

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Posgrado



**Incivilidad laboral e intención de rotación en trabajadores del
sector salud de Lima Este: rol mediador del engagement
laboral**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Maestro en
Administración de Negocios con mención en Liderazgo y Gestión
Organizacional

Autor:

Yonathan Joseph Mandamiento Pocco
Consuelo Gabriela Villanueva Guillen
Deysi Karol Yauri Garcia

Asesor:

Dra. Gladys Toyohama Pocco

Lima, 1 Julio de 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Gladys Toyohama Pocco, docente de la Facultad de Empresariales Escuela Posgrado, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INCIVILIDAD LABORAL E INTENCIÓN DE ROTACIÓN EN TRABAJADORES DEL SECTOR SALUD DE LIMA ESTE: ROL MEDIADOR DEL ENGAGEMENT LABORAL”** del los autores, Mandamiento Pocco Yonathan Joseph, Villanueva Guillen Consuelo Gabriela, Yauri Garcia Deysi Karol, tiene un índice de similitud del 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 2 días del mes de julio del año 2026



Dra. Gladys Toyohama Pocco

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 01 días de julio del año 2026, siendo las 11:00 horas se reunieron en la sala virtual <https://us02web.zoom.us/j/88325179815> bajo la dirección del señor presidente del Jurado: Mg. Wilter Eyvi Mardel Morales García y los demás miembros siguientes:

Secretaria: Mtra. Karoline Elizabeth Chávez Vallejos.
Asesora : Dra. Gladys Toyohama Pocco
Vocal : Mtra. Marisol Carranza Molina
Vocal : Mtra. Mariné Estefa Huayta Meza.

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de trabajo de investigación de posgrado titulado: **"Incivilidad laboral e intención de rotación en trabajadores del sector salud de Lima Este: rol mediador del engagement laboral."** de los exestudiantes, Yonathan Joseph Mandamiento Pocco, Consuelo Gabriela Villanueva Guillen y Deysi Karol García, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Liderazgo y Gestión Organizacional.

El presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando a las candidatas a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

Aprobado por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL DE 17 ESCALA CUALITATIVA CON NOMINACIÓN DE MUY BUENO, CON MÉRITO SOBRESALIENTE

El presidente del Jurado hizo alusión al maestrando y solicitó a la secretaria la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.

Presidente


Secretaria

Candidato

Vocal

Vocal

Agradecimientos

En primer lugar, a Dios, a nuestra familia y amigos, a quienes dedicamos este trabajo.

INDICE

Resumen

Abstract

1. Introducción

1.1 Contextualización del problema

1.2 Justificación del estudio

1.3 Vacío de conocimiento

1.4 Fundamentación teórica (JD-R y AET)

1.5 Objetivo de la investigación

2. Marco teórico y desarrollo de hipótesis

2.1 Incivilidad laboral

Definición

Manifestaciones

Evidencia empírica

2.2 Intención de rotación

Conceptualización

Consecuencias organizacionales

Evidencia en el sector salud

2.3 Engagement laboral

Definición

Modelo Job Demands–Resources (JD-R)

Teoría de Eventos Afectivos (AET)

Relación con la incivilidad laboral

2.4 Desarrollo de hipótesis

H1. Incivilidad laboral → Intención de rotación

H2. Incivilidad laboral → Engagement laboral

H3. Engagement laboral → Intención de rotación

H4. Rol mediador del engagement laboral

3. Método

3.1 Diseño de investigación

3.2 Participantes

Población

Muestra

Muestreo

Consideraciones éticas

3.3 Instrumentos de medición

Workplace Incivility Scale (WIS)

Utrecht Work Engagement Scale (UWES-3)

Turnover Intention Scale (TIS-6)

3.4 Procedimiento analítico

Evaluación del modelo de medida

Evaluación del modelo estructural

Análisis de mediación

4. Resultados

4.1 Preparación de los datos y análisis descriptivo

4.2 Evaluación del modelo de medida

Confiabilidad

Validez convergente

Validez discriminante

4.3 Evaluación del modelo estructural

Índices de ajuste

Contraste de hipótesis

Efectos directos e indirectos

5. Discusión

5.1 Interpretación de los hallazgos

5.2 Implicaciones teóricas

5.3 Implicaciones prácticas

5.4 Limitaciones del estudio

5.5 Líneas futuras de investigación

6. Conclusiones

Referencias

Lista de tablas

Tabla 1. Características sociodemográficas de la muestra.

Tabla 2. Confiabilidad, validez convergente y cargas factoriales del modelo de medida.

Tabla 3. Validez discriminante mediante el criterio HTMT.

Tabla 4. Contraste de hipótesis del modelo estructural.

Lista de figuras

Figura 1. Modelo teórico propuesto.

Incivilidad laboral e intención de rotación en trabajadores del sector salud de Lima Este: rol mediador del engagement laboral

Workplace incivility and turnover intention among healthcare workers in East Lima: the mediating role of work engagement

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre la incivilidad laboral y la intención de rotación, así como el rol mediador del engagement laboral en trabajadores del sector salud de Lima Este. Se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y alcance explicativo. La muestra estuvo conformada por 476 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron la Workplace Incivility Scale (WIS), la versión ultrabreve de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES-3) y la Turnover Intention Scale (TIS-6). Durante la evaluación del modelo de medida, la TIS-6 fue depurada y quedó conformada por tres ítems (RI2, RI3 y RI5) debido a que RI1, RI4 y RI6 presentaron cargas factoriales por debajo del umbral recomendado para PLS-SEM. Los resultados del modelo PLS-SEM evidenciaron que la incivilidad laboral se relaciona positiva y significativamente con la intención de rotación ($\beta = .485$; $p < .001$) y negativamente con el engagement laboral ($\beta = -.279$; $p < .001$). Asimismo, el engagement laboral se relacionó negativamente con la intención de rotación ($\beta = -.201$; $p < .001$). El efecto indirecto fue significativo ($\beta = .056$; $p < .001$), lo que confirma una mediación parcial. Los coeficientes de determinación fueron $R^2 = .34$ para la intención de rotación y $R^2 = .08$ para el engagement. La incivilidad en el lugar de trabajo incrementa directamente la intención de rotación y, de manera indirecta, debilita el engagement a través de sus efectos perjudiciales sobre el compromiso. Esto refleja algo que no es exclusivo del contexto peruano sino que apunta a una dificultad más amplia que comparten buena parte de los sistemas de salud de América Latina, la de cómo cuidar a quienes cuidan y gestionar el talento humano en condiciones laborales que todavía no han sido suficientemente estudiadas ni atendidas.

Palabras clave: incivilidad laboral; intención de rotación; engagement laboral; trabajadores del sector salud; PLS-SEM.