



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2025,
Volumen 9, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1

EVALUACIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE MEDIANTE LA HERRAMIENTA SERVPERF EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN UNIVERSITARIO DE COMALCALCO, TABASCO

**APPLICATION OF THE GASEOUS ABSORPTION METHOD
FOR THE SCRUBBING OF POLLUTANT GASES IN MINES**

Yarezi Montejo de la Cruz

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)

Krystell Paola González Gutiérrez

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)

Guadalupe de Jesús Osorio Flores

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)

Karen Masiel Almaraz Diaz

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)

Nancy Guadalupe Aguilar Hernández

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17877

Evaluación de calidad del servicio al cliente mediante la herramienta SERVPERF en el Centro de Rehabilitación Universitario de Comalcalco, Tabasco

Yarezi Montejo de la Cruz¹yaremontejo87@gmail.com<https://orcid.org/0009-0002-5538-9925>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
(UJAT)
México**Krystell Paola González Gutiérrez**krystell.gonzalez@ujat.mx<https://orcid.org/0000-0002-9438-4855>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)
México**Guadalupe de Jesús Osorio Flores**lupita_osorio_flores@hotmail.com<https://orcid.org/0009-0003-8047-0669>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
(UJAT)
México**Karen Masiel Almaraz Diaz**masiel_almaraz@outlook.es<https://orcid.org/0009-0007-3744-8078>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT)
México**Nancy Guadalupe Aguilar Hernández**Aguilarng4@gmail.com<https://orcid.org/0009-0008-4447-0721>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
(UJAT)
México

RESUMEN

El presente estudio evalúa la calidad del servicio al cliente en el Centro de Rehabilitación Universitario (CER-UNI) de Comalcalco, Tabasco, utilizando el modelo SERVPERF, el cual permite medir la percepción de los usuarios en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La investigación, de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, se aplicó a una muestra de 23 pacientes, con resultados que reflejan una valoración general positiva del servicio, con una media global de satisfacción de 4.74. La dimensión mejor calificada fue la seguridad (4.86), evidenciando confianza y competencia del personal. Le siguen capacidad de respuesta (4.8) y fiabilidad (4.78), destacando la disposición del personal y cumplimiento en la atención. En cambio, la dimensión de elementos tangibles fue la menos valorada (4.59), indicando necesidades de mejora en equipamiento e infraestructura. Los resultados permiten identificar fortalezas como el trato empático y profesionalismo del equipo, así como áreas de oportunidad en la modernización de recursos físicos. Estos hallazgos ofrecen una base sólida para implementar estrategias orientadas a la mejora continua del servicio, fortaleciendo la experiencia del paciente y optimizando la calidad asistencial desde una perspectiva centrada en el usuario.

Palabras clave: SERVPERF, calidad del servicio, satisfacción del paciente, atención al cliente, rehabilitación

¹ Autor principal

Correspondencia: yaremontejo87@gmail.com

Evaluation of Customer Service Quality Using the SERVPERF Tool at the University Rehabilitation Center of Comalcalco, Tabasco

ABSTRACT

This study evaluates the quality of customer service at the University Rehabilitation Center (CER-UNI) in Comalcalco, Tabasco, using the SERVPERF model, which measures user perceptions in five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy. The quantitative, descriptive, and cross-sectional research was applied to a sample of 23 patients, yielding results that reflect a positive overall assessment of the service, with an overall satisfaction average of 4.74. The highest-rated dimension was security (4.86), demonstrating staff confidence and competence. Responsiveness (4.8) and reliability (4.78) followed, highlighting staff willingness and compliance with care. In contrast, the tangible elements dimension was the least valued (4.59), indicating a need for improvement in equipment and infrastructure. The results identify strengths such as the empathetic treatment and professionalism of the team, as well as areas for improvement in the modernization of physical resources. These findings provide a solid foundation for implementing strategies aimed at continuous service improvement, strengthening the patient experience and optimizing care quality from a user-centered perspective.

Keywords: SERVPERF, service quality, patient satisfaction, customer service, rehabilitation

Artículo recibido 07 mayo 2025

Aceptado para publicación: 10 junio 2025



INTRODUCCIÓN

El presente artículo evalúa el nivel de calidad del servicio al cliente brindado en el Centro de Rehabilitación Universitario (CER-UNI) de Comalcalco, Tabasco; de esta manera se podrá identificar las fortalezas y debilidades en la atención al paciente, con el fin de optimizar los procesos de servicio y contribuir al diseño de estrategias centradas en la mejora continua. La calidad en el servicio al cliente se ha convertido en un elemento esencial para el éxito de las instituciones de salud, ya que la satisfacción del paciente influye directamente en la percepción y efectividad del servicio recibido. La calidad en el servicio al cliente en el ámbito de la salud es un factor determinante para garantizar la satisfacción de los pacientes y la mejora continua de las instituciones. En este contexto, el Centro de Rehabilitación Universitario (CER-UNI) en Comalcalco, como institución comprometida con el bienestar de la comunidad, requiere herramientas que permitan evaluar de manera objetiva la percepción de los usuarios sobre los servicios que se ofrecen. La aplicación del modelo SERVPERF resulta pertinente, ya que se enfoca exclusivamente en el rendimiento del servicio, permitiendo medir con precisión dimensiones clave como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Cronin & Taylor, 1992). Esta evaluación no solo proporciona información útil para identificar fortalezas y áreas de mejora, sino que también permite implementar estrategias que incrementen la calidad del servicio desde una perspectiva centrada en el paciente.

El Centro de Rehabilitación Universitario (CER-UNI) iniciativa de la División Académica Multidisciplinaria de Comalcalco (DAMC), perteneciente a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), ofrece servicios de rehabilitación física y actualmente cuenta con dos sedes: una localizada en la Zona de la Cultura, en Avenida Universidad, Colonia Magisterial de Villahermosa, Tabasco, y la otra en las instalaciones de la DAMC, en la R/a Sur 4ta sección, en Comalcalco, Tabasco. (Pérez et al., 2025). Está dirigido a la comunidad universitaria, incluyendo profesores investigadores, personal administrativo, estudiantes y al público en general. (UJAT, s.f.) La necesidad de evaluar la calidad del servicio surge de la percepción del personal de brindar atención adecuada, sin considerar de manera sistemática la opinión de los usuarios. Problemas frecuentes en centros similares como la falta de coordinación entre personal; deficiencias en la comunicación, o carencias en infraestructura y materiales podrían también afectar en la calidad del servicio CER-UNI.



Frente a esta problemática, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio que se brinda a los pacientes del Centro de Rehabilitación Universitario de Comalcalco?

OBJETIVOS

El objetivo general es: Evaluar el nivel de calidad de servicio al cliente mediante la herramienta SERVPERF del Centro de Rehabilitación Universitario de Comalcalco, Tabasco.

Y como objetivos específicos:

- Conocer el nivel de satisfacción del servicio al cliente que tienen los pacientes del CER-UNI de Comalcalco.
- Identificar las debilidades de la calidad del servicio recibido al cliente del CER-UNI de Comalcalco.
- Identificar las fortalezas en la calidad del servicio recibido cliente del CER-UNI de Comalcalco

FUNDAMENTO TEÓRICO

La calidad es la adecuación de un producto o servicio para cumplir con un alto nivel en sus características al llegar al cliente. Según Harrington (1990 citado en Miranda et al., 2021).), la calidad consiste en cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que este pueda soportar. Por su parte, Juran (1993) definió la calidad como el conjunto de características que satisfacen las necesidades del cliente. La calidad es un aspecto fundamental dentro de una empresa, ya que es necesario ofrecer un producto o servicio que cumpla con altos estándares. Es el cliente quien tiene la autoridad para valorar dicha calidad y determinar si esta satisface o no sus necesidades (Soto et al., 2024).

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985 citado en Flores J. C., 2022) plantean que la calidad del servicio se entiende como el resultado de comparar lo que el cliente espera con lo que realmente percibe al recibir el servicio. Esta idea se basa en que los clientes evalúan distintos aspectos clave del servicio, contrastando sus expectativas con la experiencia obtenida. De acuerdo con Molina (2014) citado en Miranda et al., 2021), la calidad del servicio se basa en la capacidad de satisfacer las expectativas del cliente respecto a qué tan adecuadamente se cubren sus necesidades. Por su parte, Albretch (1992 citado en Miranda et al., 2021) señala que, al definir la visión de una organización orientada hacia la calidad del servicio, es fundamental comprender que un servicio será considerado de



calidad si cumple con su propósito esencial: satisfacer las necesidades del cliente tanto en el presente como a futuro. En este sentido, se considera que un servicio es eficiente cuando los resultados obtenidos superan las expectativas iniciales del usuario. La calidad en los servicios de salud se manifiesta a través del grado de satisfacción del usuario, el cual se alcanza cuando las prestaciones ofrecidas cumplen o superan las expectativas previamente establecidas por el paciente (Carbajal et al., 2023).

Mòdelo SERVPERF

El modelo SERVPERF, cuyo nombre proviene del enfoque en el desempeño del servicio (SERVICE PERFORMANCE), se utiliza para medir la calidad del servicio basándose únicamente en la percepción del rendimiento. Aunque utiliza los mismos ítems y dimensiones que el modelo SERVQUAL, se distingue por omitir la evaluación de las expectativas del cliente, concentrándose exclusivamente en el desempeño percibido (Flores J. C., 2022).

Este modelo ha sido utilizado en diversas áreas del sector salud. Un ejemplo es el estudio realizado en la Clínica de Optometría de la Universidad de La Salle, donde se evaluó la percepción de 168 pacientes adultos. Los resultados arrojaron una puntuación promedio de 4.71, lo que indica que el 94.2% de los encuestados se mostraron muy satisfechos con el servicio recibido. La dimensión mejor valorada fue la de Seguridad, lo que refleja una alta confianza de los usuarios en la preparación de los profesionales. En contraste, la dimensión de Fiabilidad obtuvo la calificación más baja, lo cual señala una oportunidad de mejora en aspectos como el cumplimiento puntual de los servicios prometidos, la disposición del personal para resolver inconvenientes y la entrega de los servicios en el tiempo acordado (Pinilla, 2020). También en un estudio donde se evaluó la calidad de atención según el modelo SERVPERF en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo; de enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, transversal, descriptivo; el estudio se realizó con 104 pacientes, en su mayoría mujeres, con una edad promedio de 37.7 años. La mayor proporción correspondió al grupo de 40 a 54 años. Utilizando el modelo Servperf, se encontró que la dimensión mejor valorada fue la de elementos tangibles, y el nivel general de satisfacción alcanzó un promedio del 96.74%. (Pupuche, 2022). En el área de la fisioterapia, un estudio que se originó a partir de la preocupación de los investigadores por la calidad del servicio de fisioterapia ofrecido en la E.S.E. Hospital La Manga de Barranquilla, durante el periodo de enero a noviembre de 2006, cuyo propósito principal fue promover la mejora continua en la atención



brindada, identificar y reducir debilidades, reforzar las fortalezas existentes y, con base en ello, elevar la calidad del servicio prestado a los usuarios de dicha institución, ya que anteriormente se encontraba la presencia de irregularidades en la atención en salud a nivel general (Arteta et al., 2023). Así mismo, otro estudio realizado por la UNAN-MANAGUA observacional, de tipo correlacional, prospectivo transversal, presenta la importancia de la medición del grado de satisfacción de los pacientes. La mayoría de los pacientes encuestados provenían de zonas urbanas, aunque un 67% eran becados internos de áreas rurales. Predominó el grupo de edad entre 21 y 25 años, principalmente estudiantes, y la mayoría eran hombres solteros. Los diagnósticos más comunes fueron esguinces en tobillo (18.3%) y rodilla (13.3%), principalmente en deportistas. El estudio destaca la utilidad del modelo SERVPERF para evaluar la satisfacción del paciente en cinco dimensiones, siendo la “capacidad de respuesta” la más relacionada con las variables sociodemográficas edad y sexo como determinantes para categorizar la calidad de atención del fisioterapeuta en la clínica universitaria. (Flores et al., 2020). En otro estudio realizado por los practicantes de Fisioterapia en los centros de salud en Nayrayt, tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad de atención brindada y su satisfacción con el ambiente de trabajo en centros de salud. Fue un estudio descriptivo, cualitativo y observacional, con la participación de 109 pacientes y 29 practicantes. Se encontró que más del 70% de los centros de salud no cuentan con servicios de rehabilitación adecuados y carecen de equipo. El 60% de los pacientes calificó la atención como excelente, destacando el respeto, la amabilidad y los conocimientos de los practicantes. Sin embargo, el 65.9% de los practicantes reportó limitaciones en su autonomía para aplicar técnicas, ya que dependían de indicaciones médicas. Además, las instalaciones requieren mejoras y equipamiento (Muñoz & Mercado, 2022).

Los servicios de fisioterapia han experimentado una evolución significativa, pasando del uso tradicional de técnicas manuales a la aplicación de métodos diagnósticos y procedimientos especializados, acompañados del desarrollo del conocimiento anatómico, fisiológico y de los efectos de las enfermedades. La formación del personal fisioterapeuta ha avanzado hacia niveles superiores de especialización e investigación. Con estos progresos, se han incorporado enfoques de calidad, evaluación continua y satisfacción del paciente en la atención fisioterapéutica. El estudio resalta la importancia de aplicar estos conceptos, identificar las dimensiones de la calidad y diseñar estrategias



orientadas a mejorar la experiencia del paciente (Llerena et al., 2023).

METODOLOGÍA

El enfoque en el que se enmarca la investigación es de tipo cuantitativo, ya que se centra en recopilación y análisis de datos medibles y verificables. Este enfoque permite realizar un examen riguroso y sistemático de una realidad objetiva, utilizando representaciones numéricas y estadísticas para comprender e interpretar los datos, garantizando la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos.

El tipo de estudio fue descriptivo, ya que se orienta a detallar y caracterizar las variables de interés sin manipularlas. Asimismo, se adoptó un diseño de corte transversal, el cual permite recolectar información en único momento temporal con el fin de analizar las percepciones y características de los participantes en un periodo específico. El muestreo fue no probabilístico a conveniencia o intencional.

La muestra de estudio estuvo conformada por 23 personas que recibieron atención de fisioterapia en el CER-UNI de Comalcalco, en el periodo comprendido entre el 04 de agosto del 2024 y el 11 de abril de 2025.

El instrumento de recolección de datos es el cuestionario SERVPERF, que utiliza siete niveles de escala Likert para medir cinco dimensiones: responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Este instrumento consta de 22 preguntas de opción múltiple cada una con cinco posibles respuestas, con puntuación de 1 como mínimo (malo) y 5 como máximo (excelente).

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el propósito de evaluar la calidad del servicio ofrecido en el CER-UNI Comalcalco desde la percepción de los pacientes, se utilizó la herramienta SERVPERF. A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales permiten identificar el nivel de satisfacción en función de cinco dimensiones funcionales: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.



En la aplicación de la encuesta a los 23 pacientes que acuden al CER-UNI Comalcalco en la que se recopilaron los siguientes resultados.

Como se observa en la siguiente tabla el 56.52% de los encuestados fue el género femenino y el 43.48% al género masculino, observándose el predominio fue el género femenino (ver tabla 1).

Tabla 1. Género de la muestra

Variable	n	%
Femenino	13	56.52
Masculino	10	43.48

Autoría propia

De acuerdo con las dimensiones evaluadas mediante la herramienta SERVPERF, se analizaron las medias generales de cada una de ellas, lo que permite identificar las áreas deficientes del CER-UNI. La primera dimensión considerada es la de elementos tangibles, que incluye la limpieza general del espacio, el estado de los equipos terapéuticos y la pulcritud del personal. En términos generales, esto representa una evaluación positiva de esta dimensión, la cual resalta el entorno físico del servicio. Sin embargo, fue calificada como buena, con una media general de 4.59 (ver Tabla 2).

Tabla 2. Dimensión Elementos tangibles

Dimensión	Indicadores	Válido	Media	Mínimo	Máximo
Elementos Tangibles	Las instalaciones físicas del CER-UNI son limpias, confortables, acogedoras y visualmente atractivas	23	4.78	1	5
	El CER-UNI tiene equipos de apariencia moderna y tienen los materiales necesarios para su atención	23	4.13	1	5
	El personal del CER-UNI tienen apariencia pulcra, vestidos correctamente	23	4.86	1	5
Total		23	4.59	1	5

Autoría propia



El 82.6% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en que los espacios y la limpieza son adecuados para el lugar. Por otra parte, el 52.2% manifestó estar de acuerdo en que los equipos terapéuticos son modernos y que se cuenta con el material necesario. Finalmente, el 87% expresó estar totalmente de acuerdo con la pulcritud del personal (ver Tabla 3).

Tabla 3. Resultados de la encuesta elementos tangibles

Dimensiones	Ítem	Totalmente en desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
		1	2	3	4	5					
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Elementos tangibles	P01	0	0	0	0	1	4.3	3	13	19	82.6
	P02	0	0	0	0	4	17.4	12	52.2	7	30.4
	P03	0	0	0	0	0	0	3	13	20	87

Autoría propia

Basado a estos resultados se obtuvo una media general de 4.78, lo que indica una percepción positiva por parte de los usuarios. El indicador con mayor puntuación fue el interés del personal en solucionar problemas 4.78, mientras que el ítem sobre la confiabilidad del lugar presentó la media más baja 4.31, aunque dentro de un rango favorable. Estos resultados sugieren que el CER-UNI cumple de forma consistente con lo prometido, mostrando una fiabilidad percibida como buena (ver tabla 4).

Tabla 4. Dimensión Fiabilidad

Dimensión	Indicadores	Válido	Media	Mínimo	Máximo
Fiabilidad	Cuando el CER-UNI le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	23	4.73	1	5
	Cuando usted tiene un problema en CER-UNI muestra un sincero interés en solucionarlo	23	4.78	1	5
	El CER-UNI es un lugar confiable	23	4.31	1	5
	El CER-UNI brinda un buen servicio desde la primera vez que usted visita la sede	23	4.73	1	5
Total		23	4.78	1	5

Autoría propia



En la calificación de la fiabilidad, el 91.3 % de los encuestados refirió estar totalmente de acuerdo en que el servicio es confiable, y comentaron poder recomendarlo; el 78.3 % dijo estar totalmente de acuerdo con la importancia de ayudar a solucionar las inquietudes y el 73.9 % del mismo modo en que se brinda un buen servicio desde su primera vez (ver tabla 5).

Tabla 5. Resultados de la encuesta Fiabilidad

Dimensiones	Ítem	Totalmente en desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
		1	2	3	4	5					
		n	%	n	%	n	%	n	%		
Fiabilidad	P04	0	0	0	0	1	4.3	4	17.4	18	78.3
	P05	0	0	0	0	0	0	5	21.7	18	78.3
	P06	0	0	0	0	0	0	2	8.7	21	91.3
	P07	0	0	0	0	0	0	6	26.1	17	73.9

Autoría propia

La dimensión Capacidad de respuesta obtuvo una media general de 4.8, lo que indica una valoración positiva por parte de los usuarios. Los indicadores mejor valorados fueron la eficiencia del servicio y la disposición del personal para ayuda con 4.95. El ítem con menor puntuación fue la disponibilidad de los terapeutas para atender preguntas 4.47, aunque sigue en un rango favorable. En conjunto, los resultados reflejan una percepción satisfactoria respecto a la prontitud y disposición del personal del CER-UNI Comalcalco para atender las necesidades de los usuarios (ver tabla 6).

Tabla 6. Dimensión Capacidad de respuesta

Dimensión	Indicadores	Válido	Media	Mínimo	Máximo
Capacidad de Respuesta	El personal del CER-UNI le informan con precisión cuando concluirá cada servicio	23	4.91	1	5
	Los terapeutas del CER-UNI le ofrece un servicio rápido y eficiente	23	4.95	1	5



Los terapeutas del CER-UNI siempre se muestran dispuestos a ayudarle	23	4.95	1	5
Los terapeutas del CER-UNI suelen estar desocupados para atender sus preguntas	23	4.47	1	5
Se le realizó un plan de tratamiento completo y se le explico su aplicación	23	4.69	1	5
Total	23	4.8	1	5

Autoría propia

En la dimensión de capacidad de respuesta (que abarca el acceso fácil y la disposición del personal para servir) más del 90% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo en calificarla como buena, ya que percibieron un servicio eficiente y una actitud servicial por parte del personal. Sin embargo, este porcentaje se redujo debido a que la comunicación entre terapeuta y paciente no fue percibida como clara (ver Tabla 7).

Tabla 7. Resultados de la encuesta Capacidad de Respuesta.

Dimensiones	Ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5	n	%	n	%	
Capacidad de Respuesta	P08	0	0	0	0	0	0	2	8.7	21	91.3
	P09	0	0	0	0	0	0	1	4.3	22	95.7
	P10	0	0	0	0	0	0	1	4.3	22	95.7
	P11	0	0	2	8.7	0	0	6	26.1	15	65.2
	P12	0	0	0	0	1	4.3	5	21.7	17	73.9

Autoría propia

La dimensión Seguridad alcanzó una media general de 4.86, lo que refleja una percepción altamente positiva. Cuatro de los cinco indicadores obtuvieron una media de 4.86, destacando la confianza



generada por el comportamiento de los terapeutas y la percepción de seguridad en el servicio. El ítem con menor puntuación fue el relacionado con el apoyo adecuado para realizar bien el trabajo 4.73, aunque sigue dentro del rango de calidad buena. En conjunto, los resultados indican que los usuarios perciben al personal del CER-UNI Comalcalco como confiable, competente y amable, lo cual refuerza la percepción de seguridad en la atención recibida (ver tabla 8).

Tabla 8. Dimensión seguridad

Dimensión	Indicadores	Válido	Media	Mínimo	Máximo
Seguridad	El comportamiento de los terapeutas del CER-UNI le transmiten confianza	23	4.86	1	5
	Usted se siente seguro con el servicio que le presta el CER-UNI	23	4.86	1	5
	Los terapeutas del CER-UNI son siempre amables con usted	23	4.95	1	5
	Los terapeutas del CER-UNI tienen los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	23	4.86	1	5
	Los terapeutas reciben el adecuado apoyo para realizar bien su trabajo	23	4.73	1	5
Total		23	4.86	1	5

Autoría propia

En cuanto a la percepción sobre la seguridad, el 87% de los encuestados expresó una satisfacción total, destacando la confianza y seguridad que les brindan los terapeutas, así como la información proporcionada por el personal cuando surgen dudas sobre los diagnósticos. El aspecto más destacado fue la amabilidad del personal, ya que el 95.7% manifestó estar satisfecho con el trato recibido. Por otro lado, el 73.9% percibió que el personal no cuenta con los materiales necesarios para brindar un servicio de excelencia (ver Tabla 9).



Tabla 9. Resultados de la encuesta Seguridad.

Dimensiones	Ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Segurida	P13	0	0	0	0	0	0	3	13	20	87
	P14	0	0	0	0	0	0	3	13	20	87
	P15	0	0	0	0	0	0	1	4.3	22	95.7
	P16	0	0	0	0	0	0	3	13	20	87
	P17	0	0	0	0	0	0	6	26.1	17	73.9

Autoría propia

La dimensión Empatía obtuvo una media general de 4.67, lo que indica una percepción positiva de los usuarios respecto a este aspecto del servicio. El indicador mejor valorado fue la atención personalizada brindada por el CER-UNI Comalcalco con 4.86, seguido por la comprensión de los terapeutas hacia las necesidades del usuario de 4.78. El ítem con menor puntuación fue el referente a los horarios de servicio convenientes de 4.47, aunque se mantiene dentro de un rango considerado como bueno. En términos generales, los resultados muestran que los usuarios perciben una atención empática, personalizada y orientada al bienestar, lo que contribuye favorablemente a su experiencia con el servicio (ver tabla 10).

Tabla 10. Dimensión empatía

Dimensión	Indicadores	Válido	Media	Mínimo	Máximo
Empatía	El CER-UNI le brinda una atención personalizada	23	4.86	1	5
	Los terapeutas del CER-UNI comprenden sus necesidades	23	4.78	1	5
	En el CER-UNI se preocupan por mejorar sus servicios	23	4.65	1	5
	En el CER-UNI tienen horarios de servicio convenientes para usted	23	4.47	1	5
	En general ¿cuál es su grado de satisfacción con el servicio del CER-UNI?	23	4.60	1	5
Total		23	4.67	1	5

Autoría propia



Así mismo, en la dimensión de empatía, el 87% de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con la atención personalizada recibida; el 82.6% con la comprensión de sus necesidades; el 69.6% con la mejora de los servicios; el 65.2% con los horarios disponibles; y el 69.6% con la satisfacción general del servicio. Es importante señalar que, en cuanto a la disponibilidad de horarios, se identificó un 4.3% de desacuerdo (ver Tabla 11).

Tabla 11. Resultados de la encuesta Empatía.

Dimensiones	Ítem	Totalmente en desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
		1		2		3		4		5	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Empatía	P18	0	0	0	0	0	0	3	13	20	87
	P19	0	0	0	0	1	4.3	3	13	19	82.6
	P20	0	0	0	0	1	4.3	6	26.1	16	69.6
	P21	0	0	1	4.3	2	8.7	5	21.7	15	65.2
	P22	0	0	0	0	2	8.7	5	21.7	16	69.6

Autoría propia

Según el rango de satisfacción en las cinco dimensiones evaluadas, la puntuación más baja se obtuvo en elementos tangibles, con un promedio de 4.59, seguida de empatía (4.67), fiabilidad (4.78), capacidad de respuesta (4.8), y finalmente seguridad, que alcanzó la puntuación más alta con 4.86. El promedio general fue de 4.74, lo que indica una percepción global positiva del servicio por parte de los usuarios que reciben atención en el Centro de Rehabilitación Universitario Comalcalco (CERUNI). (Ver Tabla 12).

Tabla 12. Percepción de los clientes por las dimensiones del servicio

Dimensión	Válido	Media total	Mínima	Máxima
Elementos Tangibles	23	4.59	1	5
Fiabilidad	23	4.78	1	5



Capacidad de Respuesta	23	4.8	1	5
Seguridad	23	4.86	1	5
Empatía	23	4.67	1	5
MEDIA TOTAL				4.74

Autoría propia

Discusión de Resultados

El análisis de los resultados obtenidos a través de la herramienta SERVPERF permite identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio brindado en el Centro de Rehabilitación Universitario Comalcalco (CER-UNI Comalcalco). A partir de las 23 encuestas aplicadas a los pacientes, se obtuvo una media general de satisfacción de 4.74, lo que representa una valoración positiva del servicio.

De acuerdo con los objetivos específicos del estudio (conocer el nivel de satisfacción del cliente, así como identificar debilidades y fortalezas del servicio), los resultados reflejan que la dimensión mejor valorada fue la seguridad, con una media de 4.86. Esto sugiere que los usuarios perciben al personal como confiable, amable y capaz de generar un ambiente seguro durante la atención. De acuerdo con Espinoza (2024), se ha demostrado que aspectos como la comprensión mutua, la priorización de las necesidades del paciente y la construcción de una relación basada en la confianza, el respeto y la empatía generan una mayor satisfacción, reducen costos, mejoran la adherencia al tratamiento y elevan la calidad asistencial y los resultados en salud. Por lo tanto, fortalecer esta dimensión no solo mejora la percepción del usuario, sino también la efectividad global del servicio prestado.

Por otro lado, la dimensión menos valorada fue la de elementos tangibles, con una media de 4.59. Aunque los usuarios reconocen la limpieza de los espacios y la presentación del personal, se percibe una necesidad de modernizar los equipos terapéuticos y mejorar la disponibilidad de materiales. Esto concuerda con lo planteado por Vásquez (2017, citado en Ramos et al., 2020), quien afirma que la satisfacción del cliente está influida por la apariencia del lugar, el uso de equipos modernos y la presentación de los colaboradores.

Estos hallazgos ofrecen una visión clara de las áreas de oportunidad en el servicio de fisioterapia del



CERUNI y sirven como base para establecer estrategias de mejora continua. No obstante, se considera importante continuar trabajando en las dimensiones con menor puntuación relativa (como elementos tangibles y empatía) a fin de elevar la calidad del servicio y alcanzar una satisfacción plena de los usuarios.

CONCLUSIONES

En conclusion, la mayoría de los resultados obtenidos reflejan una percepción positiva por parte de los usuarios respecto a la calidad en el servicio ofrecido en CERUNI Comalcalco. Las dimensiones mejor evaluadas fueron seguridad y fiabilidad, lo que indica que los usuarios sienten confianza en el personal y en el trato recibido. No obstante, se identificaron áreas específicas de mejora, como la modernización de los equipos terapéuticos, la claridad en la comunicación terapeuta-paciente, la disponibilidad de materiales y la disponibilidad de los horarios.

A partir de estos hallazgos, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Actualizar los equipos terapéuticos, así como asegurar la disponibilidad constante de materiales necesarios para brindar una atención de excelencia.
2. Capacitación continua al personal de trabajo en habilidades de comunicación y resolución de conflictos.
3. Apertura de horarios flexibles para la atención del usuario.
4. Implementar un sistema de evaluación del servicio, que permita identificar oportunidades de mejora continua desde la experiencia de los usuarios.

Estas acciones contribuirán a consolidar una atención centrada en el usuario, mejorar la calidad recibida del servicio y posicionar a CERUNI Comalcalco como una institución comprometida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arteta, C., Charris, D., Herrera, M. L., Jiménez, A., Pallares, Y., Peña, K., . . . Sinclair, J. (2023). Calidad del servicio de fisioterapia en la E.S.E. Hospital de la Manga de Barranquilla, durante el período comprendido de enero a noviembre del 2006. Obtenido de

<https://bonga.unisimon.edu.co/items/7aa0b0ad-afbc-4899-83cb-02d98190134e>

Carbajal, M. W., Podestá, L. E., Carcelén, C., & Ruiz, R. A. (2023). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes geriátricos tratados con el método Feldenkrais en fisioterapia. *Polo del*



- conocimiento. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 8(1). Obtenido de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5153>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Espinoza, M. R. (2024). Modelo de atención basado en habilidades comunicativas en la intervención fisioterapéutica del adulto mayor con dolor crónico. Experiencia en un centro en Santa Anita durante noviembre-diciembre (2023). *Universidad Peruana Cayetano Heredia*. Obtenido de Cusquisiban
- Flores, J. C. (2022). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca. *Facultad de ciencias de la empresa. Universidad Continental*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf
- Flores, W. R., Rosales, J. d., & Cruz, L. E. (2020). Percepción de la calidad de servicio brindada por el personal del área fisioterapia de la Clínica Universitaria, junio 2019 –febrero 2020. *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN-MANAGUA*, 1-11.
- Llerena, M. d., Tello, M. C., Jácome, J. T., & Campiño, D. C. (2023). Atención de calidad en fisioterapia. *ENFISPO*, 4(5). Obtenido de <https://enfispo.es/servlet/articulo?codigo=8965613>
- Miranda, M. B., Chiriboga, P. A., Romero, M. L., Tapia, L. X., & Fuente, L. S. (27 de Agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446.
- Muñoz, M. Y., & Mercado, G. (2022). Evaluación del servicio al paciente por los practicantes de Fisioterapia en el sector de salud en Tepic Nayarit. *Universidad de la Rioja: Fundación Dialnet*, 9(2), 21-31. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482692>
- Pérez, M. G., Osorio, G. d., Gonzáles, K. P., & Almaraz, K. M. (2025). Caracterización de los Pacientes de un Centro de Rehabilitación Universitario. *Emergentes*, 555-567.
- Pinilla, A. J. (2020). Aplicación del Modelo SERVPERF para la medición de la percepción de los pacientes o acompañantes sobre la calidad del servicio de la Clínica de Optometría de la



- Universidad de La Salle. *Universidad de La Salle. Ciencias Unisalle*. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/optometria/1875>
- Pupuche, A. L. (2022). Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4435>
- Ramos, E. V., Mogollón, F. S., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD*, 12(2), 417-423.
- Soto, N., Aguilar, R. D., Félix, J., & Soto, E. R. (2024). La calidad en el servicio al cliente, con el enfoque del modelo Servqual. sector restaurantero. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN.*, 8(15), 20-44. Obtenido de <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/426/810>
- UJAT. (s.f.). *Universidad Juárez Autónoma de Tabasco*. Obtenido de Centro de Rehabilitación Universitario : <https://archivos.ujat.mx/2022/div-DAMC/Servicio-CER-UNI/Diptico-Consulta-Medica.pdf>

