

Gil-Monte, P. (2011).

## Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT).

*The Spanish Burnout Inventory (SBI). Madrid: Editorial TEA Ediciones*

Hugo Figueiredo-Ferraz, PhD<sup>1</sup>, Ester Grau-Alberola, PhD<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup> Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) (Universitat de València).

<sup>2</sup> Universidad Internacional de Valencia (VIU)



El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), es un instrumento creado para evaluar los niveles de síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) (*burnout*) en diferentes colectivos profesionales.

El modelo teórico que sustenta al CESQT se basa en que el SQT es una respuesta al estrés laboral crónico fruto de las relaciones interpersonales problemáticas en el ámbito laboral y, que se desarrolla en aquellos individuos que trabajan con personas, especialmente en los profesionales del sector servicios que están en contacto directo con los usuarios.

El cuestionario evalúa las cogniciones, las emociones y las actitudes, estimadas mediante 20 ítems que se agrupan en cuatro escalas:

*Ilusión por el trabajo* (5 ítems): se define como el deseo del individuo de llegar a alcanzar sus metas profesionales porque le supone una fuente de placer personal y le supone una fuente de placer personal y de realización personal. Los ítems que componen esta escala están formulados de forma positiva, de manera que bajas puntuaciones en esta dimensión indicarían altos niveles del SQT.

*Desgaste psíquico* (4 ítems): desarrollo de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo, varias veces al día, se debe tratar con personas que presentan o causan problemas.

*Indolencia* (6 ítems): presencia de actitudes negativas de indiferencia y cinismo hacia los *clientes* de la organización. Los individuos que puntúan alto en esta dimensión, transmiten insensibilidad y no se preocupan por los problemas de las demás personas.

*Culpa* (5 ítems): para la inclusión de este síntoma en el cuestionario se tomaron como referencia estudios que consideran la culpa como un síntoma característico de los individuos que desarrollan SQT.

Existen dos versiones del cuestionario. La primera, (CESQT) y la más utilizada, está destinada a evaluar el SQT en trabajadores que ejercen su trabajo hacia personas (pacientes, alumnos, usuarios de la organización, etc.). La segunda versión del cuestionario, el CESQT-DP, está destinada a trabajadores sin contacto directo con las personas. En esta versión, la escala de Indolencia queda sustituida por la escala de Desencanto que, está formada también por 6 ítems, valora la aparición de actitudes y pensamientos negativos hacia la propia actividad del trabajador y hacia su centro de trabajo.

Uno de los puntos más significativos del CESQT, es que permite la posibilidad de hacer una distinción entre los trabajadores que sufren SQT según el nivel de gravedad. La idea fundamental del modelo teórico que sustenta el CESQT es la posibilidad de identificar dos perfiles distintos en el proceso de desarrollo del SQT. Por un lado, un perfil que no incorpora altos sentimientos de culpa (Perfil 1), donde los niveles del síndrome no incapacitan al profesional en el desarrollo de su actividad laboral y; por otro, un perfil que considera altos niveles de sentimientos de culpa (Perfil 2), donde los síntomas son más severos, e identificaría a los casos clínicos más deteriorados por el desarrollo del SQT. Se distinguen así, dos tipos de individuos que sufren y afrontan el síndrome de forma diferente.

Por lo tanto, el hecho de que en su creación se parta de un modelo teórico previo supone una ventaja con respecto a otros cuestionarios. En su origen, el instrumento se desarrolló a partir de estudios cualitativos mediante entrevistas a muestras clínicas que habían desarrollado el SQT en algún grado. Además, este cuestionario supera las insuficiencias psicométricas de otros instrumentos de origen anglosajón. Los 20 ítems del cuestionario han presentado de forma repetida, en diferentes estudios, con muestras de diferentes sectores ocupacionales y de diferentes países, una adecuada asimetría y curtosis, y una distribución factorial adecuada.

El cuestionario permite obtener puntuaciones medias en las diferentes escalas que lo componen, así como una puntuación global a partir del promedio de las puntuaciones de las tres primeras escalas. Los ítems se evalúan mediante una escala de frecuencia de 5 grados donde el 0 representa “Nunca” y el 4 “Muy frecuentemente: todos los días”.

Bajas puntuaciones en Ilusión por el trabajo junto con altas puntuaciones en Desgaste psíquico e Indolencia, representan altos niveles del SQT. Además, altas puntuaciones en la escala de Culpa contribuyen al incremento de los niveles de SQT, e identifican el Perfil 2. El CESQT permite también el cálculo de la puntuación total SQT, resultado de promediar las puntuaciones en los 15 ítems de las escalas Ilusión por el trabajo, Desgaste psíquico e Indolencia. Los ítems de Culpa se utilizan para la delimitación de los perfiles.

El Manual del CESQT (Gil-Monte, 2011) presenta una descripción general del instrumento y de los materiales (dos modelos de ejemplar autocorregible: CESQT y CESQT-DP) lo que permite una corrección rápida y sencilla. Además, desarrolla los capítulos siguiendo una presentación clara de la fundamentación estadística del mismo y las normas de aplicación (individual y grupal), corrección e interpretación.

En relación con la elaboración de los datos normativos del CESQT, el cuestionario fue ampliamente probado en diferentes países de América latina, en España y en Portugal. La muestra final estaba compuesta por 12025 participantes con una adecuada distribución por sexo (65,5% mujeres) y por sector profesional preferentemente educación (41,3%) y sanidad (27,6%). En el manual se presentan los baremos para las dos versiones con la muestra total, por género y además para la versión CESQT por sector profesional: sanidad y educación.

Este cuestionario está adaptado y validado en portugués. En la actualidad se difunde en Iberoamérica y está próxima su adaptación a otros idiomas como: alemán, francés, inglés, italiano, checo, polaco, lituano, entre otros. En la página web de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional se pueden consultar estudios a texto completo sobre el instrumento: <http://www.uv.es/unipsico/instrumentos-de-evaluacion/>

Este cuestionario está adaptado y validado en portugués. En la actualidad se difunde en Iberoamérica y está próxima su adaptación a otros idiomas como: alemán, francés, inglés, italiano, checo, polaco, lituano, entre otros. En la página web de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional se pueden consultar estudios a texto completo sobre el instrumento: <http://www.uv.es/unipsico/instrumentos-de-evaluacion/>

*Ejemplo de perfil del CESQT (facilitado para su publicación por TEA Ediciones) y disponible en: [http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/Manual\\_CESQT.pdf](http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/Manual_CESQT.pdf)*

**CESQT**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Sexo: Varón  Mujer  Edad: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Centro/Empresa: \_\_\_\_\_

Examinador: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES DE CORRECCIÓN:**

- En cada fila, transfiera la puntuación rodeada con un círculo a la casilla sombreada situada a la izquierda en esa misma fila.
- Sume las puntuaciones de las casillas sombreadas de cada columna (It, Dp, In y C) y anote los resultados en las casillas **Suma** correspondientes a esas escalas.
- Tomando los valores de las casillas **Suma** de las escalas It, Dp e In, aplique la fórmula que se indica a la izquierda y calcule el valor de la casilla **Suma** correspondiente a la escala Total SQT.
- Divida los valores de las casillas anteriores por el número que se indica debajo para obtener las puntuaciones directas (PD) con dos decimales de cada una de las escalas (incluyendo la puntuación Total SQT). Anote los resultados en las casillas correspondientes.
- Consulte en el apéndice A del manual el percentil correspondiente a la puntuación PD obtenida en cada escala y anote el resultado en las casillas Pp respectivas.

**Ejemplo de corrección:**

SQT = 20 - It + Dp + In = 20 - 15 + 14 + 3 = 22

PD = 22 / 15 = 1.47

Pp = 22 / 30 = 0.73

**Tabla de Percentiles:**

Escala	0	1	2	3	4
It	15	16	17	18	19
Dp	14	15	16	17	18
In	3	4	5	6	7
C	2	3	4	5	6
SQT	20	21	22	23	24