

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA**



**PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA  
DEL MÉDICO HACIA EL PACIENTE DURANTE LA  
ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL  
HOSPITAL “MARINO MOLINA SCIPPA” DE ESSALUD  
– COMAS EN EL 2015**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER  
EDWARD FERNANDO BULEJE VARGAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
MÉDICO CIRUJANO**

**LIMA – PERÚ  
2 016**

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la percepción de la comunicación asertiva del médico hacia el paciente durante la atención en el servicio de emergencia del Hospital “Marino Molina Scippa” de EsSalud – Comas en el 2015; haciendo énfasis en las dimensiones: Empatía, Respeto y Confianza.

**Material y Método:** El presente estudio fue observacional, descriptivo prospectivo y transversal. Se estudiaron a 80 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa – EsSalud – Comas; con una muestra de 60 pacientes. Los datos fueron recolectados a los pacientes a través de un cuestionario.

**Resultados:** Se encontró que el 58.33 % de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia tienen una percepción medianamente favorable acerca de la comunicación asertiva que el médico establece en el servicio. La percepción de los pacientes según la dimensión empatía fue medianamente favorable (67%); a cerca de la dimensión confianza la percepción de los pacientes fue medianamente favorable (67%) y por último en cuanto a la percepción de la dimensión respeto fue desfavorable (58%).

**Conclusión:** La percepción de la comunicación asertiva por parte del médico hacia el paciente fue medianamente favorable y en su dimensión de respeto hacia el médico fue desfavorable.

Palabras Claves: percepción, comunicación asertiva, servicio de emergencia.