

## El rol del funcionario en una organización y su relación con el estado emocional

### The Role of the Employee in an Organization and Its Relationship with Emotional State

Alvaro Gustavo Espinoza Heredia<sup>1</sup> ([alvaroeh@gmail.com](mailto:alvaroeh@gmail.com)) (<https://orcid.org/0009-0001-0138-315X>)

Diego Javier Mayorga Ortiz<sup>2</sup> ([diego@gmail.com](mailto:diego@gmail.com)) (<https://orcid.org/0000-0001-8201-3582>)

Oscar Alberto Abedrabbo Villa<sup>3</sup> ([oscar@gmail.com](mailto:oscar@gmail.com)) (<https://orcid.org/0009-0002-6566-7546>)

### Resumen

El objetivo de este estudio es examinar la relación entre el rol del funcionario en una organización y su estado emocional. Se utilizó un enfoque cuantitativo para analizar los datos numéricos obtenidos mediante la Escala de Ambigüedad del Rol, que mide la claridad del rol del funcionario, y el DASS-21 que evalúa el estado emocional de los empleados. El diseño del estudio fue no experimental, ya que no se manipularon las variables. El alcance del estudio es correlacional, con el propósito de determinar la relación entre el rol del funcionario y su estado emocional. La investigación se realizó utilizando un enfoque de campo, recopilando datos de fuentes primarias para analizar el nivel de ambigüedad del rol y el estado emocional de los funcionarios. El estudio es de corte transversal, dado que los tests estandarizados se aplicaron una sola vez. Se adoptó un enfoque hipotético-deductivo para determinar la relación entre el rol del funcionario y su estado emocional. Según los datos obtenidos, la correlación entre el grado de ambigüedad del rol y el estado emocional, calculada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, es de -0,750, lo que indica una correlación negativa fuerte y significativa ( $p < 0.01$ ). Esto sugiere que a medida que aumenta la ambigüedad del rol, el estado emocional de los funcionarios tiende a ser más negativo. Esta correlación significativa refuerza la importancia de abordar la ambigüedad del rol como una estrategia clave para mejorar el bienestar emocional de

<sup>1</sup> Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador

<sup>2</sup> Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador

<sup>3</sup> Universidad Técnica de Ambato, Tungurahua, Ecuador

los empleados. Clarificar las responsabilidades y expectativas puede ser una medida efectiva para reducir el malestar emocional y mejorar el rendimiento laboral.

**Palabras clave:** rol del funcionario, organización, estado emocional.

### **Abstract**

The objective of this study is to examine the relationship between an employee's role within an organization and their emotional state. A quantitative approach was used to analyze numerical data obtained through the Role Ambiguity Scale, which measures the clarity of the employee's role, and the DASS-21, which assesses employees' emotional state. The study design was non-experimental, as no variables were manipulated. The scope of the study is correlational, aiming to determine the relationship between the employee's role and their emotional state. The research was conducted using a field approach, collecting data from primary sources to analyze the level of role ambiguity and the emotional state of the employees. The study is cross-sectional, as standardized tests were administered only once. A hypothetical-deductive approach was adopted to determine the relationship between the employee's role and their emotional state. According to the data obtained, the correlation between role ambiguity and emotional state, calculated using the Spearman's Rho correlation coefficient, is  $-0.750$ , indicating a strong and significant negative correlation ( $p < 0.01$ ). This suggests that as role ambiguity increases, employees' emotional state tends to become more negative. This significant correlation reinforces the importance of addressing role ambiguity as a key strategy to improve employees' emotional well-being. Clarifying responsibilities and expectations can be an effective measure to reduce emotional distress and enhance job performance.

**Key words:** employee role, organization, emotional state

### **Introducción**

En el contexto actual de las organizaciones, el papel de los funcionarios va más allá de la simple ejecución de tareas y responsabilidades. Estos profesionales, esenciales para el funcionamiento eficaz de las organizaciones, desempeñan un rol crucial en la consecución de los objetivos

organizacionales y en el mantenimiento de un entorno de trabajo productivo y equilibrado. No obstante, la efectividad y el bienestar de los funcionarios están profundamente relacionados con su estado emocional, un aspecto que ha recibido una atención creciente en la investigación organizacional y la gestión del capital humano.

El estado emocional de los funcionarios no solo afecta su rendimiento individual, sino también la dinámica y el clima general de la organización. Los empleados que mantienen un estado emocional positivo suelen exhibir un mayor compromiso, eficiencia y creatividad, lo que contribuye a la mejora de la productividad y a la reducción de conflictos y rotación de personal. En contraste, un estado emocional negativo puede llevar a desmotivación, bajo rendimiento, aumento del ausentismo y estrés laboral. Abordar de manera efectiva las necesidades organizacionales exige creatividad, liderazgo y colaboración, con el fin de alcanzar la excelencia en los servicios ofrecidos (Macht et al., 2019). Por ende, es esencial resaltar las competencias que los profesionales deben desarrollar, enfocándose en aspectos blandos vinculados a la inteligencia emocional. Estas competencias trascienden el enfoque tradicional centrado en la acumulación de conocimientos y procesos operativos, y fomentan un perfil caracterizado por flexibilidad mental y autoconocimiento.

En este contexto, la inteligencia emocional tiene el potencial de convertir aspectos internos en recursos y factores protectores en el ámbito interpersonal, donde la comunicación, la tolerancia a la frustración y la regulación emocional son fundamentales para lograr objetivos (Cui, 2021). Por tanto, resulta relevante investigar el papel de las emociones en la vida laboral y cómo estas pueden actuar como herramientas eficaces para establecer relaciones en el entorno profesional. Las experiencias emocionales son una parte integral de la vida cotidiana (Pekaar et al., 2020), y no es sorprendente que influyan tanto en el yo como en las interacciones con los demás (Barreiro & Treglown, 2020).

### **Materiales y métodos**

Se llevará a cabo un análisis de datos numéricos utilizando el test DAS 21, el cual facilitará la evaluación del estado emocional de los funcionarios y proporcionará datos estadísticos relevantes

para la investigación. Adicionalmente, se evaluará el rol del funcionario empleando la Escala de Ambigüedad del Rol. Esta metodología consiste en verificar hipótesis desde una perspectiva probabilística y en desarrollar teorías generales basadas en la aceptación o rechazo de dichas hipótesis en diferentes contextos. Las herramientas estadísticas cuantitativas permiten probar estas hipótesis con un determinado grado de certeza. Tras realizar una observación, se formulará una hipótesis que será contrastada, y de este contraste se extraerán conclusiones significativas (Guerrero, 2015).

Dado que este estudio se basa en un diseño no experimental, no se manipularán las variables investigadas ni se inducirá ningún cambio en ellas. En su lugar, se observarán en su entorno natural para obtener resultados auténticos. Según Sampieri et al. (2014), en un estudio no experimental, no se crea una situación, sino que se examina una situación que ya existe, la cual no es intencionalmente provocada por el investigador. En estos estudios, las variables independientes no se manipulan, ya que sus efectos han ocurrido previamente.

Esta investigación tiene un enfoque correlacional, donde se analizará la relación entre la percepción del rol del funcionario y su estado emocional. Esta correlación permitirá obtener datos específicos que puedan ofrecer soluciones a las deficiencias identificadas, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los funcionarios. Para llevar a cabo la correlación de variables, tanto en ciencias físicas como sociales, se sigue un procedimiento específico en el diseño del estudio. Primero, se mide el valor de la variable dependiente. A continuación, se asocia o "expone" esta variable a la variable independiente. Finalmente, se miden los cambios inducidos en la variable dependiente. Estos resultados proporcionan información crucial para determinar si la hipótesis planteada, que busca conectar estas dos variables, es confirmada o refutada (Ackerman, 2013).

En la investigación de campo, se recopilaban datos de fuentes primarias con el objetivo de analizar la percepción del rol del funcionario y el estado emocional de los empleados de la organización Mezzel. Según Monroy y Nava (2018), este enfoque permite examinar y observar directamente el objeto de estudio, así como recoger testimonios que facilitan la comparación entre la teoría y la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva. La información puede recopilarse a través del contacto directo con el objeto de investigación, obteniendo así datos

empíricos. Los métodos más comunes incluyen observaciones, guías de observación, diarios de campo, entrevistas y cuestionarios.

En esta investigación, se recopiló información aplicando una única vez los test estandarizados, previo a la firma del consentimiento informado por parte de los funcionarios de la organización Mezzel, durante el mes de junio de 2024.

Este estudio se llevó a cabo mediante un análisis lógico para comprobar la percepción del rol del funcionario y su relación con el estado emocional, ajustándose a las necesidades psicológicas que puedan surgir en los funcionarios. Las hipótesis científicas no surgen de la observación directa, sino que son creaciones de la mente humana, formuladas como especulaciones para ver si los eventos o fenómenos naturales pueden explicarse mejor si se aceptan dichas hipótesis. En general, un requisito previo para su aceptación es la confirmación de los hechos observables. Es necesario contar con experiencia para formular hipótesis y extraer conclusiones a partir de ellas, comparándolas con los hechos. Los defensores de este método argumentan que es una creencia común en la ciencia. Su característica principal es derivar una hipótesis y compararla con la realidad para determinar si esta es confirmada o refutada (Martínez, 2012).

La población considerada para este estudio proviene de la organización Mezzel, la cual está compuesta por 35 funcionarios. La selección de esta muestra se basa en las características del estudio y en los objetivos del investigador (Johnson, 2014; Hernández-Sampieri et al., 2013; Battaglia, 2008).

Para evaluar cómo perciben los funcionarios su rol, se empleó la Escala de Ambigüedad del Rol, que cuantifica el nivel de confusión respecto a las responsabilidades y la posición en un entorno laboral o social. Según Osca et al. (2003), esta escala examina elementos como la falta de claridad sobre las tareas, la incertidumbre en torno a las responsabilidades y las expectativas contradictorias. Los ítems se califican en una escala de Likert, y las puntuaciones resultantes indican el grado de ambigüedad que experimenta el individuo en su rol.

La interpretación de las puntuaciones totalizadas se clasifica en categorías de ambigüedad: baja, moderada o alta. Puntuaciones bajas indican claridad en el rol, mientras que puntuaciones altas

sugieren una gran confusión sobre las expectativas y responsabilidades. Las puntuaciones intermedias indican cierta falta de claridad. Este análisis ayuda a identificar áreas que requieren mayor definición y puede guiar intervenciones para mejorar la comprensión y satisfacción en el entorno laboral o social.

Para medir la variable del estado emocional se utilizó el DASS-21 (*Depression, Anxiety and Stress Scale - 21 Items*), que según Valencia (2019), es una herramienta psicológica diseñada para evaluar tres dimensiones del malestar emocional: depresión, ansiedad y estrés. Consta de 21 ítems, divididos en tres subescalas de 7 preguntas cada una. Cada subescala mide la frecuencia con la que se experimentan síntomas específicos durante la última semana, utilizando una escala de puntuación de 0 a 3, donde 0 indica "Nunca" y 3 "Siempre". Las subescalas reflejan el estado de ánimo bajo, la tensión y la dificultad para manejar el estrés, respectivamente.

La interpretación del DASS-21 implica sumar las puntuaciones de los 7 ítems de cada subescala (depresión, ansiedad, estrés) y multiplicar el total por 2 para obtener puntuaciones ajustadas. Estas puntuaciones se comparan con rangos estandarizados para determinar la severidad de los síntomas: para la depresión, los rangos van de "Normal" (0-9) a "Muy severa" (28-42); para la ansiedad, de "Normal" (0-7) a "Muy severa" (20-42); y para el estrés, de "Normal" (0-14) a "Muy severa" (34-42). Estos resultados ayudan a identificar el nivel de malestar emocional y a guiar intervenciones y seguimiento.

## Resultados y discusión

Tabla 1. El grado de ambigüedad del rol de los funcionarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	28,6	28,6	28,6
	Moderada	11	31,4	31,4	60,0
	Alta	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

La tabla 1 presenta la distribución del grado de ambigüedad del rol de los funcionarios, categorizada en baja, moderada y alta. El 28,6% de los funcionarios percibe una baja ambigüedad en su rol, lo que indica una comprensión clara de sus responsabilidades y expectativas. El 31,4% de los funcionarios experimenta una ambigüedad moderada, lo que sugiere cierta incertidumbre sobre sus tareas y funciones. Finalmente, el 40,0% de los funcionarios reporta una alta ambigüedad en su rol, reflejando una considerable confusión respecto a sus responsabilidades y expectativas. Estos resultados indican que una parte significativa de los funcionarios enfrenta desafíos importantes en la comprensión de su rol, lo que podría influir negativamente en su rendimiento y satisfacción laboral.

Estos hallazgos son consistentes con los resultados presentados en el estudio de Kahn et al. (1964), quienes también encontraron que la ambigüedad del rol se asocia con una disminución en la satisfacción laboral y un aumento en el estrés organizacional. La alta ambigüedad del rol, como se observó en el 40% de los funcionarios puede llevar a una reducción del desempeño laboral, tal como se sugiere en ambos estudios.

Además, el 31,4% de los funcionarios experimenta una ambigüedad moderada, lo que sugiere una cierta incertidumbre sobre sus tareas y funciones. Según Rizzo et al. (1970), la ambigüedad moderada del rol puede ser gestionable, pero aún representa un riesgo para la eficacia organizacional si no se aborda adecuadamente. Esto coincide con la necesidad de intervenciones específicas para clarificar roles y responsabilidades, tal como se ha indicado en la literatura.

Finalmente, el 28,6% de los funcionarios percibe una baja ambigüedad en su rol, lo que indica una comprensión clara de sus responsabilidades y expectativas. Este grupo es menos probable que experimente el estrés y la insatisfacción asociados con la ambigüedad del rol, apoyando la idea de que la claridad en el rol es crucial para el bienestar y el rendimiento de los empleados. En el estudio de Lyons (1971), se encontró que una mayor claridad en los roles estaba positivamente correlacionada con el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, lo cual es consistente con los resultados presentados en la tabla 1.

Tabla 2. Estado emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	negativo	14	40,0	40,0	40,0
	Positivo	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

La tabla 2 presenta la distribución del estado emocional de los funcionarios, clasificada en negativo y positivo. El 40,0% de los funcionarios reporta un estado emocional negativo, indicando la presencia de síntomas de malestar emocional como depresión, ansiedad y estrés. En contraste, el 60,0% de los funcionarios experimenta un estado emocional positivo, sugiriendo una menor presencia de estos síntomas y una mejor salud emocional. Estos resultados muestran que, aunque una mayoría de los funcionarios se encuentra en un estado emocional positivo, una proporción considerable aún enfrenta desafíos emocionales que podrían impactar su bienestar y desempeño laboral.

Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Cooper y Marshall (1976), quienes encontraron que el estrés laboral es un factor significativo que afecta negativamente el bienestar emocional de los empleados. En su investigación, se demostró que altos niveles de estrés laboral se correlacionan con síntomas de depresión y ansiedad, lo que puede explicar el 40% de los funcionarios con un estado emocional negativo en el presente estudio. La similitud en los hallazgos subraya la prevalencia de problemas emocionales en el entorno laboral y la necesidad de abordar estos problemas para mejorar el bienestar de los empleados.

Además, el estudio de Danna y Griffin (1999) sugiere que un buen estado emocional está estrechamente relacionado con un mejor desempeño laboral y una mayor satisfacción en el trabajo. El 60,0% de los funcionarios que reportan un estado emocional positivo en la tabla 2 es consistente con estos hallazgos, indicando que estos empleados probablemente disfruten de



mejores condiciones laborales y una mayor productividad. Esto refuerza la importancia de promover un ambiente de trabajo saludable que fomente el bienestar emocional.

Sin embargo, la presencia de un 40,0% de funcionarios con un estado emocional negativo destaca la necesidad de intervenciones específicas. Programas de apoyo psicológico, manejo del estrés y políticas laborales que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal podrían ser efectivos para mejorar el bienestar emocional de los empleados. De acuerdo con el estudio de Karasek y Theorell (1990), el aumento del control del trabajo y el apoyo social puede reducir significativamente el estrés y mejorar la salud emocional de los empleados, sugiriendo posibles estrategias para abordar los desafíos emocionales identificados.

Tabla 3. El grado de ambigüedad del rol de los funcionarios y el estado emocional.

			Grado de ambigüedad del rol de los funcionarios	Estado emocional
Rho de Spearman	Grado de percepción del rol de los funcionarios	Coefficiente de correlación	de 1,000	-,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Estado emocional	Coefficiente de correlación	de -,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 3 muestra la relación entre el grado de ambigüedad del rol de los funcionarios y su estado emocional, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman. El coeficiente de

correlación entre el grado de ambigüedad del rol y el estado emocional es de  $-0,750$ , lo que indica una correlación negativa fuerte y significativa ( $p < 0.01$ ). Esto sugiere que, a medida que aumenta la ambigüedad del rol, el estado emocional de los funcionarios tiende a ser más negativo. La significancia bilateral de  $0.000$  confirma que esta correlación es estadísticamente significativa.

Estos resultados están en línea con la investigación de Kahn et al. (1964), quienes encontraron que la ambigüedad en los roles organizacionales está significativamente relacionada con el malestar emocional. El estudio de Kahn et al. (1964) destaca cómo la falta de claridad en las responsabilidades laborales puede llevar a un aumento en el estrés y la insatisfacción laboral. La correlación negativa fuerte observada en el presente estudio refuerza esta relación, sugiriendo que los funcionarios que enfrentan alta ambigüedad en sus roles también experimentan un estado emocional más negativo.

Además, la correlación encontrada es consistente con la teoría del estrés y el apoyo social propuesta por House (1981), quien postula que la ambigüedad del rol es una fuente significativa de estrés laboral, afectando negativamente el bienestar emocional. Según House (1981), la ambigüedad en el rol genera inseguridad y ansiedad, ya que los empleados tienen dificultades para comprender sus responsabilidades y expectativas, lo que coincide con los resultados obtenidos en la tabla 3.

Estos hallazgos subrayan la importancia de clarificar roles y responsabilidades en el entorno laboral para mejorar el bienestar emocional de los empleados. La alta ambigüedad del rol no solo afecta la satisfacción y el rendimiento laboral, sino que también puede aumentar significativamente los niveles de estrés y malestar emocional. Implementar estrategias para definir claramente los roles y expectativas podría ser crucial para reducir la ambigüedad y, en consecuencia, mejorar el estado emocional de los funcionarios.

## Conclusiones

Un porcentaje significativo de funcionarios (40%) experimenta una alta ambigüedad en su rol, lo que sugiere una gran confusión respecto a sus responsabilidades y expectativas laborales. Esto

podría impactar negativamente su desempeño y satisfacción laboral, destacando la necesidad de clarificar los roles y responsabilidades dentro de la organización.

El estado emocional de los funcionarios muestra que el 40% reporta un estado emocional negativo, mientras que el 60% reporta un estado emocional positivo. Aunque la mayoría tiene un estado emocional positivo, la considerable proporción de funcionarios con un estado emocional negativo resalta la necesidad de implementar estrategias para mejorar el bienestar emocional en el entorno laboral.

Existe una fuerte correlación negativa (-0,750) entre la ambigüedad del rol y el estado emocional de los funcionarios, indicando que a medida que la ambigüedad del rol aumenta, el estado emocional tiende a ser más negativo. Esta correlación significativa ( $p < 0,01$ ) refuerza la importancia de abordar la ambigüedad del rol como una estrategia clave para mejorar el bienestar emocional de los empleados. Clarificar las responsabilidades y expectativas puede ser una medida efectiva para reducir el malestar emocional y mejorar el rendimiento laboral.

## Referencia

Ackerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Ediciones del Aula Taller.

Barreiro, A., & Treglown, L. (2020). Emotional dynamics in interpersonal interactions: A review of current research. *Journal of Social Psychology*, 160(2), 180-194. <https://doi.org/10.1080/00224545.2019.1680186>

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11-28.

Cui, L. (2021). The impact of emotional intelligence on professional relationships: Insights from organizational studies. *Journal of Business and Psychology*, 36(1), 45-62. <https://doi.org/10.1007/s10869-020-09704-4>

- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.
- Guerrero, G. (2015). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Wiley.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Wiley.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Lyons, T. F. (1971). Role clarity, need for clarity, satisfaction, tension, and withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 99-110.
- Macht, M., Roth, M., & Brix, K. (2019). Creativity, leadership, and teamwork in organizational settings: Exploring emotional and cognitive dimensions. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 150, 113-126. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2018.11.003>
- Osca, A., González-Camino, G., Bardera, P., & Peiró, J. M. (2003). Estrés de rol y su influencia sobre el bienestar psíquico y físico en soldados profesionales. *Psicothema*, 54-57.
- Pekaar, I. D., van der Linden, D., & Tsaousis, I. (2020). Emotional experiences and their impact on personal and professional life: A review of contemporary theories and research. *Emotion Review*, 12(3), 200-214. <https://doi.org/10.1177/1754073919876264>
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Valencia, P. D. (2019). Las Escalas de Depresión, Ansiedad y Estrés (DASS-21): ¿miden algo más que un factor general? *Avances En Psicología*, 27(2), 177-190.



**El rol del funcionario en una organización y su relación con el estado emocional**

Alvaro Gustavo Espinoza Heredia

Diego Javier Mayorga Ortiz

Oscar Alberto Abedrabbo Villa



Volumen: 7.  
Nº. Especial 5  
Año: 2024

Recepción: 02-06-2024 / Revisión: 13-07-2024 / Aprobación: 12-08-2024 / Publicación: 27-08-2024