

**Service quality and its impact on the liquidity of private clinics, Manta
canton, Manabí Province, period 2021-2022**

**Calidad del servicio y su incidencia en la liquidez de las clínicas privadas,
cantón Manta, Provincia de Manabí, periodo 2021-2022**

Autores:

Moreira-Morrillo, Melissa Juliana
Universidad Técnica de Manabí
Estudiante Maestría de Contabilidad y Auditoría
Portoviejo-Ecuador



mmoreira7388@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0003-2275-8963>

Mendoza-Saltos, María Fernanda
Universidad Técnica de Manabí
Docente Tutor Maestría de Contabilidad y Auditoría
Jipijapa-Ecuador



fernanda.mendoza@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-9518-8522>

Fechas de recepción: 04-ENE-2024 aceptación: 05-FEB-2024 publicación: 15-MAR-2024



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

Las empresas en su propósito de lograr ser rentables y competitivas en los mercados donde se desenvuelven, adoptan estrategias y medidas que hagan posible que sus actividades operativas y financieras produzcan rentabilidad. Dentro de estas actividades y estrategias se encuentra la calidad de servicio, la cual va orientada a mejorar el servicio que se les presta a los clientes y también la interrelación entre los consumidores y la marca de la empresa, para que estos se fidelicen con la empresa y sean portadores dando a conocer lo que ofrecen. Esta investigación tiene como objetivo analizar la incidencia del servicio de calidad en la liquidez de las clínicas privadas, en el cantón Manta, Provincia de Manabí. La Metodología utilizada es de tipo descriptiva, explicativa, correlacional y documental; se aplicó dos encuestas: una a 20 empleados del áreas administrativas y financieras de las clínicas privadas y otra aplicada a 381 clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las mismas clínicas privadas. Los resultados determinaron que hay fuerte incidencia de la Calidad de Servicio en la Liquidez para ambas muestras de estudio. Como conclusión, en el caso de las clínicas, por ser parte del sector salud, la calidad del servicio es muy importante, puesto que la interacción con los usuarios está presente en todo momento, por ello, deben asegurarse que su talento humano esté capacitado para brindar una excelente atención a los usuarios, que pueda garantizar su fidelización y seguir usando los servicios, manteniéndolos satisfechos y a gusto con los servicios recibidos.

Palabras Clave: calidad de servicio; liquidez; satisfacción; clientes

Abstract

Companies, in their aim to be profitable and competitive in the markets where they operate, adopt strategies and measures that make it possible for their operational and financial activities to produce profitability. Within these activities and strategies is the quality of service, which is aimed at improving the service provided to customers and also the interrelation between consumers and the company's brand, so that they gain loyalty with the company. and be carriers making known what they offer. This research aims to analyze the impact of quality service on the liquidity of private clinics, in the Manta canton, Province of Manabí. The Methodology used is descriptive, explanatory, correlational and documentary; Two surveys were applied: one to 20 employees in the administrative and financial areas of private clinics and another to 381 clients, patients or relatives of patients, from the same private clinics. The results determined that there is a strong impact of Service Quality on Liquidity for both study samples. In conclusion, in the case of clinics, because they are part of the health sector, the quality of the service is very important, since the interaction with users is present at all times, therefore, they must ensure that their human talent is trained to provide excellent service to users, which can guarantee their loyalty and continue using the services, keeping them satisfied and comfortable with the services received.

Keywords: quality of service; liquidity; satisfaction; customers



Introducción

Actualmente las empresas luchan por lograr ser más competitivas y rentables dentro de los mercados donde se desenvuelven, para ello deben optimizar cada uno de sus procesos internos, adecuarse a las tecnologías y sobre todo enfocarse en la calidad de servicio que le ofrecen a sus clientes, dado a que son estos los que con su fidelidad hacia la empresa pueden enrumbarla hacia el éxito. Zambrano (2023), indica que un cliente es aquella persona natural o jurídica que obtiene un bien, producto o servicio a través de una relación de compra venta en una empresa.

La fidelización según lo menciona Flores et al. (2023), es relevante dentro de las empresas puesto que esta garantizara que se mantenga un flujo firme de ingresos, además de ayudar a construir una imagen y reputación, por medio de la generación de recomendaciones positivas y lograr captar nuevos clientes. Es por ello que las organizaciones buscan la excelencia en calidad y servicio para asegurar que sus clientes no solo puedan preferir sus servicios y/o productos, sino que también puedan ser portadores para dar a conocer la actividad de la organización.

Uno de los sectores en el cual se demanda calidad de servicio, es el sector de salud a nivel privado, puesto que los consumidores requieren su servicio a cambio de un pago, por lo que esperan recibir una atención basada en el respeto, el carisma y la empatía. Al respecto, Salas (2021), menciona que la calidad del servicio en el sector salud, son las percepciones que tienen los usuarios en relación a la capacidad que tiene un producto o servicio para adecuarse a lo que un paciente espera, obteniendo un alto bienestar después y durante el proceso de atención médica.

El objetivo de la presente investigación es analizar la incidencia del servicio de calidad en la liquidez de las clínicas privadas, en el cantón Manta, Provincia de Manabí. La relevancia del estudio es comprender que la calidad de servicio que una empresa pueda prestarle a sus consumidores y/o clientes, es fundamental para lograr su liquidez y rentabilidad, ya que es posible que se mantengan o aumenten las ventas de un producto y/o la prestación de servicios, permitiendo que las clínicas privadas del cantón Manta, pueden conocer la influencia que tiene la calidad de servicio en la liquidez de su empresa..

Material y métodos

El tipo de investigación es descriptiva, explicativa, correlacional y documental, ya que se presentará una visión teórica sobre el tema en estudio. Tendrá un enfoque no experimental por el empleo de variables: Calidad de Servicio y Liquidez. Hurtado de Barrera (2010) menciona que la investigación descriptiva es aquella que especifica las características de las personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otra unidad sometida a investigación. En la presente investigación, se busca analizar las características de los trabajadores de las

clínicas privadas de la ciudad de Manta, así como de los clientes o pacientes que acuden a dichas instalaciones para ser atendidos por sus especialistas, con el fin de describir como es su capacidad de servicio y la liquidez de dichas organizaciones.

Del mismo modo, Sánchez et al. (2018) señalan que la investigación explicativa busca dar explicación a las preguntas de la investigación producto de los fenómenos que ocurren en la muestra estudio o en el caso investigativo, logrando encontrar relaciones de causalidad. La presente investigación busca generar un análisis de las relaciones entre las variables de estudio producto de la interacción entre el investigador y la fuente, los cuales son los trabajadores y clientes de las clínicas privadas de la ciudad de Manta en el período 2021-2022.

Igualmente, Hernández et al. (2014) manifiestan que la investigación correlacional busca asociar variables, por medio de predicciones cuantificables tomadas de los instrumentos de recolección de datos aplicados a la muestra estudio. Este tipo de investigación es fundamental en la presente investigación porque busca relacionar los indicadores, dimensiones y variables entre si con el fin de determinar la influencia de la calidad de servicio en la liquidez de las clínicas privadas de la ciudad de Manta.

Asimismo, Palella y Martins (2010) señalan que la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información de diversas fuentes, con el objeto de organizarla describirla e interpretarla de acuerdo con ciertos procedimientos que garanticen confiabilidad y objetividad en la presentación de los resultados. Los documentos utilizados en la presente investigación se obtuvieron a través de las plataformas de Google Académico, Redalyc y Scielo. Se buscaron utilizando palabras clave como calidad del servicio, liquidez, estados financieros. Los documentos científicos tienen como criterios que no sean mayores a 5 años y desarrollados en idioma español.

La población de estudio está conformada de 20 empleados, de las 25 clínicas privadas que cuenta la ciudad de Manta, dedicados al área de administración y finanzas; así como a los 47300 clientes que corresponde a los pacientes o familiares de pacientes atendidos en un rango de tres meses en dichas clínicas. Para la obtención de la muestra, se dejó los 20 empleados, y; para los clientes se calculó a través de la ecuación de población finita arrojando una muestra de 381 pacientes. La información de las clínicas y pacientes atendidos se obtuvo de la página oficial del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) del Ecuador.

Por último, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se aplicó dos cuestionarios, uno a la muestra de empleados y otro a la muestra de clientes. Los cuestionarios fueron desarrollados bajo el tipo Likert y se basaron en las investigaciones de Sánchez (2020), Quispe y Ramos (2019), Contreras y Marcelo (2023), López (2021), Niño y Sánchez (2020) y Ayala (2019), considerando las necesidades de la presente investigación. La confiabilidad de los instrumentos fue calculada por medio del alfa de cronbach. Se utilizó

la correlación de Pearson para relacionar indicadores, dimensiones y variables en ambos cuestionarios. Las encuestas aplicadas se detallan en la Tabla 1, para los empleados, y en la Tabla 2, para los usuarios.

Tabla 1.

Encuesta con su respectivo cuestionario aplicado a los empleados, del área administrativa y financiera, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
CALIDAD DEL SERVICIO					
Prestación del servicio administrativo					
<i>Nivel de Organización de los Servicios Administrativos</i>					
1.- ¿Conoce usted si se planifican adecuadamente los diferentes servicios administrativos que debe realizarse en la clínica?					
2.- ¿Conoce usted si la clínica utiliza documentos de gestión, tales como Plan Estratégico, Plan Operativo, Presupuestos?					
<i>Nivel del Calidad del Servicio Administrativo</i>					
3.- ¿Se efectúan evaluaciones relacionadas a las actividades desarrolladas en su área?					
4.- ¿Se ha implementado estándares o mecanismos que permitan monitorear la calidad del servicio administrativo?					
<i>Nivel de Capacitación del Recurso Humano</i>					
5.- ¿Se cuenta con políticas de reclutamiento o incorporación de personal administrativo, debidamente establecidas y en observancia de un determinado perfil?					
6.- ¿Se cuenta con programas de capacitación de carácter permanente, al personal que presta el servicio administrativo?					
Prestación del servicio médico					
<i>Nivel del Calidad del Servicio Administrativo</i>					
7.- ¿Se planifican adecuadamente los diferentes servicios y atenciones médicas brindadas en la clínica?					
8.- ¿Se encuentran adecuadamente organizados los diferentes servicios médicos que brinda la clínica al paciente?					
9.- ¿Se cuenta con mecanismos internos que permitan medir la calidad del servicio médico?					

prestado por el personal asistencial, médico y técnico?					
Infraestructura y Equipamiento					
<i>Nivel de Inversión en Infraestructura y Equipamiento</i>					
10.- ¿Cuenta la clínica con un inventario de la infraestructura y equipos utilizados en la prestación del servicio administrativo y médico?					
11.- ¿Se cuenta con planes o programas para dar mantenimiento y sostenibilidad a los equipos utilizados en la prestación del servicio administrativo y médico con estándares de calidad?					
12.- ¿Cree usted que la infraestructura y el equipamiento son suficientes para la prestación del servicio administrativo y médico con estándares de calidad?					
LIQUIDEZ					
Nivel de solvencia de empresa					
<i>Situación en el futuro</i>					
13.- ¿Está usted de acuerdo en que la falta de liquidez incide en su solvencia económica?					
14.- ¿Cree Ud. que un bajo nivel de solvencia afectaría la situación en el futuro de la clínica?					
<i>Liquidar pasivos</i>					
15.- ¿Considera Ud. que la empresa tiene nivel de solvencia para liquidar pasivos contraídos?					
16.- ¿Está usted de acuerdo con que la falta de liquidez incide en la rentabilidad de su negocio?					
<i>Capacidad</i>					
17.- ¿Ud. cree que la clínica tiene un buen nivel de solvencia para asumir la capacidad de pago?					
18.- ¿Está usted de acuerdo en que la falta de liquidez incide en el cumplimiento del pago de sus deudas?					
Dinero en efectivo					
<i>Circulación</i>					
19.- ¿Considera Ud. que los agentes económicos realicen operaciones de dinero en efectivo en la clínica?					
20.- ¿Cree Ud. que la correcta circulación del dinero en efectivo nos daría rápida liquidez?					

Nota: La encuesta fue desarrollada a partir de las encuestas encontradas en las investigaciones de Sánchez (2020), Quispe y Ramos (2019) y Niño y Sánchez (2020), considerando los intereses de la presente investigación.

Tabla 2.

Encuesta con su respectivo cuestionario aplicado a los clientes (pacientes o familiar de pacientes) atendidos en las clínicas privadas de la ciudad de Manta durante un período de 3 meses.

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
CALIDAD DEL SERVICIO					
<i>Nivel de confianza y fiabilidad</i>					
1.- ¿El personal le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención médica en la clínica?					
2.- ¿Su historia clínica se encuentre disponible para su atención médica?					
3.- ¿La atención médica se encuentra disponible, se obtiene con facilidad y se realiza en el horario programado?					
<i>Nivel del Calidad del Servicio Administrativo</i>					
4.- ¿Para la atención médica, las solicitudes en caja son rápidas?					
5.- ¿La atención médica el proceso de admisión clínica es rápida?					
6.- ¿El desarrollo de diversas técnicas diagnósticas y el tratamiento dentro de las diversas áreas de la clínica son rápidas?					
<i>Grado de seguridad</i>					
7.- ¿El médico le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención?					
8.- ¿El médico le brinda el tiempo necesario para resolver sus preguntas sobre su problema de atención?					
9.- ¿El médico que atiende su problema de salud, le inspira confianza?					
<i>Grado de Empatía</i>					
10.- ¿El profesional de la medicina (médico, enfermera, otro) lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
11.- ¿El profesional de la medicina que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?					
12.- ¿Usted comprendió la explicación que el profesional de la medicina le brindó sobre el problema de salud, resultado de la atención y tratamiento que recibió (tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos)?					
<i>Nivel de tangibilidad</i>					

13.- ¿Los carteles, letreros y flechas de la clínica son adecuados para orientar a los pacientes?					
14.- ¿La clínica cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?					
15.- ¿Los diferentes espacios de la clínica se encuentran limpios y son cómodos?					
LIQUIDEZ					
<i>Situación en el futuro</i>					
16.- ¿Considera Ud. que su diagnóstico o tratamiento es eficiente gracias a los equipos de diagnóstico y tratamiento necesarios para la atención médica dentro de la clínica?					
17.- ¿Considera Ud. que las distintas áreas de atención médica de la clínica cuenta con un inventario de materiales consumibles suficiente que permita ofrecer un servicio de calidad hacia el paciente?					
18.- ¿Cree Ud. necesario que el personal que labora dentro de las áreas de facturación y cobranza de la clínica deban recibir alguna capacitación para mejorar su trabajo?					
19.- ¿Cree Ud. que la clínica pueda presentar alguna situación que pudiera afectar su futuro?					
Cobranza					
20.- ¿Están claramente diferenciadas las funciones de las áreas facturación y cobranza en la clínica?					
21.- ¿El procedimiento de cobranza es claro y adecuado?					
22.- ¿Le realizan llamadas o se envían correos con la finalidad de recordarle la cancelación de la atención médica recibida?					
23.- ¿Considera Ud. que en el área de cobranza de la clínica realiza eficientemente las operaciones de dinero en efectivo, transacciones con tarjetas de crédito o transacciones electrónicas?					

Nota: La encuesta fue desarrollada a partir de las encuestas encontradas en las investigaciones de Contreras y Marcelo (2023), López (2021), Niño y Sánchez (2020) y Ayala (2019), considerando los intereses de la presente investigación.

Resultados

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en las encuestas aplicados a los empleados, de las áreas administrativa y financiera y a los clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta se utilizó el alfa de Cronbach la cual toma en consideración las respuestas otorgadas por dichas muestras. los resultados se encuentran en la Tabla 3 y Tabla 4, respectivamente.

Tabla 3.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos aplicado a los empleados de las áreas administrativas y financieras de las clínicas privadas de la ciudad de Manta a través del alfa de Cronbach

	K	ΣVi	Vt	α
Confiabilidad del Instrumento	20	27,3421053	451,884211	0,98894012

Tabla 4.

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos aplicado a los clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta a través del alfa de Cronbach

	K	ΣVi	Vt	α
Confiabilidad del Instrumento	23	26,4909242	347,442865	0,96574343

Los resultados de la Tabla 3 y Tabla 4, respectivamente, indican que el alfa de Cronbach es cercano al valor uno (1), por lo que la confiabilidad de los instrumentos aplicados a las muestras respectivas es alta. Esto indica que las preguntas presentadas en los cuestionarios fueron acordes a la realidad de la investigación, buscando determinar la calidad del servicio y la liquidez de las clínicas privadas de la ciudad de Manta para el período 2021-2022.

Resultados de la encuesta aplicada a los empleados de las clínicas privadas de la ciudad de Manta

Se desarrolló una encuesta aplicada a los empleados de las clínicas privadas de la ciudad de Manta, donde sus resultados fueron analizados a través de la correlación de Pearson. Estos resultados se detallan en la Tabla 4.

Tabla 4.

Correlación de Pearson entre la calidad del servicio y la liquidez, percibida por los empleados de las clínicas privadas de la ciudad de Manta, durante el período 2021-2022.

	LIQUIDEZ
CALIDAD DE SERVICIO	0,958241391

La Tabla 4 detalla que la calidad de servicio influye fuertemente a la liquidez, debido que la correlación de persona esta cerca del valor uno (1). Existe mucha relación entre ambas variables, producto de que la prestación del servicio administrativo, pero sobre todo de la prestación del servicio médico y de la infraestructura y equipamiento, son parte fundamental en la atención de calidad. La atención de calidad debe convertirse en parte de la cultura organizacional de los centros de salud. Se debe ofrecer un servicio de calidad a los pacientes confiriendo la importancia a la fundamentación de una clínica que es ofrecer un servicio que permita mejorar la calidad de vida del paciente y sus familiares.

Ante este particular, es necesario comprender la importancia de la calidad para poder transformarlo en uno de los objetivos organizacionales de cualquier institución de salud. De la misma manera, es necesario comprender la importancia que tiene el servicio para la consecución de la calidad.

La calidad según, Silva et al. (2021) se refiere a las vivencias que se dan entre los clientes y una organización, lo que hace que se busque una manera correcta para propiciar una buena relación. Por otro lado, Cedeño (2023) menciona que la calidad es cuando un producto o servicio logra satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del cliente. Asimismo, Macías et al. (2022) afirman que es necesario aplicar la calidad a cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de una organización y que afectan cada fase, partiendo del estudio de necesidades de los consumidores hasta el servicio pos venta. Es decir, la calidad debe estar presente en cada proceso y actividad que se realicen, a fin de poder tener una gestión eficiente y por ende brindar productos y/o servicios de calidad.

Con respecto a la palabra servicio, Romero et al. (2021), mencionan que se deriva del latín *servitium*, y que se refiere a una actividad o trabajo que le genera satisfacción a un consumidor. Asimismo, Holguin et al. (2020), señalan que el servicio es cualquier actividad ofrecida o beneficios que se proporcionan para la satisfacción de una necesidad. Morales et al. (2019), hacen mención al triángulo de servicio de Albrecht creado en 1985, el cual es utilizado para analizar factores de éxito, el cual permite la puesta en práctica de iniciativas de servicio para cualquier organización, el cual permite la interacción de tres componentes básicos: estrategias de servicio, sistemas y personal, donde cada uno de estos componentes deben relacionarse para conseguir y mantener un servicio con altos niveles de calidad.

En este sentido, la sinergia entre calidad y servicio da como resultado un parámetro fundamental en las organizaciones que es la calidad del servicio. Por otro lado, Cuba (2022), asegura que la calidad de servicio involucra directamente a la satisfacción de los clientes, ya que esta tiene como objetivo primordial lograr esa satisfacción, por tanto para alcanzar una excelente calidad de servicio es necesario que el trabajo se realice bien y que este sea percibido por los clientes y pueda cubrir sus expectativas.

Por consiguiente, la calidad del servicio forma parte de los factores que inciden dentro de la liquidez de las organizaciones. Poder observar el comportamiento de liquidez es necesario desarrollar análisis sobre los estados financieros. Para realizar el análisis se aplican una serie de herramientas y técnicas de análisis, con el propósito de conseguir medidas y relaciones características y que sirven para tomar decisiones. Según Loor et al. (2023), a través de los estados financieros es posible efectuar un análisis sobre el estado de una organización en cuanto a liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa, permitiendo la implementación de técnicas para lograr la mejora continua.

De la misma forma, la calidad del servicio presenta indicadores que son comparados con los indicadores de la liquidez con la finalidad de poder comprender cual de los primeros incide directamente sobre los segundos. El resultado de la correlación de Pearson se detalla en la Tabla 5.

Tabla 5.

Correlación de Pearson entre los indicadores de la Calidad de Servicio y los indicadores de Liquidez obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados de las clínicas privadas de la ciudad de Manta en el período 2021-2022.

		LIQUIDEZ			
		<i>Situación en el futuro</i>	<i>Liquidar pasivos</i>	<i>Capacidad</i>	<i>Circulación de dinero en efectivo</i>
CALIDAD DE SERVICIO	Nivel de Organización de los Servicios Administrativos	0,88681469	0,82879341	0,86774524	0,95550975
	<i>Nivel del Calidad del Servicio Administrativo</i>	0,86623087	0,85370711	0,86087501	0,94280209
	<i>Nivel de Capacitación del Recurso Humano</i>	0,83901127	0,90574667	0,8968352	0,96484276
	<i>Nivel del Calidad del Servicio Médico</i>	0,85982887	0,91117376	0,93370285	0,96880435
	<i>Nivel de Inversión en Infraestructura y Equipamiento</i>	0,85712578	0,91867402	0,87946258	0,93940463

Los resultados de la Tabla 5 muestra que todos los indicadores de la Calidad del Servicio influyen fuertemente sobre los indicadores de la Liquidez, según las respuestas de la encuesta aplicada a los empleados, del área administrativa y financiera, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta. Tanto la prestación del servicio administrativo y médico, como la infraestructura y equipamiento afectan positivamente al rendimiento económico y financiero de la organización.

La atención de calidad en el área administrativa juega un papel clave, manifestándose con tiempos cortos de demora, rapidez en las soluciones a los problemas de cobranza, respuestas eficientes y eficaces a las dudas o sugerencias de los clientes. La atención médica es considerada el indicador más importante a desarrollar como Calidad de Servicio en estas organizaciones que se orientan al cuidado de la salud y bienestar de sus pacientes; en otras palabras, la satisfacción del cliente. Al respecto, Alvarado et al. (2023), la satisfacción del usuario o cliente, representa un indicador para la gestión dentro de las empresas de salud que diferencia entre la percepción y la expectativa, que se ve influenciada por distintos factores como: los estilos de vida, experiencias, expectativas, asimismo también se considera como medida para el control del funcionamiento del sistema de salud.

Del mismo modo, Casteñada y Lugo (2022), expresan que la satisfacción al cliente se refiere a un estado mental, mostrado a través de respuestas intelectuales, materiales y emocionales que conlleven a la satisfacción de una necesidad o deseo. Tiende a ser contractivo y evaluativo por permitir comparar los objetivos y expectativas de un usuario. Por lo cual, para la presente investigación la satisfacción al cliente puede permitir que un cliente, sea el paciente o familiar del paciente, pueda volver a acudir a la clínica privada, debido a que se encuentra satisfecho por el servicio prestado permitiendo volver y notificar a las demás personas su experiencia y hábitos.

Asimismo, para otorgar una satisfacción al cliente es necesario que el recurso humano debe contener una capacitación referida a la atención al cliente. Es por ello que para garantizar una buena atención, las empresas deben enfocarse también en el talento humano, en que estos se sientan bien, a fin de que puedan dar una buena atención al cliente con calidad y en miras de satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, este personal debe estar debidamente capacitado, a fin de que pueda brindar una atención agradable, por lo que los empleados deben desarrollar habilidades tanto profesionales como técnicas ajustadas a la tarea que efectúa, además debe conocer que es lo que está ofreciendo al cliente y manejar apropiadamente cada una de las herramientas que necesita para desempeñar su labor (Álvarez et al. (2021))

Sin duda alguna, poder coordinar los indicadores de la calidad del servicio permite manejar una planificación que esta dentro de lo que se denomina gestión de calidad. Cuando se habla de gestión de calidad, se describe a aquellos procesos que se llevan a cabo a fin de conocer los errores y también las oportunidades que permitan lograr la competitividad, eficiencia y rendimiento, por medio de elementos de mejora continua, haciendo periódicas exploraciones

y actualizaciones, usándose como un elemento clave en al progreso de cualquier empresa. Además, es una herramienta que contribuye a cumplir los estándares que se establezcan en los servicios que se ofrecen a un usuario o cliente (Palacios et al., 2021).

Resultados de la encuesta aplicada a los clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta.

A los clientes, que están conformados por los pacientes o familiares de pacientes, que son atendidos en las distintas clínicas privadas de la ciudad de Manta durante el período 2021-2022 se les aplico una encuesta para conocer si existe una relación entre la Calidad del Servicio y la Liquidez. Los resultados se basaron en el análisis de la correlación de Pearson entre ambas variables y sus indicadores. En la Tabla 6 se detalla los resultados de la correlación de Pearson entre las variables de la investigación.

Tabla 6.

Correlación de Pearson entre la calidad del servicio y la liquidez, percibida por los clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta, durante el período 2021-2022.

	LIQUIDEZ
CALIDAD DE SERVICIO	0,944280551

Como se detalla en la Tabla 6, los resultados indican que existe una fuerte relación entre la Calidad del Servicio y la Liquidez, percibida por los clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta. Una parte fundamental para aumentar la rentabilidad económica y financiera que incide directamente en la liquidez es a través de la calidad del servicio que se puede prestar en estos centros de salud. Palmar y Calimán (2022) dicen que la calidad del servicio es la disposición tanto de recursos como de talento humano para alcanzar la satisfacción de los clientes, incluyendo al personal que labora en la organización, y que necesariamente no tiene trato directo con estos o aquellos que su comunicación se hace a través de llamadas telefónicas, fax, cartas o cualquier otros medio para interrelacionarse con ellos.

Estos aspectos afectan directamente la liquidez, si no hay un servicio de calidad entonces los pacientes o familiares de pacientes no regresaran a la clínica para poder seguir atendiendo el bienestar que es lo fundamental para el paciente. La atención a los clientes se considera como lo menciona Malpartida et al. (2021), como el servicio que prestan las organizaciones con el propósito de satisfacer tanto sus necesidades como sus expectativas, produciendo mejor productividad e ubicarlos en un sitio preferido en relación a otras organizaciones, haciéndolas más competitivas. Es aquí donde la liquidez toma importancia y se entrelaza con la calidad

del servicio. Muñoz y Mendoza (2023), puntualizan que el objetivo de la liquidez es el cumplimiento de cada uno de los compromisos que son adquiridos por las empresas antes terceros, evitando que las deudas aumenten el coste de financiamiento. Esto produce que la sostenibilidad de las clínicas privadas sea efectiva y eficiente.

En este mismo sentido, Zea et al. (2022), aseguran que lograr la satisfacción de los clientes lleva a una empresa a lograr beneficios como incrementar la eficiencia en sus operaciones, además de mejorar su imagen. En relación al servicio al cliente, Tapia y Quisimalín (2022), mencionan que se refiere al grupo de técnicas y acciones que debidamente combinadas, lograrán la satisfacción de las necesidades de los clientes o consumidores cuando efectúe compras o demande servicios. Además, Martínez et al. (2022), exponen que la atención o servicio al cliente es entendido como una definición de trabajo, la manera de llevar a cabo las cosas, que no solo afecta a la organización, sino también a la manera en que se atiende al público externo: clientes y al público interno: empleados, accionistas, etc.

Por otra parte, los resultados de la correlación de Pearson entre los indicadores de la Calidad del Servicio y los indicadores de la Liquidez calculado por medio de las respuestas ofrecidas por los clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta en el período 2021-2022 se detallan en la Tabla 7.

Tabla 7.

Correlación de Pearson entre los indicadores de la Calidad de Servicio y los indicadores de Liquidez obtenidos de la encuesta aplicada a los clientes, pacientes o familiares de pacientes, de las clínicas privadas de la ciudad de Manta en el período 2021-2022.

		LIQUIDEZ	
		<i>Situación en el futuro</i>	<i>Cobranza</i>
CALIDAD DE SERVICIO	Nivel de confianza y fiabilidad	0,90517603	0,89772191
	Nivel de Capacidad de Respuesta	0,89582667	0,88989167
	Grado de seguridad	0,77820538	0,81917335
	Grado de Empatía	0,6668705	0,71725353
	Nivel de tangibilidad	0,33017224	0,0995332

Los resultados observados en la Tabla 7 muestran que el nivel de confianza y fiabilidad, así como el nivel de capacidad de respuesta incide fuertemente a la situación en el futuro y a la cobranza de las clínicas privadas. Asimismo, el grado de seguridad incide fuertemente en la cobranza de las clínicas privadas. En este sentido, la confianza, fiabilidad, capacidad de respuesta y la seguridad pueden ayudar a mejorar la calidad del servicio y por consiguiente la rentabilidad de la empresa y la sostenibilidad de la misma. Al respecto, la calidad de servicio según Nicholson (2022), es un elemento primordial para una empresa, ya que los consumidores al momento de ingresar son capaces de percibir la atención que le ofrecen para satisfacer sus necesidades y aspiraciones cuando compra o recibe un servicio.

De la misma manera, Alvarado y Paca (2022), aseguran que aquellas empresas que cuiden y cuenten con calidad en sus servicios alcanzara el éxito, haciéndolas más competitivas, ya que pueden ser capaces de ofrecer al consumidor el servicio que este espera y que satisfaga tanto sus expectativas como sus necesidades. Igualmente, Malpartida et al. (2022), exponen que la calidad de servicio es un elemento de gestión, que permite determinar la escogencia de un consumidor y el que este gaste lo que tiene dispuesto para ello, buscando su satisfacción. Lo anterior se complementa con lo expresado por Bimboza et al. (2023), quien asegura que la calidad del servicio se refiere a las percepciones y dependerá de las preferencias de los consumidores, donde las expectativas obedecen a varios factores, partiendo desde las características únicas del cliente hasta la utilización más común aceptado en la empresa.

A fin de mejorar la calidad del servicio al cliente, Peña et al. (2022), mencionan que es importante tomar en cuenta las siguientes características:

- **Manifestar empatía:** La empatía se refiere a ponerse en zapato de otro. Por lo que en este caso se trata de entender las necesidades de los clientes con el propósito de ofrecerle una excelente experiencia. Como, por ejemplo, la prisa en que se le responden sus solicitudes, obtener la ayuda de expertos para la resolución de dificultades complicadas, actitudes que permitirán lograr aprobación y lealtad de un cliente.
- **Rapidez del servicio:** Si bien resulta ser un factor al que los clientes dan gran valor. Hoy en día la rapidez del servicio es posible hacerlo en tiempo real, gracias a diversas herramientas tecnológicas que lo permiten, gracias a la automatización, la utilización de chatbots, entre otros, que hacen posible brindar respuestas rápidas y de calidad a los clientes.
- **Prácticas individualizadas:** Esta atención personalizada es posible si las empresas cuentan con almacenamiento de datos de los clientes, y que sin duda es lo que la mayoría de los clientes esperan de ellas.
- **Servicio humanizado:** Una de las expectativas de los clientes, es recibir de parte de la empresa una comunicación calidad y humana, además de que esta sea rápida y eficaz, en otras palabras, es ser tratado con respeto.

- Anticipación de los problemas y transformarlos en oportunidades: Es necesario que los trabajadores estén capacitados para afrontar los imprevistos, para lo cual es necesario que conozcan tanto los procesos como los productos de la empresa y de esta forma puedan brindar mejores respuestas al momento de un inconveniente con sus clientes. Para ninguna empresa es beneficioso recibir quejas, por lo tanto para evitar estas situaciones es necesario que puedan transformar los problemas en oportunidades con el fin de mejorar sus servicios. Además, puede usar la técnica de la encuesta, a fin de poder conocer las opiniones de sus clientes y de esta manera conocer la percepción que tienen sobre la empresa, información que servirá para implementar estrategias que conlleven a la fidelización de los clientes y brindar una óptima atención.

Discusión y conclusiones

A fin de que las empresas puedan alcanzar altos niveles de rentabilidad, ser liquidas y mantener sus operaciones, es necesario que presten especial atención a la calidad del servicio que prestan, pues esto les permitirá que sus clientes se sientan satisfechos por la atención y producto final que reciban.

En el caso de las clínicas, por ser parte del sector salud, la calidad del servicio es muy importante, puesto que la interacción con los usuarios está presente en todo momento, por ello, deben asegurarse que su talento humano esté capacitado para brindar una excelente atención a los usuarios, que pueda garantizar su fidelización y seguir usando los servicios, manteniéndolos satisfechos y a gusto con los servicios recibidos.

Por cuanto, la calidad de servicio incide en la liquidez, ya que esa calidad es la que le garantizara a la empresa poder gozar de una amplia cartera de clientes, que son quienes les generan ingresos y por supuesto, poder mantener una liquidez que cubra sus obligaciones a corto plazo.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, K. J., Ponce, K. V., & Coronel, J. M. (junio de 2023). Factores asociados a la satisfacción de los usuarios en servicios de salud. *Revista Especialidades HAGP*, 1. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7948803>
- Alvarado, U., & Paca, F. R. (agosto de 2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima-2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 4089-4099. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2919
- Alvarez, L., Pérez, M. E., Rodríguez, J. M., & Palomino, G. d. (marzo-abril de 2021). La atención del usuario en los sistemas de salud. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(2), 1806. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384



- Ayala, S. F. (2019). *Gestión de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca SAC en el año 2017*. Cajamarca, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Contador Público de la Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2733>
- Bimboza, J. E., Cárdenas, L. A., & Mancheno, M. J. (enero-marzo de 2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades RELIGACIÓN*, 8(35). Obtenido de <file:///C:/Users/Invitado/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioYSatisfaccionDelClienteElCasoDel-8910602.pdf>
- Castañeda, J. N., & Lugo, J. (2022). Servicio posventa y capacidad de respuesta como factores de satisfacción del cliente de productos tecnológicos. *Revista Alfa Publicaciones*, 4(3.2), 21-39. Obtenido de <https://www.alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/272/823>
- Cedeño, J. E. (2023). *Levantamiento de los procesos de atención al cliente en Centro Médico Privado*. Trabajo de titulación, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/25947/1/UPS-GT004573.pdf>
- Contreras, V. M., & Marcelo, A. H. (2023). Comunicación interpersonal y percepción de la calidad de servicio por los pacientes del Área de Fisioterapia de la Clínica Ortega. Huancayo, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/9559>
- Cuba, J. (julio-agosto de 2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla-Cusco. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 1264. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659
- Flores, P. A., Sánchez, J. A., Jimenez, J., & Rojo, S. J. (2023). Comprendiendo la fidelización de clientes: elementos clave, estadísticas y clasificaciones. *XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 11(22), 18-24. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/issue/archive>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México, D. F. - México: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S.A.
- Holguin, A. P., Gutiérrez, J. A., & Bermúdez, J. (julio de 2020). Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia. *Revista CIES*, 11(2), 83-94. Obtenido de <file:///C:/Users/Invitado/Downloads/297-893-2-PB.pdf>
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la investigación; Guía para una comprensión holística de la ciencia*, 4ta edición. Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones.
- Lloor, H. Y., Santistevan, J. P., Ureta, M. I., & Mera, R. B. (junio-agosto de 2023). Análisis de indicadores de desempeño financiero de la empresa ecuatoriana de balanceados Coprobalan S.A. *Revista San Gregorio*, 1(54). doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v0i54.2455>

- López, H. L. (2021). Detracciones y Liquidez en las Clínicas Ocupacionales de Huancayo, Periodo 2018. Huancayo, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Contador Público de la Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2858>
- Macías, T. L., Martínez, G. T., & Lino, H. J. (marzo de 2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 7(3), 1395-1411. Obtenido de <file:///C:/Users/Invitado/Downloads/3799-20195-1-PB.pdf>
- Malpartida , D., Granada, A., & Salas, H. J. (diciembre de 2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima-Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3). doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Malpartida, J. N., Tarmeño, L., & Olmos, D. (enero-marzo de 2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de investigación científica y tecnológica Alpha Centauri*, 2(1). doi:<https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Martinez, E., Licon, J. G., & Rivera, P. E. (enero-junio de 2022). Importancia del servicio al cliente como factor de preferencia comercial en una pyme. *Revista de Investigación Académica sin Frontera UNISON*, 15(37). Obtenido de <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/articloe/view/463/536>
- Morales, F. R., Terranova, G. F., & Sandoya, L. (septiembre de 2019). La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. *Revista Opuntia Brava*, 11(4). Obtenido de <file:///C:/Users/Invitado/Downloads/871-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1860-1-10-20191024.pdf>
- Muñoz, G. N., & Mendoza, M. F. (marzo-abril de 2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad "Alianza", cantón Portoviejo, año 2020. *Revista Digital Publisher*, 8(2), 172-181. doi:10.33386/593dp.2023.2.1681
- Nicholson, L. J. (enero-junio de 2022). Análisis de la calidad del servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en el restaurante de comida rápida KFC, Panamá 2021. *Revista Especializada de Ingeniería y Ciencias de la Tierra REICT*, 1(2). Obtenido de <https://uptv.up.ac.pa/index.php/REICIT/article/view/2611/2359>
- Niño, S. M., & Sánchez, I. M. (2020). Influencia del sistema de detracciones en la liquidez financiera de la clínica Avendaño Distrito Miraflores, 2019. Lima, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Contador Público de la Universidad Privada TELESUP. Obtenido de <https://repositorio.utesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1080>
- Palacios, P. P., Alvarez, J. E., & Ramírez, C. F. (enero-junio de 2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII(12). doi: 10.35381/cm.v7i12.421

- Parella, S., & Martins, F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas, Venezuela: FEDUPEL, Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Palmar, L., & Calimán, A. (2022). Clima organizacional y calidad de servicio desde el principio de la fraternidad. *Revista Científica Electrónica de negocios Negotium*(52), 5-18. Obtenido de [file:///C:/Users/Invitado/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYCalidadDeServicioDesdeElPrinci-8499683%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Invitado/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYCalidadDeServicioDesdeElPrinci-8499683%20(1).pdf)
- Peña, D. K., Sánchez, M. R., & Sancan, L. T. (junio de 2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento RECIMUNDO*, 6(1), 120-131. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131
- Quispe, N., & Ramos, D. (2019). El sistema de detracciones y su incidencia en la liquidez de las personas naturales con negocio del rubro odontológico en el distrito de San Borja-periodo 2018. Lima, Perú: Trabajo de grado para optar al título de Contador Público de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21703>
- Romero, R., Espinoza, R. J., Leiva, Z. D., & Quiroz, T. (2021). Servicio, Calidad y Satisfacción en una Empresa Rent a Card. *Revista Sinergias Educativas, E*. Obtenido de <https://sinergiaseducativas.mx.consultorioampuero.com/index.php/revista/article/view/209/528>
- Salas, J. C. (enero-febrero de 2021). Políticas públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(1), 253. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Sánchez, C. Y. (2020). La calidad de servicio y su incidencia en la gestión financiera de la clínica San Bartolomé de Huacho, 2018. Huacho, Perú: Trabajo de grado para obtener el título de Contador Público de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4179>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P. E., & Trelles, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(3), 193-203. Obtenido de <file:///C:/Users/Invitado/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioYSuRelacionConLaSatisfaccionDelC-8081766.pdf>
- Tapia, F. L., & Quisimalín, H. (abril-junio de 2022). Servicio al cliente y creación de valor: un estudio en el contexto del uso del servicio de banca móvil. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación Uniandes EPISTEME*, 9(2), 217-230. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2493/2030>

Zambrano, L. E. (septiembre-noviembre de 2023). Evaluación de la calidad del servicio al cliente: Caso de la empresa Ferrelec zam. Revista San Gregorio, 1(55). doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i55.2220>

Zea, M., Morán, D., Vergara, A., & Jimber, J. A. (septiembre de 2022). Modelos de satisfacción al cliente: un análisis de los índices más relevantes. RES NON VERBA Revista Científica. Obtenido de <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>

Cabrera Jaime M., Medina Ferley., Sánchez Irlasa I. y Arias Juan M. El grado de manejo de las TIC para el aprendizaje de la física en ingeniería. Revista Espacios. Vol. 38, Año 2017, Número 45, Pág. 6. Recuperado de: <http://revistaespacios.com/a17v38n45/17384508.html>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

