



Relación entre hostigamiento y desempeño laboral del personal de enfermería en tres hospitales públicos del Perú, 2024

Relationship between harassment and job performance of nursing staff in three public hospitals in Peru, 2024

Esteban Rosales, Diane Ingrid¹;

¹ Lic. en Enfermería, Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4452-8123>. Correo: d.esteban@upla.edu.pe

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre el hostigamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería en los Hospitales II Vitarte EsSalud, Julio César Demarini Caro y Zacarías Correa Valdivia durante el año 2024. **Métodos:** Estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel relacional y diseño no experimental de corte transaccional. La población estuvo conformada por un universo de 874 licenciados en enfermería, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 267 profesionales mediante un muestreo aleatorio simple. La recolección de información se realizó a través de la técnica de la encuesta, aplicando cuestionarios debidamente validados mediante juicio de expertos y con una confiabilidad medida por el coeficiente Alfa de Cronbach de 0,748 para la variable hostigamiento y de 0,735 para desempeño laboral. El análisis inferencial de los datos se procesó con el software estadístico SPSS V26, aplicando la prueba no paramétrica Rho de Spearman. **Resultados:** Se identificó una correlación estadísticamente significativa y positiva muy fuerte entre el hostigamiento y el desempeño laboral global con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,781 y un valor de significancia de $p = 0,001$ ($p < 0,05$). Con respecto a los componentes específicos evaluados, la dimensión de entorno conflictivo obtuvo una correlación directa y moderada-fuerte con un coeficiente Rho de 0,649 ($p = 0,010$). **Conclusiones:** Existe una relación directa, significativa y muy fuerte entre el hostigamiento percibido y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería en las instituciones hospitalarias públicas analizadas, evidenciando la necesidad imperativa de desarrollar intervenciones organizacionales eficaces y entornos laborales saludables.

Palabras Claves: Hostigamiento, Desempeño Laboral, Comunicación, Relaciones Interpersonales, Personal de Enfermería.

Abstract

Objective: To determine the relationship between harassment and work performance of nursing staff at Hospital II Vitarte EsSalud, Hospital Julio Cesar Demarini Caro, and Hospital Zacarías Correa Valdivia during 2024. **Methods:** Basic study, quantitative approach, relational level, and cross-sectional non-experimental design. The population consisted of 874 registered nurses, from which a probabilistic sample of 267 professionals was chosen via simple random sampling. Data collection was executed using the survey technique with questionnaires validated by expert judgment, achieving a Cronbach's Alpha reliability of 0.748 for harassment and 0.735 for work performance.

Inferential analysis was carried out using SPSS V26 software by applying the nonparametric Rho de Spearman test. Results: A statistically significant and very strong positive correlation was identified between global harassment and work performance, showing a Rho Spearman coefficient of 0.781 and a p-value of 0.001 ($p < 0.05$). Regarding specific components, the conflictive environment dimension reached a direct and moderate-strong correlation with a Rho of 0.649 ($p = 0.010$). Conclusions: There is a direct, significant, and very strong relationship between perceived harassment and the level of work performance among nursing personnel in the analyzed public hospitals, emphasizing the urgent need to implement effective organizational interventions and healthy occupational environments.

Keywords: Harassment; Work Performance; Communication; Interpersonal Relations; Nursing Staff.

1. Introducción

El hostigamiento dentro del ámbito hospitalario se ha transformado progresivamente en una de las problemáticas de gestión del talento humano y salud ocupacional más preocupantes a nivel global, afectando de manera transversal tanto a las instituciones públicas como privadas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) tipifica al acoso y hostigamiento laboral como una manifestación sistemática de violencia psicológica continua, orientada intencionalmente a menoscabar la seguridad, la autoestima y la dignidad del trabajador, provocando el aislamiento o la humillación institucional [1]. Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca con alarma que este fenómeno degrada de manera inmediata las relaciones interpersonales dentro de los equipos, fracturando los flujos comunicativos y mermando directamente la productividad, la eficiencia y la efectividad operativa de los sistemas institucionales [2].

En el contexto de América Latina y el Caribe, las cifras institucionales revelan una prevalencia crítica del problema. Estudios previos reportan elevados índices de violencia laboral por hostigamiento en entornos de salud, acompañados de recurrentes agresiones psicológicas y organizacionales [3]. En los entornos intrahospitalarios, la vulnerabilidad del personal de enfermería se incrementa de manera sustancial debido a determinantes propios de la organización como las jornadas laborales nocturnas y extenuantes, la rigidez excesiva en las líneas tradicionales de jerarquía, la ambigüedad constante de funciones asistenciales y la sobrecarga diaria de pacientes [4]. Este panorama de hostigamiento no solo atenta frontalmente contra la integridad psíquica, sino que desata secuelas emocionales complejas que impiden al profesional alcanzar los estándares ideales de eficacia, eficiencia y efectividad en el cuidado clínico.

En el Perú, la literatura científica orientada a evaluar estas dinámicas relacionales en enfermeros de hospitales del sector público aún presenta vacíos críticos que requieren ser abordados empíricamente. Es necesario enfatizar que el estado de alerta o somnolencia presente en los ancianos y pacientes hospitalizados, como consecuencia de una patología asociada, también influye directamente en el riesgo de eventos adversos complejos, tales como las úlceras por presión [5]; por tanto, si el profesional de enfermería encargado de su vigilancia se encuentra inmerso en un entorno de hostigamiento y presión psicológica severa, su capacidad de respuesta y atención preventiva se verán gravemente disminuidas, elevando los riesgos clínicos en el servicio.

La justificación teórica de esta investigación estriba en la imperiosa necesidad de generar un cuerpo de evidencia empírica contextualizada que vincule de forma asociativa el hostigamiento con el desempeño técnico y humano. Desde una perspectiva práctica y social, los hallazgos pretenden brindar insumos objetivos para que los gestores de los servicios de salud estructuren entornos laborales más equitativos, seguros y libres de violencia. Consecuentemente, el objetivo general del estudio fue determinar la relación entre el hostigamiento y el desempeño laboral del personal de enfermería en tres hospitales públicos del Perú (Hospital II Vitarte EsSalud, Hospital Julio César Demarini Caro y Hospital Zacarías Correa Valdivia) durante el año 2024. En consonancia con este propósito, se planteó como hipótesis general que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre el hostigamiento percibido y el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería.

2. Métodos

Diseño empleado: Se desarrolló una investigación científica de tipo básica, con enfoque metodológico cuantitativo, alcance correlacional o relacional, y bajo un diseño no experimental de corte transaccional o transversal, recopilando



toda la información de campo en un único momento temporal sin manipular deliberadamente el estado de las variables estudiadas.

Población y muestra: El universo poblacional estuvo constituido por un total general de 874 licenciados en enfermería distribuidos activamente en las tres instituciones nosocomiales seleccionadas. A través de la aplicación de la fórmula para el cálculo de muestras en poblaciones finitas con un nivel de confianza estandarizado del 95% y un margen de error admisible del 5%, se determinó una muestra probabilística definitiva de 267 profesionales de la salud. El método de selección ejecutado fue el muestreo aleatorio simple utilizando los padrones oficiales de personal de cada institución como marco de muestreo.

Criterios de selección: Se incluyó rigurosamente a personal de enfermería de ambos sexos, con vínculo laboral activo, con una antigüedad mínima de seis meses en el servicio asistencial y que aceptara participar voluntariamente firmando el consentimiento. Se excluyó de la muestra a los profesionales que se encontraban con descanso médico, licencias por capacitación o goce de vacaciones durante el periodo de recolección.

Variables del estudio: La variable 1, Hostigamiento, fue medida analíticamente a través de sus dimensiones esenciales: entorno conflictivo, comunicación institucional y relaciones interpersonales. La variable 2, Desempeño Laboral, se operacionalizó a partir de los criterios estándar de eficacia en el cuidado, eficiencia procedimental y efectividad del servicio asistencial.

Técnicas e instrumentos: Se empleó la técnica de la encuesta cara a cara. Como instrumentos se aplicaron cuestionarios específicos para cada variable, estructurados en escala Likert. Ambos instrumentos pasaron por un proceso formal de validación de contenido mediante el juicio de un comité de tres expertos temáticos. Asimismo, la confiabilidad y consistencia interna de las escalas se determinó mediante un estudio piloto aplicado a 30 enfermeros con características homogéneas, obteniendo un valor estadístico de Alfa de Cronbach de 0,748 para el cuestionario de hostigamiento laboral y de 0,735 para el cuestionario de desempeño laboral, confirmando científicamente su alta confiabilidad.

Procedimientos y análisis estadístico: La recolección de los datos de campo se llevó a cabo tras la obtención de los permisos administrativos y la coordinación respectiva con las jefaturas de los departamentos de enfermería correspondientes. Los datos cuantitativos obtenidos fueron depurados e ingresados en el software de análisis estadístico IBM SPSS Statistics versión 26,0. Para el análisis de las variables descriptivas se usaron tablas de distribución de frecuencias y porcentajes. Para la fase analítica inferencial, se aplicó la prueba estadística de correlación no paramétrica Rho de Spearman para contrastar las hipótesis, utilizando la coma para la expresión estricta de las fracciones decimales.

Aspectos éticos: El estudio se desarrolló en estricto cumplimiento de los principios éticos internacionales de la Declaración de Helsinki. El proyecto contó con la aprobación formal del comité de ética institucional de la Universidad Peruana Los Andes. Se aseguró en todo momento el anonimato de los participantes y el secreto profesional mediante la codificación de los cuestionarios, obteniendo el Consentimiento Informado obligatorio por escrito de cada uno de los profesionales incluidos en la muestra.

3. Resultados

El procesamiento estadístico multivariado y relacional aplicado a los datos recolectados de los 267 licenciados en enfermería permitió evaluar el grado de asociación existente entre el hostigamiento y los niveles de rendimiento profesional. En la Tabla 1 se detalla el resultado analítico obtenido para la contrastación de la hipótesis general.

Tabla 1. Relación general entre Hostigamiento y Desempeño Laboral del personal de enfermería en tres hospitales públicos, Perú, 2024.

Variable	Métrica estadística	Hostigamiento	Desempeño laboral
Hostigamiento	Coficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 267	,781** 0,001 267

Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,781** 0,001 267	1,000 267
-------------------	---	------------------	-----------

Nota: **La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Matriz de datos de la investigación.

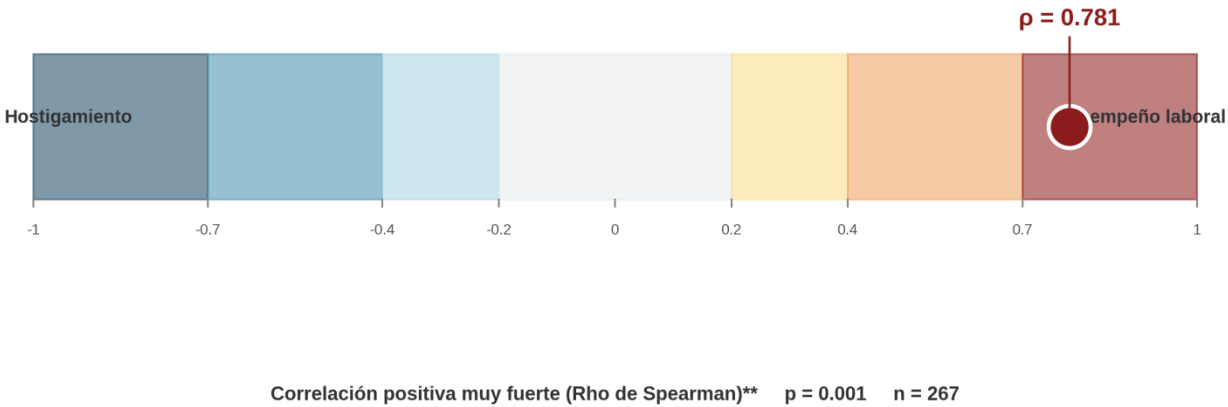


Figura 1. Correlación entre Hostigamiento y Desempeño Laboral del personal de enfermería en tres hospitales públicos, Perú, 2024.

Tal como se evidencia en los resultados de la Tabla 1, la prueba de hipótesis general arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0,781, indicando una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Asimismo, el valor numérico de la significancia bilateral (p-valor) fue de 0,001, posicionándose marcadamente por debajo del nivel crítico alfa de 0,05 ($p < 0,05$). Este hallazgo estadístico determinó el rechazo de la hipótesis nula y permitió aceptar formalmente la hipótesis alternativa, comprobando la existencia de una relación lineal directa y altamente significativa entre el hostigamiento percibido y el desempeño de los profesionales.

Al realizar el análisis específico de las dimensiones, se evaluó de forma aislada la influencia del entorno físico y psicosocial adverso. Los resultados del análisis de correlación correspondientes a la dimensión de Entorno Conflictivo se presentan detalladamente en la Tabla 2.

Tabla 2. Nivel correlacional entre la dimensión Entorno Conflictivo y el Desempeño Laboral global.

Dimensión / Variable	Métrica estadística	Entorno conflictivo	Desempeño laboral
Entorno conflictivo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 267	,649* 0,010 267
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,649* 0,010 267	1,000 267

Nota: * La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). Fuente: Instrumentos de recolección de campo, 2024.

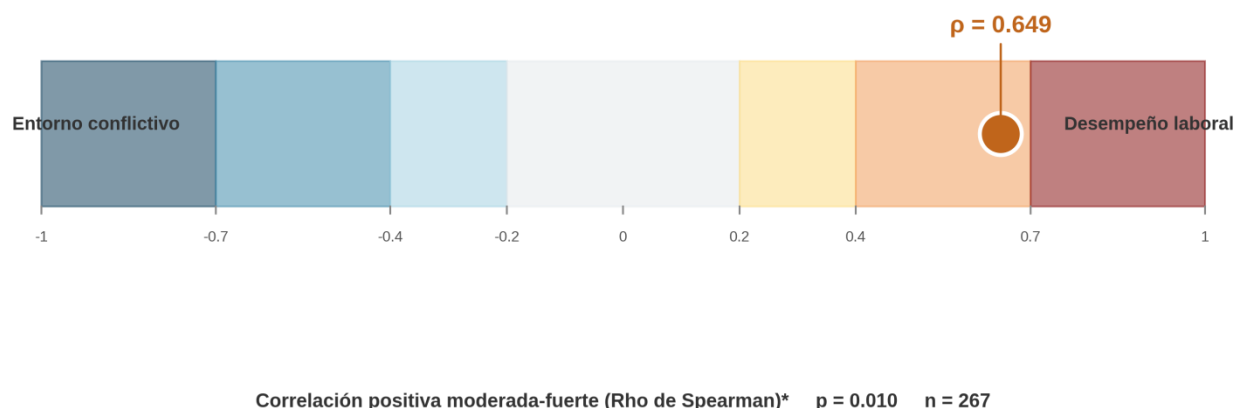


Figura 2. Correlación entre la dimensión Entorno Conflictivo y el Desempeño Laboral global del personal de enfermería.

Los datos presentados en la Tabla 2 muestran de manera consistente que la dimensión entorno conflictivo posee una correlación positiva moderada-fuerte con el desempeño laboral global de enfermería, validada por un coeficiente Rho de Spearman de 0,649 y un nivel de significancia bilateral de $p = 0,010$ ($p < 0,05$). Esto confirma que las fricciones interpersonales constantes, los rumores de pasillo y las dinámicas ambientales hostiles actúan como elementos disruptivos directos sobre la eficacia asistencial y el rendimiento del personal.

4. Discusión

El hallazgo principal de esta investigación demostró de manera contundente la existencia de una relación directa, estadísticamente significativa y muy fuerte entre el hostigamiento laboral y el desempeño profesional del personal de enfermería, respaldado por un coeficiente Rho de Spearman de 0,781 y un p-valor de 0,001. Estos resultados guardan una convergencia y correlación metodológica directa con lo reportado a nivel nacional por Aquino et al. en su investigación sobre hostigamiento y rendimiento en colaboradores técnico-administrativos de la Universidad Peruana Los Andes, donde aplicando la misma metodología analítica de Spearman identificaron un coeficiente de correlación lineal de 0,777 y una alta significancia estadística⁶. Lo anterior ratifica firmemente la premisa teórica de que la presencia de un ambiente intimidante quebranta el equilibrio socioemocional del trabajador, repercutiendo linealmente en su productividad.

Asimismo, las evidencias analizadas se alinean de forma proporcional con los antecedentes presentados por Crispin et al. en su estudio del sector público corporativo en la región Junín, cuyos resultados empíricos expusieron que un porcentaje severamente elevado de los colaboradores manifestaba experimentar conductas sistemáticas de acoso, asociándose de manera directa con rendimientos institucionales calificados en las categorías de regulares a bajos⁷. Desde una perspectiva analítica, el hostigamiento sistemático destruye los canales saludables de comunicación interna y vicia las relaciones colectivas, una situación críticamente peligrosa en la ciencia de enfermería, donde el proceso del cuidado humano requiere por naturaleza un trabajo sinérgico, multidisciplinario y sólidamente cohesionado.

Las implicancias directas de estos hallazgos para el avance de la ciencia de la enfermería y la gestión de la salud pública son de gran envergadura teórica y práctica. En el plano teórico, el estudio fortalece los paradigmas de administración gerencial en salud al demostrar científicamente que el desempeño de un enfermero no está determinado únicamente por sus habilidades técnicas, competencias clínicas o por la disponibilidad de infraestructura biomédica, sino de manera preponderante por la calidad de las relaciones interpersonales y el clima psicosocial imperante en los servicios. En el plano práctico, los resultados proveen a las gerencias hospitalarias de un diagnóstico real y alarmante que justifica el diseño e implementación urgente de políticas internas rígidas de

tolerancia cero al acoso, protocolos estandarizados para la resolución pacífica de conflictos y programas de soporte en salud ocupacional que protejan la salud mental del cuidador, garantizando así la seguridad del paciente.

Con respecto a las limitaciones inherentes al estudio, se reconoce su naturaleza transversal o transaccional, característica que restringe la posibilidad de establecer nexos de causalidad evolutiva a lo largo del tiempo, por lo que se recomienda para futuras líneas de investigación el desarrollo de abordajes metodológicos de diseño longitudinal. Por otra parte, la principal fortaleza de este trabajo radica en el tamaño y la representatividad de su muestra probabilística multicéntrica, al haber logrado amalgamar e integrar en un análisis único las realidades y experiencias laborales complejas de tres hospitales referenciales del sector público del país.

5. Conclusiones / Consideraciones Finales

1. Se concluye con un alto nivel de certeza científica que existe una relación estadísticamente significativa, directa y muy fuerte entre el hostigamiento laboral y el desempeño del personal de enfermería en los Hospitales II Vitarte EsSalud, Julio César Demarini Caro y Zacarías Correa Valdivia durante el año 2024, determinado por un coeficiente Rho de Spearman de 0,781 ($p = 0,001$).

2. Se determinó que la dimensión específica de entorno conflictivo se vincula de manera directa y moderada-fuerte con el desempeño laboral del personal asistencial ($Rho = 0,649$; $p = 0,010$), lo que demuestra empíricamente que la exposición persistente a fricciones, tensiones ambientales y hostilidades grupales reduce la eficacia y los resultados del cuidado de enfermería.

3. Se formula como recomendación prioritaria que las direcciones generales y las oficinas de salud ocupacional de los hospitales estudiados constituyan e implementen comités activos de prevención y sanción contra el hostigamiento laboral. Asimismo, se sugiere programar talleres continuos de comunicación asertiva, inteligencia emocional y dinámicas de grupo, complementados con la ejecución de auditorías periódicas de clima organizacional a fin de institucionalizar entornos seguros que salvaguarden la integridad del personal y optimicen la calidad del servicio brindado a la población.

6. Referencias Bibliográficas

[1] Organización Mundial de la Salud (2020). *La violencia psicológica en el lugar de trabajo: definiciones y alcances globales*. Ginebra, Suiza: Organización Mundial de la Salud.

[2] Organización Internacional del Trabajo (2019). *Convenio sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (Convenio núm. 190)*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.

[3] Organización Panamericana de la Salud (2022). *Entornos de trabajo saludables y el compromiso institucional contra el acoso*. Washington, DC, EE. UU.: Organización Panamericana de la Salud.

[4] V. Barrado y J. Prieto (2016). "El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: el caso español," *Revista Perspectivas*, no. 38, pp. 25–44. [En línea]. Disponible: http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n38/n38_a03.pdf

[5] M. B. Klainberg, S. Holzemer, M. Leonard y J. Arnold (2000). *Enfermería en salud comunitaria*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

[6] M. Aquino, J. R. Jurado, M. N. Usuriaga, M. N. Palacios, et al. (2021). *Hostigamiento y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Peruana Los Andes* [Tesis de licenciatura]. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes.

[7] E. Crispin, J. Flores y M. Ramos (2021). "Hostigamiento y desempeño laboral de los servicios públicos del Gobierno Regional Junín, Huancayo," *Revista de Gestión Pública Regional*, vol. 4, no. 2, pp. 45–58.



- [8] Y. Quintana-Zurita, J. Serrano-Salgado, J. Rosero-Moncayo y M. Pizant (2014). *La violencia de género contra las mujeres en el Ecuador*. Quito, Ecuador: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). [En línea]. Disponible: https://oig.cepal.org/sites/default/files/violencia_de_gnero_ecuador.pdf
- [9] F. S. Mogollón García, L. D. Becerra Rojas, S. M. Núñez Puse y J. S. A. Ancajima Mauriola (2023). "Acoso laboral como elemento predictivo de la depresión en el sector de medianas y pequeñas empresas de la región Piura-Perú," *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 28, no. 101, pp. 61–79. doi: **10.52080/rvgluz.28.101.5**.
- [10] D. I. Torres García (2025). *Actitudes hacia la tuberculosis y su asociación con la participación en el control de contactos en familiares de personas afectadas por tuberculosis*, Centro de Salud Breña, 2025 [Tesis de licenciatura]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [En línea]. Disponible: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/3e6c2fd4-6ba4-4a0f-91c4-2ad0abfd07a7>
- [11] H. M. Shen y Q. F. Zhang (1994). "Risk assessment of nickel carcinogenicity and occupational lung cancer," *Environmental Health Perspectives*, vol. 102, Suppl. 1, pp. 275–282.
- [12] M. F. Souza, A. L. B. L. Barros y M. C. C. Matheus (2005). "Agregar valores" [Editorial], *Acta Paulista de Enfermagem*, vol. 18, no. 3, p. v.
- [13] O. L. Carbajal Malpartida y I. L. Alania Accilio (2025). "Estrategias de afrontamiento y estado de salud mental en enfermeros durante la pandemia," *Revista Eugenio Espejo*, vol. 19, pp. 61–72. doi: **10.37135/ee.04.23.05**.
- [14] M. Martina Chávez, I. Amemiya Hoshi, S. P. Suguimoto Watanabe, R. S. Arroyo Aguilar, J. A. Zeladita Huaman, H. Castillo Parra, *et al.* (2022). "Depresión en adultos mayores en el Perú: distribución geoespacial y factores asociados según ENDES 2018–2020," *Anales de la Facultad de Medicina*, vol. 83, no. 3, pp. 180–187. doi: **10.15381/anales.v83i3.23375**.
- [15] D. W. Winnicott (1996). *La familia y el desarrollo del individuo*, 3.^a ed. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- [16] C. L. Álvarez (2003). "Disfunciones estructurales y sociales de la familia," en G. J. M. Saucedo y J. M. D. Maldonado (Eds.), *La familia: su dinámica y tratamiento*. Washington, DC, EE. UU.: Organización Panamericana de la Salud, pp. 247–259.
- [17] World Health Organization (2016). *WHO Recommendations on Antenatal Care for a Positive Pregnancy Experience*. Geneva, Switzerland: World Health Organization. Disponible: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/250796>
- [18] R. K. Caballero (2002). "El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza," *Profesorado. Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, vol. 6, nos. 1–2. Disponible: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- [19] M. Saby, I. Silva Pérez, J. Luis y H. Arellano (2022). "Impacto del mobbing y burnout en el desempeño laboral y ocupacional del personal administrativo de la industria maquiladora," *Memorias de Ciencia y Tecnología*, vol. 2. Disponible: <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/memoriascyt/article/view/5160>
- [20] M. I. Fernández San Martín, A. Moinelo Camporro, A. Villanueva Guerra, C. Andrade Rosa, M. Rivera Teijido, J. M. Gómez Ocaña y O. Parrilla Ulloa (2000). "Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del Área 10 del Insalud de Madrid," *Revista Española de Salud Pública*, vol. 74, no. 2, pp. 139–147.