



El voluntariado como determinante del dominio emocional y la resiliencia: el caso de los estudiantes de Trabajo Social en la Universidad de Almería

CARMEN SALVADOR-FERRER
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
cmsalva@ual.es

MARÍA DANIELA JURADO-PÉREZ
TRABAJADORA SOCIAL. AYUNTAMIENTO DE ALMERÍA
danielajupe@hotmail.com

ASCENSIÓN GUMERSINDA RODRÍGUEZ-FERNÁNDEZ
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA
arf470@ual.es

Resumen: El presente estudio pretende aportar evidencias sobre la relación entre el voluntariado, la inteligencia emocional y la resiliencia. Se cuenta con una muestra de 47 estudiantes de Trabajo Social. Se recogió información con las escalas: Motivación de Voluntariado, Trait Meta-Mood y Escala de resiliencia. Los resultados

Resumen

evidencian que los estudiantes valoran positivamente la práctica de voluntariado. Además, descubrimos una relación entre el conocimiento obtenido con la práctica de voluntariado, la regulación emocional y la perseverancia. Por último, se ofreció un modelo teórico causal de mediación que explica la relación existente entre estas variables. En concreto, los datos indican que el conocimiento influye en la regulación emocional y que ésta afecta a la perseverancia. Finalmente, las consecuencias prácticas de este estudio subrayan la necesidad de fomentar la práctica de voluntariado.

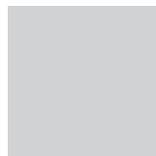
Palabras clave: voluntariado, inteligencia emocional, resiliencia, estudiantes de Trabajo Social.

Volunteering as a determining factor in resilience and mastering emotions: the case of social work students

Abstract: This study aims to inform on the relationship between volunteering, emotional intelligence and resilience, by looking at a sample of 47 Social Work undergraduates. Data were collected using the following scales: Volunteer Motivation, Trait Meta-Mood Scale, and Resilience Scale. The results show that students have a positive view of the practice of volunteering. In addition, we have also detected a relationship between the knowledge obtained from doing voluntary work, emotional regulation, and perseverance. Furthermore, a theoretical causal model for mediation is offered to explain the relationship between these variables. In particular, the data indicate that knowledge has an impact on emotional regulation and that this affects perseverance. Finally, the practical repercussions of this study underline the need to encourage the practice of voluntary work.

Key Words: volunteering/voluntary work, emotional intelligence, resilience, Social Work students.

El voluntariado como determinante del dominio emocional y la resiliencia: el caso de los estudiantes de Trabajo Social en la Universidad de Almería



Carmen
Salvador-Ferrer

María Daniela
Jurado-Pérez

Ascensión Gumersinda
Rodríguez-Fernández

https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2019404195

Recibido: 09/09/2019

Aceptado: 16/12/2019

AGRADECIMIENTOS:

Universidad de Almería. *Proyecto de Innovación Docente y buenas prácticas* (18_19_1_02C, Aprendizaje de Servicio y Metodología Flipped Classroom).

INTRODUCCIÓN

El *aprendizaje experiencial* es un modelo holístico, donde los estudiantes adquieren conciencia sobre el proceso didáctico (Deeley, 2016). Esta modalidad se caracteriza, fundamentalmente, porque implica a los estudiantes. En este sentido, el aprendizaje experiencial se define como “*el proceso de creación de sentido del compromiso activo entre el mundo interior de la persona y el mundo exterior del entorno*” (Beard y Wilson, 2006, p. 19). Una fórmula para establecer esta conexión es a través de la práctica del voluntariado. Dicha praxis, tal como se recoge en la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español y en la Plataforma de Voluntariado de Acción

(2017), se puede realizar en ONGs y en movimientos sociales. En este sentido, pese a que existen notables diferencias entre ambos, tanto en lo concerniente a los diferentes enfoques, las acciones, la estructura, etc., los dos persiguen la misma causa, esto es, atender los déficits de los colectivos más vulnerables y/o desfavorecidos. No obstante, en el caso de las ONGs, dada su estructura, es posible prestar un servicio a la comunidad que sea más estable y duradero en el tiempo, por esta razón centramos nuestro estudio dentro de este contexto.

En esta línea, Acquadro, Soro, Biancetti y Zanotta (2009) destacan la importancia de construir vínculos entre el mundo del voluntariado y la universidad. Además, existen algunos precedentes sobre los efectos que tienen las actividades de voluntariado en los estudiantes universitarios (Holdworth y Quinn, 2010). En este sentido, el voluntariado podría considerarse como una estrategia metodológica que ofrece un servicio gratuito a la sociedad, contribuye al desarrollo del sentido de compromiso social y facilita la adquisición de un conocimiento profundo de la realidad social.

Esta experiencia, impulsada desde el seno universitario, permite que los estudiantes aprendan reflexionando sobre la acción realizada en su comunidad. Se trata, pues, de una metodología mediante la cual se adquieren conocimientos y competencias a través de la implicación en un servicio comunitario (Tejada, 2013). Pese a la relevancia que tiene este proceso de aprendizaje, convendría destacar que, en nuestra Universidad, son escasas las materias que ofertan a los estudiantes la oportunidad de realizar prácticas de voluntariado. Por otro lado, convendría señalar que, aunque en otras universidades se promueven estas actividades, existen pocas investigaciones que concreten qué ventajas provoca el voluntariado en la formación personal y académica de los estudiantes.

No obstante, con carácter general, encontramos algunas publicaciones que detallan los numerosos beneficios que produce la práctica del voluntariado. Deeley (2016) señala que se trata de un proceso de aprendizaje que repercute de diferentes formas, tales como mejora el conocimiento, las habilidades, las actitudes y los comportamientos. Illeris (2003) plantea que en las personas adultas ejercer como voluntarios genera un proceso de aprendizaje en

distintas dimensiones: cognitivo, social y emocional. El aspecto cognitivo implica la adquisición de conocimientos y habilidades; el social se centra en la interacción dentro del contexto de aprendizaje, y el emocional engloba a los sentimientos y la motivación del aprendizaje. También, según se recoge en la Plataforma de Voluntariado de España (2014), las personas cuando realizan actividades de voluntariado desarrollan numerosas competencias, tales como, análisis y resolución de problemas, capacidad para liderar iniciativas, comunicación interpersonal, flexibilidad e innovación, iniciativa y autonomía, planificación y organización y, finalmente, trabajo en equipo. Aún más, tal como se menciona en esta plataforma, no se descarta que puedan ir adquiriéndose otras competencias. A nuestro entender, dado el perfil del contexto donde se implementa el presente trabajo, una competencia que podría adquirirse a través de la práctica del voluntariado es aprender a gestionar las emociones.

Por otro lado, es conveniente conocer las razones por las que las personas realizan la práctica del voluntariado, para lo que se recomienda valorar la motivación de los voluntarios (Plataforma de Voluntariado de España, 2014). Tal como apuntan Vecina, Chacón y Sueiro (1999) las personas son voluntarias por razones más allá de las económicas y, por consiguiente, es preciso evaluar sus gratificaciones (Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen y Miene, 1998; Chacón y Vecina, 2002; Chacón y Dávila, 2001a y b).

En lo que respecta a las motivaciones de los voluntarios, Chacón y Vecina (1999) señalan que se ha convertido en un tema de interés para los investigadores. La praxis del voluntariado se podría enmarcar dentro de la teoría funcional (Smith, Bruner y White, 1956; Katz, 1960), la cual establece que un comportamiento puede estar promovido por diferentes motivadores intrínsecos. Centrados en esta línea, nuestro estudio se sustenta en las motivaciones de los estudiantes voluntarios, los aspectos cognitivos y emocionales. En este sentido, además de conocer las motivaciones que impulsan a los estudiantes para realizar la práctica de voluntariado, intentamos profundizar en las consecuencias que genera en su personalidad, específicamente en dos componentes que resultan muy importantes en el ámbito académico y profesional. En concreto, nos referimos a la *inteligencia emocional* (Páez y Castaño, 2015), definida como

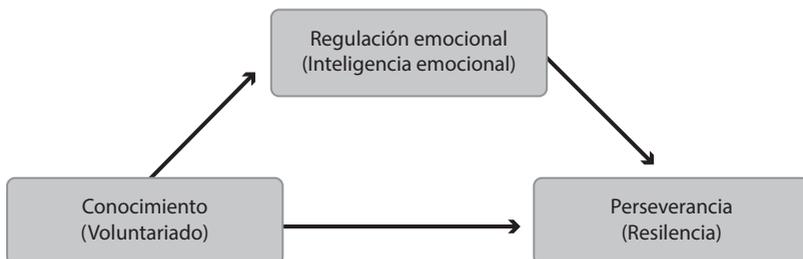
la capacidad para gestionar nuestros sentimientos y nuestras relaciones (Goleman, 1996), y la *resiliencia* (Romero, González, Contreras y Gaxiola, 2012), entendida como “la capacidad para presentar respuestas adaptativas ante situaciones adversas” (Gaxiola y Frías, 2007, p. 222).

En lo que respecta a la relación entre la práctica del voluntariado, inteligencia emocional y resiliencia, destacamos que no existen trabajos en el ámbito universitario. Como evidencias previas hemos encontrado algunas investigaciones donde se estudia la relación entre algunos de estos términos. Por ejemplo en el contexto internacional, sirven como referentes el trabajo de Mi-Sol y Hee-jung (2016), donde se analiza la relación del voluntariado con el dominio emocional y, también, en otras investigaciones (Halterslien, Madsen, Schuchardt, Peperhove y Gerhold, 2018; Wong, Fong y Lam, 2015) que estudian el vínculo del voluntariado con la resiliencia. Existen otros estudios que constatan el nexo entre algunos componentes del voluntariado y la inteligencia emocional, dicho de manera más específica, la vinculación entre el conocimiento y la regulación de emociones (Salisch, Haenel y Deaham, 2015), y entre el conocimiento y la perseverancia (Myers y Calvert, 1978).

En el contexto nacional, los referentes previos ponen de manifiesto la relación entre las variables inteligencia emocional y resiliencia. Así, pues, podríamos mencionar el trabajo de Meléndez, Delhom y Satorres (2019), el cual demuestra que la inteligencia emocional se asocia con la resiliencia. En concreto, en este estudio se confirma dicha relación, pero sólo con las dimensiones de claridad y regulación emocional. Otra investigación es la de Veloso, Cuadra, Antezana, Avendaño y Fuentes (2013), donde se mostró la existencia de una asociación positiva y estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la resiliencia.

Dado el interés de la temática, y el escaso número de trabajos existentes, centramos nuestra investigación en conocer la relación entre la práctica de voluntariado de los estudiantes universitarios (dimensión conativa -acción-), la inteligencia emocional y la resiliencia (dimensiones afectivas -emoción en el aprendizaje y desarrollo personal-). Así, pues, en base a la literatura (Brockban y McGuill, 2007) proponemos nuestro marco de trabajo (Figura 1).

Figura 1
Modelo de mediación



Para concluir, destacamos que nuestros objetivos específicos son los siguientes:

Primero, *conocer la percepción que tienen los estudiantes de Trabajo social sobre la práctica de voluntariado.*

Segundo, *averiguar si existe relación entre los componentes de la motivación para voluntariado, inteligencia emocional y resiliencia.*

Tercero, *estudiar si la regulación emocional (inteligencia emocional) actúa como mediadora en la relación entre el conocimiento (voluntariado) y la perseverancia (resiliencia).*

METODOLOGÍA

Muestra

Para este trabajo se ha realizado un estudio descriptivo transversal, con un muestreo no probabilístico por accesibilidad. La muestra total estaba compuesta por 47 estudiantes, pertenecientes al Grado en Trabajo Social en la Universidad de Almería, de los cuales 64% son mujeres y 32% hombres. Las edades de los participantes se encontraban comprendidas entre los 18 y los 50 años.

Instrumento

Questionario de Motivaciones de Voluntariado de Clary, Snyder, Ridge, Copeland, Stukas, Haugen, y Miene (1998), versión adaptada a la población española por Chacón y Dávila

(2001a). Se trata de una escala compuesta por 30 preguntas, con formato tipo Likert, de 7 alternativas de respuesta, siendo 1= Muy en desacuerdo y 7=Muy de acuerdo. Este instrumento se compone de 6 dimensiones, en concreto: *valores*; oportunidad de manifestar valores humanitarios y/o altruistas; *autodefensa del yo*, centrado en defender el “ego”; *mejora del currículum*, beneficios curriculares asociados a esta actividad; *ajuste social*, se trata de la posibilidad de estar con amigos o implicarse en actividades que otras personas importantes para ellos vean como positivas; *conocimiento*, oportunidad para adquirir nuevas experiencias y poder poner en práctica habilidades y/o conocimientos; y *mejora del estado de ánimo*, proceso de mejora y crecimiento personal. La puntuación *alfa de Cronbach* es de .67.

Questionario de Inteligencia emocional Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) de Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2004), versión original de Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai (1995). Esta escala está compuesta por 24 preguntas, tipo Likert con 5 alternativas de respuesta, de las cuales 1 significa “Nada de acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”, distribuidas en tres dimensiones (percepción emocional; comprensión emocional y regulación emocional, compuestas cada una por 8 ítems). La *percepción* es la capacidad de sentir y expresar adecuadamente los sentimientos. La *comprensión* consiste en comprender bien los estados emocionales y, finalmente, la *regulación emocional* es la capacidad de regular correctamente los estados emocionales. La puntuación *alfa de Cronbach* es de .752.

Questionario de Resiliencia de Wagnild y Young (1993), adaptada por Rodríguez, Pereyra, Gil, Jofre, Bortoli y Labiano (2009). Esta escala está compuesta por 25 ítems, tipo Likert de 7 puntos, siendo 1=Totalmente en desacuerdo y 7=Totalmente de acuerdo. Esta herramienta incluye las siguientes dimensiones: *satisfacción personal*, comprender el significado de la vida; *ecuanimidad*, es decir, tomar las cosas tranquilamente, moderando su actitud ante la adversidad; *perseverancia* o autodisciplina ante la adversidad; *confianza en sí mismo*, esto es, la habilidad de creer en sí mismo y sus capacidades; y *sentirse bien solo*, significado de libertad, sentirse únicos e importantes. La puntuación *alfa de Cronbach* es de .834.

PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS

En primer lugar, se estableció una toma de contacto con una ONG donde se solicitaron los permisos pertinentes para realizar la práctica de voluntariado. En segundo lugar, enmarcado en varias materias pertenecientes al Grado de Trabajo Social, se ofertaba a los estudiantes la oportunidad de realizar el servicio comunitario. En tercer lugar, aquellos estudiantes que optaron por participar, recibían un curso de formación previo. En cuarto lugar, tras finalizar la práctica, se pasaba un cuestionario para conocer su percepción sobre la tarea, garantizándose la absoluta confidencialidad de los datos.

Los análisis estadísticos se realizaron con el programa SPSS 22, en la macro PROCESS (Hayes y Preacher, 2014), con el que se utilizó un análisis de mediación con técnicas *bootstrapping*. En concreto desarrollamos un análisis de mediación simple con una variable mediadora cuantitativa, una muestra de 5000 *bootstrapping*, modelo 4 y un nivel de confianza del 95%. Los criterios de Barón y Kenny (1986) fueron utilizados para realizar el análisis de mediación.

RESULTADOS

Análisis descriptivos

Todas las puntuaciones medias de las dimensiones que conforman las escalas (voluntariado, inteligencia emocional y resiliencia) son elevadas (ver tabla 1). En la **escala de voluntariado** la puntuación más alta se obtiene en *ajuste social* ($M = 5.24$, $SD = .91$) y ánimo ($M = 5.12$, $SD = 1.12$) y el valor más bajo en *valores* ($M = 3.38$, $SD = .81$). En la **escala de inteligencia emocional** el dato más elevado se obtiene en *comprensión emocional* ($M = 3.59$, $SD = 1.34$) y el más bajo en *percepción emocional* ($M = 3.52$, $SD = .79$). Por último, en la **escala de resiliencia**, la puntuación más alta se desprende en la dimensión *sentirse bien solo* ($M = 4.03$, $SD = .52$) y la más baja en *ecuanimidad* ($M = 3.19$, $SD = .64$).

Tabla 1
Análisis descriptivos de las dimensiones (voluntariado, resiliencia e inteligencia emocional) y sus componentes

<i>Dimensiones</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Voluntariado	4.71	.66	Inteligencia emocional	3.55	.71	Resiliencia	3.72	.42
Valores	3.38	.81	Percepción	3.52	.79	Satisfacción personal	3.48	.59
Defensa del yo	4.08	.85	Comprensión	3.59	1.34	Ecuanimidad	3.19	.64
Mejora currículum	5.01	.93	Regulación	3.55	.82	Sentirse bien solo	4.03	.52
Ajuste social	5.24	.91				Confianza en sí mismo	3.90	.55
Conocimiento	4.94	1.15				Perseverancia	3.83	.49
Animo	5.12	1.12						

Análisis de correlación de Pearson

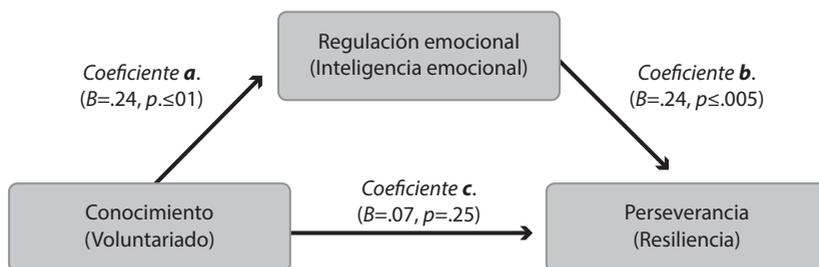
Se realizó el análisis de correlación bivariada de Pearson para conocer si existía relación entre los componentes del voluntariado, la inteligencia emocional y la resiliencia. Los datos obtenidos mostraron que sólo la dimensión de conocimiento (perteneciente al voluntariado) muestra relación estadísticamente significativa con algunos componentes de la inteligencia emocional y de la resiliencia. De manera detallada, encontramos que el conocimiento se relaciona significativamente y positivamente con la regulación emocional ($r=.345$; $p\leq.01$). En lo que respecta a la relación entre el conocimiento y la resiliencia, se obtuvo una relación positiva y estadísticamente significativa con confianza en sí mismo ($r=.347$; $p\leq.01$) y perseverancia ($r=.303$; $p\leq.05$).

Modelo de efectos mediadores

Los parámetros generales del modelo indican que los resultados son estadísticamente significativos ($R=.34$, $MSE=.60$, $F=6.09$, $p=.01$). Los hallazgos muestran (ver Figura 2) que el conocimiento obtenido con la práctica de voluntariado influye significativamente y positivamente en la regulación de las emociones

($B=.24, p\leq.01$). Además, la regulación emocional influye positivamente y estadísticamente significativa sobre la perseverancia ($B=.24, p\leq.005$). Sin embargo, el conocimiento, por sí mismo, no tiene un efecto directo estadísticamente significativo en la perseverancia ($B=.07, p\leq.25$).

Figura 2.
Estimaciones estandarizadas para el modelo de mediación



Coeficiente *c*: ($B=.07, p=.25$)

Efecto indirecto (coeficientes *a b*)

$B=.14, SE=12\%, CI [.004, .4634]$

En lo que respecta a la relación mediada, apreciamos que existen relaciones positivas y estadísticamente significativas ($B=.14, SE=12\%, CI [.004, .463]$). Esto supone que el conocimiento obtenido con la práctica del voluntariado influye en la regulación emocional, la cual, a su vez, repercute en la perseverancia de los estudiantes.

En síntesis, tal como muestra la figura 2, la regulación emocional es una variable mediadora de la relación entre el conocimiento (voluntariado) y la perseverancia (resiliencia).

DISCUSIÓN

En lo que respecta al presente trabajo, podríamos decir que los estudiantes tienen una percepción positiva respecto a realizar la actividad de voluntariado (*objetivo 1*). En concreto, los estudiantes consideran que esta actividad ofrece la posibilidad

de estar con amigos o implicarse en actividades que otras personas importantes para ellos vean como positivas. Estos datos son similares a los encontrados en otros trabajos (Deeley, 2016; Illeris, 2003), donde se considera que este método de aprendizaje facilita el conocimiento de la realidad y, también, establece un aprendizaje social. De igual forma, se pone de manifiesto lo propuesto por Vecina, Chacón y Sueiro (1999), quienes señalan que las personas que realizan actividades de voluntariado tienen motivos gratificantes que no son meramente económicos.

En lo concerniente a la relación entre los componentes de la motivación para el voluntariado y la resiliencia e inteligencia emocional (*objetivo 2*), descubrimos que para los estudiantes de Trabajo Social el voluntariado permite aumentar sus conocimientos y, además, éstos se relacionan con la regulación de emociones, la confianza en sí mismo y la perseverancia. Estos datos son congruentes con los planteamientos de Illeris (2003), quien señalaba que el proceso de aprendizaje experiencial supone un aprendizaje, también, emocional.

Por último, en lo vinculado con el modelo de mediación, convendría destacar que el conocimiento obtenido en la actividad de voluntariado provocará una regulación emocional, lo que a su vez generará una mayor perseverancia (*objetivo 3*). Tal como se refleja en este modelo de mediación existe una relación entre la acción y la dimensión afectiva (Brockban y McGill, 2007). Además, según se desprende del modelo de mediación, parece importante destacar dos aspectos. Primero, el conocimiento obtenido en la práctica de voluntariado, por sí mismo no afecta a la perseverancia. Segundo, si queremos conseguir que los estudiantes sean más perseverantes, o lo que es lo mismo, más resistentes ante las adversidades, conviene trabajar la inteligencia emocional (Cejudo, López-Delgado y Rubio, 2016). Estos hallazgos encuentran su sustento en el estudio de Zeidner, Matthews y Roberts (2012), quienes demostraron que las personas que puntúan alto en inteligencia emocional se enfrentan con más facilidad a los factores estresantes y los desafíos de la vida cotidiana, es decir, se vuelven más resilientes. Del mismo modo, el trabajo de Schneider, Lyons y Khazon (2013) refleja que el dominio emocional contribuye a que las personas sean más resistentes ante las adversidades y adaptativas a los cambios, llegando a considerar las situaciones estresantes como retos personales. Por último,

citaremos el trabajo de Salovey, Rothman, Detweiler y Steward (2000), donde se plantea que los estados emocionales positivos promueven las conductas beneficiosas y dota a las personas de capacidad resiliente.

Este trabajo presenta algunas *limitaciones*, en primer lugar, el tamaño y el perfil muestral; en segundo lugar, el momento de aplicación y, en tercer lugar, el tipo de herramienta utilizada. A nuestro entender, convendría impulsar más trabajos donde se disponga de una muestra más numerosa y con una distribución de género proporcional. Dado que la mayoría de los participantes son de sexo femenino, tenemos que ser prudentes a la hora de generalizar estos resultados en la población. Además, sería recomendable realizar estudios longitudinales, en los que se combine la metodología cualitativa y cuantitativa.

PROPUESTAS INNOVADORAS

En lo que respecta a las *implicaciones prácticas* derivadas del presente estudio, queremos destacar la importancia que tiene realizar actividades de voluntariado para los estudiantes de Trabajo Social en la Universidad enmarcadas en las materias específicas. Con el desarrollo de este trabajo se obtuvieron diferentes ventajas, tales como, que los estudiantes universitarios se impliquen y conozcan su realidad social, que los trabajos de los estudiantes sean en contextos naturales, es decir, tengan una “prácticas auténticas donde puedan intervenir sobre una problemática social”, y, finalmente, que los estudiantes cuenten con la oportunidad de contribuir positivamente al desarrollo social de su comunidad. Además, con estas prácticas hemos trabajado la inteligencia emocional (regulación emocional) y la resiliencia (perseverancia). Con esta investigación se consigue un aprendizaje transformativo, es decir, que la actividad práctica tiene consecuencias más allá del aprendizaje educativo. Se trata de un método que permitirá modificar su percepción sobre el mundo, donde los estudiantes aprenden no sólo conocimientos, sino también habilidades y actitudes. Desde nuestro humilde punto de vista, nuestro trabajo aporta una contribución relevante al cuerpo de la investigación, dado que ofrece un modelo teórico, que cuenta con rigor metodológico, donde se presentan relaciones causales, estadísticamente significativas,

entre distintas variables (voluntariado, inteligencia emocional y resiliencia), así como los efectos que el voluntariado tiene en la adquisición de habilidades para los estudiantes. Podríamos considerar que este trabajo es una “llave” que abre el camino para extrapolar este proyecto a otros títulos universitarios. En términos generales, los resultados obtenidos son positivos, por lo que, a nuestro entender, las Universidades socialmente comprometidas deberían promover las actividades de servicio en la comunidad (Vallaey, de la Cruz y Sasia, 2009; Tejada, 2013).

BIBLIOGRAFÍA

- Acquadro, D., Soro, G., Biancetti, A., & Zanotta, T. (2009). Serving Others and Gaining Experience: A Study of University Students Participation in Service Learning. *Higher Education Quarterly*, 63 (1), 46-63.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173–1182.
- Beard, C., & Wilson, J.P. (2006). *Experiential learning*. London: Kogan Page.
- Brockban, A., & McGill, I. (2007). *Facilitation reflective learning in higher education*. Midenhead: Open University Press.
- Castaño, J.J., & Páez, M.L. (2015). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes Universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32,2, 268-285.
- Cejudo, J., López-Delgado, M., & Rubio, J. (2016). Inteligencia emocional y resiliencia: Su influencia en la satisfacción con la vida en estudiantes universitarios. *Anuario de Psicología*, 46 (2), 51-57.
- Chacón, F., & Dávila, M.C. (2001a). Construcción de una tipología cognitiva sobre actividades de voluntariado. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 11 (2), 35-60.
- Chacón, F., & Dávila, M.C. (2001b). Diferencias en el perfil motivacional de voluntarios ecologistas y socioasistenciales. *Intervención Psicosocial*, 10 (2), 137-153.
- Chacón, F., & Vecina, M.L. (2002). *Gestión del Voluntariado*. Madrid: Síntesis.

- Chacón, F., & Vecina, M.L. (1999). Análisis de la fiabilidad de un cuestionario de motivaciones del voluntariado en SIDA. *Psicothema*, 11 (1), 211-223.
- Clary, E.C., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J., & Miene, P. (1998). Understanding and assessing the motivations of volunteers: A functional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6), 1516-1530.
- Deeley, S. (2016). *Aprendizaje de Servicio en Educación Superior*. Madrid: Narcea.
- EAPN-ES & Plataforma de Voluntariado de Acción (2017). *Tercer Sector de acción social, motivación social y voluntariado. ¿Transformando juntos?* Madrid: EAPN-ES y PVE.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.
- Gaxiola, J.C., & Frías, M. (2007). Los factores protectores y la adaptabilidad al abuso infantil: Un estudio con madres mexicanas. *Revista Mexicana de Psicología*, 24, 222-223.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Halterslien, J., Madsen, L., Schuchardt, A., Peperhove, R., & Gerhold, L. (2018). *Integrating volunteers in emergency response: A strategy for increased resilience within German Civil Security Research*. Urban Disaster Resilience and Security: Addressing risks in societies. Colección: Urban Book Series (p. 113-128).
- Hayes, A.F., & Preacher, K.J. (2014). Statistical mediation analysis with a multicategorical independent variable. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 68, 451-470.
- Holdsworth, C., & Quinn, J. (2010). Student Volunteering in English Higher Education. *Studies in Higher Education*, 35 (1), 113-127.
- Illeris, K. (2003). Towards a contemporary and comprehensive theory of learning. *International Journal of Lifelong Education*, 22 (4), 396-406.
- Katz, D. (1960). The functional approach to the study of attitudes. *Public Opinion Quarterly*, 24, 163-204.
- Meléndez, J., Delhom, I., & Satorres, E. (2019). El poder de la inteligencia emocional sobre la resiliencia en adultos. *Ansiedad y Estrés*, 25, 14-19.

- Mi-Sol, C., & Hee-jung, J. (2016). The effect of picture book Reading activities with grandparents volunteer in Child care centre on Toddlers' emotional intelligence. *Korean Journal of Children's Media*, 16 (3), 93-121.
- Myers, E.D., & Calvert, E.J. (1978). Knowledge of side-effects and perseverance with medication. *British Journal of Psychiatry*, 132, 526-527.
- Páez, M.L. y Castaño, J.J. (2015). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes Universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32 (2), 268-285.
- Plataforma de Voluntariado de España (2014). *Vol+ : Certifica tu voluntariado*. Madrid.
- Rodríguez, M., Pereyra, M., Gil, E., Jofré, M., Bortoli, M., & Labiano, L. (2009). Propiedades psicométricas de la escala de resiliencia versión Argentina. *Evaluar*, 9, 72-82.
- Romero, J., González, S., Contreras, Z., & Gaxiola, E. (2012). Predictores del rendimiento académico en adolescentes con disposiciones resilientes y no resilientes. *Revista de Psicología*, 30 (1), 47-74.
- Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S., Turvey, C., & Palfai, T. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, disclosure, and health* (pp. 125-154). Washington, D. C.: American Psychological Association.
- Salisch, M., Haenel, M., & Deaham, S. (2015). Self-regulation, language skills, and emotion knowledge in Young children from Northern Germany. *Early Education and Development*, 26 (5-6), 792-806.
- Salovey, P., Rothman, J.A., Detweiler, J.B., & Steward, W.T. (2000). Emotional states and physical health. *American Psychologist*, 55 (1), 110-121.
- Schneider, T.R., Lyons, J.B., & Khazon, S. (2013). Emotional intelligence and resilience. *Personality and Individual Differences*, 55, 902-914.
- Smith, M.B., Bruner, J.S., & White, R.W. (1956). *Opinions and personality*. New York: John Wiley.
- Tejada, J. (2013). La formación de las competencias profesionales a través del aprendizaje de servicio. *Cultura y Educación*, 25(3), 285-294.

- Vecina, M.L., Chacón, F., & Sueiro, L. (1999). Satisfacción en el voluntariado: Estructura interna y relación con la permanencia en las organizaciones. *Psicothema*, 21,112-117.
- Veloso, C., Cuadra, A., Antezana, I., Avendaño, R., & Fuentes, L. (2013). Relación entre la inteligencia emocional, satisfacción vital, felicidad subjetiva y resiliencia en funcionarios de Educación Especial. *Estudios Pedagógicos*, 2, 355-366.
- Vallaey, F., de la Cruz, C., & Sasia, P. (2009). *La Responsabilidad social Universitaria*. México: McGraw Hill, Interamericana.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165-178.
- Wong, P., Fong, K.W., & Lam, T.L. (2015). Enhancing the resilience of parents of adults with intellectual disabilities through volunteering: An exploratory study. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 12 (1), 20-26.
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. (2012). The emotional intelligence, health, and wellbeing nexus: What have we learned and what have we missed? *Applied Psychology: Health and Wellbeing*, 4, 1-30.