

Gestión de la calidad del servicio y expectativas de los usuarios en centros de fisioterapia: proyecto Recovery

Service quality management and user expectations in physiotherapy centers: Recovery project

Gestão da qualidade do serviço e expectativas do usuário em centros de fisioterapia: Projeto Recovery

Cedeño Lucas Andy Joel¹
Universidad de Cuenca
andy.cedeno@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-2859-3362>



Morocho Muzha Luis Alberto²
Universidad de Cuenca
luis.morocho@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-7296-4144>



Pesántez Vicuña Saul Fernando³
Universidad de Cuenca
fernando.pesantez@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6861-3151>



Guamán Tenezaca Guillermo Absalón⁴
Universidad de Cuenca
guillermo.guamant@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-0222-1179>



Iñiguez Quizhpi Sandra Veronica⁵
Universidad de Cuenca
veronica.iniguez@ucuenca.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-7534-5949>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v7/nE1/1402>

Como citar:

Cedeño, A, Morocho, Luis, Pesántez, F, Guamán, G, Iñiguez, S. (2026). *Gestión de la calidad del servicio y expectativas de los usuarios en centros de fisioterapia: proyecto Recovery*. *Código Científico Revista de Investigación*, 7(E1), 2005-2024.

Recibido: 28/02/2026

Aceptado: 25/03/2026

Publicado: 31/03/2026

Resumen

Este estudio analiza la influencia de los intensificadores transitorios como dolor reciente, lesiones súbitas o urgencias específicas en la formación de expectativas de los usuarios de fisioterapia, tomando como caso el Centro “Recovery” en Cuenca, Ecuador. El objetivo principal es determinar cómo estos factores modifican la percepción y las expectativas asociadas al servicio fisioterapéutico. La investigación se estructuró en dos fases. La primera, de carácter exploratorio, empleó grupos focales para identificar variables relevantes y comprender las expectativas iniciales de los usuarios. La segunda, de tipo descriptivo y transversal, consistió en la aplicación de una encuesta estructurada a una muestra representativa de usuarios. Los resultados indican que la mayoría acude al centro impulsada por un intensificador transitorio, principalmente dolor reciente o lesión repentina. Se observa que los usuarios afectados por intensificadores transitorios manifiestan expectativas diferenciadas. Quienes acuden por dolor reciente valoran especialmente los masajes relajantes y la empatía del profesional, mientras que aquellos con lesiones repentinas priorizan un plan de tratamiento detallado y personalizado. Por su parte, los usuarios con citas programadas esperan un servicio individualizado, aunque otorgan menor relevancia al entorno físico. En todos los casos, se mantienen altas expectativas en cuanto a la evaluación exhaustiva de la condición, la competencia profesional y la disponibilidad de servicios complementarios.

Palabras clave: Marketing de servicios - Intensificador transitorio - Lesión repentina - Dolor reciente.

Abstract

This study examines the influence of transitory intensifiers, such as recent pain, sudden injuries, or specific urgencies, on the formation of expectations among physiotherapy users, using the “Recovery” Center in Cuenca, Ecuador, as a case study. The primary objective is to determine how these factors shape users’ perceptions and expectations regarding physiotherapy services. The research is structured in two phases. The first phase, exploratory in nature, employs focus groups to identify relevant variables and to gain insight into users’ initial expectations. The second phase, descriptive and cross-sectional, involves the administration of a structured survey to a representative sample of users. The findings indicate that the majority of users attend the center driven by a transitory intensifier, primarily recent pain or sudden injury. The results show that users affected by transitory intensifiers exhibit differentiated expectations. Those who seek care due to recent pain place particular emphasis on receiving relaxing massages and empathetic attention from the professional, whereas individuals with sudden injuries prioritize the availability of a detailed and personalized treatment plan. In contrast, users attending scheduled appointments expect a more individualized service, although they assign less importance to the physical environment. Across all groups, high expectations are consistently observed regarding a thorough assessment of the condition, the professional competence of the physiotherapist, and the availability of complementary services.

Keywords: Service Marketing - Transient Intensifier - Sudden Injury - Recent Pain.

Resumo

Este estudo analisa a influência dos intensificadores transitórios, como dor recente, lesões súbitas ou urgências específicas, na formação das expectativas dos usuários de fisioterapia, tomando como caso o Centro “Recovery” em Cuenca, Ecuador. O objetivo principal é determinar como esses fatores modificam a percepção e as expectativas associadas ao serviço fisioterapêutico. A pesquisa foi estruturada em duas fases. A primeira, de caráter exploratório, empregou grupos focais para identificar variáveis relevantes e compreender as expectativas iniciais dos usuários. A segunda, de tipo descritivo e transversal, consistiu na aplicação de um questionário estruturado a uma amostra representativa de usuários. Os resultados indicam que a maioria procura o centro impulsionada por um intensificador transitório, principalmente dor recente ou lesão repentina. Observa-se que os usuários afetados por intensificadores transitórios manifestam expectativas diferenciadas. Aqueles que procuram o serviço por dor recente valorizam especialmente as massagens relaxantes e a empatia do profissional, enquanto aqueles com lesões repentinas priorizam um plano de tratamento detalhado e personalizado. Por sua vez, os usuários com consultas agendadas esperam um serviço individualizado, embora atribuam menor relevância ao ambiente físico. Em todos os casos, mantêm-se altas expectativas quanto à avaliação exhaustiva da condição, à competência profissional e à disponibilidade de serviços complementares.

Palavras-chave: Marketing de serviços - Intensificador transitório - Lesão repentina - Dor recente.

Introducción

Para los autores Prado-Carpio, E. C., et al. (2025), quienes emiten la siguiente reflexión, “Un objetivo bien formulado debe ser específico, alcanzable y alineado con el nivel de profundidad exigido por el tipo de producción académica” ... en este contexto, el presente artículo analiza la influencia de los intensificadores transitorios en la formación de expectativas de los usuarios de servicios de fisioterapia, tomando como caso de estudio el proyecto “Recovery” en Cuenca, Ecuador. El dolor y las lesiones constituyen las principales causas de consulta, actuando como intensificadores transitorios que agudizan las expectativas de los pacientes y modifican su percepción sobre lo que constituye un servicio adecuado. Este fenómeno da lugar a un modelo de comportamiento que constituye el eje central de la presente investigación.

La escasa comprensión de las expectativas de los usuarios de fisioterapia puede limitar la capacidad de las organizaciones del sector para diseñar estrategias de marketing efectivas y

alineadas con las necesidades del consumidor. Asimismo, conocer este patrón de consumo resulta fundamental para determinar si dichas expectativas varían en función de otros factores, como la existencia de una cita programada con un motivo específico, por ejemplo, el rendimiento deportivo o la rehabilitación postoperatoria.

Para abordar este propósito, se establecieron los siguientes objetivos específicos: determinar la influencia de los intensificadores transitorios en la formación de expectativas de los usuarios del Proyecto Recovery; comparar las expectativas entre usuarios con y sin intensificadores transitorios; y medir el componente del modelo molecular (servicio complementario o secundario) que los usuarios con intensificador transitorio priorizan en el servicio.

La investigación se desarrolló en dos etapas. La primera, de carácter exploratorio, sirvió como base para la segunda etapa, de tipo concluyente, descriptiva y de corte transversal. En esta última se empleó como principal instrumento de recolección de datos una encuesta estructurada, aplicada a una muestra representativa extraída de la base de datos del centro correspondiente a los usuarios de 2023 y 2024. El estudio adopta un enfoque cuantitativo con un muestreo aleatorio simple. A partir de los datos obtenidos, se sometieron a prueba las hipótesis planteadas mediante pruebas estadísticas como chi-cuadrado, pruebas de independencia de medias y análisis de frecuencias.

Con base en los resultados obtenidos, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las cuales aportan una perspectiva novedosa en la intersección entre la salud y el marketing. Este enfoque busca comprender la formación de expectativas en el servicio de fisioterapia cuando estas se ven influidas por un intensificador transitorio —como una lesión—, al tiempo que se analiza la valoración que los usuarios otorgan a los servicios secundarios y complementarios contemplados en el modelo molecular.

Pregunta de investigación

Se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿cómo influyen los intensificadores transitorios en las expectativas de los usuarios del proyecto Recovery en Cuenca, Ecuador?

Objetivos específicos

Se establecieron tres objetivos específicos: determinar la influencia de los intensificadores transitorios sobre la formación de expectativas de los usuarios de Recovery; comparar las expectativas de los usuarios con intensificadores transitorios frente a aquellos sin intensificadores transitorios; y medir el componente del modelo molecular —servicio complementario o servicio secundario— priorizado por los usuarios con intensificador transitorio.

Hipótesis

Se formularon las siguientes hipótesis: H1: la presencia de intensificadores transitorios en los pacientes de Recovery influye significativamente en sus expectativas de “servicio adecuado”; H2: los usuarios de fisioterapia con intensificadores transitorios presentan expectativas significativamente distintas en comparación con aquellos sin intensificadores transitorios; H3: los servicios secundarios son significativamente más valorados por los usuarios con intensificadores transitorios que los servicios complementarios.

Metodología

Estadística: Descriptiva e Inferencial

La investigación posee una naturaleza cuantitativa, por lo mismo se emplea la estadística descriptiva para caracterizar la muestra en términos sociodemográficos y de comportamiento (porcentajes, medias), así como la estadística inferencial para probar las hipótesis planteadas. De este modo, se puede generalizar los hallazgos a la población de usuario del centro Recovery.

De la misma manera, se emplea en Chi-cuadrado para evaluar la independencia entre variables categóricas como la presencia de intensificador transitorio vs. la necesidad de fisioterapia.

El modelo Kruskal-Wallis se selecciona como alternativa no paramétrica al ANOVA, dado que no se asume normalidad en la distribución de los datos, lo cual es común en investigaciones de marketing y ciencias sociales.

Finalmente, se utiliza el Coeficiente Phi y V de Cramer para medir la fuerza de la asociación entre variables categóricas, complementando las pruebas de hipótesis.

Enfoque: Mixto (Cuantitativo y Cualitativo)

El estudio adopta un enfoque mixto secuencial, en el que la fase cualitativa caracterizada por grupos focales y entrevista una semiestructurada, permite explorar el fenómeno, identificar variables relevantes y construir las hipótesis desde la perspectiva de los usuarios y del centro. Esta fase inicial es importante para comprender la naturaleza de los intensificadores transitorios y su relación con las expectativas, un fenómeno poco analizado en el contexto local.

Para la fase cuantitativa elaborada a través de una encuesta estructurada, permite medir la magnitud de las relaciones identificadas y probar estadísticamente las hipótesis. Este diseño mixto fortalece la validez del estudio al combinar profundidad cualitativa con generalización cuantitativa.

Alcance: Exploratorio - Descriptivo -Correlacional

Exploratorio: la investigación parte de un fenómeno poco estudiado en el contexto de servicios de fisioterapia y marketing pues analiza cómo los intensificadores transitorios moldean las expectativas de los usuarios. La fase de grupos focales cumple con este propósito al permitir identificar variables y relaciones emergentes.

Descriptivo: la encuesta estructurada busca describir las características de los usuarios al recabar datos como su perfil sociodemográfico, sus motivaciones de consulta y la valoración de los servicios. Esto permite caracterizar el fenómeno en términos cuantitativos.

Correlacional: el estudio no se limita a describir, sino que prueba hipótesis que establecen relaciones entre variables (presencia de intensificador transitorio y expectativas de servicio adecuado). El uso de chi-cuadrado y Kruskal-Wallis confirma este alcance correlacional.

Diseño: No Experimental -Transversal

En el diseño no experimental no se manipulan deliberadamente las variables independientes. La investigación observa los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin intervención del investigador sobre los intensificadores transitorios o las expectativas de los usuarios. Esto es primordial para estudios en Ciencias Sociales y marketing, donde la manipulación experimental no es viable ni ética.

Dentro del diseño transversal, los datos se recolectan en un solo momento temporal mediante una encuesta aplicada a usuarios que asistieron al centro en los últimos 24 meses. Esto permite capturar una fotografía de las relaciones entre variables en un tiempo determinado, aunque no permite analizar cambios a lo largo del tiempo.

Diseño de la investigación

La investigación tuvo como finalidad analizar cómo los intensificadores transitorios modifican las expectativas de los clientes en el servicio de fisioterapia del Proyecto Recovery en la ciudad de Cuenca. El estudio se desarrolló en dos etapas.

Etapas exploratorias

La primera etapa consistió en una investigación exploratoria orientada a familiarizarse con el contexto y a formular las hipótesis. Para ello, se emplearon fuentes primarias mediante grupos focales, lo que permitió identificar variables clave y establecer un enfoque más preciso

para el análisis posterior. La información recolectada resultó fundamental para el diseño de la herramienta de investigación cuantitativa.

Se realizaron dos grupos focales (Anexo 1) con el objetivo de recopilar información sobre las expectativas de los usuarios del centro de fisioterapia Recovery en Cuenca. Este estudio se centró en conocer los intensificadores transitorios, el servicio adecuado y las expectativas, además de considerar aspectos relacionados con la satisfacción del servicio.

Posteriormente, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada (Anexo 2) con la administradora del centro, con el propósito de identificar los servicios base, complementarios y secundarios que componen su portafolio de servicios.

A partir de la información recopilada mediante las fuentes primarias, se diseñó una encuesta piloto (Anexo 3), la cual fue aplicada a 20 personas. Como resultado, se formularon preguntas con mayor precisión, mitigando el riesgo de incluir ítems que no se ajustaran a las expectativas de los usuarios de fisioterapia. El análisis de los datos obtenidos en esta fase permitió definir y estructurar el cuestionario que sería aplicado en la etapa concluyente del estudio.

Etapas concluyentes

En la segunda etapa se realizó una investigación concluyente de tipo descriptivo y corte transversal. Para esta fase, se utilizó una encuesta estructurada (Anexo 4) como herramienta principal de recolección de datos, conformada por un total de 32 preguntas.

Población de estudio

La población de estudio se delimitó a partir de la base de clientes del centro de fisioterapia Recovery de la ciudad de Cuenca, considerando los registros correspondientes a los años 2023 y 2024.

De manera que, la población de estudio se compuso de:

Tabla 1
Población de la investigación

Población	Todos los usuarios del centro de fisioterapia "Recovery" en Cuenca, Ecuador.
Unidad muestral	Cada usuario del centro de fisioterapia "Recovery" que cumple con el criterio de inclusión, es decir, haber asistido durante los últimos 24 meses
Elemento muestral	El mismo usuario.
Extensión	La ciudad de Cuenca, Ecuador. El área de influencia o cobertura del centro "Recovery".
Periodo	Agosto 2023- septiembre 2025

Nota. Elaborado por los autores

Cálculo de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra, se empleó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La utilización de este nivel de confianza constituye una práctica consolidada en la investigación social y de mercados, al ofrecer un equilibrio adecuado entre la fiabilidad de los resultados y la minimización de los riesgos de error.

La probabilidad de éxito (p) se obtuvo a partir de la pregunta 6 de la encuesta piloto (Anexo 5), aplicada a los usuarios del centro de fisioterapia Recovery en la ciudad de Cuenca.

Con base en la base de datos proporcionada por Recovery, se procedió al cálculo del tamaño muestral mediante un muestreo aleatorio simple (Anexo 6), obteniéndose un resultado de 290 personas. Lo anterior permitió asegurar una representación adecuada de los usuarios del centro de fisioterapia.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento principal para el levantamiento de información fue una encuesta estructurada (Anexo 4), diseñada para contrastar las hipótesis y dar cumplimiento a los objetivos específicos de la investigación. Dicha encuesta incluyó un total de 32 preguntas, de las cuales 31 fueron de tipo cerrado y una abierta, lo que permitió explorar variables clave como

intensificadores transitorios, servicio adecuado, expectativas, modelo molecular y satisfacción con el servicio. La encuesta fue aplicada de manera virtual a cada uno de los usuarios de Recovery correspondientes a los últimos 24 meses.

Resultados

Objetivo 1

Hipótesis 1: La presencia de intensificadores transitorios en los pacientes de Recovery influyen significativamente en sus expectativas de "servicio adecuado".

Para responder a este objetivo. Se utilizó una prueba de chi-cuadrado como metodología de análisis, considerando como variables la presencia de intensificadores transitorios, en relación con lo que se considera actividad esencial para que se genere el servicio de fisioterapia (Pregunta 9); lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa, lo que indica que existe algún tipo de relación significativa entre las variables analizadas.

Tabla 2

Presencia de intensificadores transitorios vs Actividad esencial para el servicio

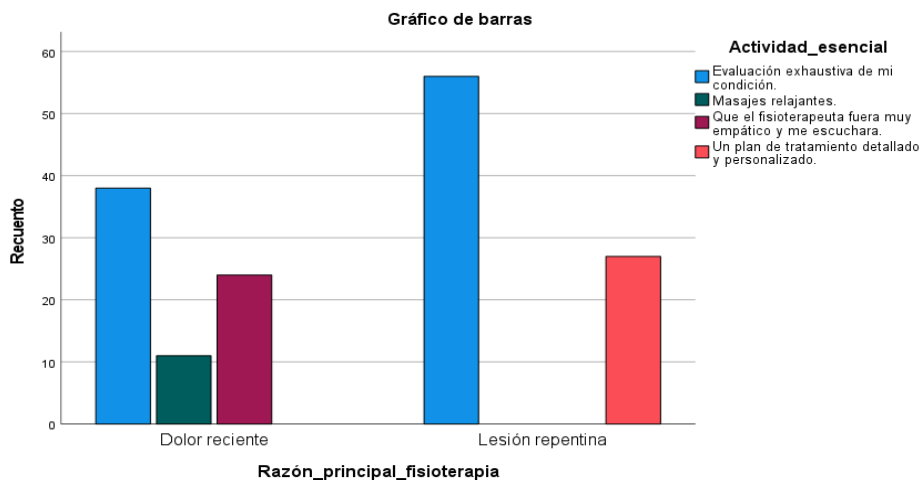
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100,331	4	,000
Razón de verosimilitud	117,765	4	,000

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

La muestra describe que las personas que van por dolor reciente creen que el servicio adecuado debe tener 3 características: evaluación exhaustiva de la condición, masajes relajantes y que el fisioterapeuta sea empático y escuche al paciente. Las personas que acuden por una lesión repentina prefieren que el servicio adecuado tenga una evaluación exhaustiva de la condición y un plan de tratamiento detallado y personalizado.

Figura 1
Actividad esencial por cada intensificador transitorio



Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

Por otro lado, se realizó una prueba de independencia de medias Kruskal-Wallis, considerando como variables la presencia de intensificador transitorio (Pregunta 6), esto se comparó con la pregunta de la necesidad de ir a fisioterapia (Pregunta 7). Los resultados permitieron aceptar la hipótesis alternativa, es decir que las variables analizadas no son independientes.

Tabla 3
Presencia de intensificador transitorio vs Necesidad de ir a fisioterapia

Estadísticos de prueba^{a, b}

	Necesidad_de_fisioterapia
H de Kruskal-Wallis	151,461
gl	1
Sig. asin.	<,001

^a Prueba de Kruskal Wallis

^b Variable de agrupación: IntensificadorSIoNo

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

Además, se utilizó una prueba de chi-cuadrado para determinar si existía alguna relación entre la presencia de intensificadores transitorios (Pregunta 6) y la necesidad de ir a fisioterapia (Pregunta 7); lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa, lo que indica que existe algún tipo

de relación significativa entre las variables analizadas. La muestra describe que la necesidad de ir a fisioterapia escogida por quienes sí van por un intensificador transitorio es 4 y 5, mientras que para quienes no van por un intensificador transitorio la necesidad de ir a fisioterapia es entre 2 y 5.

Tabla 4
Intensificador transitorio vs Necesidad de ir a fisioterapia

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	155,015	3	<,001
Razón de verosimilitud	193,522	3	<,001
Asociación lineal por lineal	145,118	1	<,001
N de casos válidos	255		

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

Adicional, se realizó un análisis complementario para esta hipótesis, para identificar si al tener un influenciador transitorio se les da mayor importancia a las dimensiones del servicio. Como resultado de este análisis ($p = 0.108$; $p = 0.220$; $p = 0.704$), se asume la hipótesis nula, es decir, que las variables son independientes lo que indica que ambos grupos de consumidores dan igual importancia a las 3 dimensiones de lo que se considera importante como servicio adecuado.

Tabla 5
Presencia de intensificador transitorio vs Dimensiones del servicio

Estadísticos de prueba

	Importancia_Empatía	Importancia_Disponibilidad	Importancia_Tecnología
H de Kruskal-Wallis	2,588	1,504	,090
gl	1	1	1
Sig. asin.	,108	,220	,764

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

Objetivo 2

Hipótesis 2: Los usuarios de fisioterapia con intensificadores transitorios presentan expectativas significativamente distintas frente a pacientes sin intensificadores transitorios.

Se realizó una prueba de Kruskal Wallis con las variables de los aspectos que consideran importante antes de una primera sesión (Pregunta 10), y la presencia de intensificador transitorio (pregunta 6). Los resultados obtenidos asumen la hipótesis alternativa, es decir que las variables no son independientes, excepto en el ítem relacionado al conocimiento del fisioterapeuta donde ambos usuarios describen igual importancia.

Tabla 6
Presencia de intensificador transitorio vs Aspectos importantes del servicio

Estadísticos de prueba

	Importancia Sesión relajante	Importancia Rehabilitación Rápida	Importancia Plan personalizado	Importancia Conocimiento Fisioterapeuta	Importancia Ambiente agradable
H de Kruskal-Wallis	72,836	45,617	10,790	,373	61,728
gl	1	1	1	1	1
Sig. asin.	<,001	<,001	,001	,541	<,001

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

La muestra describe que cuando existe un intensificador transitorio los usuarios dan mayor importancia a los siguientes aspectos: rehabilitación rápida, sesión relajante y ambiente agradable; pero valoran menos el plan personalizado. Por el contrario, cuando hay ausencia de intensificador transitorio los usuarios prefieren un plan personalizado y le dan menos importancia a la sesión relajante y al ambiente agradable.

Tabla 7
Descriptivo: Presencia de intensificador transitorio vs Aspectos importantes del servicio

Media

Intensificador Si/No	Importancia Sesión relajante	Importancia Rehabilitación Rápida	Importancia Plan personalizado	Importancia Conocimiento Fisioterapeuta	Importancia Ambiente agradable
No	2,57	3,30	4,04	4,36	2,56
Si	3,84	4,44	3,68	4,38	3,46
Total	3,35	4,00	3,82	4,38	3,11

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

Objetivo 3

Hipótesis 3: Los servicios secundarios son significativamente más valorados por los usuarios con intensificadores transitorios frente a los servicios complementarios.

Asimismo, se realizó la prueba de Kruskal Wallis con el objetivo determinar si hay una diferencia significativa en la valoración de los servicios secundarios en comparación con los servicios complementarios entre los usuarios con intensificadores transitorios. Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis nula, lo que indica que no existe diferencia significativa en la valoración de los servicios secundarios en comparación con los servicios complementarios entre los usuarios con intensificadores transitorios.

Tabla 8
Valoración de servicios secundarios vs Valoración de servicios complementarios

Estadísticos de prueba

	Calificación servicio tecnología	Calificación servicio monitoreo	Calificación servicio ejercicios	Calificación servicio eventos	Calificación servicio quiropraxia	Calificación servicio aromaterapia
H de Kruskal-Wallis	,005	1,078	,445	2,000	,491	1,247
gl	1	1	1	1	1	1
Sig. asim.	,945	,299	,505	,157	,483	,264

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

La muestra describe que los servicios complementarios son igual de valorados que los servicios secundarios, ya que no existe diferencia significativa en las medias de calificación de cada servicio.

Tabla 9
Descriptivo de las calificaciones de los servicios

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desviación estándar
Calificación_servicio_tecnología	91	3,12	1,436
Calificación_servicio_monitoreo	104	4,66	,475
Calificación_servicio_ejercicios	76	2,75	1,338
Calificación_servicio_eventos	3	3,00	1,732
Calificación_servicio_quiropraxia	54	2,80	1,419
Calificación_servicio_aromaterapia	44	2,82	1,334

Nota. Elaborado por los autores a partir de datos procesados en SPSS.

Discusión

Los resultados del estudio confirman que los intensificadores transitorios constituyen un factor determinante en la formación de expectativas dentro del contexto del marketing de servicios de salud. En línea con lo planteado por Velazco y Artigas (2009), estos elementos incrementan la sensibilidad del usuario frente al servicio, lo cual se evidencia en que los pacientes que acuden por dolor reciente o una lesión repentina desarrollan expectativas más específicas y exigentes respecto al servicio adecuado. Este hallazgo también coincide con el modelo de expectativas de Parasuraman et al. (1988), en donde las necesidades inmediatas influyen directamente en la configuración del servicio deseado.

Desde esta perspectiva, el estudio demuestra que los usuarios con intensificadores transitorios priorizan elementos como la rapidez en la atención, la empatía del fisioterapeuta y el alivio del dolor. Esto coincide con lo señalado por Zeithaml et al. (2017) con respecto a la naturaleza situacional y dinámica de las expectativas. En contraste, los usuarios sin intensificadores tienden a valorar aspectos más estructurados del servicio, como la planificación y personalización del tratamiento, lo cual sugiere una orientación del consumo más racional y menos reactivo. Esta diferenciación refuerza los planteamientos de Solomon y Russell (2023), quienes sostienen que el comportamiento del consumidor está condicionado por factores situacionales como la urgencia.

Sin embargo, uno de los hallazgos más relevantes del estudio es que, a pesar de estas diferencias en las expectativas, no se identifican variaciones significativas en la valoración de las dimensiones generales del servicio como competencia profesional o evaluación exhaustiva. Este resultado se puede interpretar a través de Lovelock y Wirtz (2009), quienes señalan que ciertos atributos básicos del servicio constituyen expectativas universales o “mínimos aceptables”, independientemente del contexto de consumo. En este sentido, la competencia del fisioterapeuta y la evaluación integral funcionan como elementos básicos del servicio, en donde

aunque la ausencia genera insatisfacción, su presencia no necesariamente representa una diferencia en la percepción del servicio.

En relación con el modelo molecular de Grönroos (2015), los resultados no respaldan la hipótesis de que los servicios secundarios sean más valorados que los complementarios en contextos de intensificadores transitorios. Por el contrario, ambos tipos de servicios son valorados de manera similar, lo que sugiere que los usuarios perciben la experiencia de servicio de forma integral más que segmentada. Este hallazgo cuestiona de forma parcial la lógica tradicional del modelo molecular, pues evidencia que, en contextos de salud, la distinción entre servicios secundarios y complementarios puede diluirse frente a la necesidad de una experiencia coherente y completa.

Asimismo, los resultados exponen que la urgencia (OMS, 2023) no solo incrementa la necesidad percibida del servicio, sino que tal como lo plantean Zeithaml et al. (2017) también reduce la zona de tolerancia del usuario. Esto se refleja en que los pacientes con intensificadores transitorios presentan una mayor concentración en niveles altos de necesidad de atención, lo que implica una menor disposición a aceptar fallas en el servicio. Este comportamiento coincide con lo señalado por Rodrick (2012), que afirma que los clientes con mayor presión situacional tienden a exigir mayor precisión y rapidez en la prestación del servicio.

No obstante, el estudio presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados. En primer lugar, el análisis se circunscribe a un único centro de fisioterapia en la ciudad de Cuenca, lo que restringe la generalización de los hallazgos a otros contextos geográficos o institucionales. En segundo lugar, el diseño transversal impide observar la evolución de las expectativas a lo largo del tiempo, especialmente en tratamientos prolongados. Además, el uso de encuestas estructuradas puede introducir sesgos de percepción o deseabilidad individual social en las respuestas de los participantes.

En términos de alcance, al integrar el concepto de intensificadores transitorios en el análisis de expectativas del consumidor, la investigación aporta evidencia empírica relevante para el campo del marketing de servicios de salud, un aspecto que ha sido poco explorado en la literatura. Asimismo, ofrece implicaciones prácticas para la gestión de servicios fisioterapéuticos, en específico, en la segmentación con base en la necesidad clínica más que en variables sociodemográficas.

Finalmente, se identifican futuras líneas de investigación que pueden profundizar en este fenómeno. En este sentido, se podrían realizar estudios longitudinales que analicen cómo evolucionan las expectativas a lo largo del proceso de rehabilitación, así como investigaciones comparativas entre distintos tipos de servicios de salud. De igual manera, se sugiere explorar el impacto de variables emocionales, como la ansiedad o el estrés asociado al dolor, en la configuración de las expectativas del servicio.

Conclusiones

H₁: La presencia de intensificadores transitorios en los pacientes de “Recovery” influye significativamente en sus expectativas de “servicio adecuado”.

H₂: Los usuarios de fisioterapia con intensificadores transitorios presentan expectativas significativamente distintas frente a pacientes sin intensificadores transitorios.

¿Cómo influyen los intensificadores transitorios en las expectativas de los usuarios de “Recovery”, Cuenca-Ecuador?

¿Qué diferencias existen en las expectativas entre usuarios con y sin intensificadores transitorios?

Respecto a H₁: La evidencia empírica permite aceptar la hipótesis alternativa. La prueba de chi-cuadrado arrojó una significancia asintótica de $p < 0.001$, con un coeficiente Phi de 0.627 (62.7%), lo que demuestra una asociación significativa y de magnitud considerable entre la presencia de un intensificador transitorio y las expectativas de servicio adecuado. Los

hallazgos revelan que los usuarios que acuden por dolor reciente priorizan una evaluación exhaustiva de su condición, masajes relajantes y empatía por parte del fisioterapeuta. En contraste, quienes acuden por lesión repentina valoran con mayor énfasis un plan de tratamiento detallado y personalizado. Estas diferencias confirman que el tipo de intensificador transitorio modula cualitativamente la configuración del servicio adecuado.

Respecto a H₂: La hipótesis alternativa también se acepta. La prueba de Kruskal-Wallis evidenció diferencias estadísticamente significativas entre ambos grupos en cuatro de los cinco aspectos evaluados ($p < 0.001$ en rehabilitación rápida, sesión relajante y plan personalizado). Específicamente, los usuarios con intensificador transitorio otorgan mayor importancia a la rehabilitación rápida (media 4.44 vs. 3.30), la sesión relajante (media 3.84 vs. 2.57) y el ambiente agradable (media 3.46 vs. 2.56). Por el contrario, los usuarios sin intensificador transitorio valoran más el plan personalizado (media 4.04 vs. 3.68). Ambos grupos coinciden en la alta valoración del conocimiento del fisioterapeuta, sin diferencias significativas ($p = 0.541$).

Respuesta a las preguntas de investigación: Los intensificadores transitorios principalmente dolor reciente (46.8%) y lesión repentina (53.2%) constituyen el motivo de consulta del 61.17% de los usuarios y ejercen una influencia determinante en la formación de expectativas. Estos pacientes anticipan un recibir una rehabilitación rápida, una sesión relajante en un ambiente agradable, mientras que valoran en menor medida un plan personalizado. Asimismo, se identifica que los servicios de monitoreo presentan una asociación significativa ($p = 0.001$) con la presencia de intensificadores transitorios, lo que sugiere que este grupo muestra mayor disposición a adquirir servicios que garanticen continuidad en su recuperación.

En síntesis, la investigación confirma que los intensificadores transitorios no solo explican la demanda de servicios de fisioterapia, sino que constituyen un factor crítico en la formación de expectativas, lo que exige estrategias de marketing de servicios segmentadas por necesidad clínica más que por características sociodemográficas.

Referencias bibliográficas

- Coombs, A. V. y Spain, D. A. (2024). Cirugía. *Manual MSV*. <https://www.msdmanuals.com/es/hogar/temas-especiales/cirug%C3%ADa/cirug%C3%ADa>
- Córdova, M. (2017). Marketing en servicios de salud: Enfoque en fisioterapia. Editorial Universitaria.
- De Rosis, S., Barchielli, C., Vainieri, M., & Bellé, N. (2022). The relationship between healthcare service provision models and patient experience. *Journal of Health Organization and Management*, 36(9), 1–24. <https://doi.org/10.1108/jhom-06-2021-0242>
- Grönroos, C. (2015). *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic* (4th ed.). John Wiley & Sons Ltd. <https://tashfeen.pbworks.com/f/Book%204%20-%20Service%20Management%20and%20Marketing.pdf>
- Kotler, P. y Keller, K. L. (2006). *Dirección de Marketing* (C. Rivera, Trad.; 12.ª ed.). Pearson Educación. https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf
- Kotler, P., Keller, K. L., & Brady, M. (2023). *Marketing management* (16.ª ed.). Pearson Education. https://sinhvien.dinhvien.net/wp-content/uploads/2019/01/Marketing-Management-Global-Edition-Philip-Kotler-Kevin-Lane-Keller-16th-2021_compressed-1.pdf
- López-Gómez, J. P., Sánchez-Ruiz, M. T., & Martínez-Gil, A. (2020). Innovación en la gestión de servicios de fisioterapia: Implicaciones postquirúrgicas y modelos de adaptación molecular. *Revista Iberoamericana de Fisioterapia y Ciencias de la Rehabilitación*, 15(3), 112–125.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Services marketing: People, technology, strategy* (L. Pineda, Trad.; 6.ª ed.). Pearson Educación (Original work published 2007). <https://biblioteca.ucuenca.edu.ec/digital/files/original/38aa885dc19c6608d4475255982c57895a802734.pdf>
- Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2.ª ed.). M.E. Sharpe. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781315700892/satisfaction-behavioral-perspective-consumer-richard-oliver>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2023). *Integración de la atención quirúrgica y los cuidados intensivos y de urgencias para la cobertura sanitaria universal y la protección frente a emergencias sanitarias* (Resolución WHA76.2). 76.ª Asamblea Mundial de la Salud. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA76/A76_R2-sp.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L.L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/247373898_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_instrument/links/5559ea3d08ae6fd2d82817fa/Refinement-and-reassessment-of-the-SERVQUAL-instrument.pdf
- Prado-Carpio, E. C., Pinargote-Pinargote, H. M., Serrano-Valdiviezo, M. P., Minaya-Macías, M.M., & Navarrete-Almeida, M. S. (2025). Guía para la escritura académica y la divulgación de conocimientos. Editorial Erevna Ciencia Ediciones, Ecuador. <https://doi.org/10.70171/dwjsjb71>
- Rodrick, S. (2012, 19 de junio). Service Marketing. Customer Expectations of Service [presentación de diapositivas]. SCRIBD, <https://es.scribd.com/doc/97530820/Chapter-4-Customer-Expectations-of-Service>
- Solomon, M. R. y Russell, C.A. (2023). *Consumer behavior: Buying, having, being* 14.ª ed.). Pearson Education, Limited.
- Velazco Sánchez, A. X., y Artigas Morales, W. C. (2009). Estrategias de endomarketing para las empresas del sector hotelero de tres a cinco estrellas en el municipio Maracaibo. *Marketing Visionario*, 1(14), 44-59. https://www.academia.edu/6869552/Estrategias_de_endomarketing_para_las_empresas_del_sector_hotelero_de_tres_a_cinco_estrellas_en_el_Municipio_Maracaibo
- World Health Organization (WHO). (2017). *Rehabilitation 2030: A call for action*. (Executive Boardroom, WHO Headquarters). https://www.who.int/docs/default-source/documents/health-topics/rehabilitation/call-for-action/rehab2030meetingreport_plain_text_version.pdf
- Zeithaml, V. A., & Berry, Y. A., Parasuraman, L. A. (1993). *The nature and determinants of customer expectations of service*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1–12. https://www.researchgate.net/publication/235361574_The_Nature_and_Determinant_of_Customer_Expectation_of_Service
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.