

2014-03-19

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

Carena Colón, Marianela Yanel

---

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/63>

*Descargado de RPsico, Repositorio de Psicología. Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Mar del Plata. Inni*

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA.  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.**

Informe Final del Trabajo de Investigación correspondiente  
al requisito curricular conforme O.C.S. 553/2009

**Título:**

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

**Tesistas:**

Carena Colón, Marianela Yanel. Matrícula: 6920/05. DNI. 31389883.

Canuto Juarez, Mario Federico. Matrícula: 6444/04. DNI. 27210489.

**Supervisora de Tesis:** Dra. Silva Peralta, Yamila Fernanda

**Cátedra de radicación:** Psicología Laboral

**Fecha de presentación:**

"Esta Tesina corresponde al requisito curricular Trabajo de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de los alumnos Carena Colón, Marianela Yanel; Canuto Juarez, Mario; de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo o en sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores".

"El que suscribe manifiesta que la presente Tesina ha sido elaborada por el los alumnos Carena Colón, Marianela Yanel (mat. 6929/05); Canuto Juarez, Mario (mat. 6444/04), conforme los objetivos y el plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de sus contenidos, a los ..... días del mes de ..... del año ....."

Firma, aclaración y sello del Supervisor y/o Co-Supervisor.

## **Informe de Evaluación del Supervisor**

Los estudiantes Marianela Yanel Carena Colón y Mario Canuto Juarez han desarrollado una investigación sobre burnout y engagement considerando un grupo de voluntarios universitarios de la UNMdP. No hay antecedentes de estudios similares en esta universidad y en nuestro país por lo que el tema elegido resulta novedoso.

El grado de engagement que han puesto en evidencia los tesisistas durante todo el proceso resultó muy favorable para el cumplimiento del Plan de Trabajo y para la solución de dificultades que se presentaron durante el proceso. Agradezco a los tesisistas el compromiso asumido, el respeto por el encuadre de trabajo y el interés demostrado en la temática y en el proceso de investigación.

Recomiendo que los resultados de esta investigación sean publicados en alguna revista de impacto relacionada a temas de Responsabilidad Social Universitaria o voluntariado en el contexto universitario.

"Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al Trabajo de Investigación presentado por los alumnos Carena Colón, Marianela Yanel (mat. 6920/05); Canuto Juarez, Mario Federico (mat. 6444/04).

Firma y aclaración de los miembros integrantes de la Comisión Asesora:

Fecha de aprobación:

Calificación:

## **Plan de Trabajo**

**Apellido y Nombre de lo/s alumnos/s:** Canuto Juárez, Mario Federico (Mat. 6444/04), Carena Colón, Marianela Yanel (Mat. 06920/05)

**Cátedra o Seminario de radicación:** Psicología Laboral

**Supervisora:** Dra. Yamila Fernanda Silva Peralta

**Título del proyecto:** Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios: Un estudio exploratorio y descriptivo.

### **Descripción resumida:**

La investigación tiene como finalidad conocer los niveles de engagement y burnout de un grupo de voluntarios de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Se hipotetiza que en esta población un alto nivel de engagement estaría asociado con un bajo nivel de burnout. Para poder contrastarlo se utilizará los instrumentos *Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Baker (2002) y *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1981). Serán analizados descriptivos básicos y asociaciones entre las variables mediante tablas de contingencia utilizando el programa SPSS 11.0. La muestra de esta investigación será intencional, no probabilística, compuesta por voluntarios de la UNMdP que se encuentren participando en proyectos de extensión vigentes.

**Palabras clave:** engagement, burnout, voluntariado, voluntariado universitario.

### **Descripción detallada:**

(1) **Motivo:** Dos hechos nos motivan a abordar esta temática, por un lado nuestro interés en conocer el campo de investigación sobre burnout y engagement y, por otro, brindarle a nuestra casa de estudio resultados para que otros investigadores y grupos de extensión continúen esta línea de trabajo y puedan desarrollar y optimizar programas de intervención.

## **(2) Antecedentes**

El burnout o síndrome de estar quemado del trabajador (SQT), hasta el presente se ha investigado desde dos vertientes: la clínica y la psicosocial. (Gil-Monte & Peiró, 1997; Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007; Silva Peralta, 2006). La perspectiva clínica demuestra que el burnout es un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral (Quiceno & Vinaccia, 2007). Como contrapartida la vertiente psicosocial considera al estrés como un proceso producido por la interacción de factores tales como el ambiente laboral e individual, admite una secuencia de etapas y fases (Gil-Monte, 1994; Gil-Monte, 2005; Hobfoll & Freddi, 1993; Leiter, 1993; Lee & Ashforth, 1998; Thompson, Page & Cooper, 1993; Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007)

En 1974 Freudenberger definió en el ámbito de la salud al burnout como una forma particular de estrés laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía (Freudenberger, 1974). Dos años más tarde Maslach lo define haciendo referencia a un proceso que se caracteriza por un gran agotamiento psicológico, despersonalización y baja realización por parte del trabajador que se enfrenta al estímulo estresor durante un período de tiempo prolongado (Gil-Monte, 1994; Gil-Monte & Peiró, 1997; Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Este síndrome se ha investigado sobretodo en el área salud (Chacón, Grau & Abalo, 2004; Encinas, Reyes & Gómez, 2007; Gil-Monte, 2003; López Ríos & Ortega Ruiz, 2003; Morín Imbert, 2002; Silva Peralta, 2006; Zaldúa, Lodieu & Koloditzky, 2000).

El engagement es definido por Maslach y Leiter (1997) como una vivencia positiva, duradera, emocional, de motivación y realización en cada uno de los empleados. Este constructo incorpora los aspectos más favorables de la vida humana que dan cuenta del vigor (que hace referencia al grado de vitalidad y el afán de esforzarse en el trabajo diario), la dedicación (que hace referencias a inspiraciones, retos y entusiasmo en el trabajo diario) y la absorción (que hace referencia a la concentración y estar gusto con lo que uno hace, el trabajo acapara todo el tiempo del individuo). (Csikszentmihalyi & Seligman, 2000; Salanova, Schaufeli, Llorens, Grau & Peiró, 2000). Schaufeli, Salanova, González-Romá y Baker (2002) identificarán como dimensiones del engagement las siguientes: vigor, dedicación y absorción.

Se puede observar una asociación negativa entre las escalas de burnout y engagement: entre agotamiento y vigor y entre cinismo y dedicación, debido a que son escalas que puntúan inversamente (Schaufeli, Martínez, Marqués Pinto, Salanova & Bakker, 2001).

En 1976 Maesen expone la existencia de diferentes tipos de voluntariado en función



de la labor que realice, con los estudios de Black y Kovack (Black, 1991; Black & Kovacs, 1990) se verificó que la edad influye significativamente en las tareas que desarrollan los voluntariados en los servicios de salud. El término de voluntariado ha sido definido desde dos vertientes, una descriptiva (minoritarias) con orientación sociológica y otra denominada reconstrucción idealizante que ponen el acento en lo que el voluntariado debe hacer (Zurdo, 2003). Todos los autores que han definido al voluntariado coinciden en las siguientes características: gratitud de la acción voluntaria, libertad en la decisión y acción, solidaridad como valor y altruismo. (Cabezas Gonzales, 2001; Chacan & Vecina, 2002; Cruz Roja Española, 2002; Gil Calvo 1995; Gutiérrez Resa, 1997; Medina Tornero, 1999). Solo se ha encontrado de voluntariado universitario un solo estudio, llevado a cabo en la universidad de Granada (Valor García & Rodríguez Bailón, 2006).

La conceptualización escogida para definir el voluntariado es la que postulan Hustinx, Vanhove, Declercq, Hermans y Lammertyn (2005) el voluntariado en la universidad o el voluntariado universitario incluye actividades: extracurriculares-espontáneas, no pagadas, orientadas externamente, no limitadas en el tiempo ni en tipo de actividades, teniendo lugar dentro como fuera de la universidad.

### **(3) Objetivos generales y particulares:**

Se plantea como objetivo general conocer los niveles de engagement y burnout de un grupo de voluntarios de la Universidad Nacional de Mar del Plata. Los objetivos particulares son: (a) analizar el nivel de engagement de los voluntarios universitarios, (b) analizar el nivel de burnout de los voluntarios universitarios, (c) analizar asociaciones entre niveles de engagement y burnout encontrados.

**(4) Hipótesis:** Un mayor nivel de engagement estaría asociado con un menor nivel de burnout en los voluntarios universitarios.

**(5) Métodos y técnicas:** Se trata de una investigación exploratoria y descriptiva. Se administrará el *Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Baker (2002) a todos los voluntarios para evaluar su nivel de engagement y se aplicará el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach & Jackson, 1986) como medida de burnout. Serán analizados descriptivos básicos y asociaciones entre las variables mediante tablas de contingencia utilizando el programa SPSS 11.0. La muestra de esta investigación será intencional, no probabilística, compuesta por voluntarios de la

UNMdP que se encuentren participando en proyectos de extensión vigentes (2009, 2010 y 2011).

**(6) Lugar de realización del trabajo:** Esta investigación será realizada en la ciudad de Mar del Plata en el marco del Proyecto CONICET mayor titulado: *Voluntariado universitario: Habilidades transformacionales representadas y desempeñadas y su asociación con niveles de engagement y burnout* que lleva a cabo la Supervisora Silva Peralta

**(7) Cronograma de actividades:**

Actividad	Meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Revisión y análisis de bibliografía	■	■	■									
Diseño de instrumentos			■									
Administración de instrumentos				■	■	■						
Carga de datos						■	■	■				
Análisis de datos								■	■	■		
Elaboración de conclusiones										■	■	
Participación en congresos y reuniones científicas										■	■	■

**(8) Bibliografía básica de referencia:**

- Black, B. (1991). Volunteer serving survivors of battering and sexual assault. *Response to the victimization and children*, 14 (4), 2-9.
- Black, B. & Kovacs, P. J. (1990). Aged - related variation in roles performed by hospice volunteers. *The J. of Applied Gerontology*, 18 (4), 479-497.
- Cabezas Gonzáles, M. (2001). Reflexiones críticas sobre el voluntariado. *Papeles Salmantinos de educación*, 0, 12-32.
- Chacón, M., Grau, J. A. & Abalo (2004). Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabaja en hospitales oncológicos. *Psicología y Salud*, 14(1), 67-78.
- Chacón, F., & Vecina, M. (2002) *Gestión del voluntariado*. Madrid. Síntesis.
- Cruz Roja Española (2002). *Formación básica institucional. Manual del voluntariado*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Encinas, C., Reyes, J. & Gómez, K. (2007) El síndrome de Burnout en personal médico y de enfermería del Hospital de la localidad de San Luis del Palmar. *Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina*. 174, 6-11.

- Freudenberger, H. (1974) "Saff burn-out", *Journal of social Issues*, 30, pp. 159-166.
- Gil Calvo, E. (1995, nov). El voluntariado dentro de los movimientos sociales. Conferencia presentada en: *II Encuentro Internacional sobre Servicios Sociales*. Valencia.
- Gil-Monte, P. R. (1994). El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería. Tesis doctoral. Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Gil-Monte, P. R. (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. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Gutiérrez Resa, A. (1997). *Acción social pro gubernamental*, Valencia: Tirant lo Blanc.
- Hustinx, L., Vanhove, T., Declercq, A., Hermans K., & 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.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1998) A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: comparisons between the Leiter and Maslach and Golembiewski et al. (1986) models. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*; 54, 369-98.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory* . Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Medina Tornero, M. (1999). Perfil del voluntariado. Murcia: Plataforma para la promoción del voluntariado en la Región de Murcia.
- 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. Publicación Científica de la Secretaría de Salud Pública Municipalidad de Rosario. 7 1 y 2.
- Ortega Ruiz, C. & López Ríos, F. (2003) El *burnout* o síndrome de estar quemado en los

- profesionales sanitarios: Revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, (1) 137-160.
- Quiceno, J. & Vinaccia Alpi, S. (2007) Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). Tesis doctoral Universidad de San Buenaventura, Medellín.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M. & Grau, R. (2000); Desde el burnout al engagement: ¿Una nueva perspectiva? *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 117-134.
- Schaufeli, W. B., Martínez, L, Marqués Pinto, A., Salanova, M. & Bakker, A. (2001). *Burnout and engagement in university students: A cross-national study*. Manuscrita sometido En Revisión.
- Seligman, M.P. & Csikszentmihalyi, M. (2000): Positive psychology: An introduction, *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Silva Peralta, Y. (2006). ¿Están de guardia o están en guardia los trabajadores-de-la-salud? Estudio psicodinámico-exploratorio-descriptivo sobre el síndrome de Burnout. *Perspectivas en Psicología, Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 3, 61-69.
- Thompson, M. S., Page, S. L. & Cooper, C. L. (1993). A test of Caver on Schecer's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Valor García, I. & Rodríguez Bailón, R. (2006). *El voluntariado universitario desde una perspectiva psicosocial*. Tesis Doctoral. Universidad de Granada. Granada.
- Zaldúa, G., Lodieu , M. T. & Koloditzky, D. (2000). La salud de los trabajadores de la salud. Estudio del Síndrome de Burnout en hospitales públicos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. *Revista Hospital Materno Infantil Ramón Sardá*, 19, 4.
- Zurdo A., (2003). "Voluntariado y estructura social: Funciones sociales y límites", en Rodríguez Cabrero, G. (dir.). *Las entidades voluntairas de Acción Social en España*, Madrid, Fundación FOESSA. pp. 213-285.

**Firma del Supervisor:**

**Firma de los alumnos:**

## **Agradecimientos**

A nuestros padres y madres: Norma, Elva, Dante y Adrian, por acompañarnos en nuestra formación profesional para llegar a ser Licenciado/a de psicología, lo cual valoramos todos sus esfuerzos hechos durante todos estos años.

A nuestros hermanos Isi, Cris, Lau y Mely, y a la prima Ale por “bancarnos” nuestros descontentos, buen/mal humor, ilusión, desilusión, hacer grupo hasta tarde en la casa que compartíamos en el transcurso de la tesis, facilitarnos el traslado de ciudad a ciudad, ayudarnos cuando no encontrábamos palabras para expresar lo que creíamos adecuado, o cubrirnos en horarios de trabajo.

También agradecemos a Alejandro por su paciencia y de habernos brindado sus comodidades cuando debíamos juntarnos presencialmente en Mar del Plata, debido a que gran parte de nuestros encuentros para realizar todo el análisis y discusión de datos de la tesis lo hemos realizado por videconferencia por la gran distancia que nos separaba (Mar del Plata- Trenque Lauquen).

A nuestros amigas/os y compañeras de carrera Sami, Yanina, Florencia, Adrian y Horacio quienes siempre tuvieron algún aporte para brindarnos y apoyo emocional sobre todas las cosas.

A nuestros empleadores Carlos Mancini y Dora Manuela Días por facilitarnos determinados horarios y días para concurrir a realizar entrevistas o para viajar y alentarnos en este paso final.

A nuestra querida supervisora de tesis Yamila Silva Peralta que nos ha tenido muchísima paciencia, nos ha alentado, comprendido, ayudado a ponernos las pilas y de vez en cuando a inflarnos un poco cuando estábamos desinflados y cansados, lo cual ha logrado en nosotros un nuevo aprendizaje no solo el de la temática de la tesis, sino sobre cuestiones de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1: REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	01
Burnout.....	01
Dos vertientes del Burnout y sus correspondientes modelos.....	05
Engagement.....	08
El engaged.....	11
Voluntariado.....	12
Tipología de voluntarios.....	16
Variables Personales.....	17
Variables Estructurales.....	17
Voluntariado Universitario.....	18
CAPÍTULO 2: MÉTODO.....	20
Diseño.....	20
Hipótesis.....	20
Participantes.....	20
Instrumentos.....	21
Procedimientos.....	23
CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....	24
Análisis de niveles de Engagement.....	24
Análisis de niveles de Burnout.....	28
Análisis de asociaciones entre los niveles de Engagement y de Burnout.....	30
CAPÍTULO 4: DISCUSIÓN.....	34
Análisis de los niveles de Engagement.....	34
Análisis de los niveles de Burnout.....	34
Análisis de asociaciones entre los niveles de Engagement y de Burnout.....	35
Limitaciones y futuras líneas de investigación.....	36
CONCLUSIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....	24
Tabla 1. Distribución de voluntarios por nivel de Absorción.....	24
Tabla 2. Distribución de voluntarios por nivel de Dedicación.....	25
Tabla 3. Distribución de voluntarios por nivel de Vigor.....	26
Tabla 4. Distribución de voluntarios por nivel de Engagement.....	27
Tabla 5. Distribución de voluntarios por nivel de Agotamiento Emocional.....	28
Tabla 6. Distribución de voluntarios por nivel de Despersonalización.....	28
Tabla 7. Distribución de voluntarios por nivel de Realización Personal.....	29
Tabla 8. Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Agotamiento Emocional....	30
Tabla 9. Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Despersonalización.....	31
Tabla 10. Asociación entre Nivel de Engagement y Nivel de Realización Personal.....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO 3: RESULTADOS.....	24
<i>Figura 1.</i> Distribución de voluntarios por nivel de Absorción.....	24
<i>Figura 2.</i> Distribución de voluntarios por nivel de Dedicación.....	25
<i>Figura 3.</i> Distribución de voluntarios por nivel de Vigor.....	26
<i>Figura 4.</i> Distribución de voluntarios por nivel de Engagement.....	27
<i>Figura 5.</i> Distribución de voluntarios por nivel de Agotamiento Emocional.....	28
<i>Figura 6.</i> Distribución de voluntarios por nivel de Despersonalización.....	29
<i>Figura 7.</i> Distribución de voluntarios por nivel de Realización Personal.....	30
<i>Figura 8.</i> Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Agotamiento Emocional...	31
<i>Figura 9.</i> Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Despersonalización.....	32
<i>Figura 10.</i> Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Realización Personal.....	33

*“Cuando un hombre emprende el camino del aprendizaje, no tiene claros sus objetivos. Su propósito es débil, su intención vaga. Sueña con recompensas que nunca se materializarán, ya que no sabe nada de las dificultades del aprendizaje. Lentamente comienza a aprender, poco a poco primero, a grandes pasos después y sus pensamientos pronto entran en colisión. Lo que aprende no es nunca lo que esperaba, o imaginaba, así que empieza a tener miedo. APRENDER NUNCA ES LO QUE UNO SE IMAGINA. Cada paso del aprendizaje es una nueva tarea y el miedo crece sin cesar y sin piedad. El camino del hombre que aspira al conocimiento se convierte en un campo de batalla. El hombre puede estar completamente asustado y aun así no detenerse. Esa es la regla (...) El hombre entonces se sentirá seguro de sí mismo, su intención se hará más fuerte, y el aprendizaje no será ya un trabajo terrorífico”*

Fredy Kofman.



# CAPÍTULO I

## REVISIÓN TEORICA

### Burnout

Consideramos pertinente introducir la concepción de estrés laboral antes de desarrollar la concepción del burnout, siendo este el eje central de nuestra investigación, conjuntamente con el engagement en relación con el voluntariado universitario.

En 1987, Matteson e Ivancevich 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 & 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, frustrantes en las personas (Dale, 1979; Chernis, 1980; Farber, 2000; Moreno Toledo, 2007). Es así que a los sujetos muy idealistas y entusiastas “lo más duro” que le puede suceder es contraer Burnout (Belcastro & Hays, 1984). Este 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; Rodríguez Carvajal, & Escobar Redonda, 2001).

Para Brill (1984) el Burnout es una “*expectativa*”, “*un estado disfórico y disfuncional*” (pp. 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.

El Burnout es una terminología propia de la industria aeroespacial, utilizado para denominar al suceso que produce el agotamiento del carburante de un cohete como consecuencia de un calentamiento excesivo. Traducido al español, este hace mención a “estar quemado” (Redondo, 2008).

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” (pp. 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 & Ramos, 2001; Buendía, 1998; Hombrados, 1997; Mingote, 1998; Morín, 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 & Guisado, 2002; López Ríos & Ortega Ruiz, 2004; 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, postula 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 tridimensional que se puede observar por medio de tres dimensiones:

- (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.

En un inicio, estos tres elementos del modelo eran fases secuenciales. Más adelante, Maslach y Jackson modifican su teoría, postulando que estas tres fases del Burnout son constituyentes, sin conllevar secuencia alguna (Maslach & Jackson, 1982). La conceptualización tridimensional de Maslach y Jackson de 1982 fue la más aceptada por el resto de los investigadores y considerada la más importante (Buendía & Ramos, 2001; Burke, 1998; Burke, Greenglass & Schwarzer, 1996; Daniel & Pérez, 1999; Flores, 1994; Gil Monte, 1994; Gil-Monte & Peiró, 1997; Golembiewski, Munzenryder, 1988; Golembiewski, Munzenryder & Stevenson, 1986; Golembiewski, Sun, Lin & Boudreau, 1995; Leiter, 1988; Leiter & Durup, 1994; Leiter & Maslach, 1988; Manzano & Ramos, 1999; Martínez Pérez, 2010; Mingote, 1997; Moreno & Oliver, 1993; Moreno, Oliver & Aragonese, 1991; Moriana Elvira & Herruzo Cabrera, 2004; Morín Imbert, 2002; Pines & Aronson, 1988; Quiceno Vinaccia, 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 adhirieron los siguientes investigadores Gil-Monte (2003), Quiceno y Vinaccia (2007), Pena Garrido y Extremera Pacheco (2010), Alvarez Martinez, Cruz Muñiz, Picazzo Silva & Ramirez Vega (2011).

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. Esto último ya había sido estudiado por Golembiewski, Munzenrider, y Stevenson en 1986 que habían realizado una investigación sobre el Burnout en vendedores y directivos.

Como investigaciones previas a los estudios de Maslach y Jackson pueden citarse los siguientes. Harrison en 1978 ya había definido al Burnout con algunas de las características ya mencionadas, a diferencia de Maslach y Jackson para medir el Burnout utilizó el instrumento *Job Descriptive Index*. La aplicación de este a 112 trabajadores sociales arrojó como resultados que las variables causales del Burnout son la del conflicto y la ambigüedad del rol. En el mismo año Pines y Kafry (1978) hablan de las semejanzas teóricas y semiológicas entre término de Burnout y el de *tedium ocupacional*, las interacciones entre compañeros de trabajo en el tedium son simétricas, en cambio en el Burnout los profesionales que están en continua atención al público o de ayuda a otros poseen una relación asimétrica con el paciente, usuario o cliente, el profesional da y el paciente o cliente recibe. (Pines & Kafry, 1978).

Otras causas del tedium-burnout son: (a) *Causas internas del trabajo*: referidas al ambiente laboral, relaciones interpersonales entre los miembros que conforman el grupo de trabajo, y los jefes. (b) *Causas externas del trabajo*: ejemplo de estas son la sobrecarga, la satisfacción laboral, el feedback recibido, etc. Cuando hay una disminución de estos dos tipos de causas se produce el tedium-burnout. (Pines & Kafry, 1978).

Más adelante, en 1981, Pines y Kafry reformulan su teoría, refutando que el tedium es provocado por una cronificación temporal duradera de una presión mental, física y emocional. Estos autores se mostraron en desacuerdo con su idea postulada en 1978 que decía que el Burnout comienza con la intervención de un alto nivel emocional

relacionado al alto compromiso de la persona. En esta última reformulación considera que dentro del Burnout interviene el tedium. Esto provocó el diseño del *Burnout Measure*, compuesto por 21 ítems que permiten la información sobre el agotamiento personal. Esta prueba, después del MBI, es la más utilizada.

En 1979, Savicki comparó al Burnout con el sarampión en relación al aspecto de contagioso, es decir que un sujeto con Burnout podría afectar a otros de su entorno. Por esta razón consideraba la necesidad de aumentar las investigaciones (Savicki, 1979).

### *Dos vertientes del Burnout y sus correspondientes modelos*

Se puede decir que el Burnout o Síndrome de estar Quemado del Trabajador (SQT), hasta el presente se ha investigado desde dos vertientes: la clínica y la psicosocial. (Gil-Monte & Peiró, 1997; Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007; Silva Peralta, 2006)

La perspectiva clínica demuestra que el burnout es un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007; Silva Peralta, 2006).

Como contrapartida, la vertiente psicosocial considera al estrés como un proceso producido por la interacción de factores tales como el ambiente laboral e individual. Al tomar esta afección como un proceso se admiten una secuencia de etapas con distintas fases, y cada una de estas posee una semiología particular (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007; Silva Peralta, 2006)

Dentro de la primera vertiente podemos encontrar los siguientes modelos:

1. Modelo de Edewich y Brodsky (1980). Postulan al SQT como un proceso de desilusión o de desencanto hacia los quehaceres laborales. Da cuenta de un modelo progresivo de cuatro fases que se reiteran en forma cíclica perteneciendo o no a uno u otro trabajo y que en cualquiera de estas fases puede manifestarse el Burnout: (a) Entusiasmo. (b) Estancamiento. (c) Frustración del trabajo. (d) Apatía. Una vez que se han atravesado las cuatro fases, es posible que haya sujetos que no vuelvan a pasar jamás por la primera fase. Las últimas tres fases son equidistantes con las que mencionó Maslach: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007; Moriana Elvira, 2002; Morín Imbert, 2002).

2. Modelo de Price y Murphy (1984) expone al Síndrome del Burnout como un proceso de adaptación a las experiencias que provocan estrés laboral. Se daría en seis fases sintomáticas: (a) Desorientación. (b) Labilidad emocional. (c) Culpa debido al fracaso profesional. (d) Soledad y tristeza. (e) Pedido de ayuda. (f) Equilibrio.

3. Modelo de Gil Monte (2005), el cual hace mención a dos perfiles en el

síndrome en cuestión: caracterizado por la existencia de escasa ilusión por la actividad de trabajar, acompañado por elevados niveles de agotamiento psíquico e indolencia y la ausencia de sentimiento de culpa. Cuando se presenta nos encontramos ante una cuestión grave que determinaría a los casos clínicos más dañados por la evolución del SQT. Esta semiología hace que el individuo posea sentimiento de culpa. Este modelo se materializa en el *Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo* (CESQT).

4. Al modelo que toma al Burnout como proceso se le suma el modelo comprensivo, el cual pone el acento *en un conjunto de variables consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome*. Los modelos más representativos de esta vertiente son: el modelo de Cherniss (1993), el modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993).

4.1. En 1980, Cherniss define al Burnout como un mecanismo defensivo de coping ante un estrés que se ha vuelto progresivo e intenso, y que estaría influido por factores: individuales, organizacionales de apoyo y causas culturales e históricas. Es lo que se desarrolla en la forma de una respuesta emocional producto del desequilibrio existente entre las demandas y los recursos del sujeto. Un sujeto con burnout posee perturbación moral y psicológica, que desemboca en una calidad deplorable de atención y tratamiento para los pacientes. Al presentarse en un alto grado en los profesionales administrativos (trabajadores de la salud, la enfermería, el derecho y de la educación), es aconsejable realizar medidas de prevención en la sociedad (Cherniss, 1980; Giménez, 2000; Ortega Ruiz & López Ríos; 2004).

4.2. Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993). El Síndrome del Burnout posee en su etiología cuatro variables: la divergencia entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador, bajo nivel de autoconciencia de trabajador (variable más importante en la génesis de esta patología, por ser un rasgo de personalidad que le permite al sujeto auto-regular sus niveles de estrés ante una tarea determinada), escasa perspectiva de triunfo laboral, y sentimientos pesimistas de autoconfianza. Las personas que padecen esta afección, se caracterizan por despersonalizarse, sentirse desamparados y agotados emocionalmente. Se apartan mental o conductualmente del acontecimiento problemático.

Dentro de la vertiente psicosocial encontramos los siguientes modelos:

5. Modelo tridimensional del MBI-HSS, que tienen en cuenta aspectos cognitivos (baja realización personal), emocionales (agotamiento emocional) y actitudinales (despersonalización). Dentro de este podemos encontrar a Maslach (1983),

Leiter y Maslach (1988), Lee y Ashforth (1993). Ya fue detallado este modelo en las páginas precedentes.

6. Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social. Estos se basan en pilares teóricos de la teoría de la equidad. Tienen en cuenta los aportes de Buunk y Schaufeli (1993) y de Hobfoll y Freddy (1993).

6.1. En 1993, Buunk y Schaufeli desarrollan su modelo denominado de Comparación Social, para explicar que el Burnout padecido por enfermeros /as poseía una doble etiología: (A) Los procesos de intercambio social con los pacientes, donde se identifican tres variables estresoras relevantes para el desarrollo del síndrome: la incertidumbre (ausencia de claridad sobre lo que uno siente y piensa, la manera que se debe actuar debido a la duda de los enfermeros sobre su implicación con los pacientes), la percepción de equidad y recompensa (equilibrio que se advierte entre lo que los trabajadores brindan y lo que obtienen en el transcurso de sus relaciones. En muchas ocasiones los profesionales se sienten frustrados cuando la interacción con los pacientes no es gratificante debido a la ansiedad y preocupación de estos últimos) y la falta de control (imposibilidad de inspeccionar los resultados de sus acciones laborales, sintiendo inseguridad sobre cómo actuar y si actuaron de manera adecuada). (B) Los procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Estos profesionales del campo de la salud ante situaciones estresantes evitan el apoyo social, la asistencia de compañeros por temor a ser juzgados como negligentes o ineptos.

6.2. En el mismo año Hobfoll y Freddy explican al Burnout desde el Modelo de conservación de recursos, basado en teorías de corte motivacional. El estrés se manifiesta ante la percepción de amenaza o frustración laboral provocada por supervisores, compañeros y personas hacia las que se dirige el trabajo, afectando los recursos defensivos del trabajador. Así este último vacila sobre sus propias habilidades para conseguir éxitos profesionales. Según este modelo los obreros para resguardarse de la pérdida de recursos realizan un esfuerzo desmesurado y esto es lo más importante para el desarrollo del Burnout. Por esta razón se debería implementar estrategias preventivas para modificar sus percepciones y cogniciones, y así disminuir los niveles de estrés.

7. Modelos desarrollados desde la teoría organizacional. Estos ponen el acento en los estímulos que funcionan como estresores del entorno de la organización y de cómo las personas ante la situación de padecer Burnout implementan habilidades de afrontamiento. Primero se daría el estrés laboral y luego el Burnout. Los autores más representativos de este modelo son Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983); Cox, Kuk y Leiter (1993); y Winnubst (1993).

7.1 Modelo de Fases de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983): Este modelo explica al Burnout como una secuencia progresiva en el tiempo, donde cada una de sus fases esta encadenada con la anterior. El orden de las fases en que se presenta el burnout es el siguiente: despersonalización, disminución de realización personal y agotamiento emocional. Golembiewski, Munzenrider y Stevenson (1986), presenta como relevante las disfunciones del rol -pobreza, conflicto y ambigüedad del rol- en un proceso en el que los individuos merman el nivel de responsabilidad laboral ante la tensión del estrés laboral.

7.2 Modelos de Cox, Kuk y Leiter (1993): estos autores adheridos al enfoque transaccional del estrés laboral, postulan que el Burnout es un suceso particular cuyo dimensión esencial es el agotamiento emocional y otra característica es que se presenta en las profesiones humanitarias. Para este modelo la despersonalización es una estrategia de afrontamiento ante el agotamiento, y la baja realización personal es el resultado de la apreciación cognitiva del estrés al que se confronta el trabajador. En este punto también intervienen los distintos significados que el sujeto le asigna al trabajo o las posibles perspectivas frustradas en el ámbito laboral.

7.3 Modelo de Winnubst (1993): Este modelo recoge la definición de Burnout propuesta por Pines y Aronson (1988), postula que se manifiesta cuando se producen interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social en el contexto de la estructura y la cultura de la organización. Para Winnubst (1993), los antecedentes del Burnout se alterarán en función del tipo de cultura organizacional e institucionalización del apoyo social. Este autor, al igual que Golembiewski, Golembiewski, Munzenrider y Carter (1986) defiende que el Burnout puede presentarse en todo tipo de profesionales, y no sólo a aquellos que trabajan en áreas de salud o de servicios de ayuda.

## **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 (Salanova & Schaufeli, 2010). 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 & 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, 2002; Manzano, 2004; Seligman & 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 la siguiente tesis: el Engagement es un puente de conexión entre salud ocupacional y la dirección de recursos humanos. En el 2001, Maslach y Leiter, en concordancia con Schaufeli teorizan al Engagement como un estado positivo, persistente, afectivo, motivacional de realización en los empleados.

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 (Baker & González-Romá, Schaufeli, Salanova, 2002; Salanova & 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 (Manzano; Schaufeli, Martínez, Marques Pintos, Salanova & 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 & 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.

El Engagement ha sido estudiado desde 3 aproximaciones: (a) Una en relación al rol laboral (de la cual hay escasas investigaciones empíricas), (b) otra en relación a la realización del trabajador (opción más estudiada en forma amplia) y (c) desde las teorías psicosociales. Con respecto al rol laboral (a), podemos hacer mención a la primera conceptualización del académico Kahn (1990), el autor menciona que en el Engagement los individuos hacen uso y se manifiestan a sí mismas física, cognitiva, emocional y mentalmente en el tiempo que llevan a cabo sus roles. Es así que las personas comprometidas con su tarea se esfuerzan en demasía en su trabajo como consecuencia de su identificación con él. Éste autor además hizo una distinción de 3 condiciones psicológicas que deben estar presentes en los roles de trabajo de los individuos con Engagement: (1) significación: el labor propiamente dicho es significativo y retador; (2) seguridad: el lugar de labor se caracteriza por la fiabilidad y previsibilidad; (3) disponibilidad: potencialidad física y psicológica indispensable para superar el rol laboral. Cuando estas 3 condiciones están presentes, hay una alta posibilidad de que el Engagement individual se manifieste (Kahn, 1992). En lo que respecta a la realización (b), podemos mencionar la definición de Schaufeli y Salanova (2007) que postula que el Engagement en el ámbito de trabajo es un estado psicológico de realización o la oposición positiva del burnout. El Engagement regula las consecuencias directas de los recursos sobre el desempeño, el bienestar y la calidad de vida en su totalidad, como un estado positivo al que se puede llegar y así proporcionar la utilización de diversos recursos (Salanova & Schaufeli, 2004). Desde las teorías psicosociales (c), hay un amplio marco teórico que explica el fenómeno a estudiar. En concordancia con el *Modelo de Demandas y Recursos Laborales* (DRL), el Engagement es el “antídoto” al Burnout. Las personas con Engagement, son aquellas, que disfrutan con energía lo que hacen y el lugar

donde cumplen su jornada laboral, lo visualizan como algo positivo. Por el contrario, aquellos trabajadores con Burnout padecen agotamiento, fatiga, humor cínico y escepticismo sobre el trabajo que realizan, haciendo esto que se pueda exteriorizar en su labor. Ambos fenómenos son tipos de bienestar psicosocial que se oponen, es decir existe una correlación negativa entre el Burnout y el Engagement. Este modelo se basa así, en un proceso motivacional positivo (Engagement) y otro negativo (Burnout), tiene en cuenta indicadores de bienestar y de malestar respectivamente. Se considera al modelo DRL una opción para comenzar cualquier tipo de intervención que busque aumentar el bienestar (Engagement) y/o disminuir el nivel de malestar (Burnout) (Salanova & Schaufeli, 2010).

Para Salanova, Martínez y Llorens (2000) el Engagement se puede enfocar desde una perspectiva organizacional 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.

### *El engaged*

En lo que respecta al sujeto engaged (sujeto comprometido con su tarea), según Salanova, Martínez y Llorens (2000), lo caracterizan como un individuo enérgico y eficazmente ligado a sus tareas de trabajo, que responde 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 autorrealización.

### **Voluntariado**

La etimología del vocablo Voluntario es muy profunda, dependiendo del momento socio histórico, económico y político donde se situó. El número y las características del Voluntariado ha variado dependiendo del momento histórico que se ubique. Por este motivo es imposible precisar una sola definición del término. Es así que, debido a su complejidad, debe ser analizado desde perspectivas multidisciplinarias (Tavazza, 1995).

El Voluntariado no es un fenómeno de nuestros tiempos, sino que su aparición no trasladaría a la edad media, donde se protegía y se daba amparo a los demás por medio del grupo familiar y los vínculos positivos entre vecino (Casado & Guillén, 1986). Esto se visualiza en época de cosechas, donde se ayudan en los cultivos, en un momento de construir una casa, y asistir aquellos que carecían de diferentes medios vitales. Otro antecedente de asistencia social, estaría sostenido por los gremios, definidos como entidad compuesta por los maestros, oficiales y aprendices que tenían en común el mismo oficio, estando regulados por un reglamento particular. Es así que estas instituciones brindaban a sus adheridos, diferente protección en ante circunstancias de necesidad. Dentro del feudo, los vasallos eran amparados por la jerarquía máxima del feudalismo de aquella época. Aquellas personas que poseían en demasía de un buen bienestar, estaban obligados a brindar cobijo en su casas, o casa de misericordia, o mediante la limosna, a los desvalidos (aquellos que carecían de vínculo filial, no adheridos a ningún gremio, y feudo), porque ese era un principio cristiano a seguir (López, 1988). La Iglesia era el organismo cuya responsabilidad consistía en la ayuda a los pobres y marginados (López, 1986; Piccini & Robertazzi, 2009; Thompson, 1995).

En los últimos años del siglo XI, se comienzan a institucionalizar fundaciones hospitalarias como consecuencia de la voluntad propia de particulares, con el visto bueno de los eclesiásticos (López, 1988). La Iglesia Católica toma el poderío en relación a la actividad benefactora en el siglo XVII.

Si bien crece el número de hospicios y lugares de ayuda y caridad, los mismos no contaban con una planificación organizada. Como consecuencia de esto, el Estado

comienza abarcar como propias estas actividades otorgándole el carácter de público, aquellas actividades antes mencionadas, viéndose reducida si la labor eclesiástica y feudal. La acción pública del nuevo estado, estaba sustentada sobre dos bases: la represión de la indigencia y la urgencia de la respuesta social y pública a las carencias del momento (Heras, 1988).

Es a partir del siglo XVIII, donde se politiza la asistencia social, dando origen a un proceso de racionalización y reorganización. En esta época caracterizada por un estado liberal y un capitalismo real asistencia social se termina de afianzar.

En el siglo XIX, lo concerniente a los social ya es tema principal del Estado (López, 1988). Esto se puede observar en los fundamentos postulados en la revolución francesa: igualdad fraternidad y libertad, que dan cuenta de los derechos y deberes de todo tipo de personas.

A mediados del siglo XIX se produce un desarrollo industrial en demasía, provocando la oportunidad laboral de muchos. Por esta razón se produce un aluvión inmigratorio del campo a la ciudad. A pesar de que era una oportunidad para muchos, nunca se esperó semejante aumento demográfico, la ciudad de no estaba preparada para contener a tantas personas, como resultado de todo este proceso surge la marginación metropolitana. El único que se enriquece con el desarrollo industrial era el burgués.

Aparecen las asociaciones filantrópicas como las escuelas, los orfanatos, comedores, entre otros. La filantropía está caracterizada por un sentimiento de amor y bondad hacia el prójimo, concebido como hermano, es decir que esta forma de obrar constituye una manera más racional de humanidad cristiana. Se aplican medidas de seguimiento universal.

Con el surgimiento del Estado de Bienestar se llevan a cabo servicios públicos al cual todos los pobladores considerados ciudadanos, tenían derecho a acceder, es así que lo mismo podían disfrutar de tener un seguro contra el desempleo, poseer sanidad, educación y cultura de forma gratuita. En esta época e intervenir sobre la necesidad y las causas que la provocaba. A principios del siglo XX, según algunos autores (Bettoni & Cruz, 2002; Piccini & Robertazzi, 2009), los Voluntarios se organizaron en los primero sindicato que crean clubes barriales-sociales y actividades referidas al cuidado de gerontes y niños. A su vez, no sólo se plantea el Voluntariado en problematización de tipo socio-asistenciales, sino también de temática como por ejemplo, la ecología, minorías sexuales, y situaciones ligadas a la salud y la educación, asociaciones caritativas, entre otros (Piccini & Robertazzi, 2009)

En consideración por lo anteriormente dicho, el perfil y las motivaciones que lo

mueven al sujeto para trabajar para otros de una manera desinteresada han ido transformándose a lo largo del tiempo. En Sudamérica las manifestaciones de los voluntarios, se remontan a la época colonial, con un mayor auge en el origen de las organizaciones de beneficencia y orientaciones religiosas, hacia finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX (Bettoni & Cruz, 2002; Piccini & Robertazzi, 2009). El Voluntario es un tipo de actor social que no recibe paga por su trabajo en la que consiste en ayudar a un otro con sus necesidades. Pero antes de dar una definición sobre Voluntariado universitario se nos hace necesario realizar un recorrido histórico sobre las diferentes definiciones que se usaron para este concepto.

El Voluntario en la década de los 90 ha sido tema de reflexión y discusión en congresos con y ponencias nacionales e internacionales. Como consecuencia de esto, diversos autores denominan a estos trabajadores internacionalmente como “Tercer Sector” para diferenciarlos de los trabajadores que pertenecen al estado y/o a empresa privada (Carrillo de Albornoz, 2003; Piccini & Robertazzi, 2009). La diferencia que existe entre los trabajadores que cumplen su labor en las empresas privadas con aquello que pertenecen al tercer sector, es que no hay una finalidad lucrativa, además el Voluntario tiene un fuerte compromiso con las problemáticas sociales en un sentido abarcativo.

En 1995 Gil Calvo, plantea al Voluntario como la asistencia desinteresada dentro de un marco organizacional.

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, Mediana Torre 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, podríamos decir que se maneja de manera altruista, desinteresada, responsable y comprometida por llevar a cabo su tarea, en pos de una realidad social más equitativa.

Kenn Allen (2001) define al voluntariado como aquellas conductas de beneficencia que se ejecutan de manera libre, sin fin lucrativo.

Ruiz de 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.

García Roca (2005), posteriormente Robertazzi (2009) y Ballesteros Alarcón (2010) postulan 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 Critto y Kart (1998) y Piccini y Robertazzi (2009), se podrían clasificar en: paternalista, religioso, humanístico, de reinserción, con gestión social y cooperativo.

También se puede observar que la edad influye significativamente en la tarea que desarrollan los voluntarios. En los servicios de salud, los jóvenes ponen su dedicación al cuidado directo de las personas que padecen una afección, en cambio los sujetos adultos desarrollan mejor sus tareas en áreas administrativas (Black & Kovacs, 1990; Chacón Fuertes & Dávila de León, 2004; Smith, 1994).

Siguiendo esta misma línea, Black (1991) estableció diferencias en cuanto a la intervención que realiza el voluntariado dando como ejemplo el trabajo que realizan aquellos que ayudan a mujeres maltratadas y los que trabajan en centros de crisis: los primeros puntuaban más en las motivaciones de ayudar para el problema del maltrato y violencia y cumplir con una obligación religiosa.

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 &

Hemelo, 2007; Piccini & Robertazzi, 2009). 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 & 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 & Hemelo, 2007).

### *Tipología de voluntarios*

En este apartado nos dedicaremos a realizar una descripción de los diferentes tipos de voluntarios que se puede encontrar en la literatura.

Smith (1999), señaló que hay cuatro tipos de voluntarios: (1) voluntarios de mutua ayuda, (2) voluntarios altruistas, (3) voluntarios colaborativos y (4) voluntarios de fomentador de campañas.

Según el estudio realizado por Marban Gallego y Rodrigues Cabrero (2001), consideran 3 tipos de voluntarios: (1) voluntarios profesionales, (2) voluntarios valientes y (3) voluntarios espontáneos. Estos tres tipos de voluntarios se determinan a partir de su trabajo en el campo de acción. Los primeros son aquellos que tienen una especialización determinada para ocuparse del malestar de la persona afectada. Los segundos son los que realizan su trabajo como Voluntario fuera de su actividad común. El trabajo del tercer tipo de voluntario enfatiza en la espontaneidad.

Marta Rossi y Boccacin (1999) dan conocer tres tipos de voluntarios: (a) voluntario con un marcado sentido de solidaridad y responsabilidad social que, a través de su impulso propio, llegan a comprometerse en brindar auxilio a otros y destinan entre 11 y 20 horas semanales a este tipo de actividad, (b) voluntarios motivados por el deseo de pertenencia, (c) voluntarios motivados por convicciones religiosas y con una inclinación intensa a lo ideológico. Además los autores clasificaron las tareas que realizan los voluntarios en: (a) asistencias en emergencias médicas; (b) cuidado-asistencia de otra persona; (c) investigación, estudio y documentación; (d) promoción y defensa de los derechos civiles y protección del medio ambiente.



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.

Otro criterio de clasificación de voluntariado que se planteó por López y Chacón (1999), el mismo considera las siguientes dimensiones: (a) ámbito de intervención (salud, servicios sociales, educación); (b) sector de población a la que atiende; (c) funciones que realiza (solidaridad con grupos de personas excluidas, antelación a las dificultades emergentes a través de la prevención-reinserción entre otras).

#### *Variables personales*

En las variables personales de los voluntarios podemos incluir las siguientes: situación socio-laboral, tipo de formación general y específica para el Voluntario, variables ideológicas personales, compromiso y participación temporal, motivaciones, relación con los beneficiarios y grado de compromiso con el sistema.

Entró en la situación socio-laboral podemos encontrar, voluntarios estudiantes, voluntarios profesionales sin experiencia, voluntarios profesionales auto-realizados, voluntarios jubilados y voluntarios amas de casa.

Con respecto al tipo de formación general y específica para los voluntarios se puede hacer mención a las siguientes: voluntarios especialistas, voluntarios capacitados o voluntarios espontáneos.

#### *Variables estructurales*

Las variables estructurales se refieren al tipo de organización en la cual el Voluntario desempeña sus tareas, estas organizaciones se encuentran estructuradas en: colectivo destinatario, áreas de actuación, relación con los beneficiarios, variables ideológicas organizacionales, objetivos, división de conflicto-necesidades-problemas-

demandas.

Dentro del tipo de organización se encuentran las organizaciones públicas conformada por voluntarios en organizaciones de voluntariado, y organizaciones privadas compuestas por voluntarios en organizaciones para el Voluntario.

Cabe mencionar que todo tipo de organizaciones también pueden estar integrada por voluntarios de organizaciones con voluntariado.

El colectivo destinatario que engloba a los voluntarios con enfermos, voluntarios con mayores, voluntarios con discapacitados, voluntarios con niños, voluntarios que trabajan en con personas en estado de calle, voluntarios con jóvenes, entre otros.

En relación a las áreas de intervención, se puede mencionar voluntarios medioambientales, voluntarios culturales, voluntarios sociales, voluntarios cívicos, voluntarios de cooperación internacional, entre otros.

La relación con los beneficiarios abarcan los voluntarios con otros (hetero-ayuda), voluntarios con iguales (ayuda-mutua), voluntarios de autoayuda (auto-ayuda).

En cuanto los objetivos de los voluntarios encontramos: objetivos políticos (voluntarios militantes), objetivos religiosos (voluntario misionero), objetivos filantrópicos (voluntarios solidarios humanistas) y objetivos cívicos (reforzar el tejido social de su comunidad, promoviendo la libertad y la democracia).

Por último en relación a la visión de los conflictos-necesidades-problemas-demandas se atañe a voluntarios benefactor de campañas, o preventivo, por rehabilitador, o asistencial, o transformador.

### **Voluntariado universitario**

Como abordamos en los apartados anteriores con respecto al trabajo, a las demandas, a los objetivos, a las intervenciones, al tipo de destinatario, al tipo de organización en la cual el Voluntario trabaja y a los diferentes tipos de voluntarios que encontramos. El que nos interesa a nosotros es un tipo de Voluntario particular y específico que se encuentra enmarcado a partir de la institución que lo respalda que es la Universidad, es así que nuestro Voluntario es denominado Voluntario Universitario. La Universidad, cumple un rol fundamental en la formación del mismo.

Hoy en día nos encontramos ante una sociedad atravesada por diversas problemáticas, tanto sociales, económicas, políticas, educacionales y ambientales, entre otros. La Universidad no es ajena a estos avatares y es su compromiso con la sociedad en la que debe promover el desarrollo de actividades extra académicas como son los

departamentos de extensión en las que se vincula la realidad social con la Universidad, estos departamentos tienen a su cargo mejorar la calidad de vida de los miembros que viven dentro de una sociedad a través de una interacción y comunicación permanente entre la universidad y la comunidad. Los departamentos de extensión están formados por estudiantes, docentes y graduados, este tipo de actor social se lo denomina Voluntario, siendo ésta una práctica en la que no recibe ninguna paga por su labor, es una prestación solidaria en el tiempo en la que su resultado es la ayuda a un otro que lo necesita (Gil Monte & Tavazza, 1995). En la historia del voluntariado podemos encontrar que está íntimamente asociado a suministrar bienestar a los individuos a través de la caridad.

Según Hustinx, Vanhove, Declercq, Hermans y Lammertyn (2005), el voluntariado en la universidad o el voluntariado universitario incluye actividades: extracurriculares-espontáneas, no pagadas, orientadas externamente, no limitadas en el tiempo ni en un tipo de actividad, teniendo lugar dentro como fuera de la universidad. Esta es la definición que tomamos como eje central para nuestra tesis de grado.

De acuerdo al programa de Voluntariado Universitario desarrollado por la Dirección Nacional de Desarrollo Universitario y Voluntariado del Ministerio de Educación de la Nación, se encuentra dentro de un proyecto político que considera que la Educación Superior es fundamental para el desarrollo de un país en todos sus ámbitos, por medio de la producción de conocimiento y la redistribución del mismo hacia la sociedad.

Podemos encontrar dos modalidades en el trabajo del voluntariado. El primero de ellos, es 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. 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, Oqueliz & Anchiraco, 2008).

## **CAPITULO II**

### **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 (en adelante 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.

#### **Hipótesis**

Se planteó como hipótesis de esta tesis de pre grado que, un mayor nivel de engagement estaría asociado con un menor nivel de burnout en los voluntarios universitarios.

#### **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 Universidad Nacional de Mar del Plata.

La muestra la formaron 31 voluntarios de la Universidad Nacional de Mar del Plata, de los cuales 12 (38,70%) pertenecen a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, 5 (16,12%) a la Facultad de Ciencias de la Salud y Servicio Social, 5 (16,12%) a la Facultad de Ciencias Agrarias, 4 (12,90%) de la Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, 3 (9,67%) que cursan la carrera de Turismo, 1 (3,22%) de la Facultad de Ingeniería y 1 (3,22%) de la 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 (26,80), siendo la edad media de los voluntarios de género femenino 27 años y de género masculino 26 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 intragrupo para luego poder trabajar con la comunidad.

Los proyectos de extensión que están presentes en dicha muestra son ocho: "Acompañando Emprendedores: ejes del desarrollo local" (Facultad de Ciencias económicas y Sociales), "Comunicación participativa, herramientas de inclusión y promoción humana como intervención comunitaria" (Facultades de Ciencias de la Salud y Servicio Social), "Hábitat saludable culturalmente aceptable. Un enfoque etnocultural de salud integral" (Facultades de Ciencias de la Salud y Servicio Social), "PAA": Programa de autoproducción de alimentos" (Facultad de Ciencias Agrarias), "Laboratorio Portátil" (Facultad de Ciencias Exactas y Naturales), "Uniendo cardinales. El turismo como recurso pedagógico" (Facultad de Ciencias económicas y Sociales), "Fortalecimiento del desarrollo productivo de Monte Terrabusi" (Facultad de Ingeniería), "Fortalecimiento de redes comunitarias y estrategias comunicativas y participativas para el abordaje de problemáticas juveniles" (Facultad de Psicología).

### **Instrumentos**

Se diseñó una entrevista semidirigida con el objeto de recoger información sobre referentes a los siguientes aspectos sociodemográficos: 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 & Llorens, 2000; Schaufeli, Bakker & Salanova, 2006; Salanova & 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.

### CAPITULO III RESULTADOS

Este capítulo constará de tres partes, que son las siguientes: (a) Análisis de los niveles de Engagement; (b) Análisis de los niveles de Burnout; (c) Análisis de asociaciones entre los niveles de Engagement y de Burnout.

#### Análisis de los niveles de Engagement

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	

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 Figura 1).

Figura 1. Distribución de voluntarios por nivel de Absorción

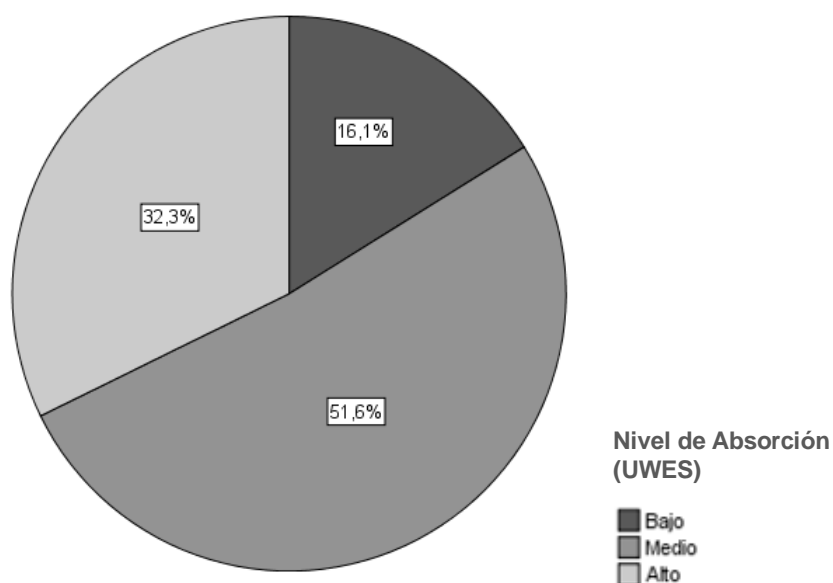


Tabla 2. Distribución de voluntarios por nivel de Dedicación



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 puede visualizar que el 41,9% de los voluntarios universitarios de la muestra presentan un alto nivel de dedicación, un 29,0% presentan nivel medio en esta dimensión del engagement y un 25,8% presentan un muy alto nivel en esta dimensión (ver Figura 2).

Figura 2. Distribución de voluntarios por nivel de Dedicación.

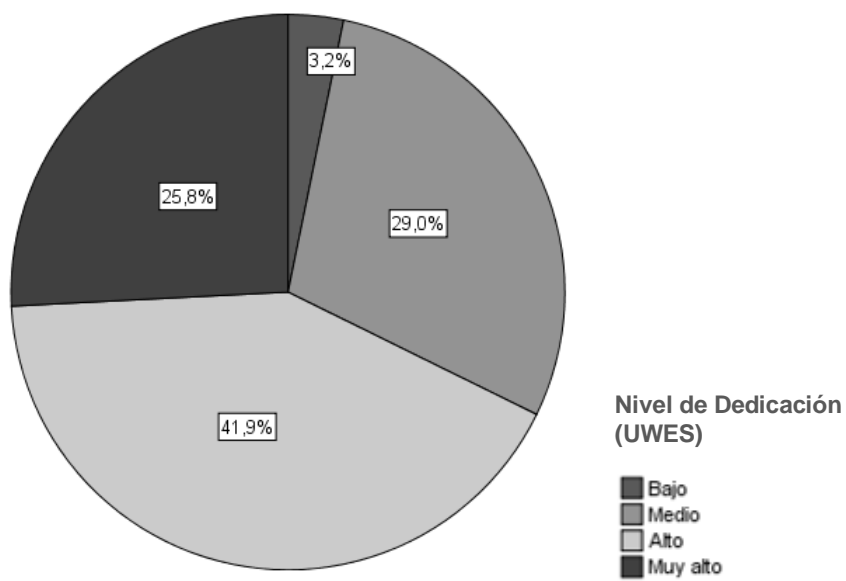


Tabla 3. Distribución de voluntarios por nivel de Vigor

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	

Podemos observar que un 45,2% (N=28) presentan un nivel alto de la dimensión vigor del engagement, siendo el mimos 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 Figura 3).

Figura 3. Distribución de voluntarios por nivel de Vigor.

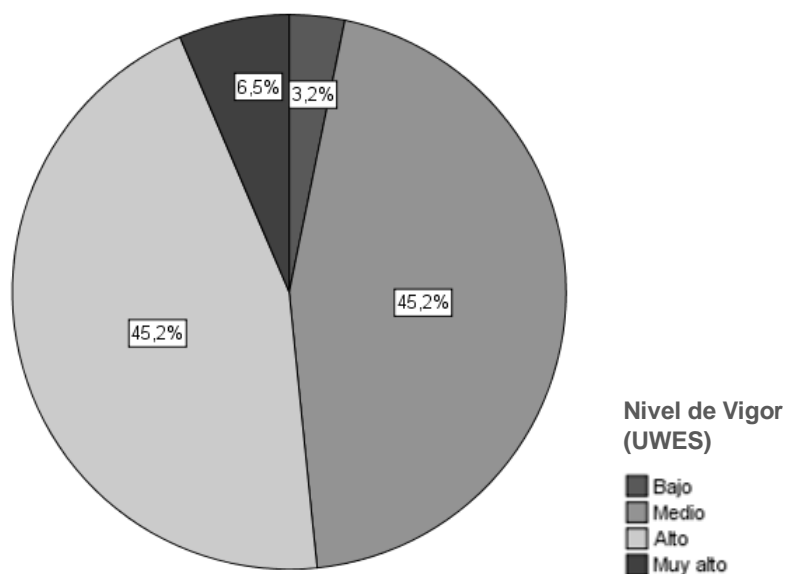
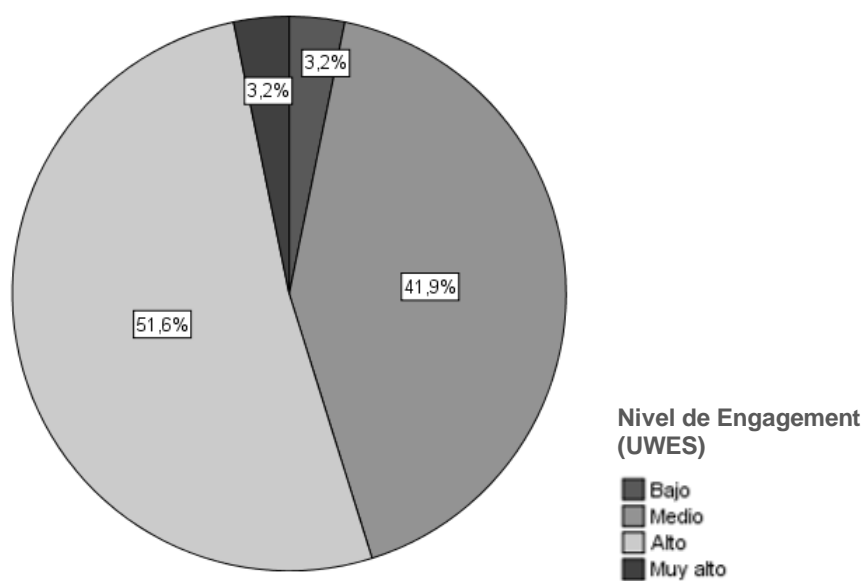


Tabla 4. Distribución de voluntarios por nivel de Engagement

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	

En la Figura 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%).

Figura 4. Distribución de voluntarios por nivel de Engagement



### Análisis de los niveles de Burnout

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	

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

Figura 5. Distribución de voluntarios por nivel de Agotamiento Emocional.

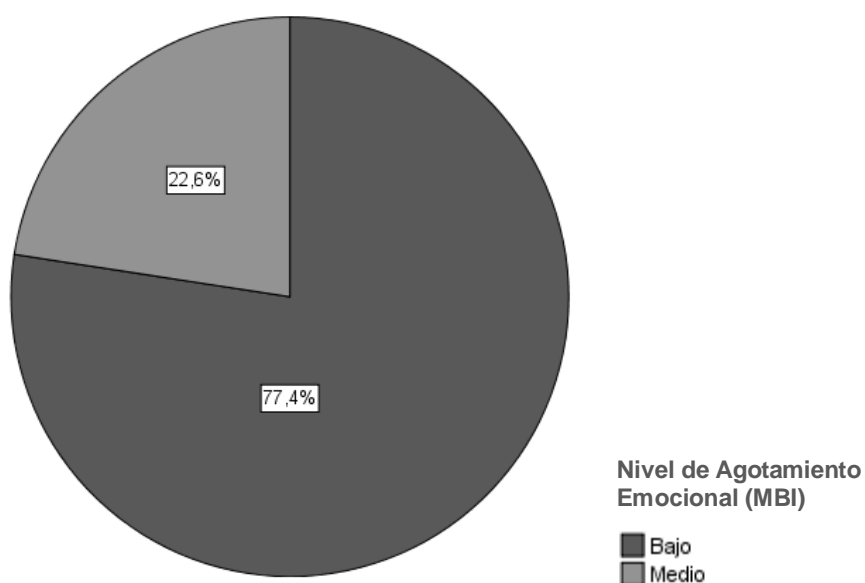


Tabla 6. Distribución de voluntarios por nivel de Despersonalización.

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

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.

Figura 6. Distribución de voluntarios por nivel de Despersonalización.

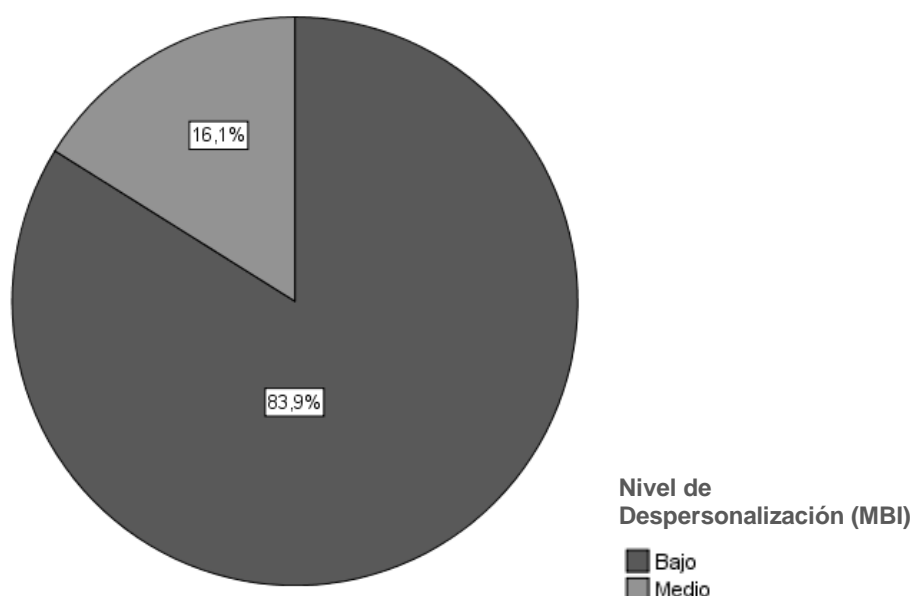
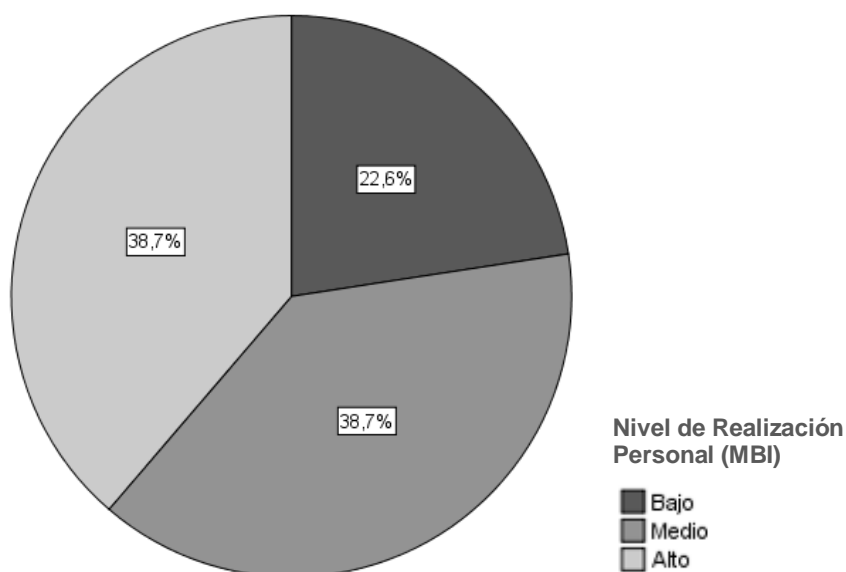


Tabla 7. Distribución de voluntarios por nivel de Realización Personal.

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	

En la Figura 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.

Figura 7. Distribución de voluntarios por nivel de Realización Personal.



#### **Análisis de asociaciones entre los niveles de Engagement y de Burnout**

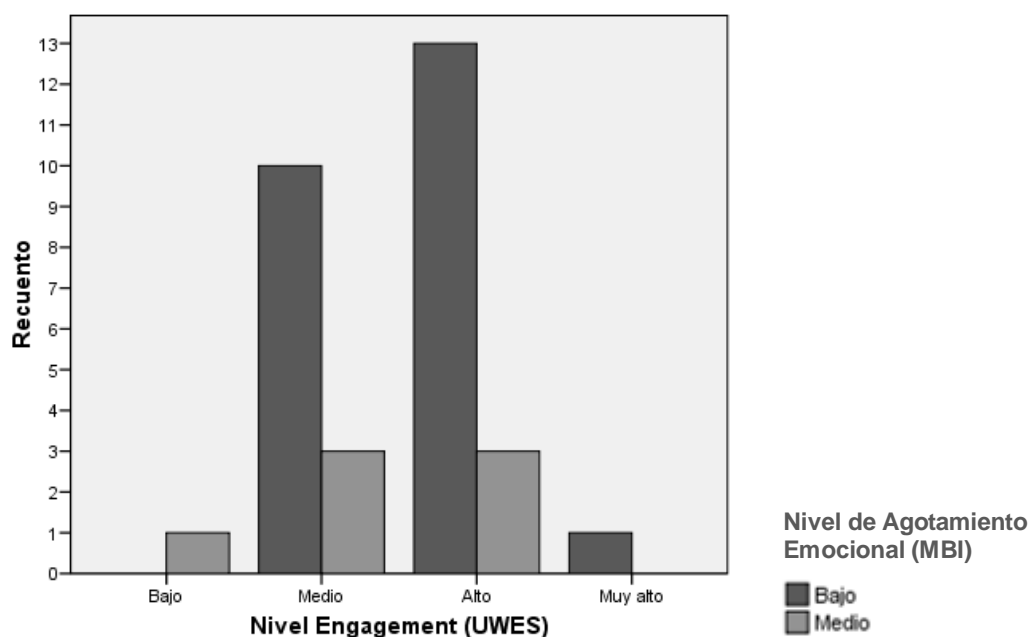
En las Tablas 8 y 9 podemos observar que, mientras que el nivel de engagement es medio-alto, los niveles de las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización son bajos. Es decir, que se visualiza una asociación inversa entre el engagement y estas dos variables del burnout.

En la Tabla 8, se puede visualizar que de los 31 voluntarios universitarios que representan el 100% de la muestra, 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

Figura 8. Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Agotamiento Emocional

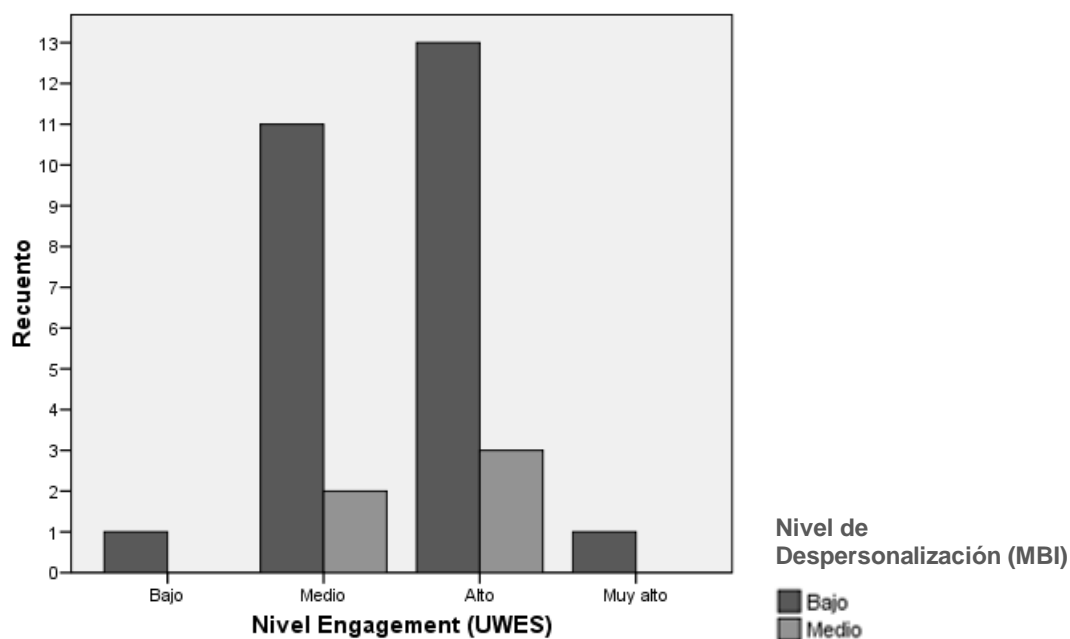


En la Tabla 9, se observa que del total de la muestra, un 77,4% de los voluntarios universitarios (N=24) presentan un nivel de engagement medio-alto asociado a un nivel bajo de despersonalización.

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

Figura 9. Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Despersonalización.



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.

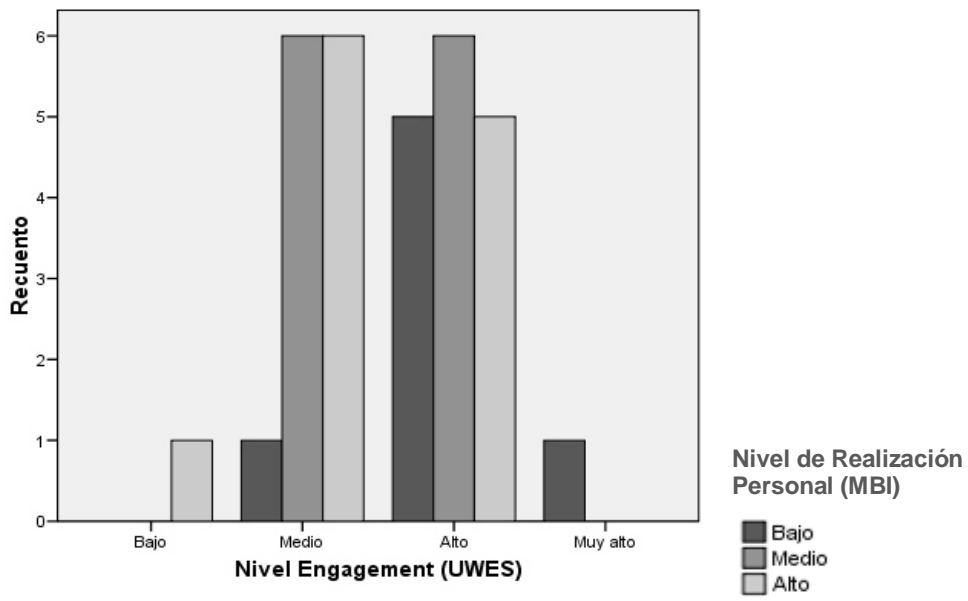
Sin embargo, se puede apreciar que el 19,3% (N=6) presenta un bajo nivel de realización personal asociado a un nivel alto-muy alto de engagement.

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



Figura 10. Asociación entre nivel de Engagement y nivel de Realización Personal



## **CAPITULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Como en el capítulo anterior se analizaron los resultados en tres etapas para una mejor organización, en este capítulo continuamos con la misma estructura para la discusión de los resultados, siendo el último apartado de este capítulo: la reflexión acerca de las limitaciones de la investigación y las posibles temáticas a investigar a futuro.

#### **Análisis de los niveles de Engagement**

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, situación que percibimos como favorable por su búsqueda de desafíos a la hora de presentárseles obstáculos en su tarea cotidiana. En este punto, nuestros resultados acompañan investigaciones anteriores sobre engagement y voluntariado en general (Sonnetag, 2003; Sonnetag, Dormann & Demerouti, 2010; Vecina, Chacón, Sueiro & Barrón, 2011; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2009). Por último, 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.

#### **Análisis de los niveles de Burnout**

Como se puede apreciar en el capítulo anterior, 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 (1999) y Vecina, Astray, Dávila, Barron y Paul (2011) 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, argumentando 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.

### **Asociación entre los niveles de Engagement y de Burnout**

La investigación ha puesto de manifiesto que un mayor engagement en los voluntarios universitarios estaría asociado con menores niveles de agotamiento y despersonalización, lo cual confirmaría nuestra hipótesis. La dimensión realización personal presentaría mayor dispersión de respuestas y plantea 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 a los nuestros en cuanto a la asociación inversa entre engagement y burnout en distintos colectivos: (a) en estudiantes (Martínez, Marques, Salanova & López da Silva en el 2002; Schaufeli, Salanova, González-Roma & Bakker, 2002; Schaufeli, Martínez, Márquez Pinto, Salanova & Bakker, 2002; Manzano, 2004); (b) en trabajadores que utilizan nuevas tecnologías (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000); (c) en profesionales de la educación (Garrido & Pacheco, 2010); (d) en personas que están al cuidado de otras (Sonnentag, 2003; Sonnentag, Dormann & Demerouti, 2010 ; Vecina, Chacón, Sueiro & Barrón, 2011; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2009 )

### **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), 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. A pesar de esto, la hipótesis de partida de la investigación acompaña investigaciones anteriores cuyos resultados daban cuenta que, ante niveles altos de engagement, se encuentran niveles bajos de burnout.

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, confirmándose la hipótesis formulada al inicio: *mayores niveles de engagement de los voluntarios universitarios estarían asociados a menores niveles de burnout*.

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, agosto). Acción voluntaria y voluntariado: Construyendo un movimiento para el cambio social y económico. Presentado en 4ª *Asambles Mundiao de Civicus*, Vancouver.
- Álvarez Martínez, L. A; Cruz Muñiz, M. A; Picazzo Silva, M. A. & Ramírez Vega, A. C. (2011). *El Síndrome de Burnout en el personal de enfermería*. San Luis Potosi: Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de San Luis Potosi.
- Ballesteros & Alarcón V. (2010). *Análisis descriptivo del voluntariado con personas mayores en la provincia de Granada*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Granada, Granada.
- Ballesteros Alarcón. V. (2010). *Tendencias del voluntariado Andaluz*. Sevilla: Agencia Andaluza del voluntariado.
- Belcastro, P.A. & Hays, L.C. (1984). Ergophilia... ergophobia... ergo... burnout? *Professional Psychology: Research and Practice*, 15, 260-270.
- Bettoni, A. & Cruz, A. (2002). *Voluntariado en América del Sur. Perfiles, impacto y desafíos*. Presentado en *Sociedad internacional de Investigación del Tercer Sector*. Ciudad del Cabo, Sudáfrica.
- Black, B. & Kovacs, P.J. (1999). Aged-related variation in roles performed by hospice volunteers. *The Journal of Applied Gerontology*, 18, 479-497.
- Black, B. (1991). Volunteer serving survivors of battering and sexual assault. *Response to the victimization of woman and children*, 14, 2-9.
- 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.
- Buen Día, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva, S. L.
- Burke, R. J. (1998). Work and non-work stressors and well-being among police officers: The role of coping. *Anxiety, Stress and Coping*, 14, 1-18.
- Burke, R. J., Greenglass, E. R. & 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-

- Buunk, B. P. & Schaufeli, W. B. (1993). Burnout: A perspective from social comparison theory. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53-69). London: Taylor & Francis.
- Cnaan, R. A., Handy, F., & Wadsworth, M. (1996). Defining who is a volunteer: Conceptual and empirical considerations. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25, 364-383.
- Carrillo de Albornoz, E. D. (2003). El voluntario universitario. *Enfermería Global*, Noviembre, 3, 1-6.
- Casado, D. & Guillen, E. (1986). *Los servicios sociales en perspectiva histórica en los servicios sociales*. *Documentación Social*, 64.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout. Job stress in the human services*. Londres: Sage Publications.
- Cherniss, C. (1993). The role of professional self-efficacy in the etiology of burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). London: Taylor & Francis.
- Cilley, C. & Hermelo R. (En prensa). *El voluntariado en la Argentina*. Informe TNS Gallup Argentina.
- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). Burnout, health, work stress, and organizational healthiness. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193). Londres: Taylor & Francis.
- Dale, M.R. (1979). Preventing worker Burnout in child welfare. *Child Welfare*, 58, 443-450.
- Daniel, E. & Pérez, A. (1999). *El síndrome de Burnout en el médico*. Madrid: Laboratorio Smithkline Beecham.
- Dávila, M. C. & Chacón, F. (2003). Adaptación de instrumentos para la evaluación de aspectos organizacionales en ONG's. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19, 159-179.
- Edelwich J. & Broadsky A. (1980) *Burnout: stages of disillusionment in the helping professions*. Nueva York: Human Sciences Press.
- Faber, B. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Psychotherapy in Practice*. 56, 675-689.
- Fletcher, B. (1988). The epidemiology of occupational stress. En C.L. Cooper & 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.
- Gil Calvo, E. (1995). *El voluntariado dentro de los movimientos sociales*. Valencia: Fundació Bancaixa.
- Gil-Monte, P. (1994). *El síndrome de Burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes 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. & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Giménez, V. M. (2000). El fenómeno del “burnout” en las profesiones de ayuda. *Revista de Trabajo Social*, 159, 65-102.
- Golembiewski, R. T. & Munzenrider, R. F. (1988). *Phases of Burnout: Developments in Concepts and Applications*. Nueva York: Praeger.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F. & Carter, D. (1983). Progressive Phases of Burn-out and their Worksite Covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 464-481.
- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R.F. & Stevenson, J. G (1986) *Stress y Organizations*. Nueva York: Praeger.
- Golembiewski, R. T., Sun, B, Lin, C. & 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.
- Harrison, R.V. (1978). Person-environment fit and job stress. En C.L. Cooper y R. Payne (Eds.), *Stress at work* (pp. 175-208). Chichester: John Wiley and Sons.
- Heras, P. (1985). De la beneficencia al bienestar social: cuatro siglos de acción social. Presentado en *La Cruz Roja en el bienestar social. Encuentro de las Sociedades Iberoamericanas. Sub-región II*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Hobfoll, S. E. & Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory

- applied to burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research* (pp. 115-129). Londres: Taylor & Francis.
- Hombrados, M. I. (1997). *Estrés y salud*. Valencia: Promolibro.
- Hustinx, L., Vanhove, T., Declercq, A., Hermans K. & 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.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Kahn, W.A. (1992). To be full there: psychological presence at work. *Human Relations*, 45, 321-49.
- Lee, R. & Ashforth, B. (1993). A further examination of managerial Burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 3-20.
- Leiter, M. P. (1988). Burnout as a Function of Communication Patterns. *Group and Organization Studies*, 13, 28-111.
- Leiter, M. P. & Durup, J., (1994). The discriminant validity of burnout and depression: a confirmatory factor analytic study. *Anxiety Stress Coping*, 7, 357-373.
- Leiter, M. P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- López A. C. (1988). *De la beneficencia al bienestar social: cuatro siglos de acción social*. Madrid: Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Manzano, G. & Ramos F. (1999). La despersonalización: clave para identificar el síndrome de burnout en personal de enfermería. *Enfermería Científica*, 206-207.
- Manzano, G. (en prensa). Secrétaire et syndrome de burnout. *Psychologie du travail et des organizations*.
- 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.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
- Maslach, C. (1983, abril). New developments in burnout research. Presentado en *Meeting of the Western Psychological Association*, San Francisco.
- 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. & Jackson, S.E. (1982, junio). *Burnout: A concept in need of refinement*. Presentado en *Meeting of the American Psychological Association*, Washington.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Maslach C. & Leiter M.P., (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey Bass.
- Marbán, V. & Rodríguez Cabrero, G. (2001). El voluntariado: prácticas sociales e impactos económicos. *Revista Del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 1, 49-69.
- Marta, E., Rossi, G. & Boccacin, L. (1999). Youth, solidarity, and civic commitment in Italy: an analysis of the personal and social characteristics of volunteers and their organizations. En M. Yates y J. Youniss. (Eds), *Roots of civic identity: international perspectives on community service and activism in youth* (pp.73-96). Cambridge: Cambridge University Press.
- Martínez Pérez, A (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 1-40.
- Matteson, M.T. & 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. & Anchiraco, D. (2009 agosto). Voluntariado Universitario Participación Ciudadana y Desarrollo. Presentado en *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, B. & 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. & Aragoneses, A. (1991). *El Burnout, una forma específica de estrés laboral*. En G. Buena Casal y V. E. Caballo (Eds.), *Manual de Psicología Clínica Aplicada* (pp. 271-279). Madrid: Editoriales Caballo.
- Moreno-Jiménez, B. & Rodríguez-Carvajal, R. (2001). La evaluación del burnout profesional factorización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7, 69-78.

- Moreno Toledo, A. (2007). Burnout asistencial: identificación, prevención y mediación en factores precipitantes. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 10, 1.
- Moriana Elvira (2002). *Estudio epidemiológico de la salud mental del profesorado*. Córdoba: Servicio de Publicaciones. Universidad de Córdoba.
- Moriana Elvira, J. A. & 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.
- Ortega Ruiz, C. & López Ríos, F. (2004). *El Burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Almería, España.
- Pena Garrido, M. & 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.
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Nueva York: Free Press.
- Pines, A. & Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social Work*, 23, 499-507.
- Pines, A. & Kafry, D. (1981). *Coping with burnout*. Londres: Parkridge.
- Price, D. M. & Murphy, P. A. (1984). Staff burnout in a perspective of grief theory. *Death Education*, 8, 47-58.
- Quiceno, J. & 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. & Buen Día, 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.
- Reyes, J. M., Soloaga, G., Pérez Quintana, P. & Dos Santos Antola, L. (2007). *El síndrome de burnout en personal médico y de enfermería del hospital "Juan Ramón Gomez" de la localidad de Santa Lucia, Corrientes*. Tesis doctoral no

- publicada. Universidad Nacional del Nordeste. Argentina.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2001). El sector no lucrativo de España. *Revista de economía, social y cooperativa*, 37, 51-78.
- Redondo, A. I (2008, octubre). Psicopatología Laboral: Burn-out. Presentado en *XII Congreso Nacional de Psicodiagnóstico. XIX Jornadas Nacionales de ADEIP*. La Plata.
- Piccini, P. & Robertazzi, M. (2009) La práctica del voluntariado: experiencias en contextos de precariedad. *Anuario de investigación*, 16, 267-276.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. B., (2000). Exposure to Information Technologies and its relation to Burnout. *Behaviour & Information Technology*, 19, 385-392.
- Salanova, M. & 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., Martínez, I.M. & Llorens, S. (2005), Psicología Organizacional Positiva. En F. Palací (Coord.), *Psicología de la Organización* (pp. 349-376). Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). *El engagement en el trabajo: cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza Ediciones.
- Savicki, V. (1979, abril). *Job stress: Theory and research on burnout, the state of the art*. Presentado en *The Oregon Psychological Association*, Eugene, OR.
- Shaw de Critto, S. & Karl, I. (1998). *Voluntariado una forma de hacer y de ser*. Buenos Aires: Ciccus Ediciones.
- Schaufeli, W., Martinez, I., Marques-Pinto A., Salanova, M. & Bakker, A. (2002). Burnout And Engaement In University Students. *A Cross-National Study. Journal Of Cross-Cultural Psychology*, 33, 5, 464-481.
- Schaufei, WB., Salanova, M., Gonzáles-Ramos, V., Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and bournout atwosample confirmatory factoranalytica approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B. y Salanova M., (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Coping & Stress*, 20, 177-196.
- Seligman, M.E.P., Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An Introduction: *American Psychologist*, 55, 1, 5-14.
- Silva Peralta, Y.F. (2006) ¿Están de guardia o están en guardia los trabajadores de la salud? Estudio psicodinámico-exploratorio-descriptivo sobre el Síndrome de

- Burnout. *Revista Perspectivas en Psicología*, 3, 61-69.
- Smith, D.H. (1994). Determinants of voluntary association participation and volunteering: a literature review. *NVSQ*, 23, 243-263.
- Smith D, J., (1999), *Volunteering and social development: A background paper for discusión at and expert group meeting*. Nueva York: United Nations Volunteers.
- Tabaza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Buenos Aires: Lumen Ediciones.
- Thompson, M.S., Page, S.L. & Cooper, C.L. (1993). A test of Caver and Scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress Medicine*, 9, 221-235.
- Valero, L. (1997). *Comportamientos bajo presión: el Burnout en 10s educadores*. Valencia: Promolibro.
- Winnubst, J. A. (1993). *Organizational structure, social support, and burnout*. Londres: Taylor & Francis.