

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Mediación del conflicto de relación entre ambigüedad de rol y bienestar  
afectivo laboral de la municipalidad distrital de Chirinos**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Mario Ricardo Valentin Nieto Chevez**

**ASESOR**

**Valeria Llontop Hernandez**

<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

**Chiclayo, 2023**

**Mediación del conflicto de relación entre ambigüedad de rol y  
bienestar afectivo laboral de la municipalidad distrital de  
Chirinos**

PRESENTADA POR

**Mario Ricardo Valentin Nieto Chevez**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Jessica Karin Solano Cavero

PRESIDENTE

Claudia Arbañil Chicoma

SECRETARIO

Valeria Llontop Hernandez

VOCAL

## **Dedicatoria**

La presente tesis la dedico principalmente a Dios, por bendecirme la vida y por darme todo lo que alguien anhela, por siempre darme fortaleza en cada momento para afrontar las dificultades del proceso, persiguiendo uno de mis sueños más deseados. Adicional a ello, la presente tesis, va dedicada a mi madre Teresa, quién partió al descanso eterno hace poco más de dos años , pero todo esfuerzo en esta vida terrenal, es por ella, porque sus sueños ahora son los míos, y buscaré cumplirlos por ella.

## **Agradecimientos**

Al observar el resultado obtenido con este ambicioso proyecto, solamente se me ocurre agradecer a quienes me acompañaron durante este periodo. Fue gracias al apoyo incondicional de mi familia. A la par agradezco a mi tesista Jessica, cuya paciencia fue puesta a prueba en incontables ocasiones. De igual forma y con la misma relevancia, a mi asesora Valeria, quién me respaldó en todo momento, por ser mi guía y amiga.

Nada de esto hubiera sido posible sin ustedes. Este trabajo es el resultado de un sinfín de esfuerzos que no hubiera sido posibles sin ustedes y sin Dios.

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1	<a href="http://redie.uabc.mx">redie.uabc.mx</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://dehesa.unex.es">dehesa.unex.es</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	<1%
5	<a href="http://repositorio.uncp.edu.pe">repositorio.uncp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://www.dane.gov.co">www.dane.gov.co</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://www.cambridge.org">www.cambridge.org</a> Fuente de Internet	<1%

---

## Índice

<b>Resumen.....</b>	<b>6</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>8</b>
<b>Revisión de literatura .....</b>	<b>10</b>
<b>Materiales y métodos.....</b>	<b>13</b>
<b>Resultados y discusión.....</b>	<b>15</b>
<b>Conclusiones .....</b>	<b>20</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>21</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>22</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>26</b>

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general Evaluar el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos. Respecto a la metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de tipo aplicada; asimismo, tuvo un diseño no experimental transversal. Por otro lado, se utilizó el cuestionario como instrumento aplicado a 120 colaboradores de la institución. Se encontró mediación parcial del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de roles. Por lo tanto, se concluye que, los empleados que se sientan cómodos en su trabajo deben tener definido y conocido sus responsabilidades y tener la habilidad de lidiar con las discrepancias.

**Palabras clave:** ambigüedad de rol, conflicto de relación, bienestar afectivo laboral

**Jel:** M0, M10, M12

### **Abstract**

The general objective of this study was to evaluate the mediating role of the relationship conflict between the influence of role ambiguity on affective well-being at work in employees of the District Municipality of Chirinos. Regarding the methodology, it was quantitative, explanatory, and applied; it also had a cross-sectional non-experimental design. On the other hand, the questionnaire was used as an instrument applied to 120 collaborators of the institution. Partial mediation of relationship conflict was found between the influence of role ambiguity. Therefore, it is concluded that employees who feel comfortable in their work must have defined and known their responsibilities and have the ability to deal with discrepancies.

**Keywords:** Las palabras claves seleccionadas en el resumen también deben traducirse al idioma inglés. role ambiguity, relationship conflict, affective well-being at work

## **Introducción**

En el competitivo entorno global actual, el desempeño de los empleados es un elemento esencial del éxito de una empresa. Sin embargo, este desempeño puede verse obstaculizado significativamente por los altos niveles de estrés experimentados en el entorno laboral (Agye, et al., 2021). Asimismo, las deficiencias en la orientación de los nuevos empleados pueden resultar en una falta de claridad sobre las tareas y responsabilidades que se supone que debe asumir el nuevo empleado (ambigüedad de rol). Además, cuando los nuevos colaboradores experimentan confusión acerca de su función, tiene consecuencias importantes para los resultados de actitud y comportamiento en el trabajo. Cabe enfatizar que, esta relación está mediada por un conflicto de relación con otros empleados (Raub, et al. 2021).

En Reino Unido se ha observado una mayor intensificación en el trabajo, expresada en trabajar a mayor velocidad y bajo tensión; la intensificación fue mayor en el sector público que en el privado (Lahat & Ofek, 2020). Las reformas de la Nueva Gestión Pública y la Post-Nueva Gestión crearon un entorno de trabajo complicado con demandas y compensaciones conflictivas. Por ejemplo, se les pide a los empleados que reduzcan los gastos y brinden mejores servicios al mismo tiempo (Lahat, 2018; Brunetto et al.2018).

Las organizaciones del sector público se caracterizan por la existencia de estructuras burocráticas y un conjunto de reglas estandarizadas que sirven como mecanismos de control y coordinación. Este énfasis en la estandarización de procedimientos ha llevado a algunas organizaciones del sector público a burocracias disfuncionales y problemas relacionados con procedimientos largos y enormes cantidades de documentos que los acompañan; las organizaciones del sector público también tienen una fuerte característica de ambigüedad de objetivos, entorno legal y cultural e influencia política, que afectan su funcionamiento general y el de los empleados. Por ejemplo, la literatura existente ha demostrado la menor satisfacción, bienestar y motivación laboral de los empleados públicos siendo necesario gestionar y organizar eficazmente el sector específico (Skrinou & Gkorezis, 2019).

El bienestar laboral ha recibido una atención creciente entre académicos y profesionales en las últimas décadas. Sin embargo, poco se sabe de sus antecedentes en el sector público, y más aún en las municipalidades. Es decir, si bien se comprende bien la importancia del bienestar en el trabajo, el bienestar entre los empleados públicos se explora menos; por lo tanto este sería el primer estudio en examinar las variables ambigüedad de roles, conflicto de relación y bienestar afectivo laboral en el contexto local con el objetivo que, la institución trabaje en la

problemática, facilite el funcionamiento organizacional e impulse la eficiencia centrándose en la satisfacción efectiva de los ciudadanos (Skrinou & Gkorezis, 2019).

En la municipalidad Distrital de Chirinos se ha evidenciado la poca organización en los puestos laborales desde que inició la pandemia debido a que tuvieron adaptarse al trabajo mixto (presencial y remoto); sin embargo, los colaboradores perciben que no tienen una dirección clara sobre las expectativas de sus roles en la institución, es decir, los trabajadores tienen mucha incertidumbre sobre sus funciones. Además, en su gran mayoría a veces no tienen nada que realizar o ejecutan actividades ajenas a su puesto de trabajo, provocando conflictos en las relaciones con los demás miembros de la municipalidad, mala atención a los usuarios, poco bienestar en el personal debido a los altos niveles de estrés ya que sus expectativas, metas y responsabilidades no han sido claramente diseñadas para los colaboradores.

Por lo tanto, se formuló lo siguiente: ¿Cuál es el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad?.

El objetivo general es Determinar el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos. Los objetivos específicos planteados son: Identificar el nivel de ambigüedad de rol en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos, determinar el nivel de bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos, describir la situación actual del conflicto de relación en la municipalidad Distrital de Chirinos, determinar la influencia de la ambigüedad sobre el bienestar afectivo laboral y el conflicto de rol así como la influencia del conflicto de rol en el bienestar afectivo laboral.

La hipótesis establecida es: Existe rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos.

Teóricamente el estudio aborda un tema esencial para el sector público y privado porque se demostró la mediación del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de roles sobre el bienestar afectivo laboral. Además, según Raub, et al. (2021), si las empresas desean obtener el bienestar de los colaboradores y menos conflictos deben disminuir la ambigüedad laboral. Por lo tanto, los hallazgos de esta investigación tienen una serie de implicaciones relevantes para la gestión de recursos humanos de la institución. Por otro lado,

metodológicamente se utilizaron cuestionarios que fueron validados y confiables para medir las variables y obtener resultados válidos. Y, socialmente cuando las intervenciones gerenciales en el nivel de los factores estresantes de rol son difíciles de implementar, el departamento de recursos humanos debe amenorar su impacto negativo en las actitudes y bienestar laboral al disminuir los niveles de conflicto de relaciones en la empresa mediante diferentes estrategias de manera que fortalezcan la capacidad de mediación llevada a cabo; esto traerá beneficios a la institución.

### **Revisión de literatura**

Los antecedentes considerados para ambigüedad de roles son: Surdez et al. (2017) estudiaron sobre la ambigüedad de roles y encontraron que los niveles más altos se presentan en la ambigüedad en las demandas y en las normas, sobre todo por la falta de claridad en los indicadores y lineamientos que rigen las evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores. Además, hallaron que la ambigüedad de rol influye negativamente en los éxitos de la empresa. Asimismo, De Clercq et al. (2018) indagaron sobre la ambigüedad de roles en una empresa y hallaron que la presencia de descripciones de funciones poco claras estimula la percepción de evaluaciones de desempeño injustas, pero este proceso debe ser mitigado por la experiencia específica de la organización y los valores de trabajo islámicos; los hallazgos indican que los gerentes de recursos humanos que no brindan descripciones claras de funciones a los empleados aumentan las preocupaciones que los acompañan sobre la presencia de evaluaciones de desempeño injustas.

Para el bienestar afectivo laboral se consideró los siguientes trabajos previos: Charalampous et al. (2018) indagaron sobre el bienestar afectivo laboral de los trabajadores con trabajo remoto y encontraron que factores como el aislamiento social y profesional y las amenazas percibidas en el avance profesional disminuye el bienestar laboral. Por lo tanto, sugieren que, se debe implementar y gestionar las actitudes y políticas del trabajo electrónico remoto de manera más eficaz. Del mismo modo, Lahat y Ofek (2020) encontraron que los empleados del sector público tenían un mayor nivel de bienestar emocional que los empleados del sector no público debido al interés reciente sobre el bienestar en trabajadores del primer sector.

En el conflicto de relación se consideró a Teoh et al. (2019) quienes encontraron que cuando los colaboradores dan la impresión de estar desorientados y frustrados, es probable que otros miembros del grupo de trabajo interpreten su comportamiento como una incapacidad y/o falta de voluntad para llevar a cabo su parte de la carga de trabajo; por lo tanto, las tensiones interpersonales y la molestia con el empleado central que son características del conflicto de

relación serán un resultado casi inevitable. Esto significa que, existe relación entre la ambigüedad de roles y conflicto de relación. De otro lado, Jiménez (2020) no encontró altos niveles de conflictos porque los colaboradores prefieren llegar a un acuerdo y preferir lo mejor para la empresa y obtener resultados favorables.

Para las influencias entre las variables objeto de estudio se consideró a Skrinou y Gkorezis (2019) tuvieron como objetivo determinar la influencia del conflicto y ambigüedad de roles en el bienestar del personal y encontraron que el conflicto de roles y la ambigüedad de roles no contribuyen al empoderamiento y bienestar del colaborador. Por otro lado, para la mediación, se tomó de referencia el modelo de Raub et al. (2021) del cual ellos desarrollaron un modelo sobre las consecuencias de actitud y comportamiento de la orientación de los colaboradores y encontraron que la orientación de los empleados está relacionada negativamente con dos factores estresantes: la ambigüedad de roles y el conflicto de roles. La ambigüedad de rol predice una variedad de resultados de actitud y la relación está parcialmente mediada por el conflicto de la relación; asimismo, la ambigüedad de roles se relaciona negativamente con el desempeño de la tarea. Sumado a ello, el conflicto de roles predice las actitudes laborales de los empleados y esta relación está totalmente mediada por el conflicto de relaciones.

De acuerdo con Sharif (2019) existe influencia positiva de un ambiente laboral adecuado y sin conflictos. Además, Nurhuda (2019) señaló la importancia de permitirles a los colaboradores desenvolverse en un ambiente confiable y seguro para desarrollar sus tareas, es importante entonces brindar un entorno óptimo. Por último, Shin et al. (2020) demostró la mediación y revelaron además que se debe controlar la ambigüedad de roles y el agotamiento emocional para evitar la rotación del personal.

En cuanto a toda esta base teórica se ha valido y está en función del modelo de Raub et al. (2021). Adicional a ello, la primera variable la ambigüedad de roles en dicho modelo, cuya definición es la falta de especificidad y previsibilidad para el trabajo o el rol de un empleado. La información poco clara relacionada con el rol puede llevar a la ambigüedad (Tang & Chang, 2010). Está relacionado con expectativas de supervisión contradictorias, definiciones ambiguas de tareas y falta de aclaración de deberes (Beehr, 1976).

La teoría de roles sugiere que los individuos que experimentan ambigüedad de roles intentarán resolver los problemas asociados con la vaguedad de sus posiciones, ya que los roles nuevos o cambiantes tienen el potencial de aumentar la ambigüedad en las condiciones de las nuevas tecnologías, el rápido crecimiento organizacional, las reorganizaciones y los cambios en las filosofías gerenciales (Cleveland & Ellis, 2015).

Los empleados se involucran en tácticas de búsqueda de conocimiento por parte de sus supervisores y colegas con el fin de reducir la incertidumbre acerca de sus funciones (Miller & Jablin, 1991). Aquellos que se dedican a un mayor conocimiento en busca de experiencia tendrán niveles reducidos o ambigüedad de roles y conflicto de roles. Por el contrario, aquellos que no se involucran en la búsqueda de conocimiento experimentan niveles más altos de ambigüedad y conflicto de roles (Cleveland & Ellis, 2015).

El conflicto de roles y la ambigüedad de roles causan muchas deficiencias individuales y organizacionales. Investigaciones anteriores muestran que la baja satisfacción laboral y el bajo rendimiento laboral se encuentran entre los resultados negativos más importantes (Saha et al., 2019; CahayaSanthi & Piartrini, 2020). La ambigüedad de roles tiene un efecto negativo en el desempeño laboral y un fuerte impacto en el empoderamiento, ya que las tareas u objetivos ambiguos introducen un gran nivel de incertidumbre en el trabajo de los empleados, lo que resulta en mayores expectativas de múltiples partes interesadas (Knight et al., 2007). En consecuencia, el acceso a la información ayuda a reducir la incertidumbre, aumentar la comprensión de los roles laborales y aumentar el empoderamiento de los empleados.

Respecto a la variable bienestar laboral se ha definido por los autores principales como el dominio para medir las emociones positivas y negativas evocadas por el entorno laboral (Raub et al., 2021); es la experiencia frecuente de afecto positivo y la experiencia infrecuente de afecto negativo (Diener & Larsen, 1993). Por lo tanto, el bienestar afectivo relacionado con el trabajo se puede definir como los sentimientos de un individuo sobre sí mismo en relación con su trabajo (Morrissy et al., 2013).

El bienestar afectivo relacionado con el trabajo se refiere solo a las reacciones emocionales de un individuo a su trabajo. En otras palabras, el bienestar afectivo relacionado con el trabajo mide el nivel general de sentimientos positivos o negativos del individuo hacia su trabajo, mientras que la satisfacción laboral consiste en las creencias o pensamientos del individuo con respecto a su trabajo (Morrissy et al., 2013).

Estudiar el bienestar afectivo, una dimensión central distinta del bienestar subjetivo, es importante no solo por derecho propio, sino también porque predice causalmente numerosos resultados beneficiosos, incluida la calidad de vida social y la vida laboral (por ejemplo, mayores posibilidades de casarse, mayor comportamiento prosocial, mejores perspectivas económicas), salud y longevidad (Krueger et al., 2013).

Se ha demostrado también que un alto bienestar afectivo relacionado con el trabajo es beneficioso a nivel individual y organizativo. La investigación ha demostrado que el bienestar

relacionado con el trabajo se relaciona positivamente con la salud física y psicológica (Sivanathan et al., 2004) y la satisfacción general con la vida (Judge & Watanabe, 1993).

Los beneficios para la organización incluyen mayor satisfacción laboral (Shoenfelt & Battista 2004); menor rotación de personal (Wright & Bonett, 2007), menores niveles de agotamiento emocional y físico en los colaboradores (Lee et al., 2003) y mayor desempeño laboral en las instituciones (Wright & Hobfall, 2004).

Por último, el conflicto de relación significa los desacuerdos entre los miembros del equipo acerca del contenido de las actividades que se realizan (Raub et al. (2021), incluidas las diferencias en puntos de vista, opiniones y críticas (Jehn, 1995). El estudio acerca del conflicto intragrupal generalmente ha sugerido que las percepciones individuales del conflicto en los grupos de trabajo están relacionadas negativamente con una amplia variedad de resultados relacionados con el trabajo (De Dreu & Van Vianen, 2000).

Los factores clave que influyen en la profundización de los prejuicios en un grupo y la escalada del conflicto intergrupalo incluyen los siguientes: la identificación, el tamaño, la condición y la fuerza de un grupo; la percepción de una amenaza a un grupo; la asimetría de la percepción de los rasgos positivos de los miembros del propio grupo y de los rasgos negativos de las personas ajenas al propio grupo; variables de personalidad; y diferencias individuales entre los miembros del grupo (Hewstone et al. 2002). Además, las fuentes del conflicto en las relaciones suelen tener sus raíces en las diferencias en los valores de los miembros del grupo, o en diferentes rasgos o gustos de carácter (De Dreu & Weingart, 2003).

## **Materiales y métodos**

El enfoque fue cuantitativo porque se llevó a cabo la medición numérica y objetiva de las variables objeto de estudio y sus características (Cabezas & Andrade, 2018). También, tuvo un diseño no experimental transversal porque se midió la realidad tal cual y no hubo manipulación de los fenómenos de estudio; además, este estudio se llevó en un único tiempo (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, fue de tipo aplicada porque se emplearon los conocimientos para hallar solución en el sector (Hernández et. al., 2014). Por otro lado, fue de nivel explicativo porque se demostró las influencias (causa- efecto) entre las variables (Hernández et. al., 2014).

La población estuvo conformada por los 120 colaboradores de la municipalidad (unidad de administración tributaria, de contabilidad, tesorería, logística y patrimonio) y la muestra se consideró a toda la unidad de análisis, siendo esta una muestra censal. Por lo tanto, no hubo muestreo.

En cuanto la técnica se utilizó la encuesta para obtener la información y como instrumento se hizo uso del cuestionario. Para medir la ambigüedad de rol se empleó el cuestionario de Bowling et al. (2017); asimismo, Pearson et al. (2002) ofrecieron la escala de conflictos de roles y Van et al. (2000) midieron el bienestar afectivo laboral. Cabe precisar que, son un total de 30 preguntas con una escala de medición ordinal.

Respecto al procedimiento se solicitó el permiso de la municipalidad para realizar la aplicación de los cuestionarios al personal. Una vez obtenido la autorización, se organizaron las fechas de aplicación siendo estas las dos primeras semanas de mayo del presente año, en el turno de la tarde. La forma de aplicación fue presencial y en la misma municipalidad.

Luego, se realizó a base de datos en el Smart PLS y Excel para obtener los hallazgos y demostrar los objetivos e hipótesis del estudio. Cabe señalar que, se usó el Smart PLS porque es un modelo complejo multivariante y es preferible usar programas que sean exclusivamente para modelos multivariantes, lamentablemente el SPSS ya muestra limitaciones en dichos modelos.

En cuanto a los resultados se obtuvieron en primer lugar, la confiabilidad a través del Alpha de Cronbach y la validez de contenido (jueces expertos). Después, se realizó el tratamiento descriptivo e inferencial a través de las ecuaciones estructurales (para probar las influencias). En cuanto a la hipótesis de la mediadora se demostró mediante las técnicas de bootstrapping (Igartua, 2017).

## Resultados y discusión

*Objetivo específico 01: Identificar el nivel de ambigüedad de rol en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos*

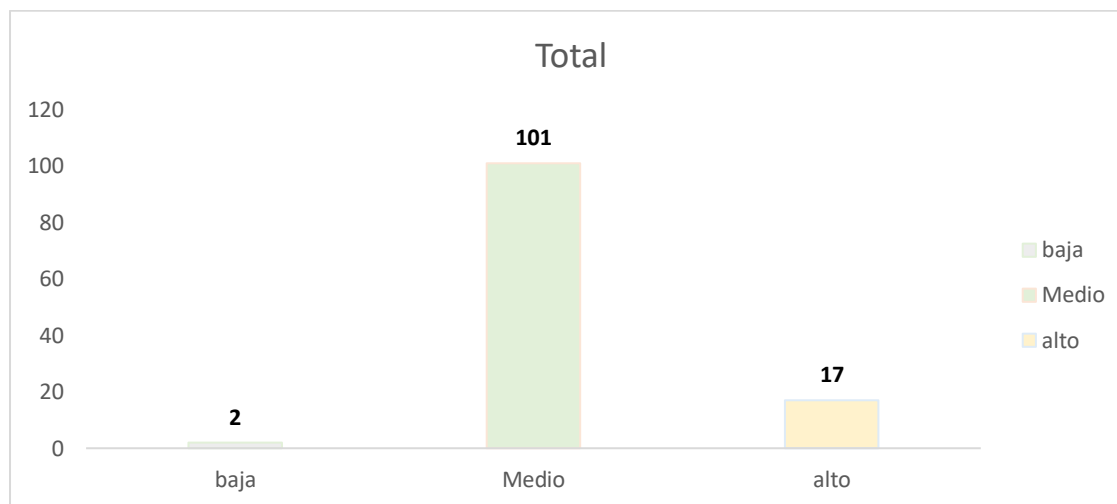


Figura 01. Nivel de ambigüedad de rol

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la figura 01 que predomina el nivel medio en la variable ambigüedad de rol (101) porque la mayoría de los encuestados (unidad de administración tributaria, de contabilidad, tesorería, logística y patrimonio) consideran que la empresa no capacita adecuadamente a sus colaboradores respecto a sus funciones, es decir, no explican correctamente las actividades que éstos deben realizar según sus puestos de trabajo; por lo tanto, el personal no está seguro de las tareas que debe ejecutar en el transcurso del día y no conocen qué expectativas tienen sobre ellos en la municipalidad. Asimismo, el personal percibe que, el MOF (Manual de organización y funciones) no es entendible y esto dificulta el buen rendimiento en los colaboradores porque no alcanzan las metas y proyectos a cargo. Sin embargo, Surdez et al. (2017) encontraron que los niveles más altos se presentan en la ambigüedad en las demandas y en las normas, sobre todo por la falta de claridad en los indicadores y lineamientos que rigen las evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores. Asimismo, De Clercq et al. (2018) encontraron que la presencia de descripciones de funciones poco claras estimula la percepción de evaluaciones de desempeño injustas. Lamentablemente la empresa no brinda descripciones claras de funciones a los empleados aumentan las preocupaciones que las acompañan sobre la presencia de evaluaciones de desempeño injustas. Por lo tanto, la información poco clara relacionada con el rol puede llevar a la ambigüedad (Tang & Chang, 2010). Sumado a ello, es importante conseguir que los colaboradores se

involucren en la búsqueda de conocimiento por parte de sus supervisores y colegas con el fin de no experimentar niveles más altos de ambigüedad y conflicto de roles (Cleveland & Ellis, 2015).

*Objetivo específico 02: Determinar el nivel de bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos*

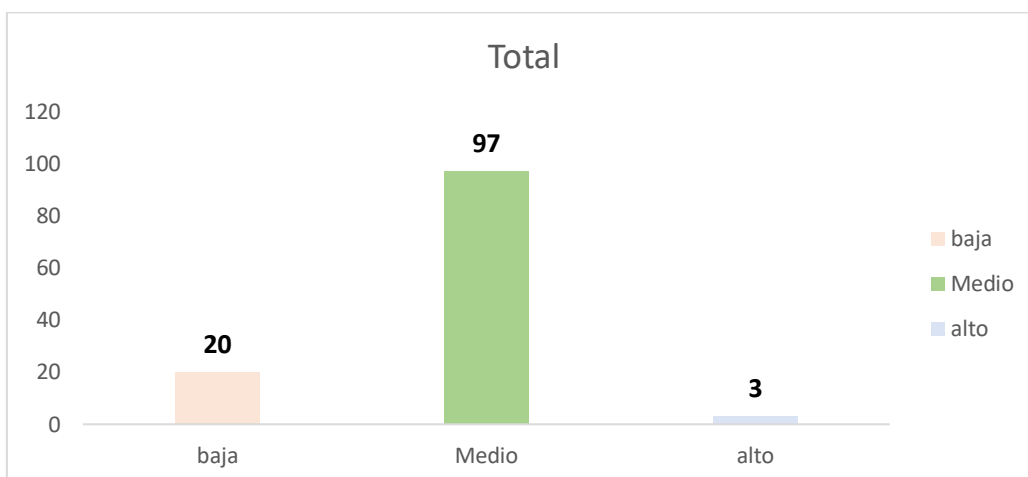


Figura 02. Bienestar afectivo laboral  
Fuente: Elaboración propia

En la figura 02 se evidencia que esta variable ha obtenido un puntaje medio (97), seguido de un bajo puntaje (20) y solamente 3 colaboradores percibieron un alto bienestar afectivo laboral y consideran que su trabajo los hace sentir inspirado, relajado y enérgicos. Pero, la mayoría de los trabajadores experimentan actualmente emociones y sentimientos negativos que impiden su tranquilidad para realizar sus tareas; las emociones que invaden continuamente son enojo, ansiedad, fatiga, etc. sumado a ello consideran que algunas de sus funciones son monótonas y poco motivadoras. El personal se encuentra preocupado por su bienestar afectivo en la municipalidad porque no están realizando un adecuado trabajo y no se sienten cómodos en sus puestos de trabajo. Esto discrepa de Lahat y Ofek (2020) porque los colaboradores del sector público tenían un mayor nivel de bienestar emocional debido al interés reciente sobre el bienestar en trabajadores. Asimismo, Charalampous et al. (2018) encontraron bajo niveles en el bienestar afectivo debido a factores como el aislamiento social y profesional y las amenazas percibidas en el avance profesional. Es clave que la municipalidad en cuestión logre un alto bienestar afectivo porque ofrece ventajas a los colaboradores y a la institución (Krueger et al., 2013).

*Objetivo específico 03: Describir la situación actual del conflicto de relación en la municipalidad Distrital de Chirinos*

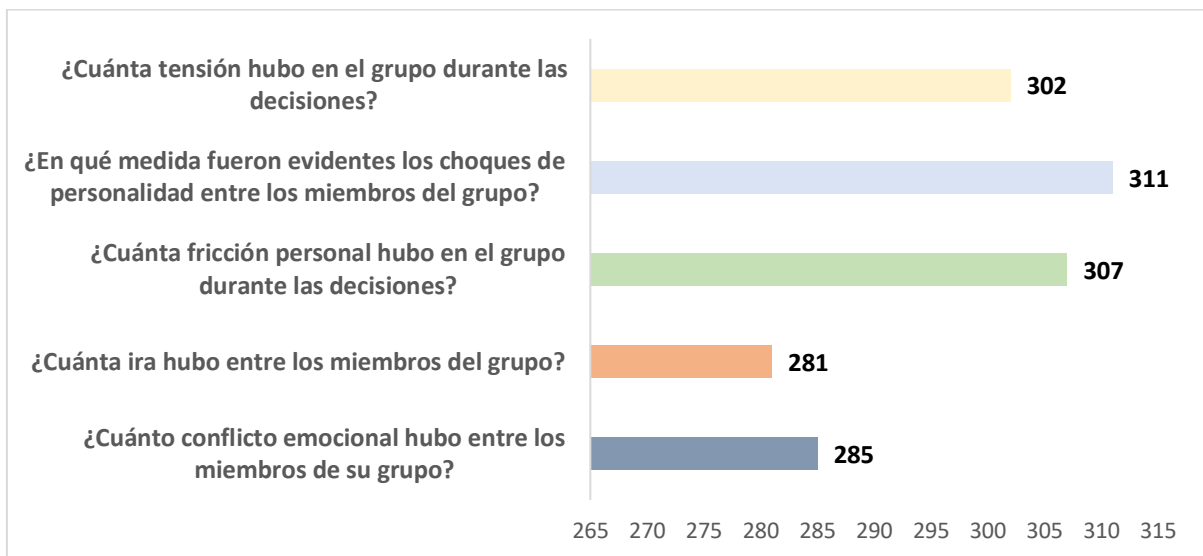


Figura 03. Conflicto de relación

Fuente: Elaboración propia

Se observa en la figura 03 alta tensión en los grupos de trabajo al momento de decidir en los proyectos o tareas encomendadas. Además, se identifican discrepancias entre colaboradores y equipos de trabajo, demostrando ira en los integrantes del grupo y evidenciando la tensión emocional entre ellos, disminuyendo la calidad de las tareas y proyectos realizados en la municipalidad. Igualmente, Teoh et al. (2019) encontraron conflictos en la empresa debido a que hay colaboradores desorientados y frustrados, con poca capacidad para trabajar en equipo, tensiones interpersonales, etc. Esto discrepa de Jiménez (2020) porque los colaboradores prefieren llegar a un acuerdo y preferir lo mejor para la empresa y obtener resultados favorables. Esto significa que, los desacuerdos entre los colaboradores del equipo impiden el cumplimiento de las tareas y objetivos (Raub et al. (2021). Siendo clave trabajar en la unión del grupo y trabajo en equipo (Hewstone et al. 2002).

*Objetivo específico 04: Determinar la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en el bienestar afectivo y conflicto de relación*

**Tabla 01: Influencia de variables**

*Influencias*

	<b>Muestra original (O)</b>	<b>Media de la muestra (M)</b>	<b>2.5%</b>	<b>97.5%</b>
<b>AMBIGUEDAD DE ROL -&gt; BIENESTAR AFECTIVO LABORAL</b>	-0.651	-0.658	0.758	-0.554
<b>AMBIGUEDAD DE ROL -&gt; CONFLICTO DE RELACION</b>	0.422	0.422	0.188	0.614

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que existe influencia de la ambigüedad de rol en el bienestar afectivo laboral. Esto significa que los colaboradores no experimentarán sentimientos y emociones positivas en el trabajo a medida que no tengan claras sus funciones o conozcan las expectativas de sus jefes o supervisores sobre ellos. Esto demuestra que, a pesar del efecto de inverso de las variables, esta influencia la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral.

Por otra parte, existe influencia de la ambigüedad de roles en el conflicto de relación porque significa que la buena relación y armonía entre los miembros del equipo está en función de la claridad de las actividades y funciones del personal para evitar discrepancia y malentendidos en las áreas de trabajo de la institución. Igualmente, Teoh et al. (2019) demostraron en su estudio que los altos niveles de ambigüedad de roles conducen a un alto nivel de conflicto de relación. También, Skrinou y Gkorezis (2019) demostraron que el conflicto de roles y la ambigüedad de roles no contribuyen al empoderamiento y bienestar del colaborador. Siendo esencial, trabajar en disminuir la ambigüedad de roles y conflictos para incrementar el bienestar afectivo laboral (Raub et al., 2021).

*Objetivo específico 05: Determinar la influencia del conflicto de relación en el bienestar afectivo laboral*

**Tabla 02: Relación de la influencia de las variables**

<b>CONFLICTO DE RELACION -&gt; BIENESTAR AFECTIVO LABORAL</b>	-0.235	-0.231	-0.362	-0.090
---	--------	--------	--------	--------

Fuente: Elaboración propia

Para finalizar, el conflicto de relación influye en el bienestar afectivo laboral porque implica que la tranquilidad afectiva de los colaboradores de la municipalidad está en base a la buena relación con sus compañeros de trabajo, siendo importante para los trabajadores la buena comunicación y tolerancia entre las diferentes personalidades de las personas. Del mismo modo, Sharif (2019) demostró el impacto de mantener un entorno adecuado y sin conflictos. Al respecto, Nurhuda (2019) señaló la importancia de permitirles a los trabajadores desenvolverse en un ambiente donde se les da la confianza y seguridad para desarrollar sus tareas, establecerán un ambiente adecuado libre de estrés y conflictos, transmitiendo de esta forma, un buen trato hacia los clientes.

*Objetivo general: Determinar el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos.*

**Tabla 03**

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	Desviación estándar (STDEV)	Estadísticos t (  O/STDEV )	P Valores
AMBIGUEDAD DE ROL -> CONFLICTO DE RELACION -> BIENESTAR AFECTIVO LABORAL	-0.099	-0.097	0.040	2.491	<b>0.013</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 04**

	Muestra original (O)	Media de la muestra (M)	2.5%	97.5%
AMBIGUEDAD DE ROL -> CONFLICTO DE RELACION -> BIENESTAR AFECTIVO LABORAL	-0.099	-0.097	0.179	-0.029

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 02 y 03 que existe mediación parcial (0,013), esto implica que la ambigüedad de roles influye en el bienestar afectivo pasando por el conflicto de relación porque para conseguir un personal altamente cómodo en su trabajo, debe tener en claro sus funciones y resolver adecuadamente sus conflictos. Cabe señalar que como hay efecto directo entre la ambigüedad en el bienestar afectivo se considera parcial. Esto es similar, a los resultados del modelo de investigación del cual tomamos como referencia y está en función Raub et al. (2021) quienes hallaron que la ambigüedad de rol predice una variedad de resultados de actitud y la relación está parcialmente mediada por el conflicto de la relación; asimismo, la ambigüedad de roles se relaciona negativamente con el desempeño de la tarea. Sumado a ello, el conflicto de roles predice las actitudes laborales de los empleados y esta relación está totalmente mediada

por el conflicto de relaciones. En esa misma línea, Shin et al. (2020) demostró la mediación y revelaron además que se debe controlar a ambigüedad de roles y el agotamiento emocional para evitar la rotación del personal. Por lo tanto, la importancia de la mediadora “conflicto de rol” se basa en que se relacionada negativamente con una amplia variedad de resultados relacionados con el trabajo (De Dreu & Van Vianen, 2000).

## **Conclusiones**

Existe ambigüedad de roles en la municipalidad porque las funciones de los colaboradores no son entendibles y las capacitaciones sobre las actividades no son continuas y adecuadas. Además, el manual de organización y funciones no es comprensible, impidiendo el buen desempeño de los trabajadores.

El poco bienestar afectivo laboral ha originado que los colaboradores no se sientan inspirados y con energía para realizar sus funciones, por lo general, muestran sentimientos negativos hacia el trabajo y consideran las actividades como poco innovadoras y motivadoras.

La tensión y la poca capacidad resolutoria de problemas ha originado una alta tensión de conflicto en los miembros de la institución. Por lo general, el ambiente laboral se ha vuelto irascible y las relaciones interpersonales se han deteriorado, disminuyendo la calidad de trabajo.

Se demostraron las influencias de la ambigüedad de rol en el bienestar afectivo laboral, porque a mayor claridad en las funciones mayor comodidad en el trabajo. Del mismo modo, la ambigüedad de roles influyó en el conflicto de relación, quedando claro la importancia de generar adecuadas relaciones entre colaboradores y explicar las actividades.

Al demostrar la influencia del conflicto de relación en el bienestar afectivo queda evidenciado la importancia de un entorno óptimo en la municipalidad, de tal forma que, los conflictos y discrepancias deben ser resueltos correctamente para lograr colaboradores satisfechos en el trabajo.

Se encontró mediación parcial del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de roles y bienestar afectivo laboral, evidenciado la necesidad de un entorno armonioso que contribuya en el equilibrio de las demandas laborales y bienestar de los empleados.

## Recomendaciones

Se plantearon las siguientes recomendaciones para la unidad de administración tributaria, de contabilidad, tesorería, logística y patrimonio:

Disminuir la ambigüedad de roles mediante un plan de capacitación, cuya programación del rol anual estará a cargo de la unidad de RR.HH, con el propósito que el área de logística cumpla con las exigencias requeridas en los TDR (Términos De Referencia), previa coordinación con el área usuaria. Es por ello, que se pide que las capacitaciones que se ejecuten deban ser virtuales y/o presenciales, sobre temas relacionados a las funciones específicas de cada puesto de trabajo en la Gestión Pública, siendo necesario que la unidad de RR.HH, o quien haga sus veces realice la planificación anual, para todos los funcionarios, jefes de áreas, administrativos, generando así oportunidad de capacitación de forma equitativa e uniforme para todo el personal. Razones por el cual, se requiere que las capacitaciones se tercericen, de esta manera se podría ir evaluando los resultados en el mejor desenvolvimiento de cada trabajador e retroalimentando mediante ideas que permitan identificar las mejores propuestas que disminuyan la problemática.

El área de Imagen Institucional, debe procurar aumentar el bienestar afectivo laboral publicando mediante el periódico mural y/o redes sociales de la entidad los mejores trabajadores del mes y generando el reconocimiento mediante acto resolutivo o diplomas de las felicitaciones de los logros obtenidos por cada uno de los colaboradores, así como también incentivos económicos.

La unidad de RR.HH debe erradicar el conflicto de relación mediante la socialización de las políticas de la institución, para ello, es necesario establecer un cronograma de reuniones periódicas con el personal para conocer las propuestas de mejora con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales, además es necesario fomentar la comunicación con actividades de convivencia, talleres de integración y las capacitaciones sobre la enseñanza de técnicas de resolución de conflictos.

La Gerencia General, debe promover la disminución de la ambigüedad de roles a través del bienestar afectivo laboral con actividades como priorizar las áreas más conflictivas y plantear técnicas como storytelling para solucionar las dificultades. Asimismo, concientizar a los colaboradores sobre sus tareas y recursos disponibles para realizarlas mediante retroalimentación de 360 grados individualizada.

El área de Imagen Institucional debe disminuir el conflicto de relación mediante la creación de un buzón de sugerencias para conocer las propuestas de los colaboradores sobre reducir los

conflictos. Las propuestas serán analizadas a través de equipos de trabajos del área de RR.HH, lo cual permitirá mejorar las relaciones entre los miembros de la institución.

Hacer uso de actividades de coaching y formación de equipos, ofreciendo capacitación en técnicas de gestión y resolución de conflictos y/o fortaleciendo la capacidad de mediación llevada a cabo por el departamento de recursos humanos o con el apoyo de especialistas externos a la institución.

## Referencias

- Beehr, T. (1976). Perceived situational moderators of the relation between subjective role ambiguity and role strain. *J. Appl. Psychol.*, 61, 35-40. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.61.1.35>
- Bowling, S. et al. (2017). Building better measures of role ambiguity and role conflict: The validation of new role stressor scales, *Work & Stress*, 31(1), 1-23, <http://dx.doi.org/10.1108/eb022870>
- Brunetto, Y., et al. (2018). Comparing the impact of management on public and private sector nurses in the UK, Italy, and Australia. *Public Management Review*, 20(4), 525-544. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1309100>
- CahayaSanthi, N. & Piartrini, P. (2020) The effect of role ambiguity on work related stress and employees' work satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 4(6), 99- 107. <https://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2020/06/M204699107.pdf>
- Charalampous, C. et al. (2018) Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: a multidimensional approach, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28:1, 51-73, <https://doi.org/10.1080/1359432X.2018.1541886>
- Cleveland, S. & Ellis, T (2015). The Impact of Role Conflict, Role Ambiguity, and Locus of Control on Organizational Knowledge Sharing Practices. *2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences*, 3801-3810. <http://dx.doi.org/10.1109/HICSS.2015.457>
- Dawson, K. et al. (2016). The role of hindrance stressors in the job demand-control-support model of occupational stress: a proposed theory revision. *J. Organ. Behav.* 37 (3), 397–415. <https://doi.org/10.1002/job.2049>
- De Clercq, D. et al. (2018). Role ambiguity and perceptions of unfair performance appraisals: mitigating roles of personal resources. *Asia Pacific Journal of Human Resources*. <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12178>

- Diener, E. & Larsen, R. (1993). The experience of emotional well-being. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotion* (pp. 405–415). Guilford
- Hewstone, M. et al. (2002). Intergroup bias. *Annual Review of Psychology*, 53, 1, 575-604. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135109>
- Jehn, K. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Adm. Sci. Q.* 40 (2), 256–282. <https://doi.org/10.2307/2393638>
- Judge, T., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78, 939–948. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.6.939>
- Knight, D. et al. (2007). Examining the Effects of Role Stress on Customer Orientation and Job Performance of Retail Salespeople. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 35(5), 381-392. <http://dx.doi.org/10.1108/09590550710743735>
- Koc, E. & Bozkurt, G. (2017). Hospitality employees' future expectations: dissatisfaction, stress, and burnout. *Int. J. Hosp. Tour. Adm.* 18 (4), 459–473. <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1305318>
- Krueger, A. et al. (2013). National time accounting: The currency of life. In *Measuring the subjective well-being of nations: National accounts of time use and well-being*. Chicago Scholarship Online. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226454573.003.0002>
- Lahat, L. (2018). Swimming on land: Some suggestions for today's public administration. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 30(3), 229-238. <https://doi.org/10.1007/s10672-017-9306-4>
- Lahat, L., & Ofek, D. (2020). Emotional well-being among public employees: A comparative perspective. *Review of Personal Public Administration*. <https://doi.org/10.1177/0734371X20939642>
- Lee, H. et al. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 44(5), 534–545. <https://doi.org/10.1046/j.0309-2402.2003.02837.x>
- Miller, V. & Jablin, F. (1991). Information Seeking During Organizational Entry: Influences, Tactics, and a Model of the Process. *Academy of Management Review*, 92-120. <https://doi.org/10.2307/258608>
- Morrissy, L. et al. (2013). Nursing a Case of the Blues: An Examination of the Role of Depression in Predicting Job-Related Affective Well-Being in Nurses. *Issues in Mental Health Nursing*, 34(3), 158–168. <https://doi.org/10.3109/01612840.2012.740767>

- Nurhuda, A. et al. (2019). Effect of Transformational Leadership Style, work-discipline, work environment on employee motivation and performance. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175. <https://n9.cl/67trw>
- Pearson, A. et al. (2002). An assessment and refinement of Jehn's intragroup conflict scale. *International Journal of Conflict Management*, 13(2), 110–126. <http://dx.doi.org/10.1108/eb022870>
- Raub, S. et al. (2021). New employee orientation, role-related stressors and conflict at work: Consequences for work attitudes and performance of hospitality employees. *International Journal of Hospitality Management*, 94. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102857>
- Saha, K., et al. (2019). Libra: On linkedin based role ambiguity and its relationship with wellbeing and job performance. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 3(CSCW), 1-30.
- Sharif, K. (2019). Transformational leadership behaviours of women in a socially dynamic environment. *International Journal of Organizational Analysis*, 27 (4), 1191-1217. <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2018-1611>
- Sivanathan, N. et al. (2004). Leading well: Transformational leadership and well-being. In P. Alex & S. Joseph (Eds.), *Positive psychology in practice* (pp. 241–255). Wiley
- Skrinou, M. & Gkorezis, P. (2019): Antecedents of Psychological Empowerment: A Study of Greek Employees in Municipalities, *International Journal of Public Administration*, <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1669172>
- Shoenfelt, E. & Battista, L. (2004). A laboratory study of satisfaction effects on mood state, withdrawal intentions, and organizational citizenship behaviour. *Psychological Report*, 95, 803–820. <https://doi.org/10.2466%2Fpr0.95.3.803-820>
- Surdez, E. et al. (2017). Evidencias de ambigüedad de rol en profesores universitarios. *Revista electrónica de investigación educativa*, 19 (1), <https://doi.org/10.24320/redie.2017.19.1.889>
- Tang, Y. & Chang, Ch. (2010). Impact of role ambiguity and role conflict on employee creativity. *African Journal of Business Management*, 4(6), 869-881, <https://academicjournals.org/journal/AJBM/article-full-text-pdf/8F7ED1023503.pdf>
- Teoh, M. et al. (2019). Coping with emotional labor in high stress\_hospitality work environments. *J. Hosp. Mark. Manage.* 28 (8), 883–904. <https://doi.org/10.1080/19368623.2019.1571979>
- Van, P. et al. (2000). Using the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS) to investigate affective responses to work stressors. *J. Occup. Health Psychol.* 5 (2), 219–230. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.2.219>

- Warr, P. (1990b). The measurement of well-being and other aspects of mental health. In: *Journal of Occupational Psychology*, 63(3), 193-210. <https://n9.cl/ye7kk>
- Wright, T. & Hobfoll, S. (2004). Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources (COR) theory and job burnout. *Journal of Business and Management*, 9, 389–406. <http://gebrc.nccu.edu.tw/JBM/pdf/volume/0904/0904-389-406.pdf>
- Wright, T. & Bonett, D. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141–160. <https://doi.org/10.1177%2F0149206306297582>

## Anexos

### Anexo 01. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Indicadores	Escala
Ambigüedad de rol (variable independiente)	Es un factor estresante e impide alcanzar los objetivos pzzersonales debido a la falta de dirección, información, recursos o cualquier combinación de los mismos (Dawson et al., 2016).	Conocer las expectativas hacia uno Claridad de roles Conocer las obligaciones	Ordinal/ Likert
Bienestar afectivo laboral (variable dependiente)	Se refiere a los sentimientos en relación con un dominio específico (es decir, "relacionado con el trabajo" y "específico de una faceta") (Warr 1990b)	Enojado Ansioso. A gusto. Aburrido. Satisfecho. Desanimado. Disgustado Extasiado. Enérgico Emocionado Fatigado. Miedo Triste. Inspirado Relajado.	Ordinal/Likert
Conflicto de relación (variable mediadora)	Son incompatibilidades interpersonales entre los colaboradores, que normalmente incluyen tensión, animosidad y molestia (Jehn, 1995)	Conflicto emocional Conflicto de relación Ira Fricción personal Choques de personalidad Tensión	Ordinal/Likert

Fuente: Raub et al. (2021)

## Anexo 02. Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis	Variables
¿Cuál es el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos?	<p>-Determinar el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>-Identificar el nivel de ambigüedad de rol en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos.</p> <p>-Determinar el nivel de bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos,</p> <p>-Describir la situación actual del conflicto de relación en la municipalidad Distrital de Chirinos.</p> <p>-Determinar la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral, determinar la influencia de la ambigüedad de rol sobre el conflicto de relación y determinar la influencia del conflicto de relación sobre el bienestar afectivo laboral.</p>	Existe rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos	<p><b>Variable dependiente:</b> Bienestar laboral afectivo</p> <p><b>Variable independiente:</b> Ambigüedad de roles</p> <p><b>Variable mediadora:</b> Conflicto de relación</p> <p><b>Indicadores</b></p> <p>Enojado</p> <p>Ansioso.</p> <p>A gusto.</p> <p>Aburrido</p> <p>Satisfecho.</p> <p>Desanimado.</p> <p>Disgustado</p> <p>Extasiado.</p> <p>Enérgico</p> <p>Emocionado</p> <p>Fatigado.</p> <p>Miedo</p> <p>Triste.</p> <p>Inspirado</p> <p>Relajado.</p> <p>Conocer las expectativas hacia uno</p> <p>Claridad de roles</p> <p>Conocer las obligaciones</p> <p>Conflicto emocional</p> <p>Ira</p> <p>Fricción personal</p> <p>Choques de personalidad</p> <p>Tensión</p>
<p><b>Diseño y tipo de investigación</b></p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p>	<p><b>Población, muestra y muestreo</b></p> <p><b>Población:</b> 120 Colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> Censal</p> <p><b>Muestreo:</b> No habrá</p>	<p><b>Procedimiento y procesamiento de datos</b></p> <p>Se aplicarán las encuestas en el 2022 de manera presencial</p> <p>Uso de SPSS V25 y el Excel para conseguir los resultados</p>	

### Anexo 03. Cuestionario

Mi nombre es **Valentín Nieto Chávez**, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El objetivo de esta encuesta es Evaluar el rol mediador del conflicto de relación entre la influencia de la ambigüedad de rol sobre el bienestar afectivo laboral en colaboradores de la municipalidad Distrital de Chirinos. La información será de uso confidencial y fines académicos.

#### Datos sociodemográficos:

- Sexo:
    - a) Masculino
    - b) Femenino
  - Tiempo de servicio:
    - a) 3 - 6 meses
    - b) 6 meses – 1 año
    - c) 1 – 3 años
    - d) 3 a más años.
  - Edad:
    - 20 - 30
    - 31 – 40
    - 41 - 50
    - 51 – más
  - Área de trabajo:
  - Formación académica:
    - a) Secundaria completa
    - b) Técnico
    - c) Superior Incompleto
    - d) Superior Completo
1. Este primer cuestionario servirá para obtener el nivel de ambigüedad de roles; es decir, identificar si el colaborador conoce o está seguro de las funciones que debe realizar en la municipalidad. Por favor marcar solo una opción y consultar cualquier duda.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>Variable e ítems</b>					
<b>Ambigüedad de roles</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. No estoy seguro de lo que se espera de mí en el trabajo.					
2. Los requisitos de mi trabajo no siempre son claros.					
3. A menudo no sé qué se espera de mí en el trabajo.					
4. Sé todo lo que se espera que haga en el trabajo con certeza. (R)					
5. Mis obligaciones laborales están claramente definidas. (R).					
6. Sé lo que debo hacer en todos los aspectos de mi trabajo. (R)					

2. Este segundo cuestionario servirá para obtener el nivel de bienestar afectivo laboral; es decir, conocer cómo lo hace sentir su trabajo en la actualidad. Por favor marcar solo una opción y consultar cualquier duda.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre

<b>Bienestar afectivo laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Mi trabajo me hizo sentir enojado.					
2. Mi trabajo me hizo sentir ansioso.					
3. Mi trabajo me hizo sentir a gusto.					
4. Mi trabajo me aburría.					
5. Mi trabajo me hizo sentir satisfecho.					
6. Mi trabajo me hizo sentir desanimado.					
7. Mi trabajo me disgustaba.					
8. Mi trabajo me hizo sentir extasiado.					
9. Mi trabajo me hizo sentir enérgico					
10. Mi trabajo me hizo sentir emocionado.					
11. Mi trabajo me hizo sentir fatigado.					
12. Mi trabajo me dio miedo					
13. Mi trabajo me hizo sentir triste.					
14. Mi trabajo me inspiró.					
15. Mi trabajo me hizo sentir relajado.					

3. Este último cuestionario servirá para describir el conflicto de relación; es decir, indagar sobre las tensiones o problemas entre los colaboradores. Consultar cualquier inquietud.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Moderado	Bastante	Mucho

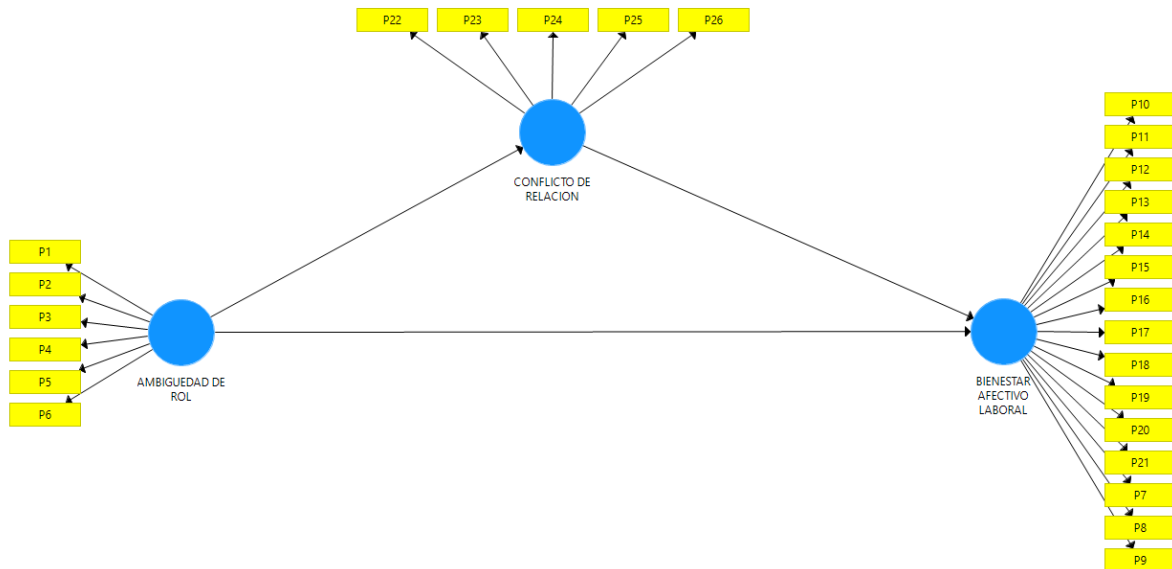
<b>Conflicto de relación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16. ¿Cuánto conflicto emocional hubo entre los miembros de su grupo?					
17. ¿Cuánta ira hubo entre los miembros del grupo?					
18. ¿Cuánta fricción personal hubo en el grupo durante las decisiones?					
19. ¿En qué medida fueron evidentes los choques de personalidad entre los miembros del grupo?					
20. ¿Cuánta tensión hubo en el grupo durante las decisiones?					

## Anexo 04. Fiabilidad

	Alfa de Cronbach	rho_A	Fiabilidad compuesta	Varianza extraída media (AVE)
AMBIGUEDAD DE ROL	0.371	0.801	0.553	0.445
BIENESTAR AFECTIVO LABORAL	0.828	0.950	0.851	0.443
CONFLICTO DE RELACION	0.951	0.954	0.962	0.837

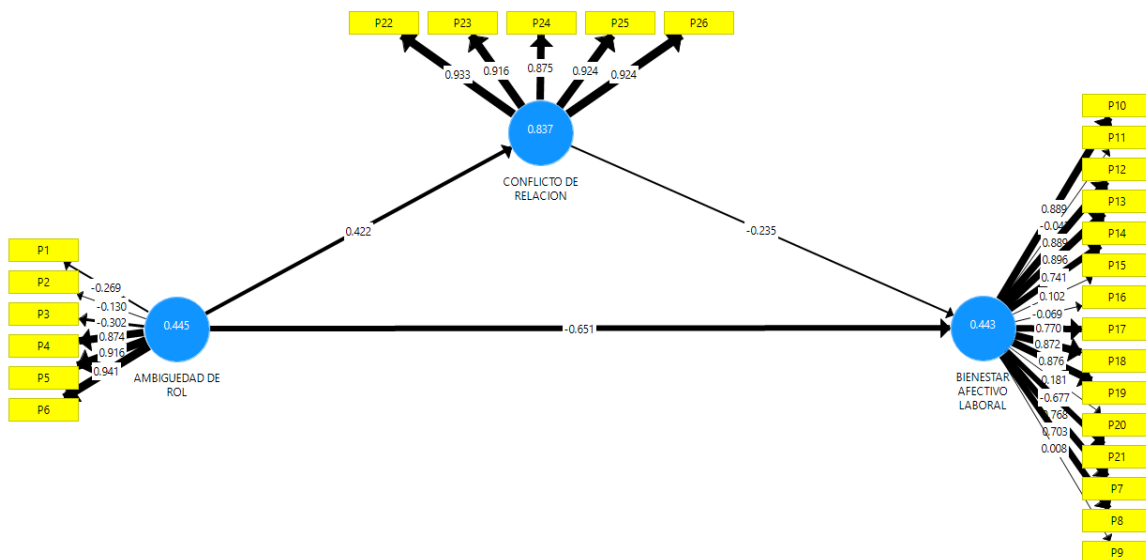
Fuente: Elaboración propia

### Anexo 05. Modelo propuesto



Es el modelo de mediación propuesto, los celestes son los constructos y los amarillos las preguntas.

### Anexo 06. Modelo resuelto



Es el modelo con los valores Path que indican la intensidad del constructo a otro constructo y los números que están en los indicadores son las cargas factoriales.

## Anexo 07. Bootstrapping

Muestras	AMBIGUEDAD DE ROL -> BIENESTAR AFECTIVO LABORAL	AMBIGUEDAD DE ROL -> CONFLICTO DE ROL	CONFLICTO DE ROL -> BIENESTAR AFECTIVO LABORAL
Sample 0	-0.802	0.448	0.006
Sample 1	-0.875	0.478	-0.251
Sample 2	-0.871	0.399	-0.209
Sample 3	-0.895	0.666	-0.193
Sample 4	-0.837	0.623	-0.233
Sample 5	-0.862	0.383	-0.132
Sample 6	-0.732	0.478	-0.128
Sample 7	-0.716	0.278	-0.162
Sample 8	-0.651	0.313	-0.187
Sample 9	-0.888	0.445	-0.175
Sample 10	-0.696	0.412	-0.268
Sample 11	-0.658	0.383	-0.239
Sample 12	-0.852	0.430	-0.265
Sample 13	-0.704	0.623	-0.327
Sample 14	-0.703	0.513	-0.183
Sample 15	-0.583	0.448	-0.347
Sample 16	-0.654	0.358	-0.247
Sample 17	-0.633	0.422	-0.253
Sample 18	-0.534	0.579	-0.283
Sample 19	-0.628	0.316	-0.327
Sample 20	-0.630	0.337	-0.327
Sample 21	-0.633	0.505	-0.222
Sample 22	-0.564	0.528	-0.374
Sample 23	-0.712	0.237	-0.206
Sample 24	-0.842	0.540	-0.234
Sample 25	-0.693	0.562	-0.237
Sample 26	-0.715	0.431	-0.174
Sample 27	-0.709	0.353	-0.206
Sample 28	-0.692	0.354	-0.246
Sample 29	-0.660	0.363	-0.262
Sample 30	-0.507	0.490	-0.419
Sample 31	-0.574	0.498	-0.295
Sample 32	-0.533	0.564	-0.267
Sample 33	-0.635	0.333	-0.307
Sample 34	-0.708	0.383	-0.199
Sample 35	-0.666	0.376	-0.255
Sample 36	-0.703	0.523	-0.211

## Anexo 08. Bootstrapping

Muestras	AMBIGUEDAD DE ROL -> BIENESTAR AFECTIVO LABORAL	AMBIGUEDAD DE ROL -> CONFLICTO DE ROL	CONFLICTO DE ROL -> BIENESTAR AFECTIVO LABORAL
Sample 999	-0.765	0.526	-0.682
Sample 1000	-0.607	0.481	-0.287
Sample 993	-0.654	0.490	-0.204
Sample 1004	-0.623	0.433	-0.265
Sample 1003	-0.739	0.444	-0.176
Sample 1004	-0.684	0.425	-0.208
Sample 1005	-0.662	0.499	-0.222
Sample 1006	-0.687	0.579	-0.122
Sample 1007	-0.735	0.419	-0.109
Sample 1008	-0.538	0.469	-0.316
Sample 1009	-0.713	0.292	-0.158
Sample 1010	-0.680	0.478	-0.224
Sample 1011	-0.719	0.548	-0.094
Sample 1012	-0.479	0.302	-0.269
Sample 1013	-0.759	0.652	-0.021
Sample 1014	-0.667	0.444	-0.254
Sample 1015	-0.753	0.492	-0.141
Sample 1016	-0.601	0.383	-0.327
Sample 1017	-0.609	0.418	-0.283
Sample 1018	-0.656	0.289	-0.250
Sample 1019	-0.701	0.382	-0.187
Sample 1020	-0.600	0.211	-0.261
Sample 1021	-0.709	0.493	-0.197
Sample 1022	-0.666	0.207	-0.224
Sample 1023	-0.665	0.318	-0.255
Sample 1024	-0.512	0.552	-0.317
Sample 1025	-0.660	0.544	-0.131
Sample 1026	-0.644	0.614	-0.217
Sample 1027	-0.624	0.224	-0.330
Sample 1028	-0.715	0.460	-0.162
Sample 1029	-0.811	0.462	-0.309
Sample 1030	-0.658	0.290	-0.296
Sample 1031	-0.688	0.419	-0.158
Sample 1032	-0.664	0.497	-0.239
Sample 1033	-0.528	0.427	-0.461
Sample 1034	-0.623	0.349	-0.202
Sample 1035	-0.663	0.498	-0.218
Sample 1036	-0.694	0.572	-0.113
Sample 1037	-0.674	0.338	-0.222

Esta imagen evidencia las submuestras ejecutadas por el algoritmo del Bootstrapping con un número de submuestras del 1 al 1000.