

2014-03-18

# Engagement en voluntarios universitarios y de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata: Un estudio comparativo

Arias, Sergio Gastón

---

<http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/58>

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

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA

Facultad de Psicología

**Tesis de Grado**

Título:

***“Engagement en voluntarios universitarios y de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata: Un estudio comparativo”***

**Cátedra o Seminario de radicación:**

Psicología Laboral

**Supervisora:**

Dra. Yamila Fernanda Silva Peralta

**Apellido, Nombres y Matrícula de los alumnos:**

Arias Sergio Gastón Mat. 7578/06 DNI 33518727

Caracciolo Lorena Verónica Mat. 5054/00 DNI 28935505

Vega Juan Pablo Mat. 5873/02 DNI 30382345

**2012**

"Esta Tesina corresponde al requisito curricular Trabajo de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de los alumnos Arias, Sergio Gastón (Mat. 7578/06); Caracciolo, Lorena Verónica (Mat. 5054/00) y Vega, Juan Pablo (Mat. 5873/02) 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 los alumnos Arias, Sergio Gastón (Mat. 7578/06); Caracciolo, Lorena Verónica (Mat. 5054/00) y Vega, Juan Pablo (Mat. 5873/02), 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 2012".

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

## **Informe de Evaluación del Supervisor**

Los estudiantes Sergio Arias, Lorena Caracciolo y Pablo Vega han desarrollado una investigación sobre engagement en dos grupos de voluntarios (universitarios y de organizaciones asociativas) de la ciudad de Mar del Plata. Los tres tesistas han mostrado alto grado de engagement durante todo el proceso de desarrollo del trabajo de investigación, cumpliendo los plazos previstos, trabajando en equipo y proponiendo mejoras creativas durante la fase de análisis de datos e interpretación de los mismos.

Fue una exitosa experiencia haberlos acompañado en este camino ya que han superado ampliamente las expectativas que tenía en un inicio como Supervisora. 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 y/o en organizaciones asociativas.

"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 Arias, Sergio Gastón (Mat. 7578/06); Caracciolo, Lorena Verónica (Mat. 5054/00) y Vega, Juan Pablo (Mat. 5873/02).

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

Fecha de aprobación:

Calificación:

**Universidad Nacional de Mar del Plata**

**Facultad de Psicología**

**Plan de trabajo para la realización de la investigación de pre grado**

**Nombre y apellido de los alumnos**

Arias Sergio Gastón Mat. 7578/06 DNI 33518727

Caracciolo Lorena Verónica Mat. 5054/00 DNI 28935505

Vega Juan Pablo Mat. 5873/02 DNI 30382345

**Cátedra o Seminario de radicación**

Psicología Laboral

**Supervisor**

Dra. Yamila Fernanda Silva Peralta

**Título del proyecto**

Engagement en voluntarios universitarios y de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata: Un estudio comparativo.

**Descripción resumida**

La investigación de carácter exploratorio-descriptivo-comparativo tiene como finalidad conocer los niveles de engagement en grupos de voluntarios de la UNMdP y voluntarios de organizaciones asociativas, ambos de la ciudad de Mar del Plata. Será administrado el *Utrecht Work Engagement Scale* de

Schaufeli, Salanova, González-Romá y Baker (2002) que mide las escalas vigor, absorción y dedicación. La muestra de esta investigación será intencional, no probabilística, compuesta por voluntarios de la UNMdP que se encuentren participando en proyectos de extensión vigentes y voluntarios de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata. En relación a la literatura analizada hipotetizamos que el nivel de engagement sería más alto en la muestra de voluntarios universitarios en comparación con los voluntarios de organizaciones asociativas. Serán calculados descriptivos básicos y elaboradas tablas de contingencia que permitan comparar ambos grupos.

**Palabras clave:** engagement; voluntariado; voluntariado universitario

## **DESCRIPCIÓN DETALLADA**

### **Motivos**

Como participantes de actividades de voluntariado tanto universitario como en organizaciones asociativas, estimamos interesante realizar aportes a la temática, por un lado, debido a nuestra implicancia personal y, por otro, considerando la escasez de investigaciones desarrolladas en la temática.

### **Antecedentes**

El Engagement ha sido definido como un estado afectivo positivo, relativamente persistente, de plenitud que es caracterizado por el vigor, la



dedicación y la absorción o concentración en el trabajo (Schaufeli, Martínez, Marques Pinto, Salanova & Bakker, 2002; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Manzano, 2002). El *vigor* se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades. La *dedicación* se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo, se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. La *absorción* es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo. Los mismos autores sostienen que se trata de un constructo motivacional ya que posee componentes de activación, energía, esfuerzo y persistencia y está dirigido a la consecución de objetivos. Las personas que experimentan engagement, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia (Maslach & Leiter, 1997; Salanova, Agut & Peiró, 2005).

El engagement, entendido como un concepto positivo, es fundamental para entender el sostenimiento de actividades no remunerativas y no obligatorias como el voluntariado (Clary & Snyder, 1999). El mismo es uno de los factores más importantes a tener en cuenta en las organizaciones no lucrativas (Vecina, Chacón, Sueiro & Barrón, 2012).

El concepto de voluntariado remite principalmente al carácter de gratuidad y libertad con que se ofrece un tiempo personal (Tapia, 2007; Cabezas Gonzales, 2001; Chacón & Vecina, 2002; Cruz Roja Española, 2002; Gil

Calvo 1995; Gutiérrez Resa, 1997; Medina Tornero, 1999), volviéndose inespecífico en cuanto a las características, los objetivos y las modalidades de la actividad realizada en ese tiempo donado gratuitamente, lo que determina la diversidad de definiciones halladas en la literatura.

El término “voluntariado” puede usarse en un sentido amplio y un sentido restringido. Por un lado, los autores que emplean el término voluntariado en un “sentido abarcativo” (Vecina, 2001; Gutiérrez, 1997), enfatizan el carácter común que atraviesa a una muy variada gama de actividades y organizaciones sociales. Las definiciones “en sentido estricto” (Tavazza, 1995; FISCRMLR, 1999) circunscriben el ámbito del voluntariado y de la “sociedad civil” a las organizaciones que más estrictamente se diferencian del campo de lo político-partidario y de lo religioso. Siguiendo una definición en sentido amplio, puede pensarse al voluntariado como un *continuum* en el que se presenta la graduación y diferencias existentes entre sus formas más informales y esporádicas hasta las más formales e intensivas (Tang, McBride & Sherraden, 2003, Davis Smith, 2002) siguiendo una serie de criterios tales como estructura, formalidad, duración, intensidad y remuneración.

En lo que respecta al voluntariado universitario, la mayoría de las definiciones se sustentan en el sentido amplio. Según 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. La integración de actividades de voluntariado en la Universidad puede favorecer la promoción de valores como la solidaridad, el altruismo o la tolerancia, y constituir una ventaja para el futuro profesional del alumno (Arias Careaga, 2008). Pero no es únicamente el ámbito académico el que ofrece la posibilidad de que personas se acerquen a desempeñar de forma voluntaria una serie de actividades. Las organizaciones asociativas también son un ámbito fértil para la actividad de voluntariado, siendo este último uno de los requisitos para su conformación. (Estébanez, 2005; Salamon & Anheiner, 1999).

### **Objetivo general**

Se plantea como objetivo general conocer y comparar los niveles de engagement de voluntarios de la UNMdP y de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata.

### **Objetivos Particulares**

1. Describir los niveles de engagement en ambos grupos de voluntarios.
2. Comparar los niveles de vigor, dedicación y absorción en ambos grupos de voluntarios.
3. Evaluar niveles de asociación entre datos sociodemográficos (género, edad, nivel de estudios y antigüedad en el proyecto/organización).

### **Hipótesis**

Según Brennan, Palermo & Tagliapietra. (2011) existiría una correlación positiva entre las variables estudio, trabajo y engagement, a mayor coherencia entre el estudio y el trabajo mayor es el nivel de engagement. Arias Careaga (2008) dirá que en el caso de los voluntarios universitarios la formación académica complementa el trabajo que realizan, es decir, hay un plus que tiene que ver con la formación que aporta la actividad de voluntariado para un estudiante. Teniendo en cuenta estos antecedentes, hipotetizamos que *el nivel de engagement sería más alto en la muestra de voluntarios universitarios en comparación con los voluntarios de organizaciones asociativas.*

## **Método**

*Diseño:* Se trata de una investigación exploratoria, descriptiva y comparativa.

*Instrumentos:* 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.

*Participantes:* La muestra de esta investigación será intencional, no probabilística, compuesta por voluntarios de la UNMdP que se encuentren participando en proyectos de extensión vigentes en la \*UNMdP y voluntarios de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata.

## **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.*

**Cronograma de actividades:**

Mes/Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Revisión bibliográfica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Elaboración del marco teórico	x	x	x							
Administración de instrumentos			x	x	x					
Carga de datos					x	x				
Análisis de datos e interpretación de los resultados						x	x	x		
Elaboración y redacción informe final								x	x	x

**Referencias bibliográficas**

Arias Careaga, S. (2008). *Voluntariado Universitario. Guía para su gestión en las Universidades madrileñas*. Madrid, Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid.

Brennan, J., Palermo, P. & Tagliapietra A. (2011, Diciembre). *“Engagement, relación con nivel de estudios y trayectoria laboral”*. Trabajo presentado en V Congreso Marplatense de Psicología, Mar del Plata, Argentina.

Cabezas Gonzáles, M. (2001). Reflexiones críticas sobre el voluntariado. *Papeles Salmantinos de educación, 0*, 12-32.

- Chacón, F., & Vecina, M. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Síntesis.
- Clary, G. & Snyder, M. (1991). A functional analysis of altruism and prosocial behaviour. the case of volunteerism. *Review of Personality and social Psychology, 12*, 119-148.
- Cruz Roja Española (2000). *Formación básica institucional. Manual del voluntariado*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Davis Smith, J. (2002, septiembre). Civic service in Western Europe. Presentado en *The Global Service Institute Research Conference, Toward a Global Research Agenda on Civic Service*, St. Louis, MO.
- Estébanez, P. (2005). Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG). En *Medicina Humanitaria* (pp. 125 -136). Madrid, Díaz de Santos.
- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (2000). *Informe 2000 sobre el voluntariado. Estudio prospectivo*. Ginebra: FICRMLR.
- Gil Calvo, E. (1995, noviembre). El voluntariado dentro de los movimientos sociales. Presentado en *II Encuentro Internacional sobre Servicios Sociales*. Valencia, España.
- Gutierrez Resa, A. (1997). *Acción Social no Gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las relaciones voluntarias*. Valencia: Tirant lo Blanch
- 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.

- Manzano, G. (2002). Burnout y engagement en un colectivo preprofesional estudiantes universitarios. *Boletín de Psicología*, 74, 79-102.
- Maslach, C.-Leiter, M.P. (1997): *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Medina Tornero, M. (1999). Perfil del voluntariado. Murcia: Plataforma para la promoción del voluntariado en la Región de Murcia.
- Salamon, L. & Anheier, H. K. (1999). *Nuevo estudio del sector emergente*. Madrid: Fundación BBV y Universidad Johns Hopkins.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. B. (2009). *El Engagement en el trabajo, cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid: Alianza.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J.M. (2005). Linking organizational resources and work Engagement to employee performance and customer loyalty: The mediating role of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1217-1227.
- Salanova, M., Gonzales-Romá, J. & Baker, A. (2002). *Uwes: Utrecht Work engagement scale. Escala de Engagement en el Trabajo de Utrecht. Occupational Health Psychology Unit*. Holanda: Utrecht University.
- 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, 117-134.
- Schaufeli, W.B., Martínez, I., Marques Pinto, A. Salanova, M. y Bakker, A.B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross national study. *Journal of Cross- Cultural Psychology*, 33, 464-481.

- Tang, F., McBride, A. M. & Sherraden, M. (2003). *Toward measurement of civic service (CSD Report 03-33)*. St. Louis, MO: Washington University, Center for Social Development.
- Tapia, M. N. (2010, noviembre.). Fortalezas y debilidades de la labor del voluntariado universitario en América Latina. Presentada en *Seminario Internacional Políticas e Instrumentos de Gestión para Potenciar el Voluntariado Universitario*. Madrid, España.
- Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Madrid: Lumen
- Vecina, M. L. (2001). *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. Tesis doctoral no publicada. Universidad Complutense de Madrid.
- Vecina, M., Chacón, F., Sueiro, M. & Barrón, A. (2012). Volunteer Engagement: Does Engagement Predict the Degree of Satisfaction among New Volunteers and the Commitment of Those who have been Active Longer? *Applied Psychology: An International Research*, 61, 130–148.



## Índice General

INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULO I: REVISIÓN TEÓRICA.....	02
Engagement.....	02
Voluntariado.....	05
CAPÍTULO II: MÉTODO.....	11
Diseño de la investigación.....	11
Variables.....	11
Participantes.....	11
Hipótesis.....	14
Instrumento.....	14
Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17).....	16
Procedimiento.....	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	19
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	45
Limitaciones de la investigación.....	49
CONCLUSIONES.....	51

REFERENCIAS.....	53
ANEXO.....	59

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Proyectos en los que participan los voluntarios universitarios.	12
Tabla 2. Categorización de organizaciones asociativas en las que participan los voluntarios.....	13
Tabla 3. Nivel de engagement (UWES-17) según tipo de voluntariado.	21
Tabla 4. Nivel de absorción (UWES-17) según tipo de voluntariado....	23
Tabla 5. Nivel de dedicación (UWES-17) según tipo de voluntariado...	25
Tabla 6. Nivel de vigor (UWES-17) según tipo de voluntariado.....	27
Tabla 7. Distribución de voluntarios según niveles de absorción, dedicación y vigor (UWES-17) .....	30
Tabla 8. Nivel de engagement (UWES-17) según edad.....	33
Tabla 9. Nivel de engagement (UWES-17) según género.....	36
Tabla 10. Nivel de engagement (UWES-17) según nivel de educación/formación.....	39
Tabla 11. Nivel de engagement (UWES-17) según antigüedad.....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de engagement (UWES-17) según tipo de voluntariado.....	22
Figura 2. Nivel de absorción (UWES-17) según tipo de voluntariado...	24
Figura 3. Nivel de dedicación (UWES-17) según tipo de voluntariado..	26
Figura 4. Nivel de vigor (UWES-17) según tipo de voluntariado.....	28
Figura 5. Distribución de voluntarios según niveles de absorción, dedicación y vigor (UWES-17) .....	31
Figura 6. Nivel de engagement (UWES-17) según edad.....	34
Figura 7. Nivel de engagement (UWES-17) según género.....	37
Figura 8. Nivel de engagement (UWES-17) según nivel de educación /formación.....	41
Figura 9. Nivel de engagement (UWES-17) según antigüedad.....	44

## INTRODUCCIÓN

La investigación de carácter exploratorio-descriptivo-comparativo tiene como finalidad conocer los niveles de engagement en grupos de voluntarios de la Universidad Nacional de Mar del Plata (UNMdP) y voluntarios de organizaciones asociativas de la misma ciudad.

Se plantea como objetivo general conocer y comparar los niveles de engagement de voluntarios de la UNMdP y de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata. Los objetivos particulares son: (a) describir los niveles de engagement en ambos grupos de voluntarios, (b) comparar los niveles de *vigor*, *dedicación* y *absorción* en ambos grupos de voluntarios y (c) evaluar niveles de asociación entre los niveles de engagement y los datos sociodemográficos (género, edad, nivel de estudios y antigüedad en el proyecto/organización).

La presente investigación reviste un interés de carácter tanto social como personal. Social, en tanto que existe una escasez de investigaciones que relacionen el engagement con la actividad del voluntariado, siendo este tipo de actividad fundamental en la promoción de una sociedad solidaria y participativa. Personal, en tanto que participamos de actividades de voluntariado universitario, en el área de extensión de la Facultad de Psicología de la UNMdP, y en organizaciones asociativas, en la ONG Conciencia Animal, razón por la cual estimamos interesante realizar aportes a la temática y ampliar nuestros conocimientos sobre la misma.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN TEÓRICA

### *Engagement*

Tradicionalmente, las investigaciones que se han centrado en estudiar los factores que afectan a la salud y al bienestar laboral lo han hecho desde una perspectiva claramente negativa, intentando identificar enfermedades, factores de riesgo, datos epidemiológicos, niveles de malestar tales como ansiedad, estrés laboral, etc. Sin embargo, en los últimos años han aumentado los estudios que emplean un enfoque más positivo, intentando identificar factores protectores del bienestar profesional y personal del trabajador y explicar por qué hay personas y organizaciones que gozan de una mayor energía positiva en relación con el trabajo, así como la manera de conseguirlo (Díez & Dolan, 2008; Blanch, Sahagún & Cervantes, 2010). Concretamente, las últimas tendencias en el estudio del burnout han dado un giro hacia el estudio de su teóricamente “opuesto”: el engagement. Este cambio es debido al auge de la Psicología Positiva en los últimos años, nueva concepción que se centra no tanto en las debilidades y las disfunciones del ser humano sino en sus fortalezas y su funcionamiento óptimo (Seligman & Csikszentmihalyi, 2000; García-Renedo, Llorens, Cifre & Salanova, 2006). Desde la Psicología Positiva, el bienestar es entendido, pues, como una variable en sí misma y se está comenzando a medir o evaluar constructos con connotaciones afectivas positivas. La traducción al

castellano del concepto engagement es complicada ya que en la actualidad no se ha encontrado un término que abarque la total idiosincrasia del concepto. El término que más se ajusta al mismo es quizá vinculación psicológica con el trabajo.

El engagement ha sido definido como un estado afectivo positivo, relativamente persistente, de plenitud, que es caracterizado por el vigor, la dedicación y la absorción o concentración en el trabajo (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Manzano, 2002; Schaufeli, Martínez, Marques Pinto, Salanova & Bakker, 2002). El *vigor* se refiere a altos niveles de energía y activación mental en el trabajo, la voluntad y predisposición de invertir esfuerzos y la persistencia, incluso ante las dificultades. La *dedicación* denota una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un alto nivel de significado atribuido al trabajo, se asocia al entusiasmo, estar orgulloso e inspirado en el trabajo, se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío. La *absorción* es caracterizada por un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo, debido a la fuerte sensación de disfrute, realización y concentración experimentados. Sin embargo, Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000) han encontrado que existiría una tendencia a que la *absorción* funcione de forma independiente a las dimensiones de *vigor* y *dedicación*, lo cual se debería a que la *absorción* sería más una consecuencia del engagement y no tanto una dimensión del mismo. En consonancia, otros autores se refieren a la *dedicación* y al *vigor* como el “corazón del engagement” (Lisbona, Morales &

Palací, 2009), de la misma manera que el agotamiento y el cinismo son el núcleo central del *burnout*. Se puede establecer una correlación 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, Marques Pinto, Salanova y Bakker, 2002; González-Roma, Schaufeli, Bakker y Lloret, 2006).

Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000) sostienen que el engagement se trata de un constructo motivacional, ya que posee componentes de activación, energía, esfuerzo y persistencia, y está dirigido a la consecución de objetivos. Las personas que experimentan engagement, se muestran enérgicas y eficazmente unidas a sus actividades laborales y se sienten totalmente capaces de responder a las demandas de su puesto de trabajo con absoluta eficacia (Maslach & Leiter, 1997; Salanova, Agut & Peiró, 2005).

Las consecuencias del engagement son la actitud positiva hacia el trabajo y hacia la organización (reflejada en la satisfacción laboral, compromiso organizacional y baja intención de abandonar el trabajo), alta motivación para aprender cosas nuevas y asumir nuevos retos en el trabajo, conductas de iniciativa personal, desempeño exitoso en las tareas, una mayor calidad del servicio a los clientes y un aumento de la salud de los empleados, siendo uno de los indicadores de ésta la disminución de quejas psicosomáticas. Otra importante consecuencia del engagement hace referencia a la extrapolación de emociones positivas desde el trabajo a la

casa y viceversa, que se plasma en una mejor conciliación de la vida familiar y laboral (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000).

El engagement ha sido estudiado en relación a variables sociodemográficas como edad y género (Chiang, Núñez, Martín & Salazar, 2010; Benevides-Pereira, Fraiz de Camargo & Porto-Martins, 2011), no encontrándose asociaciones relevantes, aunque existiría una tendencia que los niveles altos se den en el género masculino, y los bajos en el género femenino.

El engagement, entendido como un concepto positivo, es fundamental para entender el sostenimiento de actividades no remunerativas y no obligatorias como el voluntariado (Clary & Snyder, 1999), siendo uno de los factores más importantes a tener en cuenta en las organizaciones no lucrativas (Vecina, Chacón, Sueiro & Barrón, 2012).

### *Voluntariado*

Puede advertirse que el término voluntariado ha adquirido diferentes sentidos a lo largo de la historia. Actualmente sigue siendo una difícil tarea definir al voluntariado como concepto unificado. La amplitud y difusión de su uso lo ha vuelto un término sumamente impreciso, que está actualmente en un activo proceso de construcción y de discusión. Tal como sostiene un documento de los Voluntarios de Naciones Unidas (1999) el concepto de voluntariado adquiere diferentes formas y significados según el entorno, está



muy influenciado por la historia, la política, la religión y la cultura de una región.

El concepto de voluntariado remite principalmente al carácter de gratuidad y libertad con que se ofrece un tiempo personal, (Gil Calvo, 1995; Gutiérrez Resa, 1997; Medina Tornero, 1999; FISCRMLR, 2000; Cabezas Gonzales, 2001; Chacón & Vecina, 2002; Cruz Roja Española, 2002; Tapia, 2007; Tapia, 2010), volviéndose inespecífico en cuanto a las características, los objetivos y las modalidades de la actividad realizada en ese tiempo donado gratuitamente, lo que determina la diversidad de definiciones halladas en la literatura. Frecuentemente, se menciona el carácter de solidaridad y compromiso social del voluntariado, así como la contextualización del mismo en organizaciones sin fines de lucro y/o programas de acción social; sosteniéndose que el trabajo del voluntario proviene de un proceso de sensibilización y concienciación, respetando plenamente al individuo o individuos a quienes dirige su actividad y puede trabajar de forma aislada, aunque por lo general actúa en grupo (Gutierrez Resa, 1997; Vecina, 2001; Chacón & Vecina, 2002).

Gutierrez Resa (1997), define al voluntariado como la prestación voluntaria y solidaria de una parte del propio tiempo y facultades en beneficio de otros ciudadanos que lo necesitan, contextualizada en organizaciones y programas de acción social y sin recibir contraprestaciones económicas.

Vecina (2001) propone la siguiente definición operativa de voluntario: “una persona que elige libremente prestar algún tipo de ayuda o servicio a otros, que en principio son desconocidos, sin recibir ni esperar recompensa

económica alguna por ello y que trabaja en el contexto de una organización formalmente constituida sin ánimo de lucro.

Con respecto al voluntariado en Argentina, el marco normativo está dado por la Ley Nacional 25.855 y la Ley 13.447 de la Provincia de Buenos Aires. En su artículo 3, la Ley 25.855 define al Voluntario Social como “las personas físicas que desarrollan por su libre determinación, de un modo gratuito, altruista y solidario tareas de interés general en organizaciones sociales, sin recibir por ello salario, remuneración ni contraprestación económica alguna” (p. 1).

El término voluntariado puede usarse en un “sentido amplio” y un “sentido restringido”. Por un lado, los autores que emplean el término voluntariado en un “sentido amplio” (Gutiérrez, 1997; Vecina, 2001), enfatizan el carácter común que atraviesa a una muy variada gama de actividades y organizaciones sociales, dejando abierta una amplia zona gris entre asociacionismo de la sociedad civil y participación política (Tapia, 2007). Las definiciones “en sentido restringido” (Tavazza, 1995; FISCRMLR, 2000) circunscriben el ámbito del voluntariado y de la sociedad civil a las organizaciones que más estrictamente se diferencian del campo de lo político-partidario y de lo religioso.

Siguiendo una definición en “sentido amplio”, puede pensarse al voluntariado como un *continuum* en el que se presenta la graduación y diferencias existentes entre sus formas más informales y esporádicas hasta las más formales e intensivas (Davis Smith, 2002; Tang, McBride & Sherraden, 2003) siguiendo una serie de criterios tales como estructura,

formalidad, duración, intensidad y remuneración. La idea de “*continuum*” enfatiza la unidad del concepto de voluntariado, estableciendo simultáneamente la graduación y diferencias existentes entre sus formas más informales y esporádicas hasta las más formales e intensivas (Davis Smith, 2002).

Las organizaciones asociativas son un ámbito fértil para la actividad de voluntariado. Los últimos años han sido testigos del interés suscitado en torno al amplio abanico de instituciones sociales que actúan fuera de los límites del mercado y del Estado. A pesar de su diversidad, estas organizaciones comparten algunos rasgos comunes (Salamon & Anheiner, 1999; Roitter, 2001) como: estar organizadas; ser autónomas; no repartir beneficios; contar con voluntariado y tener carácter privado. Puede advertirse que el voluntariado es uno de los requisitos para la conformación de este tipo de organizaciones (Estébanez, 2005).

Otro ámbito que ofrece la posibilidad de que personas se acerquen a desempeñar de forma voluntaria una serie de actividades, es la universidad. Con respecto al voluntariado universitario, la mayoría de las definiciones se sustentan en el “sentido amplio”. Según postulan Hustinx, Vanhove, Declercq, Hermans & 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. Arias Careaga (2008) sostiene que la integración de actividades de voluntariado en la universidad puede favorecer la promoción de valores

como la solidaridad, el altruismo o la tolerancia, y constituir una ventaja para el futuro profesional del alumno. La misma autora señala que lo que distingue al voluntariado universitario de otros tipos de voluntariado es que se enfatiza el sujeto que realiza la acción frente a sobre qué o sobre quién la realiza, como suele ser habitual en el resto de voluntariados. Según la autora, hay características que diferencian al voluntariado universitario del voluntariado en organizaciones asociativas, entre ellas, la formación de profesionales para la inserción en el mundo laboral, la acción voluntaria como complemento a la formación profesional, el voluntariado entendido como una vía de sensibilización y formación de valores, que no nace directamente del entorno del mundo asociativo y por último, la dimensión, orientación y tipo de acciones puestos en marcha.

Numerosas investigaciones han estudiado la dimensión motivacional del voluntariado. Algunas han propuesto un único factor general motivacional (Cnaan & Goldberg-Glen, 1991). Otras presentan un modelo bifactorial, que plantea un interés hacia los otros (altruista) y un interés hacia uno mismo (egoísta) (Latting, 1990) y modelos multifactoriales (Omoto & Snyder, 1995; Chacón & Vecina, 1999) que incluyen multiplicidad de motivaciones de la participación voluntaria (por ejemplo: la expresión de valores, adquirir experiencia y conocimientos o habilidades, la pertenencia social, la influencia normativa, etc.)

Según Zurdo (2003), los tres ejes principales que pueden explicar el proceso motivacional de los voluntarios son: (a) *orientación individualista*: se parte de las necesidades, carencias o intereses personales; (b) *orientación*

*moral*: satisfacción de necesidades ajenas, partiendo de unos valores morales que fundamentan una ética práctica; y (c) *orientación social*: acción colectiva que trata de lograr la intervención y la transformación social (Con respecto a la permanencia en la actividad de voluntariado, Dávila de León & Chacón Fuertes (2004) encontraron que existe una relación directa y negativa significativa entre la motivación de mejora del currículum y el tiempo real de permanencia. Los autores hipotetizan que las personas que han satisfecho su necesidad de adquirir experiencia útil profesionalmente o han conseguido un trabajo remunerado abandonan la organización. Por otra parte, Vecina, Chacon & Sueiro (2010) sostienen que los voluntarios permanentes presentan niveles mayores de cansancio emocional, de compromiso organizacional y de identidad de rol como voluntarios. También parecen estar más satisfechos con las relaciones de amistad en la organización y tienen mayor intención de permanecer a largo plazo (dos años). Vecina, Chacón, Sueiro & Barrón (2012) afirman que el engagement es una variable crucial para explicar la satisfacción del voluntario, mientras que esta última es la variable que permite explicar la intención de permanecer en la actividad.

No se han encontrado investigaciones que estudien directamente las relaciones existentes entre el engagement y el voluntariado, tanto universitario como de organizaciones asociativas.

## CAPÍTULO II

### MÉTODO

#### *Diseño de la investigación*

Se trata de una investigación exploratoria, descriptiva y comparativa. Exploratoria, dada la escasez de investigaciones referidas a esta temática, por lo cual esta tesina se proyecta como innovadora. Descriptiva, porque se analizaron dos grupos de voluntarios en cuanto a niveles de engagement. Comparativa, por que se confrontaron los resultados obtenidos por ambos grupos.

#### *Variable*

*Engagement:* es un estado psicológico positivo relacionado con el trabajo y que está caracterizado por vigor, dedicación y absorción o concentración en el trabajo (Schaufeli, Martínez, Marques Pinto, Salanova & Bakker, 2002; Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Manzano, 2002).

#### *Participantes*

La muestra de esta investigación es intencional, no probabilística, compuesta por voluntarios de la UNMdP que se encuentren participando en proyectos de extensión vigentes en la UNMdP (N=31) (Ver Tabla 1) y voluntarios de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata (N=56) (Ver Tabla 2).

Tabla 1. Proyectos en los que participan los voluntarios universitarios.

Proyectos	Facultad	Voluntarios
<i>Acompañando emprendedores: ejes del desarrollo local.</i>	Cs. Económicas y Sociales	13
<i>PAA: Programa de autoproducción de alimentos.</i>	Cs. Agrarias	4
<i>Laboratorio Portátil.</i>	Cs. Exactas y Naturales	3
<i>Hábitat saludable culturalmente aceptable. Un enfoque etnocultural de salud integral.</i>	Cs. de la Salud y Servicio Social	3
<i>Uniendo cardinales. El turismo como recurso pedagógico.</i>	Cs. Económicas y Sociales	3
<i>Comunicación participativa, herramientas de inclusión y promoción humana como intervención comunitaria.</i>	Cs. de la Salud y Servicio Social	2
<i>Fortalecimiento del desarrollo productivo de Monte Terrabusi.</i>	Ingeniería	1
<i>El momento en que estás presente: Prácticas de lectura y lectura de adolescentes en la escuela.</i>	Humanidades	1
<i>Fortalecimiento de redes comunitarias y estrategias comunicativas y</i>	Psicología	1

---

*participativas para el abordaje de problemáticas juveniles.*

---

Tabla 2. Categorización de organizaciones asociativas en las que participan los voluntarios.

Categorías	Objetivos
Asistencia socio-comunitaria (N=6)	Asistencia socio, sanitaria, legal a población en situación de desamparo/alto riesgo (deambulantes, sin techo, familias carenciadas, niños con enfermedades crónicas, expresidarios).
Arte, cultura, ocio y deporte (N=3)	Fomento y difusión de actividades culturales y deportivas.
Derecho, asesoramiento político-legal (N=2)	Agrupación de inmigrantes y promoción de sus derechos.
Desarrollo (N=2)	Desarrollo físico, intelectual, social de niños y jóvenes.
Hábitat, vivienda y medio ambiente (N=3)	Promoción de la lucha por el acceso a la tierra, la vivienda y el hábitat. Protección, asistencia, recuperación y adopción de animales en situación de desamparo, accidentados y/o maltratados. Difusión. Concientización.

---



### *Hipótesis*

Según Brennan, Palermo & Tagliapietra. (2011) existiría una correlación positiva entre las variables estudio, trabajo y engagement, a mayor coherencia entre el estudio y el trabajo mayor es el nivel de engagement. Arias Careaga (2008) dirá que en el caso de los voluntarios universitarios la formación académica complementa el trabajo que realizan, es decir, hay un plus que tiene que ver con la formación que aporta la actividad de voluntariado para un estudiante. Teniendo en cuenta estos antecedentes, hipotetizamos que *el nivel de engagement sería más alto en la muestra de voluntarios universitarios en comparación con los voluntarios de organizaciones asociativas.*

### *Instrumento*

El *Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker es un cuestionario autoaplicado que incluye tres dimensiones o componentes constitutivos del engagement: *vigor, dedicación* y *absorción* (Benevides-Pereira, Fraiz de Camargo & Porto-Martins, 2011).

El UWES-17 puede utilizarse ya sea como instrumento unifactorial (que permite obtener un puntaje total único de engagement en el trabajo) o trifactorial (que permite obtener, además del puntaje total, un puntaje para cada una de las dimensiones) dependiendo de los intereses del investigador.

El instrumento presenta las siguientes cualidades psicométricas: (a) *consistencia interna*: es elevada (.93  $\alpha$  de Cronbach), (b) *correlación Interna*:

las tres dimensiones del UWES-17 están íntimamente relacionadas (exceden el .65  $\alpha$  de Cronbach), (c) *estabilidad*: los puntajes del UWES-17 son relativamente estables a través del tiempo (promedio de dos años para los coeficientes de *vigor*, *dedicación* y *absorción*).

Toma aproximadamente de 5 a 10 minutos completar el UWES-17, y puede aplicarse individualmente y de manera grupal. Las instrucciones figuran en la parte superior y son autoaplicables.

El puntaje promedio de las tres subescalas del UWES-17 se obtiene sumando los puntajes de cada escala en particular y dividiendo su resultado entre el número de ítems de la subescala respectiva. Por lo tanto el UWES-17 puede arrojar tres puntajes parciales, correspondientes a cada subescala y un puntaje total dentro del rango de 0 a 6 puntos.

Para el establecimiento de normas estadísticas para el UWES-17, se decidió utilizar cinco categorías: “Muy bajo”, “Bajo”, “Medio”, “Alto” y “Muy alto”.

*Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)*

**Consignas:**

1. Juzgue con qué frecuencia se ajusta Ud. a cada afirmación teniendo en cuenta su trabajo, indique su respuesta en cada ítem marcando el número correspondiente.
2. En caso de que una afirmación no proceda, o no esté Ud. seguro o no sepa la respuesta, déjela en blanco.
3. Cualquier duda o pregunta no dude en hacerla al Entrevistador.
4. Utilice la escala de valores que se muestra a continuación:

<b>0 = Nunca / Ninguna vez</b>
<b>1 = Casi nunca / Pocas veces al año</b>
<b>2 = Algunas veces / Una vez al mes o menos</b>
<b>3 = Regularmente / Pocas veces al mes</b>
<b>4 = Bastantes veces / Una vez por semana</b>
<b>5= Casi siempre / Pocas veces por semana</b>
<b>6= Siempre / Todos los días</b>

1	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa a alrededor de mí.	0	1	2	3	4	5	6
2	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.	0	1	2	3	4	5	6

3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	0	1	2	3	4	5	6
4	En mi trabajo me siento lleno de energía.	0	1	2	3	4	5	6
5	Estoy entusiasmado con mi trabajo.-	0	1	2	3	4	5	6
6	Estoy inmerso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
7	Estoy orgulloso del trabajo que hago.	0	1	2	3	4	5	6
8	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando.	0	1	2	3	4	5	6
9	Me “dejo llevar” por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10	Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
11	Mi trabajo es retador.	0	1	2	3	4	5	6
12	Mi trabajo está lleno de significado y propósito.	0	1	2	3	4	5	6
13	Mi trabajo me inspira.	0	1	2	3	4	5	6
14	Puedo continuar trabajando durante largos períodos de tiempo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
16	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
17	Soy muy persistente en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

**Muchas gracias por su colaboración**

### *Procedimiento*

Fue solicitada información relativa a grupos y proyectos vigentes de voluntariado universitario en la Secretaría de Extensión de cada Unidad Académica y a la Secretaría de Extensión del Rectorado de la UNMdP. 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. Las personas interesadas fueron convocadas a una entrevista en la que se administró el instrumento UWES.

En relación a los voluntarios de organizaciones asociativas, fueron contactados a través de los estudiantes que cursan la asignatura optativa “Organizaciones solidarias y tercer sector” en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UNMdP. Los estudiantes de esta asignatura se pusieron en contacto directo con las organizaciones y se procedió a la administración del instrumento UWES a aquellos voluntarios que prestaron consentimiento verbal respecto de su participación en la investigación.

Los datos fueron cargados en el programa SPSS (11.0) y se procedió al análisis de descriptivos básicos y niveles de engagement en ambos grupos de voluntarios.

### CAPÍTULO III

### RESULTADOS

Puede observarse que la mayor cantidad de los participantes de la investigación, para ambos tipos de voluntariado (universitario y de organizaciones asociativas), se encuentra en los niveles “medio” y “alto” de engagement alcanzando el nivel “alto” el 50%. Ambos niveles (“medio” y “alto”) agrupan el 90% del total de voluntarios (93,5% en el caso de los voluntarios universitarios y 83,9% en los voluntarios de organizaciones asociativas). El nivel “bajo” alcanza el 5.7% del total de participantes. En ambos tipos de voluntariado, no se presentaron sujetos con nivel de engagement “muy bajo” (ver Tabla 3 y Figura 1).

Se advierte que la mayor cantidad de participantes de la investigación, para ambos tipos de voluntariado, se encuentra en los niveles “medio” y “alto” de *Absorción* que constituyen el 83,9 % del total en ambos casos (ver Tabla 4 y Figura 2). A diferencia de los voluntarios de organizaciones asociativas, los voluntarios universitarios no poseen los niveles “muy bajo” y “muy alto” de *Absorción*, presentando además casi el doble de porcentaje de nivel “bajo” (16,1% frente al 8,9% correspondiente a los voluntarios de organizaciones asociativas).

Hay una diferencia notable para el nivel “muy alto” de *Dedicación*, siendo mayor en el voluntariado de organizaciones asociativas (33.9%) respecto del voluntariado universitario (25.8%), y también para el nivel “alto”, siendo mayor en el voluntariado universitario (41,9%), que en el voluntariado

de organizaciones asociativas (30,4%). En cuanto al nivel “bajo”, no se presentan grandes diferencias, constituyendo el 4.6% del total de participantes (3,2% en voluntariado universitario en relación al 5,4% en voluntariado en organizaciones asociativas). En ambos tipos no se presentan sujetos con nivel “muy bajo” de *Dedicación* (ver Tabla 5 y Figura 3).

En cuanto a los niveles de *Vigor* (ver Tabla 6 y Figura 4), el nivel “muy alto” es marcadamente mayor en los voluntarios de organizaciones asociativas, mientras que los niveles “medio” y “alto” son claramente mayores en los voluntarios universitarios. Considerando los niveles de vigor “alto” y “muy alto” conjuntamente agrupan el 51,7% del total del voluntariado universitario y el 62,5% del total del voluntariado de organizaciones asociativas. En ambos tipos se presentan sujetos con nivel de *vigor* “muy bajo”, siendo del 3,2% en voluntariado universitario y del 5,4% en voluntariados de organizaciones asociativas.

Tabla 3. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y tipo de voluntariado.

Tipo de voluntariado	Nivel de engagement (UWES-17)					Total	
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Voluntariado universitario	F	0	1	13	16	1	31
	%	0,0%	3,2%	41,9%	51,6%	3,2%	100%
Voluntariado organizaciones asociativas	F	0	4	29	28	5	56
	%	0,0%	7,1%	33,9%	50,0%	8,9%	100%
Total	F	0	5	32	44	6	87
	%	0,0%	5,7%	36,8%	50,6%	6,9%	100%



Figura 1. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y tipo de voluntariado.

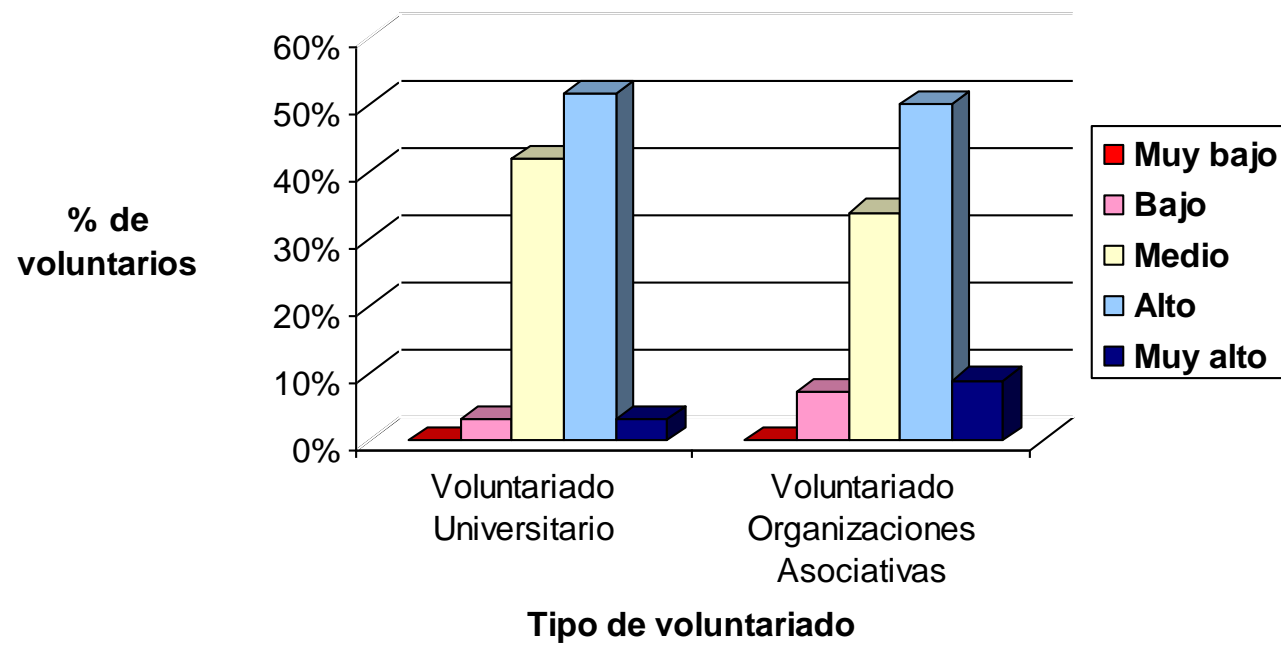


Tabla 4. Distribución de voluntarios según nivel de Absorción (UWES-17) y tipo de voluntariado.

Tipo de Voluntariado	Nivel de Absorción (UWES-17)					Total	
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Voluntariado universitario	F	0	5	16	10	0	31
	%	0,0%	16,1%	51,6%	32,3%	0,0%	100%
Voluntariado organizaciones asociativas	F	1	5	27	20	3	56
	%	1,8%	8,9%	48,2%	35,7%	5,4%	100%
Total	F	1	10	43	30	3	87
	%	0,0%	11,1%	49,4%	34,5%	3,4%	100%

Figura 2. Distribución de voluntarios según nivel de Absorción (UWES-17) y tipo de voluntariado.

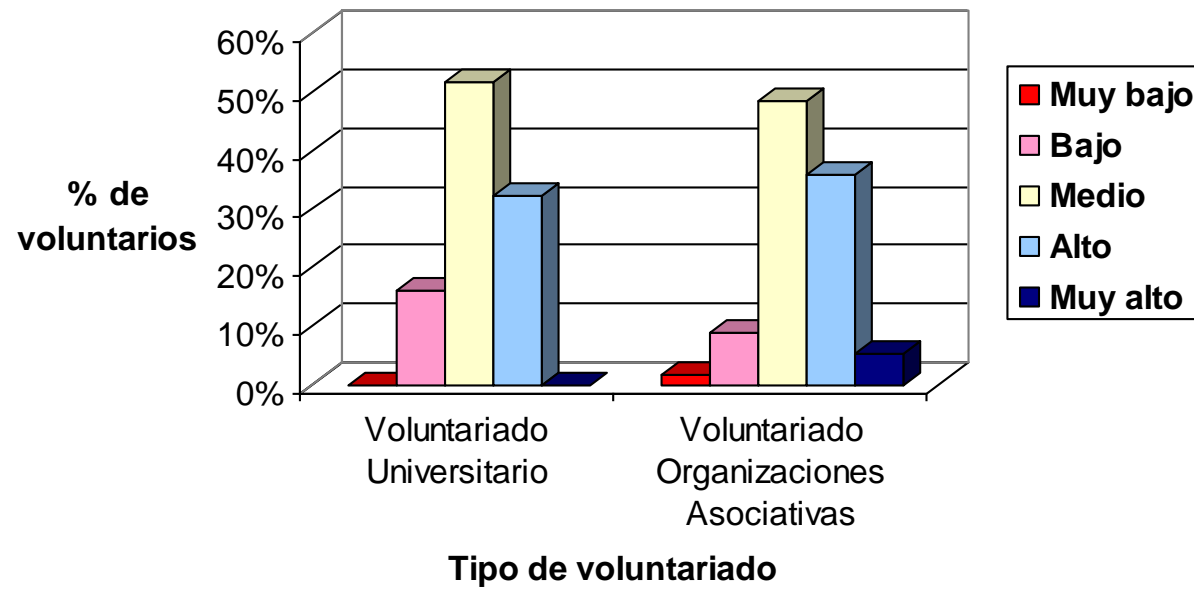


Tabla 5. Distribución de voluntarios según nivel de Dedicación (UWES-17) y tipo de voluntariado.

Tipo de voluntariado	Nivel de Dedicación (UWES-17)					Total	
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Voluntariado universitario	F	0	1	9	13	8	31
	%	0,0%	3,2%	29,0%	41,9%	25,8%	100%
Voluntariado organizaciones asociativas	F	0	3	17	17	19	56
	%	0,0%	5,4%	30,4%	30,4%	33,9%	100%
Total	F	0	4	26	30	27	87
	%	0,0%	4,6%	29,9%	34,5%	31,0%	100%

Figura 3. Distribución de voluntarios según nivel de Dedicación (UWES-17) y tipo de voluntariado.

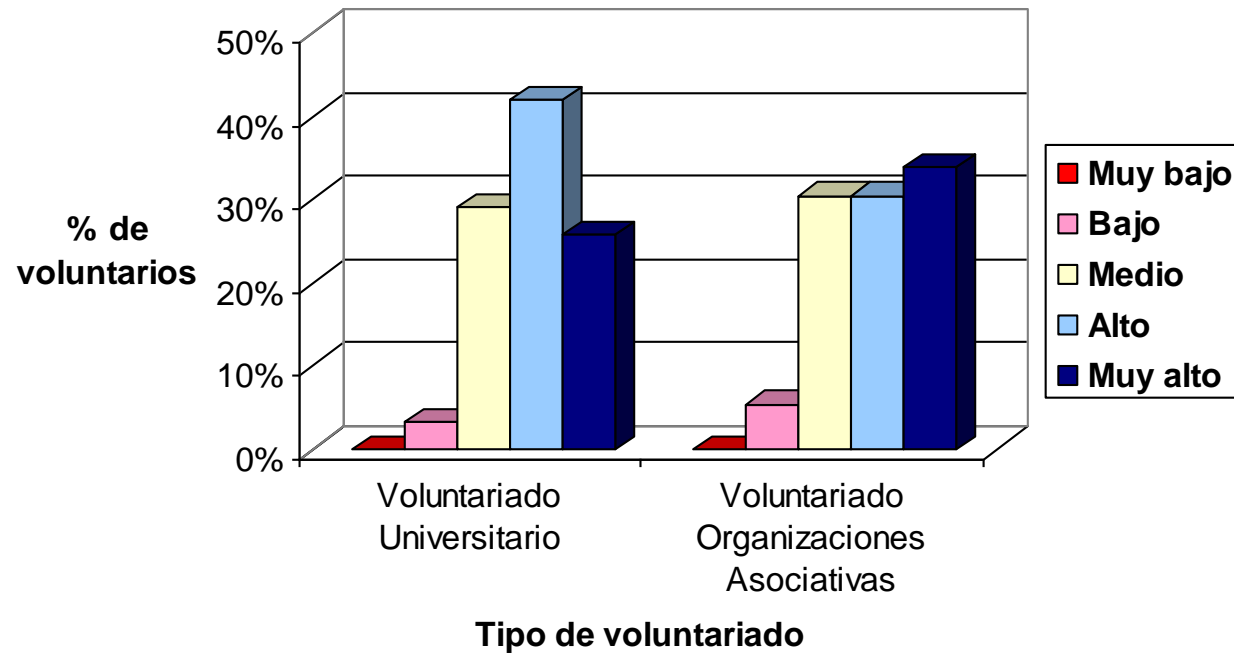
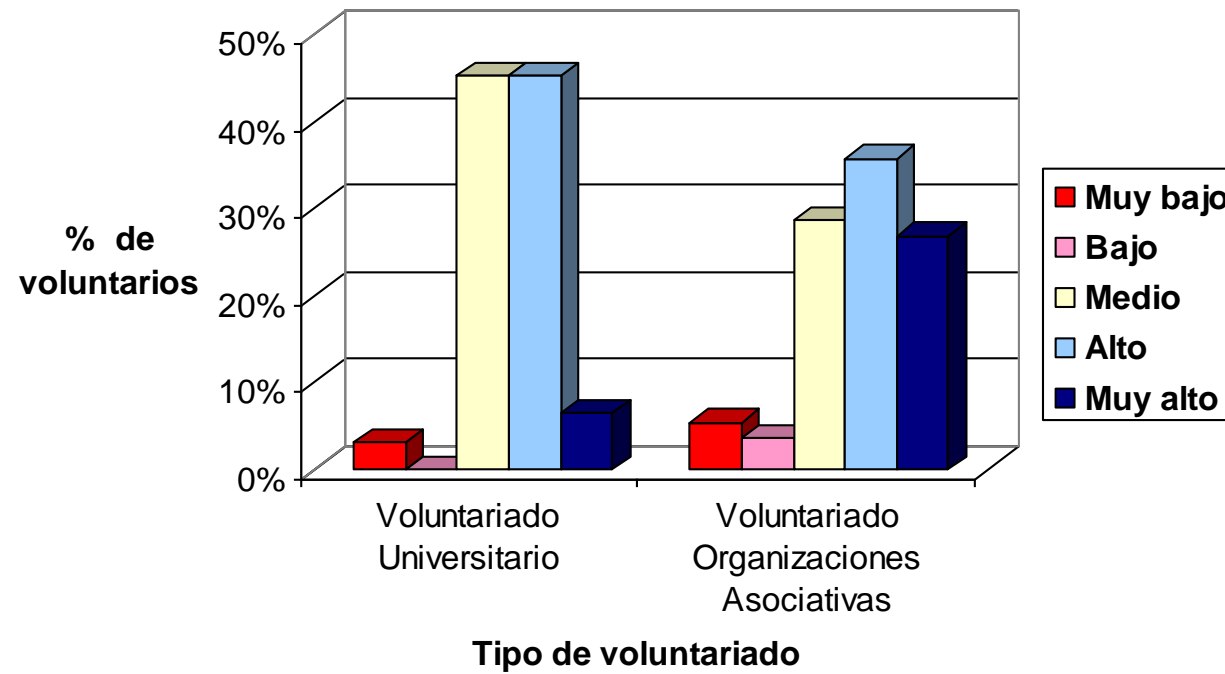


Tabla 6. Distribución de voluntarios según nivel de Vigor (UWES-17) y tipo de voluntariado.

Tipo de voluntariado	Nivel de Vigor (UWES-17)					Total	
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Voluntariado universitario	F	1	0	14	14	2	31
	%	3,2%	0,0%	45,2%	45,8%	6,5%	100%
Voluntariado organizaciones asociativas	F	3	2	16	20	15	56
	%	5,4%	3,6%	28,6%	35,7%	26,8%	100%
Total	F	4	2	30	34	17	87
	%	4,6%	2,3%	34,5%	39,1%	19,5%	100%

Figura 4. Distribución de voluntarios según nivel de Vigor (UWES-17) y tipo de voluntariado.



Comparando las tres dimensiones del engagement, se observan comportamientos diferentes para cada una de las dimensiones (ver Figura 7), teniendo como única similitud el hecho de que los niveles “bajo” y “muy bajo” tienen poca representatividad para cada una de las dimensiones. El mayor porcentaje de voluntarios que presenta nivel “muy alto” se encuentra en la dimensión de *Dedicación*. La dimensión de *Absorción* se comporta de manera muy diferente a las otras dos dimensiones; en ésta es considerablemente mayor el porcentaje de voluntarios que poseen nivel “medio”, al mismo tiempo que escaso el porcentaje que presenta nivel “muy alto”.

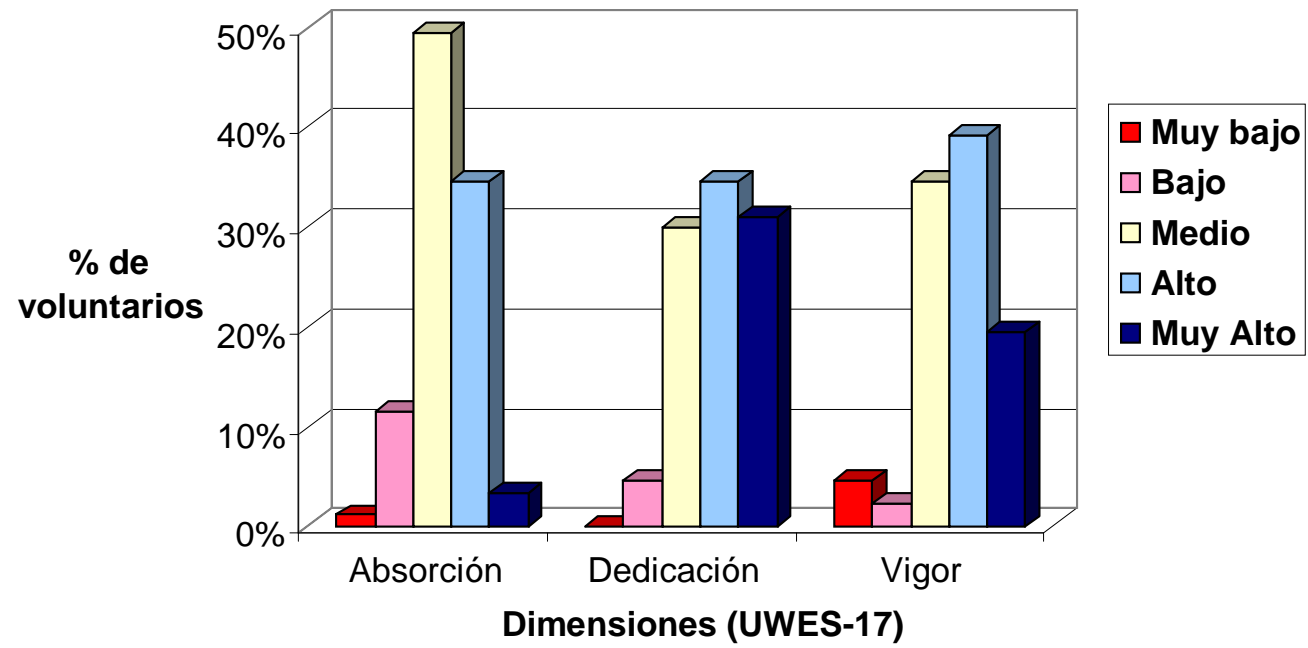
El nivel “bajo”, comparando las tres dimensiones, se encuentra principalmente en la dimensión *Absorción*.



Tabla 7. Distribución de voluntarios según niveles de Absorción, Dedicación y Vigor (UWES-17).

Dimensiones del engagement (UWES-17)	Porcentaje de voluntarios por nivel						
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	Total	
Absorción	F	1	10	43	30	3	87
	%	1,1%	11,1%	49,4%	34,5%	3,4%	100%
Dedicación	F	0	4	26	30	27	87
	%	0,0%	4,6%	29,9%	34,5%	31,0%	100%
Vigor	F	4	2	30	34	17	87
	%	4,6%	2,3%	34,5%	39,1%	19,5%	100%

Figura 5. Distribución de voluntarios según niveles de Absorción, Dedicación y Vigor (UWES-17)



En relación al análisis de variables socio-demográficas, puede observarse que la mayor cantidad de participantes de la investigación, para todos los rangos de edades y en ambos tipos de voluntarios, se encuentra en los niveles “medio” y “alto” de nivel de engagement (ver Tabla 8 y Figura 6).

Los niveles “bajo” y “muy alto” no se presentan en grandes proporciones en la totalidad de los participantes (5.7% y 6.9% respectivamente). Aunque cabe mencionar que el nivel “bajo” es mayor en aquellos sujetos cuyas edades están entre los 31 y 40 años (10,5%), y el nivel “muy alto” es mayor en aquellos que tienen entre 51 y 60 años de edad (14.3%).

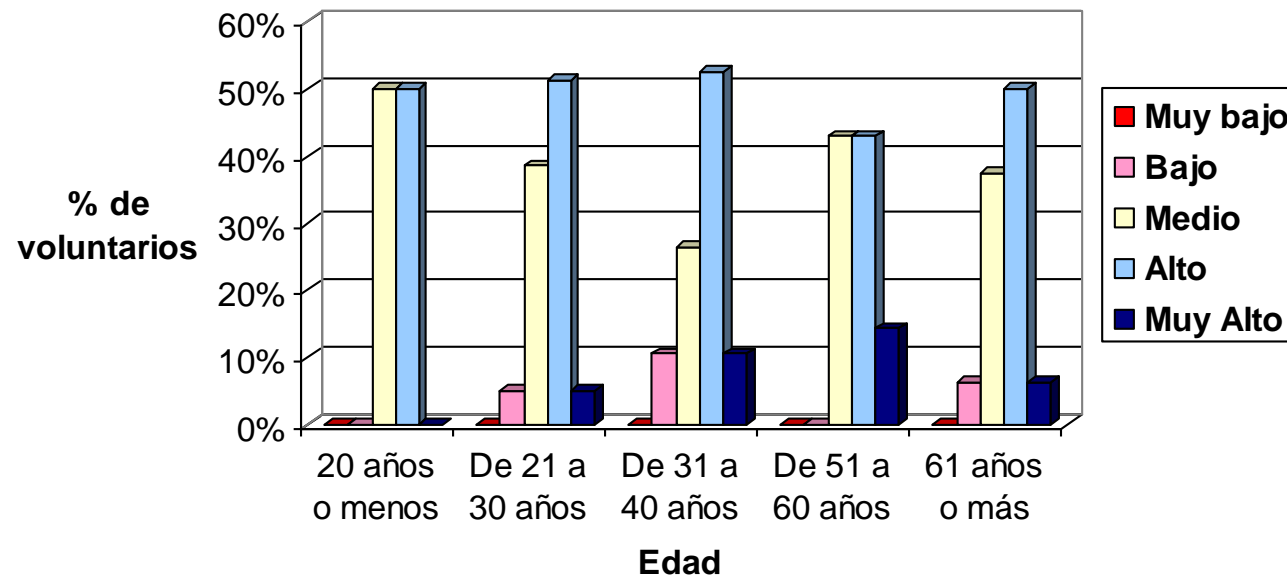
Al igual que en la mayoría de las tablas, no se encuentran sujetos que hayan arrojado valores de engagement “muy bajo”.

Con respecto a las personas agrupadas en la categoría de 20 años o menos, no se encuentran niveles “muy bajo”, “bajo” y “muy alto” de engagement.

Tabla 8. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y edad.

Edad		Nivel de engagement (UWES-17)					Total
		Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto	
20 años o menos	F	0	0	3	3	0	6
	%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100%
De 21 a 30 años	F	0	2	15	20	2	39
	%	0,0%	5,1%	38,5%	51,3%	5,1%	100%
De 31 a 40 años	F	0	2	5	10	2	19
	%	0,0%	10,5%	26,3%	52,6%	10,5%	100%
De 51 a 60 años	F	0	0	3	3	1	7
	%	0,0%	0%	42,9%	42,9%	14,3%	100%
61 años o mas	F	0	1	6	8	1	16
	%	0,0%	6,3%	37,5%	50,0%	6%	100%
Total	F	0	5	32	44	6	87
	%	0,0%	5,7%	36,8%	50,6%	6,9%	100%

Figura 6. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y edad.



Respecto al género, en los niveles “medio” y “alto” de engagement, el comportamiento para ambos tipos de participantes es similar, siendo considerablemente mayor el nivel “muy alto” en el género masculino (13,3%) en relación al género femenino (1,9 %).

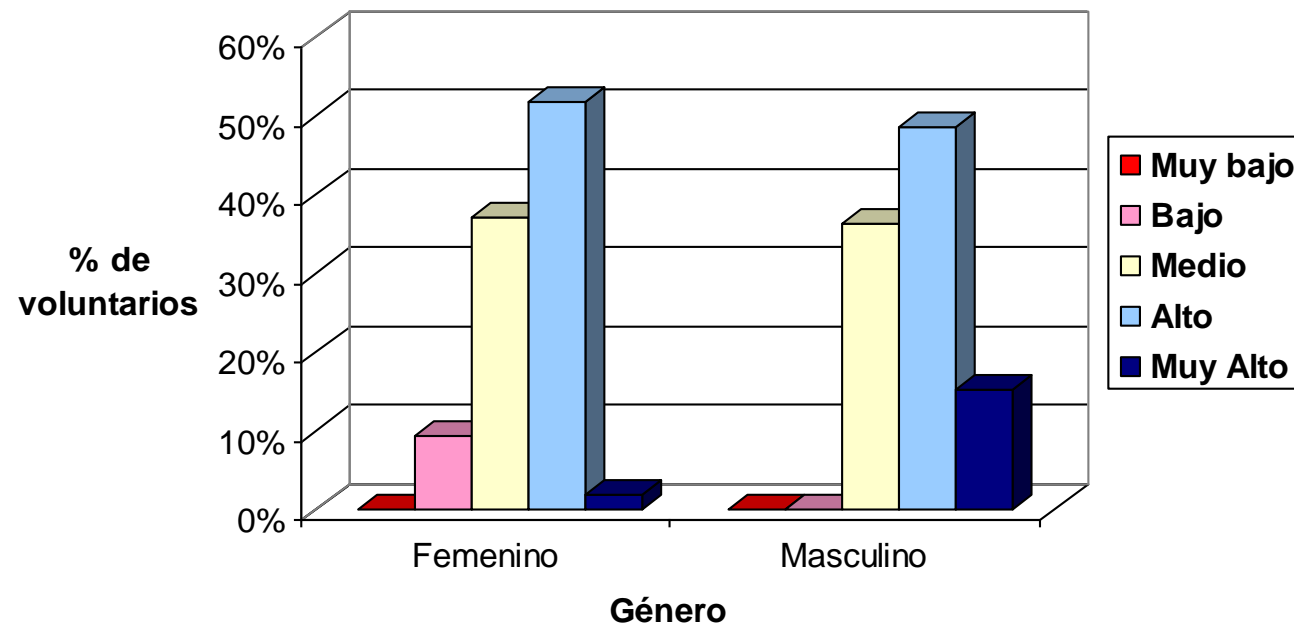
Por el contrario, el nivel “bajo” representa el 9,3% del género femenino y no se presenta en voluntarios de género masculino.

Es de destacar que no se observa nivel “muy bajo” en ninguno de los dos géneros (ver Tabla 9 y Figura 7).

Tabla 9. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y género.

Género	Nivel de engagement (UWES-17)					Total	
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Femenino	F	0	5	20	28	1	54
	%	0,0%	9,3%	36,4%	51,9%	1,9%	100%
Masculino	F	0	0	12	16	5	33
	%	0,0%	0,0%	36,4%	48,5%	15,2%	100%
Total	F	0	5	32	44	6	87
	%	0,0%	5,7%	36,8%	50,6%	6,9%	100%

Figura 7. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y género





Se advierte que en todos los niveles de educación / formación predomina el nivel de engagement “alto”, a excepción de los sujetos que poseen universitario incompleto, en los que si bien el nivel “alto” es elevado (36,4%), predomina el nivel “medio” (51,5%).

Los niveles universitario completo e incompleto poseen los menores porcentajes en nivel “alto” de engagement y, a su vez, son los únicos en donde se presenta el nivel “bajo”.

Por su parte, los niveles terciarios completo e incompleto presentan los mayores porcentajes para nivel “muy alto” de engagement, aunque el número de voluntarios es escaso.

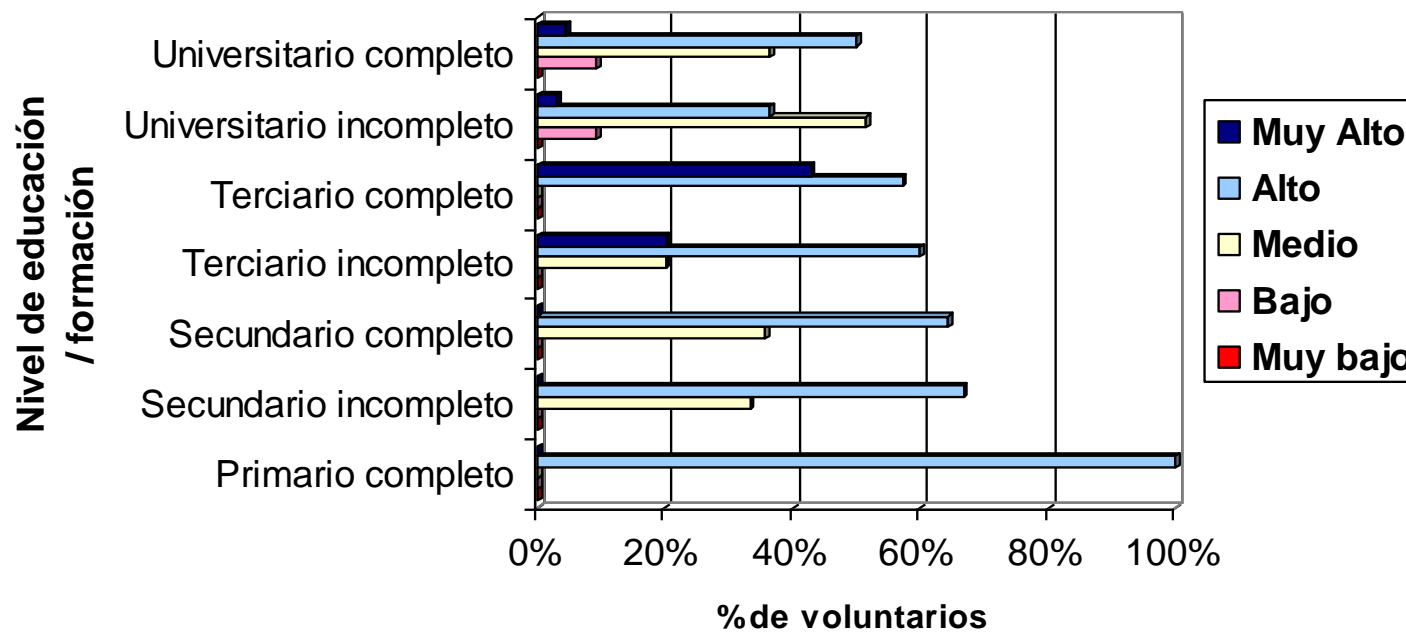
El nivel “medio” no se presenta en aquellos sujetos que poseen primario completo y terciario completo, representando un 36,8% del total de participantes pero alcanzando un pico en sujetos de nivel universitario incompleto, tal como se especificó mas arriba.

Tabla 10. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y nivel de educación/formación.

Educación / Formación	Nivel de engagement (UWES-17)						Total
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
Primario completo	F	0	0	0	3	0	3
	%	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	100%
Secundario incompleto	F	0	0	1	2	0	3
	%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	100%
Secundario completo	F	0	0	1	2	0	3
	%	0,0%	0,0%	35,7%	64,3%	0,0%	100%
Terciario incompleto	F	0	0	1	3	1	5
	%	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	100%
Terciario completo	F	0	0	0	4	3	7

	%	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%	42,9%	100%
Universitario incompleto	F	0	3	17	12	1	33
	%	0,0%	9,1%	51,5%	36,4%	3,0%	100%
Universitario completo	F	0	2	8	11	1	22
	%	0,0%	9,1%	36,4%	50,0%	4,5%	100%
Total	F	0	5	32	44	6	87
	%	0,0%	5,7%	36,8%	50,6%	6,9%	100%

Figura 8. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y nivel de educación/formación.



En relación a la antigüedad en el proyecto o en la organización asociativa, el nivel “muy alto” de engagement se distribuye entre los sujetos que tienen menos antigüedad (menos de 1 año y hasta 3 años). Por el contrario, el nivel “bajo” presenta un comportamiento opuesto, ya que su mayor presencia se encuentra en sujetos de más antigüedad de (más de 3 años en adelante) (Ver Tabla 11 y Figura 9).

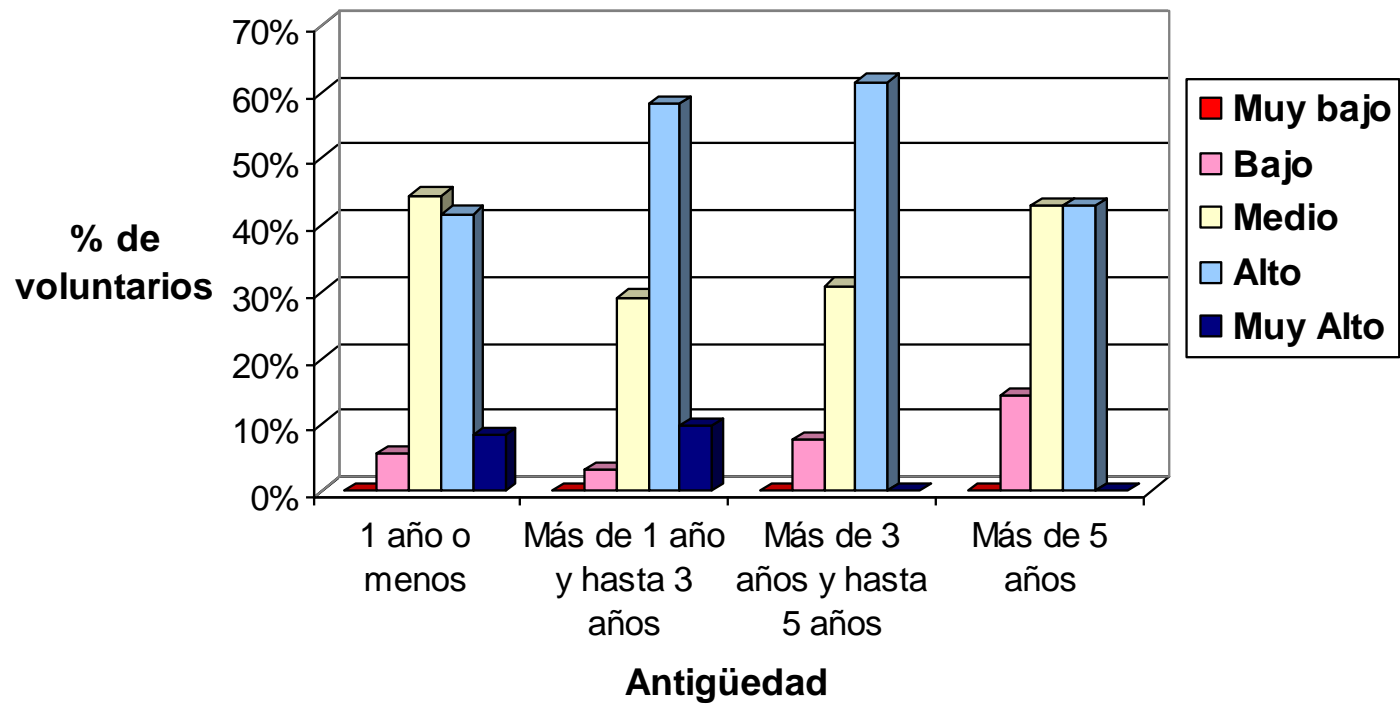
El nivel “alto” de engagement es considerablemente mayor en los voluntarios que tienen una antigüedad intermedia (más de 1 año y hasta 5 años).

Para aquellos que poseen entre más de 1 año y 5 años de antigüedad el nivel de engagement es significativamente mayor al resto. El nivel “muy alto” se encuentra entre los que tienen menos antigüedad (hasta 3 años), aunque en un porcentaje menor a 10%.

Tabla 11. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y antigüedad en el proyecto/organización.

Antigüedad	Nivel de engagement (UWES-17)					Total	
	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto		
1 año o menos	F	0	2	16	15	3	36
	%	0,0%	5,6%	44,4%	47,7%	8,3%	100%
Más de 1 año y hasta 3 años	F	0	1	9	18	3	31
	%	0,0%	3,2%	29,0%	58,1%	9,7%	100%
Más de 3 años y hasta 5 años	F	0	1	4	8	0	13
	%	0,0%	7,7%	30,8%	61,5%	0,0%	100%
Más de 5 años	F	0	1	3	3	0	7
	%	0,0%	5,7%	36,8%	50,6%	6,9%	100%
Total	F	0	5	32	44	6	87
	%	0,0%	5,7%	36,8%	50,6%	6,9%	100%

Figura 9. Distribución de voluntarios según nivel de engagement (UWES-17) y antigüedad en el proyecto/organización.



## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

Partimos la presente investigación hipotetizando que *“el nivel de engagement sería más alto en la muestra de voluntarios universitarios en comparación con los voluntarios de organizaciones asociativas”*, basándonos en investigaciones anteriores que sostienen, por un lado que a mayor coherencia entre el estudio y el trabajo, mayor es el nivel de engagement (Brennan, Palermo & Tagliapietra, 2011) y, por otro, que la actividad de voluntariado universitario aporta un plus a la formación del estudiante (Arias Careaga, 2008) que suponemos que incrementaría el compromiso de parte de éste. Sin embargo, los resultados analizados permiten observar que ambos tipos de voluntariado se comportan de manera similar en cuanto a nivel de engagement: ambos presentan en un 90 % de los participantes niveles “medio” y “alto”, lo que no confirmaría la hipótesis planteada.

De esto podrían desprenderse, al menos, dos interpretaciones. En primer lugar, la coherencia entre el estudio y el trabajo estaría relacionada con un mayor nivel de engagement para trabajadores asalariados pero no necesariamente para voluntarios. En segundo lugar, se podría interpretar que ese “plus” de formación que el voluntariado aporta al estudiante no tiene que ver necesariamente con un mayor nivel de engagement; o bien que existiría en el voluntariado de organizaciones asociativas algún otro factor que equipararía los niveles de engagement en ambos grupos. Futuras líneas de investigación podrían profundizar este punto.



Si bien ambos tipos de voluntariado presentan niveles similares de engagement, entendiéndolo como concepto unificado, al realizar un análisis específico de sus dimensiones (*Absorción*, *Vigor* y *Dedicación*) observamos que éstas presentan comportamientos diferentes entre si y para ambos tipos de voluntariado.

Para la dimensión de *Absorción*, los niveles se distribuyen de manera similar para ambos tipos de voluntariado. La *Absorción* indica la concentración, sensación de disfrute, realización y dificultades para desligarse del trabajo. Estas características se dan, en la mayoría de los voluntarios, en los niveles “medio” y “alto”, siendo considerablemente mayor el nivel “medio” en relación al “alto”.

En cuanto a la dimensión de *Dedicación*, ambos tipos de voluntariado califican con los dos niveles superiores, sin embargo en los voluntarios de organizaciones asociativas es más elevada la implicación laboral, el entusiasmo, el desafío y el orgullo por el trabajo, características que definen a la *Dedicación*.

Por otra parte, en relación al *Vigor*, que indica activación, esfuerzo y persistencia, los voluntarios de organizaciones asociativas puntúan mucho más alto que los voluntarios universitarios, aunque éstos presentan elevados porcentajes de nivel “alto” y “medio”.

Si bien las tres dimensiones tienen un comportamiento diferente entre ellas, esto se acentúa en el caso de la *Absorción*, lo que se condice con anteriores investigaciones (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Lisbona, Morales & Palací, 2009).

No obstante estas diferencias, encontramos que los niveles “bajo” y “muy bajo” agrupan la menor cantidad de participantes en los dos tipos de voluntariado y en cada una de las dimensiones, al igual que sucede en el caso del engagement considerado como concepto unificado. Esto sugeriría que la actividad de voluntariado conlleva generalmente niveles de engagement medios o superiores en todas sus dimensiones. Futuras líneas de investigación podrían ampliar la muestra y confrontar este resultado.

Como vemos, el mismo comportamiento de ambos tipos de voluntariado en cuanto a nivel de engagement no tendría que ver con un comportamiento similar en las tres dimensiones por separado, algo que se ve confirmado al observar el comportamiento de cada dimensión en el total de los participantes de la investigación, donde la dimensión *Dedicación* se destaca en cuanto al nivel muy alto en relación a las otras dos. Consideramos, entonces, que es necesario contar con un modelo de engagement de tres dimensiones en lugar de un modelo que tome al engagement como un concepto unidimensional, acordando con la propuesta de Benevides-Pereira, Fraiz de Camargo y Porto-Martins (2011).

Consideramos, para esta investigación, el análisis del engagement en voluntarios en relación a distintas variables sociodemográficas. En primer lugar, consideramos los rangos de edad de los participantes de la investigación, encontrando que en todos esos rangos el engagement se distribuye de manera similar a como lo hace con los tipos de voluntariado, es decir, predominan los niveles “medio” y “alto”, por lo tanto, la edad no parecería ser una variable asociada a niveles diferenciales de engagement,

en consonancia con las investigaciones en este campo (Benevides-Pereira, Fraiz de Camargo & Porto-Martins, 2011; Chiang, Núñez, Martín & Salazar, 2010). Sin embargo, encontramos que aquellos voluntarios de 20 años o menos no presentan niveles extremos (“muy bajo”, “bajo” y “muy alto”). Además, cabe mencionar que no hemos contado con voluntarios cuyas edades estén agrupadas en la categoría “entre 41 y 50 años”, preguntándonos a qué se debe esta ausencia (si es tan sólo una limitación del estudio o existe alguna razón en particular por la que en esa edad no tenga representatividad en la actividad de voluntariado). Sugerimos profundizar el estudio en dichos grupos etéreos en futuras investigaciones.

En lo atinente al género, y al igual que lo que sucede con la edad, el nivel de engagement se comporta de manera similar a como lo hace con los tipos de voluntariado ya que predominan los niveles “medio” y “alto”; por lo tanto, el género tampoco sería una variable asociada a niveles diferenciales de engagement, concordando con otras investigaciones (Benevides-Pereira, Fraiz de Camargo & Porto-Martins, 2011; Chiang, Núñez, Martín & Salazar, 2010). No obstante, es interesante el hecho de que los niveles más altos de engagement se asocien casi en su totalidad con el género masculino, al mismo tiempo que los niveles más bajos se relacionan con el género femenino. Este hecho también ha sido encontrado por Benevides-Pereira, Fraiz de Camargo y Porto-Martins (2011), por lo que proponemos profundizar esta relación en futuras investigaciones en una muestra mayor.

En cuanto a los niveles de estudio/formación, llama la atención que aquellos voluntarios que poseen nivel terciario completo y terciario

incompleto son los que presentan mayores niveles de engagement en comparación al resto de los niveles educativos. Sería interesante poder profundizar en análisis específicos intentando identificar si existen correlaciones entre el nivel de cada una de estas dimensiones y los niveles de estudio.

Finalmente, analizando la antigüedad en la actividad de voluntariado, podemos observar que el nivel de engagement decrece a partir de los tres años, esto se hace más notorio a partir de los cinco años. Esto podría sugerir que existe en los voluntarios un desgaste a medida que transcurren los años. Podríamos suponer que el hecho de que decrezca el engagement se correlacionaría con un incremento del burnout, siguiendo lo concluido por Schaufeli, Martínez, Marques Pinto, Salanova y Bakker (2002).

#### *Limitaciones de la investigación*

Si bien los resultados obtenidos son interesantes, cabe mencionar una serie de limitaciones presentes en el estudio. Primero, podemos mencionar el número de participantes: contamos con una rica heterogeneidad, aunque su representatividad es escasa dado la poca cantidad de participantes. Al respecto, no participaron de este estudio voluntarios cuyas edades se encuentren en un rango de 41 a 50 años. Consideramos deseable contar con un mayor número de participantes en futuras investigaciones.

Otra limitación radica en la metodología de recolección de datos. El UWES-17 ha sido aplicado de manera auto-administrada. Esto implica que

las respuestas de los participantes pueden haber caído bajo algún sesgo subjetivo al momento de interpretar los ítems del instrumento. Futuras investigaciones deberían considerar triangular el UWES-17 con otros instrumentos de carácter más cualitativos.

A pesar de estas limitaciones, estimamos que la importancia de este estudio reside en consistir en una primera aproximación al fenómeno del voluntariado desde un concepto últimamente en auge como el engagement, no habiendo encontrado investigaciones que estudien directamente la relación existente entre estos dos conceptos.

## CONCLUSIONES

Considerando nuestro primer objetivo particular, *describir los niveles de engagement en ambos grupos de voluntarios*, la presente investigación ha permitido constatar que no existen diferencias relevantes entre voluntariado universitario y voluntariado de organizaciones asociativas en lo atinente a niveles de engagement, resultado que contradice la hipótesis de trabajo planteada.

Por otra parte, teniendo en cuenta nuestro segundo objetivo, *comparar los niveles de vigor, dedicación y absorción en ambos grupos de voluntarios* se han analizado las dimensiones del engagement (Absorción, Dedicación y Vigor) de manera particular, encontrándose que se comportan de manera diferente, especialmente la dimensión Absorción. Resultado que apoya otras investigaciones, algunas de las cuales han planteado que la Absorción podría tratarse de un efecto del engagement antes que de una dimensión de éste.

Otro resultado interesante de esta investigación es que la gran mayoría de los voluntarios que participaron de este estudio han presentado mayormente niveles medios y altos de engagement, por lo que pensamos que al tratarse el voluntariado de una actividad optativa, no remunerada y solidaria, implicaría en quien la realiza el estado afectivo positivo que caracteriza el engagement.

En relación a nuestro tercer objetivo, *evaluar niveles de asociación entre los niveles de engagement y los datos sociodemográficos (género,*

*edad, nivel de estudios y antigüedad en el proyecto/organización*), no se han encontrado asociaciones relevantes entre engagement y las variables de edad y género. En cuanto a nivel de estudio de los voluntarios, aquellos que poseen nivel terciario han presentado los niveles más altos de engagement. Con respecto a la antigüedad en la actividad de voluntariado encontramos que el engagement disminuye con la permanencia en la actividad, por lo que podríamos suponer que existe en los voluntarios un desgaste a medida que transcurren los años.

Estos resultados proporcionarán información útil para desarrollos científicos posteriores en relación a esta temática.

Creemos que será necesario superar las limitaciones presentes en nuestra investigación, especialmente la referida a la muestra con el objetivo de poder abordar de manera más representativa las relaciones entre engagement y voluntariado.

Teniendo en cuenta la motivación con la que iniciamos esta investigación, podemos estar satisfechos con los logros alcanzados y proponemos líneas de investigación particulares tendientes a enriquecer el conocimiento acerca del voluntariado, actividad que consideramos fundamental en la promoción de una sociedad solidaria y participativa.

## REFERENCIAS

- Arias Careaga, S. (2008). *Voluntariado Universitario. Guía para su gestión en las Universidades madrileñas*. Madrid: Dirección General de Voluntariado y Promoción Social de la Comunidad de Madrid.
- Benevides-Pereira, A., Fraiz de Camargo, D. & Porto-Martins, P. (2011) *Uwes: Utrech Work engagement scale. Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo. Occupational Health Psychology Unit*. Holanda: Utrecht University.
- Blanch, J.M.; Sahagún, M. y Cervantes, G. (2010): “Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo Factor Structure of Working Conditions Questionnaire”, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26 (3), 175-189
- Brennan, J., Palermo, P. & Tagliapietra A. (2011, Diciembre). “*Engagement, relación con nivel de estudios y trayectoria laboral*”. Trabajo presentado en V Congreso Marplatense de Psicología, Mar del Plata, Argentina.
- Cabezas Gonzáles, M. (2001). Reflexiones críticas sobre el voluntariado. *Papeles Salmantinos de educación*, 0, 12-32.
- Chacón, F., & Vecina, M.L. (1999). Motivaciones del voluntariado que trabajo con enfermos de SIDA o Cáncer. *Psykhé*, 18 (1), 125-131.
- Chacón, F., & Vecina, M.L. (2002). *Gestión del voluntariado*. Madrid: Editorial.



- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. & Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad. *Panorama Socioeconómico*, 28 (40), 90-100.
- Clary, G. & Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Psychological Science*, 8 (5), 156-159.
- Cnaan, R. & Goldberg-Glen, R.S. (1991). Measuring motivation to volunteer in human service. *Journal of Behavioral Science*, 27(3), 269-248.
- Congreso de la Nación Argentina (2004). Ley 25.855 de Voluntariado Social, Argentina.
- Cruz Roja Española (2000). *Formación básica institucional. Manual del voluntariado*. Madrid: Cruz Roja Española.
- Dávila de Leon, M. & Chacón Fuertes, F.(2004). Factores psicosociales y tipo de voluntariado. *Psicothema*, 16 (4), 639-645.
- Davis Smith, J. (2002, septiembre). Civic service in Western Europe. Presentado en *The Global Service Institute Research Conference, Toward a Global Research Agenda on Civic Service*, St. Louis.
- Díez, M. & Dolan, S. (2008). Burnout vs. vigor profesional: Análisis configuracional de las características sociolaborales e individuales protectoras en médicos catalanes. *Revista de Psiquiatría del Uruguay*, 72 (2), 169-185
- Estébanez, P. (2005). Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG). *En Medicina Humanitaria* (pp. 125 -136). Madrid, Díaz de Santos

- Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. (2000). *Informe 2000 sobre el voluntariado Estudio prospectivo*. Ginebra: FICRMLR
- García-Renedo, M.; Llorens, S.; Cifre, E. & Salanova, M. (2006): “Antecedentes afectivos de la auto-eficacia docente: un modelo de relaciones estructurales”, *Revista de Educación*, 339, 387-400.
- Gil Calvo, E. (1995). El voluntariado dentro de los movimientos sociales. En J. García Roca. *El voluntariado*. Valencia: Bancaja.
- González-Roma, V.; Schaufeli, W.B; Bakker, A.B. y Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles?. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 165–174.
- Gutierrez Resa, A. (1997). *Acción Social no Gubernamental. Análisis y reflexiones sobre las relaciones voluntarias*. Valencia: Tirant lo Blanch
- 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.
- Latting, J. L. (1990) Motivational differences between black and white volunteer. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 19, 121-136.
- Lisbona, A., Morales, J. & Palací, F. (2009) El engagement como resultado de la socialización organizacional. *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9 (1), 89-100.

- López, C. (1988). *De la beneficencia al bienestar social: cuatro siglos de acción social*. Madrid: (Colección trabajo social. Serie documentos)  
Madrid: Siglo XXI
- Manzano, G. (2002): "Burnout y engagement en un colectivo preprofesional estudiantes universitarios", *Boletín de Psicología*, 74, 79-102
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Medina Tornero, M. (1999). Perfil del voluntariado. Murcia: Plataforma para la promoción del voluntariado en la Región de Murcia.
- Omoto, A.M. & Snyder, M. (1995). Sustained helping without obligation. Motivation, longevity of service, and perceived attitude change among AIDS volunteer. *Journal of personality and social psychology*, 68 (4), 671-656.
- Roitter, M. (2001). *Apuntes para contribuir a (des)cifrar el sector no lucrativo argentino en el contexto latinoamericano*. Ponencia presentada en el Tercer Encuentro de la red latinoamericana de ISTR. Buenos aires.
- Salamon, L. & Anheier, H. K. (1999). *Nuevo estudio del sector emergente*. Madrid: Fundación BBV y Universidad Johns Hopkins
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J.M. (2005). Linking organizational resources and work Engagement to employee performance and customer loyalty: The mediating role of service climate. *Journal of Applied Psychology*, 90, 1217-1227

- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2000): Desde el "Burnout" al "Engagement": ¿una nueva perspectiva?. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16 (2), 117-134
- Schaufeli, W.B., Martínez, I., Marques Pinto, A. Salanova, M. & Bakker, A.B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross national study. *Journal of Cross- Cultural Psychology*, 33, 464-481
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction, *American Psychologist*, 55, 3-6.
- Silva Peralta, Y. (2012). Voluntariado, Evolución Histórica, clarificación conceptual y antecedente en investigación. *Anuario de Proyectos e Informes de Becarios de Investigación*, 6, 344-353
- Tang, F., McBride, A. M. & Sherraden, M. (2003). *Toward measurement of civic service (CSD Report 03-33)*. St. Louis: Washington University, Center for Social Development.
- Tapia, María Nieves (2007). *Voluntariado, Sociedad Civil y Democracia. Una mirada latinoamericana. Servicio Cívico y Voluntariado en Latinoamérica y el Caribe. Service Enquiry/Servicio Cívico y Voluntariado*, 2. Extraído el 21 de Septiembre de 2012 desde <http://www.service-enquiry.org.za>.
- Tapia, M. N. (2010, noviembre.). Fortalezas y debilidades de la labor del voluntariado universitario en América Latina. Presentada en *Seminario Internacional Políticas e Instrumentos de Gestión para Potenciar el Voluntariado Universitario*, Madrid, España.

- Tavazza, L. (1995). *El nuevo rol del voluntariado social*. Madrid: Lumen
- Vecina, M. (2001). *Factores psicosociales que influyen en la permanencia del voluntariado*. Tesis doctoral no publicada, Universidad Complutense de Madrid.
- Vecina, Chacon & Sueiro (2010). Differences and Similarities among Volunteers who Drop out During the first Year and Volunteers who Continue after eight Years. *Spanish journal of psychology*, 13 (1), 343-352.
- Vecina, M., Chacón, F., Sueiro, M. & Barrón, A. (2012). Volunteer Engagement: Does Engagement Predict the Degree of Satisfaction among New Volunteers and the Commitment of Those who have been Active Longer? *Applied Psychology: An International Research*, 61, 130–148.
- Zurdo Alaguero, A. (2003). Voluntariado y estructura social: fundones sociales y límites. *Las entidades voluntarias de acción social en España: Informe General*. Madrid: Fundacion Foessa.