

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



**Regulación emocional, agotamiento emocional y *engagement* a través de la satisfacción o frustración de las necesidades psicológicas básicas en trabajadores de empresas del sector financiero**

Trabajo de investigación para obtener el grado de Bachillera en Psicología

Presentado por:

Claudia Isabel Atauje Santivañez

Asesor:

Rafael Ernesto Gargurevich Liberti

Lima, Perú

2019

### **Agradecimientos**

A Rafael y Lennia por su tiempo, paciencia, dedicación y apoyo brindado a lo largo de estos dos últimos semestres.

A mi familia por ser mi fuente de energía, ser mi mayor soporte y por estar siempre presentes cuando los necesitaba sin importar las circunstancias.

A mis amigos por acompañarme incondicionalmente, aconsejarme, escucharme y por compartir esta etapa llena de desafíos conmigo.



## Resumen

Desde la Teoría de la Autodeterminación, esta investigación buscó estudiar la relación entre la regulación emocional (regulación integrativa, supresión y desregulación), necesidades psicológicas básicas (satisfacción y frustración de estas), agotamiento emocional, *engagement* y, específicamente, hallar el rol mediador de la satisfacción o frustración de las necesidades psicológicas básicas. La muestra estuvo compuesta por 207 trabajadores de diversas empresas del sector financiero. Se aplicaron cuatro cuestionarios para evaluar las variables mencionadas: la Escala de Regulación Emocional, la Escala de Satisfacción y Frustración de las Necesidades Psicológicas Básicas, el Inventario General de Burnout de Maslach y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Asimismo, se exploraron las propiedades psicométricas de los instrumentos utilizados encontrando evidencias adecuadas de validez y de confiabilidad. Los resultados mostraron que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas se asoció positivamente con la regulación integrativa y con el *engagement*, la frustración de las necesidades psicológicas básicas se asoció positivamente con la desregulación, la supresión y el agotamiento emocional. Además, el análisis de senderos indicó que la regulación emocional predice positivamente la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas y que la supresión y desregulación predicen de manera significativa, directa y positiva la frustración de las necesidades psicológicas básicas. De esta forma, los resultados son discutidos teniendo en cuenta el *bright* y *dark side* de la motivación mostrado en el modelo final.

*Palabras clave:* Regulación emocional, Necesidades psicológicas básicas, Compromiso (*engagement*), Agotamiento emocional, Sector financiero

### **Abstract**

From the Self-Determination Theory, the main purpose of this research was to study the relationship between emotional regulation (integrative regulation, suppression and deregulation), basic psychological needs (satisfaction and frustration of these), emotional exhaustion, engagement and, specifically, to find the mediating role of the satisfaction or frustration of the basic psychological needs. The sample consisted of 207 workers from various companies in the financial sector. Four questionnaires were applied to evaluate the variables mentioned: the Emotional Regulation Scale, the Basic Psychological Needs Satisfaction and Frustration Scale, Maslach's General Burnout Inventory, and the Utrecht Work Engagement Scale. The psychometric properties of the instruments used were also explored, finding adequate evidence of validity and reliability. The satisfaction of basic psychological needs was positively associated with integrative regulation and with engagement. Frustration of basic psychological needs was positively associated with deregulation, suppression, and emotional exhaustion. Furthermore, path analysis indicated that emotional regulation positively predicts the satisfaction of basic psychological needs and that suppression and deregulation significantly, directly, and positively predicts the frustration of basic psychological needs. In this way, the results are discussed considering the brightness and dark side of motivation in the final model.

*Key words:* Emotion regulation, Basic psychological needs, Engagement, Emotional exhaustion, Financial sector

## Tabla de contenidos

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....                        | 5  |
| Método .....                              | 15 |
| Participantes .....                       | 15 |
| Instrumentos .....                        | 16 |
| Procedimiento.....                        | 19 |
| Análisis de datos.....                    | 20 |
| Resultados .....                          | 20 |
| Discusión.....                            | 28 |
| Referencias.....                          | 33 |
| Apéndices.....                            | 41 |
| Apéndice A: Consentimiento informado..... | 41 |
| Apéndice B: Ficha sociodemográfica .....  | 42 |

## Introducción

En Latinoamérica, la economía peruana es una de las que ha crecido con mayor rapidez según diversos reportes nacionales e internacionales (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS, 2019). Políticas macroeconómicas prudentes, reformas estructurales en distintos ámbitos y un contexto externo favorable son uno de los principales factores que dieron como resultado un estado de alto crecimiento y baja inflación (Asociación de Bancos del Perú - ASBANC, 2017).

En este sentido, la importancia de este sector va en aumento. El sistema financiero está compuesto por 54 empresas, poseen activos por más de S/ 464 mil millones, la banca múltiple cuenta con S/ 18 mil millones de capital adicional para afrontar potenciales contingencias y la rentabilidad permanece elevada (SBS, 2019). Asimismo, el sector financiero peruano ha tenido protagonismo en el mercado laboral peruano al ser el área de mayor demanda de profesionales y tener mejor perspectiva de trabajo en el país. Además, este sector es transversal a otros rubros y brinda servicios a otras áreas, por lo cual absorbe la mayor cantidad de trabajadores (El Comercio 2017).

También, suele considerarse como un sector muy demandante al requerir tiempo y atención hacia sus clientes, cumplir con objetivos, tener horas adicionales de trabajo constantemente, manejar quejas, negociar tratos, revisar transacciones, verificar precisiones, equilibrar cuentas y usualmente realizar todo ello en posiciones incómodas al sentarse o estando expuesto a computadoras (Zafar, Zahra & Ahsan, 2014). Esto significa que, en esta área laboral, una gran cantidad de personas se encuentra expuesta a diversas circunstancias riesgosas como el manejo de grandes cantidades de dinero, crisis financieras, saturaciones en el mercado y desregulaciones en el mercado económico, las cuales pueden generar altos niveles de estrés y hasta agotamiento emocional (Do Socorro, Lopes, Pastor-Valero & Rossi, 2016; Giorgi, Arcangeli, Perminiene, Lorini, Ariza-Montes, Fiz-Perez, Di Fabio & Mucci, 2017; Zafar et al., 2014). En adición, junto al estrés y el agotamiento emocional, pueden coexistir una serie de variables que afectan negativamente el ámbito laboral (Gómez, Suasnavas & Rodríguez, 2018) como altos niveles de cansancio, tensión, irritabilidad, la disminución de desarrollar sentimientos de implicación emocional y puede afectar negativamente al compromiso laboral (Sánchez, 2013).

La mayoría de las investigaciones en torno al trabajo han sido realizadas principalmente en centros de cuidado, centros de salud, colegios y áreas de servicio social debido a que inicialmente

el agotamiento emocional se relacionaba con el contacto intenso con otras personas (Silva & Angélico, 2018). En el caso del sector financiero, las investigaciones son más recientes e incluso se han llevado a cabo en China, Pakistán, Nigeria, Estados Unidos, España, Ecuador, Brasil, entre otros, pero son escasas (Amigo, Asensio, Menéndez, Redondo & Ledesma, 2014; Do Socorro et al., 2016; Gómez et al., 2018; Li, Kan, Liu, Shi, Wang, Yang, Wang, Wang, Wu, 2015; Sánchez, 2013; Silva & Angélico, 2018; Wu, Ren, Wang, He, Xiong, Ma, Fan, Guo, Liu & Zhang, 2020).

No obstante, a pesar de que haya información en contextos de países hispanohablantes o latinoamericanos (Do Socorro et al., 2016; Gómez et al., 2018), hay un escaso número de investigaciones específicas sobre el sector financiero en relación con la situación de riesgo que pueden vivir sus trabajadores. Asimismo, no se han hallado estudios en Perú sobre este sector.

Frecuentemente, en el sector financiero, la interacción entre los empleados y los clientes está centrada en las necesidades tienen una carga emocional. Por consiguiente, los trabajadores se ven bajo situaciones constantes de peticiones y demandas que pueden resultar frustrantes o ambiguas. Como consecuencia de ello, los empleados se ven expuestos a circunstancias como estrés crónico que puede conducir principalmente al agotamiento emocional (Kumar, 2017; Maslach, Jackson & Leiter, 1996).

El agotamiento emocional<sup>1</sup> hace referencia a la sensación de sobrecarga, agotamiento en el trabajo, pérdida de energía y fatiga (Fernet, Gagné & Austin, 2010; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) y es una de las manifestaciones psicológicas más comunes relacionadas al ámbito laboral (Lee, 2018; Maslach, Leiter & Schaufeli, 2009). Es el componente principal del *burnout*, el cual es definido como una reacción afectiva ante el estrés continuo y acumulado y ante la exigencia demandante por un largo período de tiempo (Fernet, Austin, Trépanier & Dussault, 2013; Maslach et al., 2009; Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte & Lens, 2008).

El concepto de agotamiento emocional, como parte del *burnout*, se empezó a emplear en la década de los 70s por Herbert Freudenberger y Christina Maslach y empezó a estudiarse como una respuesta ante el estrés relacionada a interacciones en el trabajo. A partir de ello, fue medido por autoevaluaciones, investigaciones psicométricas y sus respectivas validaciones (Maslach et al., 2009).

---

<sup>1</sup> También conocido como desgaste o cansancio emocional (Gómez et al., 2018; Martínez, 2010).

De forma más específica, el *burnout*, el cual incluye al agotamiento emocional, es uno de los factores principales que influencia al sector financiero y ello es presentado en diversas investigaciones. Dentro de la esta población, el *burnout*, y particularmente el agotamiento emocional que sufren, puede conllevar a presentar menores niveles de productividad, relación grupal, motivación y bienestar emocional (Kumar, 2017). Asimismo, su magnitud en los individuos y organizaciones implica un costo expresado en la baja satisfacción y compromiso además de un menor compromiso organizacional, bajo rendimiento, baja calidad y consistencia del servicio y aumento en el ausentismo y costos de atención médica (Fernet et al., 2010; Lee, 2018). En cuanto a conductas, puede haber un efecto substancial en agresividad, hábitos abusivos, confrontaciones y manejo ineficiente del tiempo. Además de ello, se ha encontrado que el *burnout* es un predictor de altos índices de rotación, o turnover, en el sector financiero, siendo que la situación empeora cuando los empleados consideran que dejar su trabajo es la única alternativa al percibir que no cuentan con los suficientes recursos para manejar su empleo (Do Socorro et al., 2016; Zafar et al., 2014).

A pesar de que el sector financiero presente riesgos que conducen al agotamiento emocional y genere consecuencias negativas, el espacio de trabajo en sí tiene un potencial de exponerse a desafíos estimulantes y brinda la posibilidad de alcanzar logros deseables en cuanto a sus objetivos en el trabajo y logros en relación con otros. Estas condiciones están relacionadas al *engagement* el cual resulta en que los trabajadores experimenten una sensación de decisión, libertad y voluntad (Deci & Ryan, 2002; Sulea, Van Beek, Sarbescu, Virga & Schaufeli, 2015; Schaufeli, Taris & Rhenen, 2008).

El *engagement* fue caracterizado inicialmente como energía, involucramiento y eficacia de acuerdo con Maslach & Leiter (1997), siendo opuestos directos de las tres dimensiones principales del *burnout*, o como el estado que connota altos niveles de implicación, mediante la pasión y absorción, en el trabajo y la organización, a través del orgullo e identidad. Asimismo, mencionan que, en el caso de *burnout*, el vigor se convierte en agotamiento, involucramiento en cinismo y eficacia en ineficacia (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008).

También, se entiende el *engagement* como la conducta caracterizada por la energía afectiva, ya sea mediante el entusiasmo o alerta, y sentido de autopresencia en el ámbito laboral según Macey y Schneider (2008) o, como menciona Meyer (2014), el estado en el que se

experimenta entusiasmo y autoimplicación con una tarea, es fomentada por una disposición correspondiente y un clima facilitador, y se manifiesta en un comportamiento proactivo dirigido al valor.

Una versión alternativa surgió a partir de la definición de Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker (2002) al proponerlo como un estado caracterizado por vigor, dedicación y absorción, contrastándose también con la definición de *burnout* y agotamiento emocional. El vigor hace referencia a los altos niveles de energía y resiliencia al trabajar, la disposición de esforzarse en el trabajo, y la persistencia ante dificultades. La dedicación implica estar involucrado en el trabajo y experimentar sensaciones de entusiasmo, inspiración, desafío y orgullo. Asimismo, la absorción se refiere a estar completamente concentrado, absorto y enganchado con el trabajo sintiendo que el tiempo pasa rápidamente. De esta forma, vigor y dedicación está relacionado negativamente con cinismo y agotamiento (Schaufeli et al., 2002).

El *engagement* está asociado con resultados positivos (a diferencia del agotamiento emocional) en el que a mayores niveles de *engagement*, los empleados se encuentran más satisfechos con sus trabajos y más comprometidos con la organización, son más proactivos, se desempeñan mejor, tienen buena salud y perciben mayor satisfacción con la vida (Schaufeli et al., 2008; Sulea et al., 2015). En adición, cabe mencionar que el *burnout* y, de forma específica, el agotamiento emocional ha contribuido a que se realicen mayores investigaciones en la actualidad acerca del *engagement* con la intención de brindar mayor atención al funcionamiento óptimo, fortalezas, energía y conexiones efectivas con el trabajo en lugar de enfocarse en situaciones de estrés y percibir el trabajo con excesiva demanda (Bakker et al., 2008; Maslach et al., 2001; Sulea et al., 2015).

Particularmente, en el sector financiero, se ha encontrado que en espacios en los que se promueve el crecimiento, desenvolvimiento, gestión del rendimiento, recreación y recibían remuneración por su trabajo, tenían niveles altos de *engagement* (Obino & Jerotich, 2014). Además, se ha hallado que el *engagement* se relaciona positivamente con el trabajo significativo, con recursos organizacionales como clima organizacional, congruencia de valores, equidad, apoyo organizacional y con recursos de trabajo como la autonomía, retroalimentación del desempeño, oportunidades para aprender, liderazgo y apoyo social (Nawrin, 2018; Sánchez, 2013). También, se podía relacionar de forma positiva con satisfacción laboral y autoeficacia profesional (Leopold,

Tanzer & Jiménez, 2018). En adición, se encontró que sus consecuencias se encuentra una mayor concentración, mejor rendimiento de tareas de tipo autoreporte y rendimiento organizacional (Baniya, 2017). Estos resultados forman parte de estudios realizados en Kenya, Bangladesh, España, Austria, Bangladesh, entre otros (Lepold et al., 2018; Nawrin, 2018; Obino & Jerotich, 2014; Sánchez, 2013).

Considerando las consecuencias relacionadas al agotamiento emocional y *engagement*, es importante identificar cuáles son los factores que puedan predecir la presencia e incidencia de estos tomando en cuenta el origen negativo y positivo del agotamiento emocional, y el *engagement* respectivamente y cómo estas se relacionan con la satisfacción laboral, rendimiento laboral, autoeficacia profesional, motivación entre otros (Baniya, 2017; Fernet et al., 2010; Kumar, 2017; Lee, 2018; Leopold et al., 2018).

En busca de estos factores, al verse implicado el hacerse cargo de las propias emociones experimentadas en el entorno laboral y poder interactuar con otros empleados y con clientes, se han tomado a las emociones en el trabajo como uno de los principales predictores debido a su valor explicativo para evaluar el agotamiento emocional y *engagement* (Castellano, Cifre, Spontón, Medrano & Maffei, 2013; Castellano, Muñoz-Navarro, Toledo, Spontón & Medrano, 2019; Cossette, 2014; Grandey, 2015). Se le da un mayor énfasis a cómo estas emociones influyen en el ámbito laboral para poder comprender las actitudes, niveles de bienestar y desempeño de los empleados en su trabajo (Cossette, 2014).

Las emociones que puedan surgir al trabajar no siempre son naturales, es decir, se debe anteponer el entusiasmo e interés ante otras emociones al seguir un estilo de respuesta de la empresa. Por ende, los empleados necesitan regularlas (Yagil, 2012). El término de regulación emocional (RE) hace referencia a los procesos por los cuales los individuos influyen en las emociones que experimentan, cuándo lo hacen y cómo lo hacen (Gross, 1998), es decir es la capacidad de modular y manejar las emociones e impulsos que uno tiene (Ryan, Deci, Grolnick & La Guardia, 2006). En adición, estos procesos pueden ser automáticos o controlados y conscientes o inconscientes, permitiendo a la persona adaptarse eficazmente a una variedad de contingencias ambientales y presentándose consecuencias emocionales y cognitivas con el potencial de impactar en la salud física y mental (Gross, 1998; 2013). Además, una regulación emocional óptima implica que haya emociones tanto positivas como negativas y la habilidad de poder expresarlas, lo cual

conduce a una mayor autoaceptación, capacidad de relacionarse y crecimiento personal (Roth, Assor, Niemiec, Ryan & Deci, 2009; Roth, Benita, Amrani, Shachar, Asoulin, Moed, Bibi & Kanat-Maymon, 2014; Vansteenkiste et al., 2010). Investigaciones empíricas han estudiado la regulación emocional desde la teoría de la autodeterminación y, bajo esta perspectiva, Roth et al. (2009) elaboraron un modelo que distingue tres estilos: regulación integrativa, supresión y desregulación.

Desde la regulación integrativa, se requiere de una visión eudaimónica del bienestar en la que las emociones no son ni “buenas” ni “malas”, sino que estas cumplen una función específica, guían ciertos comportamientos y guían el desarrollo humano (Shahar, Kalman-Halevi & Roth, 2018). Por consiguiente, se destaca la importancia de experimentar las emociones negativas, como el miedo, la ansiedad y la ira, de aceptarlas y de comprenderlas (Roth et al., 2014). De esta forma, el individuo experimenta emociones negativas y las percibe como fuentes de información para poder comprender las emociones de uno mismo y ello guía a que haya una regulación intencional y adaptativa (Roth et al., 2014). Adicionalmente, implica que haya un interés en las emociones negativas propias y las integre con otros aspectos de uno mismo (Roth, Shachar, Zohar-Shefer, Benita, Moed, Bibi, Kanat-Maymon & Ryan, 2018). Además, como la regulación integrativa es basada en la tolerancia, aceptación e interés hacia las emociones negativas, permite a las personas mayor facilidad en pedir ayuda y escuchar empáticamente a otros (Roth et al., 2014). En adición, está vinculado con mindfulness y aceptación o la consciencia de las experiencias y emociones del presente sin juzgarlas (Shahar et al., 2018).

En la supresión o regulación controlada, los individuos intentan rígidamente de esconder, suprimir, minimizar e ignorar las emociones negativas percibiéndolas como peligrosas o amenazantes (Shahar et al., 2018). A pesar de que la supresión de emociones pueda contribuir a que se pueda trabajar bajo presión y bajo condiciones estresantes, es probable que afecte a las capacidades de escuchar a dificultades personales, de manejarlas y de tratar las emociones negativas con eficacia (Roth et al., 2014). También, expresar la supresión de emociones es experimentado como demandante y puede resultar en consecuencias negativas a nivel psicológico, fisiológico e interpersonal en la persona y verse implicada en diversas formas de psicopatología (Roth et al., 2009; Ryan et al., 2006; Shahar et al., 2018).

En cuanto a la desregulación, los individuos pueden experimentar emociones, pero no las pueden regular (Roth et al., 2009). Bajo este estilo, no pueden manejar las emociones negativas, experimentan sensaciones de ahogo y parálisis, y se sienten abrumados (Roth et al., 2018). Por ende, no pueden funcionar adecuadamente. Es considerado como mal adaptativo ya que afecta cómo el individuo se desenvuelve diariamente en sus actividades y trabajo. Asimismo, esta dificultad para manejar y regular las emociones negativas impide *engagement* en ciertas conductas (Roth et al., 2014).

Como se mencionó previamente, en investigaciones, se toma a la regulación emocional como factor predictor de agotamiento emocional y *engagement* dependiendo a qué estilo de regulación se refiera. Por ejemplo, se ha encontrado que los individuos que hacen uso de procesos elaborados de regulación emocional, que se relaciona a la regulación integrativa, experimentan mayor afecto positivo, mayores niveles de *engagement* y menores niveles de *burnout* y agotamiento emocional; y quienes tienden a usar procesos más automáticos, relacionado a la supresión, presentan mayores afectos negativos y mayores niveles de agotamiento emocional (Castellano et al., 2019). Igualmente, se halló que los trabajadores que constantemente suprimían sus propias emociones podían experimentar estrés emocional que conllevaba a altos niveles de agotamiento emocional, mientras que quienes percibían y manejaban efectivamente sus emociones, sus niveles de agotamiento emocional disminuían (Lee, 2018). Inclusive, se encontraron diferencias entre edades, presentándose que, a mayor edad, se presentaban menores niveles de agotamiento emocional y mayores de *engagement* al encontrar que los trabajadores mayores hacían uso de estrategias de regulación emocional más integrativas que los menores (Johnson, Machowski, Holdsworth, Kern & Zapf, 2017).

Por consiguiente, una regulación integrativa actúa como recurso protector ante síntomas de agotamiento emocional ya que, al percibir el propio estado emocional, el individuo es capaz de manejar situaciones estresantes (Cossette, 2014; Lee, 2018). Empleados que tienen una regulación emocional integrada son más resilientes al comprender las causas de su propio estrés, elaborar estrategias para manejarlo y tolerar la presión emocional. Por consiguiente, es menos probable que experimenten agotamiento emocional (Lee, 2018).

Para entender la regulación emocional, se puede tomar la Teoría de la Autodeterminación (TAD) debido a su importancia funcional en la salud y la psicopatología (Deci & Ryan, 2002) y

que investigaciones bajo esta teoría han demostrado un interés en experiencias emocionales y su significado (Roth, Vansteenkiste & Ryan, 2019). Asimismo, se pueden comprender a mayor profundidad las situaciones y consecuencias que el ser humano experimenta (Deci & Ryan, 2000). Para ello, se toma en cuenta que las personas poseen necesidades psicológicas básicas, siendo estas la autonomía, competencia y relación, que requieren ser satisfechas ya que se asocian positivamente con el funcionamiento óptimo de los individuos en términos de bienestar, actitudes y comportamiento (Deci & Ryan, 2002). La satisfacción y frustración de estas necesidades se puede evaluar en distintos ámbitos de la vida, como el laboral, y vincularse de esta forma con las incidencias de agotamiento emocional y *engagement* que se pueden presentar a partir de aspectos organizacionales e internos de los trabajadores (Van den Broeck et al., 2008).

Las necesidades psicológicas básicas son definidas como los nutrientes innatos que son necesarios para la salud física y psicológica, así como para el bienestar social (Deci & Ryan, 2002; Vansteenkiste et al., 2010). En primer lugar, la necesidad de competencia (White, 1959) se refiere a experimentar efectividad en las actividades realizadas. En segundo lugar, la necesidad de autonomía (Deci & Ryan, 2000) hace referencia a la libertad psicológica. Mediante esta, se experimenta la elección y la apropiación de una conducta las cuales provienen del mismo individuo y están de acuerdo con sus valores e intereses. En tercer lugar, la necesidad de relación (Baumeister & Leary, 1995) se refiere al cuidado y preocupación mutua con otros individuos. Bajo este sentido, si las necesidades son satisfechas, habrá resultados positivos mientras que, si son frustradas, se predicen mayores resultados negativos (Deci & Ryan, 2014). Si el contexto apoya la autonomía en lugar de control, habrá autonomía; si es estructurado en lugar de caótico, se apoyará la competencia; y si es cálido y responsivo, habrá relación (Vansteenkiste et al., 2010).

Específicamente en el ámbito laboral, la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas se relaciona positivamente con el bienestar psicológico, apoyo social, persistencia para realizar tareas, motivación autónoma, satisfacción con el trabajo, compromiso organizacional, y mayor concentración al realizar actividades relacionadas al trabajo (Andreassen, Hetland & Pallesen, 2010; Van Beek, Hu, Schaufeli, Taris & Schreurs, 2012; Van den Broeck, Ferris, Chang & Rosen, 2016; Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte, Soenens & Lens, 2010). Adicionalmente, se ha hallado que pueden cumplir un rol mediador entre recursos laborales y el componente emocional del *burnout* (Fernet et al., 2013), motivación laboral y diseño del puesto

de trabajo, o *job design* (Deci, Olafsen & Ryan, 2017) así como también demandas laborales y agotamiento emocional, y recursos laborales y *engagement* (Van den Broeck et al., 2008).

En distintos estudios, se halló que la satisfacción de cada necesidad se relaciona positivamente con el *engagement*, siendo así que, a mayor satisfacción de autonomía, competencia y relación, hay mayores niveles de *engagement* (Shuck, Zigarmi & Owen, 2014). En adición, se ha encontrado que la percepción sobre la relación y competencia explican la despersonalización y realización personal reducida, y la baja percepción sobre su autonomía contribuía al agotamiento emocional y despersonalización, siendo estos componentes del *burnout* (Fernet et al., 2013). Asimismo, la sensación de libertad psicológica, relacionada a la autonomía; conexión interpersonal, asociada a la relación; y efectividad, relacionada a la competencia se dan si las características de su trabajo eran positivas, es decir, si los trabajadores se encuentran en el proceso de toma de decisiones, establecimiento de metas realistas y si perciben su trabajo como comprensivo. Así, se presenta menos agotamiento emocional y mayor vigor (Van den Broeck et al., 2008; Zafar et al., 2014).

Recientemente, se ha empezado a estudiar la relación entre la regulación emocional, agotamiento emocional y *engagement* (Castellano et al., 2019; Johnson et al., 2017; Lee, 2018), pero las investigaciones que estudian la relación entre estas variables junto a la satisfacción o frustración de las necesidades psicológicas básicas son escasas (Fernet et al., 2013; Shuck et al., 2014; Van den Broeck et al., 2008; Zafar et al., 2014). Como se ve en las investigaciones de Fernet et al. (2013), Shuck et al. (2014) Van den Broeck et al. (2008) y Zafar et al. (2014), tanto agotamiento emocional como *engagement* y regulación emocional han sido estudiadas con relación a las necesidades psicológicas básicas, pero no se han reportado estudios en los que se hayan estudiado con participantes pertenecientes al sector financiero. Al investigar estas variables en este sector, se destaca la importancia de cómo las variables contribuyen a la salud y bienestar de los trabajadores y en la toma de decisiones al implementar capacitaciones que exploren estas variables (Castellano et al., 2019). De esta forma, se contribuye a entender las relaciones entre variables y las influencias que puede haber entre estas, así como el impacto en los espacios laborales servicio que se brinda a los clientes (Lee, 2018).

A partir de lo mencionado, la presente investigación busca estudiar la relación entre la regulación emocional, necesidades psicológicas básicas, agotamiento emocional, *engagement* y,

específicamente, estudiar el rol mediador de la satisfacción o frustración de las necesidades psicológicas básicas. La satisfacción y frustración de las necesidades psicológicas básicas puede ser una variable que explique por qué una persona experimenta ciertas circunstancias en el ámbito laboral. Si las necesidades son satisfechas, un individuo presentaría mayor bienestar y motivación, así como el *engagement* (Andreassen et al., 2012; Van den Broeck et al., 2010). Por el contrario, si son frustradas, el individuo presenta resultados negativos como baja motivación, menor bienestar y síntomas de agotamiento emocional (Deci & Ryan, 2014). Para ello, se plantea que la regulación integrativa predice positivamente al *engagement* y está mediado por la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas; que la supresión predice positivamente al agotamiento emocional y está mediado por la frustración de las necesidades psicológicas básicas; y que la desregulación predice positivamente al agotamiento emocional y está mediado por la frustración de las necesidades psicológicas básicas (ver Figura 1).



Figura 1. Modelo hipotético de la investigación.

## Método

### Participantes

Los participantes de la presente investigación fueron 207 trabajadores de empresas pertenecientes al sector financiero. En cuanto a sus características sociodemográficas, se halló que el 50.70% de trabajadores eran hombres ( $N = 105$ ) y el 49.30% eran mujeres ( $N = 102$ ). Asimismo, las edades oscilaron entre los 20 y 60 años ( $M = 33.06$ ,  $D = 9.15$ ).

Entre las características principales, se consideraron el grado de instrucción (el 50% tenía estudios técnicos en curso o incompletos, el 13.50% estudios universitarios en curso o incompletos, el .50% estudios técnicos completos, el 45.40% estudios universitarios completos, el 22.70% estudios de postgrado en curso o incompletos y el 17.40% estudios de postgrado completos), la carrera estudiada (el 18.80% estudiaba contabilidad, el 16.40% psicología, el 15.90% administración, el 10.60% economía, el 10.10% gestión, el 9.70% ingeniería de sistemas, y 18.5% otras carreras que incluyen arquitectura, ciencias financieras, derecho, ingeniería de gestión empresarial, ingeniería económica, publicidad y traducción), el puesto ocupado dentro de la organización donde labora (el 48.80% era analista o funcionario, el 10.10% practicante, el 9.20% era supervisor, el 9.20% era jefe, el 7.20% era asistente, el 4.30% era coordinador, el 4.30% era gerente, el 1.90% era especialista, el 1.40% era subgerente, el 1.40% era sub gerente adjunto, el 1.40% era auxiliar y el .50% era representante financiero), cantidad de tiempo que lleva trabajando en la institución (el 17.40% lleva trabajando de 0 a 1 año, el 33.80% de 1 año 1 mes a 2 años 11 meses, el 16.40% de 3 años a 4 años 11 meses, el 25.10% de 5 años a 10 años 11 meses y el 7.2% de 11 años a más) y departamento del Perú donde trabajan (el 85.00% trabaja en Lima y el 15.00% en La Libertad). Asimismo, se solicitó la cantidad de horas que trabaja en promedio en la semana, lo cual se encontró en un rango de 8 a 60 horas ( $M = 33.06\%$ ,  $D = 9.15$ ).

La selección de los participantes se definió por dos tipos de muestreo no probabilístico: primero, se hizo uso el muestreo intencional de acceso a la muestra al haber realizado un contacto previo con una empresa del sector financiero (Otzen & Manterola, 2017). Se realizó una convocatoria de colaboración entre los trabajadores que cumplan con los criterios de inclusión. Entre estos criterios, se consideró que se encuentren laborando y que la organización en la que trabajen pertenezca al sector financiero. Segundo, se usó el muestreo por conveniencia por la accesibilidad y disponibilidad de la muestra (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Se realizó

un comunicado por redes sociales y por contactos para que, quienes cumplieran con los criterios de inclusión mencionados previamente, completen el cuestionario de forma virtual. En cuanto a los aspectos éticos, los participantes recibieron el consentimiento informado (ver Apéndice A) adjunto al cuestionario virtual donde se especificó el objetivo del estudio, la voluntariedad de este, el anonimato de sus datos y los fines de la investigación.

## **Instrumentos**

**Ficha de datos sociodemográficos.** Se diseñó una ficha para la presente investigación para recoger las principales características de los participantes. En esta, se incluyó sexo, edad, grado de instrucción, carrera estudiada, puesto que ocupa dentro de la organización, cantidad de horas que trabaja en promedio, tiempo que lleva trabajando en la institución, departamento del Perú donde trabaja y si la organización donde trabaja pertenece al sector financiero (ver Apéndice B) siendo estas características relevantes en investigaciones previas (Fernández-Arata, Juárez & Merino, 2015; Flores, Fernández, Juárez, Merino & Guimet, 2015; Lee, 2018; Van den Broeck et al, 2008; Zafar et al., 2014).

**Regulación emocional.** Se usó la Escala de Regulación Emocional (Roth et al., 2009) en su versión adaptada que incluía una muestra peruana (Benita, Benich-Weisman, Matos & Torres, 2019). La escala evalúa la presencia de cada estilo de regulación emocional, siendo estas las subescalas de Atención Plena a Emociones y Exploración Intencional como parte de Regulación Integrativa (RI), Supresión (SU) y Desregulación (DR). La escala consta de 25 ítems en total y se evalúa mediante una escala tipo Likert en la que 1 es igual a “Definitivamente falso” y 7 es igual a “Definitivamente verdad”.

Además, la subescala de Regulación integrativa (RI) posee 12 ítems y se refiere a la concientización de emociones personales y su exploración activa. Un ítem de ejemplo es “Permanezco conectado(a) a sensaciones y emociones incluso cuando son desagradables o dolorosas”. La subescala Supresión (SU), que consiste en 7 ítems, incluye la supresión de expresiones y de experiencias, y un ejemplo es “Trato de ignorar mis emociones de estrés o ansiedad”. Finalmente, la Desregulación (DR), de 6 ítems, mide en qué medida los participantes experimentan ciertas emociones como abrumadoras y como impedimentos para realizar tareas. Un ítem de ejemplo es “Cuando me siento estresado o ansioso, generalmente siento que tengo poco control de mi comportamiento” (Benita, et al., 2019; Roth et al., 2014).

En el caso de la adaptación con una muestra peruana que consiste en una investigación transcultural en tres países (Benita et al., 2019), se obtuvieron buenas evidencias de validez con respecto a las subescalas de Regulación Integrativa (RI) y Supresión (SU) ya que fueron las únicas subescalas utilizadas en ese estudio. El análisis factorial confirmatorio evidenció índices de ajuste adecuados ( $SBS-\chi^2(562) = 1156.53$ ; CFI = .92; RMSEA = .04; SRMR = .06). Respecto a su consistencia interna por alfa de Cronbach, la muestra peruana obtuvo .85 para la Regulación Integrativa y .83 para Supresión, siendo así que se consideraron valores adecuados (Kline, 2015).

**Satisfacción y frustración de las necesidades psicológicas básicas.** Se usó la Escala de Satisfacción y Frustración de las Necesidades Psicológicas Básicas [ESFNPB] (Chen, et al., 2015). Es utilizada para evaluar la experiencia de satisfacción o frustración de las necesidades de autonomía, competencia y relación propuestas por la teoría de la autodeterminación. Asimismo, es una escala de autoreporte y está compuesta por 24 ítems agrupados que son calificados a través de una escala Likert en la cual se pide a los participantes marcar del 1 si el enunciado es completamente falso al 7 si es completamente verdadero. A cada necesidad le corresponde ocho ítems los cuales se dividen en dos dimensiones, siendo así que hay cuatro ítems para la satisfacción de cada necesidad y cuatro ítems para la frustración de cada necesidad.

De esta forma, en primer lugar, se encuentra la subescala de Satisfacción de la necesidad de autonomía (SA) que hace referencia a la disposición personal y libertad psicológica al realizar una actividad. Un ítem de ejemplo es “Siento que mis decisiones reflejan lo que realmente quiero”. Asimismo, se encuentra la subescala de Frustración de la necesidad de autonomía (FA) que corresponde a sentimientos de control o presiones por otros (Deci & Ryan, 2000), teniendo como ejemplo el ítem “Me siento forzado(a) a hacer muchas cosas que yo no elegiría hacer”. En segundo lugar, está la subescala de Satisfacción de la necesidad de relación (SR) la cual refiere a experiencias de intimidad y una relación de preocupación mutua con otros individuos. Un ítem de ejemplo es “Siento que le importo a las personas que me importan”. Además, está la subescala de Frustración de la necesidad de relación (FR) que describe sentimientos de soledad y presencia de tensión entre compañeros (Baumeister & Leary, 1995), y tiene el ejemplo de “Tengo la impresión de que le disgusto a la gente con la que paso tiempo”. En tercer lugar, la subescala Satisfacción de la necesidad de competencia (SC) hace referencia a sentimientos de ser capaces y sentirse efectivos para lograr metas, y un ítem de ejemplo es “Me siento capaz en lo que hago”. En adición, está la

subescala de Frustración de la necesidad de competencia (FC) que se refiere a cuestionamientos sobre la eficacia y presencia de frustración. Un ejemplo es “Tengo serias dudas acerca de si puedo hacer las cosas bien”. Cabe mencionar que cada subescala consiste en 4 ítems cada una.

Respecto al análisis de la consistencia interna, se validó en cuatro culturas e idiomas diferentes entre las cuales se encuentra la versión en español. Esta fue adaptada y validada en Lima en un estudio transcultural utilizando la traducción lingüística realizada por expertos en el idioma. La validez del cuestionario original fue obtenida mediante análisis factoriales exploratorios y confirmatorios. El análisis factorial exploratorio permitió una primera apreciación de la estructura de los ítems. El análisis factorial confirmatorio evidenció excelentes índices de ajuste ( $\chi^2(231) = 372.71$ ; CFI = .97; RMSEA = .03; SRMR = .04). Respecto a su consistencia interna por alfa de Cronbach, la muestra peruana obtuvo .74 y .77 para la satisfacción y frustración de la necesidad de autonomía, de .75 y .64 para la satisfacción y frustración de la necesidad de relación y, finalmente, de .78 y .68 para la satisfacción y frustración de la necesidad de competencia (Chen et al., 2015), siendo estos valores entre aceptables y buenos (Kline, 2015).

**Engagement.** Se utilizó la versión abreviada de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo [UWES] (Schaufeli & Bakker, 2003) teniendo en cuenta que usó una base de datos que incluyeron estudios de nueve países. Esta escala mide el *engagement* como un estado caracterizado por el vigor, dedicación y absorción en el trabajo. Cuenta con 9 ítems dividida en 3 subescalas que son Vigor (VI), Dedicación (DE) y Absorción (AB), siendo estas los componentes principales del constructo, las cuales contienen 3 ítems cada una. Asimismo, se evalúa usando una escala tipo Likert con 7 puntos de frecuencia que va desde 1 que es nunca a 7 que es diariamente.

De esta forma, la subescala de Vigor (VI) hace referencia a los altos niveles de energía y resiliencia mental mientras se trabaja, persistencia en situaciones difíciles y la voluntad de invertir en el trabajo, teniendo como ejemplo el ítem “En mi trabajo me siento lleno de energía”. La subescala Dedicación (DE) describe estar altamente motivado, experimentar un sentido de significancia, orgullo, entusiasmo y desafío en el trabajo. Un ejemplo es “Estoy entusiasmado con mi trabajo”. Por último, la subescala Absorción (AB) se refiere a estar completamente concentrado y envuelto en el trabajo, percibiendo que el tiempo pasa rápidamente y con dificultad para desapegarse de las tareas, y un ítem de ejemplo es “Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo” (Schaufeli et al., 2002).

En cuanto a su análisis factorial confirmatorio, la escala evidenció índices de ajuste adecuados ( $SBS-\chi^2(24) = 1666.02$ ; CFI = .97; RMSEA = .07; NFI = .97). Respecto a su consistencia interna por alfa de Cronbach, entre las nueve muestras, se obtuvo una variación de .85 a .84, siendo estos valores favorables (Kline, 2015).

**Agotamiento emocional.** Se usó la subescala de Agotamiento Emocional del Inventario General de Burnout de Maslach [MBI-GS] (Maslach et al., 1996) en su versión adaptada con población peruana (Fernández, 2002) que forma parte de uno de los tres principales componentes del *burnout*. Agotamiento Emocional (AE) cuenta con 9 ítems. Asimismo, se valora usando una escala tipo Likert que refleja la frecuencia con la que experimentan ciertas situaciones, oscilando entre 1 como nunca y 7 como todos los días. Cabe mencionar que el Inventario General de Burnout de Maslach no cuenta con una puntuación total que concluya un diagnóstico de *burnout*, sino que evalúa los niveles de cada subescala, por lo cual se pudo tomar solo la subescala AE.

La subescala de Agotamiento Emocional (AE) hace referencia a la sensación de no contar con recursos emocionales para manejar la sobrecarga y sensación de pérdida de energía, con ítem de ejemplo “Me siento agotado emocionalmente por el trabajo” (Fernet et al., 2010; Maslach et al., 2001).

En cuanto al análisis factorial confirmatorio, este evidenció índices de ajuste adecuados (RMR = .02; GFI = .98; AGFI = .95). Respecto a su consistencia interna, sus coeficientes alfa de Cronbach alcanzaron valores aceptables (Kline, 2015) siendo de .78 para Agotamiento Emocional (Fernández, 2002).

## **Procedimiento**

La recolección de información se realizó durante un semestre académico. Los participantes que realizaron la prueba online de la investigación fueron contactados usando redes sociales, mediante publicaciones invitándolos a participar, y a través de personas conocidas distribuyendo el enlace del cuestionario por mensajería directa. Primero, respondieron el consentimiento informado seguido por la ficha sociodemográfica, la Escala de Regulación Emocional, la Escala de Satisfacción y Frustración de las Necesidades Psicológicas Básicas, subescala de Agotamiento emocional del Inventario de Burnout de Maslach y la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. La participación fue voluntaria y no se les dio ningún incentivo. La duración aproximada de las

pruebas fue de 25 minutos. La información recolectada fue registrada en una base de datos para ser procesada y analizada.

### **Análisis de datos**

Para lograr obtener los resultados de este estudio, se utilizó el programa estadístico *IBM Statistical Package for the Social Sciences* [SPSS] Statistics versión 24 para examinar las propiedades psicométricas de los instrumentos en la muestra de trabajadores. La evidencia de validez de los constructos fue analizada usando análisis factoriales exploratorios mientras que la confiabilidad fue examinada mediante el método de consistencia interna alfa de Cronbach. Asimismo, se verificó la normalidad de las puntuaciones de los cuestionarios por cada subescala, mediante el cálculo de la asimetría y curtosis. Luego, se obtuvieron las medias y desviaciones estándar y se llevaron a cabo las correlaciones entre las variables evaluadas para analizar las relaciones entre las variables evaluadas.

El análisis de senderos hipotetizado se llevó a cabo mediante el programa *Linear Structural Relations* (LISREL) versión 8.72, el cual permitió analizar los factores y sus efectos directos e indirectos. Cabe mencionar que, en el caso de la prueba ESFNPB, también se usó este programa para su análisis factorial confirmatorio.

## **Resultados**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de análisis preliminares, descriptivos y principales de los instrumentos aplicados.

### **Análisis preliminares: propiedades psicométricas**

Para evaluar las propiedades psicométricas de los instrumentos utilizados, se realizaron pruebas de validez y confiabilidad. Respecto a la validez, se hizo un análisis factorial exploratorio en cada escala. Para ello, para regulación emocional, *engagement* y agotamiento emocional, se tomó en cuenta que la medida de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin [KMO] debía ser mayor a .70 (Hutcheson & Sofroniou, 1999) y las cargas factoriales debían alcanzar valores mayores o iguales a .30 para ser adecuados (Kline, 2015). Para necesidades psicológicas básicas, se consideró un análisis factorial confirmatorio teniendo en cuenta que la raíz cuadrada media del

error de aproximación (RMSEA) debía tener valores menores de .05 para considerarse un buen ajuste o valores entre .05 y .08 para un ajuste razonable (Browne & Cudeck, 1993). Asimismo, para la raíz cuadrada media residual estandarizada (SRMR), debía ser menor a .08 para un excelente ajuste y menor a .10 para un ajuste adecuado (Simms, Watson & Doebbeling, 2002). Además, para el índice de ajuste comparativo (CFI), debía ser mayor o igual a .95 para indicar un buen ajuste (Hu & Bentler, 1999). Cabe mencionar que la muestra de la prueba ESFNPB, para evaluar las necesidades psicológicas básicas, fue parte de un proyecto mayor para la cual se aplicó a 342 personas en total para obtener la validez respectiva.

Para la escala de regulación emocional, se analizaron las evidencias de validez factorial con el método de extracción de componentes principales con rotación Varimax, puesto que sus factores no se relacionan entre sí (Benita, et al., 2019). Dio como resultado una medida de adecuación muestral KMO de .84 siendo un buen valor y un Test de Esfericidad de Bartlett significativo ( $\chi^2 = 4177.95$ ,  $gl = 300$ ,  $p < .001$ ), indicando que los datos resultaron estables y se podía continuar con la interpretación de resultados (Field, 2009).

Se solicitó la extracción de cuatro componentes de acuerdo con lo esperado por la teoría (Roth et al., 2009, Benita, et al., 2019). Los resultados mostraron los cuatro componentes con autovalores mayores a 1. El primer componente, supresión, explicó el 37.20% de la varianza; el segundo, desregulación, explicó el 16.40%; el tercer componente, exploración intencional, explicó el 7.43% y el cuarto componente, atención plena a emociones, explicó el 5.90%. De esta forma, los cuatro componentes explicaron el 66.93% de la varianza total. En adición, en referencia a la matriz de componente rotado, las cargas factoriales de los ítems de la escala se encontraron en el rango de .35 a .89. Específicamente, el primer componente presentó cargas factoriales entre .64 a .89, el segundo componente entre .69 a .86, el tercer componente entre .51 a .85 y el cuarto componente entre .35 a .84.

En el caso del cuestionario de necesidades psicológicas básicas, teniendo en cuenta la muestra total de 342, se analizó la validez del instrumento utilizando un análisis factorial confirmatorio, el cual presentó un ajuste adecuado ( $SBS-\chi^2(249) = 910.40$ ;  $RMSEA = .08$ ;  $SRMR = .07$ ;  $CFI = .95$ ). En cuanto a las cargas factoriales de los ítems, estos se encontraron entre .38 a .75. De forma específica, el primer componente, satisfacción de las necesidades psicológicas

básicas, presentó cargas factoriales en el rango de .48 a .74 y el segundo componente, frustración de las necesidades psicológicas básicas, de .38 a .75.

Para el cuestionario de *engagement*, se recogieron las evidencias de validez factorial con el método de extracción de máxima verosimilitud con rotación Varimax, ya que es el método usado en la prueba original y toma a los factores como independientes, pero correlacionados (Flores et al., 2015; Hernández, Llorens, Rodríguez, Dickinson, 2016; Schaufeli & Bakker, 2003). Dio como resultado una medida de adecuación muestral KMO de .90 siendo un buen valor y un Test de Esfericidad de Bartlett significativo ( $\chi^2 = 1228.68$ ,  $gl = 36$ ,  $p < .001$ ), permitiendo que se continúe con los análisis (Field, 2009). Se solicitó la extracción de tres componentes de acuerdo con lo esperado por la teoría (Hernández, Llorens, Rodríguez, Dickinson, 2016; Flores et al., 2015). Los resultados mostraron que los componentes tenían autovalores mayores a 1. El primer componente, vigor, explicó el 45.84% de la varianza; el segundo, absorción, explicó el 18.03% y el tercer componente, dedicación, explicó el 4.54%. De esta manera, los tres componentes explicaron el 68.41% de la varianza total. Respecto a la matriz de factor rotado, las cargas factoriales de los ítems de la escala se encontraron en el rango de .40 a .88. Particularmente, el primer componente presentó cargas factoriales entre .57 a .72, el segundo componente entre .40 a .72 y el tercer componente entre .52 a .88.

Finalmente, para agotamiento emocional, se evaluaron las evidencias de validez factorial con el método de extracción de componentes principales con rotación Varimax como se ha realizado en otras investigaciones (Manso-Pinto, 2006). Como resultado, se obtuvo un buen valor de la medida de adecuación muestral KMO al ser de .86 y un Test de Esfericidad de Bartlett significativo ( $\chi^2 = 1419.46$ ,  $gl = 36$ ,  $p < .001$ ). Por consiguiente, se continuaron con los análisis respectivos (Field, 2009). Se solicitó la extracción de un componente al considerar solo el factor de agotamiento emocional. Los resultados mostraron que el componente presentaba un autovalor mayor a 1 y que explicaba el 61.36% de la varianza total. En adición, la matriz de componente mostró cargas factoriales con un rango de .63 a .86.

En cuanto a la confiabilidad, se usó el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach tomando los valores mayores a .70 como aceptables (Kline, 2015). Asimismo, respecto a la correlación elemento-total corregida, se esperaban valores mayores a .30 para considerarlos como aceptables (Pallant, 2016). En el caso de los instrumentos utilizados, los resultados muestran

coeficientes alfa de Cronbach entre .76 a .95 como se puede ver en la Tabla 1 (presentando correlaciones elemento-total corregidas con un rango de .37 a .90).

### Análisis de normalidad

Para revisar la distribución de las variables, se obtuvieron los coeficientes de asimetría y curtosis. Para ello, se tuvo en cuenta que había una distribución cercana a la normal si la asimetría era menor a  $|3|$  y si la curtosis era menor a  $|8|$  (Kline, 2015). En el caso de las escalas utilizadas, todas presentaron una distribución normal (ver Tabla 1). Cabe mencionar que se usó un rango del 1 al 7 en los niveles de respuesta.

Tabla 1

*Coefficientes de confiabilidad alfa de Cronbach y correlaciones elemento-total corregidas y asimetría y curtosis de las variables estudiadas*

| VARIABLES                               | Alfa de Cronbach | <i>r</i>  | Asimetría | Curtosis |
|---|------------------|-----------|-----------|----------|
| <b>Regulación emocional</b>             |                  |           |           |          |
| Atención plena a emociones              | .76              | .42 a .61 | -.64      | .38      |
| Exploración intencional                 | .87              | .53 a .71 | -1.60     | 6.71     |
| Desregulación                           | .92              | .71 a .87 | 1.32      | .91      |
| Supresión                               | .95              | .70 a .90 | .82       | -.51     |
| <b>Necesidades psicológicas básicas</b> |                  |           |           |          |
| Satisfacción                            | .90              | .52 a .69 | -1.36     | 2.84     |
| Frustración                             | .89              | .37 a .78 | 1.73      | 3.69     |
| <b>Engagement</b>                       |                  |           |           |          |
| Vigor                                   | .83              | .67 a .75 | -1.24     | 1.74     |
| Dedicación                              | .89              | .71 a .83 | -1.67     | 4.28     |
| Absorción                               | .82              | .62 a .73 | -1.35     | 2.71     |
| <b>Agotamiento emocional</b>            |                  |           |           |          |
| Agotamiento emocional                   | .92              | .56 a .80 | 1.25      | 1.35     |

Nota: *r* = rango de correlación elemento-total corregida

### Análisis descriptivos y correlaciones

En cuanto a los análisis descriptivos, se presentan las medias y desviaciones estándar de las variables. Como las variables mostraron distribuciones normales, se usó la prueba de correlación de Pearson para analizar las relaciones teóricas planteadas (ver Tabla 2). Para determinar la magnitud de los coeficientes, se recurrieron a los criterios propuestos por Cohen (1998) en la que a partir de .10 es considerada una correlación pequeña, .30 mediana y .50 alta.

Se consideraron las variables de sexo y edad al tener una posible relación con las variables elegidas (Fernández-Arata, et al., 2015; Flores, et al., 2015; Lee, 2018; Van den Broeck et al, 2008; Zafar et al., 2014). De esta forma, se halló una correlación biserial puntual entre la variable sexo y regulación integrativa, siendo una asociación significativa, positiva y de magnitud pequeña. Además, se halló una asociación significativa, negativa y de magnitud mediana con supresión, una asociación significativa, negativa y de magnitud pequeña con desregulación, una asociación significativa, positiva y de magnitud pequeña con *engagement*, y una asociación significativa, negativa y de magnitud pequeña con agotamiento emocional.

Asimismo, hubo una correlación biserial puntual con la variable edad y se obtuvo una asociación significativa, negativa y de magnitud mediana entre edad y regulación integrativa, y una asociación significativa, positiva y de magnitud pequeña con supresión.

Sobre las subescalas, en el caso de regulación emocional, se hallaron correlaciones significativas con magnitudes medianas y altas, Se halló una asociación significativa, negativa y de magnitud mediana entre la regulación integrativa y supresión, una asociación significativa, negativa y de magnitud mediana entre regulación integrativa y desregulación, y una asociación significativa, positiva y de magnitud alta entre desregulación y supresión.

Respecto a las correlaciones entre las variables, también se hallaron asociaciones significativas con magnitudes medianas y altas. En el caso de las escalas de regulación emocional, se halló una asociación significativa, positiva y de magnitud alta entre regulación integrativa y la satisfacción de las NPB, y una asociación significativa, negativa y de magnitud mediana con la frustración de las NPB. Asimismo, se halló una asociación significativa, negativa y de magnitud alta entre desregulación y la satisfacción de las NPB, y una asociación significativa, positiva y de magnitud mediana con la frustración de las NPB. En adición, se halló una asociación significativa, negativa y de magnitud mediana entre supresión y la satisfacción de las NPB, y una asociación significativa, positiva y de magnitud alta con la frustración de las NPB.

En cuanto a las NPB, se halló una asociación significativa, positiva y de magnitud alta entre la satisfacción de las NPB y *engagement*, y una asociación significativa, negativa y de magnitud alta con agotamiento emocional. Además, se halló una asociación significativa, negativa y de magnitud entre la frustración de las NPB y *engagement*, y una asociación significativa, positiva y de magnitud alta con agotamiento emocional.

Tabla 2

*Medias, desviaciones estándar y correlaciones entre las variables de estudio (N=207).*

| Medida                    | M     | DE   | 1      | 2      | 3      | 4      | 5       | 6       | 7       | 8       |
|---------------------------|-------|------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|
| 1. Sexo                   | -     | -    | -      |        |        |        |         |         |         |         |
| 2. Edad                   | 33.06 | 9.15 | -      | -      |        |        |         |         |         |         |
| 3. Regulación integrativa | 5.97  | .66  | .14*   | -.20** | -      |        |         |         |         |         |
| 4. Supresión              | 2.44  | 1.32 | -.26** | -.18*  | -.31** | -      |         |         |         |         |
| 5. Desregulación          | 2.86  | 1.53 | -.11*  | .10    | -.31** | .67*** | -       |         |         |         |
| 6. Satisfacción de NPB    | 6.17  | .69  | .08    | .06    | .51*** | -.46** | -.52*** | -       |         |         |
| 7. Frustración de NPB     | 2.07  | .97  | -.08   | -.01   | -.37** | .63*** | .73***  | -.70*** | -       |         |
| 8. Engagement             | 5.90  | .89  | .12*   | .04    | .40**  | -.40** | -.56*** | .78***  | -.59*** | -       |
| 9. Agotamiento emocional  | 2.38  | 1.25 | -.15*  | .07    | -.36** | .61*** | .78***  | -.60*** | .84***  | -.61*** |

Nota: \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$  (unilateral)

### **Análisis principales: análisis de senderos**

Para investigar si la relación entre regulación emocional, agotamiento emocional y *engagement* se encuentra mediada por la satisfacción y frustración de las necesidades psicológicas básicas, se realizó un análisis de senderos (*path analysis*). Este método permite evaluar el ajuste de modelos teóricos en los que se proponen relaciones de dependencia entre variables (Pérez, Medrano & Sánchez, 2013).

Dado el modelo hipotético, se exploró si la relación entre regulación integrativa y *engagement* era mediada por la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas y si la relación entre supresión, desregulación y agotamiento emocional era mediada por la frustración de las necesidades psicológicas básicas. Debe recalarse que en los modelos se controló por estadísticos de sexo y edad de los participantes porque correlacionaron con las variables del estudio.

Para evaluar el ajuste de los modelos, se consideraron el Chi-cuadrado [ $\chi^2$ ], un índice de Chi-cuadrado ( $\chi^2/\text{gl}$ ) el índice de ajuste comparativo (CFI), la raíz cuadrada media del error de aproximación (RMSEA), la raíz cuadrada media residual estandarizada [SRMR] y el criterio de información de Akaike (AIC), siendo criterios referidos por Hu & Bentler (1999). El  $\chi^2$  debía contar con una significancia mayor a .05, y la relación entre el chi cuadrado y los grados de libertad ( $\chi^2/\text{gl}$ ) debía incluir valores menores a 3, el CFI debía ser mayor o igual a .95 para indicar un buen ajuste (Hu & Bentler, 1999), la RMSEA debía tener valores menores de .05 para considerarse un buen ajuste o valores entre .05 y .08 para un ajuste razonable (Browne & Cudeck, 1993), la SRMR debía ser menor a .08 para un excelente ajuste y menor a .10 para un ajuste adecuado (Simms et al., 2002), y se debía considerar que en caso de tener modelos competidores, los valores inferiores de AIC indicarían un mejor ajuste (Pérez et al., 2013). Para realizar el análisis respectivo, se siguió el modelo hipotético y modelos adicionales. Como se muestra en la Tabla 3, se obtuvieron los siguientes resultados.

Dada la mediación, es necesario mencionar que el modelo inicial era de efectos indirectos, pero para encontrar el mejor modelo que explique la relación entre variables, se probaron siete modelos adicionales aparte del hipotético. Sin embargo, seis de estos modelos no obtuvieron índices de ajuste aceptables. Sin embargo, el último modelo sí lo hizo, y este modelo ha sido llamado Modelo 2. En la Tabla 3, se muestran el Modelo 1 (hipotético) y el Modelo 2 (modelo final). En el caso del Modelo 1 se obtuvieron índices de ajuste no aceptables para el  $\chi^2$ ,  $\chi^2/\text{gl}$ , RMSEA y SRMR, así como el AIC que no contaba con un valor inferior. Para el Modelo 2, se incluyeron, además de los *paths* propuestos en el modelo hipotético, *crosspaths* entre variables, *paths* adicionales y efectos directos entre las variables de entrada y las de salida. Al ejecutarse, todos los índices de ajuste fueron aceptables y el AIC contaba con un valor inferior. Para ello, se eliminaron las relaciones no significativas y es el que tenía mejor ajuste. Asimismo, su mediación es parcial. Debido a ello, se optó por este último modelo el cual se presenta de manera gráfica.

Tabla 3

*Índices de bondad de ajuste de los modelos estudiados*

|          | $\chi^2$ (significancia) | $\chi^2/\text{gl}$ | CFI  | RMSEA | SRMR | AIC    |
|----------|--------------------------|--------------------|------|-------|------|--------|
| Modelo 1 | 68.76 ( $p = .00$ )      | 6.25               | .96  | .16   | .19  | 136.76 |
| Modelo 2 | 13.09 ( $p = .16$ )      | 1.45               | 1.00 | .05   | .06  | 85.09  |

En el modelo final (ver Figura 2), se halló que la regulación integrativa predijo de manera significativa, directa y positiva la satisfacción de las NPB. Asimismo, se encontró un efecto indirecto entre la regulación integrativa y el *engagement*, teniendo a la satisfacción de las NPB como variable mediadora. Además, se halló que la supresión y desregulación predijeron de manera significativa, directa y positiva la frustración de las NPB. También, se encontró un efecto indirecto entre la supresión y desregulación y el agotamiento emocional, teniendo como variable mediadora la frustración de las NPB. Cabe mencionar que también se halló que la desregulación predijo de manera significativa, directa y positiva el agotamiento emocional.

En cuanto a los efectos cruzados (*crosspaths*), se halló que la regulación integrativa predijo de manera significativa, directa y negativa la frustración de las NPB. En adición, se encontró que la supresión y desregulación predijeron de manera significativa, directa y negativa la satisfacción de las NPB. Por último, se halló que la desregulación predijo de manera significativa, directa y negativa el *engagement*. No obstante, se halló que la regulación integrativa no predijo directamente el *engagement* ni agotamiento emocional, ni la supresión predijo directamente el *engagement* ni agotamiento emocional. Asimismo, la satisfacción de las NPB no predijo directamente el agotamiento emocional ni la frustración de las NPB predijo directamente el *engagement*.

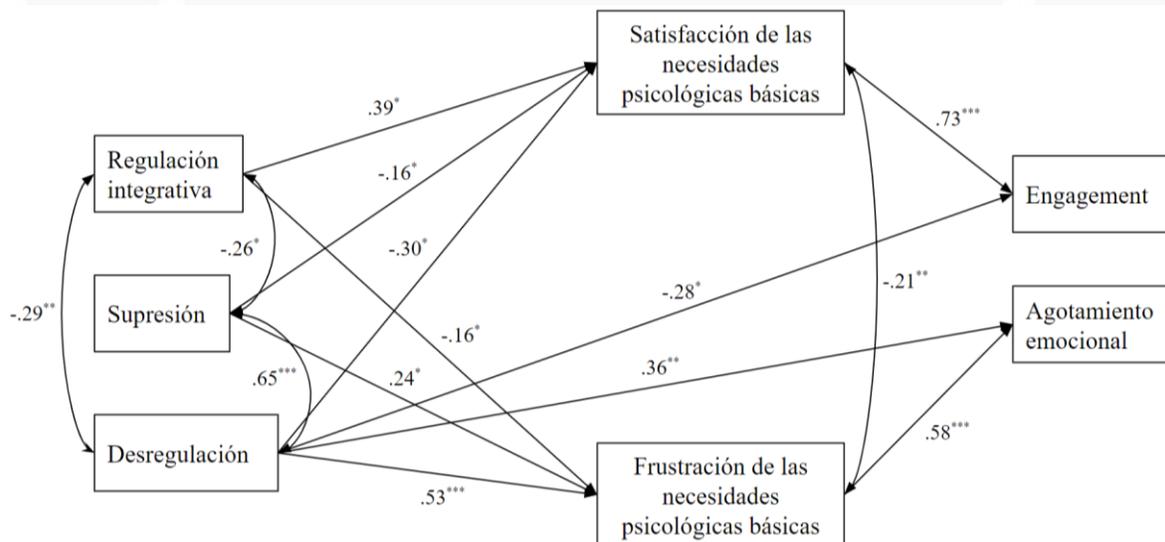


Figura 2. Representación gráfica del modelo final (Modelo 2).  $*p < .05$ ,  $**p < .01$ ,  $***p < .001$ .

## Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo estudiar la relación entre la regulación emocional, necesidades psicológicas básicas, agotamiento emocional y *engagement* en trabajadores de empresas del sector financiero. Concretamente, se hipotetizó que la regulación integrativa predijo de manera positiva el *engagement* y fue mediado por la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas. Asimismo, se hipotetizó que la supresión y desregulación predijeron positivamente el agotamiento emocional y fue mediado por la frustración de las necesidades psicológicas básicas.

Desde la Teoría de la Autodeterminación se plantea que el ser humano tiene la tendencia de desarrollar interconexiones entre su propia psique, de otros individuos y grupos, y de inclinarse a un crecimiento psicológico a partir de cómo se desenvuelve y conecta con su entorno (Deci & Ryan, 2000; 2002). Asimismo, se encuentran óptimamente motivados y experimentan un estado de bienestar al satisfacer las tres necesidades psicológicas básicas que son autonomía, competencia y relación (Deci & Ryan, 2000; Van den Broeck et al., 2016). De esta forma, se enfatizan las relaciones que puede haber entre la satisfacción o frustración de estas necesidades psicológicas básicas y otros constructos como el *engagement* o agotamiento emocional a partir de investigaciones realizadas previamente para destacar la importancia de conocer el escenario completo del ámbito laboral de las personas (Shuck et al., 2014). En adición, contribuye a conocer cuáles son los constructos que predicen estos estados, entre los cuales se encuentra la regulación emocional (Benita et al., 2019).

A partir de los resultados, se encontró que, efectivamente, se cumplieron con las hipótesis planteadas previamente. Se pudo observar que se definieron el *bright* y *dark side* esperados. En cuanto al primer *path*, se halló que la regulación integrativa predijo el *engagement* y es mediado por la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas. Como en estudios previos (Castellano et al., 2019; Johnson et al., 2017; Roth et al., 2009; Roth et al., 2014; Vansteenkiste et al., 2010), se encontró que la regulación emocional integrativa predijo resultados positivos. Asimismo, al igual que en el estudio de Benita et al. (2019), se halló una relación positiva con la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas teniendo en cuenta que, de acuerdo con la Teoría de la Autodeterminación (Ryan, 1995), se plantea que los procesos integrativos mediante los cuales las personas asimilan y sintetizan experiencias para lograr un autofuncionamiento son la base de un

desarrollo saludable. De esta forma, la experiencia de satisfacer estas necesidades es asistida por la regulación emocional.

En cuanto a la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, en el estudio de Van den Broeck et al. (2008), se encontró que la sensación de libertad psicológica, conexión interpersonal y efectividad, relacionadas a la satisfacción de autonomía, relación y competencia respectivamente, se relacionaban con características positivas del trabajo. Entre estas, el vigor que es uno de los componentes del *engagement*. Igualmente, en el estudio de Sulea et al. (2015), se halló que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas está relacionada positivamente con el *engagement*.

En relación con el *engagement*, en el estudio de Castellano et al. (2019) se encontró que quienes hacían uso de procesos elaborados de regulación emocional, relacionado a regulación integrativa, experimentaban estados de *engagement*. Asimismo, en relación con el control por estadísticos de edad, como se muestra en la investigación de Johnson et al. (2017), al usar estrategias de regulación emocional más integrativas, se presentaban mayores niveles de *engagement*. No obstante, cabe mencionar que, en estos últimos estudios, no se consideraron las necesidades psicológicas básicas como variable mediadora. Se demostraron relaciones entre las variables, pero no determina si la satisfacción o frustración de estas se ven implicadas.

En cuanto al segundo *path*, se halló que la supresión y desregulación predijeron el agotamiento emocional y es mediado por la frustración de las necesidades psicológicas básicas. Con relación a la regulación emocional, como se menciona en la investigación de Benita et al. (2019), la supresión se relaciona con resultados mal adaptativos cumpliendo un “rol tóxico”. Su relación con la frustración de las necesidades psicológicas básicas puede resultar dañino. Sin embargo, y como se vio en el estudio de Roth et al. (2018), en el caso de la supresión y su relación con la frustración de las necesidades, ello puede contribuir a una adaptación ante situaciones de estrés, de peligro o de presión, pero ello puede afectar a que, eventualmente, ya no se manejen las emociones negativas con eficacia (Roth et al., 2014).

En adición, al igual que diversas investigaciones (Van den Broeck et al., 2008; Zafar et al., 2014), la frustración de las necesidades psicológicas básicas predijo resultados negativos. Además, como es visto en el estudio de Fernet et al. (2013), los resultados indicaron que la frustración de la

necesidad de autonomía estaba relacionada al agotamiento emocional, perjudicando así el bienestar de la persona.

Específicamente, en cuanto al agotamiento emocional, como se muestra en la investigación de Castellano et al. (2019), se halló que, a procesos más automáticos de regulación emocional, relacionado a supresión y desregulación, se presentaban mayores niveles de agotamiento emocional. De igual forma, en el estudio de Lee (2019) se encontró que quienes suprimían sus emociones, se podría experimentar estrés agotamiento emocional. Cabe mencionar que, a pesar de que estos estudios no consideran las necesidades psicológicas básicas como mediadoras, estos coinciden con la relación directa encontrada entre desregulación con *engagement* y agotamiento emocional. Ello podría asociarse debido a su característica mal adaptativa, la cual trasciende y afecta directamente a actividades y trabajo, impidiendo llegar a estados de *engagement* sin necesidad de que haya una variable mediadora (Roth et al., 2014).

Es importante destacar los *crosspaths* hallados entre la regulación emocional y las necesidades psicológicas básicas como resultados adicionales del modelo final. Entre estos, se encuentra la relación negativa entre la regulación integrativa y la frustración de las necesidades psicológicas básicas, en la cual la regulación integrativa puede actuar como recurso protector ante resultados negativos, lo cual explicaría este tipo de relación (Cosette, 2014). Asimismo, se encuentra la relación negativa entre supresión y desregulación con la satisfacción de estas necesidades. A pesar de que no hayan investigaciones que estudien particularmente esta relación, se asocia a lo mencionado por Shahar et al. (2018) quienes mencionan que al haber una asociación entre la regulación emocional, metas y conductas orientadas al bienestar, hay un punto en común con las necesidades psicológicas básicas tanto para la regulación integrativa como para la supresión y desregulación, ya sea a través de relaciones positivas o negativas.

En referencia a las características encontradas de la muestra de trabajadores de empresas del sector financiero, como es visto en la Tabla 2 presentada anteriormente, la población mostró tener medias relativamente altas en satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, regulación integrativa y *engagement* a comparación de las medias de frustración de las necesidades psicológicas básicas, desregulación, supresión y agotamiento emocional. Hay una tendencia hacia el *bright side*, lo cual se asocia a que probablemente se lleve a cabo un ambiente de desafíos estimulantes, de organización y de compromiso, y se busque alcanzar logros y ser más proactivos,

lo cual promueve las tres necesidades psicológicas básicas (Deci & Ryan, 2002; Schaufeli et al., 2015; Schaufeli et al., 2008).

Como conclusión, la regulación emocional predice el *engagement* y agotamiento emocional a partir de la satisfacción y frustración de las necesidades psicológicas básicas, las cuales cumplen un rol mediador. Al tener un valor explicativo para evaluar el *engagement* y agotamiento emocional y al haber una implicación emocional en el entorno laboral financiero, se considera la regulación emocional como uno de los principales predictores (Castellano et al., 2013; Castellano et al., 2019). Asimismo, las necesidades psicológicas básicas cumplen un rol fundamental al ser mediadoras, siendo así que son la vía para que los trabajadores, en caso se satisfagan estas necesidades, tiendan a tener *engagement* o, si se ven frustradas, conlleve posiblemente a un estado de agotamiento emocional (Fernet et al., 2013; Shuck et al., 2014).

A partir de lo expuesto previamente, se puede rescatar el énfasis brindado al rubro organizacional y financiero, el cual se encuentra en constante crecimiento (ASBANC, 2017), así como el enfoque utilizado desde la Teoría de la Autodeterminación que profundiza en el bienestar del ser humano (Deci & Ryan, 2000). En adición, se explora el lado negativo, el *dark side*, el cual brinda un panorama más completo de la situación que pueden estar experimentando los trabajadores (Van den Broeck et al., 2016). Asimismo, se usa una muestra cuyas características no han sido utilizadas previamente en investigaciones.

En cuanto a las limitaciones presentadas, se encuentra el tipo de muestreo utilizado, que en este caso fueron dos, lo cual perjudicó la homogeneización del muestreo. En adición, los resultados no son generalizables debido a este muestreo y al tamaño de la muestra. También, algunas variables no controladas como el estado de ánimo o la presión por parte de compañeros de trabajo, supervisores, coordinadores o jefes podrían afectar la información llenada en los cuestionarios. En adición, otra limitación del estudio es haber encontrado participantes que laboran solo en dos departamentos del Perú.

A partir de ello, para futuras investigaciones, se recomienda utilizar una muestra de mayor tamaño de trabajadores de empresas del sector financiero que cumplan con los criterios de inclusión respectivos para lograr una mayor generalización de los resultados. Además, se sugiere hacer uso de los tres factores pertenecientes al *burnout* para explorar este fenómeno en su totalidad y los seis factores de las necesidades psicológicas básicas considerando la satisfacción y

frustración de cada una de las necesidades. Asimismo, se pueden realizar estudios con otros sectores laborales tales como la ingeniería, el tecnológico y el comercial al ser considerados como uno de los principales para el mercado junto al financiero (El Comercio, 2017).

Adicionalmente, se pueden usar otros criterios de inclusión para explorar nuevos resultados tales como trabajadores con personal a cargo, trabajadores que laboran en un determinado departamento del Perú o personal con puestos de trabajo de ejecutivos (Baniya, 2017; Gómez et al., 2018). También, se pueden continuar las investigaciones que exploren la satisfacción o frustración de las necesidades psicológicas básicas como mediadores entre otras variables de entrada de salida como bienestar subjetivo, liderazgo, vitalidad, *turnover* o *job design*, o usar otra variable mediadora como la motivación. Finalmente, se puede complementar un estudio similar con instrumentos cualitativos con guías de entrevista y de observación para ahondar en las creencias y emociones de los participantes.

## Referencias

- Amigo, I., Asensio, E., Menéndez, I., Redondo, S., Ledesma, J. A. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 26(2), 222-226.
- Andreassen, J. S., Hetland, J., Pallesen, S. (2010). The relationship between “workaholism”, basic needs satisfaction at work and personality. *Eur. J. Pers.*, 24(1), 3-17.
- Asociación de Bancos del Perú - ASBANC (2017). El sistema bancario y la importancia de su reputación. *ASBANC Semanal. Gerencia de Estudios Económicos*, 7(226), 1-4.
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22, 187-200.
- Baniya, S. (2017). Antecedents and Consequences of Job Engagement: Empirical Study of Bank Employees. *Business Perspectives and Research*, 5(2), 167-179.
- Baumeister, R., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Benita, M., Benish-Weisman, M., Matos, L. & Torres, C. (2019). Integrative and Suppressive Emotion Regulation Differentially Predict Well-Being through Basic Need Satisfaction and Frustration: A Test of Three Countries.
- Browne, M. W. & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. En K. A. Bollen y J. S. Long (Eds.), *Testing structural equation models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Castellano, E., Cifre, E., Spontón, C., Medrano, L. A. & Maffei, L. (2013). Emociones positivas y negativas en la predicción del burnout y engagement en el trabajo. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 2(1), 75-88.
- Castellano, E., Muñoz-Navarro, R., Toledo, M. S., Spontón, C. & Medrano, L. A. (2019). Cognitive processes of emotional regulation, burnout and work engagement. *Psicothema*, 31(1), 73-80.

- Chen, B., Vansteenkiste, M., Beyers, W., Boone, L., Deci, E. L., Van der Kaap-Deeder, J., Duriez, B., Lens, W., Matos, L., Mouratidis, A., Ryan, R. M., Sheldon, K. M., Soenens, B., Van Petegem S. & Verstuyf, J. (2015). Basic psychological need satisfaction, need frustration, and need strength across four cultures. *Motiv. Emot.*, *39*, 216-236.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioural sciences* (2da ed.). Nueva York, EE.UU.: Academic Press.
- Cossette, M. (2014). Emotional Labor through the Lens of Self-Determination Theory. En M. Gagné. (Ed.), *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory* (259-275). Nueva York, USA: Oxford University Press.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2000). The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychology Inquiry*, *11*(4), 227-268.
- Deci, E. L. & Ryan, R. M. (2002). An overview of self-determination theory. In E.L. Deci & R.M. Ryan (Eds.), *Handbook of self-determination research* (pp. 3–33). Rochester, NY: University of Rochester Press.
- Deci, E. L & Ryan, R. M. (2014). The Importance of Universal Psychological Needs for Understanding Motivation in the Workplace. En M. Gagné. (Ed.), *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory* (pp. 13-32). Nueva York, USA: Oxford University Press.
- Deci, E. L., Olafsen, A. H & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, *4*, 19-43.
- Do Socorro, M., Lopes, C., Pastor-Valero, M. & Rossi, P. (2016). Psychosocial Work Conditions and Burnout Among Brazilian Bank Employees: A Cross-Sectional Study. *Ann. Occup. Hyg.*, *60*(5), 567-580.
- El Comercio (2019). ¿En qué sectores del mercado laboral peruano hay mayor demanda? *El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/peru/sectores-mercado-laboral-peruano-hay-mayor-demanda-234241-noticia/?ref=ecr>

- Fernández, M. (2002). Capítulo III: Método. En M. Fernández (Eds.), *Realidad psicosocial del maestro de primaria* (pp. 93-133). Lima, Perú: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Fernández-Arata, M., Juárez, A. & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9-20.
- Fernet, C., Austin, S., Trépanier, S. & Dussault, M. (2013). How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(2), 123-137.
- Fernet, C., Gagné, M. & Austin, S. (2010). When does quality of relationships with coworkers predict burnout over time? The moderating role of work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 1163-1180.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS (and sex and drugs and rock 'n' roll)* (3rd ed.). London: SAGE Publications Ltd.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (*engagement*): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Perminiene, M., Lorini, C., Ariza-Montes, A., Fiz-Perez, J., Di Fabio, A. & Mucci, N. (2017). Work-Related Stress in the Banking Sector: A Review of Incidence, Correlated Factors, and Major Consequences. *Frontiers in Psychology*, 8, 1-17.
- Gómez, A. R., Suasnavas, P. & Rodríguez, S. F. (2018). Cansancio emocional, despersonalización y realización en trabajadores del sector bancario. *INNOVA Research Journal* 2018, 3(1), 10-18.
- Grandey, A. A. (2015). Smiling for a Wage: What Emotional Labor Teaches Us About Emotion Regulation. *Psychological Inquiry*, 26, 54-60.
- Gros, J. J. (1998). The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.

- Gross, J. J. (2013). Emotion regulation: Taking stock and moving forward. *Emotion, 13*(3), 359–365.
- Hernández, C. I., Llorens, S., Rodríguez, A. M. & Dickinson, M. E. (2016). Validación de la escala UWES-9 en profesionales de la salud en México. *Pensamiento Psicológico, 14*(2), 89-100.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: McGraw Hill.
- Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, 6*(1), 1-55.
- Hutcheson, G. D., & Sofroniou, N. (1999). *The Multivariate Social Scientist: Introductory Statistics Using Generalized Linear Models*. London: SAGE Publications.
- Johnson, S. J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M. & Zapf, D. (2015). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Journal of Work and Organizational Psychology, 33*, 205-216.
- Kline, P. (2015). *A Handbook of Test Construction: Introduction to psychometric design*. Brighton and Hove: Routledge.
- Kumar, R. (2017). Burnout in relation to emotional intelligence among bank personnel. *Indian Journal of Health and Well-being, 8*(11), 1401-1403.
- Lee, H. J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences, 84*(4), 729-745.
- Lepold, A., Tanzer, N. & Jiménez, P. (2018). Expectations of Bank Employees on the Influence of Key Performance Indicator and the Relationship with Job Satisfaction and Work Engagement, *Social Sciences, 7*(99), 1-13.
- Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., Wang, J., Wang, L. & Wu, H. (2015). The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 12*, 2984-3001.

- Macey, W. H., & Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 3–30.
- Manso-Pinto, J. F. (2006). Estructura factorial del Maslach Burnout Inventory en Chile. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*, 40(1), 115-118.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112(1), 42-80.
- Maslach, C., Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. (3<sup>rd</sup> Ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Leiter, M. P. & Schaufeli, W. B. (2009). Measuring burnout. In C. L. Cooper, & S. Cartwright (Eds.), *The Oxford Handbook of Organizational Well-Being* (pp. 86–108). Oxford, UK: Oxford University Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annu. Rev. Psychol.*, 52, 397-422.
- Meyer, J. P. (2014). Employee Commitment, Motivation, and Engagement: Exploring the links. En M. Gagné. (Ed.), *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory* (pp. 33-49). Nueva York, USA: Oxford University Press.
- Nawrin, R. (2018). Mediating role of meaningful work between resources and work engagement in Bangladesh's private bank. *Management & Marketing. Challenges for the Knowledge Society*, 13(1), 777-795
- Obino, S. & Jerotich, M. (2014). Determinants of Employee Engagement in the Banking Industry in Kenya; Case of Cooperative Bank. *Journal of Human Resources Management and Labor Studies*, 2(2), 187-200.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232.

- Pallant, J. (2016). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS* (6th ed.). Sydney: Allen & Unwin.
- Pérez, E., Medrano, L. A. & Sánchez, J. (2013). El path analysis: conceptos básicos y ejemplos de aplicación. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 5(1), 52-66.
- Roth, G., Assor, A., Niemiec, C. P., Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2009). The emotional and academic consequences of parental conditional regard: Comparing conditional positive regard, conditional negative regard, and autonomy support as parenting practices. *Developmental Psychology*, 45, 1119–1142.
- Roth, G., Benita, M., Amrani, C., Shachar, B. H., Asoulin, H., Moed, A., Bibi, U. & Kanat-Maymon, Y. (2014). Integration of Negative Emotional Experience Versus Suppression: Addressing the Question of Adaptive Functioning. *Emotion*, 1-12.
- Roth, G., Shachar, B. H., Zohar-Shefer, Y., Benita, M., Moed, A., Bibi, U., Kanat-Maymon, Y. & Ryan, R. M. (2018). Benefits of emotional integration and costs of emotional distancing. *Journal of Personality*, 86(6), 919-934.
- Roth, G., Vansteenkiste, M. & Ryan, R. (2019). Integrative emotion regulation: Process and development from a self-determination theory perspective. *Development and Psychopathology*, 1(1), 1-12.
- Ryan, R. M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of Personality*, 63, 397-427.
- Ryan, R. M., Deci, E. L., Grolnick, W. S., & La Guardia, J. G. (2006). The significance of autonomy and autonomy support in psychological development and psychopathology. In D. Cicchetti & D. Cohen (Eds.), *Developmental psychopathology: Vol. 1. Theory and methods* (2nd ed., pp. 295–849). New York: Wiley.
- Sánchez, M. I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Pecunia*, 16(1), 85-100.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale Preliminary Manual*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University.

- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology: An International Review*, 57, 173–203.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Shahar, B., Kalman-Halevi, M. & Roth, G. (2018). Emotion regulation and intimacy quality: The consequences of emotional integration, emotional distancing and suppression. *Journal of Social and Personal Relationships*, 20(2), 1-19.
- Shuck, B., Zigarmi, D. & Owen, J. (2014). Psychological needs, engagement, and work intentions: A Bayesian multi-measurement mediation approach and implications for HRD. *European Journal of Training and Development*, 39(1), 2-21.
- Silva, F. & Angélico, A. P. (2018). Burnout Syndrome in Bank Employees: A Literature Review. *Trends in Psychology*, 26(1), 31-46.
- Simms, L.J., Watson, D., & Doebbeling, B.N. (2002). Confirmatory Factor Analyses of Posttraumatic Stress Symptoms in Deployed and Nondeployed Veterans of the Gulf War. *Journal of Abnormal Psychology*, 111(4), 637-647
- Sulea, C., Van Beek, I., Sarbescu, P., Virga, D. & Schaufeli, W. B. (2015). Engagement, boredom, and burnout among students: Basic need satisfaction matters more than personality traits. *Learning and Individual Differences*, 42, 132-138.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS (2019). Sistema financiero peruano. Recuperado de: <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Octubre/SF-0003-oc2019.PDF>
- Van Beek, I., Hu, Q., Schaufeli, W. B, Taris, T. W. & Schreurs, B. (2012). For Fun, Love or Money: What Drives Workaholic, Engaged, and Burned-Out Employees at Work? *Applied Psychology: An International Review*, 61(1), 30-55.
- Van den Broeck, A., Ferris, D. L., Chang, C. H., and Rosen, C. C. (2016). A review of self-determination theory's basic psychological needs at work. *J. Manage*, 42, 1195–1229.

- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H. & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & Stress*, 22(3), 277-294.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B. & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 981-1002.
- White, R.W. (1959). Motivation reconsidered: The concept of competence. *Psychological Review*, 66(5), 297–333.
- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H. & Zhang, X. (2020): The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 1(2), 1-8.
- Yagil, D. (2012). The mediating role of engagement and burnout in the relationship between employees' emotion regulation strategies and customer outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(1), 150-168.
- Zafar, A., Zaha, N. & Ahsan, Y. (2014). Antecedents of Job Burnout among Bank Employees. *PUTAJ – Humanities and Social Sciences*, 21(2), 13-24.

## Apéndices

### Apéndice A: Consentimiento informado

Le invitamos a participar de una investigación para conocer cómo se sienten los trabajadores en las organizaciones. Esta es conducida por Claudia Isabel Atauje Santivañez, estudiante de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar el siguiente cuestionario. Tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.

Su participación es anónima y estrictamente voluntaria. La información no se usará para ningún otro motivo fuera de fines académicos. Asimismo, cabe mencionar que la información recogida será analizada de modo grupal y que solo tendrán acceso a la base de datos tres investigadores del equipo de investigación de la PUCP manteniendo la información guardada de forma confidencial.

Usted puede dejar de responder en cualquier momento sin que eso lo perjudique de alguna manera. Si quiere conocer los resultados finales grupales, puede mandar un correo a [claudia.atauje@pucp.pe](mailto:claudia.atauje@pucp.pe) para enviarle el informe al término de la investigación.

Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede realizar preguntas en cualquier momento enviando su consulta al correo indicado anteriormente.

Desde ya, se agradece su participación

Si accede participar de este cuestionario, indíquelo a continuación.

Acepto       No acepto

**Apéndice B: Ficha sociodemográfica**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo:
  - a. Mujer
  - b. Hombre
3. ¿Cuál es su grado de instrucción?
  - a. Educación primaria incompleta
  - b. Educación primaria completa
  - c. Educación secundaria incompleta
  - d. Educación secundaria completa
  - e. Estudios universitarios en curso o incompletos
  - f. Estudios universitarios completos
  - g. Estudios técnicos en curso o incompletos
  - h. Estudios técnicos completos
  - i. Estudios de post-grado en curso o incompletos
  - j. Estudios de post-grado completos
4. Carrera estudiada: \_\_\_\_\_
5. ¿Qué puesto ocupa dentro de la organización?
  - a. Gerente
  - b. Gerente adjunto
  - c. Sub gerente
  - d. Sub gerente adjunto
  - e. Jefe
  - f. Supervisor
  - g. Analista / Funcionario
  - h. Practicante
  - i. Otro: \_\_\_\_\_
6. Cantidad de horas que trabaja en promedio (en la semana): \_\_\_\_\_
7. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la institución?
  - a. De 0 a 1 año
  - b. De 1 año 1 mes a 2 años 11 meses
  - c. De 3 años a 4 años 11 meses
  - d. De 5 años a 10 años 11 meses
  - e. De 11 años a más
8. Departamento del Perú donde trabajas: Amazonas / Áncash / Apurímac / Arequipa / Ayacucho / Cajamarca / Callao / Cusco / Huancavelica / Ica / Junín / La Libertad / Lambayeque / Lima / Loreto / Madre de Dios / Moquegua / Pasco / Piura / Puno / San Martín / Tacna / Tumbes / Ucayali
9. ¿La organización donde trabajas pertenece al sector financiero?      Sí       No