

# Analysis of User Satisfaction Regarding Service Quality Dimensions in Teleconsultations

Katherine Roxana Flores Dianderas, Bachiller <sup>1</sup>, Kristel Milagros Falcon Flores, Bachiller <sup>2</sup>  
- Leidy Lucía Méndez Gutiérrez, Doctora <sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universidad Privada del Norte, Perú, [Ktherine.fd@gmail.com](mailto:Ktherine.fd@gmail.com)

<sup>2</sup>Universidad Privada del Norte, Perú, [n00079774@upn.pe](mailto:n00079774@upn.pe)

<sup>3</sup>Universidad Privada del Norte, Perú, [Leidy.mendez@upn.pe](mailto:Leidy.mendez@upn.pe)

*Abstract– The study focused on analyzing user satisfaction regarding the dimensions of teleconsultation service quality, considering both public hospitals and private clinics. A quantitative approach was utilized, with a non-experimental and cross-sectional design, collecting data through surveys from a sample of 315 individuals. The analysis was conducted using SPSS 29 and Excel software. The results showed that the dimensions of service quality (tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy) have a significant correlation with user satisfaction, with a regression model explaining 45.8% of the variance. Specifically, the study revealed that most users rated the dimensions of reliability and responsiveness positively, while security was evaluated at a medium level. Compared to international studies, a high acceptance and satisfaction with telemedicine services were observed, similar to the results obtained in Lima. However, there are still segments of the population that prefer in-person consultations, suggesting the need for a hybrid approach to maximize patient satisfaction. These findings underscore the necessity of continually improving teleconsultations to meet user expectations. In conclusion, telemedicine in Lima has proven to be an effective and well-accepted tool by users, although challenges persist in certain areas. The study provides a solid foundation for future improvements in service quality, emphasizing the importance of the studied dimensions to enhance user satisfaction.*

*Keywords– Teleconsultation, user satisfaction, service quality, telemedicine, hybrid approach.*

# Análisis de la Satisfacción del usuario sobre las dimensiones de Calidad de Servicio en Teleconsultas

**Resumen**– El estudio se centró en analizar la satisfacción del usuario respecto a las dimensiones de la calidad del servicio de teleconsultas, considerando tanto hospitales públicos como clínicas particulares. Se utilizó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, recolectando datos mediante encuestas a una muestra de 315 personas. El análisis se realizó empleando el software SPSS 29 y Excel. Los resultados mostraron que las dimensiones de calidad del servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) tienen una correlación significativa con la satisfacción del usuario, con un modelo de regresión que explicó el 45.8% de la varianza. En particular, el estudio reveló que la mayoría de los usuarios calificaron positivamente las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, mientras que la seguridad fue evaluada con un nivel medio. Comparando con estudios internacionales, se observó una alta aceptación y satisfacción con los servicios de telemedicina, similar a los resultados obtenidos en Lima. Sin embargo, todavía existen segmentos de la población que prefieren las consultas presenciales, lo que sugiere la necesidad de un enfoque híbrido para maximizar la satisfacción del paciente. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejorar continuamente las teleconsultas para satisfacer las expectativas de los usuarios. En conclusión, la telemedicina en Lima ha demostrado ser una herramienta eficaz y bien aceptada por los usuarios, aunque persisten desafíos en algunas áreas, donde el estudio proporciona una base sólida para futuras mejoras en la calidad del servicio, enfatizando la relevancia de las dimensiones estudiadas para elevar la satisfacción del usuario.

**Palabras clave**– Teleconsulta, satisfacción del usuario, calidad del servicio, telemedicina, enfoque híbrido.

**Abstract**– The study focused on analyzing user satisfaction regarding the dimensions of teleconsultation service quality, considering both public hospitals and private clinics. A quantitative approach was utilized, with a non-experimental and cross-sectional design, collecting data through surveys from a sample of 315 individuals. The analysis was conducted using SPSS 29 and Excel software. The results showed that the dimensions of service quality (tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy) have a significant correlation with user satisfaction, with a regression model explaining 45.8% of the variance. Specifically, the study revealed that most users rated the dimensions of reliability and responsiveness positively, while security was evaluated at a medium level. Compared to international studies, a high acceptance and satisfaction with telemedicine services were observed, similar to the results obtained in Lima. However, there are still segments of the population that prefer in-person consultations, suggesting the need for a hybrid approach to maximize patient satisfaction. These findings underscore the necessity of continually improving teleconsultations to meet user expectations. In conclusion, telemedicine in Lima has proven to be an effective and well-accepted tool by users, although challenges persist in certain areas. The study provides a solid foundation for future improvements in service quality, emphasizing the importance of the studied dimensions to enhance user satisfaction.

**Keywords**– Teleconsultation, user satisfaction, service quality, telemedicine, hybrid approach.

## I. INTRODUCCIÓN

En el Reino Unido, se observaron patrones como el uso más amplio del servicio, los resultados clínicos y la experiencia del usuario, donde se emplearon enfoques mixtos. Estos estudios identificaron la necesidad de mayor investigación sobre el uso de servicios para el paciente, comparando con mayor consistencia y seguridad [1].

En cuanto a la satisfacción, fue fundamental aplicar recomendaciones a las teleconsultas. Asimismo, los instrumentos de Medline, Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature y PsycINFO ayudaron a mostrar las limitaciones y evaluaciones más pertinentes [2].

Desde la pandemia de COVID-19, se destacaron problemas relacionados con el uso de telesalud tanto para adultos como para niños, lo que resultó en una disminución de 1240 visitas físicas y una mejora en la calidad de la telesalud. Del total de 1528 pacientes atendidos, el 90% se sintió más seguro, al igual que los doctores, quienes percibieron una mejor experiencia [3].

Ante esta situación, muchos doctores tuvieron que encontrar métodos creativos para prestar sus servicios, como videoconferencias y mensajes de texto con encuestas de satisfacción. Estos métodos se centraron en problemas técnicos, comunicación y calidad médica. Sin embargo, los problemas técnicos afectaron al 80% de los doctores, mientras que el 86.5% de los pacientes recomendaría las teleconsultas, lo que generó desafíos técnicos y administrativos. Si se toman medidas futuras, la telemedicina podría expandirse [4].

En Estados Unidos, diversos estudios demostraron que un acceso oportuno a las consultas electrónicas con menos obstáculos disminuyó las preocupaciones de los pacientes. Cuatro sistemas de atención, incluyendo San Francisco Health Network, Mayo Clinic, Veterans Administration and Champlain Local Health Integration Network, atendieron a diversas poblaciones basándose en datos cualitativos, brindando una experiencia especializada y oportuna de alta calidad [5].

La tecnología fue una herramienta valiosa que permitió el monitoreo de salud y la autogestión del paciente con TytoCare™. Esto permitió que el 100% de las teleconsultas fueran atendidas, resolviendo las diversas enfermedades. Por ende, los beneficios de aprender a usar los dispositivos móviles crearon un puente entre el hogar y el hospital [6].

En Polonia, las teleconsultas incrementaron significativamente con el Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), enfocándose en la utilidad, facilidad de uso, intención de teleconsulta, satisfacción de los médicos y

calidad del trabajo. Los hallazgos demostraron que la calidad percibida y la facilidad de uso tuvieron un impacto favorable en los doctores, reforzando teoría y práctica para pronósticos importantes [7]. Por otro lado, la atmósfera institucional y el servicio de excelencia presentaron un nivel medio, donde el vínculo fue significativo para la mejora continua de los servicios de teleconsulta [8].

La telemedicina desempeñó un rol clave en las innovaciones hacia el cuidado, logrando un 90% de satisfacción. Esto redujo la carga de trabajo con el uso de Tecnologías de Información, estructurando un proceso más eficiente de atención [9].

En Perú, la telesalud y la telemedicina evolucionaron hacia servicios que deben reflejar accesibilidad y calidad como características esenciales [10]. En este contexto, el nivel de satisfacción del usuario se elevó [11]. La satisfacción del usuario es compleja y busca medir las experiencias basadas en las expectativas y percepciones de los usuarios [11]. Lograr la satisfacción del usuario es uno de los objetivos primordiales de toda organización, ya que ayuda a predecir la probabilidad de que un cliente vuelva a utilizar el servicio en el futuro [12].

La satisfacción del usuario, como el nivel de energía resultante de confrontar el rendimiento de un producto o servicio con sus expectativas, no es sencilla de lograr [13]. Asimismo, es un estado afectivo positivo resultante de la apreciación de todos los aspectos de una relación de negocios. Se indicó que el cliente es la persona a quien la organización dirige sus actuaciones, utilizando el marketing para informarle, orientarle y convencerle en la compra de un producto, servicio o marca [14]. Así también, se define en términos de cómo percibe el contacto con todos los agentes que participan en la atención. La calidad de la atención percibida tiene un alto impacto en la satisfacción general del paciente, especialmente cuando la accesibilidad, asequibilidad, prontitud y profesionalismo están alineados [15].

La teoría de la confirmación de expectativas, retomada de la mercadotecnia, sugiere que los clientes determinan su satisfacción comparando las expectativas de un servicio con su rendimiento real. Si el rendimiento supera las expectativas, resulta en satisfacción; si es menor, resulta en insatisfacción [16]. Mientras que la teoría de la disonancia postula que las expectativas no logradas crean una incomodidad psicológica, donde los consumidores pueden cambiar su percepción del producto para reducir esta disonancia, por otro lado, la teoría del contraste sostuvo que cuando el rendimiento real está por debajo de las expectativas, los consumidores exageran la disparidad, calificando el rendimiento peor de lo que realmente es [17].

Este estudio pretendió demostrar el nivel de satisfacción del usuario respecto a las dimensiones de la calidad del servicio de teleconsultas en Lima en 2023, tanto en hospitales públicos como en clínicas particulares. La información obtenida fue relevante para las organizaciones del sector salud, que están en constante transformación debido a diversos factores como la revolución tecnológica y la elevada demanda de la población.

El análisis de esta información permitió identificar las acciones correctivas necesarias en aquellas dimensiones que lo requieran, realizando mejoras y ajustes en el sector salud. Se planteó la pregunta ¿Cuál es el análisis de satisfacción del usuario respecto a la dimensiones de la calidad del servicio de teleconsultas? El objetivo fue conocer el nivel de satisfacción en las dimensiones de la calidad de servicio para las teleconsultas.

## II. METODOLOGÍA

El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, dado que buscó analizar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad del servicio de teleconsultas. Este enfoque se caracterizó por ser objetivo, secuencial y justificativo, lo que permitió la recolección de datos numéricos necesarios [18].

El tipo de investigación fue básica, enfocada en adquirir conocimientos científicos y medir el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de teleconsultas. También contribuyó a futuras investigaciones relacionadas con las variables. Donde se permite al investigador adquirir nuevos conocimientos o soluciones que contribuyan a las investigaciones científicas [19].

La investigación tuvo un alcance descriptivo, centrado en determinar la población, lugar, casuística y problemática del estudio. Se buscó identificar las causas del problema de investigación, enfocándose en la variable principal [18].

El diseño del estudio fue no experimental y de corte transversal, sin manipulación de la satisfacción del usuario respecto al servicio de teleconsultas. Los datos fueron recolectados en un solo momento, permitiendo una evaluación natural de la percepción de los usuarios. El diseño no experimental de corte transversal implicó no interferir en los datos, verificándolos de manera natural sin manipulación [19].

La población de esta investigación fue infinita, debido a que se desconocía la cantidad total de usuarios que utilizaron la modalidad de teleconsultas en Lima en 2023. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó una fórmula para la muestra de población infinita. La población se definió como un grupo de elementos con características similares, que pueden ser individuos, objetos o acontecimientos [20].

El tamaño de la muestra se determinó utilizando la fórmula para poblaciones infinitas, resultando en 315 personas que utilizaron la modalidad de teleconsultas. Se seleccionó un muestreo no probabilístico por conveniencia, asegurando que todas las personas tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionadas [18].

La encuesta fue la técnica principal. Desarrollada con una serie de interrogantes y tomada de manera presencial en diversos puntos concurridos, capturó información personal y opiniones de los sujetos en estudio. Las encuestas permitieron captar información personal y conocer opiniones, creencias, actitudes y expectativas [21]. Además, se le conoce como instrumentos de investigación que recopilan interrogantes escritas relacionadas con la variable y los indicadores [23].

El instrumento utilizado fue un cuestionario adaptado [22]. El cual incluyó 17 ítems, abarcando dimensiones como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo resultados aceptables para todas las dimensiones con una muestra de 315. Los coeficientes para cada dimensión fueron: elementos tangibles (.784), fiabilidad (.787), capacidad de respuesta (.795), seguridad (.743) y empatía (.726).

La recolección de datos se realizó utilizando la fórmula para población infinita. Los datos se ingresaron en una base de Excel, codificándose para su posterior análisis con SPSS 29, que también se utilizó para calcular el valor del Alfa de Cronbach, frecuencias, tablas de contingencia, modelo de regresión lineal simple, entre otros estadísticos.

Antes de iniciar, se informó a los participantes sobre la confidencialidad del cuestionario y su uso exclusivo para investigación. Con el propósito de recolectar la información de forma reservada y solo con fines académicos. Finalmente, se explicó a los participantes que las encuestas eran anónimas y que los datos serían confidenciales. Se incentivó a los participantes a responder con honestidad, resaltando la importancia de sus respuestas para la investigación.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### A. Análisis de Resultados

Las dimensiones del estudio mostraron una correlación del 67% con la calidad del servicio (Tabla I), sugiriendo la existencia de otras variables y dimensiones que apoyarían la explicación de la variable satisfacción del usuario.

TABLA I  
RESUMEN DEL MODELO

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error standard estimado
1	0.677	0.458	0.449	0.392

a. Predictores: (Constante), Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía

Se creó un modelo idóneo, avalado por la muestra obtenida, que permitió calcular la significancia con un valor menor a 0.05 (p-valor=0.0000) como se observa en la tabla II.

TABLA II  
ANÁLISIS DE VARIANZA PARA EL MODELO DE REGRESIÓN LINEAL

Modelo	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	40,173	5	8,035	52,277	,000b
Residuos	47,491	309	,154		
Total	87,663	314			

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio

b. Predictores: (Constante), Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía

En la tabla III, los valores obtenidos fueron:  $B_0 = 0.719$ ,  $B_1=0.56$ ,  $B_2=0.180$ ,  $B_3=0.198$ ,  $B_4=0.002$  y  $B_5=0.14$  todos con un nivel de significancia menor a 0.05 (p-valor=0.000). El error estándar fue calculado a 0.109, 0.044, 0.067, 0.068, 0.064 y 0.035 respectivamente. Estos resultados permitieron formular la ecuación de regresión lineal simple que explica las dimensiones de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del usuario. La ecuación (1) es:

$$\text{Log } Y = .719 + 0.056 x_1 + 0.180 x_2 + 0.198 x_3 + 0.002 x_4 + 0.141 x_5 \quad (1)$$

TABLA III  
COEFICIENTES DEL MODELO DE REGRESIÓN

Modelo	Coeficientes estandarizados		Coeficientes no tipificados	Sig.
	B	Error típ.	Beta	
(Constante)	,719	,109		,597 000
Elementos Tangibles	,056	,044	,091	,270 205
Fiabilidad	,180	,067	,207	,665 008
Capacidad de Respuesta	,198	,068	,234	,927 004
Seguridad	,002	,064	,002	039 969
Empatía	,141	,035	,236	,027 000

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio

Por otro lado, la tabla IV muestra los datos sociodemográficos recopilados a partir de la encuesta realizada a una muestra de 315 personas. El grupo mayoritario correspondió a edades entre 31 y 40 años, representando el 29.84%. Las edades entre 12 y 30 años constituyeron el 26.67%, seguidas por el grupo de 41 a 50 años con un 21.90%, y finalmente, las edades de 51 años en adelante con un 21.60%. En cuanto al género, el 50.16% de los encuestados fueron mujeres, el 47.3% hombres y el 2.54% prefirió no responder. Respecto al estado civil, el 42.86% de los participantes eran solteros (as), el 30.16% casados (as), el 13.97% se clasificaron en la categoría de otros, y el 13.02% eran divorciados(as). En relación con el nivel académico, la mayoría de los encuestados tenía educación universitaria, representando el 35.56%. El 32.70% tenía educación técnica, el 19.37% se clasificó en la categoría de otros niveles académicos y el 12.38% indicó haber completado la educación secundaria.

TABLA IV  
DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

		Frecuencia	%
Edad	12 a 30	84	26.67
	31 a 40	94	29.84
	41 a 50	69	21.90

	51 a más	68	21.59
	Total	315	100
Sexo	Femenino	158	50.16
	Masculino	149	47.30
	Prefiero no responder	8	2.54
	Total	315	100.00
Estado Civil	Soltero	135	42.86
	Casado	95	30.16
	Divorciado	41	13.02
	Otros	44	13.97
	Total	315	100
Nivel Académico	Secundaria	39	12.38
	Universitario	112	35.56
	Técnico	103	32.70
	Otros	61	19.37
	Total	315	100

La tabla V detalló los resultados de las diferentes dimensiones. En elementos tangibles, un 55.56% de los encuestados indicó un nivel alto, el 18.1% un nivel medio y el resto un nivel bajo. En la dimensión de fiabilidad, el 67.62% determinó un nivel alto, el 25.71% un nivel medio y el 6.7% un nivel bajo. En cuanto a la capacidad de respuesta, el 65.71% manifestó un nivel alto, el 26.98% un nivel medio y el 7.3% un nivel bajo. En relación con la dimensión de seguridad, el 0.0% de los encuestados indicó un nivel alto, el 64.76% un nivel medio y el 35.24% un nivel bajo. Finalmente, en la dimensión de empatía, el 45.71% de los participantes señalaron un nivel alto, el 20.32% un nivel medio y el 33.97% un nivel bajo. En la mayoría de las dimensiones, los resultados mostraron un nivel alto, lo que subraya la importancia de estas dimensiones de calidad de servicio en fortalecer la satisfacción de los usuarios.

TABLA V  
CALIDAD DE SERVICIO Y LOS NIVELES DE DIMENSIONES

		Frecuencia	%
Elementos Tangibles	Bajo	83	26.35
	Medio	57	18.10
	Alto	175	55.56
	Total	315	100
Fiabilidad	Bajo	21	6.67
	Medio	81	25.71
	Alto	213	67.62
	Total	315	100
Capacidad de	Bajo	23	7.30

Respuesta	Medio	85	26.98
	Alto	207	65.71
	Total	315	100
Seguridad	Bajo	111	35.24
	Medio	204	64.76
	Alto	0	0
	Total	315	100.00
Empatía	Bajo	107	33.97
	Medio	64	20.32
	Alto	144	45.71
	Total	315	100

En la tabla VI, se observó que, en su mayoría, las mujeres solteras representaron el 27.6% en comparación con los hombres con un 15.2%. En la opción de "prefiero no responder" en su estado civil, "otros" tuvo un 1.9%. Este análisis es importante para comprender las preferencias de los encuestados.

TABLA VI  
GÉNERO Y ESTADO CIVIL

			Género			Total
			Femenino	Masculino	Prefiero no responder	
Estado Civil	Soltero	Recuento	87	48	0	135
		% del total	27,6%	15,2%	0,0%	42,9%
	Casado	Recuento	34	61	0	95
		% del total	10,8%	19,4%	0,0%	30,2%
	Divorciad	Recuento	20	19	2	41
		% del total	6,3%	6,0%	0,6%	13,0%
	Otros	Recuento	17	21	6	44
		% del total	5,4%	6,7%	1,9%	14,0%
	Total	Recuento	158	149	8	315
		% del total	50,2%	47,3%	2,5%	100,0%

El presente estudio reveló que, de las 315 muestras analizadas, el nivel de satisfacción alcanzó un coeficiente de 0.953 según el Alfa de Cronbach. Este resultado subraya la importancia crítica de alcanzar altos niveles de satisfacción del usuario en la actualidad. En el entorno competitivo actual, la satisfacción del usuario se ha convertido en un objetivo clave para las organizaciones, debido a que permite anticipar la probabilidad de que los usuarios continúen utilizando el servicio en el futuro. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que reportaron altos niveles de satisfacción y encontraron que la mayoría de los pacientes consideraron la telemedicina tan eficaz como la consulta presencial. En consecuencia, es crucial que las empresas y organizaciones del sector salud reconozcan la importancia de ofrecer un servicio

de calidad, para que contribuya significativamente a aumentar la satisfacción del usuario [24].

En cuanto al análisis de la satisfacción como parte de la calidad del servicio ofrecido por una institución en teleconsultas, acorde a la figura 1, un 70% de los encuestados se mostró indiferente al proceso, sugiriendo que la edad podría influir en la elección de sus servicios.

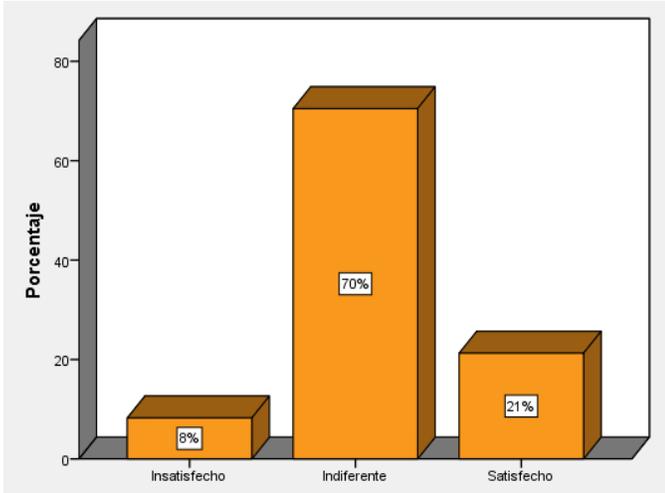


Fig. 1 Calidad de Servicio.

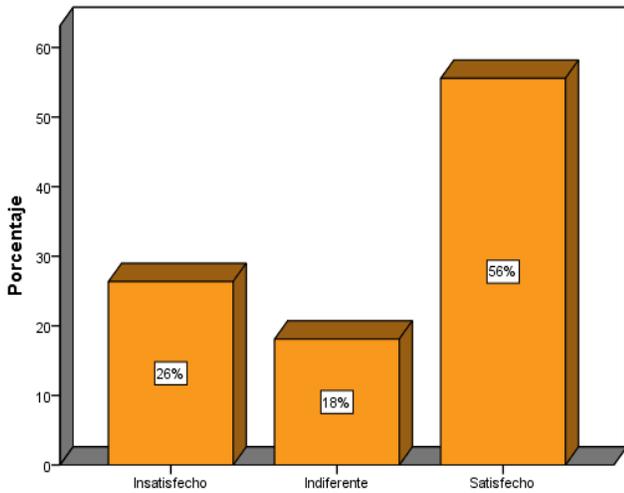


Fig. 2 Dimensión Elementos Tangibles.

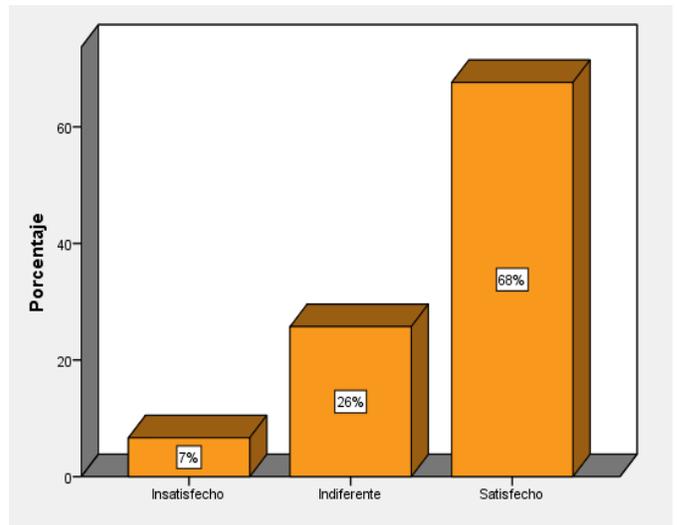


Fig. 3 Dimensión Fiabilidad.

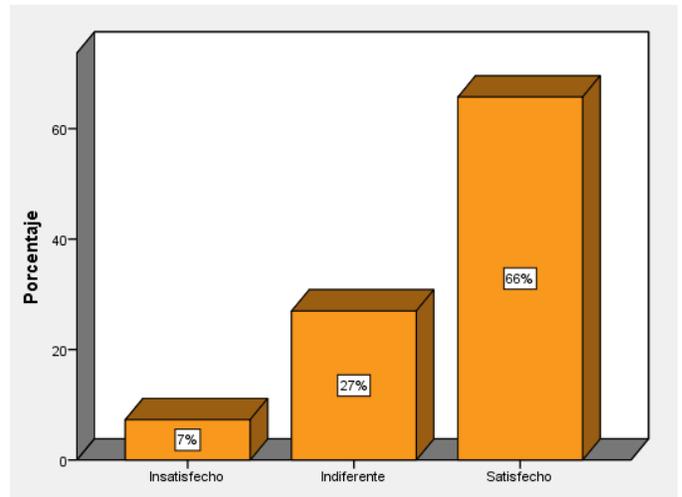


Fig. 4 Dimensión Capacidad de Respuesta.

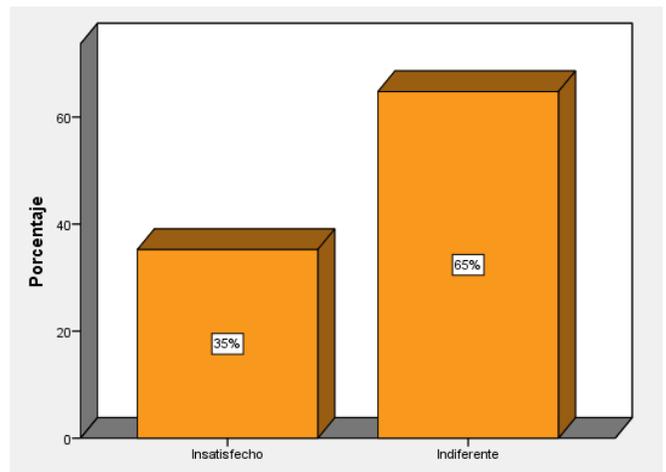


Fig. 5 Dimensión Seguridad.

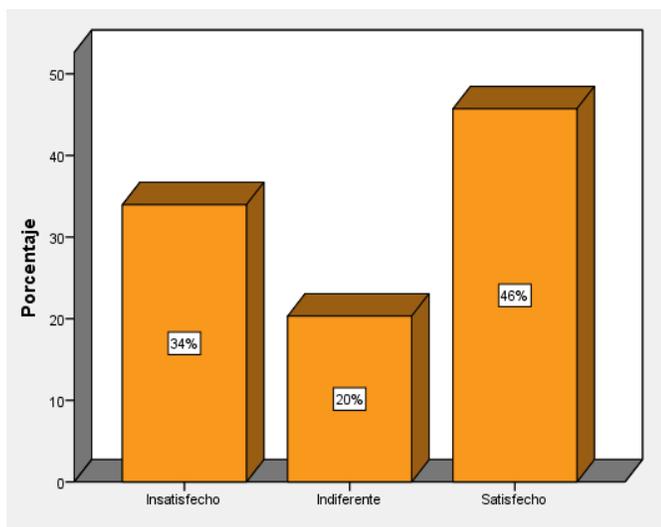


Fig. 6 Dimensión Empatía.

Los estudios analizados presentan una visión integral de la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el contexto de las teleconsultas, destacando diversas metodologías y hallazgos que corroboran la importancia de la telemedicina, especialmente en tiempos de pandemia.

### B. Análisis de Discusión

Las limitaciones de este estudio incluyeron el uso de un diseño transversal, que impidió establecer relaciones causales, y la falta de una muestra representativa que abarque todas las regiones de Lima, lo cual podría limitar la generalización de los resultados. Asimismo, otra problemática fue el tiempo para aplicar el instrumento a toda la muestra.

A nivel internacional, diversos estudios presentaron datos que subrayan la eficacia y aceptación de la telemedicina. En un análisis de 132,142 teleconsultas, la satisfacción de los pacientes fue calificada con 4.5 puntos sobre 5 [28]. Otro estudio reportó que el 98% de los usuarios estaban satisfechos o muy satisfechos con un sistema asincrónico de telemedicina, demostrando una alta aceptación y satisfacción a gran escala [28].

Conjuntamente, en otro estudio se reportó una puntuación media de satisfacción de 6.35 y un Net Promoter Score de 43% [29]. En comparación, otro trabajo encontró que la satisfacción de los pacientes en un programa de telemedicina superó el 80% [30]. Estos resultados indican una satisfacción considerablemente alta entre los usuarios de servicios de telemedicina a nivel global.

En contraste, un estudio realizado en el Hospital I La Esperanza de Trujillo mostró que, aunque el 75% de los usuarios estaban satisfechos con la teleconsulta, un 15% aún prefería las consultas presenciales [27]. Este hallazgo sugiere que, si bien la telemedicina puede ser una alternativa viable, aún existen segmentos de la población que valoran más la interacción cara a cara.

Un estudio en el Hospital Regional de Cusco encontró que el 63.5% de los pacientes calificaron la atención como "aceptable" [28]. Aunque positivo, este resultado indica que hay margen de mejora para elevar la satisfacción a niveles más altos.

En un centro de atención en Chiclayo, se encontró una correlación significativa fuerte ( $r=0.773$ ) entre la telemedicina y la satisfacción del paciente, con una muestra de 114 pacientes [29]. Este estudio refuerza la idea de que la telemedicina puede ofrecer altos niveles de satisfacción cuando se implementa adecuadamente.

Otro estudio reveló una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de planificación familiar en Lima. Con una muestra de 75 pacientes, se encontró que la calidad de atención y la satisfacción del paciente estaban en niveles buenos, alcanzando un 69.33% y un 88.00% respectivamente. La alta correlación ( $r=0.848$ ,  $p<0.050$ ) confirma que una mejor calidad de atención en teleconsultas está asociada con una mayor satisfacción del paciente [25].

Igualmente, se observó una relación positiva y alta ( $r=0.820$ ,  $p<0.000$ ) entre la teleconsulta y la calidad de atención en Essalud-Chiclayo durante la pandemia de COVID-19. Este estudio, con un enfoque cuantitativo y una muestra de 74 pacientes, destacó la eficacia de la telemedicina para mantener la calidad de atención en tiempos de crisis sanitaria [26].

Estas investigaciones se sustentaron en diversas teorías de la satisfacción del cliente. La teoría de la confirmación de expectativas sugiere que la satisfacción se alcanza cuando el rendimiento de un servicio supera las expectativas del cliente [15]. La teoría de la disonancia señala que las expectativas no cumplidas crean una incomodidad psicológica que los consumidores intentan mitigar cambiando su percepción del servicio. Asimismo, la teoría del contraste postula que cuando el rendimiento real está por debajo de las expectativas, los consumidores tienden a exagerar la disparidad, evaluando el rendimiento peor de lo que realmente es [16].

En conjunto, estos estudios y teorías apoyaron la premisa de que una alta calidad de atención en teleconsultas puede resultar en una elevada satisfacción del paciente. Sin embargo, también subrayan la necesidad de considerar las expectativas y percepciones de los pacientes para optimizar los servicios de telemedicina y lograr una mayor aceptación y satisfacción en el futuro.

## IV. CONCLUSIONES

El presente estudio ha demostrado que la calidad del servicio de teleconsultas tiene un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios, destacando la importancia de dimensiones clave como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. A través de un modelo de regresión lineal, se explicó una parte considerable de la variabilidad en la satisfacción del usuario, lo que refuerza la relevancia de mejorar estos aspectos para

elevar la percepción de calidad en el servicio. Sin embargo, se identificaron desafíos en términos de la interacción digital, lo que abre oportunidades para optimizar tanto la tecnología como la experiencia del usuario.

Ante estos hallazgos, se recomienda mejorar la infraestructura tecnológica, invirtiendo en plataformas más robustas y fiables que minimicen las interrupciones y fallos durante las teleconsultas. La implementación de tecnología avanzada permitirá ofrecer un servicio más eficiente, lo que redundará en una mayor satisfacción del usuario. Además, se sugiere establecer protocolos de actualización y mantenimiento constantes para asegurar que el sistema opere de manera óptima.

Otra recomendación clave es la capacitación continua tanto para el personal de salud como para los usuarios, enfocándose en el uso eficiente de las plataformas de teleconsultas y en mejorar las habilidades de comunicación en entornos virtuales. Esta formación contribuirá a que las teleconsultas sean más fluidas y cercanas, fomentando una mayor empatía y confianza entre los usuarios y los profesionales de salud. Asimismo, la adopción de un enfoque híbrido, que combine consultas presenciales y virtuales según las preferencias del paciente, podría mejorar la aceptación del servicio.

Finalmente, es esencial personalizar las teleconsultas para satisfacer mejor las necesidades de diferentes grupos demográficos. El análisis reveló que la edad, el género y el nivel educativo influyen en la satisfacción del usuario, lo que subraya la importancia de diseñar experiencias adaptadas a cada perfil. Además, una gestión adecuada de las expectativas mediante una comunicación clara sobre los servicios que se ofrecen puede reducir la insatisfacción y aumentar la confianza en las teleconsultas, optimizando su aceptación general.

#### AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra más sincera gratitud a la Universidad Privada del Norte por su invaluable apoyo en el desarrollo de esta investigación. De igual manera, extendiendo mi reconocimiento a las autoras y a la coautora, cuyo esfuerzo ha sido fundamental para la estructuración de aportes científicos de gran relevancia. Así también, queremos destacar la contribución de todos los fundadores, revisores, y del equipo de LEIRD, así como de los estudiantes e investigadores que continúan promoviendo iniciativas exitosas en beneficio de la sociedad. Finalmente, un agradecimiento especial a Omar y Fiorela, quienes, a pesar de que esta no era su línea de investigación, realizaron valiosas aportaciones que han permitido una mayor consolidación de la información.

#### REFERENCIAS

[1] V. Sexton, J. Dale, C. Bryce, J. Barry, E. Sellers, and H. Atherton, "Service use, clinical outcomes and user experience associated with

urgent care services that use telephone-based digital triage: A systematic review," vol. 12, no. 1, 2022, doi: 10.1136/bmjopen-2021-051569.

[2] M. A. Iseli, R. Kunz, and E. Blozik, "Instruments to assess patient satisfaction after teleconsultation and triage: A systematic review," vol. 8, pp. 893–960, 2014, doi: 10.2147/PPA.S56160.

[3] N. J. Bate, S. C. Xu, M. Pacilli, L. J. Roberts, C. Kimber, and R. M. Nataraja, "Effect of the COVID-19 induced phase of massive telehealth uptake on end-user satisfaction," vol. 51, no. 2, pp. 206–214, 2021, doi: 10.1111/imj.15222.

[4] G. Barkai, M. Gadot, H. Amir, M. Menashe, L. Shvimer-Rothschild, and E. Zimlichman, "Patient and clinician experience with a rapidly implemented large-scale video consultation program during COVID-19," vol. 33, no. 1, 2021, doi: 10.1093/intqhc/mzaa165.

[5] D. S. Tuot *et al.*, "Evaluating diverse electronic consultation programs with a common framework," vol. 18, no. 1, 2018, doi: 10.1186/s12913-018-3626-4.

[6] G. Zuccotti *et al.*, "Leveraging User-Friendly Mobile Medical Devices to Facilitate Early Hospital Discharges in a Pediatric Setting: A Randomized Trial Study Protocol," vol. 11, no. 6, 2024, doi: 10.3390/children11060683.

[7] L. Hawrysz, M. Kludacz-Alessandri, and R. Walczak, "Predictive Factors of Physicians' Satisfaction and Quality of Work Under Teleconsultation Conditions: Structural Equation Analysis," vol. 11, 2024, doi: 10.2196/47810.

[8] Niño Correa, M. (2022). el clima organizacional y satisfacción percibida por los usuarios externos de un Establecimiento de Salud Público en Cajamarca, 2022. Cajamarca. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101876/Ni%C3%B1o\\_CMM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101876/Ni%C3%B1o_CMM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

[9] A. De Bont and R. Bal, "Telemedicine in interdisciplinary work practices: On an IT system that met the criteria for success set out by its sponsors, yet failed to become part of every-day clinical routines," vol. 8, 2008, doi: 10.1186/1472-6947-8-47.

[10] R. J. Febres Ramos and M. R. Mercado Rey, "Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú," Revista de la Facultad de Medicina Humana, vol. 20, no. 3, 2020. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.

[11] M. Ngo and H. Nguyen, "The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector," Journal of Competitiveness, vol. 8, no. 2, pp. 103–116, 2016. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>.

[12] P. Kotler and G. Armstrong, Fundamentos del marketing, México: Prentice Hall México, 2003.

[13] M. Gabín, Gestión comercial y servicio de atención al cliente, Editorial Thompson, 2014.

[14] S. K. Kaushal, "Service quality expectations and perceptions of patients towards health care services," SCMS Journal of Indian Management, 2016.

[15] X. Shi, P. J. Holahan, and M. P. Jurkat, "Satisfaction formation processes in library users: Understanding multisource effects," The Journal of Academic Librarianship, vol. 30, no. 2, pp. 122–131, 2004.

[16] Yüksel and F. Yüksel, "Consumer satisfaction theories: A critical review," En Tourist satisfaction and complaining behavior: Measurement and management issues in the tourism and hospitality industry, pp. 65–88, 2008.

[17] R. Hernández and C. Mendoza, Metodología de la investigación: Las rutas cualitativas, cuantitativas y mixta, Editorial McGraw Hill Education, 2018.

[18] R. Hernández, C. Fernández, and P. Baptista, Metodología de la investigación, McGraw Hill, 2014.

[19] V. Niño, Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe, Ediciones USIL, 2019.

[20] L. Grasso, Encuestas: Elementos para su diseño y análisis, Encuentro Grupo Editor, 2006.

[21] R. E. Real-Delor, "Satisfacción con la atención y calidad de vida de los usuarios de una unidad de salud familiar de Paraguay en 2022," Revista de Salud Pública Paraguay, vol. 13, no. 1, pp. 27–34, 2023. <https://doi.org/10.18004/rspp.2023.abril.04>.

- [22]H. Martínez, Metodología de la investigación, CENGAGE, 2018. (<https://bit.ly/3ET0BhK>).
- [23]F. M. Ledesma Solaeche, F. E. Coppolillo, F. Trillo, A. Dingiana, and L. A. Heffner, "Telemedicina en seguros de salud durante la pandemia de la COVID-19," Atención Primaria Práctica, vol. 4, no. 3, 100144, 2022. <https://doi.org/10.1016/j.appr.2022.100144>.
- [24]M. Ramírez, "Calidad de atención y satisfacción del paciente a través de la teleconsulta en el servicio de planificación familiar," [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103760>.
- [25]N. Maco, "La teleconsulta y calidad de atención en el marco del COVID-19 en un centro de atención primaria ESSalud - Chiclayo," [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103760>.
- [26]P. Muñoz, "Nivel de satisfacción del paciente crónico con la tele-consulta en tiempos de pandemia por COVID-19 en un hospital de EsSalud, Trujillo-Perú 2022," [Tesis de grado, Universidad César Vallejo], 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103760>.
- [27]L. Navarro, "Satisfacción de las teleconsultas durante la pandemia COVID-19, hospital Regional Cusco 2021," [Tesis de grado, Universidad San Antonio Abad del Cusco], 2021. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12692/103760>.
- [28]R. Tuñoque, "Telemedicina y satisfacción del paciente en un centro de atención primaria de Chiclayo," [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103760>.
- [29]D. Morgenstern-Kaplan, A. Rocha-Haro, S. J. Canales-Albarrán, E. Núñez-García, and Y. León-Mayorga, "An app-based telemedicine program for primary care and specialist video consultations during the COVID-19 pandemic in Mexico," Telemedicine and E-Health, vol. 28, no. 1, pp. 60–65, 2022. <https://doi.org/10.1089/tmj.2021.0055>.
- [30]Ruiz C. (2021). Calidad de atención por teleconsultas y satisfacción de la percepción del paciente con tuberculosis drogoresistente en tiempos de COVID- Hospital Regional Docente de Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011?show=>