

<https://doi.org/10.69639/arandu.v13i1.1973>

Grado de satisfacción del usuario durante la Pandemia por Covid-19 en un policlínico - EsSalud, Lima, Perú; 2021

User satisfaction level during the Covid-19 Pandemic in a polyclinic - EsSalud, Lima, Peru; 2021

Samir Eduardo Agüero Carrasco

samir.aguero@unmsm.edu.pe; samir.unmsm.da@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-2568-6175>

Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM)
Seguro Social de Salud del Perú EsSalud

Artículo recibido: 10 diciembre 2025 -Aceptado para publicación: 18 enero 2026
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar.

RESUMEN

Objetivo: Establecer el grado de satisfacción de los usuarios externos en el marco de la Pandemia por Covid-19 en el Policlínico Geriátrico Ancije- EsSalud, Lima 2021. Material y métodos: Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transversal. Participaron 180 personas adultas mayores previo consentimiento informado que accedieron a la teleconsulta del Policlínico Geriátrico Ancije - EsSalud, durante el mes de diciembre del 2021. El muestreo fue probabilístico, mediante selección aleatoria simple. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, a través de un instrumento SERVPERF, previamente validado mediante una prueba piloto. Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el software SPSS, versión 26. Resultados: El 59 % manifestó sentirse satisfecho con la atención recibida por teleconsulta, el 40 % reportó un nivel de satisfacción intermedio, y solo el 1 % expresó estar insatisfecho con el servicio. Sobre la dimensión de fiabilidad, el 78% de los usuarios se encuentra satisfecho; sobre la dimensión de respuesta, el 37% de los que se encuentra satisfecho, sobre la dimensión de la seguridad, el 79% se encuentra satisfecho; sobre la dimensión de la empatía, el 48% se encuentra satisfecho; sobre la dimensión de la tangibilidad, solo el 1% de los usuarios se encuentra satisfecho. Conclusión: Más de la mitad de los usuarios reportó estar satisfecho con la teleconsulta.

Palabras clave: teleconsulta, pandemia, satisfacción, telemedicina, Covid-19

ABSTRACT

Objective: To establish the degree of satisfaction of external users in the context of the Covid-19 Pandemic at the Ancije Geriatric Polyclinic - EsSalud, Lima 2021. Materials and methods: Quantitative, non-experimental, descriptive, and cross-sectional study. A total of 180 older adults participated after giving informed consent who accessed teleconsultation at the Ancije Geriatric Polyclinic - EsSalud during the month of December 2021. The sampling was probabilistic, using

simple random selection. The data collection technique was the survey, through a previously validated SERVPERF instrument via a pilot test. For statistical data analysis, SPSS software, version 26, was used. Results: 59% reported feeling satisfied with the care received via teleconsultation, 40% reported a moderate level of satisfaction, and only 1% expressed being dissatisfied with the service. Regarding the reliability dimension, 78% of users are satisfied; regarding the responsiveness dimension, 37% are satisfied; regarding the safety dimension, 79% are satisfied; regarding the empathy dimension, 48% are satisfied; and regarding the tangibility dimension, only 1% of users are satisfied. Conclusion: More than half of the users reported being satisfied with the teleconsultation.

Keywords: teleconsultation, pandemic, satisfaction, telemedicine, Covid-19

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

INTRODUCCIÓN

A finales del año 2019 se identifica la aparición de una enfermedad por un nuevo coronavirus (COVID-19) en la ciudad de Wuhan, Hubei, en China. En enero del año 2020, la OMS declaró el brote de COVID-19 una emergencia de salud pública internacional; los Estados Unidos reportó el primer caso de América el 20 de enero del 2020; Brasil, notificó el primer caso en América Latina el 26 de febrero del mismo año. (OPS/OMS, 2020) En el Perú el primer caso fue reportado en Lima el 6 de marzo del 2020. (Cáceres, 2020), (Chahuán, 2020).

La pandemia por la COVID19 significó un gran reto para todo el mundo y sobre todo para la salud pública de todos los ciudadanos, que trajo consigo altas cargas de morbilidad y mortalidad durante los años que fue considerada como tal. El sistema de salud se vio colapsado, la economía se detuvo, la sociedad se vio afectada por la pobreza, inequidad y desigualdad; esto dio paso a las tecnologías de información y comunicación como herramienta útil y necesaria ante una situación donde el confinamiento y el aislamiento social fue prioridad para cuidar la salud de todos (OMS, 2025). Es así que la OMS declaró al virus como pandemia el 11 de marzo del 2020 y pidió a todos los países acoger medidas precoces para contener la transmisión y evitar su propagación, varios países se declararon en estado de emergencia, estableciendo como estrategia sanitaria el aislamiento obligatorio, esta medida sumado al temor de contraer COVID-19 limitó las atenciones presenciales, por lo que varios países implementaron la telemedicina (OMS, 2020).

A nivel mundial, la Emergencia Sanitaria por la COVID-19 alteró la vida cotidiana de las personas, se observaba que el aislamiento social obligatorio y distanciamiento físico provocó en las familias y en la sociedad efectos psicológicos adversos, como ansiedad, miedo y estrés, que posteriormente se traducen en trastornos de salud mental. (Portella, 2022) (Broche 2020) (Ochoa et al., 2022)

El Seguro Social de Salud, EsSalud en marzo del 2020, suspendió las consultas ambulatorias presenciales para pacientes con enfermedades crónicas, sólo se atendieron casos de emergencia y urgencia (El Peruano, 2020), y en mayo del 2020 implementó la teleconsulta para la atención a pacientes COVID 19, pacientes continuadores y con enfermedades crónicas (EsSalud, 2020). Además, dispuso el cuidado de la salud mental de la población durante la pandemia, con el fin de proteger la salud de las personas, sus familias y su comunidad, contribuyendo así en la reducción de la propagación del virus COVID 19 (MINSU-a, 2020).

A continuación, se presentan algunos antecedentes relacionados con el presente estudio.

En un estudio realizado por Paz B. y Albitres J. en el 2024: “Grado de satisfacción de los usuarios atendidos por telemedicina en el Centro de Atención Primaria II Lurín, Perú”; tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por teleconsulta en el servicio de medicina general. El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, descriptivo, el número de muestra fue de 140 usuarios escogidos por muestreo aleatorio simple; la confiabilidad

fue del 95 % y un error de muestra del 5 %. Entre los resultados, se encontró un grado de satisfacción de 3,49 que corresponde a “ni insatisfecho, ni satisfecho”; en la dimensión tangible se encontró un grado de satisfacción de 2,52 que corresponde a “parcialmente insatisfecho”; en la dimensión utilidad se encontró un grado de satisfacción de 2,46 que corresponde a “parcialmente insatisfecho”; finalmente en la dimensión satisfacción se encontró un grado de satisfacción de 2,23 que corresponde a “parcialmente insatisfecho”. Respecto a la teleconsulta se evidencio un grado de satisfacción de 2,28 que corresponde a “parcialmente insatisfecho”. Se concluye que los usuarios que fueron atendidos por teleconsulta estuvieron parcialmente insatisfechos con la atención recibida (Paz-Salinas, 2023)

En un estudio realizado por Suárez M., et al. En el 2023 titulado “Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de Ginecología del Hospital Militar de Nicaragua”; tuvo objetivo determinar la satisfacción de las usuarias con la teleconsulta de Ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, en el año 2022. Es un estudio observacional descriptivo, de corte transversal en 218 usuarias que fueron atendidas en el servicio de Ginecología mediante la teleconsulta. La investigación concluye que existe un alto nivel de satisfacción con la teleconsulta, y que las recomendaciones recibidas y la seguridad percibida durante la teleconsulta son los factores determinantes de la satisfacción (Suarez-García, 2023).

En un estudio realizado por Ruiz-Romero V. et al. en el año 2021 titulado “Evaluación de la Satisfacción del Paciente en la Teleconsulta durante la Pandemia por COVID 19 cuyo objetivo fue conocer la satisfacción de los usuarios atendidas por teleconsultas en el periodo de la Pandemia, además de sus beneficios, aplicaciones y áreas de mejora”. Se trató de un estudio transversal, descriptivo, retrospectivo con un tamaño de muestra de 352 participantes. Se utilizó un cuestionario que incluía 9 dimensiones con 26 preguntas cerradas y 5 abiertas. Estuvieron satisfechos 335 (95,44%) pacientes y las recomendarían 309 (91,96%). El estudio concluyó en que: existe una satisfacción alta manifestada por los usuarios, los beneficios constatados y la gran resolución de las teleconsultas (Ruiz-Romero, 2021)

Es importante tocar algunos conceptos que se emplearon en este estudio:

La Telemedicina, esta es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como “la prestación de servicios de salud en los que la distancia es un factor determinante, por parte de profesionales sanitarios a través de la utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TICs) para el intercambio de información válida para el diagnóstico, el tratamiento, la prevención de enfermedades, la investigación, la evaluación y para la formación continua de profesionales sanitarios, todo ello con el objetivo final de mejorar la salud de la población y de las comunidades” (OMS, 2024).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) emplea la palabra telemedicina por lo general para referirse a la prestación de servicios de salud de atención a distancia, de vez en cuando lo utiliza también como equivalente de teleconsulta (OMS 2020).

La telemedicina incluye una variedad de aplicaciones y servicios que utilizan: videoconferencias, correo electrónico, teléfonos inteligentes, comunicaciones inalámbricas y otras formas de tecnología de las telecomunicaciones (Ministerio de Salud de Chile, 2018). Dependiendo del método de comunicación, la telemedicina puede realizarse por audio (teléfono), vídeo (Zoom, Skype, Facetime, Microsoft Team; etc.) o texto (correo electrónico, Facebook Messenger, WhatsApp) (Ena, 2020). El tipo de Telemedicina más frecuente es la teleconsulta (Ruiz-Romero, 2021)

El término de Telesalud es más amplio, incluye no solo telemedicina sino también otros servicios relacionados con la salud, como la educación de pacientes, trabajadores de salud y en la administración de los servicios de salud (MINSA.b, 2020).

La teleconsulta, también es conocida como visita virtual, visita remota, no presencial o consulta remota, se define como “un tipo de consulta sanitaria en la que el usuario y el profesional sanitario se encuentran en lugares físicos diferentes y que se lleva a cabo con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación”(Acezat, 2024).

En este estudio el término de teleconsulta se refiere exclusivamente a la consulta no presencial entre profesional médico y el usuario externo.

Como es de conocimiento la pandemia se dio por finalizada en el 2023 como emergencia sanitaria internacional, sin embargo hasta la fecha aún se tiene casos de COVID 19 en muchos países; asimismo las tecnologías digitales que fueron útiles y fundamentales durante la pandemia aún siguen vigentes y son aplicables en diferentes ámbitos de la salud, por lo que es importante que se continúen realizando investigaciones, evaluaciones y mejoras continuas a fin de fortalecer este tipo de tecnología en los establecimientos de salud.

Frente a lo señalado anteriormente y tomando en consideración la importancia de la evaluación de los servicios de telemedicina que se implementaron durante la pandemia y que aún siguen vigentes, se formularon algunas interrogantes que orientaron la presente investigación, entre ellas: ¿estuvieron satisfechos los pacientes que acudieron a la consulta externa con la atención a través de la teleconsulta?. Por tanto, el presente estudio brinda los siguientes aportes:

En la práctica, los resultados de esta investigación permitirán crear planes de mejora continua para los servicios de Telemedicina en los establecimientos de salud, sobre todo ante situaciones de emergencia; respecto a fortalecer medidas estratégicas en el actuar del equipo de gestión de calidad, del área de administración y gerencia de la institución teniendo un alto impacto en la atención asistencial. Asimismo, permitirá contribuir a la implementación de medidas correctivas que, si bien fueron necesarias durante la pandemia, en la actualidad son sumamente importantes dado que, los servicios de Telemedicina aún continúan vigentes sobre todo para aquellos pacientes vulnerables que ponen en riesgo su salud al acudir a consultas presenciales.

Por lo expuesto el objetivo del presente estudio fue: Determinar el grado de satisfacción del usuario externo con la teleconsulta en sus dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de

respuesta, empatía y seguridad en el marco la Pandemia por covid-19 en el Policlínico Geriátrico Ancije-EsSalud, Lima 2021.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y área de estudio

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptivo de corte transversal, en el Policlínico Ancije del seguro social de salud de Lima, Perú durante el último trimestre del 2021 (Sampieri 2014).

Población y muestra

Se realizó en el usuario externo que se atiende en el servicio de consulta externa a través de la teleconsulta en el Policlínico Geriátrico Ancije durante el mes de diciembre del año 2021, para una población adscrita mensual de 2300 asegurados se obtuvo una muestra de 180 personas a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Los criterios de inclusión fueron: adulto mayor, teleconsulta con anamnesis directa, personas que otorgaron su consentimiento informado verbal para la teleconsulta. Los criterios de exclusión fueron los siguientes: Usuarios con impedimento en el habla, usuarios con trastornos psiquiátricos, personas que se negaron a participar en el estudio y que no respondieron a la llamada de teleconsulta.

Instrumento de recolección de datos

El instrumento que utilizó la presente investigación fue el cuestionario: “grado de satisfacción del usuario externo en el marco de la pandemia por Covid 19” con 30 preguntas distribuidas en 2 secciones: primera sección, correspondiente a Datos generales, con 8 preguntas cerradas; segunda sección denominada satisfacción de usuarios tomado del modelo SERVPERF, con 22 preguntas con respuesta de tipo escala de Likert. Dicho instrumento fue aplicado vía telefónica a los usuarios que recibieron teleconsulta, previo consentimiento informado.

La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de Expertos con participación de 6 profesionales expertos en investigación y en Gestión. Se aplicó el método Kappa – Cohen, obteniéndose un índice de 0.90.

Técnicas y procedimientos de recolección de datos

Para el presente estudio se aplicó la técnica de la encuesta, el cual tuvo como objetivo recoger la información sobre la satisfacción de los usuarios respecto a las consultas realizadas a través de la teleconsulta del Policlínico Geriátrico Ancije

Una vez obtenido el permiso en la institución se solicitó la base de datos de pacientes atendidos durante el mes de estudio, se seleccionó a los participantes por muestreo aleatorio simple y se llamó a los pacientes; previa aceptación del consentimiento informado se procedió a recolectar la información, esta información se codificó y se procedió a vaciar la información en una base de datos en Excel para posteriormente ser procesado por el estadístico SPSS versión 27

y presentar los resultados en figuras

Análisis de datos

Se estudió a 180 participantes calculado sobre una proporción esperada del 85 % con un nivel de confianza del 95 %. Se aplicó el test de Alfa de Cronbach a todos los ítems de la variable Satisfacción del usuario de manera conjunta, obteniéndose un índice de 0,82 que se encuentra en el rango de “bueno”. Se tuvo las siguientes categorías, Satisfecho; Medianamente satisfecho e insatisfecho que fue codificado 0,1 y 2 respectivamente. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 27, se utilizó las pruebas de diferencias de proporciones para determinar la existencia de las afirmaciones planteadas. Además, se utilizaron estadísticas descriptivas presentadas en gráficos y otros elementos que han ayudado a explicar los resultados correspondientes a las características de los encuestados. La confiabilidad fue del 95 % y un error de muestra del 5 %.

Aspectos éticos

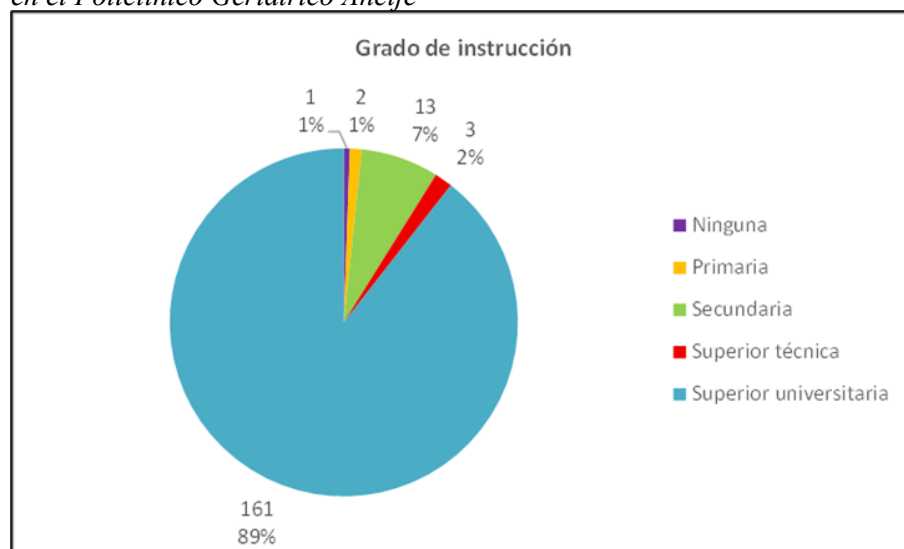
El proyecto de investigación fue presentado al Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos obteniendo la respectiva aprobación. El presente estudio cumple todos los principios éticos de investigación.

RESULTADOS

Entre las características generales de los usuarios que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije, el estudio encontró que el 89% de los usuarios tiene grado de instrucción superior universitaria, el 7% secundaria, el 2% superior técnica, un 1% primaria, así como aquellos que no tienen ningún grado de instrucción (figura 1).

Figura 1

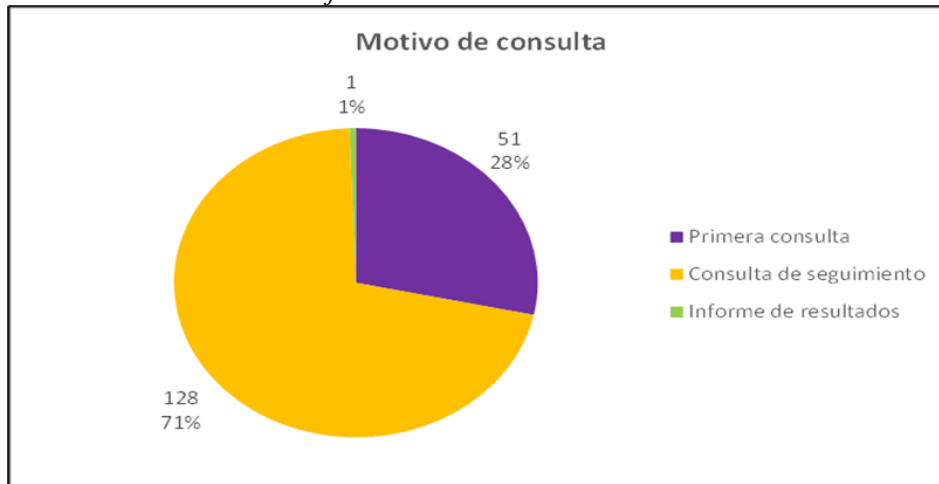
Grado de instrucción de los usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



Asimismo, respecto al motivo de consulta; el 71% de los usuarios realizó consultas de seguimiento, el 28% realizó una primera consulta y un 1% consultó por informe de resultados (figura 2).

Figura 2

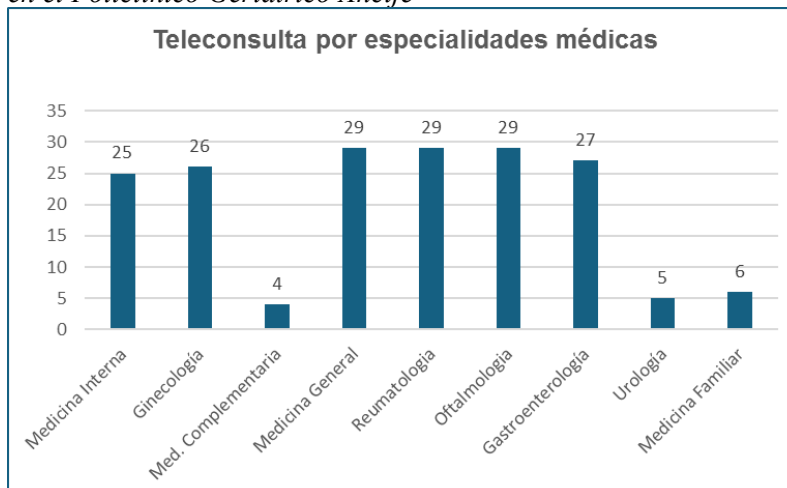
Motivo de consulta de usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



Todas las especialidades médicas con las que cuenta el policlínico Ancije brindaron atención por teleconsulta, siendo las especialidades con mayor número de usuarios: medicina general, reumatología, oftalmología, gastroenterología, ginecología y medicina interna respectivamente (figura3).

Figura 3

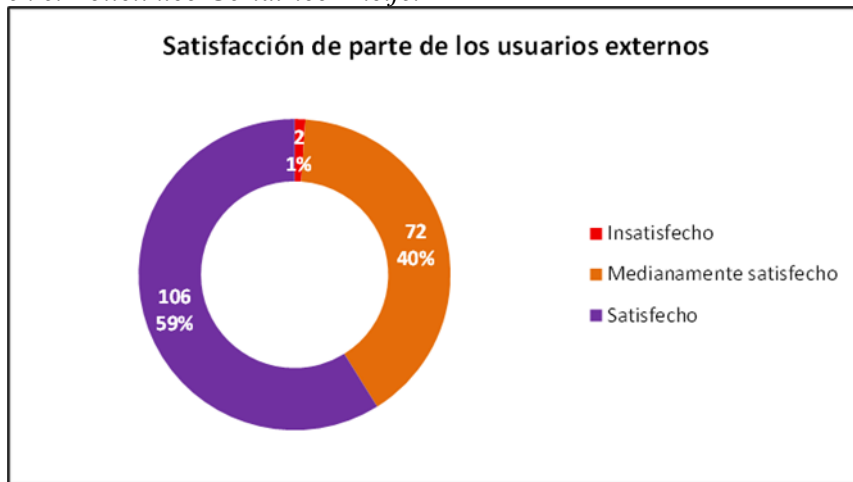
Usuarios externos que recibieron teleconsulta según especialidad médica durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



En relación al nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos por teleconsulta durante la Pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije. El estudio evidenció que el 59% de los usuarios se sintió satisfecho con la teleconsulta, el 40% se sintió medianamente satisfecho y solo el 1% manifestó haberse sentido insatisfecho con la atención recibida durante la teleconsulta. (figura 4)

Figura 4

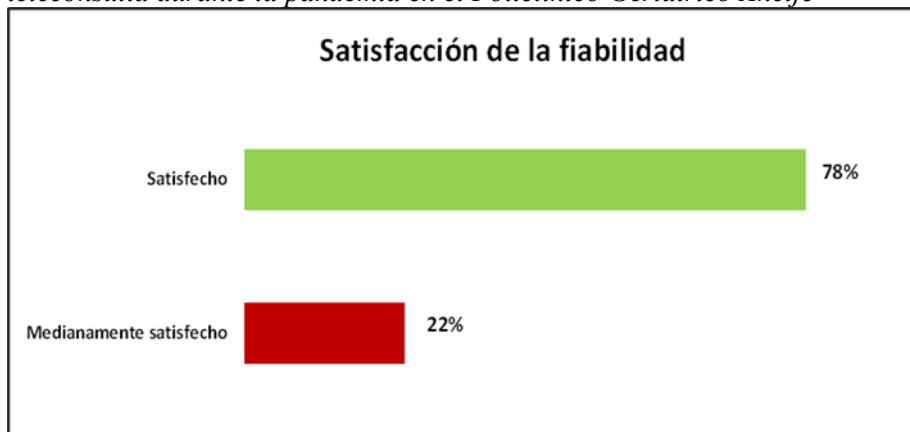
Nivel de satisfacción de los usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije.



Respecto al grado de satisfacción del usuario externo con la teleconsulta en sus diferentes dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad; durante la Pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije-EsSalud. El estudio encontró lo siguiente: Sobre la dimensión de fiabilidad, el 78% de los usuarios se encuentra satisfecho y 22% medianamente satisfecho mientras que no hubo ningún usuario que manifestó estar insatisfecho (figura 5).

Figura 5

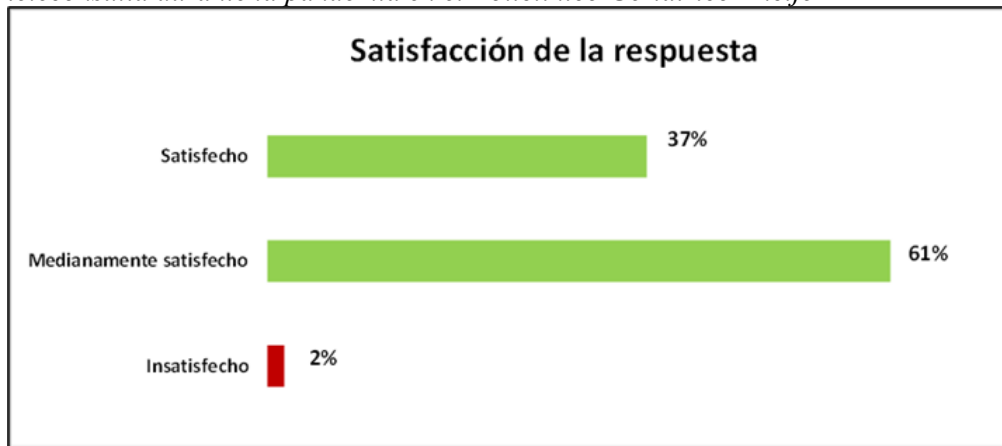
Nivel de satisfacción según la dimensión de Fiabilidad de los usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



Sobre la dimensión de respuesta, el 37% de los usuarios se encuentra satisfecho, el 61% medianamente satisfecho y solo el 2% se encuentra insatisfecho (Figura 6)

Figura 6

Nivel de satisfacción según la dimensión de Respuesta de los usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



Sobre la dimensión de la seguridad, el 79% de los usuarios se encuentra satisfecho, el 19% medianamente satisfecho y el 2% se encuentra insatisfecho (ver figura 7)

Figura 7

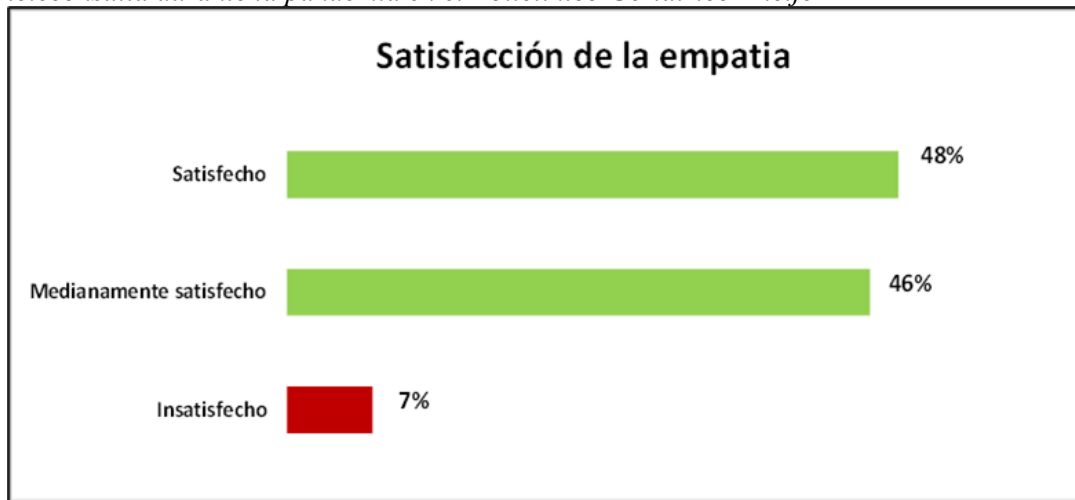
Nivel de satisfacción según la dimensión de Seguridad de los usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



Sobre la dimensión de la empatía, el 48% de los usuarios se encuentra satisfecho, el 46% medianamente satisfecho y el 7% se encuentra insatisfecho (figura 8)

Figura 8

Nivel de satisfacción según la dimensión de Empatía de los usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



Sobre la dimensión de la tangibilidad, solo el 1% de los usuarios se encuentra satisfecho, el 97% medianamente satisfecho y el 2% se encuentra insatisfecho (figura 9)

Figura 9

Nivel de satisfacción según la dimensión de Tangibilidad de los usuarios externos que recibieron teleconsulta durante la pandemia en el Policlínico Geriátrico Ancije



DISCUSIÓN

El concepto de satisfacción se refiere a la percepción íntima que experimenta el cliente y a la evaluación que éste realiza del servicio prestado, ya sea en términos de si éste cumplió a sus necesidades o bien si le permitió alcanzar y superar sus propias expectativas (Zeithaml, 2002) (Bustamante, 2019).

Parasuraman et al. En 1988 desarrollaron una herramienta para medir la calidad llamada SERVQUAL, que proviene del término "SERVICE QUALITY", un instrumento con el que se evalúan de manera independiente las expectativas y percepciones de los usuarios en función de

las cinco categorías antes mencionadas. Asimismo, establece el grado de satisfacción con la calidad del servicio proporcionado al usuario, contrastando sus expectativas con sus percepciones sobre el servicio que ofrece una organización. Está compuesto por 22 preguntas de percepciones y 22 de expectativas, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la Calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, estos criterios se basan en lo que el paciente espera del servicio proporcionado. (Ruiz-Romero et al., 2021) (Campoverde 2020)

Según Cronin y Taylor en 1992 citado por Campoverde recomienda el modelo SERVPERF como una herramienta de evaluación fundamentada en el rendimiento. El modelo SERVPERF debe su nombre principalmente a la atención que presta a la valoración del desempeño “SERVice PERFormance” para medir la calidad del servicio prestado (Ibarra, 2015).

Esta herramienta invalida el análisis de las expectativas, asimismo la herramienta SERVPERF está conformado con las mismas dimensiones de SERVQUAL, no obstante, cuenta con una medición más exacta de la calidad del servicio porque solo mide el servicio percibido en vez de la diferencia entre expectativa y percepción reduciendo a la mitad las preguntas planteadas (Torres 2017).

Según Mahmoud y Khalifa citado por Campoverde et al. presenta al modelo SERVPERF como la mejor elección porque es una herramienta que aclara una mayor parte de la varianza y ofrece una explicación con más validez discriminante y convergente. Al evidenciar las restricciones de SERVQUAL, se elige a SERVPERF como herramienta objetiva a validar y que se puede aplicar a usuarios de servicios de salud ambulatorios públicos (Ibarra, 2015). Este instrumento fue adaptado para su utilización en este estudio y son sus dimensiones las que se también fueron sujeto de medición y análisis.

Con respecto a la satisfacción general en este estudio se reveló que poco más de la mitad de los usuarios 59 % se mostró satisfecho con la atención recibida mediante teleconsulta, mientras que el 40 % expresó una satisfacción intermedia. Solo el 1 % de los participantes manifestó estar insatisfecho con el servicio, este resultado es similar a los obtenidos por Gomez Almeida en el 2021 donde además de la alta satisfacción existe un interés por el seguimiento de la tele consulta.

Podemos decir entonces que el 99% de usuarios se mostró satisfecho con la atención por teleconsulta, datos similares a los obtenidos por Suárez M., et al. En el 2023 donde concluye que las recomendaciones recibidas y la seguridad percibida durante la teleconsulta son los factores determinantes de la satisfacción.

En cuanto a las dimensiones específicas de la satisfacción, las variables de fiabilidad, seguridad y empatía presentaron los porcentajes más altos en cuanto a la percepción de satisfacción. La fiabilidad hace referencia a la capacidad de proporcionar el servicio que se promete de forma adecuada, confiable y precisa; la seguridad es referente a la cortesía y conocimientos suficientes de los empleados, así como su capacidad para inspirar confianza, seguridad y buena fe a los usuarios; La empatía se refiere a brindar a los usuarios una atención

individualizada y cuidadosa, preocuparse por ellos y comprender sus necesidades. (Mahmoud, 2015) (Gomes-de Almeida, 2021)

Estos resultados son similares a los presentados por Mena (2020) un alto grado de satisfacción y aceptación de la teleconsulta, donde el 82% refirió que la teleconsulta puede ser implementada como alternativa.

Por otro lado, las dimensiones de respuesta y tangibilidad mostraron una mayor proporción de usuarios con una percepción de satisfacción media. Un 7 % de los participantes indicó no estar satisfecho con la dimensión de empatía, aunque este porcentaje fue uno de los más bajos en comparación con otras dimensiones. La capacidad de respuesta comprende la disponibilidad de ayudar a los usuarios, el compromiso con ellos en proporcionarles el servicio ofrecido de manera eficaz, rápida y puntual, sin que eso implique un tiempo de espera excesivo. Los elementos tangibles son los relacionados con la logística del establecimiento de salud, que el paciente percibe mientras recibe atención. Esto incluye el aspecto de las instalaciones físicas, los empleados, el equipo y el material de escritorio (Bustamante, 2025) (Álvarez, 2024).

Resultados similares a Romero et al. (2021) quienes encontraron que el 95,4 % de los participantes se sintieron satisfechos con la atención recibida y recomendarían la teleconsulta en un 91,96 %. Además, el 99,72 % indicó haber sido tratado con amabilidad, y el 95,96 % consideró que la atención fue suficiente, pudiendo resolver sus dudas en un 95,96 %.

Asimismo, en el estudio de García et al. (2020), el 98 % de la población estudiada expresó satisfacción con la atención recibida y que la recomendaría, el 69,6 % consideró la teleconsulta tan útil como la consulta presencial. Además, el 69,57 % de los participantes la percibieron como segura.

Desde una perspectiva teórica, la satisfacción de los usuarios con un servicio está estrechamente vinculada a la calidad percibida del servicio, entendida como el beneficio que el usuario recibe. Es decir, si los usuarios experimentan un alto grado de satisfacción, se debe a que el servicio cumple con los criterios establecidos que cubren sus expectativas. Estos resultados son similares a los encontrados por Ruiz (2021) donde encuentra una relación lineal directamente proporcional entre la calidad de atención por teleconsulta y la satisfacción del paciente (Ruiz Caballero 2021).

Por otro lado, un estudio realizado por Paz Salinas (2023) en Perú encontró que el grado de satisfacción de los usuarios estaba relacionado con las recomendaciones recibidas sobre la seguridad percibida y la resolución de dudas. Sin embargo, otros factores como la identificación del médico, el trato recibido, la derivación, la duración de la teleconsulta, el horario de la consulta, la información recibida, y el tiempo y dinero ahorrado no se identificaron como factores determinantes de satisfacción, ya que no se encontró una relación significativa entre estas variables. Esto difiere de los resultados encontrados por Varela (2020) donde los usuarios perciben como un beneficio el haber sido atendidos por diferentes especialidades con un ahorro

considerable por consulta.

Como se observa en los estudios citados, el nivel de satisfacción con la teleconsulta suele ser alto, oscilando entre el 78,8 % y el 98 %. Sin embargo, es relevante señalar que, aunque el porcentaje de insatisfacción es bajo, es importante abordar estos casos en futuras investigaciones cualitativas, con el fin de comprender las razones detrás de la insatisfacción de algunos usuarios.

CONCLUSIÓN

Se concluye que existe un alto grado de satisfacción del usuario externo con la teleconsulta en sus dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad en el marco la Pandemia por covid-19 en el Policlínico Geriátrico Ancije-EsSalud, Lima 2021

REFERENCIAS

- Acezat Oliva, J., Alarcón Belmonte, I., Paredes Costa, E. J., Albiol Perarnau, M., Goussens, A., & Vidal-Alaball, J. (2024). Teleconsulta: encontrando su lugar en Atención Primaria. *Atencion primaria*, 56(6), 102927. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2024.102927>
- Álvarez, A. F. B., del Carmen Álvarez Montalvo, A., Cueva, E. G. M., & Cárdenas, M. M. (2024). Calidad y satisfacción de servicios de salud pública mediante el método SERVQUAL en Latacunga, Ecuador. *Revista cubana de investigaciones biomédicas*, 43. <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/3711>
- Broche PY, Fernandez CE, Reyes LD. (2020). Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Salud Pública*; 46 (suple 1): e2488. Disponible en <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2020.v46suppl1/e2488/es>
- Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., & Tello-Sánchez, M.G. (2020) Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2):1–15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Cáceres-Bernaola, U., Becerra-Núñez, C., MENDÍVIL-TUCHÍA DE TAI, S., & Ravelo-Hernández, J. (2020). Primer fallecido por COVID-19 en el Perú. *Anales de la Facultad de Medicina (Lima, Perú: 1990)*, 81(2). <https://doi.org/10.15381/anales.v81i2.17858>
- Campoverde, R., Baldeón, M., González, V., & Montero, M. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *Espacios: ciencia, tecnologia y desarrollo*, 41. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>
- Chauhan, V., Galwankar, S., Arquilla, B., Garg, M., Somma, S. D., El-Menyar, A., Krishnan, V., Gerber, J., Holland, R., & Stawicki, S. P. (2020). Novel Coronavirus (COVID-19): Leveraging telemedicine to optimize care while minimizing exposures and viral transmission. *Journal of Emergencies, Trauma, and Shock*, 13(1), 20–24. https://doi.org/10.4103/JETS.JETS_32_20
- Diario El Peruano. (16 de marzo del 2020). Suspenden consultas externas en hospitales de Minsa y EsSalud. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/93120-suspenden-consultas-externas-en-hospitales-del-minsa-y-essalud>
- Ena, J. (2020). Telemedicine for COVID-19. *Revista Clinica Espanola*, 220(8), 501–502. <https://doi.org/10.1016/j.rce.2020.06.002>
- García-Huidobro N., F., Willson E., M., Sepúlveda C., V., Palma R., S., & Cabello E., P. (2020). Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR)

- durante la pandemia de COVID-19. *Revista de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello*, 80(4), 403–410. <https://doi.org/10.4067/s0718-48162020000400403>
- Gomes-de Almeida, T. Marabujo, M. do Carmo-Gonçalves (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19, *Medicina de Familia. SEMERGEN*, Volume 47, Issue 4, 2021, Pages 248–255. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.semerg.2021.01.005>
- Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229–260. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(15\)72153-4](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(15)72153-4)
- Mahmoud, A. B., & Khalifa, B. (2015). A confirmatory factor analysis for SERVPERF instrument based on a sample of students from Syrian universities. *Education + Training*, 57(3), 343–359. <https://doi.org/10.1108/et-04-2014-0038>
- Mena C., C., Toso S., S., Tornaco M., R., Pires C., F., & Krauskopf B., A. (2020). Teleconsulta en otorrinolaringología durante la pandemia por COVID-19, nuestra experiencia. *Hospital de Clínicas. San Lorenzo, Paraguay 2020. Revista de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello*, 80(4), 411–416. <https://doi.org/10.4067/s0718-48162020000400411>
- Ministerio de Salud del Perú, MINSA-a (2020). *Guía Técnica para el cuidado de la Salud Mental de la Población Afectada, familias y comunidad, en el contexto del COVID-19*. Resolución Ministerial N°186-2020-MINSA. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/2130895-guia-tecnica-para-el-cuidado-de-la-salud-mental-de-la-poblacion-afectada-familias-y-comunidad-en-el-contexto-del-covid-19-r-m-n-186-2020-minsa>
- Ministerio de Salud del Perú, MINSA-b (2020). *Documento Técnico: Plan Nacional de Telesalud del Perú 2020-2023*. Resolución Ministerial N° 1010-2020-MINSA. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1479230/Resoluci%C3%B3n%20Ministeria1%20N%C2%B01010-2020-MINSA.PDF?v=1607612279>
- Ministerio de Salud de Chile (2018). Programa Nacional de Telesalud. En el contexto de Redes Integradas de Servicios de Salud. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/03/Programa-Nacional-de-Telesalud.pdf>
- Ochoa-Fuentes, D. A., Gutiérrez-Chablé, L. E., Méndez-Martínez, S., García-Flores, M. A., & Ayón-Aguilar, J. (2022). Confinement and social distancing: stress, anxiety, depression in children and adolescents. *Revista medica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 60(3), 338–344. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10396026/>
- OMS (2025). Noticias sobre brotes de enfermedades. COVID-19. Situación mundial. Disponible: <https://www.who.int/emergencies/disease-outbreak-news/item/2025-DON572>
- OMS (2024). La OMS elabora una guía para mejorar los servicios de telemedicina. Disponible:

<https://www.who.int/europe/news/item/15-07-2024-who-develops-guidance-to-improve-telemedicine-services>

OMS (2020). Caracteriza a COVID-19 como una pandemia.2020. [Internet]. Paho.org. marzo 11[citado el 24 de octubre de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (2020). Respuesta de la OPS/OMS, COVID-19. Disponible en: <https://www.iris.paho.org/server/api/core/bitstreams/b7af2b8e-ff1a-44a2-9a76-b45e3700d65f/content>

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L, 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. J Retailing.1988; 64:12-37. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/200827786>

Paz-Salinas, B. A., & Albitres Infantes, J. (2023). Grado de satisfacción de los usuarios atendidos por telemedicina en el Centro de Atención Primaria II Lurín, Perú. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 6(3), 174–180. <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.430>

Portela, M. A., & Machado, A. I. (2022). Consecuencias psicológicas del aislamiento social y su vinculación con el funcionamiento psicológico positivo. *Actualidades en psicología: AP*, 36(132), 72–87. <https://doi.org/10.15517/ap.v36i132.49584>

Ruiz Caballero Diana Cecilia. 2021. Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogoresistente en tiempos COVID-19. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011?show=full>

Ruiz-Romero, V., Martínez-Pillado, M., Torres-Domínguez, Y., Acón-Royo, D., De Toro-Salas, A., Cruz-Villalón, F., & Rivera-Sequeiros, A. (2021). Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por COVID-19. *Revista española de salud pública*, 95, 11 páginas. <https://ojs.sanidad.gob.es/index.php/resp/article/view/569>

Sampieri RH, Collado CF, Lucio PB, Valencia SM, Torres CPM. (2014) Metodología de la investigación (6.ª ed.). Editorial McGraw Hill.

Seguro Social de Salud (EsSalud). (2020). Documento Técnico: Tele consulta en Pacientes con Enfermedad Crónica o Continuator en EsSalud. Directiva de Gerencia General No 12-GCPS-ESSALUD-2020. Resolución Gerencia General N°632-GG-ESSALUD-2020 (2020 May 20). Disponible de: <http://compendionormativo.essalud.gob.pe/>

Suárez-García, M., Hurtado, M., & Herrera, K. (2023). Satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en el servicio de Ginecología del Hospital Militar de Nicaragua, 2022. *Revista Hispanoamericana de Ciencias de la Salud*, 9(2), 60–68. <https://doi.org/10.56239/rhcs.2023.92.638>

- Torres Fragoso, J., & Luna Espinoza, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Varela, I., Amaya, G., Gómez, S., Álvarez, D., Díaz, S., Bulnes, J. P., Summer, A., Henríquez, O., & Durón, R. M. (2020). Funcionalidad y satisfacción de usuarios de una red piloto de telesalud en Danlí, Honduras. *Innovare Revista de ciencia y tecnología*, 9(1), 2–7. <https://doi.org/10.5377/innovare.v9i1.9654>
- Zeithaml, V y Bitner, M. (2002) Marketing de Servicios (2.^a ed.). Editorial McGraw-Hill.