

Impacto de la inteligencia artificial en la satisfacción del usuario en un hospital de emergencias de Lima, 2026

Peña Vergara Francisco Antonio^{1*}

¹ Escuela de posgrado. Universidad Nacional Federico Villareal. Perú.

*Autor para correspondencia: Peña Vergara Francisco Antonio,

(Recibido: 20-09-2026. Publicado: 30-09-2026.)

DOI: 10.59427/rcli/2026/v26cs.151-162

Resumen

Determinar el impacto del uso de la inteligencia artificial en la satisfacción del usuario de un hospital de emergencias de Lima durante el año 2026. Se planteó como hipótesis que la implementación de herramientas de inteligencia artificial contribuye significativamente a mejorar la satisfacción de los usuarios mediante la optimización de los procesos de atención, la gestión de la información y el fortalecimiento de la capacidad de respuesta institucional. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, nivel explicativo, diseño no experimental y corte transversal. La población y muestra estuvieron conformadas por 48 especialistas en salud pública, seleccionados mediante muestreo censal. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con escala tipo Likert. La regresión logística ordinal evidenció que el uso de la inteligencia artificial impacta significativamente en la satisfacción del usuario, al obtener una significancia estadística de $p = 0,000$. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke fue de 0,915, lo que indica que el modelo explica aproximadamente el 91,5 % de la variabilidad de la satisfacción del usuario. El uso de la inteligencia artificial constituye un factor determinante para fortalecer la satisfacción del usuario en un hospital de emergencias de Lima, al favorecer una atención más eficiente, oportuna y orientada a las necesidades del usuario. En consecuencia, se recomienda promover la incorporación progresiva de soluciones basadas en inteligencia artificial como estrategia para optimizar la calidad de los servicios de salud y fortalecer la gestión hospitalaria.

Palabras claves: Inteligencia artificial, satisfacción del usuario, gestión hospitalaria.

Abstract

To determine the impact of artificial intelligence (AI) on user satisfaction at an emergency hospital in Lima during 2026. The hypothesis was that the implementation of AI tools significantly contributes to improving user satisfaction by optimizing care processes, information management, and strengthening institutional responsiveness. A quantitative, applied, explanatory, non-experimental, cross-sectional study was conducted. The population and sample consisted of 48 public health specialists, selected through census sampling. The data collection technique was a survey, and the instrument was a Likert-scale questionnaire. Ordinal logistic regression showed that the use of AI significantly impacts user satisfaction, achieving a statistical significance of $p = 0.000$. Furthermore, Nagelkerke's coefficient was 0.915, indicating that the model explains approximately 91.5 % of the variability in user satisfaction. The use of artificial intelligence is a key factor in strengthening user satisfaction at an emergency hospital in Lima, by facilitating more efficient, timely, and user-centered care. Therefore, it is recommended that the progressive integration of AI-based solutions be promoted as a strategy to optimize the quality of healthcare services and strengthen hospital management.

Keywords: Artificial intelligence, user satisfaction, hospital management.

1. Introducción

En los últimos años, la inteligencia artificial (IA) ha transformado significativamente la gestión de las organizaciones, especialmente en el sector salud, al permitir automatizar procesos, optimizar la toma de decisiones y mejorar la experiencia de los usuarios (Passmore et al., 2026). A nivel mundial, los hospitales enfrentan el desafío de responder a una creciente demanda de servicios de salud, limitada disponibilidad de recursos y mayores expectativas de los pacientes respecto a la calidad, oportunidad y eficiencia de la atención (Giannitsas et al., 2026). En este contexto, la IA se ha consolidado como una herramienta estratégica para fortalecer la gestión hospitalaria y elevar la satisfacción de los usuarios mediante aplicaciones como asistentes virtuales, sistemas de apoyo a la decisión clínica, automatización de procesos administrativos y análisis predictivo (Halimuzzaman et al., 2026).

Sin embargo, la implementación de estas tecnologías presenta niveles de desarrollo heterogéneos entre países, generando diferencias en los resultados alcanzados (Sundermann et al., 2026). En Estados Unidos, varios hospitales han implementado soluciones de inteligencia artificial para automatizar tareas administrativas, mejorar la asignación de recursos y disminuir los tiempos de espera en atención de urgencias (Ponnambalath et al., 2026). Estas innovaciones han ayudado a elevar la eficiencia operativa y el nivel de percepción de calidad de los usuarios. De igual manera, en Reino Unido, el sistema nacional de salud se ha encargado de fomentar la incorporación de herramientas de inteligencia artificial para el apoyo a la gestión hospitalaria, el triaje de pacientes y la planificación de los flujos de atención, con resultados que mejoran considerablemente la experiencia del usuario (Cresswell & Williams, 2026). Por su parte, China se ha establecido como uno de los países pioneros en la aplicación de inteligencia artificial en hospitalización inteligente, el cual consiste en la integración de plataformas digitales, reconocimiento de imágenes médicas, automatización documental y sistemas predictivos que le permite aumentar su productividad institucional y fortalecer la satisfacción del usuario (Zhou et al., 2026).

A pesar de estos avances, la evidencia científica también señala que el éxito de estas tecnologías depende de factores como la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal, la aceptación por parte de los usuarios y la adecuada gobernanza de los datos (Navarro, 2024). Recientes investigaciones afirman que una eficaz aplicación de IA puede contribuir a elevar la calidad del servicio, reducir los tiempos de respuesta y aumentar la satisfacción del usuario, siempre y cuando sea bien integrada con los procesos organizacionales (Contreras & Olaya, 2024). En el Perú, la digitalización del sector salud se encuentra en marcha, no obstante, se presentan serias limitaciones en cuanto a la tecnología de los hospitales públicos, en especial en las emergencias, donde la atención se ve colapsada en demoras, mayor carga administrativa y dificultades para hacer del usuario una experiencia placentera (Sánchez et al., 2024). Algunas instituciones ya comienzan a implementar sistemas digitales para agendamiento, historia clínica electrónica y procesos administrativos, sin embargo, el uso de la inteligencia artificial es aún muy incipiente y existe una brecha importante entre los centros de salud (Morales, 2026).

Diagnostico

En un hospital de emergencia de Lima se observa una escasa aplicación de la inteligencia artificial para los trámites administrativos y en la atención al usuario, lo que da como resultado trámites lentos, una información desactualizada, retrasos en la orientación y problemas para canalizar la demanda asistencial. Este diagnóstico pone de manifiesto un desfase entre las capacidades tecnológicas actuales y la experiencia real del usuario hospitalario.

Consecuencias si persiste el problema

De continuar esta situación, los tiempos de espera, el malestar, la percepción negativa del servicio, la sobrecarga del personal administrativo y la pérdida de confianza en la capacidad institucional para ofrecer una atención eficiente y humanizada podrían aumentar.

Asimismo, la falta de herramientas inteligentes limitaría la toma de decisiones basada en datos y reduciría la capacidad de respuesta ante situaciones críticas.

Control del pronostico

Resulta necesario evaluar el impacto del uso de la inteligencia artificial en la satisfacción del usuario, a fin de proponer mejoras orientadas a la automatización de procesos, asistencia inteligente y gestión eficiente del servicio hospitalario.

Con lo expresado se propone el siguiente problema general, ¿Cuál es el impacto del uso de la inteligencia artificial en la satisfacción del usuario de un hospital de emergencias de Lima, 2026? La investigación se justifica de manera práctica porque permitirá generar evidencia sobre el impacto del uso de la inteligencia artificial en la satisfacción del usuario, proporcionando información que contribuya a optimizar los procesos administrativos, reducir los tiempos de atención y fortalecer la gestión hospitalaria basada en decisiones eficientes. La investigación posee una justificación social porque favorecerá el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, promoviendo una atención más eficiente, oportuna y centrada en el usuario mediante el uso de inteligencia artificial, beneficiando tanto a los pacientes como a los gestores y profesionales del sector salud.

La investigación se justifica metodológicamente porque emplea un enfoque cuantitativo de nivel explicativo, utilizando un cuestionario validado y análisis mediante regresión logística ordinal, permitiendo comprobar la hipótesis y determinar el impacto del uso de la inteligencia artificial sobre la satisfacción del usuario con evidencia objetiva y confiable. La investigación se justifica teóricamente porque ampliará el conocimiento científico sobre la relación entre el uso de la inteligencia artificial y la satisfacción del usuario, integrando aportes de la administración, la transformación digital y la gestión de servicios de salud, constituyendo un referente para futuras investigaciones.

Como antecedentes internacionales se cuenta con, Abdellatief y Shujaa (2026), concluye que el uso de la inteligencia artificial constituye un factor estratégico para mejorar la satisfacción del usuario en un hospital de emergencias, al optimizar los procesos administrativos, fortalecer la asistencia inteligente y favorecer decisiones basadas en datos. Su implementación contribuye a una atención más eficiente, oportuna y centrada en las necesidades del usuario. En consecuencia, la adopción de tecnologías de inteligencia artificial representa una alternativa innovadora para fortalecer la gestión hospitalaria, elevar la calidad del servicio y consolidar la transformación digital del sector salud. Alzahrani y Weerakkody (2026), concluye que la satisfacción del usuario constituye el principal factor para promover el uso continuo y los beneficios de los chatbots basados en inteligencia artificial en los servicios digitales de salud.

Además, la edad y el género de los participantes afectan de manera significativa a estas relaciones, mostrando diferencias en la percepción de privacidad, la intención de continuar el uso y los beneficios percibidos. Los resultados evidencian la importancia de desarrollar chatbots que sean inclusivos, seguros y adaptados a las características demográficas de los usuarios para su mayor aceptación y efectividad.

Ushiñahua y Contreras (2026), establece que la inteligencia artificial generativa es una herramienta estratégica para la modernización de la gestión pública, al automatizar la producción de contenidos mediáticos a través de procedimientos más ágiles, exactos y personalizados, potenciando la comunicación institucional y la satisfacción ciudadana. Sin embargo, su introducción debe ir acompañada de marcos éticos, normativos y de gobernanza que aseguren transparencia, protección contra la desinformación, mitigación de brechas tecnológicas y uso responsable, para que la innovación tecnológica potencie eficazmente el trabajo humano en el servicio público.

Como antecedentes nacionales se cuenta con, Cabrera (2025) sostiene que IA mejora de manera significativa la calidad clínica y el funcionamiento de los hospitales, ya que incrementa la precisión del diagnóstico, permite una mejor gestión del riesgo, personaliza los tratamientos y mejora la eficiencia operativa. Pero su aplicación implica formación continuada, una infraestructura adecuada y un marco ético que garantice la transparencia, la protección de datos y la supervisión humana. Como resultado, una integración y adopción responsable para un mejor aprovechamiento consolidará sistemas de salud más seguros, eficientes y creativos, centrados en el paciente y en sus necesidades.

Romero & Pandia (2025), la inteligencia artificial es una herramienta estratégica para el fortalecimiento de la salud pública, la calidad de la atención, la toma de decisiones clínicas y la prevención de enfermedades. También se da una percepción global positiva hacia su uso; sin embargo, su eficacia tendrá que sustentarse en el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, la digitalización de la información en salud y la formación permanente de los recursos humanos, asegurando un hacer ético, seguro y eficaz.

Ortiz y Briones (2025), concluye que la inteligencia artificial fortalece significativamente la gestión de los servicios de salud al optimizar recursos, reducir costos, mejorar la planificación del personal y aumentar la eficiencia operativa mediante modelos predictivos de alta precisión. Asimismo, favorece una atención más oportuna, segura y centrada en el paciente, contribuyendo a la sostenibilidad de los sistemas sanitarios. No obstante, su implementación efectiva requiere infraestructura tecnológica adecuada, capacitación continua del personal y estrategias que promuevan su adopción responsable y ética.

Las teorías generales que fueron consideradas en la variable uso de la inteligencia artificial fueron las siguientes:

Teoría de la difusión de las innovaciones, sostiene que la adopción de una innovación depende de la percepción de su ventaja relativa, compatibilidad, complejidad, posibilidad de prueba y observabilidad. En los hospitales, explica cómo la inteligencia artificial es aceptada e incorporada para optimizar procesos administrativos y mejorar la prestación de servicios de salud (Rogers, 2003). Modelo de aceptación tecnológica, plantea que la intención de utilizar una tecnología depende principalmente de su utilidad percibida y facilidad de uso. En la gestión hospitalaria, permite explicar la adopción de herramientas de inteligencia artificial por parte de usuarios y personal administrativo para mejorar la eficiencia organizacional (Davis, 1989).

Teoría basada en recursos, afirma que las organizaciones obtienen ventajas competitivas mediante recursos valiosos, escasos e inimitables. La inteligencia artificial constituye un recurso estratégico que fortalece la innovación, la eficiencia administrativa y la capacidad de generar mejores resultados en la gestión hospitalaria (Barney, 1991).

El uso de la inteligencia artificial consiste en la aplicación de algoritmos y sistemas inteligentes para automatizar procesos, analizar información y apoyar la toma de decisiones (Arguelles, 2024). En los hospitales, contribuye a

optimizar la gestión administrativa, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos (Solari, 2025).

Los componentes del uso de la inteligencia artificial son las siguientes, la automatización de procesos es la utilización de tecnologías inteligentes para ejecutar actividades repetitivas con mínima intervención humana (Inzunza et al., 2020). Su aplicación permite reducir tiempos, disminuir errores, agilizar procedimientos administrativos y optimizar el uso de recursos, incrementando la eficiencia y productividad de la organización (Moratalla, 2025).

La asistencia inteligente en la atención comprende el empleo de sistemas basados en inteligencia artificial para orientar, informar y apoyar a los usuarios durante la prestación del servicio (Pinzon et al., 2025). Estas herramientas facilitan el acceso a información, mejoran la comunicación y fortalecen la experiencia del usuario (Medinaceli & Silva, 2022).

La toma de decisiones basada en inteligencia artificial consiste en utilizar algoritmos capaces de analizar grandes volúmenes de datos para generar recomendaciones oportunas (Cabrera, 2025). Su aplicación favorece decisiones más precisas, oportunas y fundamentadas, fortaleciendo la planificación y gestión de los servicios hospitalarios (Gallego, 2024).

Las teorías generales que fueron consideradas en la variable satisfacción del usuario fueron las siguientes:

Teoría de la confirmación de expectativas, sostiene que la satisfacción surge cuando el desempeño percibido iguala o supera las expectativas previas del usuario. En los servicios hospitalarios, explica cómo la calidad de la atención influye en la percepción positiva y en la satisfacción del paciente (Oliver, 1980).

Modelo SERVQUAL, explica que la satisfacción del usuario depende de la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido. Evalúa dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, ampliamente aplicadas en la evaluación de servicios de salud (Parasuraman et al., 1988).

Teoría de la calidad del servicio, plantea que la satisfacción del usuario resulta de la interacción entre la calidad técnica del servicio, la calidad funcional y la imagen institucional. En los hospitales, permite evaluar cómo la eficiencia, la atención y la experiencia del usuario determinan su nivel de satisfacción (Grönroos, 1984).

La satisfacción del usuario es el grado de conformidad que experimenta una persona al comparar sus expectativas con la atención recibida (Yunda et al., 2026). Refleja la percepción sobre la calidad, eficiencia y oportunidad del servicio, constituyendo un indicador esencial del desempeño institucional y la mejora continua (Babalola & Zappa, 2026).

Los componentes de la satisfacción del usuario son, la calidad percibida del servicio representa la valoración que realiza el usuario respecto al desempeño del servicio recibido (Podestá & Maceda, 2018). Esta percepción considera aspectos como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y cumplimiento de expectativas, influyendo directamente en su nivel de satisfacción y confianza institucional (Silva et al., 2021).

La eficiencia en la atención se refiere a la capacidad de brindar servicios oportunos utilizando adecuadamente los recursos disponibles (Murillo et al., 2026). Se manifiesta mediante la reducción de tiempos de espera, la optimización de procesos y la prestación de una atención rápida, organizada y efectiva al usuario (Cecilio et al., 2025).

La experiencia del usuario comprende las percepciones, emociones y valoraciones generadas durante todas las interacciones con los servicios de salud (Malpartida et al., 2022). Incluye la facilidad de acceso, comunicación, atención recibida y uso de herramientas tecnológicas, influyendo en la satisfacción y confianza hacia la institución (Jimenez et al., 2025).

La investigación tuvo como objetivo, determinar el impacto del uso de la inteligencia artificial en la satisfacción del usuario de un hospital de emergencias de Lima, 2026.

2. Metodología

El paradigma es la base o conjunto de creencias y valores que constituye la esencia de la cosmovisión y que sustenta todas las ideas relacionadas con cómo se entiende la realidad, se diseñan y conducen las investigaciones y se interpretan los resultados (Acosta, 2023).

El estudio se enmarca en el paradigma positivista considera que la realidad es objetiva, observable y medible a través de métodos científicos, posibilitando la formulación de hipótesis y la obtención de conocimientos verificables empíricamente (Aranda, 2024).

El enfoque cuantitativo utiliza datos numéricos, instrumentos estandarizados y análisis relativos a la estadística para medir variables, probar hipótesis y explicar las relaciones entre fenómenos que son estudiados objetivamente (Gamage, 2025).

El método hipotético-deductivo genera hipótesis a partir de la teoría, realiza su contraste empírico mediante la observación y el análisis, y posibilita aceptar o rechazar explicaciones científicas propuestas (Sgourev et al., 2026).

La investigación es de tipo aplicada, busca generar soluciones prácticas a problemas específicos mediante la aplicación del conocimiento científico, contribuyendo al mejoramiento de procesos, servicios u organizaciones (Gómez, 2022).

El nivel es explicativo, se estudia las relaciones de causa y efecto entre las variables explicando la causalidad entre las variables (Guojie, 2024).

El diseño experimental es aquel donde las variables se manipulan intencionadamente para ser observadas, en el cual las variables son estudiadas en su contexto natural sin manipularlas, observándose los hechos tal como se presentan [Vega & Barrantes, 2022].

El corte transversal recoge datos en un solo punto del tiempo, para después realizar un análisis de las variables y las relaciones de las variables en el lapso determinado (Herrera, 2024).

La población es el conjunto de unidades que poseen características comunes y que pertenecen a un universo (Miranda & Ortiz, 2021).

Fueron 48 especialistas en salud pública de Lima Metropolitana quienes conformaron la población y muestra, empleándose un muestreo censal, al considerar la inclusión de la totalidad de participantes por tratarse de un tamaño accesible (Ramos et al., 2025; Chero, 2024).

El cuestionario es un instrumento estructurado, a través del cual se puede obtener información en cuanto a las variables, los resultados pueden ser fiables y se puede contrastar las hipótesis establecidas a partir de preguntas estandarizadas (Martínez et al., 2023).

El análisis de datos incluye tablas de frecuencia, diagramas de barras, regresión logística ordinal y el coeficiente Nagelkerke, utilizadas para describir, explicar y validar hipótesis científicas.

Las tablas de frecuencia clasifican y despliegan datos a partir de categorías y el número de casos o el porcentaje de casos (Phillips, 2026), y permite describir, interpretar y ayudar a comprender los resultados obtenidos (Wang et al., 2026).

El gráfico de barras muestra de forma gráfica la frecuencia de cada categoría con barras y permite comparar los resultados, detectar tendencias y ayuda a interpretar la información (Abdulfotix & Ahadjon, 2026).

La regresión logística ordinal determina probabilidades y encuentra relaciones explicativas estadísticamente significativas para explicar el efecto de varias variables independientes sobre una dependiente ordinal (Sánchez et al., 2023).

El coeficiente de Nagelkerke mide la capacidad explicativa del modelo de regresión logística ordinal, indicando el porcentaje de variabilidad de la variable dependiente explicado estadísticamente (Hidalgo & Lazo, 2026).

La investigación respetará los principios de integridad, objetividad, confidencialidad, consentimiento informado y respeto por los participantes, garantizando el uso responsable, transparente y exclusivamente académico de la información (Calvo, 2022).

3. Resultados

La variable Uso de inteligencia artificial obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,866 en sus 12 preguntas, valor que indica una confiabilidad muy buena, demostrando que los ítems mantienen una elevada coherencia para medir el constructo. Por su parte, la variable Satisfacción del usuario alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,805 en sus 12 preguntas, resultado que refleja una buena confiabilidad, evidenciando que los ítems son consistentes y apropiados para evaluar dicha variable. En consecuencia, ambos coeficientes superan el valor mínimo aceptable de 0,70, confirmando que el instrumento posee suficiente consistencia interna y puede aplicarse con confianza para la recolección de datos en la investigación. Como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1: Consistencia interna del instrumento por variable.

Variable	Alpha de Cronbach	Número de preguntas
Uso de inteligencia artificial	,866	12
Satisfacción del usuario	,805	12

Nota. Los resultados de la prueba de confiabilidad evidencian que el instrumento presenta una adecuada consistencia interna en ambas variables.

En la tabla 2 y figura 1 evidencia que, del total de 48 encuestados, 28 (58 %) manifestaron estar totalmente de acuerdo, indicando que la inteligencia artificial contribuye a automatizar los trámites administrativos, agilizar los procedimientos, facilitar las gestiones de los usuarios, proporcionar información precisa mediante sistemas inteligentes y mejorar la toma de decisiones administrativas y la organización de los servicios hospitalarios. Por otro lado, 10 participantes (21 %) se mostraron ni de acuerdo ni en desacuerdo, reflejando una postura neutral sobre los beneficios de esta tecnología, mientras que 10 encuestados (21 %) estuvieron totalmente en desacuerdo, evidenciando que una proporción minoritaria aún mantiene una percepción desfavorable respecto a la implementación de la inteligencia artificial en los procesos y servicios del hospital.

Los resultados muestran una tendencia favorable hacia la adopción de la inteligencia artificial como herramienta para fortalecer la gestión hospitalaria y optimizar la atención al usuario.

Tabla 2: Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas correspondientes al uso de la inteligencia artificial.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	28	58
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	21
	Totalmente en desacuerdo	10	21
	Total	48	100

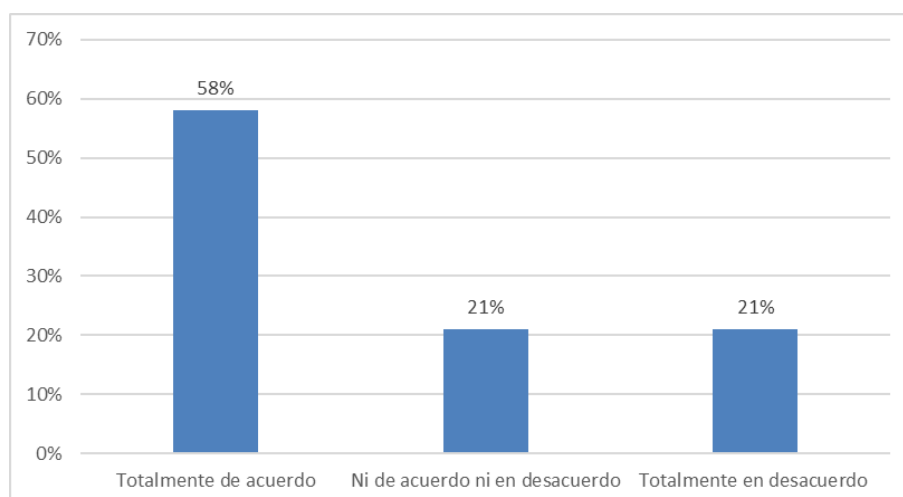


Figura 1: Histograma de la distribución de frecuencias de la variable uso de la inteligencia artificial.

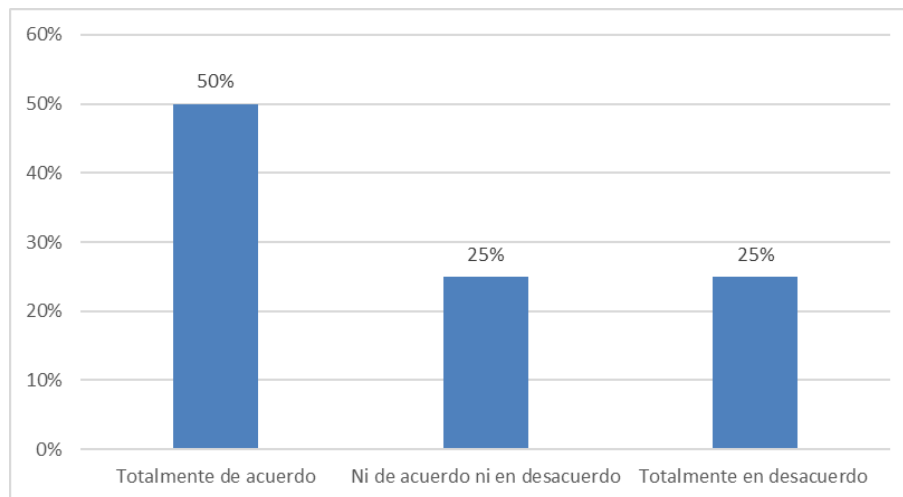
En la tabla 3 y figura 2 se aprecia que, del total de 48 encuestados, 24 (50 %) manifestaron estar totalmente de acuerdo, indicando que la atención recibida cumplió con sus expectativas, respondió a sus necesidades y fue percibida como segura, confiable y oportuna. Asimismo, consideraron que los procesos administrativos redujeron los tiempos de espera, las herramientas tecnológicas facilitaron la atención y, en términos generales, se mostraron satisfechos con el servicio, por lo que recomendarían el hospital.

En contraste, 12 participantes (25 %) se ubicaron en la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo, reflejando una percepción neutral, mientras que 12 encuestados (25 %) estuvieron totalmente en desacuerdo, evidenciando que una cuarta parte de los usuarios aún percibe oportunidades de mejora en la calidad, eficiencia y experiencia de la atención.

Los resultados evidencian una tendencia favorable hacia la satisfacción del usuario, aunque persisten aspectos susceptibles de fortalecimiento.

Tabla 3: Distribución de frecuencias y porcentajes de las respuestas correspondientes a la satisfacción del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente de acuerdo	24	50
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	25
	Totalmente en desacuerdo	12	25
	Total	48	100

**Figura 2:** Histograma de la distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario.

Prueba estadística de verificación de la hipótesis general del estudio.

Ha. El uso de la inteligencia artificial impacta significativamente en la satisfacción del usuario de un hospital de emergencias de Lima, 2026.

.Ho. El uso de la inteligencia artificial no impacta significativamente en la satisfacción del usuario de un hospital de emergencias de Lima, 2026.

La significancia obtenida ($p = 0,000$) permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, concluyendo que el uso de la inteligencia artificial impacta significativamente en la satisfacción del usuario de un hospital de emergencias de Lima durante 2026. Como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4: Comprobación estadística de la hipótesis general.

Modelo		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	41,147			
Final	,000	41,147	4	,000

El coeficiente de Nagelkerke (0,838) indica que el uso de la inteligencia artificial explica aproximadamente el 83,8 % de la variabilidad en la satisfacción del usuario. Como se aprecia en la tabla 5.

Tabla 5: Pseudo R cuadrado.

Cox y Snell	,811
Nagelkerke	,838
McFadden	,684

Los resultados del coeficiente de Nagelkerke evidencian que el uso de la inteligencia artificial presenta una alta capacidad explicativa sobre las dimensiones de la satisfacción del usuario.

En la dimensión eficiencia en la atención, el coeficiente fue de 0,811, indicando que la inteligencia artificial explica aproximadamente el 81 % de su variabilidad, constituyéndose en la dimensión con mayor influencia.

Asimismo, en calidad percibida del servicio se obtuvo un coeficiente de 0,779, equivalente a una influencia del 78 %, mientras que en experiencia del usuario el coeficiente alcanzó 0,746, representando una influencia del 75 %

Los resultados demuestran que el uso de la inteligencia artificial influye de manera significativa y con un elevado poder explicativo en las tres dimensiones de la satisfacción del usuario de un hospital de emergencias. Como se aprecia en la tabla 6.

Tabla 6: Proporción del impacto estimado mediante el coeficiente de Nagelkerke para cada dimensión de la variable dependiente.

Dimensiones	Coeficiente de Nagelkerke	Influencia porcentual
Calidad percibida del servicio	,779	78 %
Eficiencia en la atención	,811	81 %
Experiencia del usuario	,746	75 %

4. Discusión

El análisis inferencial evidenció una significancia estadística de $p = 0,000$, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke de 0,838 indicó que el uso de la inteligencia artificial explica aproximadamente el 83,8 % de la variabilidad de la satisfacción del usuario, reflejando un elevado poder explicativo del modelo.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Abdellatief y Shujaa (2026), quienes concluyeron que la inteligencia artificial constituye un factor estratégico para incrementar la satisfacción del usuario mediante la optimización de los procesos administrativos, el fortalecimiento de la asistencia inteligente y la toma de decisiones basada en datos.

También Cabrera (2025) argumenta que la inteligencia artificial potencia el desempeño en hospital al aumentar la eficiencia de las operaciones operacionales, perfeccionar la gestión del riesgo y reforzar la calidad clínica, mientras que Romero y Pandia (2025) sostienen que la tecnología incide en la calidad de atención, en la decisión y en la eficiencia del sistema de servicios en salud. Por otra parte, Ortiz y Briones (2025) señalan que la inteligencia artificial permite una mejor optimización de recursos, reducción de costos y fortalecimiento en la planificación hospitalaria, lo cual promueve que la atención se realice de una manera más eficiente y con mayor enfoque en el paciente.

En síntesis, estas investigaciones apoyan los hallazgos, señalando que la aplicación de la IA constituye una estrategia viable para incrementar la satisfacción del usuario a través de una administración hospitalaria más eficiente.

Desde la estadística descriptiva, el 58 % de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con el uso de la IA, ya que esta automatiza los trámites administrativos, acelera los trámites, incrementa la exactitud de los datos, apoya en la toma de decisiones y mejora la organización hospitalaria. Simultáneamente, el 50 % coincidió en estar totalmente de acuerdo con la satisfacción obtenida, señalando que la atención se ajustó a sus expectativas, fue precisa, segura y confiable, y también valoraron positivamente la disminución de los tiempos de espera y el respaldo de las herramientas tecnológicas.

Estos resultados se alinean con Alzahrani y Weerakkody (2026), quienes encontraron que la satisfacción de los usuarios es un aspecto crítico para la adopción continua de soluciones basadas en inteligencia artificial en los servicios digitales de salud, subrayando así la relevancia de crear herramientas tecnológicas que respondan a las necesidades de los usuarios.

Los resultados están también respaldados por algunas teorías que son base para esta investigación. Teoría de difusión de innovaciones de Rogers (2003) indica que adopción de nueva tecnología se basa en su utilidad y es reflejado en la mayor aceptación de la inteligencia artificial por los usuarios. De la misma manera, el modelo de aceptación de la tecnología de Davis (1989) plantea que la percepción de utilidad y la facilidad de uso influyen en la aceptación de una tecnología, esta situación es paralela a la percepción positiva en relación a los procesos automatizados y las herramientas inteligentes que se han implementado en el hospital.

De igual modo, la teoría basada en recursos de Barney (1991) también ve a la inteligencia artificial como un recurso que puede utilizarse para obtener una ventaja competitiva a través de una mayor eficiencia organizacional.

En cuanto a la variable dependiente, la teoría de confirmación de expectativas de Oliver (1980) sostiene que la satisfacción deriva de la comparación entre las expectativas y el desempeño, y se encuentra satisfecho el usuario

cuando el desempeño del servicio es superior a sus expectativas, lo que está de acuerdo con la percepción positiva sobre la atención que recibieron los encuestados.

Además, el Modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988) propone que la satisfacción está influenciada por la percepción de la calidad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta del servicio, todas estas dimensiones recibieron evaluaciones positivas por parte de los usuarios.

Por último, la teoría de calidad de servicio de Grönroos (1984) establece que la satisfacción del usuario se ve determinada por la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen organizacional, en este estudio se observaron resultados similares al establecerse que la inteligencia artificial potencia la calidad de los servicios hospitalarios y la satisfacción de los usuarios.

Por tanto, resultados empíricos, evidencia internacional y su base teórica confluyen en afirmar que es el uso de inteligencia artificial el que determina un mayor grado de satisfacción de usuario, al facilitar la gestión administrativa, acortar tiempos de atención, elevar la calidad de atención y robustecer el proceso de transformación digital en hospitales de urgencias. Esta evidencia ratifica la necesidad de fomentar políticas institucionales que orienten a fortalecer la introducción de tecnologías inteligentes en la administración hospitalaria.

5. Conclusiones

Se determina que la influencia del uso de la inteligencia artificial en la satisfacción del usuario en un hospital de emergencias en Lima se ve afectada considerablemente en el año 2026. Los resultados inferenciales mostraron una significancia estadística de $p = 0,000$, rechazando la hipótesis nula y aceptando aquel que fue la hipótesis alternativa. De acuerdo con ello, el coeficiente de Nagelkerke de 0,838 indicó que la inteligencia artificial podía explicar hasta un 83,8% de la varianza en la satisfacción del usuario, mostrando un alto poder explicativo. En cuanto al análisis descriptivo, destacó una percepción positiva sobre la automatización de procesos, la asistencia inteligente y la toma de decisiones basada en datos que impactan positivamente sobre la calidad percibida del servicio, la eficiencia en la atención y la experiencia del usuario como elementos que contribuyen al fortalecimiento de la gestión hospitalaria y la transformación digital del sector salud.

Se aconseja que el hospital intensifique la aplicación de soluciones basadas en inteligencia artificial que automatizan los procesos administrativos, mejoran la atención al usuario y apoyan el proceso decisorio en el plano institucional. Al igual que con lo anterior, se requiere de la elaboración de planes coyunturales y permanentes de capacitaciones para los trabajadores, el reforzamiento de la infraestructura tecnológica y una serie de políticas de seguridad, ética y protección de datos para una utilización responsable de estas herramientas. Dicha tarea ayudará a aumentar la satisfacción del usuario, a elevar la calidad del servicio, y la consolidación del desarrollo del hospital digital.

6. Referencias bibliográficas

- Abdellatief, M., & Shujaa, R. (2026). From Intelligence to Trust: Evaluating AI-Powered Service Quality for User Satisfaction and Continuance in mHealth. *Stat., Optim. Inf. Comput.*, 15, 293-310. <https://doi.org/10.19139/soic-2310-5070-3032>.
- Abdulfotix, A., & Ahadjon, A. (2026). Statistics as a science: history of development and practical significance. *Technical Science Integrated Research*, 2(1), 65–67. <https://altumnova.com/index.php/tsir/article/view/48>.
- Acosta, F. (2023). Los paradigmas de investigación en las Ciencias Sociales. *Idicap Pacífico*, 1, 60–79. <https://doi.org/10.53595/eip.007.2023.ch.4>.
- Alzahrani, L., & Weerakkody, V. (2026). Exploring the Roles of Age and Gender in User Satisfaction and Usage of AI-Driven Chatbots in Digital Health Services: A Multigroup Analysis. *Systems*, 14(1), 1-21. <https://doi.org/10.3390/systems14010113>.
- Aranda, V. (2024). Epistemological paradigms and emerging epistemic trends in university. *Edu. Sup. Rev. Cient. Cepies*, 11(3), 139-150. <https://doi.org/10.53287/rtds4212dp13q>.
- Arguelles, E. (2024). Advantages and disadvantages of the use of Artificial Intelligence in the public policy-cycle: analysis of international cases. *Acta univ.*, 33, 1-26. <https://doi.org/10.15174/au.2023.3891>.
- Babalola, O., & Zappa, B. (2026). User's satisfaction with Universal Design Strategies implementation in Urology Hospitals in Abuja, Nigeria. *UNIABUJA Journal of Engineering and Technology (UJET)*, 3(1), 121-132. <https://ujet.uniabuja.edu.ng/index.php/ujet/article/view/131/117>.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120. <https://doi.org/10.1177/014920639101700108>.

- Cabrera, G. (2025). Human talent management with artificial intelligence and hospital service quality. *Noesis*, 7(14), 211-228. <https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i14.350>.
- Cabrera, R. (2025). Artificial intelligence and clinical quality: Tools to optimize hospital performance. *Noesis*, 7(14), 192-210. <https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i14.349>.
- Calvo, P. (2022). An ethics of research within the framework of applied ethics. *Veritas*, 52, 29-51. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732022000200029>
- Cecilio, N., Ramos, S., & Huachaca, A. (2025). Service Quality and Its Impact on Customer Satisfaction in a Cooperative Market in Chorrillos District, Lima, Perú (2022). *Revista Industrial Data*, 28(1), 61-79. <https://doi.org/10.15381/idata.v28i1.26171.g20463>.
- Chero, V. (2024). Population and sample. *Int. j interdiscip. dent.*, 17(2), 66. <http://dx.doi.org/10.4067/s2452-55882024000200066>
- Contreras, F., & Olaya, J. (2024). Benefits of implementing artificial intelligence in business administration: a systematic review. *IMPULSO. Revista de Administración*, 4(8), 213-228. *IMPULSO. Revista de Administración*.
- Cresswell, K., & Williams, R. (2026). Large-scale system-level digitalisation initiatives in the National Health Service in England: insights from three national evaluations. *Digital medicine*, 9(301), 1-12. <https://www.nature.com/articles/s41746-026-02495-8>.
- Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Gallego, E. (2024). Artificial intelligence as a diagnostic tool: the new telemedicine? *Sanid. Mil.*, 79(3), 156-158. <https://dx.doi.org/10.4321/s1887-85712023000300001>.
- Gamage, A. (2025). Research Design, Philosophy, and Quantitative Approaches in Scientific. *Scholars Journal of Engineering and Technology*, 13(2), 91-103. <https://doi.org/10.36347/sjet.2025.v13i02.004>.
- Giannitsas, D., Sun, R., & Baptista, J. (2026). In artificial intelligence (AI) we (dis)trust? Navigating institutional pressures for automation and augmentation in the implementation of AI in organizations. *Information and Organization*, 36, 1-25. <https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2026.100609>.
- Gómez, G. (2022). Typologies of paradigms in communication research. A classification proposal. *Revista de Comunicación*, 21(1), 181-194. <https://doi.org/10.26441/rc21.1-2022-a9>.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>.
- Guojie, L. (2024). AI4R: The fifth scientific research paradigm. *Bulletin of Chinese Academy of Sciences*, 39, 1-11. <https://doi.org/10.16418/j.issn.1000-3045.20231007002>.
- Halimuzzaman, M., Hasan, M., & Islam, J. (2026). Artificial Intelligence for Developing Better Patient Scheduling and Predicting Bed Availability in Hospitals. *American Journal of Smart*, 5(1), 14-26. <https://doi.org/10.54536/ajsts.v5i1.4775>.
- Herrera, C. (2024). Paradigma Positivista. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 12(24), 29-32. <https://doi.org/10.29057/icea.v12i24.12660>.
- Hidalgo, R., & Lazo, E. (2026). Assessment of the Impact of Technical Knowledge Transfer among Public Sector Employees. *Minerva*, 6(18), 49-58. <https://doi.org/10.47460/minerva.v6i18.238>.
- Inzunza, B., Wright, C., Ghys, T., & Cools, P. (2020). Imaginaries of Robotization: The Automatization from the Employee's Perspective. *Estud. sociol*, 38(113), 567-599. <https://doi.org/10.24201/es.2020v38n113.1923>.
- Jimenez, V., Jimenez, O., Jimenez, J., & Jimenez, C. (2025). Improving customer loyalty in multinational companies: the role of perceived value and service quality. *Revista InveCom.*, 5(4), 1-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14827892>.
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. (2022). Service quality and customer satisfaction in a domestic and industrial air conditioning systems trading company, Surquillo district (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, Vol.9 N.o, 23-35. <http://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>.
- Martínez, G., Ventura, R., & Mendoza, S. (2023). Expert Validation: College Student Online Shopping Questionnaire. *Revista Docentes 2.0*, 15(2), 68-75. <https://doi.org/10.37843/rted.v15i2.342>.
- Medinaceli, K., & Silva, M. (2022). Artificial Intelligence impact and regulation in the healthcare field. *Rev. IUS*, 15(48), 77-113. <https://doi.org/10.35487/rius.v15i48.2021.745>.

- Miranda, S., & Ortiz, J. (2021). Research Paradigms: A Theoretical Approach to Reflect from the Field of Educational Research. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ.*, 11(21), 1-18. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>.
- Morales, J. (2026). Electronic Health Records in Peru: New Challenges for Implementing Internet of Things Technology. *Peruvian Journal of Health Care and Global Health*, 10(2), 81-83. <https://doi.org/10.22258/hgh.v10i2.461>.
- Moratalla, D. (2025). Artificial intelligence in healthcare. Ethical reflection. *Rev. OFIL · ILAPHAR*, 34(2), 101-102. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x2024000200001>.
- Murillo, J., Zenozain, C., Casaró, B., & Pilares, G. (2026). Quality of service and loyalty among chronic patients. *Revista InveCom.*, 6(3), 1-10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18187401>.
- Navarro, R. (2024). Technological Infrastructure in Teaching Learning Processes in Educational Institutions: A Systematic Review. *Propositos y Representaciones*, 12, 1-24. <https://doi.org/10.20511/pyr2024.v12.1958>.
- Oliver, L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>.
- Ortiz, D., & Briones, V. (2025). Artificial Intelligence in Healthcare Services Management: Current State and Future Perspectives. *Revista ASCE Magazine*, 4(2), 483-502. <https://doi.org/10.70577/ASCE/483.502/2025>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality.
- Passmore, J., Olafsson, B., & Tee, D. (2026). A systematic literature review of artificial intelligence (AI) in coaching: insights for future research and product development. *Journal of Work Applied Management*, 18(1), 110-129. <https://doi.org/10.1108/JWAM-11-2024-0164>.
- Phillips, C. (2026). The history of statistics in statistically valid regulation. *BJHS Themes*, 1, 1-17. <https://doi.org/10.1017/bjt.2026.10034>.
- Pinzon, H., Smith, J., & Perez, A. (2025). Inteligencia artificial para la formación de profesionales de la salud: Oportunidades y desafíos. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 25(3), 133-141. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v25i3.6859>.
- Podestá, L., & Maceda, M. (2018). Perceived service quality and culture of health safety in the medical staff of the Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horiz. Med.*, 18(3), 48-56. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2018.v18n3.08>.
- Ponnambalath, H., Manikandan, A., Fauzi, A., Tucker, N., & Kumar, S. (2026). Artificial Intelligence Applications in Medical Devices for Personalized Health Care Solutions: Systematic Review. *J Med Internet Res.*, 28, 1-24. <https://www.jmir.org/2026/1/e72410/PDF>.
- Ramos, D., Lazarte, H., Rodriguez, J., & Chipana, Y. (2025). El papel de la objetividad en la evolución de los paradigmas científicos: Del positivismo al postpositivismo. *Regunt*, 5(2), 30-40. <https://doi.org/10.18050/regunt.v5i2.03>.
- Rogers, M. (2003). *Diffusion of innovations* (5 ed.). Free Press. Romero, M., & Pandia, E. (2025). Artificial intelligence in public health: improving medical care and preventing diseases. *Aula Virtual*, 6(13), 1688-1706. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17247148>.
- Sánchez, M., Espinoza, R., Gonzales, A., Romero, R., & Mory, W. (2023). Metodología y estadística en la investigación científica. Puerto Madero Editorial. doi:<https://doi.org/10.55204/PMEA.17>
- Sánchez, M., Tejada, G., Torres, J., Bedón, T., Flores, M., Chacón, S., . . . Bazán, J. (2024). Inteligencia artificial en la gestión de los recursos humanos. *Revista de Climatología*, 24, 2082-2092. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/07/Articulo-RCLIMCS24_Gina-Estrada-2.pdf.
- Sgourev, S., Cutolo, D., & Formilan, G. (2026). A Quantitative Approach to Multimodality: An application to the creative process of Van Gogh. *Organization Studies*, 47(6), 953-981. <https://doi.org/10.1177/01708406251381005>.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- Solari, L. (2025). Artificial intelligence and the intelligence we need to strengthen the healthcare system. *An. Fac. med.*, 86(2), 222-228. <https://doi.org/10.15381/anales.v86i2.30789>.

Sundermann, A., Chen, J., Saul, M., Shutt, K., Griffith, M., Snyder, G., . . . Harrison, L. (2026). Artificial intelligence enhances genomic surveillance in healthcare outbreak investigations. *Infection Control & Hospital Epidemiology*, 47(2), 170-174. <https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/577F0A3B6CCD8D947E23F996566C8D74/S0899823X25103553a.pdf/artificial-intelligence-enhances-genomic-surveillance-in-healthcare-outbreak-investigations.pdf>.

Ushiñahua, M., & Contreras, R. (2026). Systematic review on generative artificial intelligence in media content creation for public management and user satisfaction. *Revista InveCom.*, 6(2), 1-17. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17664203>.

Vega, L., & Barrantes, L. (2022). University student's perception of the virtualization of the teaching of the methodology of scientific research in higher education. *Rev. Actual. Investig. Educ.*, 22(3), 1-28. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v22i3.50638>.

Velásquez, E. (2025). Approaches, knowledge and paradigms present in the scenarios of the social sciences of the twenty-first century. *Aula Virtual*, 5(12), 1387-1398. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14415737>.

Wang, K., Miroso, M., Hou, Y., & Bremer, P. (2026). Measuring Food Safety Culture: A Systematic Review of Questionnaire Dimensions and Validation Practices. *Revisión Integrada en Ciencia de los Alimentos y Seguridad Alimentaria* 25(3), 1-20. <https://doi.org/10.1111/1541-4337.70472>.

Yunda, I., Dewi, S., & Adhikara, A. (2026). The Effect of System Quality, Information Quality, and Service Quality on the Net Benefits of Hospital Management Information Systems, With System Use and User Satisfaction as Mediating Variables at Hospital X, Tangerang City. *Interdisciplinary Social Studies*, 5(2), 928-940. <https://doi.org/10.55324/iss.v5i2.1063>.

Zhou, X., Jomhar, N., Farid, N., & Xing, Y. (2026). Physicians' perceptions and attitudes on artificial intelligence in hospital management: a qualitative study. Zhou et al. *BMC Health Services Research*, 26(14), 1-19. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13815-1>.