no paramétricos y muestran una distribución anormal.

En el trabajo de investigación de Aguilar, Manuel, Andrade, & Fernando (2018), titulado "La Toma de Decisiones en la Gestión Administrativa de la Empresa 'Arsaico Cía. Ltda.' en el Cantón Chambo, Período 2016", desarrollado en la Universidad Nacional de Chimborazo, destaca la importancia de identificar y resolver problemas dentro de la empresa, ya que la toma de decisiones es una tarea exigente y estresante para los directivos, menciona que decisiones incorrectas pueden obstaculizar el rendimiento y el progreso hacia las metas establecidas, afectando el desarrollo y el crecimiento económico de la organización, además, advierte que los problemas no detectados a tiempo pueden convertirse en un riesgo para la empresa, en conclusión, resalta la necesidad de una correcta aplicación de la toma de decisiones y del proceso administrativo, así como la importancia de la participación del personal en la planificación para evitar el desconocimiento del modelo administrativo.

2.1.1 Antecedentes Generales de la Empresa

Nombre de la empresa

Clínica Happy Dent

Reseña histórica

Clínica Happy Dent fue fundada en el año 2018 en la ciudad de Latacunga con la visión de convertirse en el referente de la odontología en la región, desde sus inicios, la clínica se ha comprometido a brindar servicios dentales de alta calidad con un enfoque en la satisfacción del paciente y la mejora continua, a lo largo de los años, Happy Dent ha crecido continuamente en términos de infraestructura y recursos humanos, utilizando nuevas tecnologías y técnicas dentales avanzadas Guasti, (2018).

Happy Dent amplió sus servicios para incluir especialidades como ortodoncia, periodoncia, cirugía bucal y odontología cosmética, este crecimiento está impulsado por un enfoque en la capacitación continua de los empleados y la inversión en equipos modernos Guasti, (2018).

2.1.2 Misión

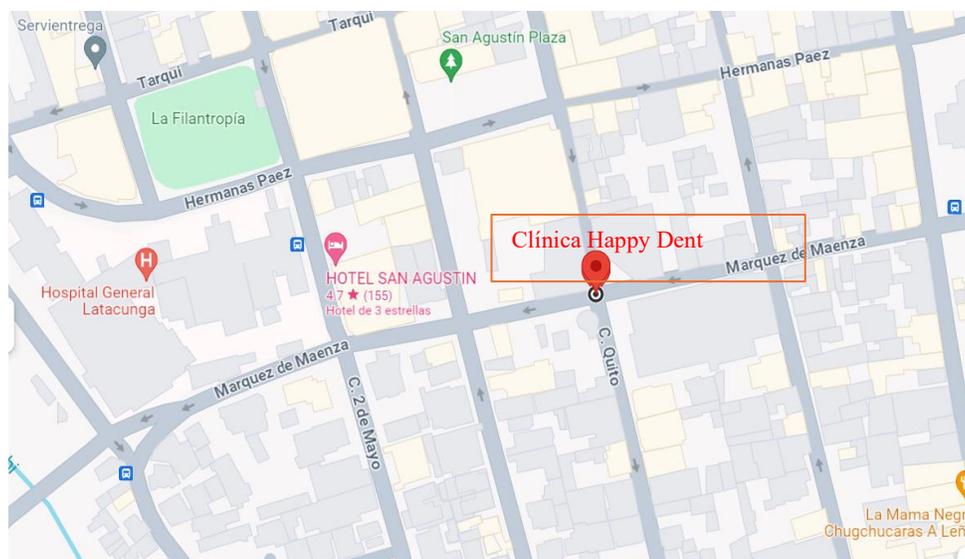
Utilizando la última tecnología y métodos innovadores, brindamos servicios dentales de alta calidad en un ambiente seguro y amigable con un enfoque en la satisfacción y el bienestar del paciente Guasti, (2018).

2.1.3 Visión

Ser la práctica odontológica líder en Latacunga, reconocida por nuestro excelente servicio, innovación en el cuidado odontológico y compromiso con la salud bucal de nuestros pacientes Guasti, (2018).

2.1.4 Ubicación Geográfica

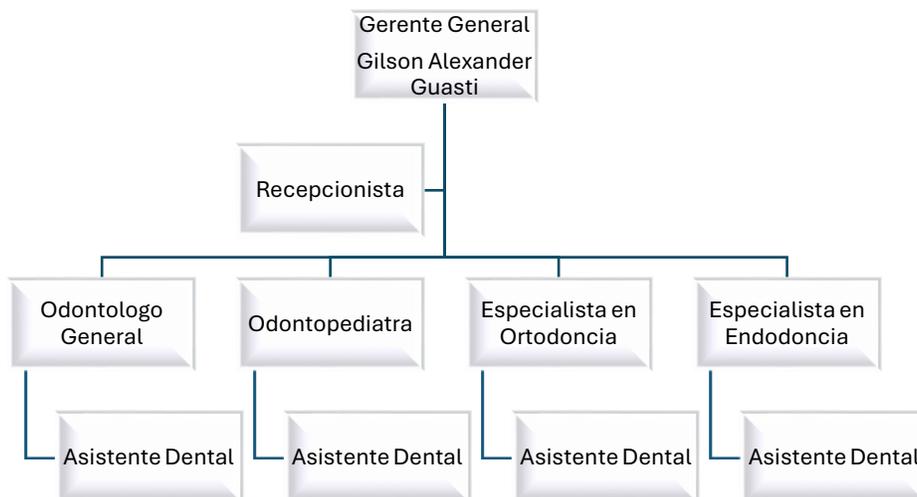
Figura 1. Ubicación geográfica de la Clínica Happy Dent



Nota. En la figura se detalla la ubicación actual de la Clínica Happy Dent en la Ciudad de Latacunga. Por Google Maps, 2024.

2.1.5 Estructura organizacional

Figura 2. Organigrama estructural de la clínica



Nota. Organigrama estructural de la clínica Happy Dent demuestran sus niveles jerárquicos. Por la Clínica Happy Dent.

2.2 Marco Referencial

2.2.1 Gestión Gerencial

La gestión gerencial se puede definir como acciones tomadas como gerente, es decir desde planificar, determinar, organizar y dirigir los objetivos y políticas internas y externas de la empresa a su vez la misión y visión de la empresa, buscando así resultados financieros y de mercados. Berghe, (2016)

2.2.1.1 Funciones de la gestión gerencial

Para el desempeño laboral todo gerente debe llevar a cabo una variedad de funciones que vayan acordes con su cargo, que a su vez permitiendo justificar su existencia dentro de las organizaciones, para (Stoner, Freeman, & y Gilbert, 1996), mencionan que teóricamente hay cuatro funciones elementales como son:

- Planificar: Implica generar o actualizar la visión, misión, objetivos y metas y procesos propuestos de la empresa para alinearlos con las metas propuestas.

- Organizar: Considere investigar y desarrollar estructuras organizacionales como canales de comunicación, asignar roles y responsabilidades a los empleados en una organización dirigida por gerentes, etc.
- Dirigir: Monitorear el desempeño de los empleados, crear una cultura organizacional adecuada, motivar y satisfacer las necesidades de los empleados y promover el trabajo en equipo con el fin de alcanzar las metas y objetivos fijados por la empresa.
- Controlar: Compensar cualquier desviación de las actividades de la organización de lo previamente planificado.

Es importante mencionar, que las definiciones de las funciones gerenciales es una referencia, que proporcionan una estructura sólida para la toma de decisiones.

2.2.1.2 Estilos de liderazgo gerencial

Para Perezco (2016), los estilos de liderazgo se definen por los rasgos y habilidades que distinguen a los líderes como auténticos agentes naturales, el liderazgo se centra en el comportamiento, que se manifiesta como un patrón de conducta constante y distintivo que define la actuación del líder en su entorno, en consecuencia, el estilo de liderazgo está estrechamente vinculado con la personalidad del líder.

- Liderazgo democrático: Fomentan la participación de los empleados colaborando, discutiendo decisiones y delegando responsabilidades, ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales.
- Liderazgo autocrático: Describe dónde los gerentes toman decisiones, exigen cumplimiento y monitorean de cerca a los empleados para garantizar el cumplimiento de las pautas de tareas asignadas.
- Liderazgo carismático: Implica motivar y entrenar a los empleados para que superen sus limitaciones habituales y desarrollen un profundo compromiso emocional con la visión y los objetivos de la organización.
- Liderazgo directivo: Los líderes desempeñan un papel de liderazgo e instruyen a los subordinados qué y cómo hacer, enfatizando la autoridad del líder.

- Liderazgo transformacional: Reconocen que los líderes transformacionales pueden impulsar el cambio y la innovación en sus socios y organizaciones.

2.2.1.3 Las competencias gerenciales

Para Hellriegel (2002), las competencias gerenciales son fundamentales para alcanzar la excelencia en el desempeño laboral, el autor identifica seis competencias clave:

- Comunicación: Transfiera y comparta información de manera eficiente.
- Planeación y administración: Organiza tareas, asigna recursos y monitorea su desempeño.
- Trabajo en equipo: Trabajar con grupos interdependientes para lograr objetivos comunes.
- Acción estratégica: Alinear las acciones con la misión y los valores de la organización.
- Globalización: Gestionar recursos y servir a los mercados internacionales.
- Manejo personal: Asumir la responsabilidad de la propia vida con integridad, ética y resiliencia.

2.2.1.4 Estrategias de gestión gerencial

La gestión gerencial Estratégica es el proceso mediante el cual los líderes de una organización definen y eligen las estrategias que permitirán a la empresa alcanzar sus objetivos y mejorar su desempeño a largo plazo.

Como, por ejemplo:

- Innovación continua: Para que cualquier empresa alcance el éxito a largo plazo, permite adaptarse a los cambios del mercado y ofrecer a los clientes productos y servicios de calidad.
- Reducción de costos: Encontrar formas más eficientes de operar y optimizar procesos.
- Enfoque en el cliente: Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente mediante el desarrollo de soluciones innovadoras.
- Mejorar la toma de decisiones: Basada en información y análisis de datos.

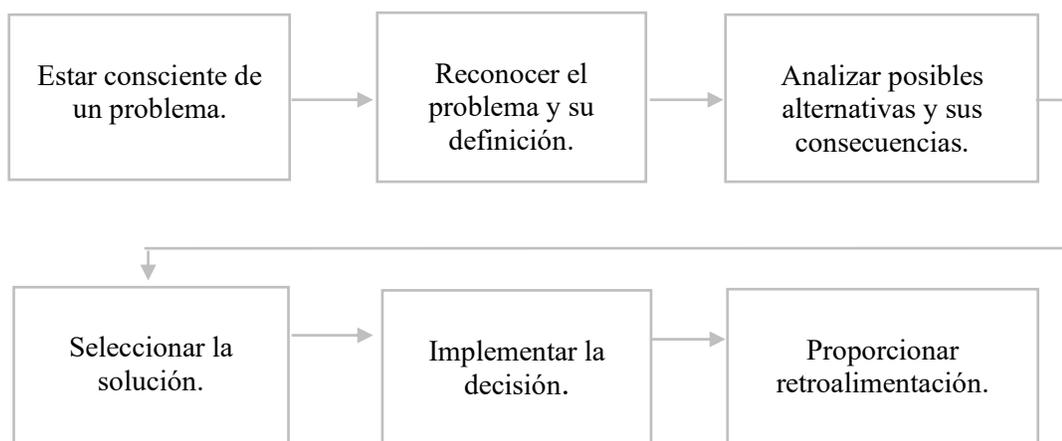
2.2.2 La toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso que implica hacer un análisis y elegir un curso de acción entre varias opciones, según (Chiavenato, 2009).

2.2.2.1 Proceso de la toma de decisiones

Para Moody (1983), conceptualiza este procedimiento como un ciclo completo, el cual comienza con la identificación de un problema, seguido por su reconocimiento y definición, es esencial detectar la presencia de un problema o discrepancia entre un estado deseado y la realidad.

Figura 3. Proceso de la toma de decisiones



Nota. Proceso de la toma de decisiones detallado como un ciclo completo. Realizado por Nazly Grefa, tomado el estudio de Moody, 1983.

2.2.2.2 Herramientas y técnicas para la toma de decisiones

Para que una toma de decisiones sea más efectiva se va a derivar en categorías ya sea en herramientas y técnicas que ayuden a identificar los problemas de la organización para posteriormente recopilar y analizar datos y tener unas posibles soluciones.

Salto (2012), resalta que para la toma de decisiones se pueden utilizar las siguientes herramientas y técnicas:

Diagrama de Ishikawa: Llamado diagrama de espina de pescado, se utiliza en una variedad de industrias para analizar problemas y soluciones en áreas como la salud, la calidad del producto, los fenómenos sociales, los recursos humanos y las organizaciones.

- Lluvia de Ideas: Es una técnica grupal que promueve la generación de nuevas ideas sobre un tema o problema específico en un ambiente óptimo.
- El Diagrama de Pareto: Es un gráfico que utiliza un gráfico de barras para organizar los datos en orden descendente de izquierda a derecha.
- El Árbol de Decisiones: Es una técnica para analizar decisiones secuenciales utilizando resultados y probabilidades asociadas.
- El Análisis FODA o DAFO: Examina las debilidades internas de la organización, las amenazas externas, las oportunidades y las fortalezas para fortalecer su posición.

2.2.2.3 Factores que influyen en la toma de decisiones

Para la toma de decisiones es un proceso complejo que implica una serie de factores que influyen en su éxito, estudios realizados por Álvarez González, (2004), resaltan los siguientes aspectos:

- En el ámbito personal: Incluye autoestima, autoconocimiento, principios morales, personalidad, habilidades, experiencia, percepción de las emociones y gestión de estas emociones.
- En cuanto a los motivos: Incluyendo preferencias personales, expectativas, objetivos, intereses y satisfacción.
- En el aspecto profesional: Considerar oportunidades laborales, reconocimiento social, estabilidad laboral, nivel salarial y otros aspectos relacionados con la carrera.
- En lo que respecta al entorno: Analizar las condiciones ambientales, las condiciones económicas y el apoyo familiar.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Método Hipotético-deductivo

De acuerdo con Gianella (1995), Consiste en un programa que intenta dar respuesta a los diversos problemas que surgen al asumir que son ciertas suposiciones que se creen correctas, pero de las que no hay certeza.

La presente investigación se desarrolló por medio del método hipotético deductivo, en donde se busca descomponer los problemas existentes, formulando una hipótesis para poder comprobarla de tal forma que se pueda obtener diversas conclusiones sobre los hechos, de la misma manera poder dar una posible solución a la problemática en cuestión.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Investigación descriptiva

Por medio de esta investigación descriptiva se permitió mediante la recopilación de datos, realizar un análisis absoluto sobre las variables de la gestión gerencial y la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga, permitiendo así poder tener una visión más clara y precisa con el propósito de mejorar y tener una comprensión completa.

3.2.2 Investigación de campo

Esta investigación proporciono información concreta y precisa sobre la gestión gerencial y la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga. Permitiendo tener una claridad más completa sobre las hipótesis planteadas.

La investigación de campo facilito recopilar información de carácter cualitativo por medio de técnicas como la observación y la encuesta, permitiendo obtener información por las fuentes primarias como los trabajadores y gerencia.

3.2.3 Bibliográfica

Mediante este tipo de investigación ayudo a la recopilación de datos de libros e informes y otros documentos que aportaron al estudio, para el desarrollo con efectividad y bases para obtener un marco teórico bien definido al tema.

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 Diseño no experimental

En el estudio de Kerlinger, (1979) “Un estudio no experimental o ex-post-facto es cualquier estudio en el que no es posible manipular variables o asignar sujetos o condiciones al azar”.

En el presente trabajo de carácter investigativo se estableció en un enfoque no experimental, ya que implica que no se puede manipular las variables directamente del estudio, por otra parte, se recopilarán datos existentes para realizar observaciones con el fin de analizar y describir la gestión gerencial y la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

3.4 Técnicas de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Tomando como referencia el estudio realizado por Pandey, (2015), Identificar los métodos de investigación como procedimientos sistemáticos utilizados para recopilar y analizar información para resolver problemas o responder preguntas de investigación.

Para este estudio se implementó la técnica de la encuesta, la cual fue dirigida a personal interno de la clínica Happy Dent, para la obtención de datos más precisos para llevar a cabo esta investigación, dando resultados en que la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica ya mencionada, mediante esta técnica se pudo verificar la información con validez.

3.4.2 Instrumentos

Debido a que la información es de carácter primario el instrumento a utilizar es el cuestionario de la encuesta.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Según Lilia, (2015 p.8). Es un conjunto de elementos que comparten características o condiciones comunes que son objeto de investigación.

Esta investigación se llevó a cabo por medio de los trabajadores de la clínica.

Tabla 1. Población de la Clínica Happy Dent

POBLACIÓN	Nº
Funcionarios de la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga	10
TOTAL	10

Nota. Población actual de la clínica Happy Dent en la Ciudad de Latacunga. Realizado por Nazly Grefa. Información otorgada por la Clínica Happy Dent.

3.5.2 Muestra

En el caso de (Tamayo y Tamayo, 2006), define a la muestra como: "Conjunto de operaciones realizadas para estudiar la distribución de una característica en la población del universo en su conjunto, o una operación colectiva basada en observaciones de una pequeña porción de la población considerada."

En vista que la población de estudio es pequeña no se calculó el tamaño de la muestra por lo tanto se trabajará directamente con el universo.

3.6 Hipótesis

H_0 : La gestión gerencial no influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

H_1 : La gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

3.7 Técnicas de procesamiento de datos

Para la obtención de información de datos bien organizados se adquirió a la ayuda de gráficos y tablas estadísticas mediante el programa SPSS y a su vez el Excel debido a que permite realizar modelos estadísticos de una manera muchos más simple y ofrece una mayor facilidad en la interpretación de los resultados.

3.8 Análisis interpretación de datos

Para el análisis de los datos de la encuesta se procedió realizando la encuesta con sus respectivos análisis e interpretaciones en donde se mostraron los objetivos de la investigación en que la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica.

3.9 Análisis de normalidad de datos.

Tabla 2. Pruebas de normalidad de datos

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Crees que la gestión gerencial influye en la toma de decisiones dentro de la clínica Happy Dent?	0,346	10	0,001	0,730	10	0,002
¿Qué tan efectivas consideras que son las decisiones tomadas en la clínica Happy Dent?	0,276	10	0,008	0,782	10	0,004
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Nota: Elaboración propia por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación

En vista que la muestra es menor a cincuenta encuestados se determinó la prueba de Shapiro-Wilk, estos resultados obtenidos tienen valores de significancia menores a 0.05, lo que indica que los datos son no paramétricos y a continuación se utilizó el cálculo del Chi-cuadrado.

3.10 Validación de encuestas

Previamente, la aplicación del instrumento encuesta pasó por un proceso de validación inicial para evaluar su confiabilidad con base, en el alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna de las preguntas de la encuesta, por lo que valores más cercanos a 1 indican mayor consistencia interna entre los ítems, lo que indica una mayor consistencia de la escala.

Test de validación Alpha de Cronbach

Tabla 3. Estadística de fiabilidad

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,887	14

Nota: Elaboración propia por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

El valor alfa de Cronbach fue de 0,887, lo que muestra una alta consistencia interna entre los ítems del cuestionario, por lo tanto, indica que los ítems del cuestionario son suficientemente consistentes entre sí y miden de manera confiable el mismo constructo, este valor muestra que el cuestionario consta de 14 ítems, cuanto mayor es el número de ítems, mayor es el valor del coeficiente, en este caso, 14 ítems fue un número razonable y proporcionó un buen equilibrio entre la longitud del cuestionario y la confiabilidad.

Por tanto, la tabla muestra que el cuestionario utilizado en el estudio tiene una alta confiabilidad, lo que confirma la validez de los resultados obtenidos con la ayuda de este cuestionario, esto es esencial para garantizar que las conclusiones y recomendaciones del documento se basen en datos convincentes y confiables.

3.11 Rango de Alfa de Cronbach

Tabla 4. Rangos

Rangos de Alfa de Cronbach	
Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha 0,5$	Inaceptable

Nota: Elaboración propia por medio de gplrescarch.com.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

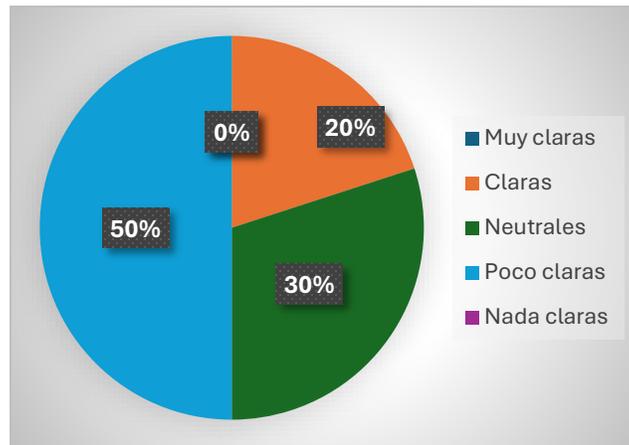
Pregunta 1: ¿Qué tan claras son las metas y objetivos establecidos por la gerencia?

Tabla 5. Metas y objetivos por gerencia

	Número de trabajadores	Porcentaje
Muy claras	0	0%
Claras	2	20%
Neutrales	3	30%
Poco claras	5	50%
Nada claras	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 4. *Metas y objetivos por gerencia.*



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

Los resultados mostraron que la mayoría de los empleados sentían que las metas y objetivos establecidos por gerencia son poco claras con un 50% de los encuestados, además,

el 30% de los empleados se mantienen neutrales, sólo un 20% cree que los objetivos son claros, lo que es un porcentaje muy bajo y demuestra que es necesario mejorar en este ámbito.

Es ampliamente reconocido que los objetivos poco claros pueden afectar la productividad y el compromiso de los empleados, esta falta de claridad puede provocar una falta de dirección y concentración en las tareas diarias, lo que genera confusión y una eficacia clínica reducida.

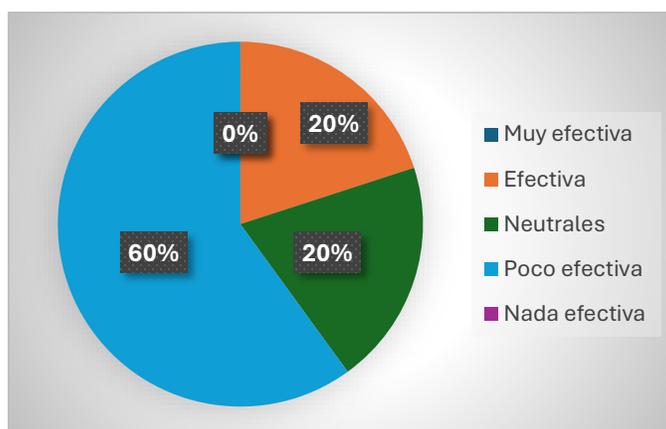
Pregunta 2: ¿Consideras que la planificación de la gerencia es efectiva para el funcionamiento de la clínica?

Tabla 6. Evaluación de la planificación de gerencia

	Número de trabajadores	Porcentaje
Muy efectiva	0	0%
Efectiva	2	20%
Neutrales	2	20%
Poco efectiva	6	60%
Nada efectiva	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 5. Evaluación de la planificación de gerencia.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los empleados cree que la planificación de gestión es poco efectiva con el 60% de los encuestados. Otro 20% se mostró neutral, lo que indica que sólo el 20% pensaba que el programa era eficaz, esto sugiere que las estrategias de programación actuales no satisfacen las expectativas del personal.

La percepción de una planificación de gestión ineficaz puede afectar negativamente la eficiencia y el desempeño de la clínica, es fundamental que la dirección reevalúe su enfoque de planificación y busque formas de aumentar el compromiso y la claridad en el proceso.

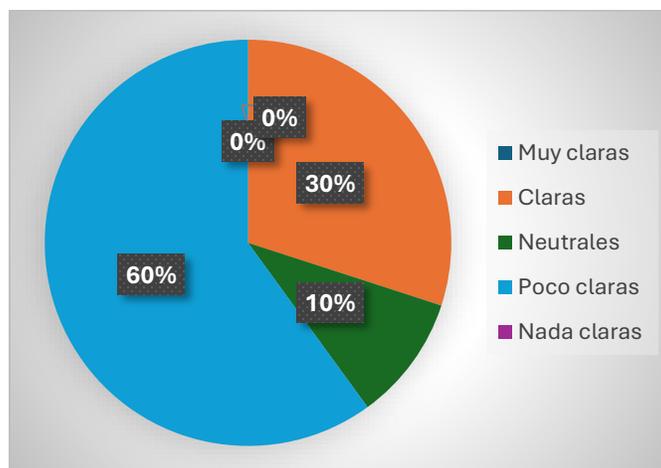
Pregunta 3: ¿Qué tan claras son las responsabilidades y roles dentro del equipo?

Tabla 7. Responsabilidades y roles de la clínica

	Número de trabajadores	Porcentaje
Muy claras	0	0%
Claras	3	30%
Neutrales	1	10%
Poco claras	6	60%
Nada claras	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 6. Responsabilidades y roles de la clínica Happy Dent.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los empleados con el 60% cree que las responsabilidades y roles son poco claras. Sólo el 30% consideró que las recomendaciones eran claras, mientras que el 10% se mantuvo neutral.

Esto indica una falta de definición de responsabilidades y falta de comunicación dentro del equipo, las funciones y responsabilidades poco claras pueden conducir a una coordinación ineficaz y a conflictos internos.

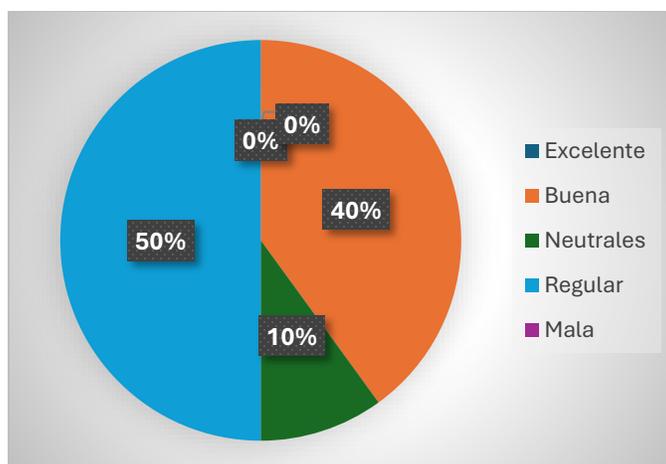
Pregunta 4: ¿Cómo evalúas la coordinación entre los diferentes departamentos de la clínica?

Tabla 8. Evaluación de coordinación departamental

	Número de trabajadores	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	4	40%
Neutrales	1	10%
Regular	5	50%
Mala	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 7. Muestra en porcentajes la evaluación de coordinación departamental.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los empleados con el 50% cree que la coordinación entre departamentos es regular, el 40% lo calificó como bueno y el 10% fue neutral, no hay calificaciones de excelente o mala.

Aunque una gran proporción del personal consideró que la coordinación era buena, la mayoría consideró que era justa y señaló áreas de mejora, la dirección debe trabajar para promover una mejor coordinación entre departamentos para optimizar el rendimiento clínico.

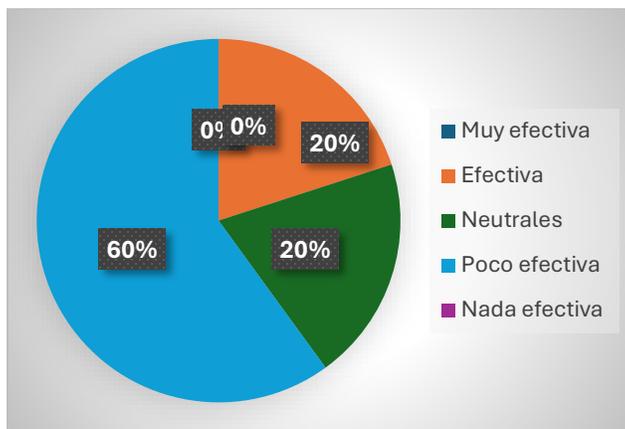
Pregunta 5: ¿Qué tan efectiva es la comunicación entre la gerencia y el personal operativo?

Tabla 9. Comunicación efectiva interna en la clínica Happy Dent

	Número de trabajadores	Porcentaje
Muy efectiva	0	0%
Efectiva	2	20%
Neutrales	2	20%
Poco efectiva	6	60%
Nada efectiva	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 8. Comunicación efectiva interna en la clínica Happy Dent.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados responde al 60% que la comunicación entre la dirección y el personal operativo es ineficaz, otro 20% se mostró neutral y sólo el 20% pensó que era eficaz.

La mala comunicación entre la dirección y el personal de servicio puede provocar malentendidos y afectar negativamente al funcionamiento de la clínica, para solucionar este problema es necesario mejorar los canales de comunicación y fomentar una comunicación más abierta y frecuente.

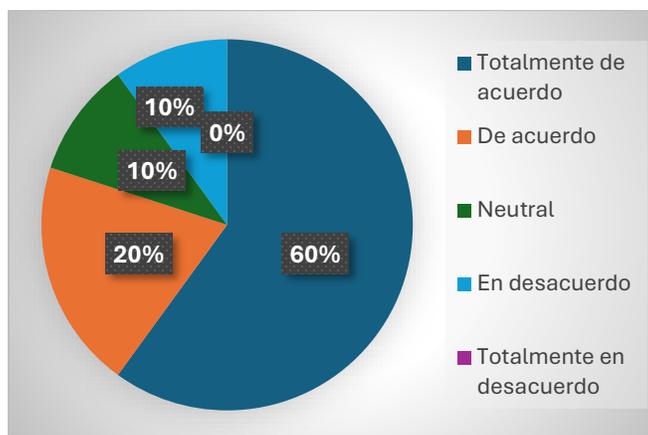
Pregunta 6: ¿Crees que la gestión gerencial influye en la toma de decisiones dentro de la clínica Happy Dent?

Tabla 10. Verificación de las variables

	Número de trabajadores	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	60%
De acuerdo	2	20%
Neutral	1	10%
En desacuerdo	1	10%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 9. Resultados en porcentajes sobre las variables.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados con el 60% está totalmente de acuerdo en que la gestión gerencial influye en las decisiones en la clínica, mientras que otro 20% está de acuerdo.

Sólo el 10% de los empleados se mostró neutral, mientras que otro 10% no estuvo de acuerdo y ningún empleado estuvo totalmente en desacuerdo, estos resultados reflejan la visión general de que el liderazgo tiene una influencia significativa en la toma de decisiones, que puede ser positiva o negativa en función de la eficacia de dichas decisiones.

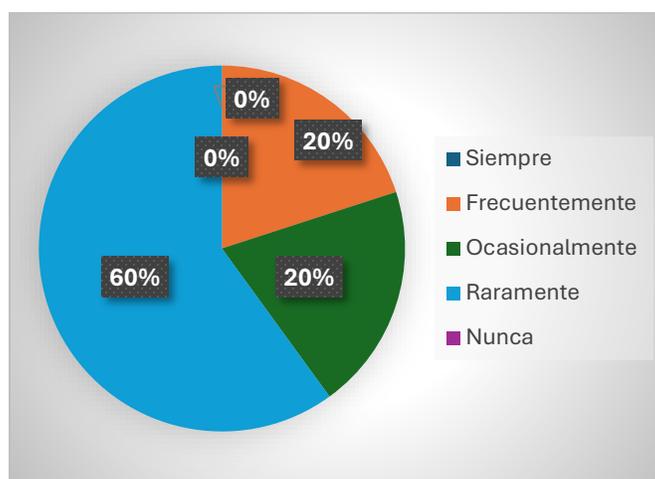
Pregunta 7: ¿Recibes retroalimentación y apoyo adecuado por parte de la gerencia?

Tabla 11. Retroalimentaciones por parte de gerencia a sus trabajadores.

	Número de trabajadores	Porcentaje
Siempre	0	0%
Frecuentemente	2	20%
Ocasionalmente	2	20%
Raramente	6	60%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 10. Representación de la retroalimentación.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

Con un resultado del 60% se determina que raramente reciben suficiente retroalimentación y apoyo de la dirección, otro 20% recibe ocasionalmente y sólo el 20% los recibe frecuentemente.

La falta de retroalimentación y apoyo adecuados afecta la motivación y el desempeño de los empleados, es muy importante que la dirección establezca un sistema de retroalimentación regular para apoyar y capacitar eficazmente a los empleados.

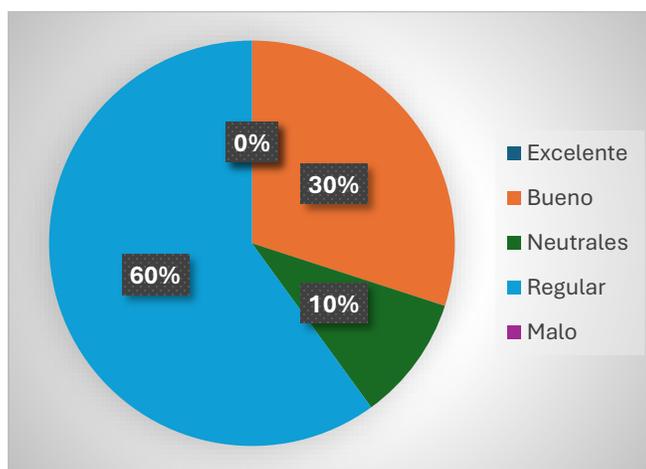
Pregunta 8: ¿Cómo evalúas el liderazgo de la gerencia?

Tabla 12. Evaluación de liderazgo a gerencia

	Número de trabajadores	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	3	30%
Neutrales	1	10%
Regular	6	60%
Malo	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 11. Resultados en la evaluación de liderazgo.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

En base a las encuestas realizadas nos da a conocer con un 60% evalúa el liderazgo de la gerencia como regular, un 30% lo considera bueno y un 10% se mantiene neutral.

Los empleados creen que el liderazgo de la dirección es justo, lo que indica una creencia generalizada de que el liderazgo puede ser más eficaz, la dirección debe centrarse en desarrollar habilidades de liderazgo efectivas para mejorar esta percepción.

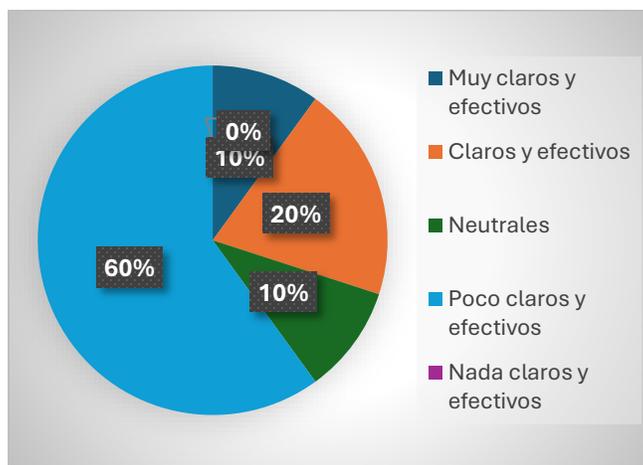
Pregunta 9: ¿Son claros y efectivos los procesos internos establecidos por la gerencia?

Tabla 13. Efectividad en los procesos internos

	Número de trabajadores	Porcentaje
Muy claros y efectivos	1	10%
Claros y efectivos	2	20%
Neutrales	1	10%
Poco claros y efectivos	6	60%
Nada claros y efectivos	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 12. Efectividad en los procesos internos.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

Los trabajadores dan con un 60% consideran que los procesos internos con poco claros y efectivos, un 20% los ve como claros y efectivos y un 10% se mantiene neutral.

La falta de claridad y eficiencia en los procesos internos puede generar ineficiencias y errores operativos, la gerencia necesita revisar y optimizar estos procesos para garantizar operaciones más fluidas y eficientes.

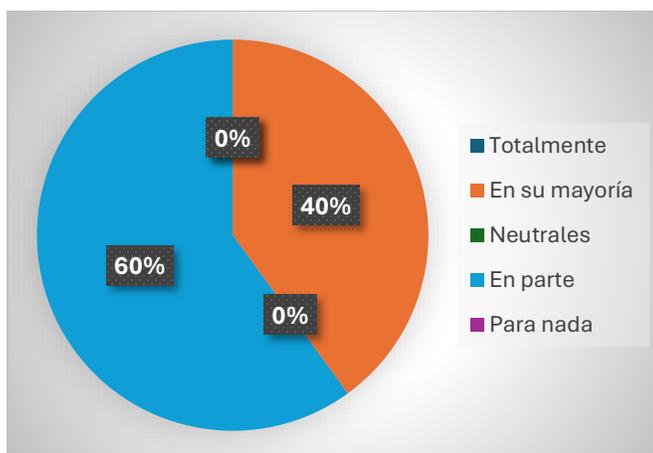
Pregunta 10: ¿Consideras que los procesos actuales permiten un servicio de calidad?

Tabla 14. Servicios de calidad

	Número de trabajadores	Porcentaje
Totalmente	0	0%
En su mayoría	4	40%
Neutrales	0	0%
En parte	6	60%
Para nada	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 13. Gráficamente representado los servicios de calidad.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

Por medio de las encuestas se puede evidenciar con un 60% los procesos actuales permiten un servicio de calidad en parte, un 40% adicional cree que en su mayoría permiten un servicio de calidad.

Aunque un gran número de empleados ven los aspectos positivos de los procesos actuales, la mayoría cree que un buen servicio sólo se logra parcialmente, esto indica que es necesario mejorar áreas del proceso para brindar un servicio más consistente y de calidad.

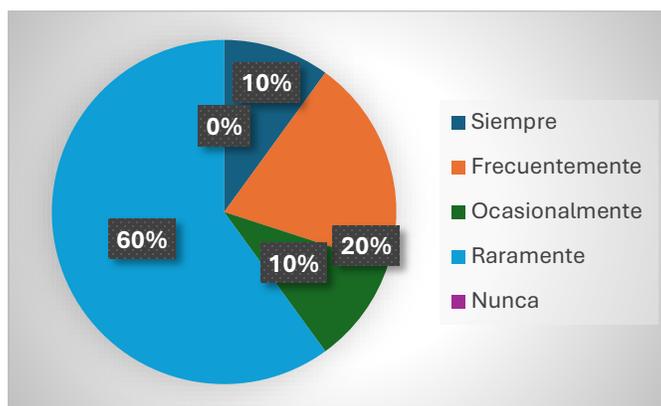
Pregunta 11: ¿La gerencia toma decisiones oportunas y efectivas?

Tabla 15. Toma de decisiones por gerencia

	Número de trabajadores	Porcentaje
Siempre	1	10%
Frecuentemente	2	20%
Ocasionalmente	1	10%
Raramente	6	60%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 14. Evaluación de la toma de decisiones por parte de gerencia.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

Los datos obtenidos con un 60% sobre la gerencia cree que rara vez toma decisiones oportunas y efectivas, solo un 10% considera que siempre lo hace, y un 20% da a conocer que es frecuentemente.

Rara vez se considera que la gerencia tome decisiones oportunas y efectivas, lo que puede afectar negativamente la agilidad y adaptabilidad de la clínica, es necesario mejorar los procesos de toma de decisiones para garantizar una toma de decisiones oportuna y eficaz.

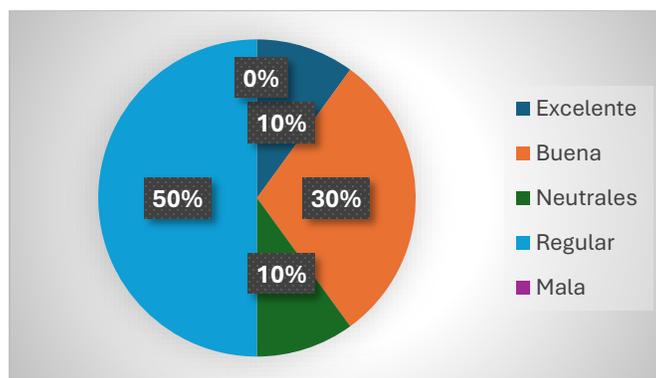
Pregunta 12: ¿Cómo evalúas la capacidad de la gerencia para implementar cambios necesarios?

Tabla 16. Evaluación de cambios necesarios

	Número de trabajadores	Porcentaje
Excelente	1	10%
Buena	3	30%
Neutrales	1	10%
Regular	5	50%
Mala	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 15. Evaluación de cambios necesarios.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

En los resultados de las encuestas a los empleados dan a conocer que un 50% la capacidad de la gerencial para implementar cambios necesarios como regular, un 30% la considera buena, un 10% excelente y otro 10% se mantiene neutral.

Aunque algunos empleados calificaron positivamente la capacidad de la gerencia para implementar cambios, la mayoría calificó la situación como promedio, esto sugiere que es posible mejorar la capacidad de las clínicas para adaptarse y responder a las necesidades cambiantes.

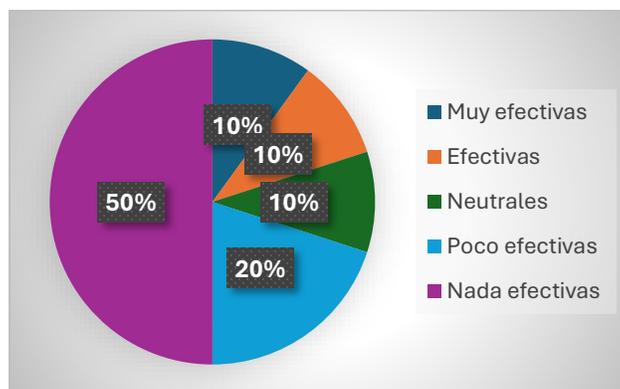
Pregunta 13: ¿Qué tan efectivas consideras que son las decisiones tomadas en la clínica Happy Dent?

Tabla 17. Evaluación de las tomas de decisiones en la clínica

	Número de trabajadores	Porcentaje
Muy efectivas	1	10%
Efectivas	1	10%
Neutrales	1	10%
Poco efectivas	2	20%
Nada efectivas	5	50%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 16. Evaluación de las tomas de decisiones en la clínica.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

Los resultados de esta pregunta indican una percepción generalmente negativa de la eficacia de la toma de decisiones en la clínica, el 50% de los empleados cree que estas decisiones son nada efectivas y otro 20% cree que son poco efectivas, esto significa que el 70% de los empleados evalúa negativamente las decisiones de gestión.

Sólo el 10% de los empleados consideró que estas decisiones fueron muy efectivas, otro 10% pensó que fueron efectivas y otro 10% fueron neutrales, este desglose sugiere que la clínica necesita urgentemente mejorar sus procesos de toma de decisiones, ya que la mayoría de los empleados no cree que estas decisiones sean apropiadas o beneficiosas para la organización.

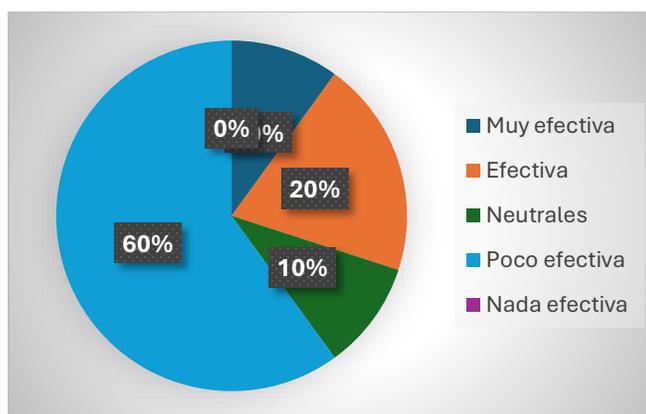
Pregunta 14: ¿Qué tan efectiva es la gerencia en la resolución de problemas internos?

Tabla 18. Resoluciones de problemas internos

	Número de trabajadores	Porcentaje
Muy efectiva	1	10%
Efectiva	2	20%
Neutrales	1	10%
Poco efectiva	6	60%
Nada efectiva	0	0%
Total	10	100%

Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Figura 17. Resoluciones de problemas internos.



Nota: Elaboración propia en base a las encuestas por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Análisis e interpretación:

El dato obtenido muestra que el 60% considera que la gerencia es poco efectiva en la resolución de problemas internos, un 20% la ve como efectiva, un 10% como muy efectiva y otro 10% se mantiene neutral.

La percepción de que la dirección es ineficaz para resolver problemas internos puede afectar la moral y productividad de los trabajadores, la dirección debe centrarse en mejorar las habilidades y los procesos de resolución de problemas para garantizar un entorno de trabajo más armonioso y eficiente.

4.2 Resultados

De acuerdo con los datos obtenidos se puede mencionar los siguientes resultados.

4.3 Hipótesis

Hipótesis nula (H_0)

La gestión gerencial no influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

Hipótesis alternativa (H_1)

La gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

4.3.1 Comprobación de hipótesis

La prueba de Chi-cuadrado se utilizará para probar las hipótesis, esta prueba estadística se utiliza para evaluar la diferencia entre los resultados observados y los resultados esperados, lo que permite determinar si existe una relación significativa entre las variables en estudio.

Las respuestas a las preguntas seleccionadas se realizaron en base a la tabla cruzada para observar la distribución general de las variables, esta tabla permite calcular las frecuencias observadas necesarias para la prueba de chi-cuadrado.

Se utilizará un nivel de confianza del 95% (0,95 de probabilidad) y un margen de error del 5% (0,05), esto significa que, si el valor p resultante es inferior a 0,05, se aceptará la hipótesis alternativa.

4.4 Determinación del modelo estadístico

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

Donde:

x^2 = Chi-Cuadrado.

F_o = Frecuencia Observada.

F_e = Frecuencia esperada.

Mediante los resultados obtenidos de las encuestas permitieron para la verificación de la variable independiente con la pregunta 6 y para la variable dependiente con la pregunta 13, en las preguntas mencionadas se estableció para su debida aplicación del Chi-cuadrado dando así los siguientes resultados:

4.5 Tabla cruzada

Tabla 19. Tabla cruzada variable dependiente e independiente

		¿Qué tan efectivas consideras que son las decisiones tomadas en la clínica Happy Dent?					Total
		Muy efectiva	Efectiva	Neutrales	Poco efectiva	Nada efectiva	
¿Crees que la gestión gerencial influye en la toma de decisiones dentro de la clínica Happy Dent?	Totalmente de acuerdo	0	0	0	2	4	6
	De acuerdo	0	0	1	0	1	2
	Neutral	0	1	0	0	0	1
	En desacuerdo	1	0	0	0	0	1
Total		1	1	1	2	5	10

Nota: Elaboración propia por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

Por medio de esta tabla muestra cómo se obtuvo la relación o la distribución de las respuestas en conjunto de las dos variables diferentes.

4.5.1 Desarrollo de la fórmula de los grados de libertad

GL= Grados de Libertad.

F= Filas.

C= Columnas.

$$g.l. = (F - 1) * (C - 1)$$

$$g.l. = (4 - 1) * (5 - 1)$$

$$g.l. = 3 * 4$$

$$g.l. = 12$$

4.6 Aceptación o rechazo

$X^2 = 21.026$ chi-cuadrado de la tabla del libro estadístico

Figura 18. Captura de pantalla de la tabla de Chi-cuadrado.

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6751	17,2750	15,7671	14,6314
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508

Nota: Elaboración propia por medio de la Tabla del Chi-cuadrado.

4.7 Cálculo del chi2

Tabla 20. La prueba del Chi-cuadrado

	Valor	gl	Significancia asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,667 ^a	12	,016
Razón de verosimilitud	16,774	12	,158
Asociación lineal por lineal	7,133	1	,008
N de casos válidos	10		

a. 20 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es. 10.

Nota: Elaboración propia por medio de IBM SPSS Statistics versión 23.

En base al modelo Chi2 se determina que:

- Si el valor de este es $>$ a 0,05 se acepta la hipótesis nula H_0 .
- Si el valor de este es $<$ a 0,05 se acepta la hipótesis alternativa H_1 .

Al término del cálculo por el sistema estadístico SPSS tiene como resultado de ,016 se puede llegar a la conclusión que si existe evidencia que respalde a la Hipótesis alternativa (Hi) y por tanto se rechaza la hipótesis nula (Ho), demostrando de esta manera que la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga, por ende, muestra que la relación entre la Gestión gerencial y la toma de decisiones es real.

4.8 Discusión de Resultados

Con base al estudio realizado se centra en mejorar las decisiones de gestión gerencial en la Clínica Happy Dent en Latacunga para abordar cuestiones de gestión clave que afectan la eficiencia operativa y la calidad del servicio, los resultados de las encuesta dirigido al personal de la clínica evaluaron las categorías de planificación, organización, dirección, procesos, actividades y soluciones e identificaron áreas clave para mejorar, los principales resultados muestran que la toma de decisiones se puede ir mejorando significativamente al implementar un sistema de información de gestión que proporcione acceso en tiempo real a datos relevantes, aumentando así la precisión y velocidad de la toma de decisiones, además, la estandarización de protocolos y procedimientos mejora la consistencia de la calidad del servicio y reduce los errores operativo, específicamente, el estudio mostró que el cumplimiento de los estándares y procedimientos de calidad recibió una calificación alta, lo que indica que los empleados experimentaron una mayor claridad y coherencia operativa, La retroalimentación y el aprendizaje continuo también obtuvieron calificaciones altas, lo que indica que los empleados sienten que están siendo escuchados y existe un compromiso con la mejora continua en los procesos es así que en base a mi investigación se comparte similitudes con estudios ya mencionados anteriormente entre ellos son:

Al igual que el estudio de Javela (2016), sobre la toma de decisiones en las empresas constructoras, el estudio también enfatiza la importancia de sistemas de gestión adecuados para facilitar la toma de decisiones, la implementación sistema de información gerencial en la clínica Happy Dent refleja mejoras similares en la eficiencia y efectividad de la toma de decisiones.

De manera similar en los estudios realizados por Basantes, Encalada, & Vinicio (2018), los hallazgos en la "La Gestión Gerencial en la Empresa 'Industrial Moderna'", la investigación destaca la importancia de mejorar los procesos internos y la capacitación de los empleados para aumentar la productividad y el rendimiento, la capacitación continua y la estandarización de los procedimientos en todas las clínicas han demostrado ser esenciales para lograr estos objetivos.

Este estudio por Contreras & Janet (2019), destaca la relación positiva entre la gobernanza eficaz y la toma de decisiones, en la clínica Happy Dent se observó una fuerte correlación positiva entre la implementación de estrategias de gestión y una mejor toma de decisiones, lo que confirma la validez de la hipótesis propuesta.

Al igual que Aguilar et al. (2018), el estudio destaca la importancia de identificar y resolver problemas mediante la toma de decisiones informadas, las mejoras en la eficiencia operativa de la clínica y la calidad del servicio reflejan la importancia de la aplicación adecuada de los procesos administrativos y la participación activa de los empleados en la planificación y la toma de decisiones.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La gestión gerencial en la Clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga juega un papel importante en la toma de decisiones porque crea una estructura y un enfoque claro para lograr los objetivos organizacionales, la relación entre una gestión eficaz y la toma de decisiones no sólo hace que la clínica se adapte fácilmente a los cambios del entorno, sino que también mejora su desempeño de gestión y fortalece su competitividad, por lo que puede brindar mejores servicios a los pacientes y optimizar sus recursos internos.
- Una vez ya echo el diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la Clínica Happy Dent sobre la gestión gerencial y la toma de decisiones permitió concluir que la gestión gerencial en la clínica se caracteriza por la falta de claridad en la asignación de responsabilidades y roles, lo que genera confusión en la toma de decisiones, además, se detectó que existen problemas importantes en la comunicación interna entre los distintos niveles jerárquicos, lo que afecta la eficiencia y coordinación de las actividades operativas y administrativas esta situación está impidiendo que las decisiones se tomen de manera oportuna y basada en información suficiente.
- En base a la recopilación de la información teórica sobre la gestión gerencial y la toma de decisiones en la Clínica Happy Dent se puede denotar que estos fundamentos teóricos son esenciales para una adecuada planificación, organización, dirección y control, los cuales están directamente relacionados con la toma de decisiones efectiva, la desconexión entre la teoría y la práctica ha llevado a que muchas decisiones se tomen sin una estrategia clara, afectando el desempeño global de la clínica.

- Se plantearon estrategias claras de mejoramiento para la gestión gerencial que favorezcan la toma de decisiones en la Clínica Happy Dent, con el fin de mejorar adecuadamente, estas estrategias permitirán agilizar el proceso de decisión, reducir la carga de los altos mandos, y asegurar que las decisiones sean más fundamentadas y alineadas con los objetivos organizacionales.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que la Clínica Happy Dent fortalezca su gestión implementando estrategias de planificación estructural y utilizando herramientas tecnológicas para gestionar las decisiones, además, es importante promover una cultura organizacional efectiva que permita al gerente responder a los cambios ambientales y mejorar la coordinación interna, esto no solo aumentará la eficiencia de la organización, sino también aumentará la competitividad de la clínica, para poder adaptarse rápidamente a las necesidades del mercado y brindar servicios de alta calidad a sus pacientes
- Se sugiere que la Clínica Happy Dent implemente una reestructuración organizacional donde se definan claramente las responsabilidades y los roles de cada miembro del equipo, para ello, se debe crear un manual de procedimientos que contemple un flujo de toma de decisiones bien delineado, acompañado de reuniones periódicas entre el gerente y los empleados clave, esto mejorará la coordinación interna y permitirá que las decisiones se tomen de manera más rápida y efectiva.
- Es recomendable que la clínica adopte modelos gerenciales basados en puntos como la planificación, verificación, o la toma de decisiones racional, con el objetivo de asegurar que los procesos estén respaldados por un marco teórico sólido, además de capacitar a todos los que conforman la clínica en el uso de estos modelos, garantizando que las decisiones se alineen con los principios de gestión que promuevan la eficiencia y la sostenibilidad a largo plazo.

- Se recomienda que, con la implementación de sistemas de gestión de información con el fin de lograr un crecimiento, la delegación de decisiones operativas a líderes de área capacitados, por parte de gerencia la supervisión y evaluación de las decisiones tomadas, estas estrategias permitirán agilizar el proceso de decisión, reducir la carga de los altos mandos, y asegurar que las decisiones sean más fundamentadas y alineadas con los objetivos organizacionales.

CAPITULO VI

6 PROPUESTA

TEMA:

Proponer estrategias de gestión gerencial para mejorar la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

INTRODUCCIÓN:

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, la capacidad de tomar decisiones rápidas y eficaces se ha convertido en un factor crítico para el éxito de cualquier organización, la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga enfrenta desafíos similares y una mejor gestión es esencial para adaptarse a los cambios del entorno y aprovechar las oportunidades que se presentan.

La toma de decisiones oportuna es una forma de mejorar la capacidad de una organización para responder a los desafíos externos, este enfoque se basa en el acceso inmediato a la información y su análisis, permitiendo a los gestores tomar decisiones informadas y rápidas, siempre con el objetivo de mejorar el funcionamiento de la clínica y la calidad del servicio.

El propósito de la propuesta es desarrollar estrategias de gestión para mejorar la toma de decisiones en la clínica Happy Dent, asegurando que cada decisión esté basada en datos objetivos y criterios claros y cumpla con estándares de calidad y eficiencia operativa.

OBJETIVO:

Fortalecer la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga mediante la implementación de estrategias de gestión efectivas.

6.1 PROPUESTAS:

Tabla 21. Estrategia con la implementación de un SIG

Estrategia	Descripción de actividades	Responsables	Resultados esperados	Costo
Implementación de un Sistema de Información Gerencial	Realizar una selección del software adecuado, configuración del SIG en sistemas existentes por último realizar capacitación del personal sobre el uso del software y monitoreo continuo del sistema.	Gerente general, responsable externo ingeniero en el software.	Tener un mejor acceso a los datos en tiempo real mejorando en la precisión y la rapidez en la toma de decisiones reduciendo los tiempos de respuestas.	Adquisición y configuración del software, Capacitación \$ 2.100

Nota: Elaboración propia.

Tabla 22. Estrategia sobre el establecimiento de protocolo y procedimientos estándar

Estrategia	Descripción de actividades	Responsables	Resultados esperados	Costo
Establecimiento de protocolos y procedimientos estándar	Capacitación del personal sobre nuevos protocolos y monitoreo de cumplimiento de las mismas.	Gerente general	Consiste en obtener la calidad del servicio reduciendo errores operativos y a su vez mejorar en la eficiencia operativa de la clínica.	Capacitación y monitoreo \$ 800

Nota: Elaboración propia.

Tabla 23. Estrategia sobre la optimización de la organización interna

Estrategia	Descripción de actividades	Responsables	Resultados esperados	Costo
Optimización de la organización interna	Realizar una auditoría de los roles y responsabilidades actuales que tiene la clínica con la ayuda de un sistema de gestión del desempeño.	Gerente general, Auditor externo.	Mejorar la eficiencia operativa de la clínica aumentando así la satisfacción y motivación del personal.	Auditoría y claridad de roles con un sistema de gestión \$ 1.000

Nota: Elaboración propia.

Tabla 24. Estrategia sobre la capacitación y desarrollo del personal

Estrategia	Descripción de actividades	Responsables	Resultados esperados	Costo
Capacitación y desarrollo del personal	Identificación de necesidades de capacitación dentro del personal desarrollando programas de capacitaciones continuas y realizando talleres para verificar su evaluación con esas ayudas.	Gerente general y capacitador externo.	Mejorar las habilidades y competencias del personal, aumentando en la motivación y compromiso para mejorar el desempeño y calidad del servicio.	Capacitador e implementación del programa de capacitación \$ \$ 830

Nota: Elaboración propia.

Presupuesto

Tabla 25. Presupuesto

Estrategias	Costos
1.- Implementación de un Sistema de Información Gerencial	2.100 \$
2.- Establecimiento de protocolos y procedimientos estándar	800 \$
3.- Optimización de la organización interna	1.000 \$
4.- Capacitación y desarrollo del personal	830 \$
Total	4.730 \$

Nota: Elaboración propia.

Cronograma de actividades

Se presenta un cronograma de actividades para las implementaciones de las estrategias propuestas en base a un periodo de 12 meses, estas actividades están distribuidas por trimestres para facilitar el seguimiento y la implementación.

Tabla 26. Cronograma de actividades

Estrategias	Actividades	Mes 1-3	Mes 4-6	Mes 7-9	Mes 10-12
1.- Implementación de un Sistema de Información Gerencial	Selección y adquisición del software	X			
	Configuración del SIG	X	X		
	Capacitación del personal		X		
	Monitoreo y ajuste continuo del sistema			X	X
2.- Establecimiento de protocolos y procedimientos estándar	Documentación de protocolos y procedimientos	X			
	Revisión y aprobación de los documentos	X			
	Capacitación del personal		X		

	Monitoreo y cumplimiento			X	X
3.- Optimización de la organización interna	Realizar una auditoría de los roles y responsabilidades	X			
	Redefinir y clarificar roles y responsabilidades		X		
	Implementar un sistema de gestión del desempeño		X	X	
	Establecer una actualización funcional				X
4.- Capacitación y desarrollo del personal	Identificar de necesidades de capacitación	X			
	Desarrollo de programa de capacitación		X		
	Implementación de sesiones de capacitación		X	X	
	Evaluación del impacto de la capacitación			X	X

Nota: Elaboración propia.

Conclusiones:

Se concluye que las estrategias de gestión gerencial propuestas para mejorar la toma de decisiones en la clínica Happy Dent de Latacunga aumentarán la capacidad de la clínica para adaptarse de manera más efectiva a los cambios y desafíos del entorno asistencial y tomar las decisiones correctas en el momento adecuado.

Implantando un sistema de información de gestión (SIG), protocolos y procedimientos estandarizados y fomentando la formación y el desarrollo del personal, la clínica podrá afrontar cualquier reto que se presente, asegurando en todo momento su éxito y crecimiento, estas estrategias crearán un ambiente de trabajo productivo y positivo y aumentarán la precisión y velocidad de la toma de decisiones.

Estas estrategias ayudarán a resolver problemas en el proceso de toma de decisiones y fortalecerán la eficiencia operativa y la calidad del servicio de la clínica Happy Dent, todas estas medidas en conjunto aumentarán la competitividad y el éxito de la clínica de Latacunga, asegurando la satisfacción del paciente y la sostenibilidad a largo plazo.

7 BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S., Manuel, W., Andrade, Z., & Fernando, L. (2018). *La Toma de Decisiones en la Gestión Administrativa de la Empresa Arsaico cía. Ltda. cantón Chambo, período 2016*. Riobamba : Universidad Nacional de Chimborazo, 2018.
- Alperin, M. (2019). Management challenges and strategies for mobile health in community dental clinics. *Journal of dental education*, 83(6), 694-704.
- Álvarez Gonzáles, M. (2004). *El proceso de toma de decisiones. Aspectos a tener en cuenta. En M. Álvarez González y R. Bisquerra (Coords.) Manual de orientación y tutoría (formato electrónico)*. Barcelona : Praxis .
- Basantes, R., Encalada, O., & Vinicio, J. (2018). *La Gestión En La Empresa Industrial Moderna y su Productividad periodo 2015-2016*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo 2018.
- Berghe, É. V. (2016). *Gestión Gerencial y Empresarial aplicadas al siglo XXI*. Bogotá: Tercera Edición .
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: McGraw-Hill. : 2da Edición .
- Contreras, J., & Janet, I. (2019). *Proceso Administrativo y Toma de Decisiones Gerenciales en la Empresa Solar Perú S.A.C., Los Olivos 2019*. Perú: Universidad César Vallejo .
- Daft, R. L. (2015). *Organización y diseño organizacional*. Cengage Learning.
- David, F. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica* . México : Pearson Educación .
- Garcia, A. (2013). Managerial skill and small business productivity. *mall Business Economics*, 41(1), 119-139.
- Gianella, A. E. (1995). *Introducción a la Epistemología y a la Metodología de la Ciencia*. Plata: Universidad Nacional de la Plata.
- Guasti, G. (2024). *Clínica Happy Dent*. Latacunga.
<https://www.facebook.com/happydent96latacunga?mibextid=JR0KGI>
- Hellriegel, D. J. (2002). *Administración: Un Enfoque Basado en Competencias*. México : 9na.Edición .

- Javela, J. P. (2016). *Toma De Decisiones En Empresas Constructoras Residenciales*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento* .
- Koontz, H. y. (1999). *Administración: una Perspectiva Global*. México : McGraw Hill Interamericana.
- Loor, J. (2018). *Análisis de la toma de decisiones gerenciales y su aplicación en las empresas privadas en la provincia de el Oro*. Machala: Universidad Técnica De Machala .
- López-Roldan, P. y. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row.
- Moody, P. E. (1983). *Decision making: methods for better decisions*. New York: Mc. Graw*Hill.
- Noreen, G. (2018). *Managerial accounting* . Alemania: McGraw-Hill Education.
- Pandey, P. y. (2015). *Research Methodology: Tools and techniques (1st ed.)*. Romania: Bridge Center. doi:ISBN 978-606-93502-7-0 .
- Perezco, R. B. (2016). Estilos de liderzgo femenino como factor influyente en las habilidades de los equipos de trabajo en el sector asegurador. *Revista Clío América*, 10 (19), 8-22.
- Puente, A. (2021). *Gestión De Inventarios Para La Toma De Decisiones Gerenciales Aplicado A La Compañía ICEV&V CIA. LTDA, La Maná Provincia De Cotopaxi, Año 2020*. La Maná: Universidad Técnica De Cotopaxi .
- Rudio, F. (1986). *Introducción al proyecto de investigación científica (24 ed.)*. Petrópolis : Vozes .
- Salto, G. (09 de Agosto de 2012). *blogspot.com*. Obtenido de [blogspot.com: https://elbuendecidir.blogspot.com/](https://elbuendecidir.blogspot.com/)
- Stoner, J., Freeman, E., & y Gilbert, D. (1996). *Administración* . México: Prentice Hall Hispanoamericana.: 6 edición .
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación* . México : Mc Graw Hill.

8 ANEXOS I

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN GERENCIAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA CLÍNICA HAPPY DENT EN LA CIUDAD DE LATACUNGA

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cómo la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga?	Determinar como la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.	La gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
<p>¿Cómo se aplica la gestión gerencial en la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga?</p> <p>¿De qué manera la gestión gerencial mejora la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga?</p> <p>¿Cuál es el propósito de diseñar estrategias de mejora para la gestión gerencial y la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga?</p>	<p>Diagnosticar la situación actual de la gestión gerencial y la toma de decisiones de la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.</p> <p>Fundamentar teóricamente la gestión gerencial y la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.</p> <p>Proponer estrategias de gestión gerencial para mejorar la toma de decisiones en la clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.</p>	

Anexo II

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: LA GESTIÓN GERENCIAL

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
La gestión gerencial se puede definir como las actividades que desempeña un gerente, es decir desde la planeación de la empresa, la determinación de los objetivos y políticas internas y externas, la organización y dirección como a su vez la misión y visión de la empresa, buscando así resultados financieros y de mercados. (Berghe, 2016)	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de planificación • Participación de las partes interesadas • Calidad del plan 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa • Eficiencia operativa • Cultura organizacional 	
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias y objetivos • Comunicación y transparencia • Cambio y adaptabilidad 	

Anexo III

VARIABLE DEPENDIENTE: LA TOMA DE DECISIONES

Concepto	Categoría	Indicadores	Técnicas e instrumentos
“La toma de decisiones es un proceso por el cual se elige una vía de acción como solución de un problema específico”. (Saltos, 2012)	Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de estándares de calidad • Cumplimiento de procedimientos • Retroalimentación y aprendizaje 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de encuesta</p>
	Acción	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de ejecución • Calidad del resultado • Nivel de satisfacción del personal 	
	Solución	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de solución • Nivel de cumplimiento de objetivos • Costo de la solución 	

Anexo IV

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA GESTIÓN GERENCIAL Y LA TOMA DE DECISIONES EN LA CLÍNICA
"HAPPY DENT", EN LA CIUDAD DE LATACUNGA.

Esta encuesta está dirigida a los trabajadores internos de la Clínica Happy Dent.

OBJETIVO: Determinar cómo la gestión gerencial influye en la toma de decisiones en la Clínica Happy Dent en la ciudad de Latacunga.

INSTRUCCIONES: Esta encuesta es anónima y los datos recopilados serán tratados con absoluta confidencialidad, el investigador garantiza la privacidad de la información proporcionada.

- Responda y analice cada pregunta con total honestidad.
- Marque la opción que corresponda a su respuesta.

1.- ¿Qué tan claras son las metas y objetivos establecidos por la gerencia?

- Muy claras
- Claras
- Neutrales
- Poco claras
- Nada claras

2.- ¿Consideras que la planificación de la gerencia es efectiva para el funcionamiento de la clínica?

- Muy efectiva
- Efectiva
- Neutrales
- Poco efectiva
- Nada efectiva

3.- ¿Qué tan claras son las responsabilidades y roles dentro del equipo?

- Muy claras
- Claras
- Neutrales
- Poco claras
- Nada claras

4.- ¿Cómo evalúas la coordinación entre los diferentes departamentos de la clínica?

- Excelente
- Buena
- Neutrales
- Regular
- Mala

5.- ¿Qué tan efectiva es la comunicación entre la gerencia y el personal operativo?

- Muy efectiva
- Efectiva
- Neutrales
- Poco efectiva
- Nada efectiva

6.- ¿Crees que la gestión gerencial influye en la toma de decisiones dentro de la clínica Happy Dent?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7.- ¿Recibes retroalimentación y apoyo adecuado por parte de la gerencia?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

8.- ¿Cómo evalúas el liderazgo de la gerencia?

- Excelente
- Bueno
- Neutrales
- Regular
- Malo

9.- ¿Son claros y efectivos los procesos internos establecidos por la gerencia?

- Muy claros y efectivos
- Claros y efectivos
- Neutrales
- Poco claros y efectivos
- Nada claros y efectivos

10.- ¿Consideras que los procesos actuales permiten un servicio de calidad?

- Totalmente
- En su mayoría
- Neutrales
- En parte
- Para nada

11.- ¿La gerencia toma decisiones oportunas y efectivas?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

12.- ¿Cómo evalúas la capacidad de la gerencia para implementar cambios necesarios?

- Excelente
- Buena
- Neutrales
- Regular
- Mala

13.- ¿Qué tan efectivas consideras que son las decisiones tomadas en la clínica Happy Dent?

- Muy efectivas
- Efectivas
- Neutrales
- Poco efectivas
- Nada efectivas

14.- ¿Qué tan efectiva es la gerencia en la resolución de problemas internos?

- Muy efectiva
- Efectiva
- Neutrales
- Poco efectiva
- Nada efectiva