



Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral en Servidores Judiciales del Sistema Penal Panamá

Autores: Inés Bladimira Good González
Universidad Interamericana de Panamá, **UIP**
ines_good@hotmail.com
Provincia de Panamá, Panamá
<https://orcid.org/0009-0001-6340-9298>

José Luis Ronquillo Horsten
Universidad Internacional Iberoamericana, **UNINI**
jose.ronquillo@unini.edu.mx
Campeche, México
<https://orcid.org/0000-0002-4783-0904>

Resumen

Esta investigación analiza la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en servidores judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Colón, Panamá. Mediante un estudio cuantitativo correlacional con diseño no experimental, se aplicaron el *Maslach Burnout Inventory (MBI)* y el cuestionario EVADEST a una muestra de 97 funcionarios. Los resultados revelaron niveles medio-altos de agotamiento emocional (2,70) y despersonalización (2,02), mientras que la baja realización personal alcanzó niveles muy altos (6,46). El desempeño laboral mostró niveles medios en todas sus dimensiones (6,4-6,8). El análisis estadístico confirmó correlaciones significativas entre ambas variables: se encontró una correlación negativa fuerte (-,778) entre actitud hacia la empresa y baja realización personal, y una correlación positiva muy fuerte (,929) entre agotamiento emocional y despersonalización. La prevalencia del síndrome varía según el nivel jerárquico y funciones específicas. Se concluye que el *burnout* impacta negativamente el desempeño de los servidores judiciales, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias preventivas y de intervención para mejorar el bienestar laboral y la eficiencia del sistema judicial panameño.

Palabras clave: síndrome de *burnout*; desempeño laboral; sistema judicial; servidores públicos; salud ocupacional.

Código de clasificación internacional: 6109.07 - Evaluación del rendimiento.

Cómo citar este artículo:

Good, I., & Ronquillo, J. (2024). **Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral en Servidores Judiciales del Sistema Penal Panamá.** *Revista Científica*, 9(33), 319-340, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.33.15.319-340>

Fecha de Recepción:
17-02-2024

Fecha de Aceptación:
26-07-2024

Fecha de Publicación:
05-08-2024

Inés Bladimira Good González; José Luis Ronquillo Horsten. Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral en Servidores Judiciales del Sistema Penal Panamá. *Burnout and its Relationship with Job Performance in Judicial Officers of the Panamanian Criminal System.*

H - R BY HUMAN - REAL 2408319280010



Burnout and its Relationship with Job Performance in Judicial Officers of the Panamanian Criminal System

Abstract

This research analyzes the relationship between burnout syndrome and job performance among judicial officers of the Accusatory Criminal System in Colón, Panama. Through a quantitative correlational study with a non-experimental design, the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the EVADEST questionnaire were applied to a sample of 97 officials. Results revealed medium-high levels of emotional exhaustion (2,70) and depersonalization (2,02), while low personal accomplishment reached very high levels (6,46). Job performance showed medium levels across all dimensions (6,4-6,8). Statistical analysis confirmed significant correlations between both variables: a strong negative correlation (-,778) between attitude toward the institution and low personal accomplishment, and a very strong positive correlation (,929) between emotional exhaustion and depersonalization. The syndrome's prevalence varies according to hierarchical level and specific functions. It is concluded that burnout negatively impacts the performance of judicial officers, evidencing the need to implement preventive and intervention strategies to improve occupational well-being and efficiency in the Panamanian judicial system.

Keywords: burnout syndrome; job performance; judicial system; public servants; occupational health.

International classification code: 6109.07 - Performance evaluation.

How to cite this article:

Good, I., & Ronquillo, J. (2024). **Burnout and its Relationship with Job Performance in Judicial Officers of the Panamanian Criminal System.** *Revista Científica*, 9(33), 319-340, e-ISSN: 2542-2987. Retrieved from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2024.9.33.15.319-340>

Date Received:
17-02-2024

Date Acceptance:
26-07-2024

Date Publication:
05-08-2024

Inés Bladimira Good González; José Luis Ronquillo Horsten. Burnout y su Relación con el Desempeño Laboral en Servidores Judiciales del Sistema Penal Panamá. *Burnout and its Relationship with Job Performance in Judicial Officers of the Panamanian Criminal System.*

H - R BY HUMAN - REAL 2408319280010



1. Introducción

El síndrome de *burnout* representa una preocupación creciente para organizaciones e instituciones, al manifestarse como un fenómeno generalizado que afecta la relación entre los trabajadores y su entorno laboral cotidiano (Leiter y Maslach, 2005a). Con el aumento progresivo de responsabilidades y exigencias productivas, surgen respuestas de estrés caracterizadas por agotamiento emocional, que se traducen en apatía y desmotivación hacia las tareas profesionales, acompañadas por una serie de síntomas clínicos tanto a nivel mental como físico que configuran este síndrome (Freudenberger, 1974). Esta condición deteriora gradualmente la salud ocupacional y el bienestar integral de quienes la padecen, impactando negativamente en la dinámica organizacional.

Para Freudenberger (1980): las causas del síndrome de *burnout* provienen del involucrarse en situaciones emocionales causadas por el tipo de servicio que se presta, además, del apoyo que se brinda durante un largo periodo, a aquellas personas que lo requieren. En palabras de Maslach y Jackson (1986): el *burnout* constituye un síndrome que refleja una respuesta extendida ante estresores interpersonales crónicos presentes en el ámbito laboral.

Esta acumulación persistente de tensión se distingue por tres componentes fundamentales: el agotamiento emocional, manifestado como una pérdida progresiva de energía psíquica; la despersonalización, caracterizada por actitudes distantes o cínicas hacia quienes se brinda servicio; y la reducida realización personal, expresada como una disminución en los sentimientos de competencia y logro en el trabajo (Leiter y Maslach, 2005b). Esta conceptualización tridimensional ha sido crucial para comprender la naturaleza compleja del desgaste profesional.

Las tres dimensiones fundamentales del *burnout* presentan importantes implicaciones: principalmente, el agotamiento emocional supone una notable



reducción de recursos afectivos, distinta de la fatiga física o mental. Este agotamiento provoca que la persona se sienta emocionalmente sobrecargada como consecuencia directa del contacto continuo con quienes reciben sus servicios, constituyendo el aspecto central del síndrome y evidenciando el impacto de las exigencias interpersonales prolongadas (Leiter y Maslach, 2005c).

La segunda, implica una respuesta impersonal que es expresada a través de insensibilidad y cinismo en contra de los usuarios receptores del servicio, que lo perciben de forma deshumanizada, al tiempo que se les percibe como los causantes de sus problemas (Leiter y Maslach, 2005d).

La tercera, involucra los sentimientos de competitividad sobre las tareas que se realizan de manera cotidiana y que implica evaluar el propio trabajo de forma negativa, reprochándose no haber podido alcanzar las metas fijadas, sintiéndose insuficiente y con baja autoestima profesional (Leiter y Maslach, 2005e); (Tonon, 2008).

Estas tres dimensiones se manifiestan claramente en los funcionarios judiciales del sistema penal panameño, impactando negativamente su rendimiento laboral. Su trabajo diario implica atender a personas inmersas en procesos legales, lo que deteriora progresivamente su bienestar emocional y físico. Este desgaste no solo afecta a los servidores judiciales, sino que se extiende como un efecto dominó hacia los usuarios del sistema, sus familias y, en última instancia, a la sociedad panameña en su conjunto (Turcios, 2002).

La propuesta de investigación que se presenta es innovadora para el nivel de Doctorado en Proyectos Administrativos, ya que, en Panamá, se han desarrollado investigaciones sobre el *burnout* y el desempeño en el trabajo, pero, dirigidas a profesionales de enfermería, educadores, trabajadores Sociales, policías; sin embargo, ninguna dirigida a servidores judiciales del sistema penal.

Esta realidad genera preocupación sobre la salud ocupacional y la



efectividad del servicio público de justicia, haciendo necesario examinar: ¿Cómo influye el síndrome de *burnout* en el desempeño laboral de los servidores judiciales del Sistema Penal Acusatorio de Colón, Panamá?. Responder a esta interrogante permitirá desarrollar estrategias preventivas y de intervención que beneficien tanto al personal judicial como a los usuarios del sistema, contribuyendo así a la eficiencia y humanización de la administración de justicia.

El objetivo de la investigación se enfoca en, analizar la relación entre el síndrome de *burnout* y el desempeño en el trabajo en los servidores judiciales del Sistema Penal Acusatorio de la Provincia de Colón, Panamá, estableciendo como hipótesis alterna que, el síndrome de *burnout* está relacionado con el desempeño en el trabajo de estos servidores judiciales.

2. Metodología

La investigación adopta un enfoque cuantitativo de tipo correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); con un diseño no experimental (Ato, López-García y Benavente, 2013). Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, aplicada mediante un muestreo por conveniencia, que según Otzen y Manterola (2017): constituye una técnica de muestreo no probabilístico ni aleatorio, empleada para obtener la muestra de acuerdo con la accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador, lo cual resultó apropiado considerando las características y distribución de los servidores judiciales en el sistema.

El ámbito de investigación se circunscribe al Sistema Penal panameño, con énfasis en la Provincia de Colón, donde existe una comunidad judicial compuesta por aproximadamente 500 funcionarios. De este universo poblacional, se seleccionó un grupo específico de participantes que cumplieran con los atributos relevantes para los objetivos del estudio. La metodología de muestreo empleada se fundamentó en criterios no probabilísticos y no



aleatorios, priorizando la conveniencia para garantizar la viabilidad y pertinencia de los sujetos incluidos en la investigación. Este enfoque permitió delimitar adecuadamente la muestra según las necesidades particulares del proyecto investigativo.

Para el cálculo del tamaño muestral se empleó la fórmula estadística proporcionada por el Software para encuestas QuestionPro, estableciendo un nivel de confianza del 95% ($Z=1,96$) y un margen de error del 5% ($e=0,05$). La población total constaba de 127 servidores judiciales del Sistema Penal Acusatorio, y aplicando la fórmula de muestreo $n = Z^2 \times p \times (1-p) / e^2$, donde p representa la proporción esperada (0.5 para maximizar el tamaño muestral), se obtuvo una muestra representativa de 97 servidores judiciales.

Los sujetos investigados contestaron el cuestionario *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, que encierran los sentimientos y las actitudes del profesional en su trabajo y hacia los usuarios, y su función es medir el desgaste profesional. Las tres dimensiones del *burnout*, cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal están divididas en subescalas:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional: valora la vivencia de estar exhausta emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20). Puntuación máxima 54.
2. Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes, frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22). Puntuación máxima 30.
3. Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21). Puntuación máxima 48.

Se consideran que las puntuaciones del BMI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y altas entre 67 y 99. Puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y bajas en realización



personal, definen el síndrome.

Para evaluar el rendimiento laboral, los participantes completaron el instrumento de Evaluación del Desempeño en el Trabajo (EVADEST) desarrollado por Ronquillo, Aranda y Pando (2013). Este cuestionario está estructurado con seis ítems que se califican mediante una escala ordinal compuesta por ocho opciones de respuesta, donde el valor 1 representa el nivel mínimo de desempeño y el valor 8 indica el máximo rendimiento posible. Esta herramienta permite cuantificar objetivamente las diferentes dimensiones del funcionamiento profesional de los sujetos estudiados, facilitando un análisis sistemático de su productividad en el entorno laboral específico.

El instrumento EVADEST evalúa el desempeño laboral mediante seis dimensiones: (1) Conocimiento del trabajo, (2) Calidad del trabajo, (3) Responsabilidad, (4) Productividad, (5) Habilidad y Destreza, y (6) Actitud hacia la Empresa. Cada ítem se califica en una escala de 1 a 8 puntos, donde los niveles de desempeño se interpretan de la siguiente manera: desempeño bajo (1-3 puntos), desempeño medio (3-6 puntos) y desempeño alto (6-8 puntos). Para la evaluación global, las puntuaciones totales se categorizan en: desempeño bajo (6-18 puntos), desempeño medio (18-36 puntos) y desempeño alto (36-48 puntos).

3. Resultados

Se presentan los resultados una vez aplicados los instrumentos de recogida de datos para medir las variables síndrome de *burnout* y desempeño en el trabajo de los servidores judiciales del sistema penal acusatorio de la Provincia de Colón, Panamá. El grado de confianza que se estableció fue del 95%, las correlaciones estadísticamente significativas se presentan a continuación:

- Nivel de significancia = $p \leq ,01$ (99% de confianza).
- Nivel de significancia = $p \leq ,05$ (95% de confianza).

Para el análisis de correlación estadística que se muestra en tabla 1, se empleó la metodología de rho de Spearman, con el programa *IBM SPSS Statistics*.

Es importante recordar que, en una Correlación Positiva, al aumentar una variable, aumenta igualmente la otra variable, y viceversa; en una Correlación Negativa, al aumentar una variable, disminuye la otra variable, y viceversa.

La tabla 1 presenta los resultados de un análisis de correlación entre diferentes dimensiones del síndrome de *burnout* y el desempeño laboral en servidores judiciales del Sistema Penal de Panamá.

Tabla 1. Correlación entre Dimensiones estadísticamente significativas.

VARIABLES	CORRELACIONES	AI .01 (99%)	VARIABLES	CORRELACIONES	AI .05 (95%)
Desempeño en el Trabajo- <i>Burnout</i>	Actitud hacia la Empresa-Baja Realización Personal	-,778*	<i>Burnout-Burnout</i>	Despersonalización-Agotamiento Emocional	,893**
<i>Burnout-Burnout</i>	Agotamiento Emocional-Despersonalización	,929**	Desempeño en el Trabajo-Desempeño en el Trabajo	Calidad del Trabajo-Responsabilidad	,721*
<i>Burnout-Burnout</i>	Agotamiento Emocional-Baja Realización Personal	-,929**	<i>Burnout-Burnout</i>	Despersonalización-Baja Realización Personal	-,810*
			Desempeño en el Trabajo-Puestos	Magistrados-Jueces Garantía, juicio y cumplimiento	,844*
Desempeño en el Trabajo-Puestos	Magistrados-Apoyo Judicial	-,985**	Desempeño en el Trabajo-Puestos	Magistrados-Policías y Dirección de Investigación Judicial (DIJ)	,851*
<i>Burnout-Puestos</i>	Todos	1.000**	Desempeño en el Trabajo - Puestos	Apoyo Judicial-Policías y DIJ	-,868*

Fuente: Los Autores (2024).

La tabla 1 está organizada en dos niveles de confianza. En el primer nivel, con 99% de confianza ($p \leq ,01$), se encontró una correlación negativa



fuerte (-,778) entre “Actitud hacia la Empresa” y “Baja Realización Personal”, indicando que cuando disminuye la realización personal, también se deteriora la actitud hacia la institución. También se observó una correlación positiva muy fuerte (.929) entre “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”, sugiriendo que estas dos dimensiones del *burnout* tienden a aumentar simultáneamente.

Continuando con el primer nivel de confianza, se halló una correlación negativa muy fuerte (-,929) entre “Agotamiento Emocional” y “Baja Realización Personal”, lo que muestra la interrelación compleja entre las dimensiones del *burnout*. Adicionalmente, se identificó una correlación negativa muy fuerte (-,985) entre el desempeño de “Magistrados” y el de “Apoyo Judicial”, y una correlación perfecta (1.000) entre “*Burnout*” y “Todos” los puestos, evidenciando que el síndrome afecta universalmente a todos los roles dentro del sistema judicial.

En el segundo nivel, con 95% de confianza ($p \leq ,05$), se encontró una correlación positiva fuerte (.893) entre “Despersonalización” y “Agotamiento Emocional”, reforzando la relación ya observada en el nivel de confianza superior. También se identificó una correlación positiva fuerte (.721) entre “Calidad del Trabajo” y “Responsabilidad”, sugiriendo que estas dimensiones del desempeño laboral tienden a variar conjuntamente.

También se observó con un 95% de confianza una correlación negativa fuerte (-,810) entre “Despersonalización” y “Baja Realización Personal”, así como correlaciones positivas fuertes entre “Magistrados” y “Jueces de Garantía, juicio y cumplimiento” (.844) y entre “Magistrados” y “Policías y Dirección de Investigación Judicial (DIJ)” (.851). Finalmente, se identificó una correlación negativa fuerte (-,868) entre “Apoyo Judicial” y “Policías y DIJ”.

Estas correlaciones son importantes porque demuestran que las dimensiones del *burnout* están significativamente interrelacionadas entre sí y confirman la existencia de una relación inversa entre ciertas dimensiones del

burnout y el desempeño laboral. Además, revelan diferencias significativas en cómo el *burnout* afecta a los diferentes puestos dentro del sistema judicial.

Los valores altos de estas correlaciones (muchos cercanos o superiores a ,80) indican relaciones muy fuertes, lo que respalda sólidamente la hipótesis del estudio de que el síndrome de *burnout* está directamente relacionado con el desempeño laboral de los servidores judiciales del Sistema Penal de Panamá.

La tabla 2 muestra los promedios del síndrome de *burnout* en los servidores judiciales del Sistema Penal de Panamá, divididos por tres dimensiones principales. Presenta los valores promedio según el modelo de Maslach, ofreciendo una visión clara de la prevalencia del síndrome en la población estudiada.

Tabla 2. Promedio del síndrome de *burnout* por dimensiones.

	Promedio del <i>Burnout</i> por Dimensiones	
Agotamiento Emocional	Despersonalización	Baja Realización Personal
2,70	2,02	6,46

Fuente: Los Autores (2024).

En la dimensión de Agotamiento Emocional, los resultados muestran un valor promedio de 2,70, lo que según la interpretación de los autores indica un nivel “medio alto” de *burnout*. Esta dimensión evalúa la sensación de estar emocionalmente exhausto debido a las demandas laborales, sugiriendo que los servidores judiciales experimentan una considerable fatiga emocional en su trabajo diario atendiendo casos en el sistema penal.

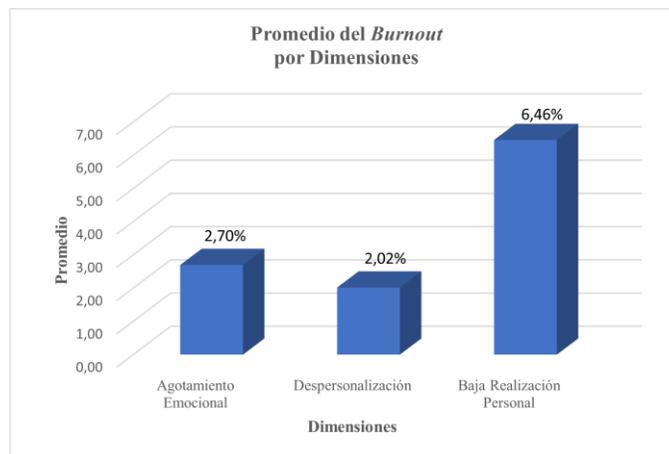
Respecto a la dimensión de Despersonalización, el estudio revela un promedio de 2,02, también interpretado como un nivel “medio alto” de *burnout*. La despersonalización se manifiesta como actitudes de frialdad, cinismo o distanciamiento hacia los usuarios del sistema judicial, indicando que existe una tendencia preocupante entre los servidores a desarrollar respuestas impersonales hacia quienes atienden.

La dimensión de Baja Realización Personal presenta un promedio notablemente de 6,46, que se interpretan como un nivel “muy alto” de *burnout*. Es importante destacar que esta dimensión funciona de manera inversa a las anteriores, por lo que el valor elevado señala un problema significativo. Esto sugiere que los servidores judiciales experimentan una marcada sensación de no estar cumpliendo sus metas profesionales o no sentirse realizados en su trabajo, lo cual constituye el aspecto más crítico del *burnout* en esta población.

Estos resultados, considerados en conjunto, indican que existe una prevalencia preocupante del síndrome de *burnout* entre los servidores judiciales del Sistema Penal Acusatorio de la Provincia de Colón, Panamá. La dimensión más severamente afectada es la realización personal, seguida por el agotamiento emocional y la despersonalización, lo que confirma la presencia del síndrome en este grupo profesional y justifica la necesidad de intervenciones para mejorar su bienestar laboral y, consecuentemente, su desempeño.

El gráfico 1 presenta una visualización tridimensional de los promedios del síndrome de *burnout* en los servidores judiciales del Sistema Penal de Panamá, desglosados por sus tres dimensiones fundamentales.

Gráfico 1. Promedio del *Burnout* por Dimensiones.



Fuente: Los Autores (2024).



Esta muestra claramente la disparidad entre las tres dimensiones del *burnout*. En el extremo izquierdo, la dimensión de Agotamiento Emocional registra un promedio de 2,70%, indicando niveles medio-altos de *burnout* en este aspecto. Esto sugiere que los servidores judiciales experimentan un desgaste emocional considerable debido a las exigencias de su trabajo, manifestándose como sensación de fatiga, pérdida de energía y recursos emocionales agotados.

En el centro, la dimensión de Despersonalización presenta el valor más bajo de las tres, con un promedio de 2,02%. Aunque es el menor valor, sigue representando un nivel medio-alto del síndrome según la interpretación de los autores. Esta dimensión refleja actitudes de distanciamiento, frialdad e insensibilidad hacia los usuarios del sistema judicial, lo que podría traducirse en un trato menos empático hacia las personas que atienden.

La barra más alta, ubicada a la derecha, corresponde a la dimensión de Baja Realización Personal, con un promedio significativamente mayor de 6,46%. Este valor marcadamente elevado indica niveles muy altos del síndrome en esta dimensión. Es importante destacar que, en el contexto del *burnout*, un valor alto en esta dimensión representa un problema grave, ya que indica que los servidores judiciales experimentan una fuerte sensación de incompetencia, baja autoestima profesional y percepción negativa sobre sus logros laborales.

La notable diferencia entre las alturas de las barras evidencia que, si bien las tres dimensiones muestran presencia del síndrome, la falta de realización personal constituye el aspecto más problemático del *burnout* entre los servidores judiciales estudiados. Esta visualización confirma la prevalencia significativa del síndrome en esta población y la necesidad de intervenciones específicas, especialmente dirigidas a mejorar la percepción de logro y realización profesional.

La tabla 3 presenta los promedios del desempeño laboral de los

servidores judiciales del Sistema Penal de Panamá, desglosados por las seis dimensiones evaluadas mediante el cuestionario EVADEST.

Tabla 3. Promedio total del desempeño en el trabajo por dimensiones.

Desempeño en el Trabajo						
Promedio por Factor	Conocimiento del Trabajo	Calidad del trabajo	Responsabilidad	Productividad	Habilidad y destreza	Actitud hacia la empresa
Total General	6,8	6,6	6,4	6,6	6,4	6,6

Fuente: Los Autores (2024).

Al examinar los resultados, se observa que la dimensión de Conocimiento del Trabajo muestra el promedio más alto con un valor de 6,8. Este resultado indica que los servidores judiciales poseen un buen dominio teórico y técnico de sus funciones y responsabilidades, lo que constituye una fortaleza importante para el sistema judicial. Sin embargo, según la escala interpretativa del estudio, este valor sigue correspondiendo a un nivel de desempeño “medio”.

En cuanto a las dimensiones de Calidad del Trabajo, Productividad y Actitud hacia la Empresa, todas registran un mismo promedio de 6,6. Esto refleja que los servidores judiciales mantienen un nivel similar en cuanto a la precisión y esmero con que realizan sus tareas, su capacidad para generar resultados en tiempo establecido, y su disposición hacia la institución judicial. Estos valores, aunque cercanos al umbral del desempeño alto, son interpretados como indicativos de un nivel medio.

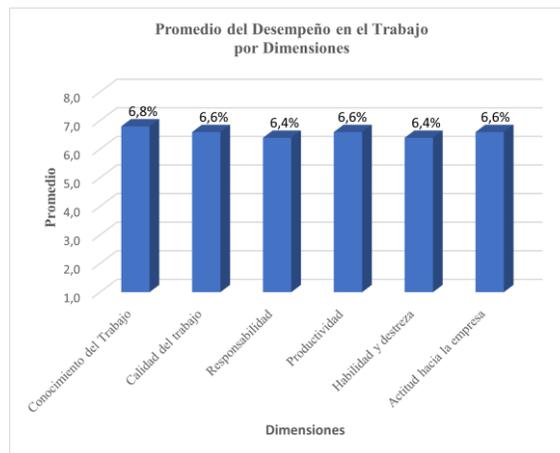
Las dimensiones con promedios más bajos son Responsabilidad y Habilidad y Destreza, ambas con un valor de 6,4. Esto sugiere que, comparativamente, el compromiso con las obligaciones laborales y las capacidades técnicas prácticas son áreas donde existe un mayor margen de mejora, aunque siguen situándose en un nivel de desempeño medio según la interpretación del estudio.

En conjunto, estos resultados indican que el desempeño laboral de los servidores judiciales del Sistema Penal de Panamá se mantiene en niveles

medios en todas las dimensiones evaluadas. Esto es consistente con la presencia del síndrome de *burnout* identificado en las tablas anteriores, sugiriendo que el desgaste profesional podría estar afectando la capacidad de estos servidores para alcanzar niveles óptimos de desempeño. Los resultados proporcionan una base para el desarrollo de intervenciones específicas dirigidas a mejorar el desempeño en aquellas dimensiones con puntuaciones más bajas, así como para implementar estrategias que mitiguen los efectos del *burnout* en el personal judicial.

El gráfico 2 presenta una visualización de los promedios del desempeño laboral de los servidores judiciales del Sistema Penal de Panamá, desglosados por las seis dimensiones evaluadas mediante el cuestionario EVADEST.

Gráfico 2. Promedio del Desempeño en el Trabajo por Dimensiones.



Fuente: Los Autores (2024).

La primera barra, correspondiente al “Conocimiento del Trabajo”, presenta el valor más alto con 6,8%, indicando que esta es la dimensión donde los servidores judiciales muestran mejor desempeño. Esto sugiere que los funcionarios poseen un buen dominio teórico y técnico de sus funciones y responsabilidades laborales.

Tres dimensiones muestran un valor idéntico de 6,6%: “Calidad del



Trabajo”, “Productividad” y “Actitud hacia la empresa”. Esta consistencia indica niveles similares en cuanto a la precisión con que realizan sus tareas, su capacidad para generar resultados en tiempo establecido, y su disposición hacia la institución judicial.

Las dos dimensiones restantes, “Responsabilidad” y “Habilidad y destreza”, presentan el valor más bajo con 6,4%. Aunque la diferencia es pequeña respecto a las otras dimensiones, esto podría señalar áreas con mayor potencial de mejora, específicamente en aspectos relacionados con el compromiso hacia las obligaciones laborales y las capacidades técnicas prácticas.

Todos estos valores corresponden a un nivel de desempeño “medio”, a pesar de estar ligeramente por encima del umbral de 6 puntos que separaría el desempeño medio del alto según la escala utilizada. Esta clasificación como desempeño “medio” en todas las dimensiones es congruente con los hallazgos sobre la presencia del síndrome de *burnout* en esta población, sugiriendo que el agotamiento profesional podría estar limitando la capacidad de estos servidores para alcanzar niveles óptimos de rendimiento laboral.

4. Discusión

El estudio evidenció una prevalencia relativamente alta del síndrome de *burnout* en los servidores judiciales del sistema penal panameño. Los datos mostraron promedios medio-altos en las dimensiones de agotamiento emocional (2,70) y despersonalización (2,02), mientras que la dimensión de realización personal presentó niveles altos (6,46). Paralelamente, el desempeño laboral alcanzó niveles medios en todas sus dimensiones, con valores entre 6,4 y 6,8 en una escala de 8 puntos, destacando Conocimiento del Trabajo como la dimensión mejor valorada, mientras que Responsabilidad y Habilidad y destreza obtuvieron las puntuaciones más bajas.

La prueba de Spearman confirmó relaciones estadísticamente



significativas entre el *burnout* y el desempeño laboral, con niveles de confianza del 99% y 95%. Destacó la correlación negativa fuerte (-,778) entre “Actitud hacia la Empresa” y “Baja Realización Personal”, demostrando que cuando disminuye la realización personal, se deteriora la actitud hacia la institución judicial. También se identificó una correlación positiva muy fuerte (,929) entre “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”, y una correlación negativa muy fuerte (-,929) entre “Agotamiento Emocional” y “Baja Realización Personal”.

Al examinar por puestos, se constató que el *burnout* afecta a todos los roles dentro del sistema judicial, con variaciones según jerarquía y función. En agotamiento emocional, el nivel jerárquico superior presentó valores bajos del síndrome, mientras los demás servidores judiciales mantuvieron niveles medio-altos. Respecto a despersonalización, cinco puestos exhibieron niveles medio-altos y tres mostraron niveles altos. En contraste, la realización personal alcanzó niveles elevados en todos los puestos evaluados.

Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Ferrer (2017): validando la significancia entre ambas variables, particularmente entre agotamiento emocional y despersonalización. La correlación inversa entre *burnout* y desempeño laboral confirma la hipótesis de que este síndrome está directamente relacionado con el rendimiento profesional de los servidores judiciales del sistema penal en la Provincia de Colón, Panamá.

La evidencia obtenida apunta hacia la necesidad de diseñar proyectos que generen ambientes laborales más saludables, implementar programas preventivos de enfermedades ocupacionales y desarrollar estrategias específicas para mejorar el bienestar psicológico, optimizando así el desempeño de los servidores judiciales.

5. Conclusiones

El síndrome de *burnout* constituye una problemática psicosocial



significativa que impacta directamente el funcionamiento del sistema judicial panameño. La presente investigación confirma que existe una relación inversa significativa entre el *burnout* y el desempeño laboral de los servidores judiciales del Sistema Penal Acusatorio de la Provincia de Colón, validando así la hipótesis central planteada. Las correlaciones estadísticas obtenidas, con niveles de confianza del 99% y 95%, demuestran que, a mayor presencia del síndrome, menor es la capacidad de los funcionarios para mantener niveles óptimos de rendimiento profesional.

El análisis multidimensional realizado revela que el agotamiento emocional y la despersonalización mantienen una correlación positiva muy fuerte (.929), evidenciando cómo el desgaste de recursos emocionales conduce progresivamente a actitudes de distanciamiento hacia los usuarios del sistema judicial. Paralelamente, la actitud hacia la institución se deteriora significativamente cuando disminuye la realización personal (-.778), lo que representa una amenaza directa a la cohesión organizacional del sistema judicial.

La incidencia diferenciada del síndrome según el nivel jerárquico y función dentro del sistema judicial constituye un hallazgo relevante para el diseño de intervenciones específicas. Si bien el *burnout* afecta a todos los roles, su manifestación varía considerablemente entre magistrados, jueces, personal de apoyo judicial y agentes de seguridad, lo que exige estrategias adaptadas a cada grupo ocupacional.

Una limitación metodológica del estudio es el uso de muestreo por conveniencia. Si bien este método resulta apropiado dadas las características organizacionales del sistema judicial panameño, restringe la generalización de resultados a otros contextos judiciales. Sin embargo, la consistencia interna de los hallazgos y la significancia estadística de las correlaciones identificadas sustentan la validez de las conclusiones dentro del ámbito estudiado.

La contribución principal de esta investigación radica en identificar los



mecanismos específicos mediante los cuales el *burnout* deteriora el desempeño judicial, aportando así una base empírica para el desarrollo de intervenciones. Los resultados representan un avance significativo en la comprensión del *burnout* en el contexto judicial panameño, un área previamente inexplorada en la literatura científica nacional.

Las implicaciones prácticas de este estudio apuntan hacia la necesidad urgente de implementar una gestión integral del bienestar ocupacional en el sistema judicial. Se recomienda el diseño de programas de intervención que incluyan: 1). Sistemas de alerta temprana para identificar signos de agotamiento emocional antes de su progresión a estados más severos del síndrome; 2). Espacios de descompresión psicológica para servidores que manejan casos de alta carga emocional; 3). Programas de fortalecimiento del sentido de logro y realización profesional, especialmente enfocados en los roles que presentaron mayores déficits en esta dimensión; y 4). Reestructuración de procesos administrativos para reducir la sobrecarga burocrática que contribuye al desgaste profesional.

Futuras investigaciones deberían expandir este estudio hacia otras provincias del sistema judicial panameño, explorar la influencia de variables moderadoras como la resiliencia y el apoyo social, y evaluar longitudinalmente el impacto de las intervenciones propuestas. Asimismo, sería valioso implementar diseños metodológicos mixtos que incorporen componentes cualitativos para comprender en profundidad las experiencias subjetivas de los servidores judiciales frente al *burnout*.

La transformación hacia un sistema judicial más humano y eficiente requiere reconocer que el bienestar de quienes imparten justicia es un requisito indispensable para garantizar un servicio de calidad a la ciudadanía. Los resultados de esta investigación constituyen un punto de partida científicamente fundamentado para emprender este camino.



6. Agradecimiento

Extiendo mi más profundo agradecimiento a Dios por brindarme la fortaleza y claridad necesarias para desarrollar esta investigación. Mi sincero reconocimiento al Dr. José Luis Ronquillo Horsten, cuya guía académica, asesoría metodológica y retroalimentación crítica fueron fundamentales para la consecución de este estudio.

Agradezco especialmente a los servidores judiciales del Sistema Penal Acusatorio de la Provincia de Colón, quienes dedicaron su valioso tiempo para participar en este proyecto, permitiendo así generar conocimiento científico sobre una problemática que afecta su bienestar laboral y el funcionamiento del sistema judicial panameño.

Mi gratitud a la Universidad Interamericana de Panamá por proporcionar el respaldo institucional necesario para llevar a cabo esta investigación doctoral. Asimismo, reconozco el apoyo del Órgano Judicial de Panamá por facilitar el acceso al campo de estudio.

Finalmente, expreso mi profundo agradecimiento a mi red de apoyo personal -familia y amigos- cuyo soporte emocional, palabras de aliento y comprensión durante las largas jornadas de trabajo investigativo fueron pilares esenciales para la culminación exitosa de este proyecto académico.

7. Referencias

- Ato, M., López-García, J., & Benavente, A. (2013). **Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología.** *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059, e-ISSN: 1695-2294. Recuperado de: <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Ferrer, J. (2017). **Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa flota - Copeinca S.A.C. - 2017.** Tesis de Grado. Perú: Universidad César Vallejo.
- Freudenberger, H. (1974). **Staff Burn-Out.** *Journal of Social Issues*, 30(1),



159-166, e-ISSN: 0022-4537. Recovered from:

<https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Freudenberger, H. (1980). **Burnout: The high cost of high achievement**. New York, United States: Doubleday.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). **Metodología de la Investigación**. Sexta edición, ISBN: 978-1-4562-2396-0. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Leiter, M., & Maslach, C. (2005a,b,c,d,e). **A Mediation Model of Job Burnout**. In Antoniou, A., & Cooper, C. (Eds.). *Research companion to organizational health psychology*. (pp. 544-564). Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). **Maslach Burnout Inventory Manual**. 2^a edition. California, United States: Consulting Psychologists Press.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). **Sampling Techniques on a Population Study**. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232, e-ISSN: 0717-9502. Recovered from: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Ronquillo, L., Aranda, C., & Pando, M. (2013). **Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo**. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 6(1), 25-32, e-ISSN: 2027-1786. Colombia: Corporación Universitaria Iberoamericana.

Tonon, G. (2008). **Calidad de Vida y Desgaste Profesional: Una mirada del síndrome del burnout**. ISBN: 950-802-152-7. Argentina: Editorial Espacio.

Turcios, L. (2002). **La actividad psicológica en el ámbito forense**. San Salvador, El Salvador: Editorial Lis.

Inés Bladimira Good Gonzáleze-mail: ines_good@hotmail.com

Nacida en Colón, Panamá el 13 de agosto del año 1966. Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Panamá (UP); Profesora de Nivel Medio por la Universidad de Panamá (UP); Postgrado en Comportamiento y Desarrollo Organizacional por la Columbus University (UC); Maestría en Comportamiento y Desarrollo Organizacional por la Columbus University (UC); Postgrado en Docencia Superior por la Universidad del Istmo (UNIS); Maestría en Administración de Acceso a Justicia por la Universidad de Panamá (UP); Curso de Cadena de Custodio; Curso de Fase Intermedia; Curso de Fase de Juicio Oral por el Instituto de la Judicatura del Órgano Judicial (INSJUC).

José Luis Ronquillo Horsten
e-mail: jose.ronquillo@unini.edu.mx



Nacido en Ciudad de México, República Mexicana, el 26 de febrero del año 1960. Licenciado en Psicología por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Especialidad en Psicología Clínica por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); Maestría en Administración de Empresas por la Universidad de Guadalajara (UdeG); Doctorado en Ciencias de la Salud en el Trabajo por la Universidad de Guadalajara (UdeG); Diplomado en Recursos Humanos por la Universidad de Guadalajara (UdeG); Diplomado en Pedagogía Interactiva por la Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA); Certificado en la Norma de Competencia Laboral: Consultoría General; Certificado en la Norma de Competencia Laboral: Diseño e impartición de cursos de capacitación; Autor del Libro: Desarrollo de Multihabilidades en la Editorial Panorama, México, 2000; Autor del Libro: Dirección Eficaz de la Empresa Familiar en la Editorial Panorama, México, 2009; Autor del Software: Test de Estilos de Trabajo, 2007.