

Niveles de *engagement* y *burnout* en voluntarios universitarios Un estudio exploratorio y descriptivo

Y. F. Silva , M.Y. Carena y M. F. Canuto

Yamila Fernanda Silva Peralta es Doctora en Psicología por la Universidad de Barcelona e integrante del grupo de investigación SOVIUC, así como docente en la Universidad Nacional de Mar del Plata (Argentina). Marianela Yanel Carena Colón y Mario Federico Canuto Juárez son investigadores del Grupo SOVIUC de la misma Universidad.

Revisión teórica

Burnout

En 1987, Matteson e Ivankevich investigaron diferentes patologías consecuentes de la fuerte crisis económica vivida en EEUU. Estos autores definieron al estrés laboral como

respuesta adaptativa, mediada por características individuales, consecuencia de una acción externa, situación o evento que pone demandas físicas y/o psicológicas especiales sobre un individuo. Otros estudios exclusivos del área laboral, mencionan con ímpetu la relevancia que el estrés poseía como causa de los índices de morbilidad y mortalidad de los trabajadores (Fletcher, 1988). Es así que el estrés laboral es una patología donde los estresores/demandas laborales intervienen en un proceso junto con los recursos individuales y laborales que la persona tiene. Moriana Elvira (2002) postula que existen tantas definiciones de estrés laboral como modelos teóricos que lo explican en relación a cómo impacta las condiciones y calidad de trabajo en la salud física y psíquica de los individuos.

Cuando la persona se adapta a este período de estrés laboral de larga duración y el mismo se vuelve crónico se produce una respuesta por parte del organismo denominada burnout (Brill, 1984; Ramos y Buendía, 2001). Este es lo que se refleja en los diferentes ambientes actuales de trabajo donde la competencia laboral pretende en forma desmedida exhibir resultados cada vez más superiores en el menor tiempo y con escasos recursos, lo que produce cambios negativos, frus-

trantes en las personas (Chernis, 1980; Dale, 1979; Farber, 2000; Moreno Toledo, 2007). El síndrome se visualiza en un alto nivel en profesionales que están en continua interacción con personas en situaciones de necesidad y dependencia (Gil-Monte, 2005, Morín Imbert, 2002).

Para Brill (1984) el Burnout es “un estado disfórico y disfuncional” (p. 12) de la persona que no ha poseído con anterioridad en su vida esa experiencia psicopatológica. Este individuo debe haber estado frente a un nivel de demanda emocional y afectiva continua, y que no puede volver a estados previos de adaptación sin recibir el auxilio de otros, ni la modificación de su entorno. Es así que, según esta conceptualización, aquellos sujetos que atraviesan una disminución pasajera en sus habilidades para desarrollar su trabajo o aquellos que poseen facilidad para salir de esa situación y recuperarse no pueden ser incluidos dentro del grupo de aquellos que poseen realmente Burnout.

En 1974 Freudenberger, psiquiatra estadounidense, definió en el ámbito de la salud al burnout como una forma particular de estrés laboral, refiriéndose al mismo como “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía” (p. 5). En su clínica ubicada en Nueva York, Freudenberger observó que los voluntarios que realizaban su labor en dicha institución, a pesar de su esfuerzo en ejercer bien su tarea y con el objetivo de poder llegar a metas superiores, no eran reforzados para tanto esfuerzo. Como producto de esta situación, al cabo de tres o cuatro años, se visualizaba en estos trabajadores desmotivación, desgano, agotamiento, irritación, fatiga, frustración y conductas de evitación hacia los pacientes (Buendía, 1998; Hombrados, 1997; Mingote, 1998; Morín Imbert, 2002; Ramos, 1999). Así este psiquiatra opta por el concepto de Burnout para hacer referencia a un proceso que se caracteriza por un gran agotamiento psicológico, una gran desmotivación y una falta de compromiso causada en la relación entre el individuo y su trabajo (Alarcón, Vaz y Guisado, 2002; Manzano, 2004; Martínez Pérez, 2010).

Sobre esta misma línea de investigación, en 1976, Christina Maslach, psicóloga social perteneciente a la Universidad de Berkeley en California, postuló al burnout como un síndrome que padecen en su mayoría personal dedicado a la asistencia de servicio social. Un año más tarde, expone en la *Convención de la Asociación Americana de Psicólogos* de 1977, definiendo al Burnout como el “desgaste profesional” de los individuos que efectúan su trabajo en contacto cara a cara durante toda su jornada laboral, en particular aquellos individuos que lo realizan en el área de la salud y la educación. Con la colaboración de Susana Jackson, y tomando el término acuñado por Freudenberger, Christina Maslach entre 1981 y 1982 crea el instrumento *Maslach Burnout Inventory* (en adelante MBI). Las autoras concluyeron que el burnout es un

síndrome que se puede observar por medio de tres dimensiones (Maslach y Jackson, 1982):

(1) *Sensación de cansancio emocional*: es el punto nodal para el comienzo de dicho síndrome, se vivencia luego de intentos fallidos de adaptarse a la situación estresora en el trabajo. El sujeto no se siente capacitado para brindar de sí ningún recurso emocional ni sentimiento a otras personas.

(2) *Despersonalización*: es un mecanismo por el cual la persona se resguarda de este sentir negativo, esto conlleva aislamiento, pesimismo, atención a los clientes, pacientes o alumnos de manera deshumanizada y distante, de forma cínica hasta el extremo de considerar a los pacientes, clientes o usuarios como objetos.

(3) *Falta de realización personal*: el individuo siente que está en un puesto de trabajo que no le corresponde, debido a que lo que le piden, él lo siente como algo que sobrepasa su habilidad de ejecución. En esta etapa quedaría consolidado el Burnout. Esta sensación llevada al extremo conlleva a una pérdida de la identidad profesional, dado que la persona no es capaz de identificarse con la labor que tiene a su cargo, experimentando que su ejercicio profesional no tiene sentido. El sujeto se valora negativamente, se siente infeliz e insatisfecho con su trabajo.

La conceptualización tridimensional de Maslach y Jackson de 1982 fue la más aceptada por el resto de los investigadores y considerada la más importante (Burke, 1998; Burke, Greenglass y Schwarzer, 1996; Daniel y Pérez, 1999; Flores, 1994; Gil Monte, 1994; Gil-Monte y Peiró, 1997; Golembiewski y Munzenridery, 1988; Golembiewski, Munzenryder y Stevenson, 1986; Golembiewski, Sun, Lin y Boudreau, 1995; Leiter, 1988; Leiter y Durup, 1994; Leiter y Maslach, 1988; Manzano y Ramos, 1999; Martínez Pérez, 2010; Mingote, 1997; Moreno y Oliver, 1993; Moreno, Oliver y Aragoneses, 1991; Moriana Elvira y Herruzo Cabrera, 2004; Morín Imbert, 2002; Pines y Aronson, 1988; Quiceno Vinaccia Alpi, 2007; Valero, 1997).

En 1999, Maslach reformula nuevamente su concepción y explica que los tres factores constitutivos del burnout se dan de manera secuencial. La primera fase que es la más diferenciable, por su característico cansancio o agotamiento emocional, luego en una segunda fase se convive con el cansancio y la despersonalización, siendo la acumulación de estas dos fases más la realización personal mínima lo que constituye al burnout. La tercera fase es consecuencia de las dos primeras. La autora postula que los profesionales que padecen del síndrome del burnout poseen objetivos a cumplir idealmente excesivos o irrealistas con los clientes, un continuo contacto con el sufrimiento y escucha de problemas. A esta conceptualización se adhirieron los siguientes investigadores: Álvarez Martínez, Cruz Muñiz, Picazzo Silva y Ramirez Vega (2011), Gil-Monte (2003), Pena Garrido y Extremera Pacheco (2010), Quiceno y Vinaccia (2007).

A diferencia de esta última versión de Maslach, Moriana Elvira (2002) plantea que la insatisfacción laboral es producto de un desajuste producido en el ámbito laboral entre las exigencias del entorno y las habilidades de la persona, en las que una errónea limitación de precisión en las funciones y objetivos a ejercer de parte del trabajador desencadena Burnout. Así, solo toma en cuenta este autor la última fase del síndrome y afirma que se presenta tanto en ámbitos laborales como en otros, la condición es que exista una alta demanda que desborde las capacidades estratégicas de afrontamiento de las personas.

Engagement

El engagement es un constructo específico de carácter psicológico que dada su complejidad, hoy en día no se ha podido hallar un término en español que dé cuenta de lo distintivo del mismo, es decir que no se ha encontrado hasta el momento una traducción, un término equivalente. El engagement está relacionado con conceptos como: implicación en el trabajo (*Work involvement*), el compromiso organizacional (*Organizational commitment*), dedicación al trabajo (*Work dedication*), apego al trabajo (*Work attachment*), o adicción al trabajo (*Workaholism*), pero engagement es mucho más. Por esta razón se sigue utilizando este término en inglés (Salanova y Schaufeli, 2009). El constructo se enmarca en el marco teórico de la psicología positiva, teniendo en cuenta los aspectos más favorables de la vida humana, dejando en un segundo lugar a aquellos aspectos menos favorables del curso vital del hombre (Manzano, 2004; Seligman y Csikszentmihalyi, 2000). La psicología positiva, posee como concepto central a la temática en cuestión.

La Psicología del Trabajo y de las Organizaciones como disciplina se ha concentrado en los fenómenos patológicos, los aspectos negativos del trabajo y del funcionamiento organizacional. De manera dominante se sigue aplicando en nuestros días el modelo médico hegemónico. Lo que autores como Salanova y Schaufeli (2004) postulan es que la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones debería poner énfasis en los recursos laborales y potencial motivador de las personas trabajadoras, es decir focalizarse en lo positivo de los mismos.

Las organizaciones modernas, según Salanova, Martínez y Llorens (2000), están en pleno cambio, exigiendo de manera insistente a sus miembros conocimientos psicológicos y experiencia, proactividad, iniciativa personal, colaboración entre pares, toma de responsabilidades en el progreso propio en cuanto a la carrera y compromiso de una manera que sea con excelencia. Todo esto es casi inalcanzable, por esta razón que es necesario que se ponga en vigencia todo el mecanismo organizacional. Aquí es donde surge la Psicología Organizacional Positiva, que acentúa los aspectos psicológicos más eficaces del funcionamiento humano y organizacional, uno de ellos es el estar comprometido con la tarea realizada.

Salanova y Schaufeli (2004) postulan que el engagement es un puente de conexión entre salud ocupacional y la dirección de recursos humanos. La definición del engagement es conceptualizada motivacionalmente y positivamente en relación con el trabajo y la vida, poniendo acento en las dimensiones del vigor, la dedicación y la absorción (Salanova y Schaufeli, 2000). El vigor hace mención a un elevado nivel de vitalidad y empeño de esforzarse en el trabajo cotidiano. La dedicación está asociada al entusiasmo, inspiración y nuevas metas en el trabajo. La absorción indica concentración y estar satisfecho con lo que el individuo realiza en sus tareas laborales, una propiedad de la absorción es que el individuo al realizar una actividad con tanto entusiasmo no percibe a la variable de tiempo, como algo que no tiene fin. Debido a que tanto la dedicación, como la absorción y el vigor se focalizan en examinar las experiencias positivas subjetivas, se debe esperar que las tres dimensiones del engagement estén entre sí positivamente correlacionadas (Schaufeli, Martínez, Marques Pintos, Salanova, González Ramos y Baker, 2002). De esta manera podemos observar que las dimensiones antes mencionadas son un constructo motivacional debido a que poseen caracteres como la activación, energía, esfuerzo y persistencia y está encaminado a la concreción de objetivos (Salanova y Schaufeli, 2004). El engagement ha sido conceptualizado también por Maslach y Leiter (1997) con diversas categorías: energía-vitalidad, implicación-compromiso y eficacia en el lugar donde el sujeto realiza su labor.

Para Salanova, Martínez y Llorens (2005) el engagement puede ser abordado desde una perspectiva de organización y desde una perspectiva colectiva. Con respecto a la perspectiva organizacional se vincula de manera positiva con el desempeño y compromiso organizacional y de manera negativa con la abstención de manera deliberada de asistir al trabajo, es decir con la rotación y propensión a renunciar al mismo. A lo que se refiere a una perspectiva colectiva, el engagement se puede estimar como un proceso psicosocial naciente en los grupos que originan la capacidad grupal o la efectividad colectiva.

Salanova y Schaufeli (2009) caracterizaron al engagement como un factor preciso del proceso motivacional, tiene un efecto positivo sobre el compromiso organizacional, un desempeño elevado y calidad de servicio. Los trabajadores con un elevado engagement les resulta positivo a las organizaciones, cuando hay un alto nivel en las demandas del trabajo (recursos laborales) se eleva el engagement. La autoeficacia y los recursos individuales son necesarios para un buen desempeño laboral y buen engagement. El resultado que se establece entre los recursos individuales y el desempeño laboral (proceso dinámico) es la ganancia; es decir un elevado nivel de engagement en las organizaciones mejora el rendimiento laboral de los trabajadores y de las organizaciones.

En lo que respecta al sujeto engaged (sujeto comprometido con su tarea), según Salanova, Martínez y Llorens (2005), lo caracterizan como

un individuo enérgico y eficazmente ligado a sus tareas de trabajo, que responden con total eficacia a las demandas de su puesto laboral, afrontándolo con demasiada energía y voluntad de brindar sus conocimientos y capacidades, por lo tanto encontramos una persona sumamente comprometida con su tarea, implicándose en toda porción de tiempo de su quehacer cotidiano, en conclusión, se podría decir que un sujeto que posee engagement es aquel que disfruta con llevar a cabo su tarea y vivencia emociones que le generan placer, sensación de plenitud y auto-realización.

Voluntariado

Chacón y Vecina (2002) y Tavazza (1995) definen el voluntariado como la prestación voluntaria y solidaria de tiempo, energía, capacidades, medios de que dispone una persona en beneficio de otras que lo necesitan, esta actividad se fundamenta en el libre albedrío y no en deseo de obtener un beneficio material o contraprestación económica. Cnnan, Handy y Wadsworth (1996), dan cuenta de cuatro dimensiones esenciales para conceptualizar al voluntariado: (a) naturaleza de acción (espontánea, no impuesta, forzada); (b) naturaleza de recompensa (sin resarcimiento, si resarcimiento esperado, remuneración escasa, compensación de lo gastado); (c) contexto (formal e informal) y (d) objeto de la ayuda (desconocido, conocido, autoayuda). Por su parte, Gutiérrez Resa (1997) plantea que el individuo que ejerce la práctica voluntaria es aquella persona que dedica parte de su tiempo para ayudar otro sin recibir nada a cambio.

En 1999, Medina Tornero argumenta que el voluntario es aquella persona con una particularidad, sensibilidad hacia las problemáticas ajenas y por la cual dedica parte de su tiempo a ayudar a los demás, es altruista, desinteresada, responsable y comprometida por llevar a cabo su tarea, en pos de una realidad social más equitativa. Allen (2001) define al voluntariado como aquellas conductas de beneficencia que se ejecutan de manera libre, sin fin lucrativo. Ruiz Olabuénaga (2001) conceptualiza al voluntariado de manera operativa, considerando las horas brindadas a dicha tarea. Un voluntario en sentido amplio es un individuo que brinda no menos de una hora al mes a una institución no lucrativa. El voluntario en sentido estricto brinda al mes más de dieciséis horas.

Ballesteros Alarcón (2010) postula que el voluntariado posee tres dimensiones básicas: (a) dimensión personal de carácter voluntario: es decir una tarea en un área específica de la realidad social, que realizan un grupo de personas de forma voluntaria no obligada, motivadas a partir de sus valores; (b) dimensión social: los voluntariados se organizan en diversos grupos, todos ellos participando socialmente de manera polifacética y pluriforme y (c) dimensión política: la acción voluntaria está enmarcada dentro de un sistema político, jurídico, ejecutivo, económico e institucional. A su vez el voluntariado, según Piccini y Robertazzi

(2009) se podría clasificar en: paternalista, religioso, humanístico, de reinserción, con gestión social y cooperativo.

Hasta aquí todos los autores antes mencionados, coinciden en las siguientes características: gratitud de la acción voluntaria, libertad en la decisión y acción, solidaridad como valor y altruismo. Por lo antes dicho, podemos caracterizar al voluntario y/o a la tarea del voluntario como una lección ética personal y gratuita, es un servicio que se presta, atiende al interés de la comunidad, es un dispositivo grupal que posee objetivos y fines, tiene una organización interna. De una perspectiva legal, los voluntarios se constituyen en grupos organizados, éstos poseen sus propios órganos de gobierno como el Estado las ONG y las empresas privadas.

En Argentina el voluntariado ha sido poco estudiado, sólo a partir de 1997 se conocieron algunos datos sobre este fenómeno en informes elaborados por TNS (Cilley y Hemelo, 2007). En el 2001 y en el 2002 se provocó un incremento de un 32% en actividades voluntarias en Argentina. Éste índice fue cayendo en los últimos años, debido a una cierta normalización a nivel económico y social, llegando a un 14% en el año 2007 (Piccini y Robertazzi, 2009). Desde otra perspectiva se visualizó una mayor permanencia en el desarrollo de las voluntarias, debido a que la misma está relacionada con la satisfacción y motivación personal que cada individuo encuentra en esa tarea, a su vez no se destacan diferencias significativas en cuanto al género, pero se puede decir que son las mujeres quienes dedican más tiempo a esta tarea de voluntariado. El modo en que las personas llevan el voluntariado es a partir del papel que juegan los amigos, familiares en la convocatoria para tal participación (Cilley y Hemelo, 2007).

Britton (1991) reconoce 7 tipos de voluntarios según el tiempo de permanencia, estableciendo así otra tipología. Los 7 tipos de actos voluntarios son: (1) la participación circunstancial, de propio impulso, informal; (2) la participación no asociativa, en el que las personas se alinean con el fin de conseguir de la organización y efectúa donaciones periódicamente, entre otras; (3) la colaboración asociativa a través del compromiso con la organización, la persona es miembro formal; (4) voluntarios que participan por primera vez en circunstancias alarmantes que conllevan a trabajar de manera rápida y particular; (5) voluntarios permanentes en contextos no amenazantes con un compromiso elevado; (6) voluntarios permanentes en circunstancias de amenazas imprescindibles; (7) voluntarios en periodos de desasosiego civil como los conflictos bélicos.

Voluntariado universitario

En relación al voluntariado universitario, Hustinx, Vanhove, Declercq, Hermans y Lammertyn (2005) lo definen como el desarrollo de actividades extracurriculares-espontáneas, no pagadas, orientadas externamen-

te, no necesariamente llevadas a cabo en un contexto organizacional, no limitadas en el tiempo ni en tipo de actividades, teniendo lugar dentro como fuera de la universidad.

Podemos encontrar al menos dos modalidades de voluntariado universitario: (a) a partir de la vinculación que se puede establecer entre instituciones que trabajen con voluntarios pero que su ámbito se encuentra enmarcada fuera de la universidad como las ONG, y que a su vez, éstas tengan programas donde se promueva la participación en trabajos voluntarios. (b) La segunda modalidad se encuadra dentro de la misma Universidad, promoviendo el desarrollo profesional del estudiante, dentro de los proyectos de extensión de cada facultad, ejemplos de esto, son los que se encuentran en esta investigación. Es así, que la Universidad debe poder facilitar y promover un conocimiento integral entre lo teórico y práctico, como a su vez desarrollando actitudes solidarias y comprometidas, con un trabajo benefactor hacia otro que lo necesita, en diversos niveles de vulnerabilidad (Méndez Landa, Oquelize y Anchiraico, 2008).

Por último, en relación a la variable engagement del voluntario, Vecina, Chacón Fuentes, Sueiro y Barrón (2011) y Vecina y Chacón Fuentes (1999) que definen al engagement como una variable relevante para explicar la satisfacción, el compromiso en la organización y el bienestar psicológico de los voluntarios. Se encuentran investigaciones recientes. Un ejemplo de ello es la reciente investigación de Farmer y Piotrkowski (2009) desarrollada con mujeres europeas y africanas mostrando similitudes entre ambos grupos en cuanto al compromiso cívico por su participación en proyectos comunitarios. También se han encontrado estudios previos sobre voluntariado y engagement en personas jubiladas y de tercera edad, Kaskie, Imhof, Cavanaugh y Culp (2008) definen el compromiso cívico como uno de los roles de quien se jubila/retira del trabajo. Martinson y Minkler (2006) pondrán énfasis en la relación entre el compromiso cívico con resultados positivos en la salud de los voluntarios adultos mayores. En relación al engagement del voluntario universitario, se encuentran investigaciones recientes sobre engagement en voluntarios estudiantes: los resultados de Gagné (2003) refieren fuertes correlaciones entre las variables orientación a la autonomía y engagement en comportamientos pro-sociales, el apoyo la autonomía predice la baja rotación de los voluntarios. Henderson, Brown, Pancer y Ellis-Hale (2007) midieron las percepciones y actitudes hacia el voluntariado y el servicio comunitario en estudiantes de primer año en Ontario (Canadá) no encontrando diferencias significativas entre estudiantes que tenían como requisito curricular realizar prácticas y quienes no lo tenían como requisito. Obradovic (2007) realizó un estudio longitudinal con jóvenes de una escuela urbana encontrando que un compromiso activo durante la adolescencia predice la ciudadanía y el voluntariado en la adultez,

ambas variables son tipologías de compromisos cívicos y deben ser estudiadas por separado.

Método

Diseño

La investigación es de tipo exploratoria-descriptiva. Es exploratoria debido a que es una primera aproximación en la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP), ya que se indagaron asociaciones con niveles de burnout y engagement en la población universitaria, es una temática incipiente y de la cual hay carencia de investigaciones. Es descriptiva porque caracterizamos la muestra considerada según los niveles de engagement y burnout en el voluntariado.

Participantes

Se llevó a cabo un muestreo intencional no probabilístico de voluntarios universitarios que participaban durante el año 2011 de proyectos de extensión enmarcados en la UNMdP. La muestra la formaron 31 voluntarios de la Universidad Nacional de Mar del Plata que quisieron participar de la investigación. Las Unidades Académicas participantes fueron: Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social, Facultad de Ciencias Agrarias, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Facultad de Ingeniería y Facultad de Psicología. Del total de la muestra 38,70% son hombres y el 61,29 % mujeres. La media de edad del total de la población de esta investigación es de casi 27 años. La media en la antigüedad en el trabajo como voluntario es de un año y siete meses aproximadamente. En relación a la educación formal podemos decir que el 27,58% poseen sus estudios universitarios completos y el 72,41% incompletos debido a que están cursando actualmente. En lo referente a las responsabilidades en los proyectos podemos decir que un 62% se dedica a capacitación, ayuda y asesoramiento y un 38% a la planificación, gestión y diseño de estrategias intra-grupo para luego poder trabajar con la comunidad.

Instrumentos

Se diseñó una entrevista semidirigida con el objeto de recoger información sobre los siguientes aspectos socio-demográficos: género, edad, trabajo actual, educación/formación, antigüedad en el trabajo de voluntario y resumen de responsabilidades declaradas.

Uno de los instrumentos utilizados para esta investigación fue el diseñado por Christina Maslach y Susana Jackson, denominado *Maslach Burnout Inventory* (MBI) el cual consta de tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización personal que se agrupan en un total de 22 ítems. La dimensión *Agotamiento Emocional*, se encuentra integrada por nueve ítems, ejemplos de esta dimensión son:

“Me siento cansado al final de la jornada de trabajo”, “Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo”. La dimensión *Despersonalización* está integrada por cinco ítems, ejemplos de esta dimensión son: “Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión” y “Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales”. La dimensión *Realización Personal* en el trabajo está integrada por ocho ítems, son ejemplos de ella: “Me siento muy activo” y “Creo que estoy influyendo positivamente en las vidas de las personas”. Los ítems son tipo Likert con siete categorías de respuesta, desde “Nunca”, que tiene valor 0, hasta “Todos los días”, con un valor 6 (Maslach y Jackson, 1986). Se considera que el sujeto evaluado presenta mayor *burnout* cuando informa altas puntuaciones en *Agotamiento Emocional* y *Despersonalización* y bajas puntuaciones en *Realización Personal*. Cada una de las dimensiones del *burnout* y las puntuaciones obtenidas por las personas son clasificadas mediante un sistema de percentil para cada escala.

El otro instrumento utilizado para evaluar el engagement fue la adaptación española del cuestionario *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker (2002). El mismo está conformado por 17 ítems distribuidos en tres dimensiones denominadas: *Vigor* (6 ítems), *Dedicación* (5 ítems) y *Absorción* (6 ítems). Estas tres dimensiones están relacionadas en alto nivel (Salanova, Martínez y Llorens, 2005; Salanova y Schaufeli, 2009). La dimensión *Vigor* hace mención a un elevado nivel de vitalidad/energía y empeño de esforzarse en el trabajo cotidiano, resistiendo mentalmente, también da cuenta de la inexistencia de agotamiento y permanencia en la actividad más allá de las problemáticas que pueden surgir. Esta dimensión se evalúa a través de 6 ítems, una alta puntuación en estos indica inversión de una elevada energía en la labor. *Dedicación* está asociada al entusiasmo, inspiración, significado del trabajo para la persona y nuevas metas en el trabajo, como así también el elevado reto de comprender por el trabajo y la inspiración psicológica que se origina en la actividad laboral. Esta dimensión está comprendida por 5 ítems. Una alta puntuación en esta escala refleja una identificación sumamente positiva con su trabajo. *Absorción* indica concentración y estar satisfecho con lo que el individuo realiza en sus tareas laborales, una propiedad de la absorción es que el individuo al realizar una actividad con tanto entusiasmo no percibe a la variable de tiempo como algo que no tiene fin. Esta dimensión está integrada por 6 ítems de los cuales si son puntuados en su totalidad de manera alta, hace mención a que son trabajadores que disfrutan de lo que hacen experimentando la distorsión del tiempo, dejándose así llevar por la situación motivadora. Los ítems de este instrumento se puntúan en una escala de 0 (“Nunca”) a 6 (“Todos los días”).

Procedimiento

El acercamiento a la muestra se pudo realizar mediante el contacto con dos fuentes. Se le solicitó información a la Secretaría de Extensión de cada Unidad Académica y a la Secretaría de Extensión del Rectorado de la UNMdP sobre los distintos proyectos vigentes y directores de cada uno de ellos. Una vez obtenida dicha información se procedió a explicar los objetivos de la investigación a los directores de los distintos proyectos, además de solicitarles datos sobre cantidad de voluntarios a su cargo. Posteriormente se contactó a los mismos para invitarlos a participar de la muestra.

La aplicación de la entrevista semi-dirigida y de los instrumentos se realizó en el lugar y momento que cada voluntario pudiera, de forma anónima, confidencial.

Resultados

Análisis de los niveles de Engagement

Con respecto al engagement se observa que del total de entrevistados (N=31), el 51,6% presentan un nivel de absorción medio, un 32,2% presentan un nivel alto y un 16,1% de los voluntarios presentan un nivel bajo (ver Tabla 1).

Tabla 1
Distribución de voluntarios por nivel de absorción

Absorción (UWES)	F	%	% acum
Bajo	5	16,1	16,1
Medio	16	51,6	67,7
Alto	10	32,3	100,0
Total	31	100,0	

Se puede visualizar que el 41,9% de los voluntarios universitarios de la muestra presentan un alto nivel de dedicación, un 29% presentan nivel medio en esta dimensión del engagement y un 25,8% presentan un muy alto nivel en esta dimensión (ver Tabla 2).

Tabla 2
Distribución de voluntarios por nivel de Dedicación

Dedicación (UWES)	F	%	% acum
Bajo	1	3,2	3,2
Medio	9	29,0	32,3
Alto	13	41,9	74,2
Muy alto	8	25,8	100,0
Total	31	100,0	

Se observa que un 45,2% (N=28) presentan un nivel alto de la dimensión vigor del engagement, siendo el mismo porcentaje para el nivel medio, mientras que sólo un voluntarios (3,2%) presentó nivel bajo y dos voluntarios (6,5%) nivel muy alto en la misma dimensión (ver Tabla 3).

Tabla 3
Distribución de voluntarios por nivel de Vigor

Vigor (UWES)	F	%	% acum
Muy bajo	1	3,2	3,2
Medio	14	45,2	48,4
Alto	14	45,2	93,5
Muy alto	2	6,5	100,0
Total	31	100,0	

En la Tabla 4 se puede observar que el 41,9% presenta nivel medio de vigor y un 51,6% presenta nivel alto en esta misma dimensión. Interesa destacar que solo dos voluntarios del total de la muestra presentan niveles antagónicos del engagement, siendo que uno de ellos obtuvo un nivel muy bajo (3,2%) y el otro un nivel muy alto (3,2%).

Tabla 4
Distribución de voluntarios por nivel de Engagement

Engagement (UWES)	F	%	% acum
Bajo	1	3,2	3,2
Medio	13	41,9	45,2
Alto	16	51,6	96,8
Muy alto	1	3,2	100,0
Total	31	100,0	

Análisis de los niveles de Burnout

La Tabla 5 muestra que, en relación al agotamiento emocional, el 77,4% del total de la muestra (N=24) presentó un nivel bajo y el 22,6 % (N=7) presentó un nivel medio.

Tabla 5
Distribución de voluntarios por nivel de Agotamiento Emocional

Agotamiento Emocional (MBI)	F	%	% acum
Bajo	24	77,4	77,4
Medio	7	22,6	100,0
Total	31	100,0	

Con respecto al análisis de los niveles de despersonalización, observamos que más del 80% de los voluntarios participantes de la investigación se distribuyeron en el nivel bajo y un 16,1% en nivel medio (ver Tabla 6).

Tabla 6
Distribución de voluntarios por nivel de Despersonalización

Despersonalización (MBI)	F	%	% acum
Bajo	26	83,9	83,9
Medio	5	16,1	100,0
Total	31	100,0	

En la Tabla 7 se visualiza que, del total de la población estudiada, un 77,4% de los voluntarios (N=24) presentó un nivel medio-alto de realización personal, siendo el 22,6% (N=7) de los voluntarios lo que presentaron un nivel bajo en la misma dimensión.

Tabla 7
Distribución de voluntarios por nivel de Realización Personal

Realización Personal (MBI)	F	%	% acum
Bajo	7	22,6	22,6
Medio	12	38,7	61,3
Alto	12	38,7	100,0
Total	31	100,0	

Análisis de asociaciones entre los niveles de Engagement y de Burnout

En las Tablas 8 y 9 podemos observar que, mientras que el nivel de engagement es medio-alto, los niveles de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización son bajos. Es decir, que se visualiza una asociación inversa entre el engagement y estas dos variables del burnout.

Sumado a ello, en la Tabla 8 se puede visualizar que de los 31 voluntarios universitarios el 74,1% (N=23) presentaron un nivel de engagement medio-alto asociado con un nivel bajo de agotamiento emocional.

Tabla 8

Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Agotamiento Emocional

Engagement (UWES)	Nivel Agotamiento Emocional (MBI)		Total
	Bajo	Medio	
Bajo	0	1	1
Medio	10	3	13
Alto	13	3	16
Muy alto	1	0	1
Total	24	7	31

En la Tabla 9 se observa que del total de la muestra, un 77,4% de los voluntarios universitarios (N=24) presentan un nivel de engagement medio-alto asociado a un nivel bajo de despersonalización.

Tabla 9

Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Despersonalización

Engagement (UWES)	Nivel Despersonalización (MBI)		Total
	Bajo	Medio	
Bajo	1	0	1
Medio	11	2	13
Alto	13	3	16
Muy alto	1	0	1
Total	26	5	31

Al analizar la Tabla 10 se visualiza que tanto el nivel de engagement como el de realización personal se concentra en los niveles medio-alto en los voluntarios universitarios, específicamente en nivel de engagement medio-alto se acumularía el 93,5% de los voluntarios universitarios (N=29) y en nivel medio-alto de realización personal se acumularía el 74,1% de los voluntarios (N=23). Son 5 los voluntarios que han asociado sólo altos niveles en ambas dimensiones.

También se puede apreciar que el 19,3% (N=6) presenta un bajo nivel de realización personal asociado a un nivel alto-muy alto de engagement.

Tabla 10

Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Realización Personal

Engagement (UWES)	Nivel Realización Personal (MBI)			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Bajo	0	0	1	1
Medio	1	6	6	13
Alto	5	6	5	16
Muy alto	1	0	0	1
Total	7	12	12	31

Discusión

La prevalencia del engagement en cada una de sus dimensiones fue la siguiente: en relación al nivel de absorción del engagement, los voluntarios se concentraron en niveles medios mostrando satisfacción por la tarea realizada. El nivel de dedicación se acumuló en niveles altos, más de la mitad de los voluntarios participantes están identificados positivamente en su labor al servicio de la comunidad a través de los proyectos de extensión. En este punto, estos resultados acompañan investigaciones anteriores sobre engagement y voluntariado (Vecina, Chacón Fuentes, Sueiro y Barrón, 2011; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2009). Finalmente, al analizar la dimensión de vigor, se observa que la mayoría de los voluntarios evidencian vitalidad y empeño de esforzarse en el trabajo comunitario, siendo éste también un indicador favorable como antes mencionamos.

En síntesis, en relación al nivel de engagement, se pudo visualizar que el 93,6% de los voluntarios de diferentes proyectos de extensión de la UNMDP presenta un nivel del engagement medio-alto lo cual evidencia un alto entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, responsabilidad en los mismos, generando satisfacción plena a la hora de trabajar y ocuparse por fenómenos de la comunidad.

En relación al burnout, los niveles de agotamiento emocional y despersonalización del burnout en los voluntarios universitarios que forman parte de esta investigación son bajos. Los voluntarios se auto-evalúan como siendo capaces de brindar apoyo emocional a otros de manera humanizada teniendo una actitud de contención hacia los que necesitan ser ayudados y con flexibilidad a la hora de enfrentarse a situaciones estresoras en su trabajo. Estos resultados son indicadores positivos de ausencia de burnout, lo cual pone en evidencia que los voluntarios que están participando en los diferentes proyectos de extensión pueden desenvolverse saludablemente y sentir gratificación por lo que realizan. Esto último, se constata además a partir de evaluar el nivel de realización personal, lo cual puso en evidencia la dispersión de los voluntarios en 3 niveles: bajo, medio y alto, habiendo similar distribución entre los niveles alto y medio (con un 38,7% cada uno) y un 22,6% el nivel bajo.

La ausencia de niveles significativos de burnout en los participantes de la presente investigación podría deberse a la reducida antigüedad en el trabajo de los diferentes voluntarios ya que se trata de proyectos de un año o año y medio aproximadamente, lo cual podría considerarse como un período muy breve como para favorecer el desarrollo del síndrome. Los resultados obtenidos en este apartado se asimilan a los correspondientes de las investigaciones de Vecina y Chacón Fuentes (1999) y Vecina, Astray, Dávila, Barron y Paul (2001) ya que estos autores pusieron en evidencia niveles bajos de burnout en su estudio piloto con voluntarios que trabajan con pacientes con HIV y cáncer, argumen-

tando diferencias en cuanto al grado de libertad que posee un voluntario y un profesional, ya que el primero poseería una cierta libertad y autonomía para abandonar la actividad cuando considera que esta actividad le afecta a su bienestar psicofísico, mientras que el segundo posee contratos en la institución que lo hace permanecer por más tiempo y, en su mayoría, llegando a tener una jornada laboral más extensas.

La investigación ha puesto de manifiesto que un mayor engagement en los voluntarios universitarios estaría asociado con menores niveles de agotamiento y despersonalización. La dimensión realización personal presentaría mayor dispersión de respuestas y plantearía nuevos interrogantes para futuros estudios.

La asociación entre niveles bajos en las escalas del burnout y niveles altos en engagement podría deberse a que la mayoría de los participantes de la muestra han manifestado alto compromiso por lo que hacen. Esta investigación demuestra que los voluntarios universitarios participantes trabajan con vigor, entusiasmo, inspiración, orgullo, que ponen energía en su trabajo, que siguen retos, que realizan su labor con concentración y felicidad durante el desempeño de la actividad voluntaria. Todo esto haría a un mejor bienestar laboral que previene el padecimiento de burnout. Otras investigaciones han alcanzado resultados similares en cuanto a la asociación inversa entre engagement y burnout en distintos colectivos (Schaufeli, Salanova, González-Roma y Bakker, 2002; Schaufeli, Martínez, Márquez Pinto, Salanova y Bakker, 2002; Manzano, 2004; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

Limitaciones y futuras líneas de investigación

Respecto a este apartado, la investigación tiene limitaciones al menos en dos: (a) en el reducido número de participantes que componen la muestra y (b) la escasa antigüedad en el trabajo voluntario de los participantes. En relación al punto (a), la muestra fue intencional y constó de 31 voluntarios debido a dificultades que encontradas en el transcurso del trabajo de campo. Las dificultades podrían categorizarse en dos grupos: (a1) por un lado, la escasa información que poseía cada Unidad Académica sobre cada proyecto de extensión en vigencia y (a2) por otro lado, la predisposición de los directores y voluntarios para ser entrevistados, esto último podría ser atribuido, teniendo en cuenta los comentarios de los mismos, a su escasa disponibilidad horaria como consecuencia de su alto desempeño en diferentes actividades (trabajo, actividades en los proyectos y su vida personal) lo cual llevó a desencuentros a la hora de realizar las entrevistas y, en muchos casos, no poder concretar las mismas.

También se observa que varios de los directores no compartían nuestra concepción de voluntarios por lo que prefirieron no participar de nuestra investigación, algunos directores de proyectos consideraban que la actividad que los estudiantes desarrollaban era de extensionistas (no

asumiendo que habría similitudes con los voluntarios universitarios), otros directores argumentaban que los estudiantes recibían un pequeño subsidio para los viáticos del proyecto y por ello no los consideraban voluntarios, o bien porque algunos estudiantes realizaban tareas de extensión como requisitos curricular para poder promocionar determinadas asignaturas en sus respectivas carreras.

Con respecto al punto (b), el promedio de la antigüedad de los voluntarios en los proyectos de extensión fue de un año y siete meses en el momento de administrar los instrumentos. Consideramos que una muestra más amplia daría mayor solidez a los resultados preliminares alcanzados en esta investigación exploratoria-descriptiva.

Como futuras líneas de investigación se proponen las siguientes: (a) investigar cómo la edad y otras variables socio-demográficas de los voluntarios influyen en su permanencia/pertenencia como voluntario, (b) realizar un seguimiento a mediano/largo plazo de los participantes de esta investigación con una nueva administración de los instrumentos ya administrados (MBI y UWES) durante un período de tiempo no menor a un año. Siendo que el burnout es un síndrome que se desarrolla como proceso y el engagement es un constructo teórico-antítesis del burnout, futuras investigaciones podrían administrar los instrumentos al comienzo y al finalizar cada proyecto de extensión para saber con qué niveles inician y finalizan sus actividades los voluntarios universitarios.

Conclusiones

En esta investigación se logró una aproximación exploratoria-descriptiva sobre el burnout y engagement en un grupo de voluntarios universitarios de la UNMdP. Para alcanzar los objetivos estipulados, la investigación se estructuró en tres partes. En la primer parte fueron analizados los diferentes niveles de engagement y se demostró que el 93,6% (N=29) de los voluntarios de diferentes proyectos de extensión de la UNMdP evidencian un alto entusiasmo, inspiración, predisposición, compromiso, búsqueda de desafíos, responsabilidad en los mismos, generando satisfacción plena a la hora de trabajar y ocuparse por fenómenos de la comunidad. Todas estas cualidades permiten hablar de un *voluntario engaged*, lo que impacta positivamente en un mejor desempeño en su tarea de extensión. Estos resultados también impactan ciertamente en la transferencia y el diseño de capacitaciones para el desarrollo de dichas cualidades de *voluntario engaged*, todo ello con miras a fortalecer nuevos voluntarios y nuevos proyectos.

En la segunda parte, se realizó un análisis de los diferentes niveles del burnout, de lo cual los resultados evidenciaron escaso nivel de agotamiento emocional y despersonalización siendo esto indicador de que los voluntarios universitarios participantes poseen una actitud de contención hacia los que necesitan ser ayudados y con buena tolerancia a

la frustración al enfrentarse a situaciones estresoras en su trabajo. Todo esto podría deberse a que la media de antigüedad en el trabajo de los diferentes voluntarios es de un año y siete meses aproximadamente, se trata de un período muy breve como para desarrollar este tipo de síndrome y consideramos que es un punto a investigar en un futuro.

En la tercera parte de esta investigación se evaluó la asociación entre los niveles de engagement y burnout en los voluntarios de la muestra.

El voluntario universitario debe poseer actitudes solidarias, entusiastas, vigorosas, y comprometidas, debe realizar un trabajo benefactor, enérgico hacia otro que lo necesita en diversos niveles de vulnerabilidad, buscando soluciones alternativas y nuevos retos relacionando lo teórico que brinda la universidad con la práctica. De esta manera realiza su labor con concentración y felicidad durante el desempeño de la actividad voluntaria. Todo esto en función preventiva contra el padecimiento del burnout.

Referencias

- Alarcón, J., Vaz, F. y Guisado, J. (2001). Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social. *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina Barna*, 28, 358 - 381.
- Allen, K. (2001). Acción voluntaria y voluntariado: Construyendo un movimiento para el cambio social y económico. *Actas de la 4ª Asamblea Mundial de Cívicos*, Vancouver.
- Álvarez Martínez, L.A., Cruz Muñoz, M. A., Picazzo Silva, M.A. y Ramírez Vega, A.C. (2011). *El Síndrome de Burnout en el personal de enfermería*. San Luis Potosí: Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Ballesteros Alarcón, V. (2010). *Tendencias del voluntariado Andaluz*. Sevilla: Agencia Andaluza del Voluntariado.
- Brill, P.L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Britton, R.N. (1991). Permanent disaster volunteers, where do they fit? *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 20, 395-414.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva, S. L.
- Burke, R. J., Greenglass, E. R. y Schwarzer, R. (1996). Predicting teacher burnout over time: Effects of work stress, social support, and self-doubts on burnout and its consequences. *Anxiety, Stress and Coping: An International Journal*, 9, 261-275.
- Chacón, F. y Vecina, M. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Editorial.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout. Job stress in the human services*. Londres: Sage Publications.
- Cilley, C. y Hermelo, R. (2007). *El voluntariado en la Argentina*. Informe TNS Gallup Argentina.
- Cnaan, R. A., Handy, F. y Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25, 364-383.
- Dale, M.R. (1979). Preventing worker Burnout in child welfare. *Child Welfare*, 58, 443-450.

- Daniel, E. y Pérez, A. (1999). *El síndrome de burnout en el médico*. Madrid: Laboratorio Smithkline Beecham.
- Faber, B. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Psychotherapy in Practice*, 56, 675-689.
- Farmer, G. y Piotrkowski, C. (2009). African and european american women's volunteerism and activism: Similarities in volunteering and differences in activism. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 19, 196-212.
- Fletcher, B. (1988). The epidemiology of occupational stress. En C.L. Cooper, y R. Payne (Eds.) *Causes, coping and consequences of stress at work* (pp. 3-52). Nueva York: John Wiley, & Sons Ltd. Chichester.
- Flores, J. A. (1994). *Síndrome de estar quemado*. Barcelona: Edikete Med.
- Frendenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-166.
- Gagné, M. (2003). The role of autonomy support and autonomy orientation in prosocial behavior engagement. *Motivation and Emotion*, 27, 199-223.
- Gil-Monte, P. (1994). *El síndrome de burnout: Un modelo multicausal de antecedentes y consecuencias en profesionales de enfermería*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología. Universidad de La Laguna. Tenerife.
- Gil-Monte, P. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Electrónica InterAção Psy*, 1, 19-33.
- Gil-Monte, P.R. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Golembiewski, R.T. y Munzenrider, R.F. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*. Nueva York: Praeger.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. y Stevenson, J.G. (1986). *Stress and organizations*. Nueva York: Praeger.
- Golembiewski, R.T., Sun, B., Lin, C. y Boudreau, R.A. (1995). Burnout among taiwanese police: A cross-cultural replication of the phase model. *Advances International Comparative Management*, 10, 145-162.
- Gutiérrez Resa, A. (1997). *Acción social no gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las relaciones voluntarias*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Henderson, A., Brown, S., Pancer, S., y Ellis-Hale, K. (2007). Mandated community service in high school and subsequent civic engagement: The case of the 'double cohort' in Ontario, Canada. *Journal of Youth and Adolescence*, 36, 849-860.
- Hombrados, M. I. (1997). *Estrés y salud*. Valencia: Promolibro.
- Hustinx, L., Vanhove, T., Declercq, A., Hermans K. y Lammertyn, F. (2005). Bifurcated commitment, priorities, and social contagion: The dynamics and correlates of volunteering within a university student population. *British Journal of Sociology of Education*, 26, 523-538.
- Kaskie, B., Imhof, S., Cavanaugh, J. y Culp, K. (2008). Civic engagement as a retirement role for aging americans. *The Gerontologist*, 48, 368-377.
- Leiter, M.P. (1988). Burnout as a function of communication patterns. *Group and Organization Studies*, 13, 28-111.
- Leiter, M.P. y Durup, J. (1994). The discriminant validity of burnout and depression: A confirmatory factor analytic study. *Anxiety Stress Coping*, 7, 357-373.
- Leiter, M.P. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Manzano, G. (2004). Perfil de los estudiantes comprometidos con sus estudios: Influencia del burnout y engagement. *Anuario de Psicología. Facultad de Psicología. Universitat de Barcelona*, 35, 399-415.
- Manzano, G. y Ramos F. (1999). La despersonalización: Clave para identificar el síndrome de burnout en personal de enfermería. *Enfermería Científica*, 206-207.

- Martínez Pérez, A (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1-40.
- Martinson, M. y Minkler, M. (2006). Civic engagement and older adults: A critical perspective. *The Gerontologist*, 46, 318-324.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1999). Progress in understanding teacher burnout. En R. Vandenberghe y A.M. Huberman (Eds.), *Understanding and preventing teacher burnout* (pp.211-222). Nueva York: Cambridge University Press.
- Maslach C. y Leiter M.P., (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C. y Jackson, S.E. (1982). Burnout: A concept in need of refinement. *Actas del Meeting of the American Psychological Association*, Washington.
- Matteson, M.T. y Ivancevich, J.M. (1987). *Controlling work stress. Effective human resource and management strategies*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Medina Tornero, M.E. (1999). La gestión de la calidad y el marketing en los servicios sociales. La cristalera. *Revista de Asuntos Sociales*, 8, 13-26.
- Méndez Landa, M.T., Oquelize, P. y Anchiraco, D. (2009). Voluntariado universitario participación ciudadana y desarrollo. *Actas del IX Congreso Anual de investigación sobre el Tercer Sector*, México.
- Mingote, J.C. (1997). Síndrome burnout. Síndrome de desgaste profesional. *Monografías de Psiquiatría*, 5, 1-44.
- Moreno Toledo, A. (2007). Burnout asistencial: identificación, prevención y mediación en factores precipitantes. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 10, 63-79.
- Moreno, B. y Oliver, C. (1993). El MBI como escala de estrés en profesionales asistenciales: Adaptación y nuevas versiones. *Aportaciones recientes a la evaluación psicológica*, 161-172.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragoneses, A. (1991). El burnout, una forma específica de estrés laboral. En G. Buela Casal y V. E. Caballo (Eds.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (pp. 271-279). Madrid: Editoriales Caballo.
- Moriana Elvira, J.A. (2002). *Estudio epidemiológico de la salud mental del profesorado*. Córdoba: Servicio de Publicaciones Universidad de Córdoba.
- Moriana Elvira, J.A. y Hurrizo Cabrera, J. (2004). Estrés y burnout en profesores. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, 597-621.
- Morín Imbert, P. (2002). *Síndrome de burnout en el personal de enfermería de la Secretaría de Salud Pública de la Municipalidad de Rosario según perfil socio-laboral. Visiones sobre los procesos de gestión y estrategias de afrontamiento*. Rosario: Publicación Científica de la Secretaría de Salud Pública Municipalidad de Rosario.
- Obradovic, J. (2007). Developmental antecedents of young adult civic engagement. *Applied Developmental Science*, 11, 2-19.
- Pena Garrido, M. y Extremera Pacheco, N. (2010). *Inteligencia emocional percibida en profesorado de primaria y su relación con los niveles de burnout e ilusión por el trabajo (engagement)*. Tesis doctoral no publicada. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED). Facultad de Educación. Madrid, España.
- Piccini, P. y Robertazzi, M. (2009). La práctica del voluntariado: Experiencias en contextos de precariedad. *Anuario de investigación*, 16, 267-276.
- Pines, A. y Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Nueva York: Free Press.
- Quiceno, J. y Vinaccia Alpi, S. (2007). *Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de San Buenaventura, Medellín.
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de burnout*. Madrid: UNED-Klinik.

- Ramos, F. y Buendía, J. (2001). El Síndrome del burnout: Concepto, evaluación y tratamiento. En: J. Buendía, F. Ramos (Eds.), *Empleo estrés y salud* (pp. 33-57). Madrid: Ediciones Pirámides.
- Ruiz Olabuénaga, J.I. (2001). El sector no lucrativo de España. *Revista de Economía, Social y Cooperativa*, 37, 51-78.
- Salanova, M., Martínez, I.M. y Llorens, S. (2005) Psicología organizacional positiva. En F. Palací (Coord.), *Psicología de la Organización* (pp. 349-376). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2000). Exposure to information technologies and its relation to burnout. *Behaviour, & Information Technology*, 19, 385-392.
- Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2004). El engagement de los empleados: Un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138
- Salanova, M. y Schaufeli, W.B. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Ediciones.
- Salanova, M., Schaufeli, W.B., Llorens, S., Peiró, J. M. y Grau, R.M. (2000). Desde el burnout al engagement: ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16, 117-134.
- Schaufeli, W., Martínez, I., Marques-Pinto A., Salanova, M. y Bakker, A. (2002). Burnout and engagement in university students. A cross-national study. *Journal Of Cross-Cultural Psychology*, 33, 5, 464-481.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Ramos, V. y Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout as two sample confirmatory factor-analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Seligman, M.E.P. y Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction: *American Psychologist*, 55, 1, 5-14.
- Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Madrid: Lumen.
- Valero, L. (1997). *Comportamientos bajo presión: El burnout en 10s educadores*. Valencia: Promolibro.
- Vecina, M.L., Astray, A., Dávila, C., Barrón, A., Chacón, F. y Paul, M.P. (2001). Influencia del burnout en el abandono de los voluntarios. *Intervención Psicosocial*, 10, 157-168.
- Vecina, M.L. y Chacón Fuentes, F. (1999). Motivaciones y burnout en el voluntariado. *Intervención Psicosocial*, 8, 31-42.
- Vecina, M.L., Chacón Fuentes, F., Sueiro, M. y Barrón, A. (2011). Volunteer engagement: Does engagement predict the degree of satisfaction among new volunteers and the commitment of those who have been active longer. *Applied Psychology: An International Review*, 61, 130-148.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E. y Schaufeli, W.B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183-200.