



Sondeo de opinión

# La imagen de la Justicia entre usuarios de sus servicios

Febrero 2023

**Metroscopia**

# ÍNDICE

Principales conclusiones .....	3
Respuestas obtenidas .....	9
P1. Contacto personal con la Justicia (I) .....	10
P1.1 y P2. Contacto personal con la Justicia (II) .....	11
P3 y P4. Tipo de contacto con la justicia .....	12
P5 y P6. Puntualidad .....	13
P7. Documentación del caso .....	14
P16. Comprensión global de las actuaciones .....	15
P8. Grado de comprensión del procedimiento penal .....	16
P9. Atención del juez/jueza .....	17
P10 y P11. Actitud del juez/jueza .....	18
P12. Imparcialidad esperada .....	19
P13. ¿Por qué no cree en la imparcialidad del juicio? .....	20
P15. Sensación global tras el contacto con la Justicia .....	21
P14. Ev. de aspectos concretos tras el contacto con la Justicia .....	22
P17. ¿Juez, jueza o tribunal? .....	23
P18. Ev. comparada de la Justicia con otros poderes del Estado .....	24
P19. Justicia: lenta, competente, desatendida y garante última .....	25
P20. ¿Control político de la Justicia? .....	26
P21. Consecuencias de los intentos de control político .....	27
Ficha técnica .....	28

La imagen de la Justicia entre usuarios de sus servicios

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

Por José Juan Toharia, presidente de Metroscopia

Algo más de un tercio de la población adulta total española dice haber tenido contacto alguna vez con el mundo de la Justicia: es decir, aproximadamente, 13 millones de personas (si bien la mitad de ellas solamente una vez). Esta cifra invita en todo caso a pensar que, en la sociedad española actual, existe un sustancial grado de familiaridad con las instituciones judiciales<sup>1</sup>.

Este contacto con la Justicia ha sido en alguna de las siguientes condiciones (que no son mutuamente excluyentes): a) Como **parte implicada**: así lo indica la amplia mayoría (62%) de quienes dicen haber estado alguna vez ante un tribunal (lo que equivale aproximadamente a 8 millones de la población total española); b) Como **testigo**: lo dice un 40% (aproximadamente 5 millones de la población total española); c) Como **víctima** en un caso penal: lo dice un 13% de quienes han tenido contacto con la Justicia (es decir, 1,7 millones aproximadamente de la población total); d) Un 8% (en torno a un millón de usuarios) tuvo ese contacto en su condición de como abogado/a, o como representante de una de las partes. Y un 6% (aproximadamente 750.000 usuarios) no especifica en que condición tuvo alguna relación con la Justicia.

---

<sup>1</sup> Cabe suponer que, con toda probabilidad, cada usuario haya compartido su experiencia (y su evaluación de la misma) con familiares y amigos, contribuyendo así —indirectamente y en alguna medida— a un mayor grado de conocimiento ciudadano de nuestra dinámica judicial.

La experiencia más frecuente con los tribunales ha sido: a) en casos de derecho civil, en general, como indica un 43% de los usuarios; y a esta cifra cabría añadir el 19% que menciona específicamente casos de divorcio, separación o de familia; b) en casos de derecho laboral para un 32% ; y para un 26% en asuntos penales. La suma de estos porcentajes (superior a 100) indica que hay usuarios que han tenido contacto con más de un tipo de jurisdicción; pero no cuantas veces se hayan podido producir esos contactos.

En 2002, Tyler y Huo publicaron un estudio que, en las dos décadas transcurridas desde entonces, ha adquirido la consideración de clásico insoslayable<sup>2</sup>. Tras una secuencia de estudios con usuarios de distintas instancias judiciales (en California: Oakland y Los Angeles), Tyler y Huo concluyeron que el factor que, de forma más clara, influye en la confianza en la Justicia —y en su mejor imagen— entre los usuarios de sus servicios no es el resultado, sin más, del caso que motivó el contacto con ella (es decir, haberlo ganado o perdido), sino toda una amplia serie de factores previos a la sentencia final: calidad e imparcialidad del trato recibido, grado de comprensión del objetivo y ejecución de cada fase del proceso y sensación de haber recibido la atención y el interés adecuados. Los usuarios, en suma, establecen su evaluación de conjunto fundamentalmente en función del grado en que sientan haber sido tratados con dignidad y respeto. Ganar un asunto en los tribunales sin entender adecuadamente el porqué de ese resultado favorable en nada acrece la confianza en los mismos; del mismo modo que, a su vez, perder el caso apenas la disminuye si se tiene la sensación de haber sido adecuadamente atendido, escuchado y atendido.

---

<sup>2</sup> Tom T. Tyler y Yuen J. Huo, *Trust in the Law: Encouraging Public Cooperation With the Police and the Courts* (2002, Russell Sage Foundation).

El presente estudio de la imagen que tienen del funcionamiento de la Justicia quienes, en nuestro país, en algún momento, han sido sus usuarios confirma de forma clara las conclusiones alcanzadas por Tyler y Huo: el hecho de haber ganado o perdido el caso no es el factor principal tras la evaluación otorgada a la misma. Las evaluaciones de su contacto con la Justicia resultan, en efecto, ser igualmente favorables (con tan solo modulaciones de intensidad de escasa relevancia estadística) entre quienes dicen haber ganado el caso y el resto de usuarios. Como podrá verse, resultan llamativamente similares las evaluaciones que otorgan los usuarios (hayan ganado o no el caso) a los factores que Tyler y Huo consideran esenciales para promover la confianza en la Justicia.

En síntesis, son de destacar **tres datos altamente significativos**:

- Por un lado, no existen variaciones estadísticamente significativas en cuanto a sus características sociodemográficas entre quienes han tenido contacto con uno u otro orden jurisdiccional. Si acaso, únicamente en el caso de la jurisdicción laboral cabe detectar un grado ligeramente distinto de contacto con la Justicia: lo ha tenido el 28% de quienes definen su situación económica familiar como “cómoda”, frente al 34% de quienes la definen como “insuficiente”. Una diferencia reducida y entendible.
- En segundo lugar, el perfil sociológico de quienes han tenido contacto con la Justicia tan solo una vez y el de quienes lo ha tenido más veces resultan ser similares: no se diferencian significativamente ni por edad, nivel de estudios, situación económica y laboral u orientación ideológica).
- Finalmente, tampoco difiere de forma apreciable —y esto resulta especialmente destacable— el perfil sociológico de la totalidad de usuarios respecto del de la población española en su conjunto: es decir, los españoles que han tenido contacto con la Justicia constituyen un colectivo plenamente representativo de la sociedad de la que forman parte: entre ellos no se encuentra sobre-representado, o infra-representado, ningún concreto ámbito o sector.

## SÍNTESIS DE RESULTADOS

- **Una evaluación claramente positiva:**

Como ha sido ya apuntado, sin duda, la primera, y especialmente reveladora conclusión que el estudio permite, es que la evaluación de los distintos aspectos de su experiencia ante la Justicia resulta ser altamente positiva tanto entre quienes dicen haber ganado el caso como entre quienes lo perdieron (o no saben todavía el resultado del mismo<sup>3</sup>). En el caso de estos últimos, las evaluaciones expresadas —siempre claramente favorables— tienden, ciertamente a serlo en ligera menor medida que las obtenidas entre quienes dicen haber ganado: una comprensible modulación a la baja que cabe interpretar como expresión de la **decepción** sentida con el resultado, pero que está muy lejos de poder ser considerada como indicio de **desafección** respecto de la institución judicial.

---

<sup>3</sup> En varios de los Cuadros de Datos que más adelante se recogen, aparecen separadas las respuestas de quienes dicen haber ganado el caso (49% de los usuarios), de las que dan quienes aparecen etiquetados como “Resto” (en total, 42% de los usuarios: un 29% que dice que perdió totalmente o en parte el caso y un 13% que está todavía pendiente del resultado).

- **Eficiencia organizativa de la Justicia:**

- Dos de cada tres usuarios (**63%**; sin diferencia entre quienes ganaron o perdieron el caso) indican que las actuaciones judiciales empezaron puntualmente, a la hora prevista.
- El **69%** (y asimismo sin diferencia entre quienes ganaron o perdieron el caso) aprecian que las actuaciones judiciales se desarrollaron en una sola sesión.
- Y un masivo **82%** (y aquí también sin diferencia entre quienes ganaron o perdieron el caso) indican que toda la documentación necesaria referida al caso estuvo disponible a tiempo, antes del inicio de la sesión.

- **Comprensión por el usuario de las actuaciones:**

- En conjunto, y cuando acabó el caso, el **75%** de los usuarios tuvo la sensación de haber entendido, en conjunto, el desarrollo del juicio. Este porcentaje sube hasta un **84%** entre quienes lo ganaron y queda en un —en todo caso ampliamente mayoritario— **67%** entre el resto.
- Resulta especialmente destacable —por la especial sensibilidad social hacia este ámbito— que el grado de comprensión de las actuaciones sea llamativamente elevado entre quienes estuvieron implicados en un caso penal: un masivo **98%** de los usuarios que tuvieron contacto con esta jurisdicción dice haber tenido claro el asunto del que se estaba tratando; y porcentajes igualmente masivos dicen haber tenido claro en todo momento sus obligaciones con el tribunal (**90%**), el procedimiento que se seguía (**90%**) y sus derechos durante las sesiones (**86%**).

**• Trato recibido:**

- Un **82%** de los usuarios esperaba un trato correcto e imparcial por parte del tribunal (expectativa que no presenta diferencias significativas entre quienes ganaron y el resto: cabe entender que el resultado no tiñe, retrospectivamente, de forma negativa, la expectativa inicial). Pues bien, un prácticamente idéntico porcentaje (**83%**) reconoce que el tribunal trató de forma respetuosa a ambas partes y a sus representantes legales; y un **81%** reconoce la total imparcialidad del trato por parte del tribunal. En ambos casos, con ligeras modulaciones al alza de estos porcentajes entre quienes ganaron (**92%** y **89%**, respectivamente) y a la baja entre el resto (**77%** y **73%**).
- **Atención prestada:** un **71%** tuvo la impresión, durante el juicio, de que el tribunal escuchó con atención los argumentos de su abogado.
- **Respeto sentido:** un **83%** dice que el juez/la jueza de su caso trató de forma respetuosa a ambas partes.
- **Imparcialidad en la sentencia:** Un **80%** dice confiar en que el tribunal resolvió (o resolverá) el caso de forma imparcial (el porcentaje sube hasta el **93%** entre quienes lo ganaron y queda en un sustancial **67%** entre el resto).





**Respuestas  
obtenidas**



# Contacto personal con la Justicia (I)

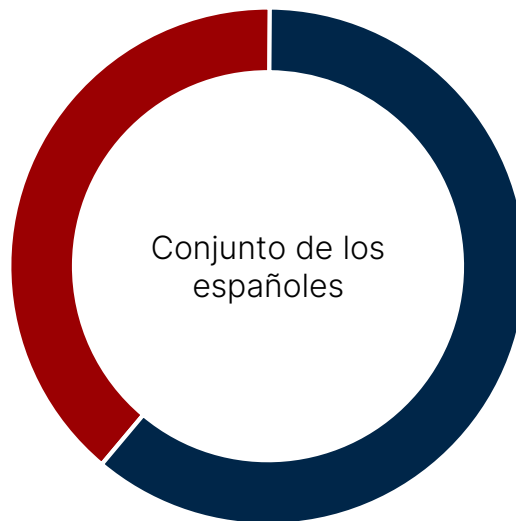
**P1** | ¿Ha tenido usted alguna vez, personalmente, contacto con el mundo de la Justicia, como demandante, demandado, testigo o de alguna otra forma?

**Sí, he tenido contacto alguna vez con la justicia**

**39%**

(Continúa la entrevista)

NOTA TÉCNICA



**No, no he tenido nunca contacto con la Justicia**

**61%**

(Finaliza la entrevista)

A partir de aquí, los porcentajes de respuesta que se presentan tienen como base exclusivamente al **39%** que declara haber tenido contacto alguna vez con la Justicia en la muestra estadísticamente representativa de la población española mayor de edad utilizada para este estudio. Es decir, más de 13 millones de españoles mayores de 18 años han tenido, en algún momento, contacto personal con la Justicia.

La muestra de usuarios de la Justicia en que se basa este estudio comprende 702 personas (mayores de edad y estadísticamente representativas del total de usuarios de la Justicia) y ha sido extraída de una amplia muestra (1.800 contactos) de población nacional, asimismo estadísticamente representativa. El porcentaje de usuarios resultante (39% de la población adulta española) constituye una cifra que queda adicionalmente validada por su plena coincidencia con la obtenida en estudios cuantitativos anteriores de Metroscopia.

# Contacto personal con la Justicia (II)

**P1.1** | ¿En qué condición tuvo usted contacto con la Justicia?  
 (Posible respuesta múltiple. Los porcentajes de respuesta suman, por ello, más de 100)



**P2** | ¿Podría decirme cuántas veces en total?  
 (Pregunta que agrupa todas las posibilidades enumeradas en la P1.1)



## Tipo de contacto con la justicia

**P3** | ¿En qué tipo de caso ha tenido usted alguna vez, personalmente, contacto con el mundo de la Justicia? (Posible respuesta múltiple. Los porcentajes de respuesta suman, por ello, más de 100)



**P4** | ¿Cómo acabó/se resolvió su caso en los tribunales? (Si ha estado más de una vez ante un tribunal, la respuesta anotada hace referencia al caso de mayor importancia o que mejor recuerda el entrevistado)



# Puntualidad

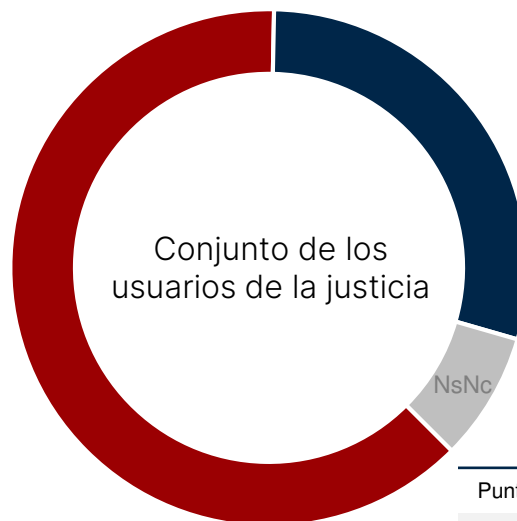
**P5** | En su caso, las actuaciones judiciales ¿empezaron puntualmente, a la hora prevista?

Sí, fueron puntuales

**63%**

No, fueron impuntuales

**29%**



	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto*
Puntuales	66	63
Impuntuales	28	30

**P6** | ¿Las actuaciones judiciales se desarrollaron en una sola sesión o se aplazó su continuación y su final hasta otro día??

Se desarrollaron en una sola sesión

**69%**

Se aplazó hasta otro día

**27%**



	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto
Una sesión	71	68
Se aplazó	25	30

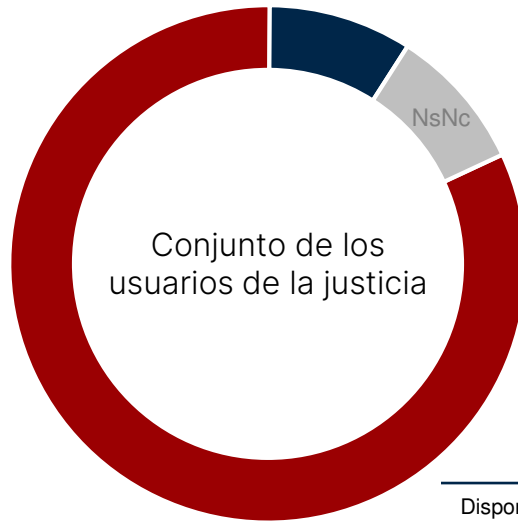
**NOTA** | En adelante, "resto" alude a los usuarios que no han ganado o que están pendientes de resultado.

# Documentación del caso

P7 | Toda la documentación necesaria referida al caso  
¿estuvo disponible a tiempo antes del inicio de la sesión?

Sí, estuvo  
disponible a tiempo

82%



No, no estuvo  
disponible a tiempo

9%

Conjunto de los  
usuarios de la justicia

Resultado del caso (%)

	Ganó	Resto
Disponible	84	86
No disponible	8	9

# Comprensión global de las actuaciones

**P16** | Cuando acabó su caso, ¿tuvo usted la sensación de que, básicamente, había entendido como se había ido desarrollando el juicio o tuvo la sensación de que, en realidad, no había entendido nada, o casi nada, de lo que había pasado?

Tuve la sensación de que **había entendido** el desarrollo del juicio

**75%**



Tuve la sensación de que **no había entendido** nada, o casi nada de lo sucedido

**22%**

	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto
Había entendido	84	67
No había entendido	16	30

(Pregunta formulada solamente al 26% que en la P3 dice que su contacto con la justicia fue en un caso penal; el resto pasa a la P9)

# Grado de comprensión del procedimiento penal

P8 | ¿Durante el juicio, entendió usted claramente, es decir, tuvo usted claro...?

■ Sí, lo tenía claro      ■ NsNc      ■ No, no lo tenía claro ■

El **asunto** del que se estaba tratando



Cuáles eran sus **obligaciones** con el tribunal



El **procedimiento** que se seguía



Cuáles eran sus **derechos** durante las sesiones del juicio



**NOTA** | Estos porcentajes tienen como base solamente al 26% de todos los usuarios: los que tienen contacto con la Justicia penal.

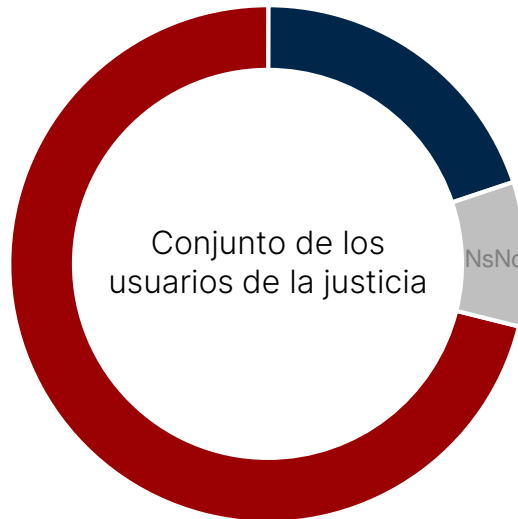


# Atención del juez/a

**P9** | Durante el juicio, ¿tuvo usted la impresión de que el juez/la jueza escuchó con atención los argumentos de su abogado?

Sí, escuchó con atención los argumentos de mi abogado

**71%**



No, no escuchó con atención los argumentos de mi abogado

**20%**

	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto
Escuchó con atención	84	58
No escuchó con atención	11	32

# Actitud del juez/a

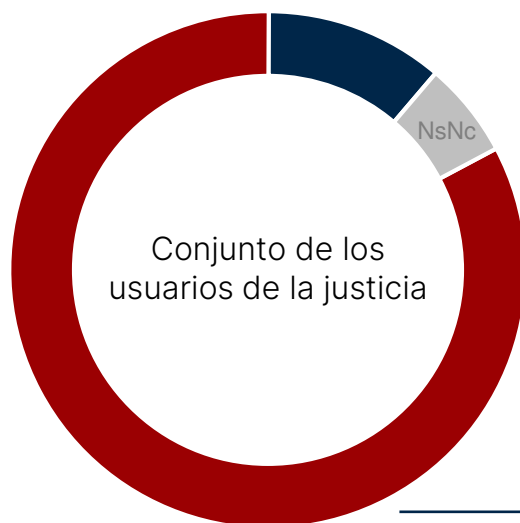
**P10** | ¿Y diría usted que el juez/la jueza trató de forma respetuosa a ambas partes y a sus representantes legales?

Sí, la actitud del juez/a fue respetuosa

**83%**

No, la actitud del juez/a no fue respetuosa

**11%**



	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto
Fue respetuosa	92	77
No fue respetuosa	7	17

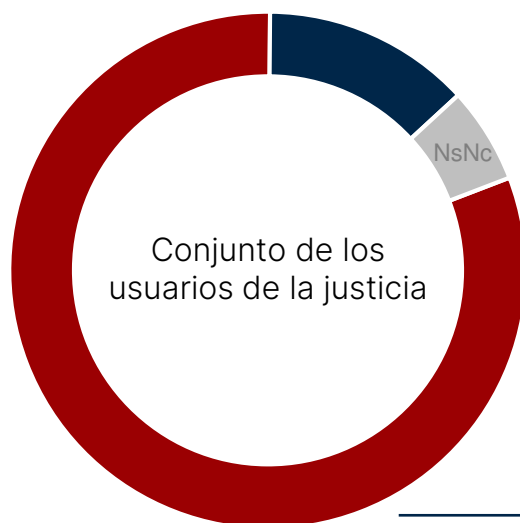
**P11** | ¿Y diría usted que trató de forma imparcial a ambas partes y a sus representantes legales?

Sí, tuvo una actitud imparcial

**81%**

No, no tuvo una actitud imparcial

**13%**



	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto
Fue imparcial	89	73
No fue imparcial	9	21

# Imparcialidad esperada

**P12** | ¿Confía usted en que el caso fue resuelto (o será resuelto, si aún está pendiente de sentencia) de forma imparcial?

Sí, **confío** en la imparcialidad de la sentencia

**80%**



No, **no confío** en la imparcialidad de la sentencia

**15%**

	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto
Confío	93	67
No confío	4	29

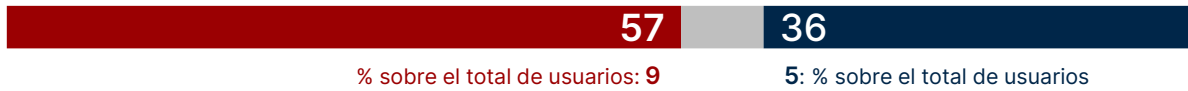
(Pregunta formulada solamente al 15% que en la P12 dice que su caso no fue resuelto –o no será resuelto– de forma imparcial)

# ¿Por qué no cree en la imparcialidad del juicio?

**P13** | ¿Por qué no confía usted en que el juicio fuera resuelto (o vaya a serlo) de forma imparcial? Diría usted que es porque...

**■ Sí**      **■ NsNc**      **■ No**

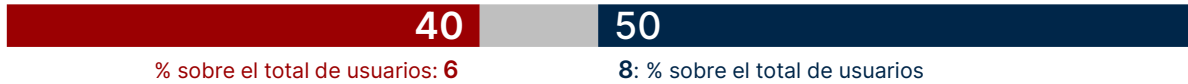
Cree que la parte contraria, o su representante, **influyó de forma inadecuada** sobre el tribunal



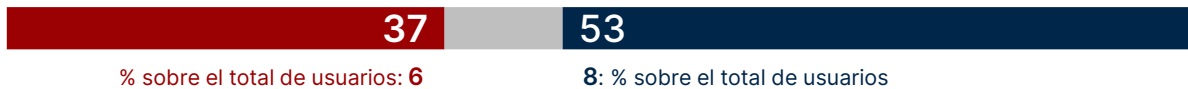
No le pareció que el juez **explicara de forma adecuada** sus decisiones



No le pareció que el procedimiento fuera **abierto y transparente**



Ha tenido la sensación de que el juez/la jueza **no actuaba con profesionalidad ni de forma competente.**



Le ha parecido que el juez/la jueza **no sabía hacerse entender** por las partes



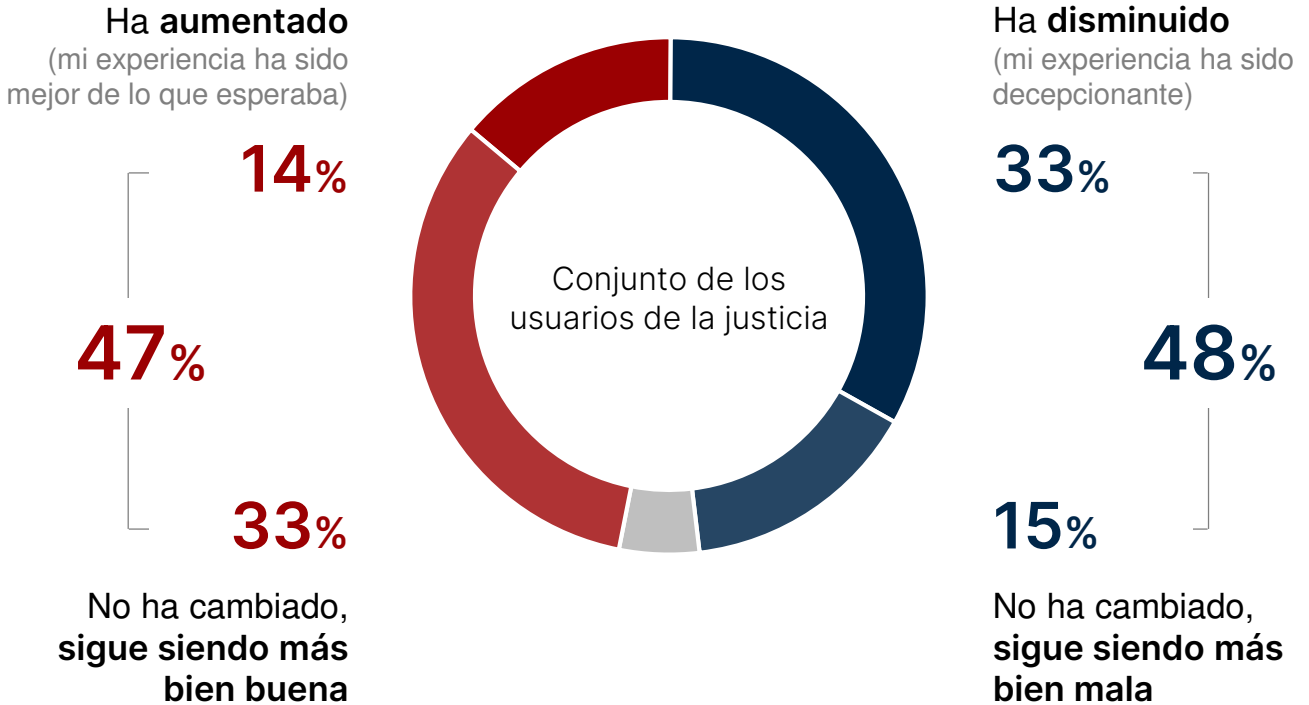
Ha tenido la sensación de que el juez/la jueza **no estaba adecuadamente preparado** para conducir el juicio



**NOTA** | Estos porcentajes tienen como base solamente al 15% de todos los usuarios: los que creen que no creen en la imparcialidad del juicio.

# Sensación global tras el contacto con la Justicia

**P15** | Tras su contacto con los tribunales, ¿diría usted que su confianza en nuestro sistema de Justicia ha aumentado, ha disminuido o no ha cambiado?



	Resultado del caso (%)	
	Ganó	Resto
Ha aumentado	17	11
Igual de buena	43	22
Igual de mala	11	20
Ha disminuido	25	45

# Evaluación de aspectos concretos del contacto con la Justicia

**P14** | Con una escala de puntuación de 0 a 10, en la que 0 significa "nada en absoluto" y 10 "totalmente", como expresaría usted...

		PUNTUACIÓN MEDIA (Escala 0-10)	Puntuaciones* (% de mención de cada una)			
			0-4	5	6-10	NsNc (%)
La medida en que usted esperaba, antes del juicio, que en el mismo usted recibiría un <b>trato correcto e imparcial</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7.8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>82</b>	<b>2</b>
	Ganó	8.1	3	8	87	2
	Resto	7.3	13	11	73	3
Su sensación de que el juez/jueza <b>actuó de forma independiente</b> en la conducción del juicio	<b>TOTAL</b>	<b>7.7</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>80</b>	<b>3</b>
	Ganó	8.3	6	4	88	2
	Resto	6.8	15	11	69	5
Su grado de satisfacción con la <b>forma en que el juez/jueza actuó</b> a lo largo de las distintas actuaciones ante él/ella	<b>TOTAL</b>	<b>7.2</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>76</b>	<b>4</b>
	Ganó	8.0	8	5	86	1
	Resto	6.1	21	10	66	3
La medida en que, <b>antes de acudir al tribunal, confiaba</b> usted en el sistema de justicia	<b>TOTAL</b>	<b>7.0</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>72</b>	<b>1</b>
	Ganó	7.0	13	15	72	0
	Resto	6.8	16	13	70	1

**NOTA** | Por convención, se entiende como claramente **negativas** las evaluaciones entre 0 y 4, como **intermedias** y algo más positivas que las negativas las expresadas con un 5 (sin duda por mimesis con la generalizada identificación de esta nota con el "aprobado" escolar), y como claramente **positivas** las comprendidas entre 6 y 10.

# ¿Juez, jueza o tribunal?

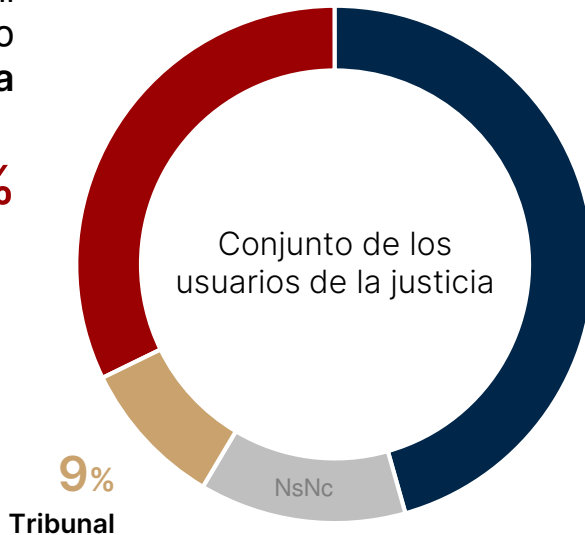
**P17** | ¿Quién estuvo a cargo de su caso fue un juez, una jueza o un tribunal compuesto por varios magistrados? (En el caso de quienes hayan tenido más de una vez contacto con la justicia, el entrevistado hará referencia a aquel de mayor importancia o que más impresión le haya causado)

A cargo de mi caso estuvo una **jueza**

**32%**

A cargo de mi caso estuvo un **juez**

**46%**

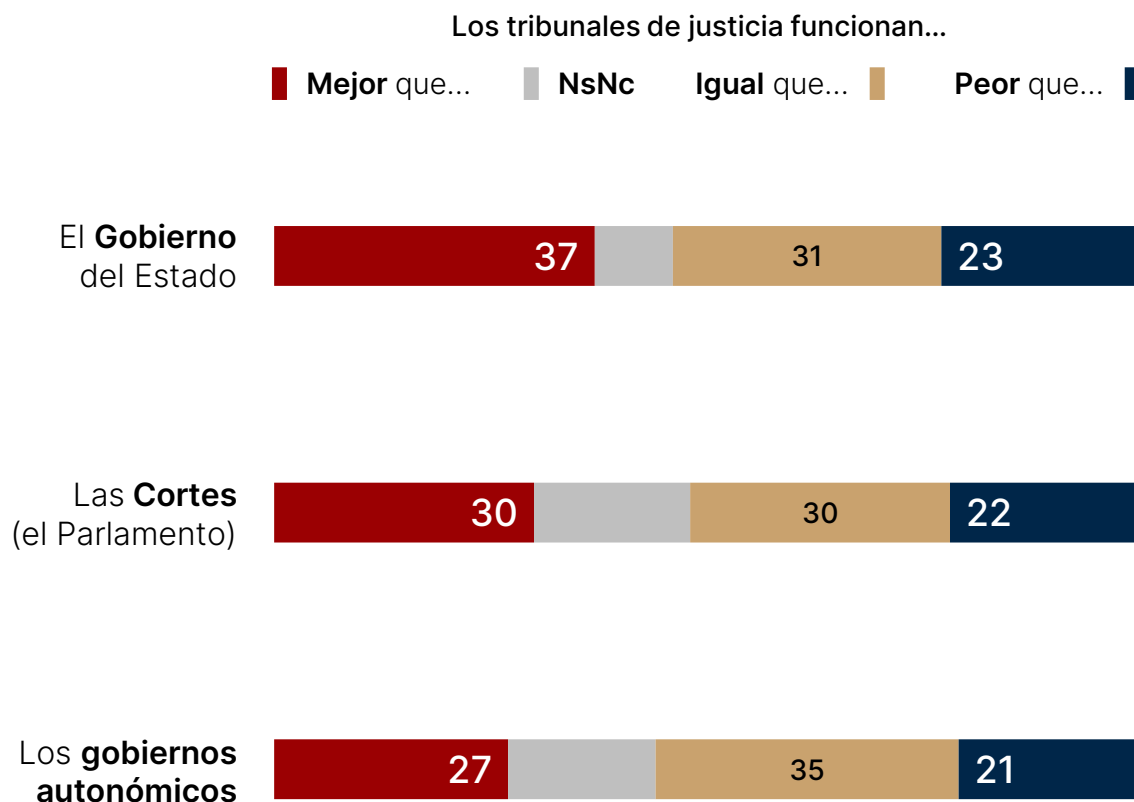


Resultado del caso (%)

	Ganó	Resto
Jueza	28	35
Juez	51	45
Tribunal	10	8

# Evaluación comparada de la Justicia con otros poderes del Estado

**P18** | En líneas generales, ¿diría usted que, en conjunto, los tribunales de justicia españoles funcionan, en la actualidad mejor, igual o peor que...?





# La Justicia: lenta, competente, desatendida y garante última de la democracia

**P19** | En base a su experiencia personal, ¿hasta qué punto está o no de acuerdo con las siguientes frases que suelen oírse sobre nuestra Administración de Justicia?

■ Muy de acuerdo    
 ■ Bastante    
 ■ NsNc    
 Poco ■    
 Nada ■

Por lo general, los jueces están bien **preparados y son competentes**



La Administración de Justicia es tan **lenta** que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella.



En realidad, todos los gobiernos, sean de la ideología que sean, suelen mostrar más interés por tratar de **controlar a la Justicia** que por proporcionarle los recursos que necesita para poder funcionar de forma rápida y eficaz



Con todos sus defectos e imperfecciones la Administración de Justicia constituye la garantía última de **defensa de la democracia** y de las libertades de los ciudadanos

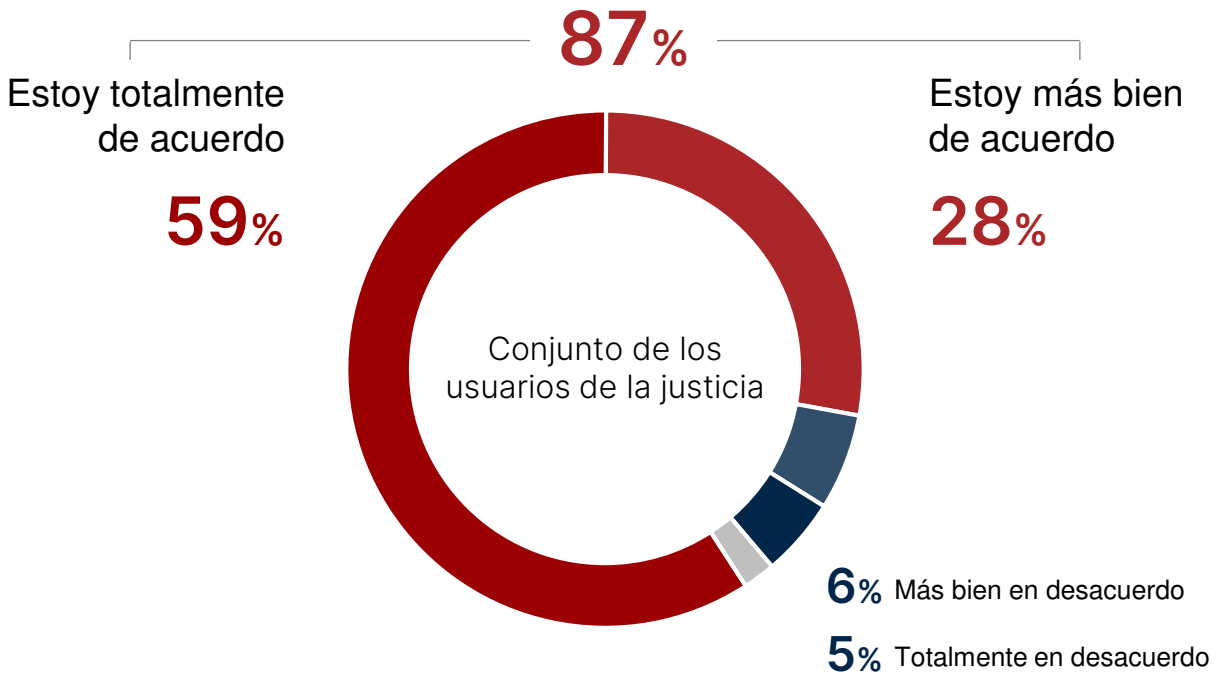


Pese a las **presiones** que puedan recibir, los jueces en nuestro país actúan, en general, según sus criterios, atendiendo únicamente a lo que para cada caso disponga a ley



# ¿Control político de la Justicia?

**P20** | Se suele oír que, en España hoy, los políticos tratan de influir sobre el Poder Judicial y de controlarlo. ¿Está usted de acuerdo con quienes piensan así?



# Consecuencias de los intentos de control político de la Justicia

**P21** | ¿Está usted de acuerdo, o en desacuerdo, con quienes dicen que el empeño de los partidos políticos por tratar de controlar al Poder Judicial...?

■ De acuerdo

■ NsNc

■ En desacuerdo

Daña la **imagen de España** en Europa



Daña gravemente nuestra **democracia**



Es una **ofensa a los jueces** pues les hace parecer como manejables por los partidos



En realidad, **no tiene mucho sentido** porque es prácticamente imposible influir de forma efectiva sobre los más de cinco mil jueces que hay en España y que son los que tienen la obligación constitucional de ser independientes



# FICHA TÉCNICA

Este estudio se ha llevado a cabo mediante **702 entrevistas** telefónicas a fijos y móviles realizadas por el equipo de campo de Metroscopia a personas usuarias de la Justicia.

El trabajo de campo se llevó a cabo entre los días **11 y 17 de enero** de 2023.

El margen de error para la muestra total final, para un nivel de confianza del 95.5% (que es el habitualmente adoptado) y asumiendo los principios del muestreo aleatorio simple, en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación ( $p=q=50\%$ ) es de **±3.8** puntos para datos globales.

**Las diferencias hasta 100 en la suma de porcentajes de respuesta, en el caso de haberlas, corresponden a las categorías “No sabe” y “No contesta”**



Metroscopia, Estudios Sociales y de Opinión, S.L.  
es un instituto de investigación independiente  
fundado en 2004 con un capital social 100%  
español y con sede en Madrid. Su actividad y sus  
profesionales se rigen por el código deontológico  
de investigación social y de mercado  
ICC/ESOMAR.