Universidad Norbert Wiener

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y SEGUNDAS ESPECIALIDADES
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de Ica, 2026

Para optar el Título de

Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Barrientos Cavero, Lucia Del Pilar

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0000-1782-7336

Asesora: Dra. Chavez Ramirez, Edith Delia

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3483-0825

Lima – Perú

2026

Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 20/03/2026

Yo, **BARRIENTOS CAVERO LUCIA DEL PILAR** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **"** Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital nacional de Ica, 2026**"** Asesorado por el docente: Chavez Ramirez, Edith Delia; DNI 47906016 ORCID 0000-0002-3483-0825 tiene un índice de similitud de 20% con código OID: : :14912:617898317 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



……..

Firma de autor
BARRIENTOS CAVERO LUCIA DEL PILAR
DNI: 71435522



…….

Firma de la asesora
CHAVEZ RAMIREZ EDITH DELIA
DNI: 10752807

Lima, 27 de julio del 2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El resultado turnitin llega al 20%, sin embargo, existe un porcentaje de fuentes primarias del 5%, del cual se ha verificado que corresponde a temas metodológicos, títulos y subtítulos, variables dentro del planteamiento de hipótesis y objetivos que no se puede modificar

DEDICATORIA

A mi familia, quienes fueron mi soporte primordial en mi camino profesional, por su compañía y ánimo que han sido fundamentales para lograr esta meta. Estoy profundamente agradecida por su paciencia y respaldo a lo largo de este camino.

A cada uno de ellos, dedico este trabajo como una humilde muestra de mi aprecio y reconocimiento.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la fortaleza y sabiduría necesarias para culminar mi trabajo de investigación. A mi familia, por su amor y apoyo incondicional en cada etapa de mi formación profesional. A mi asesora, por sus valiosas enseñanzas, orientación y acompañamiento constante, que hicieron posible la realización de este logro.

Asesora: Dra. Chavez Ramirez, Edith Delia

Código ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3483-0825

JURADO

Presidente	**:**	Dra. Reyes Quiroz Giovanna Elizabeth
Secretario	**:**	Mg. Barreda Paredes Ruby Ines
Vocal	**:**	Mg. Enriquez Mendoza Ramiro

ÍNDICE

DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
ÍNDICE vii
RESUMEN ix
ABSTRACT x
1. EL PROBLEMA 11
1.1. Planteamiento del problema 11
1.2. Formulación del problema 14
1.2.1. Problema general 14
1.2.2. Problemas específicos 14
1.3. Objetivos de la investigación 14
1.3.1. Objetivo general 14
1.3.2. Objetivos específicos 15
1.4. Justificación 15
1.4.1. Teórica 15
1.4.2. Metodológica 16
1.4.3. Práctica 16
1.5. Delimitación del estudio 16
2. MARCO TEÓRICO 18
2.1. Antecedentes de investigación 18
2.2. Bases teóricas 20
2.3. Formulación de la hipótesis 27
2.3.1. Hipótesis general 27
2.3.2. Hipótesis especificas 27
3. METODOLOGÍA 29
3.1. Método de la investigación 29
3.2. Enfoque de la investigación 29
3.3. Tipo de investigación 29
3.4. Diseño de la investigación 29

3.5. Población, muestra y muestreo 30
3.6. Variable y operacionalización 32
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos 33
3.7.1. Técnica 33
3.7.2. Descripción de instrumentos 33
3.7.3. Validación 34
3.7.4. Confiabilidad 34
3.8. Procesamiento y análisis de datos 35
3.9. Aspectos éticos 36
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 38
4.1. Cronograma de actividades 38
4.2. Presupuesto 38
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 40
Anexo 1: Matriz de consistencia 47
Anexo 2: Instrumentos 49
Anexo 3: Formato del consentimiento informado 54

RESUMEN

La calidad de la atención de enfermería constituye un elemento clave dentro de los servicios de salud, especialmente en áreas críticas como el servicio de emergencia, donde la rapidez, la eficiencia y el trato humano influyen directamente en la experiencia del usuario. Teniendo como **objetivo** "Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026". **Metodología**: La presente investigación será de método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estará constituida por 180 usuarios que acuden al servicio de emergencias y la muestra será de 123 usuarios. Para la recolección de datos se empleará la técnica de la encuesta. Como instrumentos, se utilizará el cuestionario Care-Q para evaluar la variable calidad de atención de enfermería y el cuestionario SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario. Los datos obtenidos serán procesados mediante el software estadístico SPSS versión 26, donde se realizarán análisis tanto descriptivos como inferenciales. Asimismo, se aplicará el coeficiente de correlación Rho de Spearman con el propósito de determinar la relación existente entre las variables de estudio.

Palabras claves: calidad, satisfacción, usuario, emergencia, enfermería.

ABSTRACT

The quality of nursing care is a key element within healthcare services, especially in critical areas such as the emergency department, where speed, efficiency, and compassionate treatment directly influence the patient experience. The **objective** of this study is to "Determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency department of the National Hospital of Ica, 2026." **Methodology**: This research will employ a hypothetical-deductive method, with a quantitative approach and a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population will consist of 180 patients who visit the emergency department, and the sample will comprise 123 patients. Data will be collected using a survey. The Care-Q questionnaire will be used to assess the nursing care quality variable, and the SERVQUAL questionnaire will be used to measure patient satisfaction. The data obtained will be processed using SPSS version 26 statistical software, where both descriptive and inferential analyses will be performed. Additionally, Spearman's rho correlation coefficient will be applied to determine the relationship between the study variables.

Keywords: quality, satisfaction, user, emergency, nursing.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad asistencial es el nivel de eficiencia con el que se brindan las prestaciones de salud, lo cual ayuda al incremento de los resultados deseados para los usuarios garantizando una atención satisfactoria en el sistema de salud. La calidad se basa en evidencias científicas las cuales son fundamentales en brindar una atención adecuada y segura hacia el paciente (1).

estima que a **nivel mundial** se encontró que en los últimos años anualmente se producen entre 5.7 y 8.4 millones viven en países de ingresos bajos recursos, muchas de ellas asociadas a las carencias primarias de la calidad de atención sanitaria. Además, el 60 % de los fallecimientos asociados a enfermedades que requieren asistencia relacionado a una atención deficiente; el porcentaje restante se explica por la falta de acceso o por no acudir a los servicios de salud. (2).

En este estudio desarrollado por la Organización Mundial de la Salud, se encontró que existe relación entre calidad y satisfacción hacia el usuario, la ocurrencia de daños en los usuarios. En este contexto, se calcula que más de 3 millones de usuarios fallecen anualmente a causa de eventos vinculados a una atención insegura. Además, esta situación repercute considerablemente en los países con bajos ingresos, donde aproximadamente 4 de cada 100 usuario fallecen debido a esta causa (3).

En España, estudios recientes han puesto en evidencia la relevancia que la población otorga a al desempeño laboral en los establecimientos privados en el ámbito sanitario. Constituyen un 81% entre los encuestados considera prioritaria la atención que recibe en

dichos establecimientos. No obstante, solo el 45% manifestó un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido. Asimismo, dentro del grupo de usuarios insatisfechos, el 85% se relacionó con su descontento respecto a la atención por enfermería, de acuerdo con reportes del Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad. (4).

En **América Latina**, En cuanto a la Organización Panamericana de la Salud advierte, dentro de los países de América persiste un importante déficit de profesionales de enfermería, estimándose que alrededor del 30% de la demanda no es cubierta. Además, esta situación está vinculada a diversos factores, entre ellos la migración, las brechas en el crecimiento económico, las deficiencias en las políticas de recursos humanos en salud, las condiciones de trabajo poco adecuadas y la escasa regulación del ejercicio profesional, aspectos que influyen de manera inmediata, en la excelencia del cuidado brindado a los usuarios. (5).

Así mimos en Colombia realizaron un estudio en el año 2023, se evidencio que el 42,2% de los usuarios presentó un elevado nivel de satisfacción, debido a la adecuada calidad de atención recibida. No obstante, se resaltó la importancia de mejorar los tiempos de espera con el propósito de brindar un servicio más eficiente (6).

En cuanto en Paraguay se observó un estudio realizado en el 2025, con las dimensiones estudiadas de calidad fueron de 1,86% en aspectos tangibles, 2,32 Asimismo, se registró un 2,74 % en responsabilidad y capacidad de respuesta, un 2,47 % en seguridad y un 1,82 % en empatía. En consecuencia, se evidenció un elevado nivel de insatisfacción por parte del usuario, en relación a la atención recibida en un hospital público de Villarrica, Paraguay (7).

Por el contrario, **en el ámbito nacional** el Ministerio de Salud del Perú, informa el aumento en la satisfacción de los usuarios, que se elevó de 66.3% a 72%, asociado a la

aplicación de políticas enfocadas en la gestión de la calidad. Estas medidas se basan en el derecho a la salud y en el compromiso de asegurar una atención adecuada para toda la población, impulsando el perfeccionamiento constante de los servicios sanitarios. En este escenario, la aceptación del usuario es asumida por las instituciones como un indicador fundamental de calidad, por lo que resulta imprescindible atender de manera oportuna sus expectativas y necesidades (8).

En Cusco, una investigación realizada en 2021 reportó que, de 70 usuarios evaluados, una parte importante percibió deficiencias en la calidad de atención, alcanzando el 30%. Asimismo, el 27.1% consideró que la atención de enfermería fue regular. En cuanto al nivel de satisfacción, predominó una percepción baja en el 38.6% de los casos, mientras que solo el 21.4% indicó sentirse altamente satisfecho (9).

Un estudio realizado en un hospital nacional de Lima se evidenció que el 53,3% de los usuarios percibe una elevada calidad en la atención, siendo el 46,7% la califica como moderada. Asimismo, el 86,7% manifiesta satisfacción con la atención recibida, aunque un 13,3% presenta insatisfacción. Estos resultados se relacionan con aspectos técnico-científicos, humanos y del entorno, evidenciándose una asociación entre ambas variables siendo ($p = 0,001$), lo cual evidencia la importancia de reforzar la calidad del cuidado proporcionado (10).

Además, en relación con la calidad de atención, predomina el nivel regular con 49%, evidenciándose mayor proporción en dimensiones como la accesibilidad con 73,5%, la capacidad de explicar y facilitar la información con 69,4% y la anticipación de necesidades con 59,9%. En cuanto a la satisfacción del usuario, prevalece un nivel medio con 46,3%, seguido de un nivel alto con 27,2% y un nivel bajo con 26,5%. Asimismo, en sus dimensiones

se observa mayor predominio del nivel medio en el trato recibido con 52,4%, la continuidad del cuidado con 42,9% y los resultados del cuidado con 41,5% (11).

En **el ámbito local**, en Hospital Socorro de Ica se evidencio que el 49% presentan un nivel regular de calidad de atención, destacando las dimensiones accesibilidad y monitoreo del usuario, en cuanto a satisfacción del usuario se observó un nivel medio en un 46.3%. Finalmente, se evidenció una asociación importante con respecto a la calidad proporcionada mediante el grado de satisfacción hacia el usuario (12).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026?

1.2.2. Problemas específicos

¿cuál es la relación entre la dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026?

¿Cuál es la relación entre dimensión entorno y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026?

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

Identificar la calidad de atención en su dimensión entorno y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

Identificar Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La calidad de atención y satisfacción es importante porque contribuirá al fortalecimiento de los servicios de salud, ya que evidencia el grado de cumplimiento de las perspectivas del paciente respecto al cuidado brindado. Debido a que es un componente esencial, el ámbito de enfermería incide directamente en el cuidado del usuario. Asimismo, contribuirá a reforzar el conocimiento existente acerca de la relación entre ambas variables del estudio en áreas críticas como emergencia, favoreciendo el desarrollo de la disciplina de enfermería y el perfeccionamiento continuo de los servicios de salud.

1.4.2. Metodológica

Bajo el enfoque metódico, contribuirá con evidencia objetiva a través del uso de instrumentos previamente validados. Evaluando así la eficiencia con respecto a la atención en enfermería como el grado de percepción favorable del usuario. Ello permitirá recopilar información precisa y confiable en el contexto del servicio de emergencia. Asimismo, la investigación podrá constituirse como antecedente para futuros trabajos científicos en el ámbito de la salud.

1.4.3. Práctica

En el ámbito práctico, los hallazgos de esta investigación constituirán un aporte importante para el Hospital Nacional de Ica, ya que permitirán identificar fortalezas y debilidades en la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería en el área de emergencia. Lo cual facilitará toma de decisiones orientadas a mejorar la atención, a implementar estrategias como capacitaciones, optimizando procesos, elevando así la satisfacción del usuario. Así mismo permitirá que la imagen institucional mejore en el establecimiento de salud.

1.5.Delimitación del estudio

1.5.1. Temporal

El presente estudio se desarrollará durante el intervalo establecido entre abril y junio del año 2026

1.5.2. Espacial

La investigación se llevará a cabo en el área de emergencia del hospital nacional de Ica, 2026. Esta área cuenta con observación pediátrica, adulto, triaje, trauma shock, tópico de emergencia y urgencias.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La población de estudio estará conformada por 123 usuarios quienes asisten al servicio de Emergencia del Hospital de Ica durante el año 2026.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Internacionales

Villamar et al. (13), en Ecuador, en el 2023, tuvieron como objetivo "Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios externo en relación con la calidad percibida en el servicio de emergencia del Hospital General Quevedo" Se desarrolló un estudio de alcance correlacional de tipo cuantitativo en el que participación de 73 usuarios. Para recolectar la información se empleó el instrumento SERVQUAL, conformado por 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones, el cual evidenció una confiabilidad de 0.85 según el coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos mostraron insatisfacción en todas las dimensiones evaluadas, destacando la capacidad de respuesta con 89%, la fiabilidad con 67,1%, la seguridad con 47,9%, la empatía con 45,2% y los aspectos tangibles con 49,3%. De manera general, se evidenció un 58,9 % de descontento y un 38,4 % de conformidad en los usuarios. Finalmente, se concluyó que entre las variables no existe asociación.

Martins et al. (14), estudio realizado en Portugal en el 2023, tuvieron como objetivo "Identificar la percepción de la satisfacción de los usuarios con respecto a los cuidados de enfermería y evaluar su relación con las variables sociodemográficas y profesionales". Desarrollaron un estudio correlación de enfoque cuantitativo con 100 usuarios como muestra, empleando como instrumento la Escala de Satisfacción del Ciudadano frente a los Cuidados de Enfermería. Los hallazgos mostraron que el 41,8 % de los usuarios presentó un elevado nivel de satisfacción, el 23,2 % manifestó una satisfacción moderada y el 35,3 % evidenció un bajo grado de satisfacción respecto a la atención de enfermería. Del mismo modo, se encontró una asociación estadísticamente significativa con el nivel educativo,

observándose que los participantes con menor grado de instrucción expresaron mayor satisfacción, con un valor de 239 ± 60,8. Finalmente, se concluyó que el fortalecimiento de las competencias técnicas, interpersonales y comunicativas resulta fundamental para mejorar el nivel de atención y la conformidad del paciente.

Arcentales et al. (15), en Ecuador, en el 2021, el objetivo fue "Determinar la satisfacción de los usuarios quirúrgicos con los cuidados de enfermería". Se desarrolló un estudio de tipo correlacional con la participación de 132 usuarios, Así mismo el estudio se aplicó el instrumento CARE-Q, el cual valora seis dimensiones y demostró adecuados niveles de validez y confiabilidad, con coeficientes entre 0,88 y 0,92. Los hallazgos mostraron que los usuarios hospitalizados percibieron un alto nivel de satisfacción en cuatro dimensiones, mientras que en las dos restantes el nivel fue moderado. En cuanto a los puntajes, destacaron monitoreo y seguimiento con una media de 3,99 y 99,8%, así como explicar y facilitar con 3,98 y 94,4%, seguidos de confortar con 3,61 y 90,34%. Asimismo, anticiparse alcanzó 3,55 y 88,8%, accesibilidad 3,29 y 82,1%, y relación de confianza 3,04 y 75,9%. Finalmente, se encontró una asociación significativa entre el grado de satisfacción del paciente y la atención otorgada por el personal de enfermería.

2.1.2. Nacionales

Arce et al. (16), en el 2023, efectuaron un estudio en Lima con propósito de "establecer la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital de seguro social". El estudio fue analítico de corte transversal, la muestra fue de 400 usuarios; como instrumento utilizaron el cuestionario de SERVPERF, se evidenció que, en los componentes de la calidad de servicio, credibilidad, respuesta oportuna, protección, empatía y aspectos tangibles, entre el 49.25% y 72.25% de los

usuarios estuvieron de acuerdo con la atención recibida. Asimismo, el 50.25% manifestó satisfacción, en conclusión, la relación entre ambas variables es positivas.

Villar (17), en el 2022, realizo un estudio en Lima con el propósito de "determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un centro de salud" El estudio es de tipo correlacional, de diseño no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra fue de 165 usuarios, utilizo como instrumento el cuestionario, como resultado obtuvieron que el 95,5% presenta un nivel bueno la eficiencia de servicio, en cuanto a la percepción favorable el 97,6% prevaleció un nivel satisfecho. Concluyendo que existe relación entre ambas variables aceptando la hipótesis.

Prado et al. (18), en el 2021, desarrollaron un estudio en Cusco con el objetivo de "determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización". El estudio fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Con una muestra de 70 usuarios, como instrumento utilizaron SERVQUAL, teniendo como resultado que el 30% perciben calidad de atención deficiente por parte de enfermería mientras que el 40% reciben un nivel bajo de satisfacción. Finalmente existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario con un valor de Spearman de 0,700.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

Es la capacidad del servicio para cumplir adecuadamente su función, en la medida en que satisface las necesidades del usuario. En este sentido, se entiende como el conjunto

de características que permiten responder eficazmente a dichas demandas, asociándose además con la ausencia de deficiencias (19).

Así mismo, la Organización Mundial de Salud (OMS) Señala que, la calidad del cuidado sustentado en el conocimiento científico constituye un elemento esencial en la atención en salud, dado que influye en la obtención de resultados positivos para la población (20).

2.2.2. Calidad de atención en salud

Es un elemento fundamental para el bienestar de la población; por ello, la prestación de servicios debe asegurar el cumplimiento de estándares establecidos y responder a las expectativas y preferencias de los usuarios. En este contexto, es necesario disponer de recursos suficientes que garanticen un acceso oportuno, así como aplicar procesos técnicamente adecuados y fomentar una interacción constante entre el personal asistencial y los usuarios con la finalidad de satisfacer sus necesidades en salud (21).

2.2.3. Calidad de atención en enfermería

Comprende la supervisión continua del estado de salud y la protección del paciente en los distintos niveles asistenciales. Este cuidado abarca componentes técnicos y científicos, además de dimensiones fisiológicas, psicológicas y afectivas. Durante este proceso es fundamental que el enfermero brinde una atención empática, humanizada empleando los valores éticos, con la finalidad de responder a las necesidades sanitarias de la persona, reconociéndola como eje central del cuidado, junto con su familia y comunidad (22).

2.2.4. Teoría de enfermería

La teoría de Jean Watson guarda una estrecha relación con el estudio, ya que resalta la importancia de brindar un cuidado centrado en la persona, sustentado en principios como la empatía, el respeto y la dignidad. Desde esta perspectiva, una atención con enfoque humanizado, debido a que se basa en una relación terapéutica entre el usuario y profesional de enfermería, no solo favorece mejores resultados en el cuidado, sino también influye positivamente en la percepción del servicio recibido. En este sentido, la calidad asistencial se ve fortalecida al integrar componentes técnicos con aspectos emocionales y sociales, lo que contribuye de manera significativa a incrementar la percepción positiva de los usuarios con respecto a la atención sanitaria (23).

En cuanto Hildegard Peplau se enfoca en destacar la importancia de que existe una conexión entre el profesional de enfermería y el usuario como fundamento del cuidado. Este enfoque sostiene que una comunicación efectiva y una relación terapéutica adecuada permiten identificar de manera precisa las necesidades del usuario y brindar una atención más personalizada. Asimismo, el desarrollo de confianza y empatía durante las distintas fases de la relación favorece una experiencia positiva en el paciente, lo que influye directamente en su nivel de satisfacción. En este sentido, una adecuada relación interpersonal contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio en los establecimientos de salud (24).

2.2.5. Instrumentos para medir y evaluar la calidad de atención

Asimismo, Ceballos y colaboradores señalan que existen diversos métodos a fin de determinar la calidad de los servicios, destacando entre ellos el modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry con el propósito de optimizar la atención. Este instrumento analiza cinco dimensiones a través de 22 preguntas, La valoración de las

dimensiones se llevó a cabo mediante 22 preguntas, tomando en cuenta la opinión del usuario según sus expectativas y la percepción que tiene acerca de la atención recibida. Para ello, se utilizó una escala de Likert de siete niveles, la cual permite identificar si el servicio brindado satisface las expectativas del usuario, considerándose adecuado cuando las cumple e inadecuado cuando no responde a ellas (25).

2.2.6. Dimensiones de la calidad

Las dimensiones de calidad de atención en enfermería comprenden diversos aspectos orientados a brindar una atención integral:

Técnico – científica: Es el accionar del profesional y en las habilidades que demuestra al momento de brindar atención, considerando componentes como seguridad, continuidad, eficiencia, efectividad e integralidad. La seguridad se refiere al resguardo del paciente durante los procedimientos y cuidados de salud, evitando daños o riesgos innecesarios y favoreciendo resultados beneficiosos. La eficiencia implica alcanzar las metas previstas de manera adecuada, utilizando de forma óptima el tiempo y los recursos existentes. Por su parte, la continuidad comprende el monitoreo y acompañamiento permanente de los usuarios atendidos a lo largo de su proceso de cuidado. En relación con la efectividad, esta se evidencia en la recuperación o mejoría del estado de salud del usuario. Finalmente, la integralidad contempla una atención global y humanizada, donde se reconoce a la persona en sus dimensiones físicas, emocionales y sociales, garantizando un trato respetuoso, digno y completo. (26).

Entorno: Se relaciona con las características y medios disponibles dentro del establecimiento de salud, abarcando la infraestructura, los equipos, los recursos materiales y los insumos médicos necesarios para la atención, además del personal profesional

responsable de los cuidados brindados. También incluye factores vinculados al mantenimiento del orden, la higiene y las condiciones apropiadas del entorno institucional. En ese sentido, la protección, bienestar y comodidad del paciente representan aspectos esenciales para ofrecer una atención eficiente y de calidad, siendo una de las responsabilidades del Ministerio de salud y las entidades sanitarias encargadas de proporcionar los servicios de salud. (26).

Humana interpersonal: Está vinculada con la relación interpersonal y el proceso comunicativo que se desarrolla entre el profesional de enfermería y los usuarios, a través del intercambio de información, pensamientos y sentimientos, basado en la empatía, el respeto por los derechos de los usuarios, el interés y los valores éticos. Esta dimensión influye de manera importante en la apreciación que tienen los usuarios respecto a las prestaciones de salud recibidas, favoreciendo su bienestar y satisfacción. Asimismo, el personal de enfermería debe proporcionar información clara, adecuada y veraz, con el propósito de generar confianza y brindar mayor seguridad a los usuarios durante su atención (26).

2.2.7 Satisfacción

satisfacción del paciente es definido como algo complejo, debido a que implica analizar cómo han sido sus experiencias en relación con lo que esperaban y cómo perciben la atención, tanto ellos como sus familiares. Por lo cual, es una forma de evaluar qué tan buena es la atención brindada, ya que permite ver si los servicios están bien organizados, gestionados y funcionando de manera eficiente (27).

Así mismo la satisfacción Se puede entender como una respuesta favorable que se produce a partir de la interacción de una persona con un servicio o bien. En este proceso,

el estado emocional influye en la valoración que se hace de la experiencia, dando lugar a una respuesta positiva basada en un juicio cognitivo (28).

Se puede describir como una vivencia única que cada persona experimenta de manera particular, reflejada en sus propias percepciones e impresiones. No se trata únicamente de una valoración individual, sino que también está influida por el entorno social y el contexto en el que se desarrolla, ya que cada individuo interpreta y siente las situaciones de forma distinta. Para que exista satisfacción o insatisfacción, es necesario que haya una acción o intención previa que dé origen a esa experiencia, permitiendo así que el resultado sea evaluado como positivo o negativo.

En este sentido, la satisfacción no surge de manera aislada, sino como consecuencia de interacción entre las experiencias iniciales y la experiencia percibida. A partir de esta comparación, la persona construye un juicio que influye en su percepción global, lo que puede repercutir en sus decisiones futuras, su nivel de confianza y su disposición a volver a experimentar el mismo servicio o situación (29).

2.2.8 Variable 2: Satisfacción del usuario

La percepción positiva de los usuarios es un aspecto esencial que evalúa la eficiencia de los servicios de salud, puesto se evidencia en medida una atención ofrecida logrando cumplir con las expectativas de los usuarios. Asimismo, representa un reto para numerosas instituciones sanitarias, especialmente en el sector público, donde las restricciones de recursos pueden dificultar una gestión adecuada y la provisión de servicios eficientes. Desde esta perspectiva, cuando los usuarios consideran que la atención recibida está a la altura o supera lo que esperaban, se genera una percepción favorable; de lo

contrario, surge la insatisfacción, afectando la opinión y la imagen del servicio de salud (30).

Además la satisfacción del usuario permite analizar el nivel de calidad proporcionados en diferentes área de la salud; conocer su nivel hace posible implementar acciones de mejora, prevenir fallas y, al mismo tiempo, fortalecer aquellos aspectos que funcionan adecuadamente, contribuyendo así al desarrollo de un sistema sanitario capaz de responder a las necesidades de los usuarios deben ser atendidas en los diferentes niveles de atención, a partir de ello, en este contexto la satisfacción del usuario comprende la comparación de expectativas y percepción obtenido después de haber recibido una atención (31).

2.2.9 Instrumentos para medir y evaluar la satisfacción del usuario

El cuestionario SERVQUAL ha demostrado ser una herramienta útil para identificar niveles de satisfacción e insatisfacción en los usuarios, tomando en cuenta criterios como el conocimiento del nombre del profesional médico y del personal de enfermería, así como el tiempo, la disposición a recomendar el hospital a otros usuarios. Asimismo, permite reconocer oportunidades de mejora en la atención brindada. Este instrumento presenta adecuada validez y alta confiabilidad para medir la calidad percibida, alcanzando un coeficiente de 0.96, superior al alfa estandarizado (32).

2.2.10 Dimensión de satisfacción

Fiabilidad: Se entiende como la capacidad de brindar el servicio comprometido de forma consistente y con precisión. Implica cumplir adecuadamente con lo ofrecido, considerando aspectos como la puntualidad, la calidad de la atención, la correcta gestión de citas e información brindada (33).

Capacidad de respuesta: Es brindar la atención a los usuarios y ofrecer de manera oportuna y eficiente. Está orientada a brindar una atención oportuna frente a las necesidades que se presenten (34).

Seguridad: Hace referencia al nivel de confianza que el profesional de salud transmite al usuario durante la atención, evidenciando respeto por la privacidad, dominio de conocimientos, habilidades comunicativas y trato cortés. Asimismo, abarca la habilidad del personal para generar un ambiente seguro hacia los usuarios (35).

Empatía: Se refiere al grado de interés y dedicación que se brinda al usuario mediante una atención individualizada. Implica la capacidad de comprender la situación del paciente, ponerse en su lugar y responder de manera adecuada a sus necesidades (36).

Aspectos tangibles: Comprenden los elementos físicos que el usuario puede percibir durante la atención, como las instalaciones, el equipamiento, el personal y los materiales de comunicación. Incluyen la apariencia, el estado y la limpieza de los ambientes, así como el nivel de comodidad que ofrece el establecimiento de salud (37).

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

2.3.2. Hipótesis especificas

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

Hi: Existe relación significativa entre dimensión entorno y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Para el análisis de los hechos investigados se empleará el enfoque hipotético-deductivo, la cual se fundamenta con principios, leyes y evidencia empírica. Este método recurre a la deducción para formular predicciones que posteriormente son contrastadas con la realidad. Cuando dichas predicciones coinciden con los resultados observados, la hipótesis se valida; en caso contrario, se replantea. De esta manera, este enfoque permite la constante revisión y ajuste del conocimiento teórico, siendo esencial en la construcción del conocimiento científico (38).

3.2. Enfoque de la investigación

La investigación será de enfoque cuantitativo, caracterizado por seguir un proceso sistemático y ordenado. Este comprende la formulación de preguntas de investigación, la elaboración de hipótesis, la obtención de información a través de instrumentos estandarizados y el análisis de los resultados en relación con teorías previamente establecidas (39).

3.3. Tipo de investigación

La investigación desarrollada una investigación clasificada como aplicado, debido a que está orientada a dar solución a una problemática concreta mediante el uso de conocimientos sustentados en evidencias científicas y hallazgos obtenidos en estudios anteriores (40).

3.4. Diseño de la investigación

El estudio se desarrollará bajo un diseño no experimental, puesto que las variables únicamente serán observadas y evaluadas sin intervención o modificación por parte

del investigador. Además, tendrá un enfoque transversal, ya que la obtención de información será en un único periodo determinado. Finalmente, corresponde a un nivel correlacional, debido que busca determinar la conexión o asociación entre las variables de estudio (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

El sujeto de estudio estará conformado por un conjunto de individuos o elementos que comparten cualidades semejantes y pertenecen a un mismo contexto o entorno determinado. (42) La población comprendera por 180 usuario que acuden al servicio de emergencia.

3.5.2. Muestra

La muestra será integrada por 123 usuarios que acuden a emergencia.

$$n = \frac{\mathrm{N}.z^2 \ .pq}{(N-1)\mathrm{e}^2 \ + \ \mathrm{z}^2 \ .pq}$$

$$\frac{180.(1.96)^2 \ .(0.5)(0.5)}{(180-1)(0.05)^2 \ + \ 1.96^2 \ .(0.5)(0.5)}$$

Donde:

N= Tamaño de la población = 180

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza para la muestra = 1.96

P= Probabilidad con la que se presenta el problema = 0.5

Q= Probabilidad de fracaso = 0.5

E = Error muestral = 0.05

Criterio de inclusión

- Usuarios de sexo femenino o masculino, que se encuentren entre los 18 y los 65 años que acudan al servicio de emergencia para adultos con la finalidad de recibir atención médica en emergencias.
- Usuarios externos que manifiesten su participación voluntaria en el estudio expresando su conformidad mediante el consentimiento informado.

Criterio de exclusión

- Usuario que presente alteración del estado de conciencia o algún tipo de discapacidad, y que no cuente con la compañía de un familiar o acompañante que facilite la respuesta del cuestionario.

3.5.3. Muestreo

El muestreo será aleatorio simple, la cual permitirá recolectar la información completa mediante el tamaño de muestra

3.6.Variable y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1 Calidad de atención	Se refiere al grado en que los servicios de salud brindados a los usuarios y comunidad favorecen el logro de los resultados sanitarios previstos, apoyándose en conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica. (43)	Es la atención de salud proporcionada a los usuarios de un hospital nacional de Ica, la cual influye en el aumento de la probabilidad de lograr resultados sanitarios; esta se evalúa mediante el cuestionario de calidad de atención adaptado por Torres conformado por 26 ítems.	Técnico – Científica Entorno Humano interpersonal	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24, 25, 26	Ordinal	Baja 26 – 60 Media 61 – 95 Alta 96 - 130
V2 Satisfacción del usuario	Constituye un elemento importante que evalúa la calidad de atención en los servicios sanitarios, dando a conocer el nivel, debido a que permite dirigir estrategias de mejora y reforzar las fortalezas ya presentes. (44)	Es la percepción del usuario respecto a la atención recibida, mediado a través del cuestionario SERVQUAL, considerando las dimensiones establecidas en el marco teórico.	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9 10, 11, 12, 13 14, 15, 16, 17, 18 19, 20, 21, 22	Ordinal	Nivel alto de satisfacción 20 – 28 Nivel medio de satisfacción 12 – 19 Nivel bajo de satisfacción 4 - 11

3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta constituye una de las técnicas más empleadas en investigación, debido a que posibilita recolectar y procesar información de manera ágil y eficiente. En el presente estudio, se empleó esta técnica para la obtención de los datos (45).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento variable 1: Calidad de atención

El instrumento que se empleará en la investigación para medir la calidad de atención es el cuestionario elaborado por Torres (18). **,** el cual comprende las dimensiones técnico científico (1 – 10 ítems), entorno (11 – 20 ítems), interpersonal humano (21 – 26 ítems) estuvo conformado por 26 preguntas con opciones de respuesta en escala Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5)

Instrumento variable 2: Satisfacción del usuario

El instrumento SERVQUAL fue adaptado y revalidado por el Ministerio de Salud en el año 2012, siendo incluido como herramienta de evaluación en la guía técnica para medir la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos. Este cuestionario está estructurado en dos secciones: la primera incluye 22 ítems relacionados con las expectativas y la segunda, 22 ítems sobre las percepciones, organizados de acuerdo con las dimensiones de la variable satisfacción.

Se emplea una escala tipo Likert en la que cada ítem se responde mediante siete niveles de valoración, que van del 1 al 7, donde 1 representa la puntuación más baja y 7 la más alta.

El cuestionario se aplica de manera individual y es autoaplicado, con un con una duración estimada de aplicación entre 15 y 20 minutos. El puntaje global obtenido se interpreta según la escala valorativa establecida, considerando un nivel alto de satisfacción (20 – 28), nivel medio de satisfacción (12 – 19), nivel bajo de satisfacción (4 – 11).

3.7.3. Validación

Instrumento 1. CALIDAD DE ATENCIÓN

El instrumento de calidad de atención realizado por Torres en el 2021, evidenciando un alto nivel de consistencia, con valores de 0.75 (18).

Instrumento 2. SERVQUA

La validez de contenido se determinó a través del juicio de expertos, integrado por cuatro enfermeras con experiencia en el ámbito asistencial, docente y administrativo. Posteriormente, se evaluó el nivel de acuerdo mediante el índice de Kappa, obteniéndose un valor de 66,86%, lo que indica una concordancia adecuada (46).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1. CALIDAD DE ATENCIÓN

En relación con la confiabilidad del instrumento adaptado por Torres, un estudio realizado en Cusco evidenció una coherencia interna, medida mediante el alfa de Cronbach, de 0.89, lo que indica que el instrumento presenta una adecuada fiabilidad.

Instrumento 2. SERVQUA

Con respecto a la confiabilidad del instrumento SERVQUAL, se obtuvo una fiabilidad interna mediante el coeficiente alfa de Cronbach de 0.80, lo que indica que se trata de un instrumento con adecuada fiabilidad.

3.8.Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de la información se llevará a través de manera sistemática. Previamente a la aplicación del instrumento y de realizar el análisis, se solicitará los permisos correspondientes a la entidad de salud.

Una vez obtenido el permiso, se procederá al acopio de información, explicando previamente a los participantes los objetivos y alcances del estudio, así como la presentación del consentimiento informado.

Posteriormente, el procesamiento de la información comenzará con la revisión y control de calidad de los cuestionarios.

Finalizada la recopilación de la datos, serán organizados a través de una base de datos en Microsoft Excel y luego exportados al programa estadístico SPSS versión 26. En este programa se procederá a la codificación de las variables y a la asignación de sus respectivas categorías.

Posteriormente, se calcularán los puntajes y niveles de las variables investigadas; a partir del puntaje global obtenido, se empleará la prueba de Kolmogórov-Smirnov con el fin de comprobar la distribución de datos.

Finalmente, las hipótesis serán contrastadas mediante los coeficientes de correlación de Spearman, y los resultados se presentarán en tablas y figuras acompañadas de su respectivo análisis e interpretación.

3.9.Aspectos éticos

La ética cumple un papel primordial en cualquier proceso de investigación, por lo que debe estar presente durante todas sus etapas, ya que permite salvaguardar los derechos, el respeto y el bienestar de los participantes involucrados en el estudio. Por esta razón, es importante considerar diferentes principios éticos al momento de ejecutar una investigación:

Autonomía: se refiere al derecho del usuario a decidir de manera libre e independiente, sin presiones externas, de acuerdo considerando sus valores y creencias, previo a la aceptación de participar en cualquier intervención (47).

Justicia: implica que los resultados deben guiar la atención, está orientada a las necesidades sanitarias de los usuarios, brindada de forma equitativa e imparcial., y asegurando un trato digno y respetuoso, fundamentado en el reconocimiento de que todas los usuarios que poseen los mismos derechos y valor humano. (48).

Beneficencia: Los hallazgos obtenidos favorecen el fortalecimiento de la gestión del cuidado y el mejoramiento de la atención proporcionada, influyendo de manera positiva en el grado de satisfacción de los usuarios (49).

No maleficencia: los resultados del estudio no generan ningún tipo de daño a la integridad física, psicológica ni moral del usuario. Asimismo, se procura que todo el proceso

de investigación se desarrolle de manera segura y responsable, evitando cualquier riesgo que pueda afectar su bienestar (50).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2026			
	Mar	Abr	May	Jun
Búsqueda de la realidad problemática	X	X		
Identificación de las fuentes bibliográficas	X	X		
Situación problemática y marco teórico		X	X	
Importancia y justificación de la investigación		X	X	
Planteamiento de problemas y objetivos		X		
Enfoque y diseño de investigación		X	X	
Planteamiento de problemas y objetivos		X		
Enfoque y diseño de investigación		X	X	
Población, muestra y muestreo			X	
Técnicas e instrumentos de recolección de datos			X	
Aspectos bioéticos			X	
Métodos de análisis de información			X	
Aspectos administrativos del estudio		X	X	
Elaboración de los anexos			X	
Aprobación del proyecto			X	
Sustentación del trabajo				X

4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RECURSOS MATERIALES			
Hojas bond	3 millares		150
Material de escritorio			100
USB	01	80	80
Folder	1 paquete	25	25
Lapiceros	1 caja	15	15
Material de impresión			150
GASTO POR SERVICIOS			
Movilidad	10	111	110
Internet		100	100
Fotocopias	300	0.20	300
Energía eléctrica		0.68	748
Anillados	3 anillados	15	45
Empastado	3 empastados	40	120
EQUIPOS			
Laptop Hp	**01**	**2900**	**2900**
		TOTAL	**4,843**

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. World Health Organization. Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: World Health Organization; [citado 2026 May 3]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. Ginebra: OMS [Internet]. 2020. [Consultado el 15 de agosto del 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
3. .Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2023. Acceso 11 de septiembre de 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety
4. Infobae. La sanidad privada recibe una puntuación de notable por parte de sus usuarios, según un estudio de la Fundación IDIS [Internet]. 2023 [citado 2026 May 3]. Disponible en: https://www.infobae.com/salud/2023/02/14/la-sanidad-privada-recibe-una-puntuacion-de-notable-por-parte-de-sus-usuarios-segun-un-estudio-de-la-fundacion-idis/
5. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería y partería [Internet]. Washington, D.C.: OPS/OMS; [citado 2026 May 3]. Disponible en: Enfermería y partería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud
6. Ramírez J, Rivera D, Ibarguen M, Neira L. Análisis de la satisfacción percibida en la atención de salud brindada a usuarios del servicio de urgencias en una institución oncológica en Colombia. Revista Colombiana de Cancerología. 2023;27(4):412-22. Disponible en: https://www.revistacancercol.org/index.php/cancer/article/view/987
7. Aguinagalde Aquino, A., Kwan Chung , C. K. ., Insfrán Cibils, M., Ruiz Díaz Vega, M., Riquelme Benítez, C. R., & Vega Cuellar, N. F. (2025). Percepción de la calidad en la atención de consultorios externos de un hospital público en Villarrica, Paraguay. Revista De Análisis Y Difusión De Perspectivas Educativas Y Empresariales, 5(11), 71–79. https://doi.org/10.56216/radee022025ago.a06
8. Alva Casaverde AA, Zegarra Chavez E. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja en el 2023 [tesis en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2024 [citado 2026 May 7]. Disponible

en:https://repositorio.upch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1d275b98-00ec-4613-8c0e-e7dc1bf4c3a6/content

9. Vargas k, Torres M. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José [Internet]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2023 [citado 2026 May 3]. Disponible en: https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20.500.14441/1168
10. Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(1), 5045-5059. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú | Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar
11. Rodríguez López RM, Arévalo Marcos RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Rev Cient Multidiscip [Internet]. 2023;7(1):5045-5059. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
12. Ramírez Palomino KA, Urure Velazco IN. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en usuarios postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Rev Enferm Vanguardia [Internet]. 2023 [citado 7 May 2026];11(2):66-78. Disponible en: https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534
13. Villamar Y, Bedoya M, García J, Neto D. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la COVID-19. Rev. Enf. Inv. [Internet]. 2024; 8(3) [citado el 16 enero del 2024] Disponible en: https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110/2512
14. Martins T, Romão MA, Pires C. Patients' perceived satisfaction with nursing care in a medical-surgical emergency unit. Revista de Enfermagem Referência [Internet]. 2023;6(2):1–9 [citado el 9 julio del 2023]. Available from: https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=163643272&lang=es&site=ehost-live
15. Vinueza K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador. [Tesis para optar el grado de maestro en

Gerencia en Salud] Universidad Cesar Vallejo. Piura - Perú; 2021. [Consultado el 12 de marzo del 2024]. Disponible en. https://hdl.hadndle.net/20.500.12692/60319

16. Arce-Huamani Miguel Ángel, Aliaga-Gastelumendi Ricardo Alberto. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta méd. Peru [Internet]. 2023 Oct [citado 2026 Abr 30] ; 40(4):308-313 .Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es.
17. Villar Carhuavilca ME. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en un centro de salud de Lima, 2022 [tesis en Internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado 2026 May 3]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.13053/7605
18. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021 [Internet]. Ica: Universidad Autónoma de Ica; 2021 [citado 2026 May 3]. Disponible en: https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/
19. Peña D, Sanchez M, Sancan L. Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. Dialnet [Internet]. Año [citado 2026 May 3]; 2022(6):120-131. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8878582
20. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. [Consultado el 4 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
21. Flores-Hernández S, Pérez-Cuevas R, Dreser-Mansilla A, et al. Calidad de la atención de los servicios de salud. salud publica mex. 2024;66(4):571-580. Disponible en: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=117560
22. Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, D. P. S. R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

23. Afonso SR, Padilha MI, Neves VR, Elizondo NR, Vieira RQ. Análise crítica da produção científica sobre a Teoria do Cuidado Humano de Jean Watson. Rev Bras Enferm. 2024;77(2):e20230231. Disponible en: https://doi.org/10.1590/0034-7167-2023-0231pt
24. Naranjo Hernández Y. La teoría de relaciones interpersonales de Hildegard E. Peplau en Enfermería. Panorama Cuba y Salud [Internet]. 2025;20(1). Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10204882
25. Ceballos P, Olguín C, Guñez N. Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe. (2020). Vol. 18-01. DOI: https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049
26. Jamanca Rodríguez EI. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios que acuden a un hospital nacional, Lima 2023 [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c4020889-b7ed-466d-9636-cc2f2df9318a/content
27. Vera Chávez JE, Delgado Villavicencio EJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia. Polo del Conocimiento. 2022;7(5):12001215.Disponibleen:https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068
28. Oliver, Richard L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. JMR, Journal of Marketing Research. (1980). 17(4), 460. Disponible en: https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1866905
29. . Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez La Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev Cub de Enfer [Internet]. 2022; 37 (4). [Consultado el 3 de mayo de 2026]; Disponible en: http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186
30. Correa-Hidalgo, D. R., & Vélez-Mendoza, L. P. (2023). gestión de calidad en servicios y la satisfacción del usuario en el gad de Portoviejo. revista científica multidisciplinaria arbitrada yachasun - issn: 2697-3456, 7(12), 349–361. Recuperado a partir de https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/360

31. Tapia Villalva José Tomás, Carbajal Llauce Cecilia Teresita de Jesús, Plúas Morán Galo Emmanuel, Machado Rosado Frida Veruchka, Salcedo Galarza Nataly Eleonor. Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. uct [Internet]. 2024 Sep [citado 2026 Mayo 01] ; 28(especial): 380-390. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212024000500380
32. Garza-Carranza María Teresa de la, Calderón-Pérez Alejandra, Reyes-Berlanga Mónica Lucía, García-Torres María Angélica. Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en usuarios hospitalizados. Horiz. sanitario [revista en la Internet]. 2024 Abr [citado 2026 Mayo 03] ; 23(1): 73-81. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592024000100073&script=sci_arttext
33. González-Coulon, M. de los Ángeles. (2023). Una increíble, aunque verosímil historia de las palabras: fiabilidad, credibilidad y testimonios. *Revista De Derecho (Valdivia)*, *36*(2), 187–204. https://doi.org/10.4067/S0718-09502023000200187
34. Máynez-Guaderrama, Aurora Irma, Cavazos-Arroyo, Judith, & Urrutia-Nava, Gabriela Julieta. (2024). Capacidad de respuesta de empresas manufactureras de exportación. *Investigación administrativa*, *53*(133), 00004. Epub 20 de mayo de 2024.https://doi.org/10.35426/iav53n133.04
35. Vela Reyna JB, Olmedo Noguera CN, Ibarra-Cisneros MA. E-commerce: experiencia, seguridad, confianza y satisfacción. Investig Adm. 2024;53(133):00005. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782024000100005&script=sci_arttext
36. Maza-de la Torre Guadalupe, Motta-Ramírez Gaspar-Alberto, Motta-Ramírez Gabriela, Jarquin-Hernández Pamela Monserrat. La empatía, la comunicación efectiva y el asertividad en la práctica médica actual. Rev. sanid. mil. [revista en la Internet]. 2023 Mar [citado 2026 Mayo 03] ; 77(1): e01. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0301696X2023000100001&script=sci_arttext
37. Silva-Treviño Juan Gilberto, Macías-Hernández Bárbara Azucena, Tello-Leal Edgar, Delgado-Rivas Jesús Gerardo. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México.

CienciaUAT [revista en la Internet]. 2021 Jun [citado 2026 Mayo 03] ; 15(2): 85-101. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007785820210001000085&script=sci_arttext

38. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [citado 25 de abril de 2026]; Disponible en: https://journal.universidadean.edu.co/
39. 254857_DOC_2023-03-01_184618.pdf [Internet]. [citado 4 de abril de 2026]. Disponible en: https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/254857_DOC_2023- 03-01_18:46:18.pdf
40. Haro Sarango, A. F., Chisag Pallmay, E. R., Ruiz Sarzosa, J. P., & Caicedo Pozo, J. E. (2024). Tipos y clasificación de las investigaciones: Types and classification of investigations. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, *5*(2), 956 – 966. https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1927
41. Calle Mollo, S. E. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 1865-1879. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016
42. Chero-Pacheco Víctor. Population and sample. Int. j interdiscip. dent. [Internet]. 2024 Ago [citado 2026 Mayo 03] ; 17(2): 66-66. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S2452558820240002000066&script=sci_arttext&tlng=en
43. Ramos Moscoso SM. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón Chimbote, 2021 [tesis doctoral en Internet]. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2022 [citado 2026 May 7]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25553
44. Bravo-Acosta O, Gregor-Noriega S. Aplicación del modelo Servperf para la definición de satisfacción del usuario sobre la calidad del servicio en centros de salud. CARÁCTER Revista Científica de la Universidad del Pacífico. 2022;10(1). Disponible en: https://upacifico.revistasjournals.com/index.php/up/article/view/108
45. Cisneros Aguirre AE, Guevara García AJ, Urdánigo Cedeño JJ, Garcés Bravo JE. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en

tiempo de pandemia. Dominio de las Ciencias. 2022;8(1):1165-1185. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508

46. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las usuarios. Dirección de Calidad en Salud; 2012.
47. Solis G, Alcalde G, Alfonso I. Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. An Pediatr (Barc). 2023;99(3):195-202. doi:10.1016/j.anpedi.2023.05.003
48. Palencia Esperanza, Gutiérrez-Sánchez Kevin Farid, Avila-Justavino Jordanna Dannah, Mejía-Vera Helen Vannabel, Loor-de La A Gregory Xavier, Luzardo-Chavez Alisson Tatiana et al . Brecha entre la Norma y el Cuidado del Paciente: Desafíos del Principio Bioético de Justicia en Ecuador. MasVita [Internet]. 2026 Mar [citado 2026 Mayo 03] ; 8(1): 87-97. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665015020260001000087&lng=es.
49. Revista Redbioética/UNESCO. Año 12, Vol. 2, No. 24, julio-diciembre 2021 [Internet]. Montevideo: Red Latinoamericana y del Caribe de Bioética/UNESCO; 2021 [citado 2026 May 3]. Disponible en: https://redbioetica.com.ar/wpcontent/uploads/2022/12/RevistaBioetica24.pdf
50. Castillo Claudio, Ramírez Manuel, Grenett Cristian, Rossel Víctor. Bioethics Tools in Decision-Making in the Intensive Care Unit. Rev. méd. Chile [Internet]. 2024 Nov [citado 2026 Mayo 03] ; 152(11): 1154-1161. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0034-98872024001101154&script=sci_arttext&tlng=en

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital nacional de Ica, 2026"

<table>
<tr><th>Formulación del problema</th><th>Objetivos</th><th>Hipótesis</th><th>Variables</th><th>Diseño metodológico</th></tr>
<tr><td>Problema general</td><td>Objetivo general</td><td>Hipótesis general</td><td rowspan="2">V1 Calidad de atención
Técnico – científica
Entorno
Humana interpersonal</td><td rowspan="3">Método de la investigación:
Hipotético deductivo

Enfoque de la investigación:
Cuantitativo

Tipo de investigación:
Aplicada

Diseño de la investigación:
No experimental
De corte transversal
Correlacional

Población:
180 usuarios que acuden al servicio de emergencia.</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital nacional de Ica, 2026?</td><td>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.</td><td>Hi: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.
Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.</td></tr>
<tr><td>Problemas específicos</td><td>Objetivos específicos</td><td>Hipótesis especifica</td><td rowspan="2">V2 Satisfacción del usuario
Fiabilidad
Capacidad de respuesta
Seguridad
Empatía
Aspectos tangibles</td></tr>
<tr><td>¿cuál es la relación entre la dimensión técnico - científica y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026?

¿Cuál es la relación entre dimensión entorno y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026?</td><td>Identificar la calidad de atención en su dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.

Identificar la calidad de atención en su dimensión entorno y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.</td><td>Hi: Existe relación significativa entre la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.
Ho: No existe relación significativa entre la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.
Hi: Existe relación significativa entre dimensión entorno y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.
Ho: No existe relación significativa entre dimensión entorno y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.
Hi: Existe relación significativa entre la dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario en el</td></tr>
</table>

¿Cuál es la relación entre la dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026?	Identificar Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.	servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026. **Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Ica, 2026.		**Muestra:** 123 usuarios seleccionados por el método aleatorio simple.

Anexo 2: Instrumentos

Instrumento 1

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

"Somos profesionales de enfermería y estamos llevando a cabo un estudio con el propósito de conocer la calidad de la atención brindada a los usuarios en relación con el cuidado de enfermería. No existen respuestas correctas o incorrectas, y la información será tratada de manera anónima. Agradecemos su participación".

Leyenda: Nunca: 1; Casi nunca: 2; A veces : 3; Casi siempre: 4; Siempre: 5

Instrucciones: lea detenidamente cada ítem y marque con un (x) la respuesta que usted considera la adecuada.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Técnico científico						
1	Mostro interés el enfermero durante su atención					
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud.					
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.					
4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.					
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).					
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.					
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes					

10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego a consultorio.					
Funcional – entorno						
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida					
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas.					
14	La señalización en el puesto de salud esta visible					
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas.					
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado.					
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada.					
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.					
19	El área de atención se encuentra limpio.					
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.					
Interpersonal humano						
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza					
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.					
23	La información dada por el enfermero fue clara.					
24	El enfermero comprende amablemente su salud.					
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención					
26	Se le brindo información verdadera y oportuna.					

Instrumento 2

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

"Somos profesionales de enfermería y estamos llevando a cabo un estudio con el propósito de conocer la satisfacción del usuario brindada a los usuarios en relación con el cuidado de enfermería. No existen respuestas correctas o incorrectas, y la información será tratada de manera anónima. Agradecemos su participación".

Leyenda: Escala tipo Likert, en el cual cada ítem podrá ser respondido utilizando alguno de los 7 criterios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la máxima.

Instrucciones: lea detenidamente cada ítem y marque con un (x) la respuesta que usted considera la adecuada.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							
2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le							

	brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							
9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
SEGURIDAD								
10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.							
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
EMPATÍA								
14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.							
15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.							
16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.							
17	Que el personal de enfermería escuche atentamente							
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
ASPECTOS TANGIBLES								
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							

20	Que los servicios higiénicos para los usuarios se encuentren limpios							
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.							
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

Anexo 3: Formato del consentimiento informado

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lucia del Pilar Barrientos Cavero

Título: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital nacional de Ica, 2026"

Propósito del estudio

Lo invitamos cordialmente a participar en el presente estudio, desarrollado por la investigadora Lucía del Pilar Barrientos Cavero de la Universidad Privada Norbert Wiener. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Nacional de Ica, 2026. La ejecución de este estudio permitirá conocer si existe relación entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario.

Procedimiento: Usted deberá completar dos cuestionarios, marcando con una (X) la alternativa que considere adecuada, en un tiempo aproximado de 20 minutos.

Riesgos: Su participación en esta fase del estudio no implica ningún riesgo, ya que únicamente será encuestado de manera anónima.

Beneficios: Usted podrá beneficiarse al conocer los resultados de la investigación a través de los medios más adecuados, de manera individual, siendo de gran utilidad en su práctica profesional. Esta información contribuirá a mejorar la calidad de la atención brindada, favoreciendo así un mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

Costos e incentivos: Su participación es de carácter voluntario y no conlleva ningún tipo de pago ni compensación económica.

Confidencialidad: Nosotros resguardaremos la información recopilada mediante el uso de códigos, con el fin de proteger su identidad. En caso de que los resultados del estudio sean publicados, no se incluirá ningún dato que permita su identificación. Asimismo, los archivos serán de acceso exclusivo para el equipo de investigación y no se compartirán con usuarios externas.

Derecho del paciente: Si durante el llenado del cuestionario usted experimenta incomodidad, tiene la libertad de retirarse en cualquier momento o abstenerse de responder alguna parte del estudio, sin que ello le genere ningún tipo de perjuicio. Ante cualquier duda o malestar, puede dirigirse con confianza al personal del estudio. Asimismo, puede comunicarse con la investigadora al número 920575601 o con el Comité de Ética para la Investigación de la Universidad Norbert Wiener, a través de su presidenta, al teléfono 924569790 o al correo electrónico comité.etica@uwiener.edu.pe

Consentimiento: Acepto participar de manera voluntaria en el presente estudio. Comprendo los procedimientos y las posibles implicancias de mi participación. Asimismo, tengo claro que puedo optar por no participar o retirarme en cualquier momento, aun después de haber dado mi consentimiento, sin ningún inconveniente. Finalmente, recibiré una copia firmada de este documento de consentimiento informado.

_____	_____
Firma de la investigadora	Firma del paciente
DNI:	DNI:

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

16% Fuentes de Internet
3% Publicaciones
16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 5%

2 Trabajos entregados
uwiener on 2024-05-26 1%

3 Trabajos entregados
uwiener on 2024-03-09 <1%

4 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2025-05-04 <1%

5 Trabajos entregados
uwiener on 2024-04-23 <1%

6 Internet
repositorio.autonomadeica.edu.pe <1%

7 Trabajos entregados
Blackboard on 2026-05-23 <1%

8 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2026-05-27 <1%

9 Internet
repositorio.ucv.edu.pe <1%

10 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2025-08-02 <1%

11 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2025-07-24 <1%