



*ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE  
JUSTICIA OFRECIDO POR LOS ÓRGANOS  
DE IMPARTICIÓN DE JUSTICIA EN MÉXICO*

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS  
DE JUSTICIA  
15/02/2010





**Contenido**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. METODOLOGÍA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	4
2.1 Encuesta de salida .....	5
2.2 Grupos de enfoque.....	6
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
3.1 Perfil de los entrevistados en la encuesta de salida de tribunales .....	13
3.2 Percepción sobre la situación del país .....	19
3.3 La impartición de Justicia .....	21
3.3.1 Fortalezas del Poder Judicial .....	21
3.3.2 Confianza en la Suprema Corte de Justicia .....	22
3.3.3 Defensa de los ciudadanos frente a la autoridad.....	27
3.3.4 Evaluación general de las funciones de los Tribunales .....	33
3.4 Principales problemas del acceso a la justicia.....	37
3.4.1 Principales necesidades.....	37
3.4.2 Medios de acceso a tribunales .....	46
3.4.3 El costo de la justicia .....	51
3.4.4 Actualización, congruencia normativa y consistencias institucionales.....	53
3.4.5 Cambios y reformas en las leyes .....	56
3.4.6 Reforma Procesal Penal .....	58
3.5 Relación entre el poder judicial y los otros poderes: <i>Independencia o no del Poder Judicial</i> . 60	
3.6 Percepción y autopercepción de la impartición de justicia .....	68
3.6.1 Divorcio entre la ley y la justicia.....	68
3.6.2 Autopercepción de los impartidores de justicia sobre su rol y ejercicio .....	85
3.6.3 Percepción y satisfacción de la ciudadanía sobre los impartidores de justicia.....	106
3.7 Evaluación del proceso judicial por los usuarios de los órganos de impartición de justicia. 114	
3.7.1 El respeto a las garantías del proceso judicial.....	115
3.7.2 Los principios de la impartición de justicia y el entorpecimiento del proceso judicial..	119
3.7.3 La sentencia del juez .....	131
3.7.4 Satisfacción con el proceso judicial.....	138
3.8 Transparencia y cambios en el rol del poder judicial .....	145
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	156
5. BIBLIOGRAFÍA .....	159

## 1. INTRODUCCIÓN

El término ‘cultura jurídica’ es utilizado por primera vez por el autor Lawrence Friedman, en su conocida obra “The Legal System” (1975). La cultura jurídica, de acuerdo con el autor, es aquella parte de la cultura general –costumbres, actitudes, opiniones, valores y expectativas- que una sociedad tiene en relación con el Derecho, el sistema jurídico y sus diversas partes.

En conjunto con la sustancia del sistema (forma de interpretación y de aplicación concreta de esas normas) y la estructura (conjunto de las instituciones que intervienen en la elaboración, interpretación y aplicación de la sustancia), la cultura jurídica es uno de los tres elementos que conforman el sistema jurídico de una sociedad.

Si bien, el concepto de “cultura jurídica” desarrollado por Friedman es perceptible en cualquier sociedad, éste tiene dificultades intrínsecas en términos de medición, ya que no es una variable necesariamente estable, ni fácilmente conmensurable de manera sistemática y científica. No obstante, resulta de crucial importancia para comprender el funcionamiento de las prácticas jurídicas de cualquier sociedad, contar con información sobre los valores, creencias, percepciones y actitudes, tanto de los actores del sistema jurídico, como de los usuarios del mismo.

En México, ha habido esfuerzos previos para dar cuenta de las prácticas sociales en torno al acceso a la justicia de los mexicanos, entre otras, es importante mencionar: La Cultura de la Constitución: Una encuesta nacional de actitudes, percepciones y valores (2004), La Naturaleza del Compromiso Cívico (2004). Sin embargo, ninguna de ellas había tenido como objetivo central, el estudio de la Cultura Jurídica de nuestra sociedad.

La intención de esta investigación subyace a la intención de contar con indicadores concretos y confiables sobre la “Cultura Jurídica” en México, a través de la identificación de las opiniones de usuarios comunes de los órganos de justicia y la evaluación que los

mismos impartidores hacen acerca del Derecho y algunos rasgos del Sistema Jurídico Mexicano. Esto para contar con información de los distintos aspectos y dimensiones implicados en el acceso a la justicia y la cultura jurídica desde ambos frentes y obtener una imagen completa de los mismos.

Este estudio cubre diversas aristas de la Cultura Jurídica Mexicana, tales como la evaluación de usuarios e impartidores acerca de: la estructura de las instituciones, la organización de los tribunales y la infraestructura de acceso a ellos, los patrones de comportamiento durante los juicios y los valores, creencia y actitudes con respecto al derecho.

## **2. METODOLOGÍA Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Friedman (1975) distinguió dos tipos de cultura jurídica: la ‘cultura jurídica externa’ o ‘cultura jurídica popular’ (1990) que es la correspondiente al público en general y la ‘cultura jurídica interna’ que es la cultura de los profesionales de lo jurídico.

Para llevar a cabo, la presente investigación y poder contar con indicadores tanto de la cultura jurídica externa, como de la interna, se recurrió a un conjunto de metodologías complementarias. Por un lado, un par de estudios de corte cuantitativo: una encuesta de opinión a población abierta y una encuesta de opinión a la salida de una muestra de Tribunales; y por el otro lado, una serie de investigaciones cualitativas que incluyeron la realización de grupos de enfoque con impartidores de justicia y un conjunto de entrevistas a profundidad con ciudadanos que habían tenido problemas susceptibles de judicialización.

En el presente reporte se encuentran los resultados de dos de los instrumentos de investigación utilizados para el presente estudio:

- A. La encuesta de salida en Tribunales del País, en la cual se capturaron las opiniones, percepciones, necesidades y niveles de satisfacción en materia de justicia de los usuarios de las instituciones administradoras de justicia (abogados, gestores,

pasantes y ciudadanía) que estuvieran llevando algún juicio al momento de la entrevista.

- B. Los grupos de enfoque realizados con los impartidores de justicia (Secretarios de Acuerdo, Jueces y Magistrados) en los cuales se capturaron las percepciones y opiniones de aquellos individuos que ejercen a diario la labor de impartir justicia.

A continuación se detalla, cada uno de los instrumentos metodológicos:

### **2.1 Encuesta de salida**

Para poder captar las opiniones y percepciones de los usuarios de los órganos de Justicia en México, se llevó a cabo el levantamiento de la encuesta de salida para el proyecto de “Elaboración de un estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México” el cual se realizó de la siguiente manera:

Se seleccionaron aleatoriamente 100 juzgados y tribunales asociados a la Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Estos lugares estaban distribuidos en todo el país, tal cual refleja la muestra. En cada juzgado hubo dos personas encargadas de entrevistar a los usuarios de los juzgados.

Se consideró usuarios a todos aquellos que al momento de la encuesta asistieron a resolver algún asunto de carácter individual; a los representantes de una tercera persona de forma por interés no profesional; y a los representantes de una tercera persona de forma profesional.

Los entrevistadores permanecieron durante varios días localizando usuarios, entrevistando en cada juzgado/tribunal a 15 usuarios. El levantamiento se realizó en los 100 juzgados seleccionados.

El diseño del cuestionario contempló variables tales como:

- Motivaciones para acudir a la ley. La decisión de Acudir a la ley
- Identificación de conflictos
- Mecanismos para enfrentar el conflicto legal
- Instancias a las que se recurre (una o varias)
- Estrategias y usos de la ley (procesos, abogados, costos)
- Acceso a la justicia dificultades o facilidades
- Desarrollo del proceso
- Cumplimiento del debido proceso
- Concepciones de la Justicia
- Confianza en las instituciones
- Redes sociales

## **2.2 Grupos de enfoque**

Con el objetivo de contar con información que diera sustento a la Cultura Jurídica Interna, se realizaron una serie de grupos de enfoque con impartidores de Justicia (secretarios de acuerdo, jueces y magistrados)

La técnica de grupos de enfoque es un tipo de entrevista grupal que enfatiza la interacción entre los participantes más que la interacción entre el moderador y los participantes. Esta técnica nos ayuda a obtener datos sobre una particular área de interés en un periodo relativamente corto. Además, permite observar la interacción entre los participantes debido a que éstos entran en contacto con las actitudes, creencias, experiencias y perspectivas de los otros integrantes del grupo (Mayan: 2001 y Krueger: 1991).

El grupo de discusión presenta un clima de naturalidad en el que los participantes son influidos por éste, e influyen en el resto de los participantes, al igual que sucede en la vida real. En el grupo de discusión las personas interactúan entre sí. Están influidas por los comentarios de otros y toman decisiones tras escuchar las opiniones y los consejos de otras

personas que los rodean. Es decir, esta estrategia permite captar la naturaleza y dinámica de la interacción en grupo que otros instrumentos no lo permiten. De esta manera, el grupo de enfoque produce datos que por otras vías, como la entrevista individual o la observación participante, sería difícil obtener.

Para realizar los grupos de enfoque se elaboró una guía de entrevista, la cual consistió en una serie de preguntas que permitieron dar cuenta de las variables objeto de análisis de la investigación. En la realización de los grupos, el moderador retomó los temas que contemplaba la guía y los sometió a discusión de los participantes hasta agotar cada uno de ellos.

En la técnica de grupos focales el investigador requiere de un mayor control de la entrevista debido a que debe moderar un grupo en interacción. Asimismo, la cantidad de tiempo de que dispone cada uno de los entrevistados es limitado debido al número de participantes en el grupo. Todas las sesiones de los grupos fueron grabadas. Ello con la intención de guardar fidelidad en los testimonios de los entrevistados en cada una de las sesiones.

De acuerdo con lo expuesto, la metodología cualitativa busca captar los procesos detallados y próximos a los hechos, vinculados con las interacciones de los sujetos. Pretende, así, comprender el significado y los contextos situacionales de la acción, tal como lo muestran las corrientes abordadas. Donde éstas otorgan un papel central a los individuos en la conformación de orden social, su premisa epistemológica es comprender el punto de vista del actor en el marco de su vida cotidiana, como ámbito privilegiado para entender y explicar los procesos de construcción de sentido (Giglia y Winocur: 2002).

Para la realización de los Grupos de Enfoque con Impartidores de Justicia se llevó a cabo una capacitación de abogados mediante un curso integral para el manejo de grupos de enfoque. Los investigadores capacitados fungieron como moderadores de las sesiones.

Los temas tratados en los grupos de enfoque fueron:

Tema 1: Problemas de la impartición de justicia en el país

Tema 2: Importancia creciente del Poder Judicial

Tema 3: Percepción del público y autopercepción

Tema 4: Transparencia

Tema 5: Retos institucionales

Tema 6: Balance del estado de derecho

Se realizaron un total de 15 grupos de enfoque a impartidores seleccionados de cinco zonas importantes del país: Mexicali, Baja California; Monterrey, Nuevo León; Guadalajara, Jalisco; Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; y D.F. Los grupos se integraron por Magistrados, Jueces y Secretarios tanto Federales como Estatales.

A continuación se detallan las características específicas de los grupos de enfoque realizados:

### **Bloque 1: Magistrados.**

a) Mexicali, Baja California, realizado el 10 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con una duración aproximadamente de 2 horas. Se realizó con la asistencia de 5 magistrados federales. En este grupo se notaba que se conocía desde hace tiempo, por lo tanto, la sesión se llevo muy relajada y en un ambiente de confianza a lo cual cada uno respondía con fluidez y sin presiones jerárquicas en lo que comentaban.

b) Monterrey, Nuevo León, realizado el 10 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Se realizó con la asistencia de 6 magistrados (federales y locales) de las materias penal, civil y justicia para menores. Este grupo fue difícil, los participantes se mostraron desconfiados al dar sus opiniones, probablemente porque se conocían y había relaciones de jerarquía entre ellos (o de grupos políticos, es difícil saber). Se requirió mucho trabajo para hacerlos hablar

y generalmente hablaron poco. La discusión fue técnica y sin demasiada interacción entre los participantes.

c) Guadalajara, Jalisco, realizado el 10 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración de 2 horas y 38 minutos. Se realizó con la asistencia de 8 magistrados (federal en su mayoría) de las materias civil, administrativa, trabajo, mercantil, familiar y penal. La confirmación de asistencia de los Magistrados no fue difícil. Los participantes llegaron muy puntuales a la cita y antes de iniciar se encontraban muy sociables, algunos ya se conocían. Al principio de la sesión sus comentarios eran un poco reservados, pues les desconcertaba el hecho de que estuvieren siendo filmados. Sin embargo, después se olvidaron de la cámara y sus respuestas fueron más fluidas. En general querían tomar cada uno una posición de liderazgo de la mesa con sus diversas opiniones. Al finalizar la sesión se mostraron agradecidos por haber tenido la oportunidad de dar sus opiniones y se mostraron dispuestos a participar en otra ocasión.

d) Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, realizado el 10 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas. Se realizó con la asistencia de 3 magistrados estatales. Ningún magistrado asistente estuvo en la lista de invitados. Todos los magistrados se conocían entre ellos e incluso tenían relaciones de amistad. El magistrado hombre fue el que dominó el grupo de enfoque debido a su mayor nivel de experiencia frente a los otros participantes; era generalmente él quien respondía en primer lugar para que luego los otros magistrados hicieran algunos matices y ajustes a sus opiniones. Se mostraron reacios a opinar, o a emitir críticas y decían estar de acuerdo con la forma en que se imparte la justicia en ese estado. Al parecer los Magistrados de este grupo de enfoque sintieron que era como una especie de examen en donde tenía que contestar el deber ser y demostrar que estaban actualizados.

e) Distrito Federal, realizado el 21 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas 30 minutos. Se realizó con la asistencia de 10 magistrados Federales en materia laboral, penal y administrativa fiscal. Se observa que la sesión se llevo muy relajada y cada uno respondía con fluidez.

## **Bloque 2: Jueces.**

f) Mexicali, Baja California Norte, realizado el 17 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas. Con este grupo fue necesario suspender la sesión debido a que en la fecha en que fueron citados sólo asistieron dos. En la semana siguiente se intentó nuevamente convocar a los jueces. Se realizó con la asistencia de 4 jueces Estatales. Los participantes tuvieron la accesibilidad y la confianza de opinar acerca de todo lo que se les preguntaba.

g) Monterrey, Nuevo León, realizado el 9 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 90 minutos. Se realizó con la asistencia de 4 jueces (Federal y Estatales) en materia civil, laboral, penal y familiar. El grupo de jueces fue muy fluido, los participantes hablaron con sinceridad y confianza, se mostraron cooperativos en la discusión. Se reconoce un grupo de expertos en la materia, tienen opiniones preparadas y hasta cierto punto también son críticos. Este grupo funcionó muy bien, los participantes estaban interesados en la discusión y sus puntos de vista resultaron interesantes, bien articulados y complementarios entre sí.

h) Guadalajara, Jalisco, realizado el 9 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas 38 minutos. Se realizó con la asistencia de 5 jueces (Federal y Estatales) en materia civil, penal y familiar. La reclutación fue difícil, pues tocaba la semana que los jueces tenían visita por parte del Consejo, se tuvo por lo consiguiente reconfirmar e invitar a otras personas. Los jueces se mostraron más en confianza, no se conocían, pero se mostraban más sociables, sobre todo las mujeres, muy contentos y a gusto por el recibimiento que se les dio, no tanto por las medallas que se les obsequiarían, sino más bien, encantados porque participarían en un proyecto para la UNAM, y por la aportación de tipo académico que darían. Una de las participantes, no dejó del todo que los hombres dominaran la mesa. Al finalizar la sesión se mostraron satisfechos con su participación.

i) Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, realizado el 9 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas. Se realizó con la asistencia de 3 jueces (estatales) en materia civil, penal y familiar. Todos los asistentes se conocían y tenían las mismas opiniones sobre los distintos temas planteados, no hubo grandes diferencias en sus participaciones, sino muy leves matices entre unos y otros. Cuidaban más su apariencia frente a la cámara y nunca se soltaron del todo. Sus respuestas fueron muy técnicas y políticamente correctas. Al ser invitados a quedarse por más tiempo no accedieron. Creyeron que el formato de la plática era del estilo de un programa de televisión en donde se invita a distintos personajes de la vida pública para opinar. Mencionaron que nunca antes se les había requerido dar sus opiniones de esta manera, sino que uno de ellos había estado antes en una conferencia. En sus argumentaciones se encuentran contradicciones e ideas que no se terminan. No son muy incisivos, lo que pudiera ser por poca confianza en el espacio de discusión.

j) Distrito Federal, realizado el 28 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas. Se realizó con la asistencia de 7 jueces (Federales) en materia civil, penal y administrativa. Los jueces acudieron sin problemas y llegaron a tiempo. El grupo tuvo participaciones fluidas, desde el principio comenzaron a hablar y se notaba que se sentían cómodos. Al final agradecieron la oportunidad de haber podido participar. Algunas intervenciones fueron especialmente largas, por lo que había que interrumpir para aterrizar hacia la respuesta que se quería obtener. En general todos los participantes hablaron, aunque algunos más que otros.

### **Bloque 3: Secretarios.**

k) Mexicali, Baja California, realizado el 18 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas. El primer día del grupo de enfoque no se hizo debido a que los secretarios invitados para ese grupo no se completo, ya que solamente asistió un secretario de acuerdos el cual también espero a un compañero o más para ver si es que era posible realizar lo planeado, después de cuarenta y cinco minutos o una hora, tuvimos que suspender ese grupo. En la semana siguiente se intentó nuevamente convocar a los secretarios a otro grupo, y este se realizó con la asistencia de cinco Secretarios de Acuerdo

(Federal y Estatales). Los participantes tuvieron la accesibilidad y la confianza de opinar acerca de todo lo que se les preguntaba. Se observó que los secretarios, tienen una relación muy amigable entre todos.

l) Monterrey, Nuevo León, realizado el 10 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas. La convocatoria inicial para el grupo no funcionó, no llegó ninguno. En la siguiente convocatoria los participantes eran secretarios de dos de los jueces que participaron el día anterior. Llegaron 16 personas (del fuero federal y local) en materia civil, laboral y penal; muchos se conocían entre ellos. Al inicio fue difícil hacer que entraran en confianza pero al poco tiempo la discusión fluyó de forma muy animada. Algunos participantes monopolizaron la discusión, algunos otros participaron poco, un par no dijo nada.

m) Guadalajara, Jalisco, realizado el 08 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas 30 min. El reclutamiento de los Secretarios fue difícil y algunas personas a poco tiempo de iniciar el evento cancelaron. La sesión se realizó con 5 Secretarios de Acuerdos y Proyectista (Federales y Estatales) en materia civil y administrativa. Los participantes se mostraron incrédulos y con cierta incertidumbre por saber lo que iba a pasar y sobre todo la dinámica de la plática. Expresaron su interés por la invitación, diciendo que a ellos no los toman en cuenta para eventos de este tipo. Después de explicarles la dinámica de la “plática”, al principio si se mostraron un poco rígidos con sus repuestas; les imponía el hecho de que estuvieran siendo filmados por el temor a que sus superiores se enteraran de lo que hablaran. A la mitad de la mesa se relajaron más en sus respuestas, e incluso se apasionaron con los temas.

n) Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, realizado el 08 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Con duración aproximada de 2 horas. La sesión se realizó con 4 Secretarios de Acuerdos (Federales y Estatales) en materia civil y de arrendamiento. Llegaron muy puntuales. Todos los participantes hablaron aunque hubo un participante que habló menos que los demás. A medida que transcurrió el grupo, se mostraron críticos. Asimismo, fueron los secretarios federales quienes mayor participación tuvieron y quienes poseían mejores conocimientos de

su materia. Al cierre del grupo al ser invitados a quedarse por un rato más los secretarios accedieron sin mayor problema; se mostraron muy interesados por saber hacia dónde se dirigía la investigación y cuál era su objetivo.

o) Distrito Federal, realizado el 29 de septiembre de 2009 a las 18:00 hrs. Estaba programado que se realizaran los tres grupos el mismo día (magistrados, jueces y secretarios de acuerdo) en el Distrito Federal. Pero únicamente llegó un secretario, con lo cual se decidió que se integrara al grupo de los jueces. Se programó la reunión de los secretarios al otro día. A la cita llegaron cinco secretarios de acuerdos en materia penal y civil. Fueron puntuales. La mayoría no se conocían, únicamente dos habían coincidido en un juzgado. Su actitud fue positiva y se mostraron interesados en participar. Al principio el ambiente era tenso y de desconfianza. Les costó trabajo comenzar a opinar abiertamente. Conforme fue transcurriendo el tiempo se fueron relajando. Es un grupo con una visión muy positiva del Poder Judicial y las críticas que pudieron surgir hacia la impartición de justicia son por factores externos al Poder Judicial.

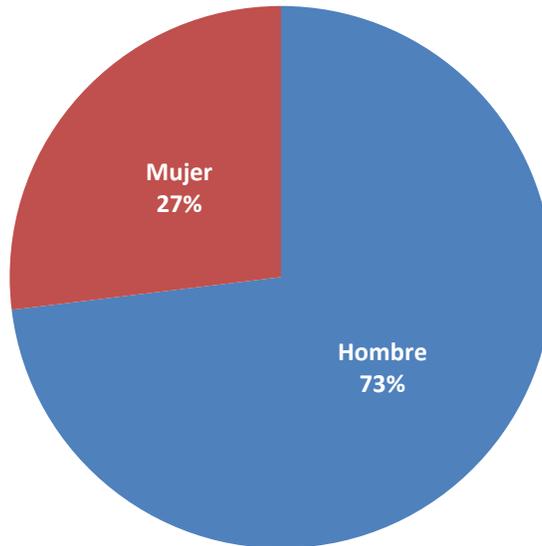
Una vez descrita la metodología, procedemos a presentar de forma integral los resultados de ambos instrumentos metodológicos, los cuales dan sustento al estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de justicia ofrecido por los órganos de impartición de justicia en México.

### **3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Perfil de los entrevistados en la encuesta de salida de tribunales**

El acceso a los órganos de justicia, al igual que otras áreas gubernamentales, sigue siendo un terreno preponderantemente masculino. El 73% de las personas contactadas a la salida de tribunales seleccionados fueron hombres y el 27% mujeres.

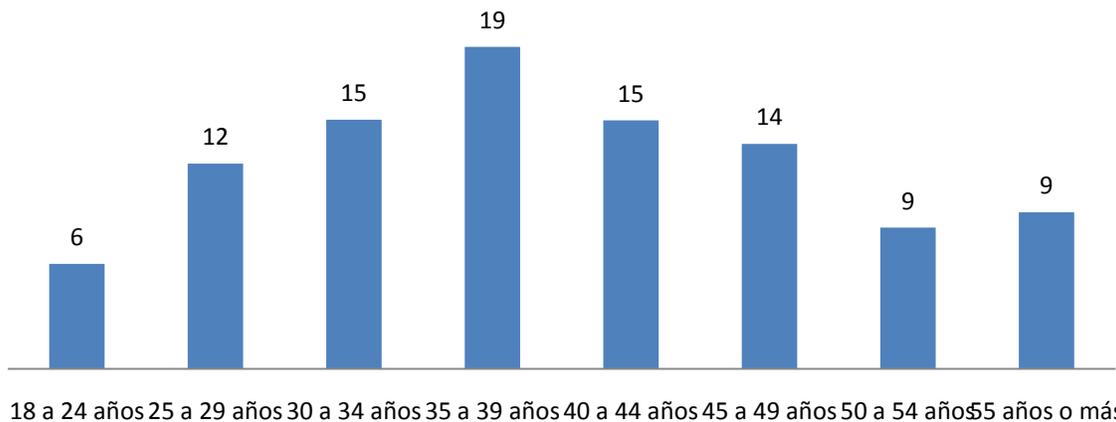
**Gráfica 1**  
**Sexo**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La distribución de edades de los entrevistados sigue una distribución normal, siendo las personas entre los 35 y los 39 años el grupo que mayoritariamente se encuentra a la salida de los Tribunales de Justicia.

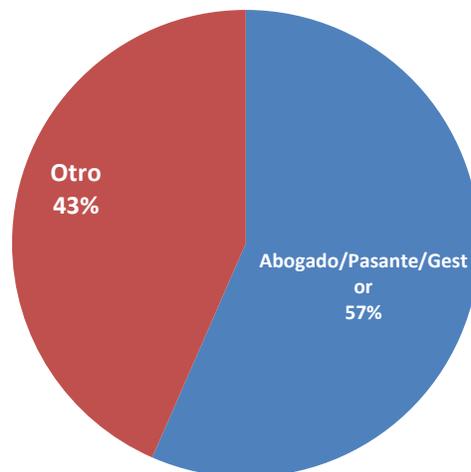
**Gráfica 2**  
**Edad (Porcentajes)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

El 57% de los usuarios entrevistados acudió al tribunal en calidad de abogado, pasante o gestor; mientras que el 43% acudió en calidad de parte. Es importante señalar que se observaron diferencias sustanciales entre las percepciones de aquellos que acuden como perjudicados directos, respecto a aquellos que acuden como intermediarios entre la justicia y la ciudadanía; ya que, por definición, sus intereses son distintos.

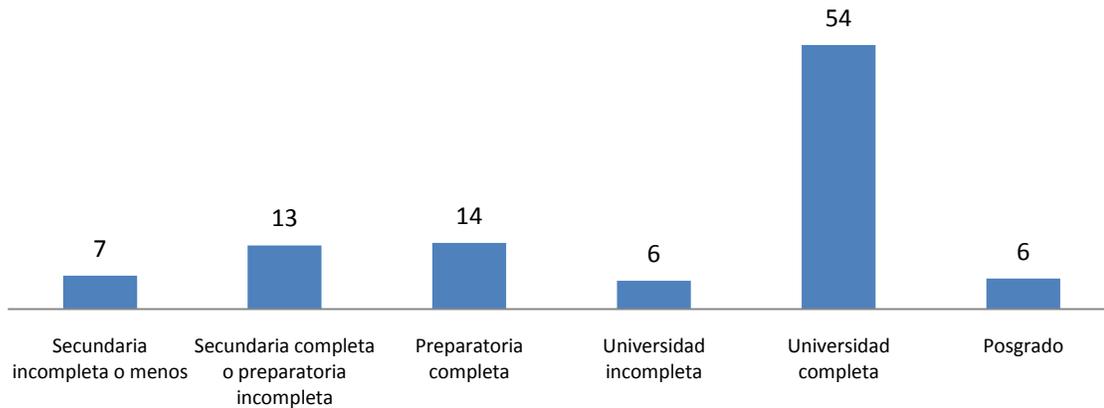
**Gráfica 3**  
**Tipo de usuario**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Respecto al nivel educativo, la mitad de los usuarios de justicia entrevistados afuera de los tribunales cuentan con estudios universitarios, lo cual difiere de la distribución educativa del resto de la población que en su mayoría tiene un nivel educativo muy bajo; y sugiere que el acceso a la justicia en este país, exige un cierto nivel educativo.

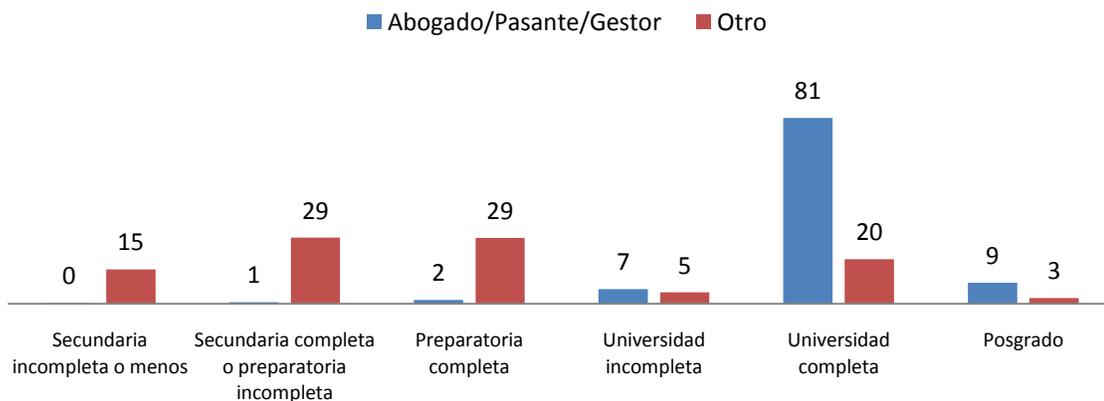
**Gráfica 4**  
**Escolaridad (Porcentajes)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Sin embargo, es importante notar que, como ya se mencionaba, existe una diferencia sustancial entre aquellas personas que acuden en calidad de abogados/pasantes o gestores, y la ciudadanía que acude directamente a las instancias de justicia. Mientras que el 90% de quienes acuden en calidad de abogados/pasantes y gestores cuenta con estudios universitarios; sólo el 23% de quienes acuden en calidad de parte tienen ese nivel de estudios. Lo cual refleja que el acceso a la justicia sigue siendo limitado a un sector de la población.

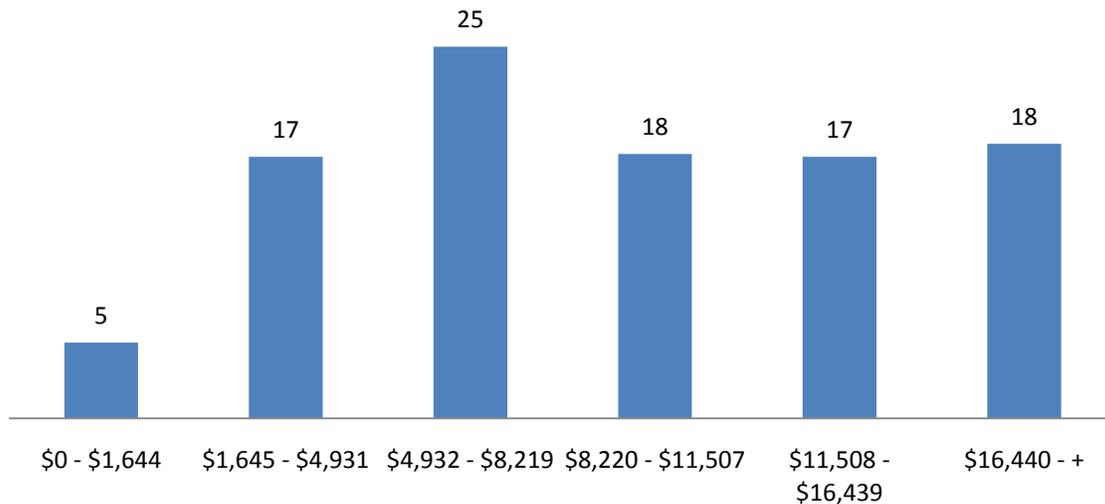
**Gráfica 5**  
**Escolaridad por tipo de usuario (Porcentajes)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Por otra parte, el nivel de ingresos de los usuarios de Justicia es en su mayoría superior a los 8,000 pesos; más de la mitad de los entrevistados, el 53%, reportó tener un ingreso mayor a este. Con esta gráfica nos podemos comenzar a dar cuenta que son las personas con mayores ingresos quienes en mayor proporción utilizan los servicios de justicia.

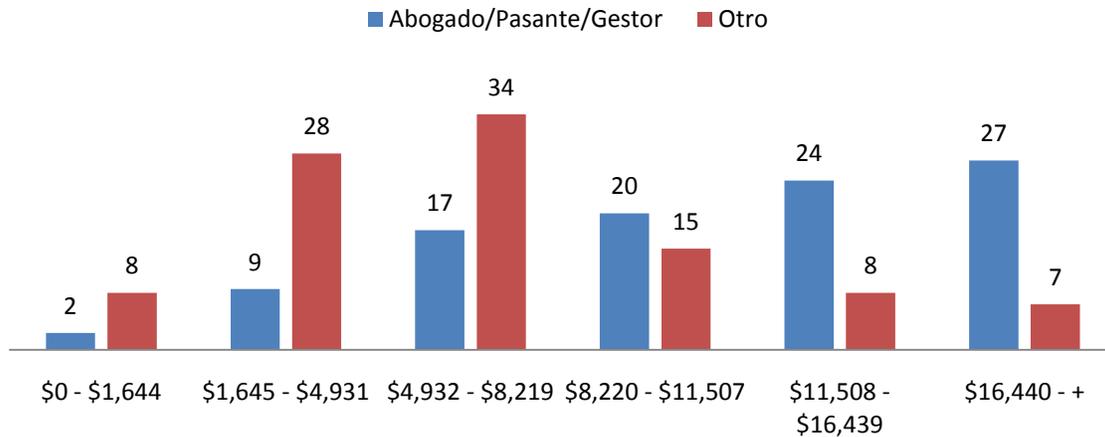
**Gráfica 6**  
**Ingresos (Porcentajes)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

No obstante, nuevamente encontramos diferencias sustanciales entre aquellos usuarios que acuden en calidad de abogados o gestores y la ciudadanía que acude directamente. Mientras que el nivel de ingresos de aquellos usuarios que acuden en calidad de partes es en su mayoría inferior a los 8 mil pesos mensuales; aquellos usuarios que acuden en calidad de abogados, alcanzan niveles de ingreso incluso superiores a los 16 mil pesos.

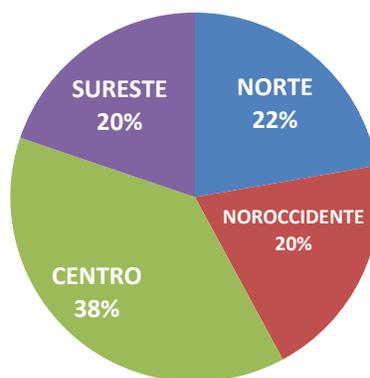
**Gráfica 7**  
**Ingresos por tipo de usuario**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Finalmente, la distribución geográfica de los entrevistados se observa de la siguiente forma: el 38% de los encuestados pertenece a la región centro del país, 22% a la región norte, 20% a la región sureste y 20% a la región noroccidente.

**Gráfica 8**  
**Región**

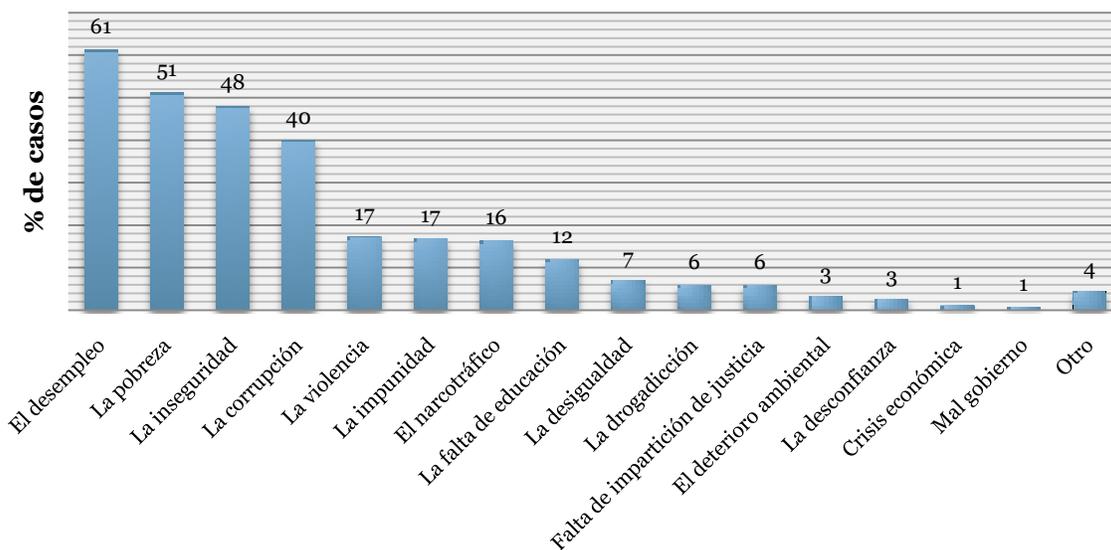


Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

### 3.2 Percepción sobre la situación del país

La opinión del país que manifestaron los usuarios del sistema de justicia al momento de la encuesta es un claro reflejo del pesimismo ciudadano que existe respecto a la situación económica general. El 61% de los usuarios entrevistados, consideró que el principal problema del país es el desempleo y un 51% refirió a la pobreza. Las mujeres (65%) y las personas entre los 40 y 44 años (67%) son los grupos que tienden a mencionar en mayor porcentaje al desempleo como el principal problema.

**Gráfica 9**  
**En su opinión, ¿cuáles son los tres problemas más graves de nuestro país?**

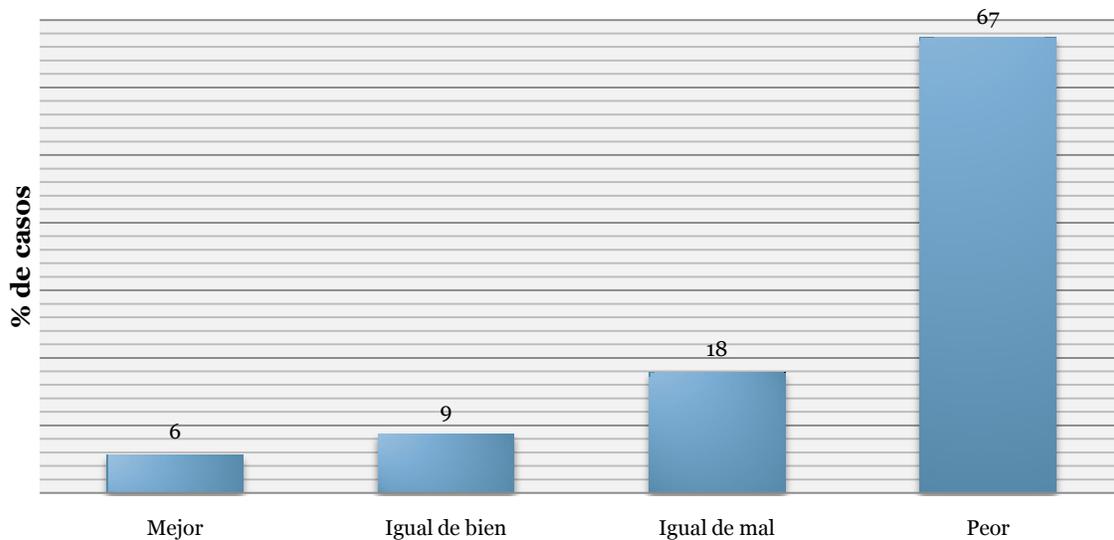


Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La corrupción y la inseguridad han perdido su posición como los problemas más importantes entre la ciudadanía, para dar lugar a la economía y el desempleo como principal preocupación de la sociedad. Casi 7 de cada 10 personas entrevistadas, consideró que la situación económica actual del país es peor que la que había hace un año y menos de 1 de cada 10 personas considera que la situación es mejor.

Los grupos que manifestaron mayor pesimismo respecto a la situación actual, coincide con grupos tradicionalmente vulnerables o poco atendidos por las políticas gubernamentales: los jóvenes, las personas de menores ingresos y con menores niveles educativos. El 77% de los jóvenes entre 18 y 24 años de edad, el 79% de quienes reciben ingresos menores a 1,645 pesos mensuales y el 80% de quienes sólo cuentan con primaria, respondieron que la situación económica actual del país es peor a la que había hace un año.

**Gráfica 10**  
**En comparación con la situación económica que tenía el país el año pasado, ¿cómo diría usted que es la situación económica actual del país, mejor o peor?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La percepción negativa sobre la situación del país, no sólo es una muestra de la sensibilidad social en torno a las perspectivas presentes y futuras. Sino que en la medida que se tiende a tener una mala percepción del país, las percepciones respecto a temas particulares, también suelen verse afectadas por un clima de pesimismo y desánimo. La evaluación social sobre la situación actual nos brinda el contexto general en el que se expresaron las opiniones, actitudes y valores respecto a la impartición de Justicia.

### **3.3 La impartición de Justicia**

#### *3.3.1 Fortalezas del Poder Judicial*

El estudio refleja resultados encontrados en investigaciones previas (La cultura de la Constitución y la Naturaleza del Compromiso Cívico, 2003): la sociedad mexicana tiene bajos niveles de confianza social y en las instituciones; ya sea porque carecemos de lazos y redes sociales estables o porque las instituciones no han dado hasta hoy los resultados de eficiencia social esperados.

Al igual que para el grueso de la población, para los usuarios de los órganos de impartición de justicia la Familia es la institución que genera mayor confianza, en segundo lugar el ejército, en tercer lugar, -y a diferencia con el resto de la población- la Suprema Corte de Justicia de la Nación y la Comisión Nacional de Derechos Humanos. En una posición intermedia encontramos a los maestros, los juzgados, la Iglesia y las Organizaciones no gubernamentales (que generalmente obtienen mejores calificaciones por parte del resto población). Y en los niveles peor evaluadas destacan los Ministerios Públicos, la policía, y los diputados federales (lo mismo ocurre con el resto de los mexicanos).

**Tabla 1**

**En una escala de 0 a 10, donde 0 es no confío nada y 10 es confío totalmente, ¿qué tanta confianza tiene usted en...?**

La familia	9.0
El ejército	7.6
La Suprema Corte de Justicia de la Nación	7.2
La Comisión Nacional de Derechos Humanos	7.2
Los maestros	7.1
Los juzgados	7.1
La Iglesia	7.0
La Procuraduría General de la República	6.5
Las organizaciones no gubernamentales	6.4
El presidente de la República	6.3
Los medios de comunicación	6.1
El gobierno	6.0
El Instituto Federal Electoral	5.8
El Ministerio Público	5.5
La policía	5.3
Los diputados federales	5.1

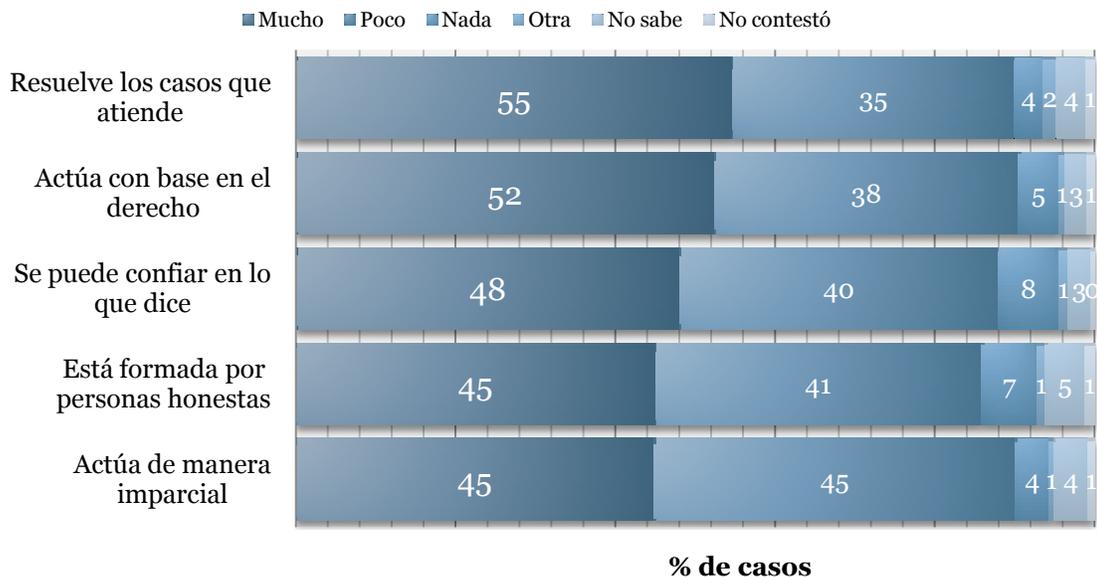
Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

### *3.3.2 Confianza en la Suprema Corte de Justicia*

La Suprema Corte de Justicia, es en general una de las instituciones que mayor confianza generan entre la ciudadanía y en mayor medida entre los usuarios de los órganos de impartición de justicia. No obstante, los cambios en su rol y su participación cada vez más activa en temas sociales y de resonancia mediática han generado expectativas respecto a cambios en la evaluación que se hace de su labor.

Los resultados de esta investigación sugieren que la mitad de los usuarios del sistema de justicia considera que la SCJN resuelve los casos que atiende (55%), actúa con base en derecho (52%) y se puede confiar en lo que dice (48%); no obstante, es menor el porcentaje de gente que considera que la SCJN actúa de manera imparcial (45%).

**Gráfica 11**  
**Con su conocimiento de la suprema corte de justicia de la nación, ¿qué tanto considera que las Suprema Corte.....mucho, poco o nada?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

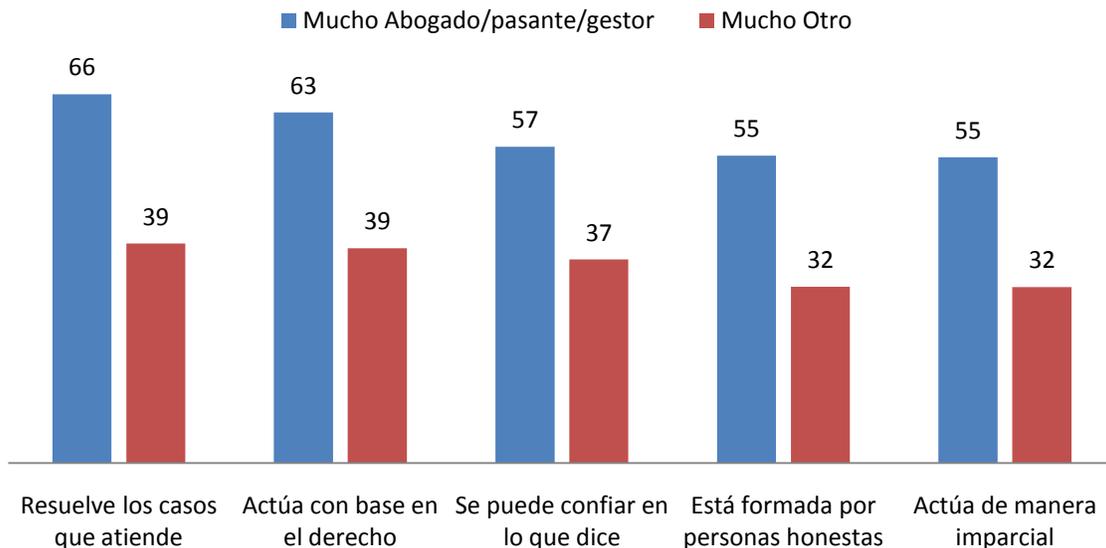
Si bien la mayoría de las opiniones de los usuarios de justicia son positivas respecto a la labor de esta institución, también existe un porcentaje menos amplio de la población que es más crítico respecto de su labor; por ejemplo, un 8% de los usuarios entrevistados respondió que no se puede confiar “nada” en lo que dice la Suprema Corte.

Las percepciones son más positivas entre aquellos usuarios que acuden en calidad de intermediarios (abogados, pasantes o gestores), que entre aquellos que acuden en calidad de perjudicados directos. Mientras que el 66% de los intermediarios considera que la SCJN resuelve mucho los casos que atiende, sólo un 39% de los perjudicados directos comparte dicha opinión. Ocurre lo mismo respecto a las percepciones de actuar con base en derecho, confianza, honestidad e imparcialidad de la institución.

Los intermediarios entre la justicia y la ciudadanía (abogados, pasantes y gestores) parecen tener una opinión mucho más positiva en comparación con el resto de los usuarios, lo cual

sugiere que el conjunto de valores, creencias y actitudes de los ciudadanos frente a la Justicia es inseparable de su experiencia con el sistema y de sus expectativas frente al mismo; y al ser una experiencia diferente la del abogado que la del ciudadano que acude directamente, sus percepciones y evaluaciones surgen de umbrales distintos. Otra posible interpretación es que los abogados sienten mayor empatía con la labor de las instituciones de justicia y son, en lo general, menos críticos de las mismas al considerarlas elemento fundamental para el desempeño de su labor.

**Gráfica 12**  
**Con su conocimiento de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, ¿qué tanto considera que la Suprema Corte.....mucho, poco o nada?**  
 (% que respondió mucho por tipo de usuario)



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Una explicación similar otorgan los impartidores de justicia ante las opiniones –generadas por el desconocimiento y la falta de información sobre la función que desempeñan– que tienen sobre ellos:

*Incluso piensan que los jueces tienen relación con los judiciales y los magistrados con los maestros. Creen que somos parte del magisterio, y desde ahí hay cierta desinformación. Ya cuando van los interesados a los juzgados o a los tribunales a entrevistarse con nosotros siempre llevan información equivocada de cuál es el trabajo y la función de nosotros...*

#### ***Magistrados, Mexicali, Baja California***

Según los impartidores de justicia, otro aspecto que influye en la credibilidad de las instituciones es el papel que tienen los medios de comunicación en la formación de la opinión pública. Particularmente advertimos que los impartidores de justicia coinciden en señalar que la imagen que poseen se debe a la ausencia de una información adecuada de los medios de comunicación. Esto desde su perspectiva se debe a la posible manipulación de la información, aunque no necesariamente supone una intensión negativa por parte de los comunicadores, sino la falta de preparación y conocimiento en lo que supone un juicio, una averiguación previa o la garantía del debido proceso:

*Los medios informativos, debido a su falta de conocimiento en los procesos jurídicos, informan de esa manera. Los medios de comunicación, como líderes de opinión, hacen que la gente se deje llevar por esa información. En la mayoría de las veces no es la correcta*

#### ***Jueces, Distrito Federal***

*Los asuntos ahorita están litigándose en la televisión y en la prensa, ahí se están litigando si cuando usted oye a López Doriga, bang. Están sentenciados. Ya esta sentenciado y si sale, que pasaría si ahorita sacaran. Es un problema que los afectan los medios. Imagínese ya sentenciaron al mono que estuvo ahí, sin un debido proceso, sin pruebas suficientes contenidas en la averiguación como para determinar que el tipo se dieron al responsable del modo que operaba, que estaba que participo y que bla bla bla bla. Y eso precisamente que salió a población muy mal eso va en contra de la transparencia, porque eso no es transparencia eso es*

*como se le llama Amarillismo. Oscurantismo, oscuridad, este ocultamiento, fetichización de la realidad etcétera, etcétera.*

***Magistrados, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

*El problema de la impartición de justicia en México es un problema de opinión, no realmente de impartición de justicia... Los medios de comunicación hacen una figura errónea del juzgador.*

*... está en función del manejo de la información tanto a nivel educativo y como ya se comentó, a nivel medios masivos de comunicación. Porque en México se ha fomentado una cultura de aversión por desconfianza en los tribunales”.*

***Magistrados, Mexicali, Baja California***

Además otro factor que influye específicamente en la falta de credibilidad en el Poder Judicial es la ausencia de conocimiento específico por parte de la población, lo que influye de manera específica en la percepción que existe hacia este:

*Mi punto de vista es que se habla de un problema de impartición de justicia, pero creo que ciertamente esta opinión a lo mejor generalizada, obedece a diferentes factores, y no es precisamente que haya un problema de impartición de justicia, sino que es la imagen que se le ha venido dando a quienes imparten la justicia. Entonces yo creo que mientras el gobierno no invierta en darle información al ciudadano en la materia jurisdiccional como lo hacen para sus campañas políticas o para sus anuncios publicitarios de las obras y programas, pues esto no va a cambiar.*

***Secretarios de acuerdo, Monterrey, Nuevo León.***

Esta ausencia de información y formación influye en la opinión negativa que se tiene de los órganos de impartición de justicia:

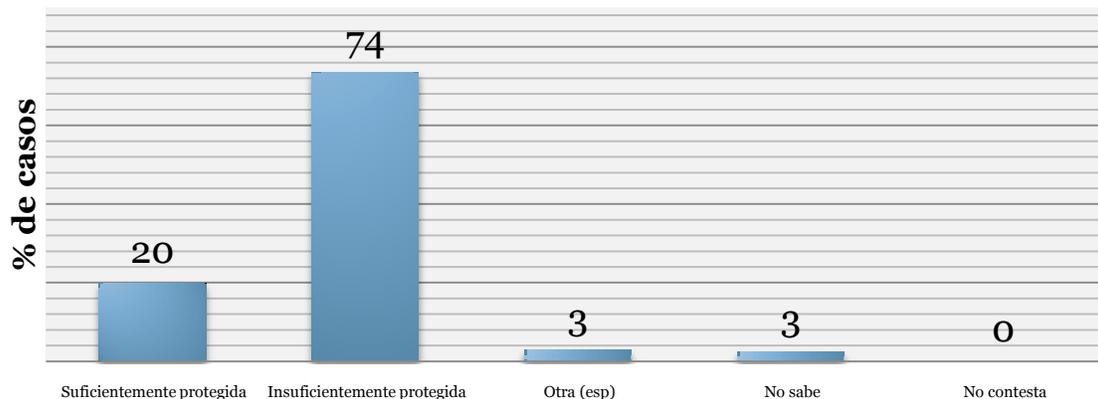
*...el sentimiento de la falta de credibilidad. Es muy triste que haya quienes en lo personal me han preguntado que cómo es posible que seas abogada, y que trabajes en un juzgado y que soportes ese ambiente. Porque para ellos todo es corrupción, todo es compadrazgo, incluso te preguntan cómo llegaste ahí, o quién te llevó o quién te recomendó...es porque realmente no se sabe la función, no se sabe que no es lo mismo que detengan a alguien y suponen que nada más porque lo detuvieron ya se tiene que quedar. Hay que cumplir con ciertos requisitos que la gente desconoce completamente.*

*Secretarios de acuerdo, Distrito Federal*

### 3.3.3 Defensa de los ciudadanos frente a la autoridad

La percepción que los usuarios de justicia tienen respecto a sus posibilidades para defenderse frente a la autoridad es otro de los indicadores de la Cultura Jurídica de un país. 7 de cada 10 usuarios entrevistados consideran que la gente está insuficientemente protegida respecto a los abusos de autoridad y 2 de cada 10 consideran que está suficientemente protegida; lo cual refleja el nivel de vulnerabilidad social ante las autoridades que perciben los usuarios del sistema de justicia.

**Gráfica 13**  
**Por lo que usted ha visto, ¿la gente está suficientemente protegida o no contra el abuso de la autoridad?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Nuevamente, el tipo de usuario es una variable importante para diferenciar las opiniones; mientras que el 25% de los abogados/pasantes/gestores consideran que la gente está suficientemente protegida; sólo el 13% de los ciudadanos que acuden directamente a los órganos de justicia, comparten dicha opinión. Estos resultados sugieren que existe una opinión compartida, aunque no en igual grado, de que la ciudadanía se encuentra en absoluta indefensión frente a la autoridad.

Otras variables determinantes para la percepción de indefensión social son el género – mientras que el 21% de los hombres considera que los ciudadanos están suficientemente protegidos, sólo el 16% de las mujeres piensa de la misma forma-; la edad, -los más jóvenes se perciben en mayor grado insuficientemente protegidos; y la escolaridad y el nivel de ingresos, donde los menos educados y los que tienen menores niveles económicos son quienes se sienten más desprotegidos, ante un eventual abuso por parte de las autoridades.

Estos resultados confirman que son los grupos más vulnerables, quienes perciben menores capacidades de defensa frente a un eventual abuso por parte de las autoridades; ya sea porque conocen menos sus derechos o porque sienten que las autoridades, en general, prestan poca atención a sus demandas o preocupaciones.

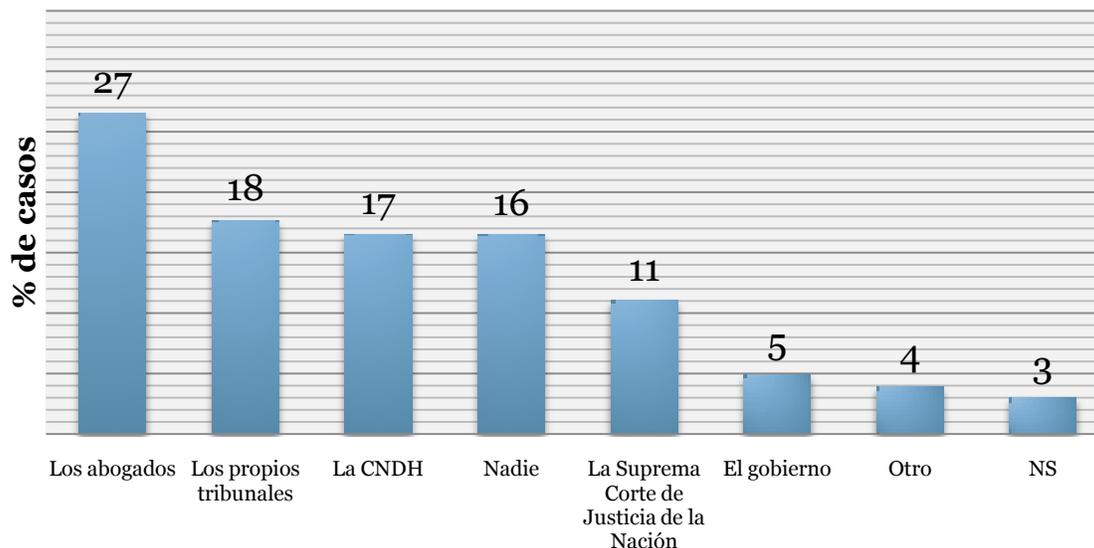
**TABLA 2**

Variable	Categorías	Suficientemente protegida	Insuficientemente protegida
Nacional		20.0	73.6
Tipo de cuestionario	Juicio ordinario	<b>20.7</b>	71.0
	Juicio de amparo	18.7	<b>79.2</b>
Sexo	Hombre	<b>21.5</b>	71.5
	Mujer	16.1	79.5
Edad	18 a 24 años	18.0	<b>81.5</b>
	25 a 29 años	16.2	78.5
	30 a 34 años	16.4	74.6
	35 a 39 años	<b>25.9</b>	65.9
	40 a 44 años	20.6	73.7
	45 a 49 años	21.6	70.7
	50 a 54 años	17.1	75.8
Escolaridad	55 años o más	21.0	76.3
	Secundaria incompleta o menos	11.5	<b>81.8</b>
	Secundaria completa o preparatoria incompleta	14.4	77.7
	Preparatoria completa	14.8	70.0
	Universidad incompleta	22.0	71.0
	Universidad completa	22.8	72.9
Ingreso Familiar Mensual	Posgrado	<b>24.7</b>	74.4
	\$0 - \$1,644	12.3	<b>86.9</b>
	\$1,645 - \$4,931	10.3	81.9
	\$4,932 - \$8,219	16.3	70.6
	\$8,220 - \$11,507	21.9	72.3
	\$11,508 - \$16,439	26.7	70.6
\$16,440 - +	<b>30.3</b>	68.5	

Los abogados son identificados como el principal defensor de los ciudadanos frente a los abusos de la autoridad (27%), en segundo lugar se ubica a los propios tribunales (18%) y en

tercer lugar a la Comisión Nacional de Derechos Humanos (17%). Es importante señalar que el 16% considera que “nadie” defiende a los ciudadanos de los abusos de autoridad.

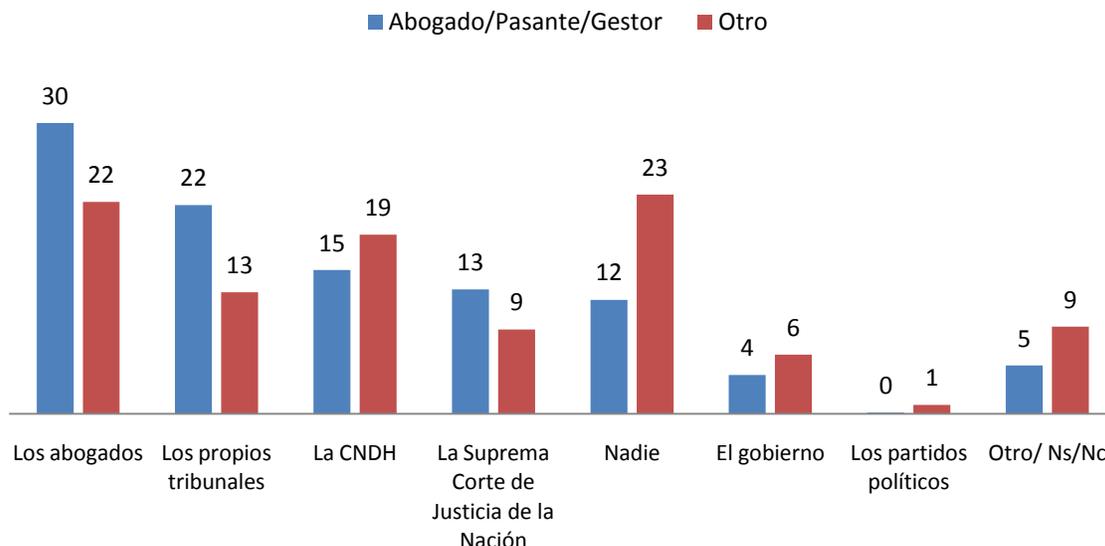
**Gráfica 14**  
**¿Quién diría usted que defiende a los ciudadanos de los abusos de autoridad?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Nuevamente, los resultados arrojan diferencias importantes de acuerdo al tipo de usuario entrevistado. Mientras que para el 30% de quienes acuden en calidad de abogados/pasantes/gestores el principal defensor de la ciudadanía frente al Estado son, obviamente, ellos mismos; sólo el 22% de quienes no tienen una formación y/o experiencia en leyes considera lo mismo.

**Gráfica 15**  
**¿Quién diría usted que defiende a los ciudadanos de los abusos de autoridad?**  
**(Por tipo de usuario)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Incluso cuando los abogados y los tribunales, son evaluados por un pequeño porcentaje de la población como defensores de la ciudadanía frente al Estado, es necesario que se repiense la función social de los mismos, ya que la evaluación de su rol por parte de los usuarios del sistema parece inadecuada. Esto se refleja en un porcentaje considerable (23%) de los ciudadanos que acuden directamente a los órganos de justicia que considera que “nadie” defiende a los ciudadanos frente a la autoridad; lo cual asienta la incuestionable sensación de indefensión social que existe entre la ciudadanía.

Ante este escenario, se vuelve imprescindible la necesidad de acercar a la ciudadanía a los órganos de Justicia; donde los impartidores se conviertan de forma efectiva en los guardianes de los derechos ciudadanos y del correcto funcionamiento del Estado; funciones que hasta ahora, parecen no ser identificadas por la ciudadanía como elementos del sistema jurídico mexicano. Así mismo, resulta de capital importancia, el replanteamiento de las funciones de quienes acuden en calidad de intermediarios; ya que

son ellos los principales usuarios del sistema, a la vez, que los principales interlocutores entre el mismo y la ciudadanía en general.

Los impartidores de justicia que participaron en los grupos de enfoque sugieren que la falta de capacitación y formación, y el pobre desempeño de los abogados, es una de las principales razones por la que la ciudadanía se siente indefensa y hace una mala evaluación de los órganos de justicia. Los impartidores afirman que los abogados carecen de habilidades y conocimientos jurídicos elementales, como ilustra la siguiente afirmación:

*Pero para que (los ciudadanos) accedan a donde trabajamos nosotros, a los tribunales federales, necesitan contratar abogados y no todos los abogados manejan los conceptos y tecnicismos del juicio de amparo. Y aún promoviendo los juicios de amparo, no conocen bien la técnica del juicio de garantías y llegan incluso a obtener una sentencia desfavorable, como sobreseer el juicio o negarles el amparo, no obstante que pudiese de hecho tener razón el justiciable... Entonces la cuestión de que no todos los justiciables pueden llegar a obtener una resolución de amparo con nosotros, yo difícilmente pudiera pensar que es por problemas del sistema jurídico, realmente es una cuestión de deficiencia de los patrocinadores, de los abogados, de los gestores. Hay juicios en los cuales sí puede ir directamente el afectado, por ejemplo el amparo por comparecencia, en donde el afectado pude ir con nosotros directamente, pero esa es la excepción.*

***Magistrados, Mexicali***

Asimismo, se insinúa que la deficiente formación de los intermediarios es resultado de la mala formación educativa y la falta de procedimientos de sanción para los abogados que incurran en malas prácticas, lo cual permea de forma negativa las concepciones de la ciudadanía, respecto a la labor de los impartidores.

*Y otro problema muy importante es que las universidades están produciendo muchos abogados y de poca calidad. ...Entonces ha menguado la calidad. Hay mucha información, pero no por eso el alumno va a tener un método o una forma de acercarse realmente a los que es el sistema jurídico. Porque no porque tengas información significa necesariamente que la vas a saber aplicar e interpretar para resolver un problema. Y las cuestiones de ética muchas veces son relegadas a un segundo o tercer término.*

***Magistrados, Mexicali***

*Que no se ha legalizado en México una colegiación obligatoria para que el abogado para que pueda ir a un juicio requiera cierto nivel de preparación para que no eche a perder el juicio. Y es a donde yo voy, no se trata nada más de llegar, sino de llegar bien y obtener un resultado. Si hay 500 abogados, 200 llegan al tribunal y sólo 50 llegan con un buen planteamiento. Entonces no es nada más llegar, sino que el justiciable realmente obtenga lo que le corresponde, y en eso el papel del abogado es muy importante.*

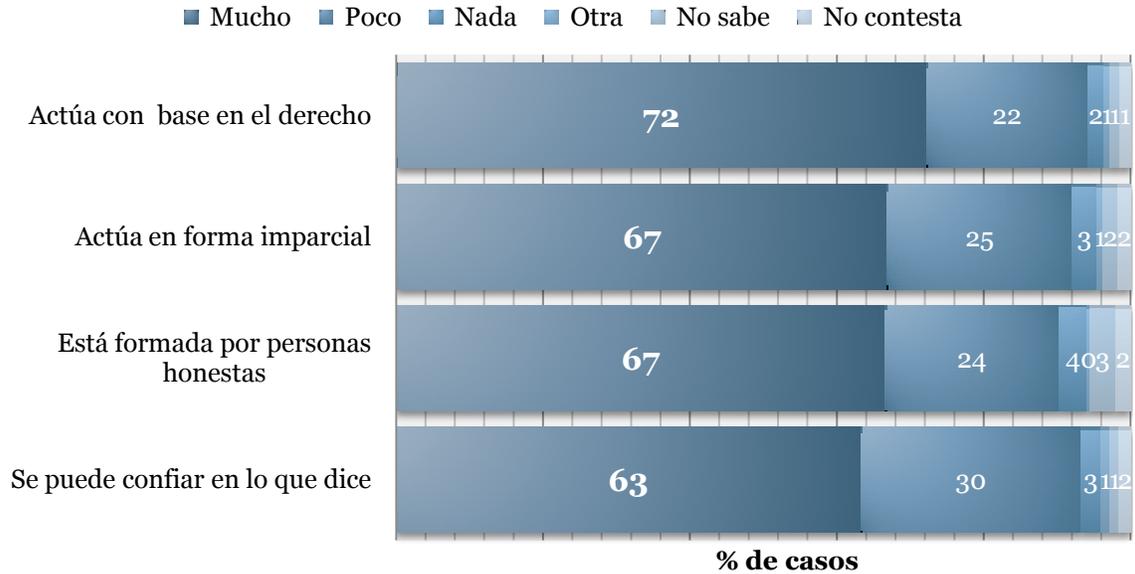
***Magistrados, Mexicali***

La diversidad de procedimientos y normas vigentes en nuestros ordenamientos jurídicos, complica altamente los trámites de los asuntos, haciendo que se requiera de un nivel de formación especializado para poder llevarlos a cabo. Esta necesidad de intermediación, hace que la labor de los abogados adquiera una especial importancia en nuestro sistema; y el hecho, de que éstos no sean bien evaluados ni considerados por los ciudadanos como defensores de sus derechos, es una señal de alarma sobre la deficiente cultura jurídica de nuestro país.

#### *3.3.4 Evaluación general de las funciones de los Tribunales*

No obstante, las perspectivas negativas respecto a la situación general del país y la sensación de indefensión ciudadana frente al Gobierno, existe, en lo general, una opinión positiva respecto al desempeño general de los tribunales: 7 de cada 10 entrevistados consideran que los tribunales actúan con base en el derecho, de forma imparcial y están formados por personas honestas. El porcentaje disminuye ligeramente respecto a la confianza en ellos, donde sólo 6 de cada 10 entrevistados considera que se puede confiar mucho en lo que dicen.

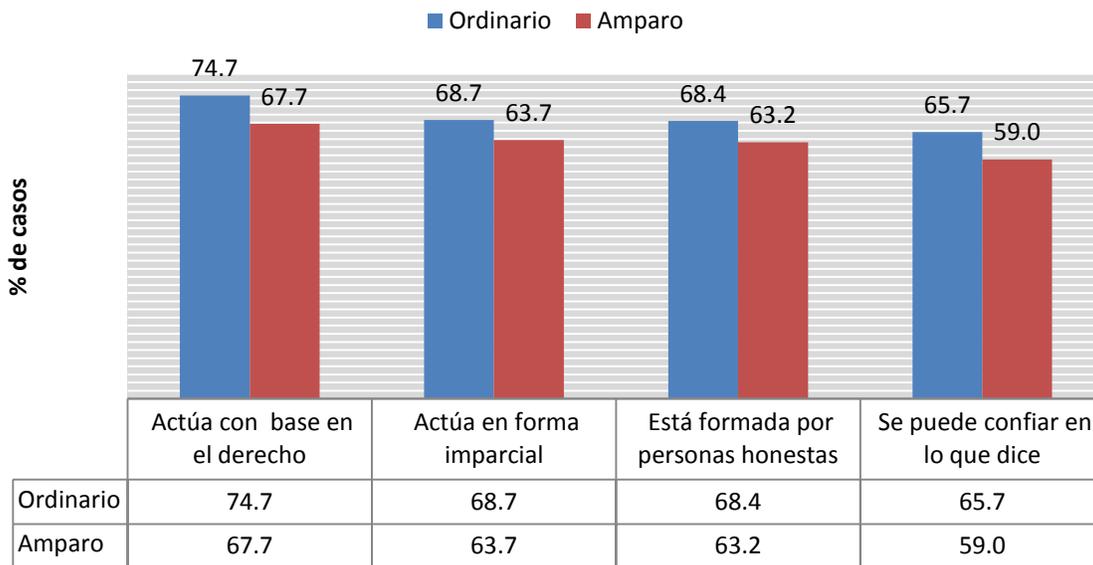
**Gráfica 16**  
**Con su conocimiento de este tribunal**  
**¿Qué tanto considera que... mucho, poco o nada?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

El tipo de juicio parece ser un factor influyente en las percepciones de los usuarios de justicia respecto a la labor de tribunales. Aquellos usuarios entrevistados cuyos juicios eran de carácter ordinario tienden a tener opiniones más positivas respecto a la labor de tribunales, en comparación con aquellos usuarios que al momento de ser evaluados estaban realizando trámites de juicio de amparo. Mientras que 74.7% de quienes realizaban un juicio ordinario consideran que Tribunales actúa con base a derecho, 67.7% de quienes realizaban juicio de amparo perciben lo mismo.

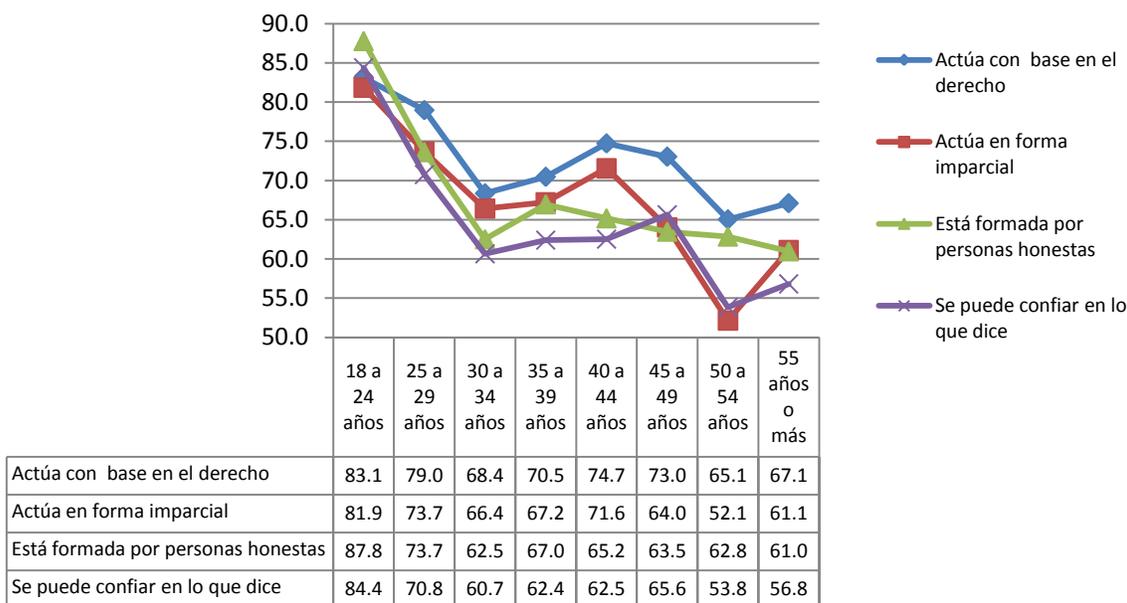
**Gráfica 17**  
**Con su conocimiento de este tribunal**  
**¿Qué tanto considera que... mucho, poco o nada?**  
**(Por tipo de juicio)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Otra variable, que los datos sugieren explica los niveles de satisfacción con el desempeño general de los tribunales de justicia es la edad. Mientras que el 83% de los usuarios entre 18 y 24 años considera que los tribunales actúan mucho con base en el derecho; sólo el 67% de aquellos usuarios mayores a los 55 años se manifiesta en el mismo sentido. Lo mismo ocurre con variables como la imparcialidad, la honestidad y la confianza. Esto sugiere que, a pesar de que los jóvenes son el grupo que se siente más indefenso frente al gobierno; sus estándares de evaluación son menores que los de las personas mayores.

**Gráfica 18**  
**Con su conocimiento de este tribunal**  
**¿Qué tanto considera que... mucho, poco o nada?**  
**(% que respondió mucho por grupos de edad)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Así mismo, las mujeres, los usuarios con niveles más altos de estudios y con mayores niveles de ingreso, también tienden a evaluar de manera más positiva a los Tribunales.

Para algunas personas lo elevado de los porcentajes en esta evaluación de los tribunales pudieran resultar demasiado positivo e, incluso, pudieran llegar a pensar que no existe problema alguno en términos de impartición de justicia. Sin embargo, es importante mencionar que debido al método de recolección de información también pudiera generarse un cierto efecto positivo causado por la “deseabilidad social”: al estar a la salida de los tribunales, los entrevistados para “quedar bien” con el encuestador a veces pudieran elegir la opción de respuesta menos agresiva o más políticamente correcta. Por esto, lo que más resulta interesante y digno de análisis no es tanto la magnitud de los porcentajes, sino el ordenamiento de las opciones de respuesta que las personas forman en el agregado.

### **3.4 Principales problemas del acceso a la justicia**

Así, si bien la evaluación general sobre el desempeño de los tribunales es positiva; los usuarios del sistema también expresan una serie de necesidades específicas para poder estar satisfechos con los servicios que los tribunales ofrecen.

#### *3.4.1 Principales necesidades*

Ante la pregunta ¿qué sería lo más importante para que Ud. se considerara satisfecho con el funcionamiento de este tribunal? observamos que el 22.4% de los usuarios, considera como elemento fundamental de satisfacción la agilización de los procesos, y el 18.9% la imparcialidad y el respeto a las leyes por parte de los funcionarios. La rapidez se acompaña de solicitudes como personal más capacitado, agilidad en los trámites y más y mejor infraestructura.

Otra demanda importante es el trato que se recibe por parte de los empleados. Si bien sólo un 3% de los usuarios mencionó dicha categoría (es bien sabido que existe un ambiente de solemnidad en los recintos judiciales), es importante subrayar la relevancia de que en un sistema jurídico los servidores públicos entiendan que su labor no es un “favor” a los usuarios, sino que están obligados a prestar el servicio. Asimismo, resulta relevante que los usuarios cambien la convicción de que reciben un favor cuando son bien tratados, o que la rapidez en los trámites es un golpe de suerte; ya que la presencia de estas prácticas y percepciones en la cultura jurídica de un país, son señal de atraso y reflejo de la falta de una cultura de derechos ciudadanos.

**TABLA 3**

	%
<b>Rapidez en los procesos</b>	<b>22.4%</b>
<b>Imparcialidad/ respetar las leyes</b>	<b>18.9%</b>
Más honestidad	4.5%
Mejor trato de los empleados	3.1%
Personal mejor capacitado	2.9%
Que los juicios sean a mi favor	2.8%
Mejor requisitos en los trámites	2.1%
Mejores espacios para trabajar	2.1%
Que cumplan con sus funciones	1.8%
Atención directa de los jueces	1.7%
Más personal	1.6%
Más asesorías	1.4%
Ampliar más los horarios	1.4%
Profundizar más en los casos	1.2%
Otro	4.4%
No sabe/ No contesto/ Nada/ Insuficientemente especificado	27.7%

Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

El contraste entre la respuesta general de satisfacción con el desempeño de los tribunales y la respuesta particular de las necesidades, sugiere diferentes niveles de evaluación respecto al "correcto" funcionamiento de un tribunal. Si bien, los usuarios consideran que los tribunales cumplen con su labor de apego a la ley, necesidades tales como la eficacia y eficiencia del servicio público, no se ven resueltas.

Desde el lado de los impartidores de justicia estos problemas son vistos básicamente como un producto de la sobrecarga de trabajo que existe en los juzgados y tribunales. En los ejercicios cualitativos se encuentra que, a pesar de haber crecido en los últimos años

mediante la creación de nuevos juzgados para garantizar el acceso a la justicia, los juzgados y tribunales no se dan abasto. Asimismo, no es suficiente la asignación de más personal a los juzgados ya que finalmente la última decisión recae en el juez quien se convierte en el “embudo” por donde pasan los casos:

*[el juez] es en donde se sigue generando el embudo. La solución sería la creación de más órganos.*

***Jueces, Distrito Federal***

*Yo pienso que el principal problema sería el que la justicia no es expedita como lo marcan nuestros ordenamientos jurídicos, con la prontitud y rapidez con que debería de darse. Esto ocurre principalmente por el número de asuntos y la fijación de las audiencias. Hay ocasiones en que los asuntos no trascienden ni hay controversia, pero por lo misma carga de trabajo se retrasa todo.*

***Jueces, Mexicali, Baja California***

*Para el tribunal que yo represento, el Tribunal Laboral, hay una sobrecarga y un crecimiento constante de asuntos que se tramitan en estos tribunales y no son precisamente producto de las crisis económicas. Por estas sobrecargas no se logra este principio, existen alargamientos que le generan a la gente una desesperación y decepción.*

***Magistrado, Distrito Federal***

Otro aspecto que incrementa la carga de trabajo en los juzgados es que al aprobarse reformas a las leyes no se dota de infraestructura necesaria al poder judicial, además de que se sobre carga de actividades, lo que trae como consecuencia que haya dilación en los asuntos y que estos se revisen superficialmente:

*No se nos ha dotado de la infraestructura necesaria para salir adelante con esa carga de trabajo. El pedir personal no resuelve el problema, ya que sigue habiendo un solo titular.*

***Jueces, Distrito Federal***

*Pero él apuntaba otro punto, algo primordial. La pregunta es, ¿sinceramente los estudian? [casos] Yo creo que la respuesta es que creemos que los estudiamos, pero no a fondo. Entonces ahí en cuanto a calidad de trabajo tendríamos un problema. Quizá lo que se trata es evitar el rezago, pero el rezago no se evita. Entonces tenemos una gran cantidad de asuntos regularmente vistos, y aún sigue habiendo cargas excesivas de trabajo...*

***Jueces, Guadalajara Jalisco***

Además del largo proceso judicial que sigue cada caso, para los impartidores de justicia otro elemento que genera la percepción de una justicia lenta es el tardío cumplimiento de las sentencias. Al respecto los entrevistados en los grupos de enfoque observan que esto sucede también por la gran cantidad de carga de trabajo que tienen los juzgados, lo que no permite dar agilidad a los asuntos, o bien por que en ocasiones en los casos en que algún dependencia pública sea demandada, ésta recurre a estrategias para dilatar el procedimiento y eso dificulta la ejecución de la sentencia:

*Otro problema grave es la ejecución de la sentencia. En los Juzgados de Distrito hay una gran cantidad de asuntos. Las autoridades lo saben, hasta que se manda a Colegiado y este lo manda a la Corte, es cuando se cumple. Todo esto por falta de presupuesto.*

***Magistrados, Distrito Federal.***

Sobre la calidad de la sentencia, se observa que esta también se ve subordinada a la falta de tiempo por que en algunas ocasiones interesa sacar todas las sentencias sin ver realmente su consistencia:

*Sin embargo para los efectos de las visitas que tenemos, si dictaste una sentencia fuera de tiempo, no importa si tienes 20, 30, 40 ó ninguna. Ése es tu problema. Entonces ante esa premura de tiempo, ante esa falta de comprensión, lo que sucede es que a lo mejor algunas sentencias, sin generalizar, quizás lo que interesa es sacar números. Y no sólo me refiero a sentencias, también notificaciones, acuerdos, promociones, todo ello debe tener un determinado tiempo, todo es a base de tiempo.*

***Jueces, Guadalajara, Jalisco***

En otras ocasiones esta tardanza en el cumplimiento de las sentencias, genera entre la ciudadanía una mala imagen del poder judicial, ya que se percibe que el proceso es lento, cuando en realidad es la falta de cumplimiento de las partes:

*Debido a que, las empresas paraestatales o determinada dependencia del gobierno, no se dejan emplazar y hacen cualquier número de trampas procesales para retrasar el proceso. En otro asunto. Condenamos a un gobierno estatal y a una secretaría de estado y tienen 4 años en los que no hay voluntad para darle cumplimiento a la sentencia. No solamente la ejecución, sino el trámite empiezan a obstaculizarse. Un trámite de un año se lleva hasta cinco años, porque las dependencias en general van retrasando el procedimiento. Nosotros llevamos un sin fin de asuntos con PEMEX. Se crea una familiaridad con los actuarios.*

***Jueces, Distrito Federal***

Por su parte, las propuestas de mejora, hechas por los usuarios van en el sentido de dar respuesta a sus necesidades. Ante la pregunta “¿qué cosas propondría para mejorar la eficiencia del servicio de este tribunal?” encontramos propuestas para agilizar procesos y trámites, más y mejor personal y mejora en las instalaciones. A esto se suman, propuestas más específicas como mejoras al sistema web y ampliación de horarios. No existen grandes diferencias por grupos; no obstante es de resaltar, que los abogados, pasantes y gestores tienden a enfatizar la necesidad de más personal y mejores instalaciones.

**TABLA 4**

<b>Hacer mas rápidos los procesos/ tramites</b>	<b>16.6%</b>
<b>Personal más capacitado</b>	<b>11.9%</b>
Más personal	8.7%
Mejorar las instalaciones	5.5%
Sean imparciales	5.1%
Que el personal cumpla con sus funciones	2.6%
Recibir un mejor trato de los empleados	2.2%
Recibir asesorías personales	2.0%
Actualizar su página electrónica/ web	1.7%
Dar continuidad en los trámites	1.7%
Ampliar los horarios	1.7%
Honestidad por parte de los empleados	1.6%
Hacer modificaciones a las leyes	1.0%
Otro	3.7%
No sabe/ No contestó/ Nada/ Insuficientemente especificado	34.0%

Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Las necesidades y propuestas de los usuarios de tribunales son en gran medida necesidades de mejora de la calidad de un servicio público: rapidez, amabilidad, eficiencia y buena infraestructura.

De igual forma, los impartidores de justicia también proponen ciertas soluciones a las condiciones de trabajo en las que se desempeñan día con día. Para ellos se advierte claramente que hay una marcada diferencia entre las condiciones de trabajo entre el ámbito federal y el fuero común. Una de las principales diferencias y propuestas de mejora que enfatizaron es la falta recursos materiales y humanos que limitan su labor, así como las marcadas diferencias entre sueldos:

*Comparto con mi compañero lo de los salarios y la infraestructura, nosotros estamos en la gloria porque estamos acá en la capital, pero abra que ver como están los juzgados el juzgado de Carranza por ejemplo es para sentarte a llorar, se te cae el los expedientes encima casi, casi ya, la infraestructura es fundamental, la imagen del poder judicial empieza desde el lugar donde esta ubicado el lugar.*

***Magistrados, Chiapas***

*En nuestro estado, a lo que yo he percibido, la falta de recursos materiales. Estamos muy limitados en la capital del estado, no se diga los foráneos. Es una vergüenza el equipo con el que se cuenta en los juzgados en la capital del estado, no se diga en los foráneos. No se tienen los recursos humanos, ni materiales, para lograr una buena impartición de justicia (...) es una de los primeros problemas para la impartición de justicia. Para poder realizar un material digno, tenemos que traer nuestros materiales; computadoras, plumas, hojas. No es común que, en tu trabajo, tengas que hacer ese tipo de cosas. [Estas diferencias van] Desde sueldos, recursos, personal; de todo. Es muy marcado. Incluso, dentro del fuero común está muy marcada la diferencia entre la primera y segunda instancias. Las salas son muy diferentes.*

***Secretarios de acuerdo, Guadalajara***

Esta falta de recursos en el fuero común limita la eficacia y a su vez la eficiencia de los tribunales y juzgados como se observa en los siguientes párrafos:

*Nosotros vemos que, en el fuero común deben de hacer maravillas ya que no cuentan con el equipo adecuado... recursos jurisprudenciales. Estando tan lejos, es más difícil saber de las últimas tesis. Como juez o secretario van conociendo las tesis conforme se las van presentando en casos. El estado no les proporciona los medios necesarios, ellos mismos como jueces son los que buscan los medios.*

*Hay mucha diferencia entre lo local y lo federal, porque el trabajo está distribuido; en los juzgados no. Todos hacemos de todo. Es donde entra la falta de economía para absorber todo esto*

***Secretarios, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.***

Además de un mayor flujo de recursos, los impartidores de justicia también creen que hace falta cursos de actualización no sólo en materia de leyes, ya que con ello mejoraría de manera significativa su desempeño:

*porque no nos hemos actualizado no nos hemos especializado en algunas teorías modernas que existen si no que nos hemos quedado lo que tenemos y algunas cosas mucho muy buenas, pero otras he si necesitan cambiar, eee... sobre todo en los procedimientos en derecho procesal creo yo que es necesarísimo cambiar porque ya nos llego el momento en que los rezagos son precisamente por los procedimientos que hay, nosotros hablamos por ejemplo en derecho penal y nos manifestamos en el tiempo que llevamos en un proceso, por la carga de trabajo pero en realidad la carga de trabajo era propiciada por el procedimiento que se estaba llevando,*

***Jueces, Monterrey, Nuevo León***

*No, lo que nos hace falta son actualizaciones para ver y tener un criterio. Actualmente nos tardamos un poco más por que se tiene que estudiar el caso, pero se saca al final... Otro problema es el acceso a la tecnología. A nivel local no tenemos el acceso. Ellos cuentan con acceso a todas las actualizaciones de criterios, tesis, jurisprudencias y actualización de leyes que nosotros no tenemos.*

***Jueces, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

Pero además de la actualización y buena formación de los impartidores de justicia, también se exige lo mismo para los abogados litigantes. Ellos creen que la falta de ética y preparación de los litigantes provoca que promuevan amparos que finalmente se han a perder. Ha habido casos en los que los litigantes cobran por mantener un asunto durante años, luego los abandonan y atribuyen la responsabilidad al Poder Judicial:

*Estas personas dejan mal visto a los órganos jurisdiccionales. Cobran dinero únicamente por presentar la demanda. De ahí en adelante el quejoso va solo.*

*Muchas veces no sabe nada. Llegan a pensar que es el órgano jurisdiccional el que le está haciendo la vida difícil. Hay distintos tipos de idiosincrasia. Al litigante le interesa tener un cliente cautivo. Muchas veces no cobra por asunto, cobra por no perderlo. El litigante hace que el juicio tarde años. Es una costumbre en los despachos de abogados. En materia civil y administrativa se agarran de la suspensión*

***Jueces, Distrito Federal***

Este tipo de acciones de los litigantes genera desconfianza entre la ciudadanía sobre su comportamiento, tal como se muestra en el siguiente fragmento:

*No tanto a los juzgados sino a los abogados. El abogado ha caído muy bajo. Ahora, hablas de un abogado y te cuestionan. Creo que no es tanto a los abogados, sino a quien imparte la justicia; pero, relativamente, la mayoría son abogados. No se confía en los abogados*

***Secretarios de acuerdo, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

De igual forma, la ausencia de ética en los abogados litigantes fue una constante en todos los grupos de enfoque que se aplicaron, inclusive opinaron que la poca experiencia de éstos puede interpretarse en algunos casos como corrupción.

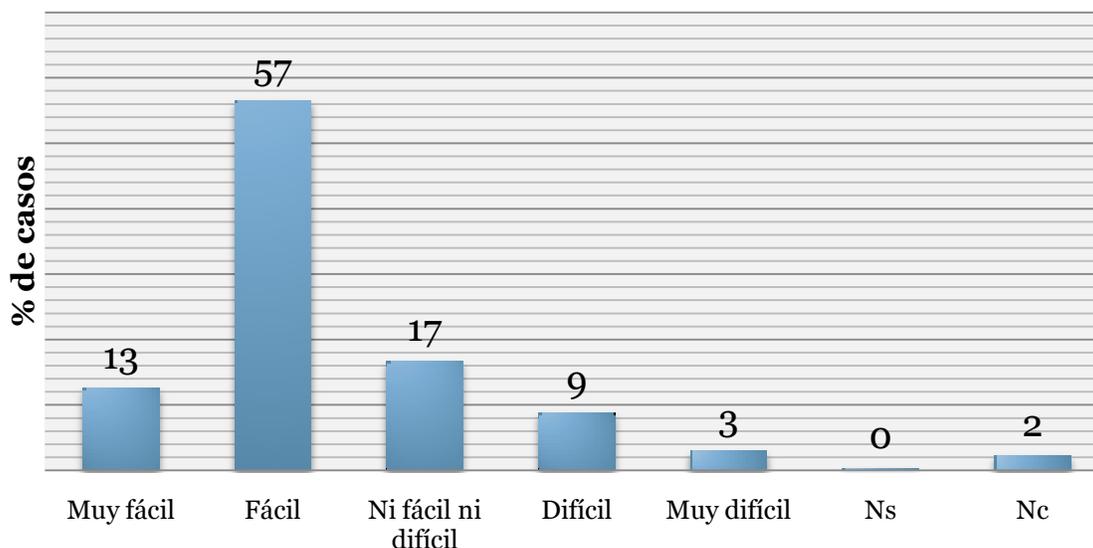
*Cuando ellos escuchan sobre justicia es cuando se acercan con el abogado litigante. Y muchas veces el abogado litigante en materia penal dice que hay que darle dinero al juez o al secretario. Entonces la sociedad piensa que hay corrupción. Muchas veces el asunto por falta de pericia del abogado litigante, y que es el contacto con la sociedad, hace que el proceso sea tardío*

***Magistrados, Mexicali, Baja California***

### 3.4.2 Medios de acceso a tribunales

Otra arista fundamental para garantizar el acceso a la justicia, es la distancia y los costos que implica el acceder a ella. En general, los resultados sugieren que no representa una dificultad para la mayoría de los usuarios trasladarse a los tribunales, ya que sólo 1 de cada 10 reportó que le resultaba difícil o muy difícil acceder a los mismos.

**Gráfica 19**  
**Para usted ¿Qué tan fácil o difícil es trasladarse al tribunal para efectuar sus trámites igual?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

No obstante, la evaluación por parte de los impartidores de justicia sugiere que el acceso a los tribunales no siempre está garantizado por un problema de expansión del territorio:

*Depende. Por ejemplo; en el norte del país donde, si se vive en La Paz y el juzgado está en Mazatlán, muchos prefieren perder el asunto. En cambio si se pone un juzgado allí, en su región, se van a juicio. El acceso a la justicia hace que la gente se vea invitada a que sus derechos sean defendidos. Eso es bueno pero genera más trabajo.*

**Jueces, Distrito Federal**

El acceso a los tribunales es, nuevamente, percibido de forma diferente por la ciudadanía que acude directamente que para los intermediarios (abogados, pasantes y gestores) quienes reportan menores dificultades para trasladarse, probablemente porque al ser su centro regular de trabajo, esto simplifica su ubicación y el traslado a los mismos.

**Tabla 5**  
**Para usted ¿Qué tan fácil o difícil es trasladarse al tribunal para efectuar sus trámites igual?**

	PROFESIÓN		Total
	Abogado/Pasante/Gestor	Otro	
Muy fácil	15	8	13
<b>Fácil</b>	<b>62</b>	<b>46</b>	<b>57</b>
Ni fácil ni difícil	16	18	17
<b>Difícil</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>9</b>
Muy difícil	1	6	3
Ns/ Nc	2	3	2
Total	100	100	100

Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Otra variable que está relacionada con la facilidad para trasladarse al tribunal es el nivel educativo del entrevistado; mientras que el 61 y 62% de los encuestados con niveles educativos universitarios, responde que el traslado a tribunales es sencillo, tan sólo el 29% de quienes tienen secundaria incompleta respondieron de la misma forma, y el 18% de ese mismo grupo respondió que el traslado a tribunal fue muy difícil. Y un fenómeno similar ocurre con el nivel de ingresos (altamente asociado al nivel educativo, y al tipo de usuario). Esto puede ser resultado de las externalidades positivas que genera la educación, como una mayor seguridad y facilidad de comunicación.

**Tabla 6**  
**Para usted ¿Qué tan fácil o difícil es trasladarse al tribunal para efectuar sus trámites igual?**

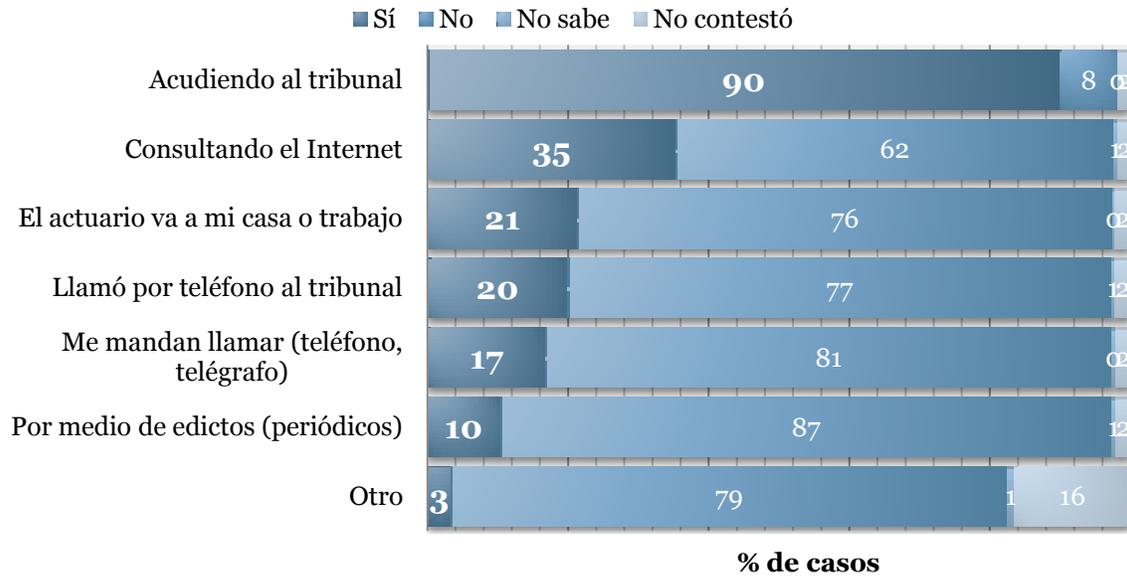
	Secundaria incompleta o menos	Secundaria completa o preparatoria incompleta	Preparatoria completa	Universidad incompleta	Universidad completa	Posgrado	Total
Muy fácil	4	13	5	15	13	22	13
Fácil	29	48	43	61	62	53	56
Ni fácil ni difícil	20	23	23	12	16	9	16
Difícil	30	11	21	5	5	8	9
Muy difícil	18	5	2	3	2	4	3
Ns/ Nc	0	0	6	5	2	4	2
	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

En cuanto a los medios alternativos de información, es de notar que el acceso a la información de los servicios de justicia sigue siendo mayoritariamente por la vía personal y los servicios de tecnología son utilizados minoritariamente.

El 90% de los encuestados acude al tribunal para enterarse de los trámites o actuaciones legales de su asunto, mientras que sólo un 35% consulta el internet. La parte de los usuarios que más utiliza internet para enterarse son los abogados/pasantes/gestores (45%), los jóvenes entre 18 y 24 años (49.3%), los universitarios (44%) y los usuarios con ingresos mayores a 16,000 pesos (49%).

**Gráfica 20**  
**Por lo general usted ¿cómo se informa de los trámites o actuaciones legales de este asunto?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La incorporación y mejora de mecanismos alternativos de información no sólo implicaría la reducción de los costo que implica el acceso a la justicia en términos de demanda (costo de transporte y alimentación de usuarios) y oferta (costo de personal e infraestructura de las instituciones del sistema jurídico); sino que también permitiría la mejora en la calidad del servicio prestado, al reducir el tiempo invertido en cada trámite; sin necesidad de invertir en personal e infraestructura.

Aunado a esta demanda, la falta de espacios adecuados, de personal, y de infraestructura de calidad, sigue representando uno de los mayores retos, para los órganos de impartición de justicia.

**Gráfica 21**  
**¿Usted diría que en el Tribunal al que usted acudió...?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La limpieza y la cortesía del personal son uno de los factores mejor evaluados; no obstante la cantidad de personal y el acondicionamiento de las instalaciones siguen estando sujetos a evaluaciones negativas por parte de los usuarios. Se reitera que la inversión en mecanismos alternativos para acceder a la información, podría dar solución a las necesidades expresadas por los usuarios; así como la necesidad de inversión en una cultura del servicio público.

Respecto a la evaluación de los trámites, los usuarios del sistema de justicia consideran que son útiles, claros, fáciles. Sin embargo, consideran que la cantidad, la falta de rapidez y el costo implican una carga negativa. La atención del personal existente es, en general bien evaluada, 9 de cada 10 considera que es buena, suficiente, oportuna y eficiente. No obstante, también consideran que la cantidad de personal es insuficiente para dar respuesta a la demanda.

### 3.4.3 El costo de la justicia

Otra de los aspectos más importantes para entender los obstáculos que enfrentan los ciudadanos para acceder a la justicia es el costo económico que ésta conlleva. Si bien, la justicia como tal no implica un costo específico para el ciudadano, sí implica una serie de costos por las externalidades que de ella se derivan.

Los resultados del estudio nos reportan que 4 de cada 10 usuarios tuvo que privarse de gastos que acostumbraba hacer como consecuencia del juicio, casi 3 de cada 10 había tenido que pedir un préstamo y 2 de cada 10 tuvieron que trabajar horas extras o deshacerse de algún bien.

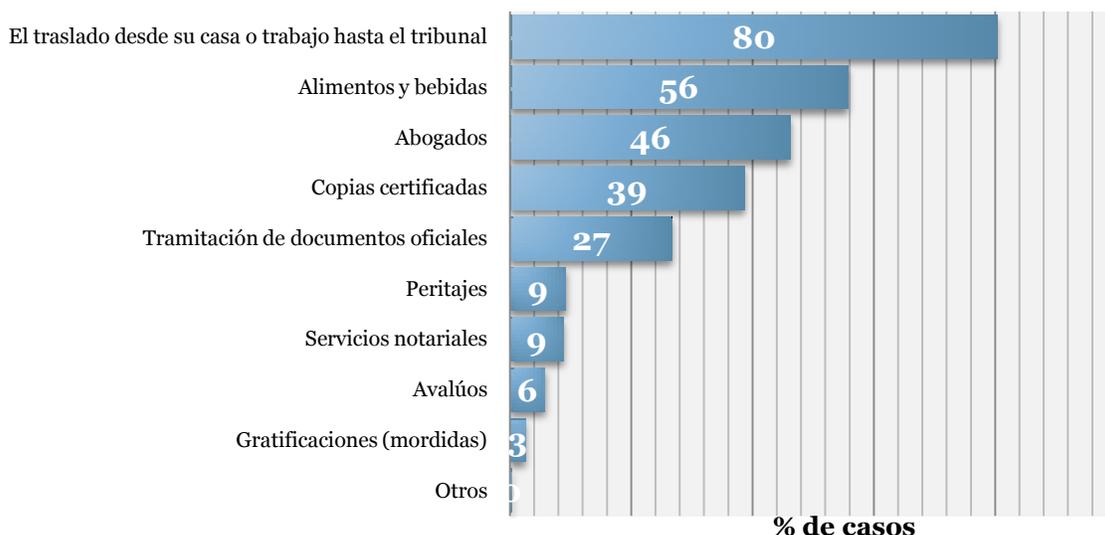
**Gráfica 22**  
**¿Con motivo de este juicio ha tenido que...?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

8 de cada 10 usuarios dijo haber gastado en el traslado al tribunal, 5 de cada 10 reportó haber tenido un costo en términos de alimentos y bebidas, 4 de cada 10 gastó en copias certificadas y casi 3 de cada 10 gastó en tramitación de documentos oficiales.

**Gráfica 23**  
**Desde que inició su juicio hasta hoy,**  
**¿Ha tenido que gastar dinero en...?**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Por su parte, los impartidores de justicia, expresaron durante los grupos de enfoque, que los abogados son quienes encarecen el acceso a la justicia, promoviendo la solución de conflictos por vías alternas a los juicios:

*Yo creo que no llegan porque la justicia se les hace cara. Los abogados encarecen los juicios. Entonces hay gente que sabe que si lleva un asunto a juicio le va a salir más caro que lo que va a obtener. Entonces buscan el arreglo, aunque a veces necesariamente tienes que ir. Pero de antemano saben que la justicia es cara, porque por regla general el abogado provoca eso.*

**Magistrados, Mexicali**

Los participantes, también subrayaron la existencia de mecanismos alternativos (tales como la defensoría de oficio) para aquellas personas que no cuentan con recursos económicos:

*El Poder Judicial de la Federación se ha encargado de establecer instituciones para tratar de atemperar ese defecto que existe, que es el paso intermedio entre el justiciable y nosotros.*

***Magistrados, Mexicali***

No obstante, reconocieron que dichos mecanismos son ineficientes e insuficientes:

*Desgraciadamente no le prestan servicio a cualquier persona. Solamente a aquéllos que mediante un estudio socioeconómico acredita que no puede pagar los servicios a un abogado caro y a veces malo. Y ése es el problema de por qué no llegan a los tribunales. Porque los servicios de los abogados son generalmente muy caros o baratos y muy malos.*

***Magistrados, Mexicali***

*Yo creo que a lo mejor en la defensoría de oficio sí hay gente que no tiene acceso a la justicia. Entonces sería bueno mejorar la capacidad de la defensoría de oficio. Ahí les hacen un examen socioeconómico y a los que no pueden pagar pues ahí los asesoran. Pero no sé que tan bien lo hagan.*

***Secretarios de acuerdo, Mexicali***

#### *3.4.4 Actualización, congruencia normativa y consistencias institucionales*

Además de los problemas analizados desde la perspectiva de los usuarios de impartición de justicia, en este apartado se brinda un panorama general de la situación institucional de los órganos de impartición de justicia, desde el punto de vista de quienes ahí trabajan, en lo relativo a los principales problemas que enfrentan en su funcionamiento. Lo anterior se obtuvo de realizar un análisis minucioso de los grupos de enfoque que se aplicaron a Magistrados, Jueces y Secretarios de acuerdo en México en los estados de Baja California, Chiapas, Jalisco, Nuevo León y el Distrito Federal. Al respecto se identificaron problemas relativos a su organización interna, su ordenamiento jurídico, la diversidad de criterios en la aplicación del derecho, la falta de actualización normativa y el desfase del derecho. En primer término tenemos que existe una diversidad de criterios en la aplicación del derecho debido a que existen variaciones en la interpretación dependiendo de quien aplica las leyes:

*Debido a que las leyes se dejan a la interpretación de quien las aplica, es que existe una variación en el criterio. Dentro de un mismo juzgado, en las diferentes secretarías, existe una diferencia de criterios. Hay abogados que te preguntan cuál es tu criterio. No debería de ser así, pero lo es.*

***Secretarios de acuerdo, Guadalajara, Jalisco.***

Además, por otra parte, la forma en como se generan las leyes trae como consecuencia un abismo en la aplicación de las mismas. En este sentido se dice que los legisladores no poseen el conocimiento para impulsar reformas a la legislación y que estas reformas no están de acuerdo a las necesidades de la sociedad:

*lo más grave de todo es que se hacen las reformas pero se nota que es gente que no tiene idea de la aplicación... que no tienen idea de cómo es un procedimiento o de cómo ubicar los delitos y la conducta o cómo llevar el procedimiento. Para que lo entorpecen si ya estaba bien, o para que le agregan y le quitan si no saben lo que están haciendo.*

*... Y cuando llegan las reformas, los litigantes empiezan a combatir a través de la inconstitucionalidad y ahí empiezan los problemas.*

*... yo pienso que sí deben pedir alguna opinión para mejorar la aplicación del Derecho y la impartición de justicia, que es lo que se busca con la reforma.*

*... yo creo que también debe haber una consulta hacia el impartidor de justicia y también el que procura a su cliente la justicia, porque también es importante saber qué es lo que piensa el litigante.*

***Secretarios de acuerdo, Monterrey, Nuevo León***

Desgraciadamente, los legisladores encargados de creación dichas reformas desde el punto de vista de los entrevistados en los grupos focales, no son personas que viven la administración de la justicia.

*Puedo decir que ellos, no obstante que hacen el mismo trabajo que nosotros, lo hacen de una manera primaria.*

***Secretarios de acuerdo, Guadalajara, Jalisco***

En este sentido los impartidores de justicia expresan su interés para ser considerados en la elaboración de las leyes ya que tradicionalmente no han sido considerados en este proceso:

*Pero la voz de los jueces no ha sido escuchada por los legisladores para que les demos nuestras experiencias y nuestras inquietudes*

*“-Que deberíamos ser los principales protagonistas, no hemos sido tomados en cuenta y hemos permanecido detrás del telón.”*

***Magistrados, Mexicali, Baja California***

Considerando lo anterior los Magistrados expresaron que hacen falta estudios que reflejen la realidad social y la problemática en los tribunales y juzgados:

*...en la función legislativa y es una censura desde luego constructiva, cuando se va a implementar una reforma legal para los procedimientos judiciales o para las audiencias conciliatorias, carecemos de estudios metodológicos e investigaciones que vean cuál es nuestra realidad social y nuestra problemática en los tribunales. Y no obstante que no hay esos estudios previos, se autorizan reformas legales... pero la voz de los jueces no ha sido escuchada por los legisladores para que les demos nuestras experiencias y nuestras inquietudes*

***Magistrados, Mexicali, Baja California***

Otro aspecto que se enmarca en este ámbito es que muchas de las reformas que se han impulsado tienen un sello político-partidista desvirtuando las propias necesidades de la sociedad:

*muchas veces esas reformas que obedecen a situaciones coyunturales de interés de grupo o partidista incluso, adolece de una técnica legislativa*

***Magistrados, Monterrey, Nuevo León***

### 3.4.5 Cambios y reformas en las leyes

Frente a este panorama se observa que en la creación y modificación de leyes se presentan problemas de actualización normativa, lagunas, criterios contrapuestos y consistencias institucionales que traen como consecuencia la falta de congruencia en las decisiones que se toman tanto en juzgados como en tribunales. Ello refleja también que la ley desafortunadamente no se actualiza conforme a las propias necesidades de la sociedad, tal como se muestra en los siguientes fragmentos:

*Uno es que el tribunal carece de facultades para ejecutar sus resoluciones, lo que provoca en los justiciados, después de haber agotado todas las instancias, incluso el amparo, que no se puede hacer ver a las autoridades que cumplan con las sentencias. De acuerdo a la Ley federal de lo Contencioso y lo Administrativo que entro en vigor en el 2006, únicamente se aumentaron las multas que se les pueden poner a las autoridades por la falta del incumplimiento de la sentencia. Todo esto hace que el justiciable acuda al nivel federal a pedir que se cumpla la sentencia. El otro problema es un problema técnico. Se basa a que, en contra de la sentencia que dicta el Tribunal, los demandantes normalmente pueden hacer valer el juicio de garantías y, por su parte, la parte demandada puede hacer valer su recurso de revisión de la competencia de los Tribunales de Circuito. Existe una contradicción en la Constitución. Por un lado, es una garantía constitucional de todos los gobernados. Sin embargo, cuando el asunto pasa por la competencia de los Tribunales de lo Contencioso y Administrativo y, particularmente del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, esta posibilidad se pierde. Esta contradicción se debería resolver quitándole al Poder Judicial Federal la competencia para conocer del recurso de revisión y devolverla al Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativo para que los particulares tengan en*

*todos los casos la oportunidad de promover el juicio de amparo como medio de última instancia.*

### ***Magistrados, Distrito Federal***

*El Código de Procedimientos Local se aprobó en 1977. Posteriormente en 1991 se hizo una reforma, conocida como 'El Código Téllez' porque en ese momento él era el Presidente del Tribunal Superior de Justicia, y fue él quien lo propuso al Congreso del Estado. Pero después reimplantaron la idea del 77, supuestamente habían muchos problemas, porque era un Código que precisamente le daba muchas facultades al juez para depurar el procedimiento. Hacía más rápido el procedimiento porque las pruebas requerían de mayores elementos para ser ofrecidas por las partes. Y entonces desde luego el problema se da actualmente porque tenemos un código muy antiguo, que es una copia del que hay en el Distrito Federal – que ya también fue reformado en ciertos aspectos – pero el de aquí se quedo nada más con parches.*

### ***Jueces, Mexicali, Baja California***

En esto también se observa como el exceso de algunas formalidades de la ley limita el proceso de impartición de justicia:

*Si lo que se pretende es acelerar el procedimiento tenemos que quitar estos formalismos. No podemos seguir con un emplazamiento tan riguroso, que a veces ni con todos los rigores se puede cumplir, se deben facilitar la situación. Aunque no como en Estados Unidos que cualquier persona puede llegar a notificar a otra persona, y cuidado si le mientes al juez al decir no fuiste notificado cuando sí lo fuiste, porque te castigan. En cambio aquí parece un deporte olímpico mentirle al juez, porque no pasa nada porque los jueces no estamos facultados para de inmediato aplicar un arresto. Allá inmediatamente pueden mandar a la cárcel, mientras que aquí hay que mandar un oficio a la Procuraduría y todo ese proceso. Desafortunadamente eso es. Es necesario quitar todos esos obstáculos y hacer menos acartonado el procedimiento, más entendible por cualquiera, y que todo el*

*mundo entienda también que esto debe cumplirse y que los jueces tienen la facultad de hacer respetar sus decisiones y hacerlas cumplir.*

***Jueces, Mexicali, Baja California***

Otro punto relevante es que una gran cantidad de leyes y reformas que se han creado no concuerdan con la realidad que experimenta la sociedad mexicana:

*Cada vez que en algún país se genera un cambio social, se quiere adaptar la legislación a México, y aquí la costumbre del pueblo mexicano es otra. Entonces se hacen las reformas, se suscitan los problemas, se dan los casos para los tribunales, y es la aplicación de la ley la que tiene que decidirse en última instancia, en el ámbito ya judicial, y es donde no concuerda la realidad que se está viviendo con lo que se decide en los tribunales.*

***Magistrados, Monterrey, Nuevo León***

#### **3.4.6 Reforma Procesal Penal**

Ante este problema, un tema recurrente en los grupos de discusión fue la Reforma Procesal Penal que es recibida en ocasiones con altas expectativas y con un amplio consenso y, otras veces con un cierto recelo e incertidumbre:

*Nosotros tenemos que poner las pilas si, a nosotros si nos hablan de que viene la justicia oral y que tiene que venir un nuevo tipo de argumentación y que si que ahora las sentencias deben ser justas si no justificadas, nosotros eso, nosotros nos estamos preparando para eso para eso estamos en la preparación a nosotros no nos afecta, nos afectaría que, ahora por decir podemos tener discrepancias con las reformas o pensar ...la justicia oral por si sola va a quitar discreciones del cacique, del cura, si, de la cámara de comercio, de los partidos políticos, de las organizaciones no gubernamentales, de vírgenes que estén fuera de los juzgados de juicio oral, por si sola entonces la reforma tiene que ser global, pero no global de globalización.*

***Magistrados, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

Por otro lado, esta reforma implica el cambio de varios conceptos que aún no se comprenden del todo por los propios impartidores de justicia, presentándose al mismo tiempo una resistencia al cambio:

*y el problema es que incluso el abogado a veces no conoce el nuevo sistema [juicios orales]. La verdad nosotros aprendimos el otro sistema. En Nuevo León tenemos la ventaja de que por lo menos han llegado a algunos juzgados de distrito y colegiados resoluciones ya de juicio oral, y pues entonces ya los han estudiado.*

***Secretarios, Monterrey, Nuevo León***

No obstante también existen opiniones distintas que señalan que esta reforma tiene puntos positivos ya que esta brinda más claridad a lo largo del proceso y el papel de Ministerio Público es más abierto:

*... un punto positivo de las reformas que se han dado al sistema oral... El agente del Ministerio Público está muy abierto en el sentido de que le pone las cartas sobre la mesa a los afectados. Le dicen, mire va a conseguir esto, esto y eso. Y no va a conseguir nada más. Esto es lo que en una sentencia definitiva vamos a conseguir. Una pena de aproximadamente de tanto. Mientras que en otros tiempos, cuando no existía la reforma de los juicios orales, definitivamente el Ministerio Público decía que no, que su función es la de acusar únicamente.*

***Secretarios de acuerdo, Monterrey, Nuevo León***

Sin embargo para llevar a cabo la reforma en materia penal se requiere de mayor presupuesto toda vez que hacen falta recursos para la creación de salas, personal, más salarios, capacitación e infraestructura en general:

*Al poner en práctica todo esto, afecta al presupuesto que siendo poco robusto. No va a alcanzar para las exigencias que esto requiere. Sí estamos hablando de juicios orales, crear las salas de audiencia para estos juicios, más gente capacitada, más salarios. La creación de juzgados especializados es un paso adelante. En nuestro caso, la capacitación especializada. La reforma fue a ocho años. Llevamos dos y aun no se ve claro.*

***Jueces, Distrito Federal***

Esta misma opinión es compartida por los magistrados:

*Los lugares o sea la justicia oral requiere de instalaciones muy específicas en primera debe tener tres cámaras, la cámara que capta al ministerio publico, la cámara que capta al presunto responsable y la cámara que capta el defensor, por que, por que se supone que ahí resuelves conforme a la (...) típica entonces tienes que ver las actitudes de cada uno, para poder hacerte un juicio de quien te esta diciendo la verdad, independientemente de la causa del problema.*

***Magistrados, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

Este análisis desarrollado nos brinda un panorama acerca de cuáles son los principales problemas y retos que enfrenta el sistema de impartición de justicia en México y los aspectos que deberán atenderse para perfeccionar su funcionamiento. En este sentido es importante mencionar que una de las condiciones para una democracia de calidad es la consolidación del estado de Derecho el cual tiene como condición la existencia de un Poder Judicial independiente e imparcial y entraña necesariamente la protección de las libertades individuales y del derecho de asociación de parte del Estado, así como de sus fuerzas organizadas no estatales. Es decir, un estado de Derecho contempla la anulación del espacio o la opción para la arbitrariedad en las acciones de los individuos, sin importar su condición o estatus.

### **3.5 Relación entre el poder judicial y los otros poderes: *Independencia o no del Poder Judicial.***

Uno de los aspectos que se sugiere se vieron impactados por las reformas y que es uno de los ejes más importantes para evaluar la calidad del sistema de justicia mexicano, es el nivel de independencia del poder judicial. Dicho tema, se evaluó desde la perspectiva de los impartidores de justicia. Los resultados de los grupos ofrecen diversos panoramas, entre los cuales podemos encontrar divergencias y convergencias en cuanto a si existe dicha independencia o no.

En lo que refiere a la interrelación que tiene o no el Poder Judicial de los otros poderes, los impartidores de justicia señalaron, por un lado que si existe una independencia del Poder Judicial en relación con los otros poderes en cuanto a la impartición de la justicia.

*Pero la cuestión de la independencia por lo que se refiere a nosotros claro que hay independencia con los otros poderes. Tan es así que los amparos que se conceden son contra cualquier autoridad, no importando si es el Congreso del Estado o el Congreso de la Unión o alguna Secretaría... Nosotros como tribunales constitucionales tenemos total independencia de cualquier poder.*

***Mexicali, Baja California***

Aunque, también señalaron que debe existir, una relación de interdependencia entre poderes y que no podría funcionar uno sin los otros:

*...no puede en este sistema que nosotros tenemos no puede actuar el poder ejecutivo sin poder judicial sin poder legislativo y a su vez el poder legislativo no podría actuar en este sistema, hablo del sistema nacional verdad federal municipal administrativo... de las mil formas yo creo q ni el ejecutivo ni el este el legislativo pueden actuar sin los otros dos que a su vez el judicial sin el ejecutivo, entonces las tareas se dividen y hay convergencia...*

***Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

*Se tienen que converger los tres poderes, unos hacen leyes otros las ejecutan y otros las aplican...*

***Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

Sin embargo, también hubo opiniones de que existe una falta de comunicación entre el Poder Judicial y el Poder Legislativo, lo cual ha resultado socialmente costoso al momento de aplicar las reformas. Lo que esencialmente se menciona es que a la hora de reformar las

leyes los legisladores deberían hacer consultas con los impartidores de justicia, que son quienes tienen contacto directo con la ciudadanía y saben mejor de las necesidades sociales. Los impartidores sugieren que al ser ignorados en el proceso legislativo, se perjudica su labor.

*Pero la voz de los jueces no ha sido escuchada por los legisladores para que les demos nuestras experiencias y nuestras inquietudes.*

***Mexicali, Baja California***

*...si existen problemas con los poderes. Pienso que no hay problemas, pero creo que sí es importante el interés del Legislativo en estar al pendiente de las necesidades de los gobernados para adecuar las leyes a los momentos sociales y económicos... Entonces sí sería necesario por parte del Legislativo que estén al pendiente de nuestras necesidades. Y que si se toma como base el Código para modificar el de nosotros pues también estar al pendiente de que se adecuen a la situación social de aquí. Entonces que se haga realmente funcional.*

***Mexicali, Baja California***

*Yo digo que se debería de legislar en ese aspecto de que antes de que salga una reforma a la ley que se dé intervención al órgano que la va a aplicar, sería inteligente e importante...*

***Monterrey, Nuevo León***

*...en el sentido de que hace sus leyes sin consultarnos, es un problema muy grave porque ... hay aberraciones en lo penal en lo civil y en todo, que definitivamente nada más lo conocen los que lo estamos aplicando...Y (los) que se integra la cámara no son abogados muchos son comerciantes, ingenieros, arquitectos.*

***Monterrey, Nuevo León***

*...legisladores, al crear la norma, piensan que es la solución; no es así. Es sólo un inicio. Le venden esa imagen a la gente. Se deslindan de la responsabilidad si esta no se adecua. No se dan cuenta que falta el presupuesto para llevarla a cabo. Finalmente, todo esto va a repercutir en la imagen del impartidor de justicia... El problema de nuestros políticos es que se justifican diciendo que ellos ya hicieron los cambios a través de la reforma a la ley. México es un país de leyes porque cada legislatura mete cualquier número de leyes. La ley es un proyecto, en el cual nosotros influimos sin voz ni voto. Nos guste o no la tenemos que acatar. El cambio no se gesta con la promulgación sino que, realmente, sirva para lo que fue creada. En este tipo de leyes se necesita una reestructura; que tanto el juez como el litigante estén preparados para usarla... Antes se manejaba una línea entre los poderes; definitivamente, ya no. La relación del Ejecutivo con el Legislativo es muy poca. Ellos no entienden nuestro trabajo. Pesar de ello, pocas veces nos piden nuestra opinión. No buscamos que las leyes se hagan a nuestro gusto, pero sería sano que buscaran nuestra opinión*

***Distrito Federal***

*La relación es nula. El Legislativo crea las leyes sin el parecer de nosotros. Hasta que se va a resolver con dicha ley, la Corte es la que juzga la inconstitucionalidad. Sería muy sano un dialogo entre los dos Poderes. Así, las leyes saldrían adecuadas para las necesidades a las que se hacen...*

***Distrito Federal***

*No sólo la relación entre los poderes es nula sino que en muchas ocasiones el mismo juzgador es cautivo de dichas leyes. En la interpretación llega a haber contradicción de leyes. Uno, como juzgador, le tiene que encontrar una lógica. Todo esto porque la ley es un fin político publicitario de un gobernador, presidente o partido político... Debería haber rubros para poder ser legisladores. Así como nos lo piden a los jueces. Deberían tener*

*cierto conocimiento sobre la creación de leyes. Que no sean simplemente cuestiones democráticas o populares.*

***Distrito Federal***

*En la materia de procesos penales. La relación que existe entre nosotros y el ejecutivo es poca. A nosotros nos toca trabajar con la PGR; es aceptable... Nosotros no tenemos comunicación con el Poder Legislativo... Las leyes no atienden una problemática social, sino a una clientela en específico.*

***Distrito Federal***

Así mismo, se sugiere que la relación entre poderes genera problemas en el cumplimiento de las sentencias y esto entorpece la impartición de justicia,

*En relación con el cumplimiento en materia administrativa, hay reticencia para cumplirla. Muchas veces se tarda más que el propio amparo. Las autoridades dicen que no tienen dinero para devolver los impuestos que no debieron de haber cobrado. En una ocasión tuvo que llegar hasta la Suprema Corte para que se cumpliera la resolución...*

***Distrito Federal***

*En los procesos civiles federales. Las instituciones de gobierno son las que no quieren cumplir una sentencia ejecutoria condenatoria. No se les puede obligar. Prácticamente, parece que se les pide de favor.*

***Distrito Federal***

*No solamente la ejecución, sino el trámite empieza a obstaculizarse. Un trámite de un año se lleva hasta cinco años, porque las dependencias en general van retrasando el procedimiento.*

***Distrito Federal***

---

*Con otras dependencias existe la reticencia en el cumplimiento de mandatos. En cuanto a la ejecución, la relación es poca. Enviamos un oficio urgente y se tardan meses en contestarlo.*

***Distrito Federal***

También se sugiere que el Poder Judicial no tiene independencia en la elección de Ministros de la Suprema Corte y que existe una fuerte injerencia del Poder Ejecutivo y Legislativo en la decisión; así como en la definición de sus salarios, afectando negativamente su labor:

*Un punto fundamental es cambiar la forma de elección a los ministros de la Suprema Corte; no es clara la forma en la que los eligen. Teóricamente, el Presidente hace una terna de la cual el Senado escoge al adecuado, pero se sabe que hay una repartición de cuentas. La Corte está tomando un papel fundamental en la vida del país. De esta forma se politiza la elección de los ministros y se pierde autonomía sobre el Ejecutivo y el Legislativo.*

***Distrito Federal***

*... teniendo consejeros que toman decisiones tan importantes, designados por el Presidente y por el Senado, quizá no están empapados de los problemas que aquejan al Poder Judicial.*

***Distrito Federal***

*...obligar al poder judicial y al poder legislativo que bajen sus pretensiones muy bien, políticamente va a resultar sin embargo esto trasciende en una invasión de esfera o sea a lo mejor jurídicamente no se ve, pero si se ve en el ámbito material ciertamente esta es una política del presidente de la república y que impacta directamente... porque no puede ser que hablen de bajar el sueldo y de subir impuestos, entonces ya no solamente van a bajar los sueldos si no que te van a subir te van agravar con más impuestos...*

***Monterrey, Nuevo León***

*...el problema es este el problema es de que siempre los otros poderes han hecho con el poder judicial lo que quieren...*

**Monterrey, Nuevo León**

Si bien se sugiere de manera tangencial y con mucha cautela, los grupos de enfoque también permitieron ver que en materia de independencia aún existe injerencia del Poder Ejecutivo y politización de las actividades que le corresponde al Poder Judicial.

*Tenemos muchas entidades en donde siguen mermando el pacto político por parte del ejecutivo, y eso es muy delicado. Porque ahí sí en cuanto hay un asunto muy difícil o muy politizado encuentras cierto eco en las entidades federativas desgraciadamente.*

**Monterrey, Nuevo León**

*Lo que suele suceder con los conflictos a veces que son aparentemente conflictos sociales y a veces son un conflicto legal en grupos hay ocasiones de que viene, interviene el ejecutivo trata de polemizar ese conflicto, donde es un conflicto legal, no es un conflicto este social en el cual debe de resolver el ejecutivo, entonces invade el ejecutivo a resolverlo desde el punto de vista como conflicto social cuando en el fondo es conflicto legal y al revés y sucede lo contrario que en vez de solucionar el conflicto se sale de control, cuando llega a tribunales ya es un conflicto que no tan fácilmente desde el punto de vista legal puede resolver el tribunal o hay veces que el tribunal se tiene que salir de la cuestión legal para cumplir con lo que se había pactado desde el punto de vista social, entonces e ósea hay una invasión ahí del ejecutivo, aquí lo vivimos más en la zona indígena donde hay veces que son conflictos legales y se convierte en conflicto social...*

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

*Imagínate que dice (el presidente) este es culpable y que tu como juez te toca el caso y que veas que no hay pruebas y que lo tienes que absolver que vas hacer...*

***Monterrey, Nuevo León***

*Otra cuestión, en materia penal, constantemente existe una intromisión de poderes. Si no existe una verdadera división de poderes no va a haber un Estado de Derecho.*

***Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

*Es un problema serio porque no existe una verdadera autonomía de los demás poderes, en especial del Ejecutivo. En un caso se hallaron a unos culpables sin haber averiguación previa, es donde se ve la mano, en este caso a través del Ministerio Público. Esto no debe existir, porque existen garantías.*

***Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

Todas las opiniones versadas sobre las reformas políticas y los principales problemas del poder judicial, tienen, de una u otra forma, un impacto importante en la conformación de la cultura jurídica de nuestra sociedad y en la percepción que usuarios e impartidores tienen del sistema jurídico.

Los resultados sugieren que actores internos del sistema son críticos, pero también suelen deslindarse de sus responsabilidades, para asociarlas a algún otro poder, o a alguna consecuencia ajena a ellos. Sumada a la percepción de los impartidores, otro de los aspectos que define la cultura jurídica de una sociedad son las motivaciones que tienen los ciudadanos y usuarios del sistema para respetar las leyes; así como el impacto que éstas tienen para influir en la percepción social sobre la impartición de justicia.

### 3.6 Percepción y autopercepción de la impartición de justicia

#### 3.6.1 Divorcio entre la ley y la justicia

Mucho se sugiere que existe en nuestra sociedad un divorcio entre la ley y la justicia. Podemos definir sucintamente la Justicia (Del lat. *iustitiā*). Según la RAE como: *Una de las cuatro virtudes cardinales, que inclina a dar a cada uno lo que le corresponde o pertenece.* Y en otra de sus acepciones como: *Derecho, razón, equidad.* En un ámbito más específico el *Diccionario de teoría jurídica* (Bix, 2009) pág. 148 comienza la definición de justicia en tanto *conjunto de limitaciones políticas y morales sobre las interacciones humanas.*

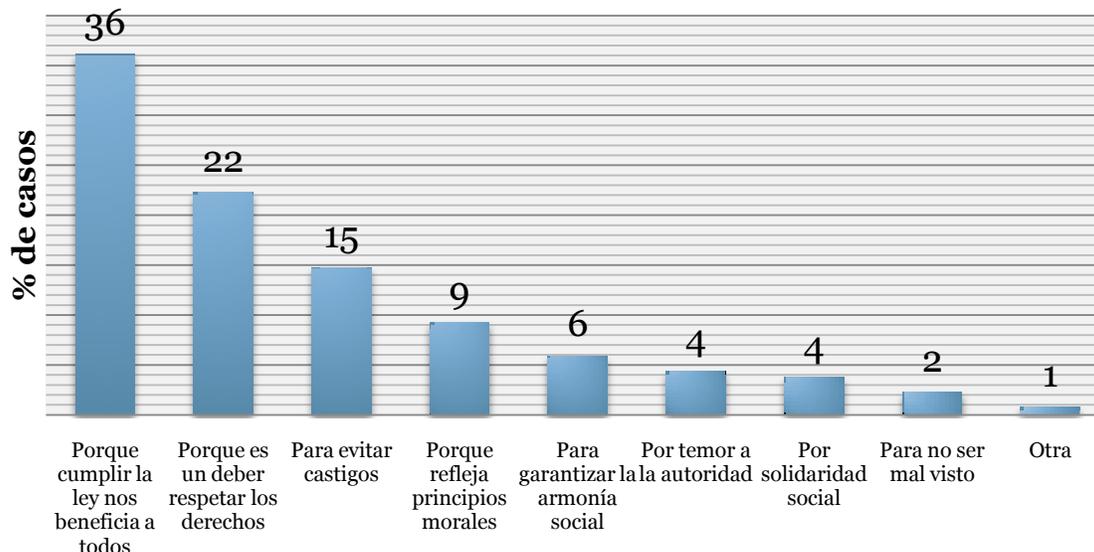
Por su parte la palabra ley proveniente del latín *lex, legis* se define brevemente en una de sus acepciones por la RAE como: *precepto dictado por la autoridad competente, en que se manda o prohíbe algo en consonancia con la justicia y para el bien de los gobernados.*

La frase en latín *lex iniusta non est lex* o en español “La ley injusta no es ley” relacionada con la teoría tradicional del derecho natural Bix (2009, op.cit) pág. 160 nos da luces acerca de la relación entre ambas.

Ante la pregunta expresa realizada a los usuarios sobre las razones de por qué se respetan y se obedecen las leyes, observamos que el 36% de los usuarios conciben respetan las leyes ya que nos beneficia a todos; mientras que sólo un 22% concibe la ley como un deber. El 15% dice obedecer las leyes por temor a un castigo.

**Gráfica 24**

**¿Por qué respeta y obedece las leyes?**



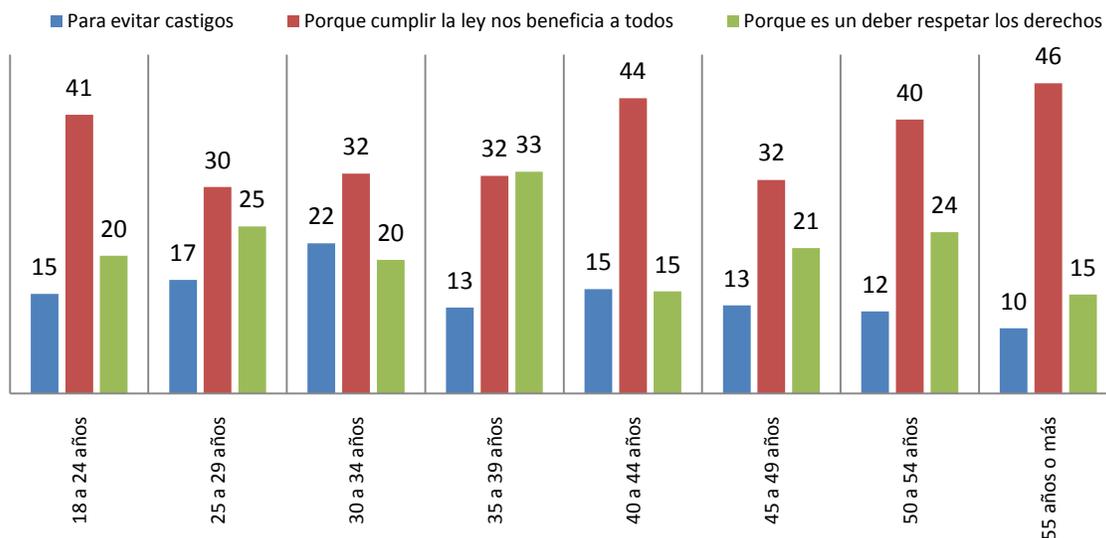
Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Si bien la mayor parte de los grupos de edad coinciden en que la principal motivación para obedecer las leyes es el beneficio conjunto y no se observan diferencias sistemáticas por grupos de edad; los resultados, nos permiten observar algunas particularidades: por ejemplo que el grupo de edad que comprende mejor el beneficio social que conlleva cumplir la ley son los mayores de 55 años (46%) y el grupo menos motivado por esta razón es el de los usuarios entre 35 y 39 años (13%) ; este mismo grupo es el que expresa en mayor porcentaje (33%) el sentido del deber como principal motivación para obedecer las leyes. Finalmente, los usuarios entre los 30 y los 34 años son quienes expresan en mayor porcentaje (22%) que la razón por la que obedecen la ley es para evitar castigos.

**Gráfica 25**

**¿Por qué respeta y obedece las leyes?**

**(Por grupos de edad)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La educación tampoco parece estar sistemáticamente relacionada con las motivaciones sociales de obediencia a la ley; no obstante es interesante que el 33% de los usuarios con niveles educativos universitarios, expresó el sentido del deber como principal razón de obediencia a las leyes.

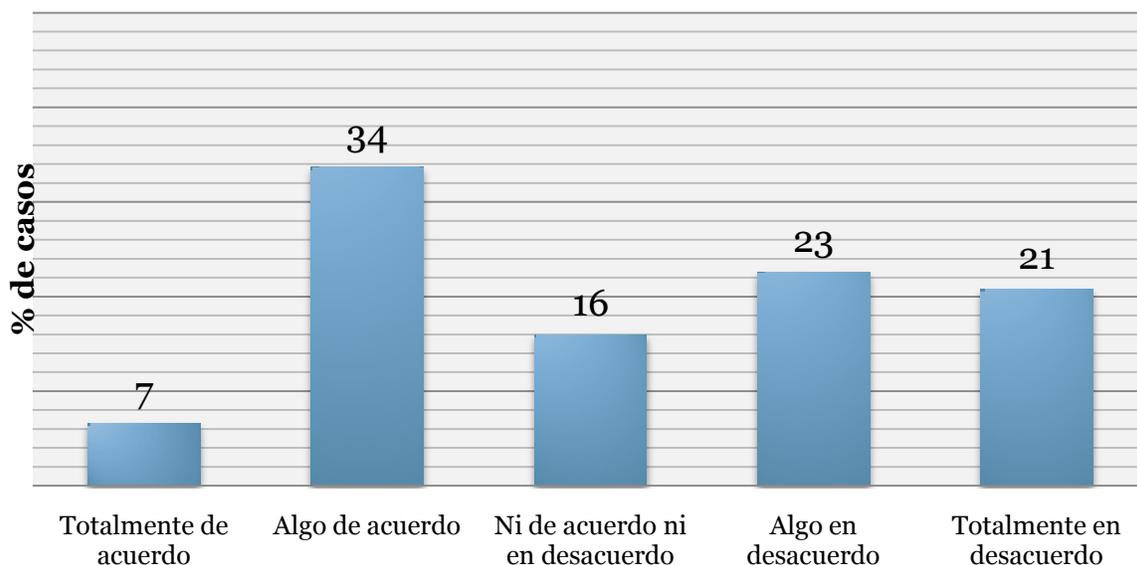
Los resultados tan dispares que observamos entre la satisfacción de los usuarios con el acceso a la justicia, sus motivaciones y su evaluación del servicio público nos sugiere la existencia de distintos ejes en la evaluación de los sistemas de justicia y delimita lo que podría considerarse la cultura jurídica externa mexicana: por un lado, la evaluación particular-individual de su juicio (donde la concepción de justicia se refiere a la obtención del resultado esperado o al ideal de justicia social por parte de los usuarios); por otro, la evaluación general-externa del sistema (donde la concepción de justicia se asimila más a la

de apego a la ley); y finalmente, un eje de evaluación del servicio público (donde las opiniones están condicionadas por factores de calidad en el servicio)

Estos diferentes ejes de evaluación quedan muy ilustrados ante la pregunta de si los usuarios del sistema de justicia consideran que “La justicia en este país es pareja para todos”. Si bien, 3 de cada 10 usuarios está algo de acuerdo con dicha afirmación, la mayoría está en desacuerdo (44%) con esta línea de pensamiento.

**Gráfica 26**

**¿Qué tan de acuerdo está usted con la siguiente frase?:  
“En México la Justicia es pareja para todos”**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La edad y el nivel educativo, parecen ser variables que explican la aceptación de la justicia social como cierta: los usuarios más jóvenes y las personas con mayores niveles educativos, manifiestan mayor acuerdo con la idea de que la Justicia es pareja para todos; sin embargo, la variable que explica en mayor medida la aceptación de la Justicia social es el nivel de ingreso, mientras que sólo 2 de cada 10 personas con ingresos menores a 1644 pesos están

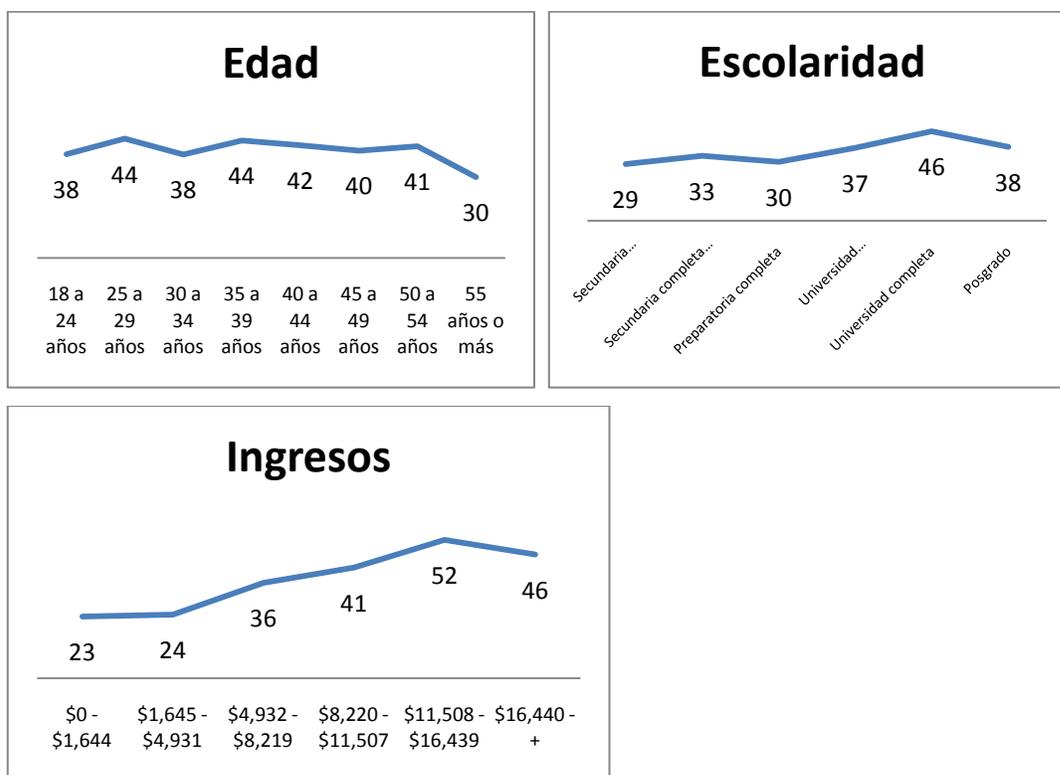
de acuerdo con que la justicia es pareja para todos, 4 de cada 10 usuarios con ingresos superiores a 16,440 pesos coincide con la misma. La concepción de la Justicia social y equitativa parece estar sujeta, a los niveles económicos de una sociedad.

**Gráfica 27**

**¿Qué tan de acuerdo está usted con la siguiente frase?:**

**“En México la Justicia es pareja para todos”**

**(% de acuerdo por Edad, Escolaridad e Ingresos)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Que en su mayoría, los usuarios de los órganos de justicia, opine que la justicia no es pareja para todos y el ciudadano está insuficientemente protegido frente al estado, son dos de las afirmaciones más sensibles del estudio. No es que la norma este mal, porque en general los

ciudadanos consideran que los órganos de justicia actúan con apego a la ley, sino que se percibe que su aplicación no es igual para todos, y que ella no protege los derechos de todos por igual, ya que está muy influida por la condición social y la cercanía con el órgano que la aplica. Lo cual reafirma la idea de que son reglas para favorecer a los poderosos y esto, no es sólo una percepción desde los usuarios, sino compartido por los impartidores de justicia:

*Uno de los orígenes de esta desconfianza deriva en que hay muchos problemas que no se llevan ante Tribunales. En cuanto a nosotros, a pesar de que hagamos nuestro trabajo con entusiasmo, hay formas de evadir la administración de justicia. Todo esto debido a que no se llevan todos los casos ante Tribunales. Yo, como persona, veo la situación que los hombres poderosos evaden la justicia; es donde vale la pena hacer una reforma.*

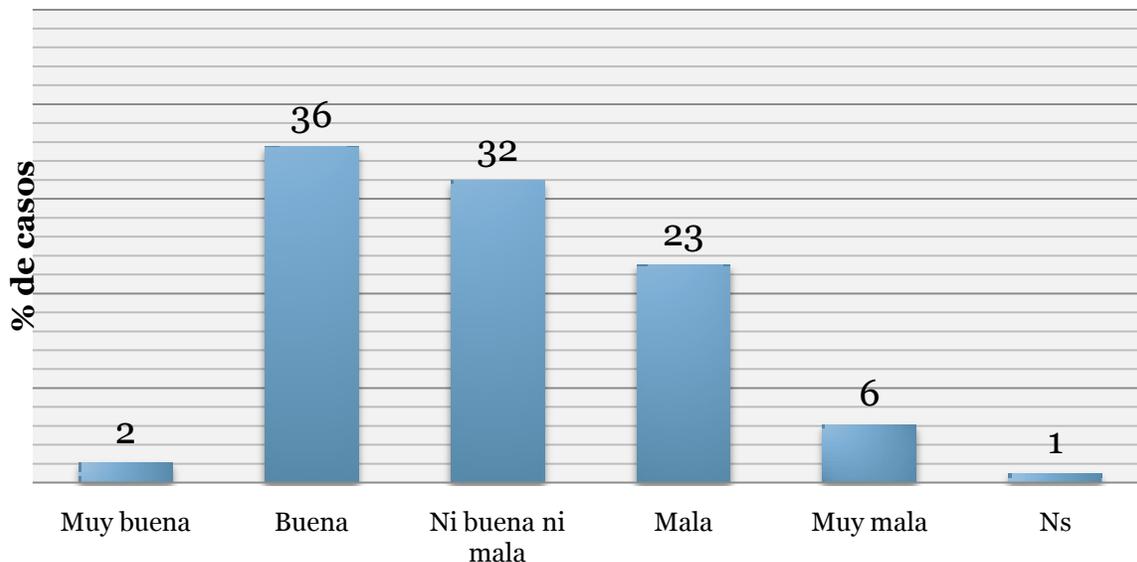
***Magistrados, Distrito Federal***

El aparato de justicia en México, se concibe como inequitativo y el ciudadano como indefenso ante el mismo, por lo que se vuelve fundamental trabajar para que la ciudadanía se asuma como sujetos de derechos; ya que sin esto, no es posible la construcción de ciudadanía ni de un verdadero Estado de Derecho, y esto se plantea como una barrera fundamental para el acceso a la justicia.

En cuanto a la impartición de Justicia (entendida, más como apego a la ley), los datos revelan que la mayor parte de los usuarios, hace una evaluación positiva o neutral respecto a la impartición de Justicia.

**Gráfica 28**

**En su opinión ¿Qué tan buena o mala es la impartición de Justicia?**

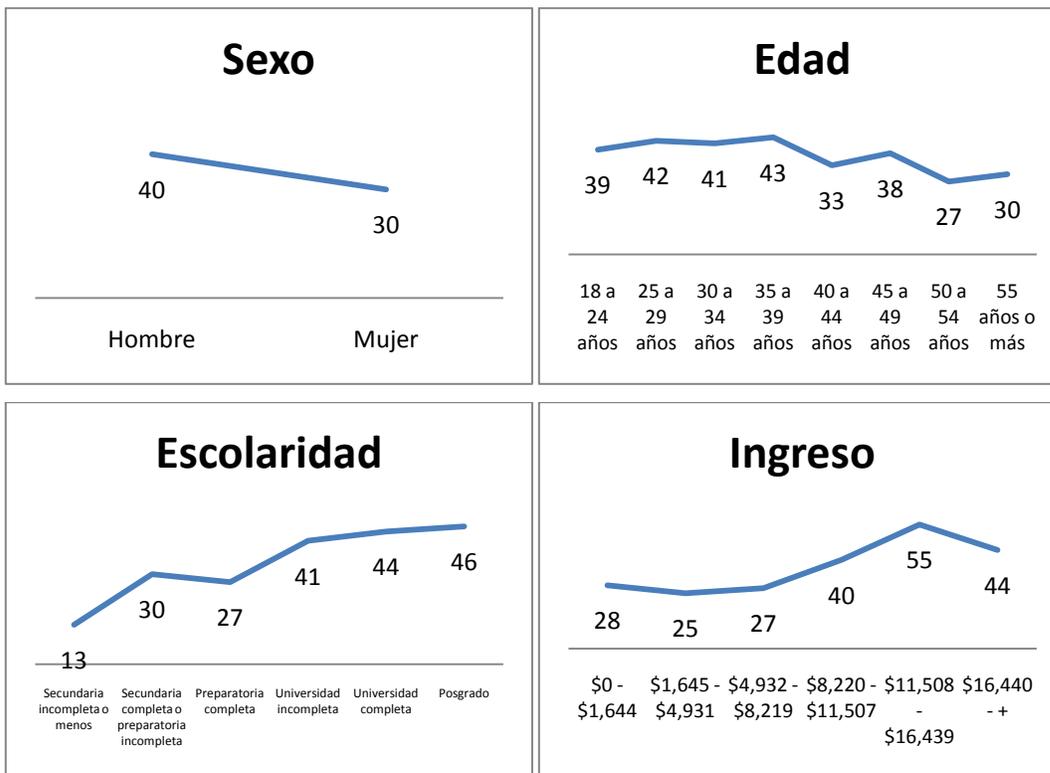


Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Si bien la edad y el ingreso son variables en las que se observa una relación con respecto a la satisfacción con la impartición de justicia, siendo los más jóvenes y los usuarios con mayores ingresos los más satisfechos; las variables que parecen explicar en mayor medida la satisfacción con "la impartición", son la educación y el sexo. Mientras que sólo el 13% de quienes cuentan con estudios inferiores a la secundaria dicen estar satisfechos con la impartición; este porcentaje alcanza el 46% entre aquellas personas con estudios de postgrado.

**Gráfica 29**

**En su opinión ¿Qué tan buena o mala es la impartición de Justicia?**  
 (% de acuerdo por Sexo, Edad, Escolaridad e Ingreso)



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La diferencia entre la evaluación de la Justicia entendida como Justicia social y la Justicia entendida como apego a la ley, confirma las diferentes percepciones que tienen los usuarios del término justicia. La justicia entendida como apego a la ley parece estar mejor evaluados por aquellos que desarrollan habilidades cognitivas complejas y son capaces de concebir a la ley desde un eje estrictamente formalista; no obstante, la justicia social parece ser un eje donde los menos aventajados económicamente resultan ser el grupo más crítico.

De lado de los impartidores de justicia, se planteó la relación entre ley y justicia, sugiriendo la existencia de un divorcio entre ambas o tal vez ámbitos en los que su comunión no es tan armónica. En todos los grupos focales realizados, magistrados, jueces y secretarios de acuerdo manifiestan que la ley debe ser justa y que la obligación de los impartidores de justicia es aplicar la ley, con criterio e imparcialidad. Es decir, durante todas las conversaciones que se llevaron a cabo, desde en un primer momento, se distingue entre las definiciones conceptuales filosóficas (que no se profundizaron por no ser el objeto de la discusión) y aquellas que se revelan útiles en el ejercicio de la impartición de justicia.

*No necesariamente yo creo que en la dicotomía legalidad- justicia puede llegarse a ser legal- justo, o sea depende de una interpretación no, o sea hay jueces que dicen yo doy sentencias legales, pero a veces no justas si y bueno lo que el paradigma del juzgador lo que queremos alcanzar es la justicia si, pero esto no resulta muchas veces de la aplicación decimonónica de una ley y a eso me refiero la aplicación literal de la ley entonces...*

***Jueces, Nuevo León***

*Es el ideal de toda ley. Desde que se empieza con un proceso legislativo, el ideal es que sea justo. Sabes que no le vas a dar gusto a todas las personas. Probablemente no se van a cuadrar en la misma hipótesis de la norma. Ya no estás hablando de la equidad. La equidad se da en la aplicación de la justicia al caso concreto. La aplicación del derecho. Yo creo que no.*

***Secretarios de acuerdo, Guadalajara***

Las diferencias emergen entre las concepciones manejadas por los impartidores de la justicia y el resto de los ciudadanos donde estriba una distinción fundamental: en el contexto de la aplicación de las normas jurídicas los jueces deben decidir acerca de lo que está explicitado. Es decir, para poder actuar conforme a derecho, los impartidos de justicia no deben resolver “en abstracto” o según su “ideal de justicia”, sino en estricto apego a lo

solicitado y fundamentado. Esta diferencia fundamental de la función jurisdiccional con la noción de sentido común de justicia queda explicitada en la siguiente cita de un grupo de jueces de Chiapas:

*Yo una de las preguntas que siempre les preguntaba a mis alumnos de Derecho Procesal era que si ellos creían que el que tenía la razón siempre ganaba el juicio. Y casi todos decían que sí. Y yo les decía que no, que gana el que demuestra que tiene la razón, porque al juez hay que demostrárselo. Esa es la diferencia entre la percepción de la justicia y la función jurisdiccional como tal. La función jurisdiccional sí es la búsqueda de la justicia pero mediante el Derecho. Porque aunque humanamente un juez pudiera intuir que las cosas que le han demostrado pudieran ser distintas, él tiene que basarse en cuestiones objetivas. Las partes se pelearon por esto, hicieron valer esto y yo tengo que resolver exactamente conforme lo que tengo aquí. No puede valer ni siquiera un conocimiento humano, directo o personal diferente al que está en el procedimiento, porque el juez entonces rompería el proceso. Por eso se dice que el juicio es una ficción. Desde los romanos es una ficción y ahora lo sigue siendo. Es una ficción porque quisiéramos retratar la calidad verdadera de lo que sucedió, pero ese retrato sólo podemos construir de conformidad con lo que las partes nos hacen saber y sobre todo lo que nos demuestran sus planteamientos. El juez no puede apartarse de eso. Porque entonces sí estaríamos al contentillo, dependiendo si el juez amaneció de buenas o malas. Y las razones de algo serían nada más porque sí. Por eso los romanos hicieron la ley de las 12 tablas para acotar la facultad jurisdiccional. El juez tiene nada más un espectro de movimiento que está delimitado por la ley, de acuerdo con lo que oportunamente las partes plantean. Mucha gente dice que le pasó tal cosa, pero al juez no se lo dijeron ni se lo demostraron, entonces cómo quieren que resuelva el juez.*

***Jueces, Chiapas***

A partir de este punto estriba la principal tensión entre las opiniones de la ciudadanía y los impartidores de justicia, según estos últimos. Magistrados, jueces y secretarios de acuerdo afirman que las personas no buscarían entonces justicia como una virtud en sí y la gran mayoría de las veces tampoco que se apliquen las leyes: buscan salir vencedores de un conflicto, lo que evidentemente determina el descontento de al menos la mitad de las personas que irían a juicio:

*Definitivamente que sí. Desde el punto de vista sociológico de lo que para ellos es justicia es todo lo que sea adecuado, y con su interés individual. Y para lo que nosotros es justicia es lo que el Derecho sustenta. Y el concepto es dar a cada quien lo que le corresponde. Esa es la concepción en la cual nos movemos. Y sobre todo en el momento de aplicar la norma jurídica hacer la más fiel y exacta subsunción de la norma jurídica. En teoría uno está apoyado en la justicia, esa es la concepción. Y la ciudadanía no tiene esa concepción, todo lo que tenga que ver con jueces y magistrados en justicia federal o estatal ellos lo van a calificar injusto. Y descalifican a la justicia porque, volviendo al tema recurrente, no tienen una preparación sociocultural o porque están mal informados o porque fueron impactados con una decisión desfavorable.*

***Magistrados, Nuevo León***

*La gente lo entiende como que van a obtener lo que ellos quieren. Que su derecho va a prevalecer aunque la otra parte tenga más derecho que ellos.*

***Secretarios de acuerdo, Baja California***

Este conflicto fundamental en la concepción de justicia y ley que tendría en la ciudadanía también se hace patente en sus efectos a la hora de acatar las sentencias o asumir las consecuencias de haber efectuado acciones legales. Quienes son más explícitos en este punto son los secretarios de acuerdo que

también son quienes más deben de interactuar con las personas en el aun actual sistema de justicia:

*Para el ciudadano común, justicia es darle lo que quiere; no lo que es conforme a derecho.*

***Secretarios de acuerdo, Guadalajara***

*La ciudadanía siempre cree que es injusto lo creen que no merecen. Aunque hayan gozado algún beneficio, y aunque como consecuencia de ese gozo lo tengan que llamar a cuentas. Si ya disfrutaste lo que te preste pues ahora págame. Y si no tienen para pagar es injusto según ellos que los embarguen. Consideran que no merecen la aplicación de la justicia.*

***Secretarios de acuerdo, Baja California***

*En casos aislados una parte actora puede perder a lo que cree que tiene derecho, pero si no está fundada su demanda puede perder el caso y se absuelve al demandado, y el actor tiene que pagar gastos y costos al demandado.*

***Secretarios de acuerdo, Baja California***

Los impartidores de justicia también hacen referencia a condiciones estructurales para que se pueda dar la aplicación de la ley conforme a derecho y de esta manera, impartir justicia. En la siguiente cita se enfatizan tres condiciones: independencia, accesibilidad e infraestructura.

*La justicia debe ser independiente, este accesible si, independiente accesible y otra característica que, que en un momento me acuerdo tener que, este y dice el que cada uno de estos tres elementos la independencia, la accesibilidad, ahí cada uno de estos tres elementos juegan un papel muy importante cuatro elementos, hay la infraestructura donde trabajo...*

***Magistrados, Chiapas***

Otra condición necesaria para que se dé la impartición de la ley en consonancia con la justicia es la accesibilidad de los tribunales:

*Yo veo un poco contrariados los principios de la justicia pronta y expedita. Si hacen falta más tribunales, pues que los abran.*

***Secretarios de acuerdo, Chiapas***

Por último pero no menos importante es la condición estructural del tiempo: en la casi totalidad de los grupos se alude al rezago de los tribunales que se encuentran sobre demandados de trabajo no sólo por la cantidad de asuntos a resolver sino que también por la gran cantidad de trabajo administrativo que deben realizar. En este punto se refleja optimismo ya que se ha ido avanzando en los últimos años en acortar los tiempos de impartición de justicia. Además, en general perciben que la reforma procesal penal les permitirá disminuir aún más los tiempos en promedio de las causas. La falta de infraestructura y personal, el tener que resolver por escrito todas las solicitudes y la obligación de atender todas las demandas -y dentro de estas las interpuestas por los abogados justamente para retardar los juicios- son las principales causas identificadas para explicar el retraso de las sentencias:

*Justicia demorada es injusticia.*

***Magistrados, Guadalajara***

*...y nos estamos ahogando en un mundo de papel y con un montón de rezago, por asuntos que lo único que quieren es retardar el cumplimiento de una sentencia que ha alcanzado la autoridad de juez a juzgar.*

***Jueces, Nuevo León***

*Juez, este... las cargas de trabajo, obviamente vivimos en un país de con muchos problemas que llegan a las instancias judiciales y que propician grandes cargas y bueno la forma en que está diseñado el sistema de*

*impartición de justicia en México, pues implica que este se hagan escritos y que a esos escritos les recaiga un acuerdo acorde con lo que dice la ley con lo que se está pidiendo y además he dentro de todo el procedimiento he ocurren muchas, pueden ocurrir he muchas situaciones que retarden los procesos y una vez que se llega la sentencia bueno, pues hay que dictar una sentencia que tengamos que considerar todo lo que se plantea como controversia y además las pruebas que se arrojaron en el desarrollo del procedimiento, creo que eso, pues arroja una carga de trabajo que dificulta, pues la marcha de de la buena marcha de los juzgados y casi invariablemente vivimos en rezago que no se abate porque los problemas continúan y cada vez cada vez son mas y mas y mas población que accede y mas, entonces es algo que, pues no es este tan sencillo pues he traer una solución a ese problema del rezago no.*

***Jueces, Nuevo León***

Por otra parte, se menciona el hecho de la separación social entre ley y justicia. En efecto, con el escaso número de asuntos que se judicializa en México, un importante número de éstos queda exento de la aplicación de la ley constitucional y las garantías que en última instancia protegen a los ciudadanos. De esta manera, en cuanto a la separación más radical entre ley y justicia los organismos de impartición de la misma ni siquiera jugarían un rol relevante, por ello la necesidad de que la ciudadanía conozca mejor sus derechos y deberes y haga uso de las instancias de impartición de justicia.

*¿Qué porcentaje de los ciudadanos acaban siendo usuarios de la justicia? Si vemos, en materia penal, por ejemplo si se cometen 100 delitos se denuncian 10, y de esos 10 acaban consignando a 2. Entonces son muy pocos los que finalmente son procesados por el sistema de justicia. Entonces yo sí creo que hay en ese uno por ciento de la realidad sí se logra unir realidad con la ley, pero en el resto de los casos sí hay un divorcio y son dos mundos completamente distintos. -Desde que estudiamos Derecho y salimos de la universidad pues realmente no*

---

*sabemos cómo hacer las cosas porque las cosas no se hacen no como dice la ley, sino como dicen otras prácticas y tradiciones y mañas y vicios. Y realmente es una cultura nacional.*

***Magistrados, Nuevo León***

En relación con la percepción global de la supuesta separación entre ley y justicia, la opinión generalizada de los impartidores de justicia es que si bien hay casos puntuales, esta no se daría. En el común de los casos prima la aplicación justa de la ley:

*Sí lo llega a haber, pero muy rara vez. En mi experiencia sí me ha tocado ver cosas que son injustas pero son legales. Pero son la excepción.*

***Secretarios de acuerdo, Baja California***

*Más que divorcio en la justicia, algunas veces podríamos hablar de separación provisional. Hay muchos casos en los que podemos observar que una persona que realmente conoce y sabe manejar la ley te puede integrar una averiguación previa y pueden condenar a la persona, y definitivamente no fue justo, pero fue legal, porque hubo una carga probatoria en contra de él, y la sentencia se dictó conforme a Derecho y fue legal, pero ahí se hizo un mal uso de lo que fue la ley. Y sí está aplicada conforme a Derecho, y es legal, pero definitivamente no es justo. Es la verdad legal, la realidad es otra. Esto es en casos particulares, no es una cuestión general, pero sí hay situaciones en lo que lo legal no es siempre lo justo.*

***Secretarios de acuerdo, Nuevo León***

Un elemento que amenaza la relación entre ley y justicia serían posiblemente presiones políticas. Es importante mencionar que este elemento se menciona tan sólo de manera tangencial.

---

*La impartición de justicia, se ha politizado, tanto en el ámbito federal como en los estados, particularmente en Jalisco.*

***Magistrados, Guadalajara***

*Me acuerdo cuando yo estuve como primer secretario de juzgado penal hace 25 años, se consignó al 'Pitufo' porque habían una serie de invasiones de predios, creo que era del Partido Comunista. Y hubo consignaciones a todos los juzgados penales. Justo había pasado el temblor en la Ciudad de México y entonces me quedé como juez porque mi jefe en ese entonces se fue a visitar a su familia por lo del temblor. Entonces todos los juzgados penales libraron orden de aprehensión contra ese señor pero yo negué todas, porque no estaban los elementos del delito de despojo. No había violencia, sólo había ocupación, entonces no se daban los elementos del tipo. Después cuando regresó mi jefe le hablaron del tribunal para saber por qué había negado las órdenes y pues yo le expliqué el asunto. En resumidas cuentas al final todos los demás juzgados tuvieron que absolverlo en definitiva porque no estaban los elementos necesarios presentes. Era una cuestión política. Esa es la imagen que la gente tiene cuando se trabaja por consigna. Eso pasó hace 25 años y no digo que eso siga sucediendo, pero muchas veces una falla queda en el subconsciente social más que todos los aciertos que podamos tener. Entonces por eso se prejuzga al Poder Judicial, porque piensan que si es una cuestión política te van a encerrar.*

***Jueces, Chiapas***

La separación entre ley y justicia no sería igual en todos los ámbitos y uno en el que se haría más patente es en el ámbito penal:

*Si yo creo que si este en algunas ocasiones la reacción de las personas cuando en una sentencia pues de absoluta impotencia de coraje de enojo de frustración, porque a lo mejor tenían la razón, pero no tuvieron*

*justicia a lo mejor en algunos otros casos las sentencias benefician a quien no tenían la razón, entonces yo creo que si hay una separación, en algunos casos, en algunos otros casos si se da se tiene la razón, se tiene el derecho, se tiene la Justicia, pero en términos generales, en materia civil yo creo que esto, si es, si efectivamente es menos evidente o más frecuente la separación de la razón o del Derecho de la Justicia, pero en materia Penal pienso es en donde se da con mayor profundidad, con mayor evidencia esta separación, que existe no en la cuestión en materia penal, yo me refiero mucho a la materia penal por la cuestión porque es la que más afecta de manera más sensible afecta la forma de pensar de las personas, en materia en materia civil pues también no, aunque se ha tratado de cuidar un poco mas este aspecto en el sentido de que el derecho y la justicia vayan mas unidas, mas vinculadas pero en materia penal siento que es en donde si la percepción generalizada es la división no.”*

***Jueces, Chiapas***

Mención especial merece el caso del amparo en los juicios federales en que la ponderación de los argumentos debe ser muy cuidadosa.

*Entonces yo creo que este la dicotomía legalidad justicia es salvable en la medida que el juzgador interprete, ahora bien en la sobre todo en los juicios de amparo pueden existir una colisión de derechos no, cuando viene el quejoso y nos plantea una situación que le afecta sus derechos fundamentales, pero protegerlo implicaría desproteger los derechos fundamentales de otra persona, entonces lo que tenemos que hacer es el llamado balancing test entre un derecho y otro o la ponderación o bien una armonización de derechos y determinar he hasta donde está el límite de un derecho y hasta donde está el límite del otro y determinar amparando o negando el amparo dependiendo de estas circunstancias aja.*

***Jueces, Nuevo León***

Podemos concluir que si bien la relación entre justicia y ley es compleja, el balance final es positivo. Como lo expresa metafóricamente este juez de Monterrey:

*... este no hay un divorcio entre legalidad y justicia a lo mejor duermen en camas separadas pero no están divorciados.*

### ***Jueces, Nuevo León***

Los resultados de éste estudio sugieren que, en términos de apego a la ley, los usuarios de Justicia en su mayoría están satisfechos: consideran que los tribunales actúan respetando a la ley, que los jueces siguen la ley y que la impartición de justicia es buena. Sin embargo, existe por otro lado, la evaluación del concepto de Justicia, entendida esta como Justicia Social (“pareja para todos”) y aquí existe una opinión más dividida entre los usuarios, donde aquellos que se ubican en estratos económicos más altos tienden a estar más satisfechos que los grupos económicos más vulnerables.

Así mismo, existe, sobre todo desde el lado de los impartidores, la percepción de que los usuarios siempre evalúan en términos de su beneficio individual y en términos del éxito de su juicio. No obstante, lo más importante de resaltar, es el punto donde se encuentra mayor coincidencia entre usuarios e impartidores: es necesario que haya más personal, que la justicia sea pronta y expedita y que el servicio de acceso a la justicia cumpla con: acceso, eficacia y eficiencia.

#### ***3.6.2 Autopercepción de los impartidores de justicia sobre su rol y ejercicio***

Uno de los aspectos que se abordó desde una perspectiva cualitativa en los grupos focales realizados a magistrados, jueces y secretarios de acuerdo, fue invitarlos a discutir acerca de su propio rol. El interés versaba en aquellos elementos que los mismos impartidores resaltan acerca de su función, así como ver también cuáles eran dejados de lado y, por último, su relato sobre los embates cotidianos del ejercicio de sus funciones particulares

altamente ritualizadas (mediante procedimientos y normas) a la vez que complejas (al requerir constantemente el criterio profesional).

El primer elemento que resalta en los diversos grupos es que todos optaron por conversar acerca de las funciones del juez. Tanto magistrados como secretarios de acuerdo discuten acerca del rol de juez en genérico y es que esta figura parece encarnar a todo el sistema de impartición de justicia. Por ello, el presente apartado se centra en sistematizar lo que emerge de los distintos grupos focales sobre la función del juez, en un esquema que ofrece elementos analíticos de carácter exploratorio, al no ser esta una investigación orientada en exclusividad a este tema. Es necesario enfatizar que los contenidos aquí expuestos, como el título lo indica, son producto del análisis de lo que los impartidores dicen de sí mismos, no contrastados con lo que reveló la encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia.

#### **a) La función del juez**

En términos generales, los impartidores de justicia afirman que la principal función del juez es impartir la ley con criterio e imparcialidad. En orden decreciente sus otras funciones relevantes son resolver las solicitudes y administrar el tribunal.

Como ya se afirmó en el punto anterior, la relación entre legalidad y justicia no es fácil ni evidente. Aplicar la ley requiere de un conocimiento técnico-jurídico de alto nivel así como aquello que se denomina “el criterio”, que involucra cualidades humanas tales como la astucia y perspicacia, las capacidades de observación y escucha, la capacidad de aprender y acumular experiencia, la integridad moral, el sentido ético, sensibilidad social y empatía por nombrar algunas. Por ello, una de las principales acciones que refieren en los grupos de magistrados y jueces es la actualización permanente como ineludible en el incremento del desempeño de sus funciones.

A partir de la discusión entre legalidad y justicia se puede describir entonces que la función jurisdiccional sería la búsqueda de la justicia, pero mediante el Derecho y aquí es donde el apego a los procedimientos juega un rol fundamental. Si el juez es quien encarna la ley,

entonces su función está ligada de manera indisoluble a ésta y la función de la fundamentación de sus decisiones se constituye en tanto acción paradigmática de su ejercicio.

*Yo creo que mi función como juez ha sido resolver determinados tipos de conflictos, mediante resoluciones que tienen que estar justificadas, más que ser justas o injustas, no sé como pueda decir, que estar justificadas tienen que tener un alto grado de justificación a través de las pruebas sí, que demuestren los hechos, para que en la apelación o juicio de garantías mi justificación sea firme, si esa es la opción... (Magistrados, Chiapas)*

La percepción hegemónica es que si bien siempre habrá aspectos por mejorar, en términos generales gracias a cambios estructurales, como la mayor especificidad de su competencia, así como el cuidado en las nominaciones de los jueces el nivel es correcto y el sentido que se traza es hacia una mejora en la formación y desempeño.

*Yo fui litigante también, y la calidad de los jueces actuales es superior a la de hace 30 años. Son jueces mucho más capaces que entonces, porque también han ido cambiado las necesidades. Antes casi no contestaban demandas, casi no apelaban y mucho menos había amparos. Antes no había juzgados de distritos, que empezó en 1978. Entonces ha ido creciendo. Había tres juzgados civiles y ahora hay cinco, antes no había juzgados familiares y ahora hay tres. Hay dos juzgados de paz. Como litigante en su tiempo y como funcionario actualmente, me consta que hemos mejorado la función jurisdiccional, hemos mejorado en la medida de la capacitación que hemos recibido, del trabajo que hemos realizado, de la experiencia que ya es mucho mayor de la que se podía contar hace años. Yo también me siento orgulloso de pertenecer al Poder Judicial del Estado, y creo que hacemos las cosas lo mejor que se puede. Creo que se ha avanzado mucho en los 30 años que yo he presenciado, se ha avanzado exponencialmente en cuanto al debido proceso, a la calidad de*

*las resoluciones, a la rapidez de la impartición de justicia, aún con todas las carencias y la carga de trabajo y los tiempos. El esfuerzo es patente, y dentro del fuero de Mexicali que me consta directamente, las cosas dentro de un parámetro se han manejado muy bien. Claro que todo es perfectible, pero yo creo que el pueblo de Mexicali puede sentir seguro que el Poder Judicial está trabajando a su máxima capacidad. (Jueces, Mexicali)*

**b) El escenario de impartición de justicia: elementos y obstáculos referidos**

La función del juez se encuentra inserta en un escenario mayor regido por reglas explícitas y algunas implícitas que determinan su libertad de acción. Los principales elementos y actores, así como los obstáculos que determinan la calidad del ejercicio jurisdiccional son revisados según aparecieron en el discurso de los participantes de los distintos grupos. La relación con los otros poderes, así como el papel que juegan los medios de comunicación no serán tratados, sino sólo nombrados en esta sección ya que si bien son muy relevantes, se constituyen de manera externa al sistema de impartición de justicia y ya fueron abordados en el presente informe.

*La ley: constitución, leyes y normas vigentes*

El primer referente de la función del juez son la constitución y las leyes de su país. El derecho se constituye y fundamenta en tanto cristalización de la idea de justicia, sin embargo bien sabido es que esta relación no siempre es tan clara y directa. La calidad de las leyes muchas veces se cuestiona ya que quienes las redactan no son necesariamente expertos en la materia.

*El problema de nuestros políticos es que se justifican diciendo que ellos ya hicieron los cambios a través de la reforma a la ley. México es un país de leyes porque cada legislatura mete cualquier número de leyes. La ley es un proyecto, en el cual nosotros influimos sin voz ni voto. Nos guste o no la tenemos que acatar. El cambio no se gesta con la*

*promulgación sino que, realmente, sirva para lo que fue creada. En este tipo de leyes se necesita una reestructura; que tanto el juez como el litigante estén preparados para usarla.*

***Jueces, Distrito Federal***

La escasa relación entre los poderes legislativo y judicial se conforma de esta manera como el primer gran obstáculo en el desempeño de la función del juez.

*El Legislativo crea las leyes sin el parecer de nosotros. Hasta que se va a resolver con dicha ley, la Corte es la que juzga la inconstitucionalidad. Sería muy sano un dialogo entre los dos Poderes. Así, las leyes saldrían adecuadas para las necesidades a las que se hacen.*

***Jueces, Distrito Federal***

Un segundo aspecto mencionado es que en algunas materias o ámbitos la capacidad de acción de los jueces y magistrados es muy estrecha, por lo que quisieran tener un rango mayor en su accionar.

*Y es que en cuanto a la justicia se puede hacer justicia, hay otros procedimientos judiciales en materia penal, pues el juez tiene la amplia facultad para aportar hacer pruebas en materia de amparo, pues está el setenta y seis bis verdad que le da al juez margen de que aunque no hayan alegado ciertos hechos oye ves una violación manifiesta y ahí entra el juez en justicia, pero estas disposiciones deberían de trasladarse a otras materias como la mercantil la civil que es de estricto derecho en donde ahí las partes quedan a merced de la uno y la capacidad de sus abogados y ahí el juez no puede hacer absolutamente nada.*

***Jueces, Nuevo León***

*Hay muchos formalismos que, a éstas alturas, ya quedaron obsoletos. Sin embargo, tienes que aplicarlos. A veces, por formalidades, tienes que aplicar derecho y no justicia. Al final, te das cuenta de las personas. No*

*sé en materia federal pero, en fuero común, las personas pueden acceder con nosotros. Es ahí cuando nos damos cuenta quién podría la razón. Pero, por todas las formalidades, nos vemos impedidos para hacer algo. Muchas de estas formalidades deberían de reformarse o suprimirse.*

***Secretarios, Guadalajara***

*Sería muy conveniente hacer una reforma integral. Que sea un solo código el que predomine, y no que se estén agregando más reformas, pues se corre el peligro de que exista contradicción dentro de la misma legislación.*

***Magistrados, Nuevo León***

Un tercer tema mencionado es el de aspectos administrativos o normativos que incide en la sobrecarga de trabajo de los tribunales. Si bien este problema responde a una muticausalidad de factores, en los grupos aparecen nombradas medidas que no se comparten, como las causas por alcoholímetro o las causas de jurisdicción concurrente en los fueros común y federal, por nombrar algunos.

*En materia administrativa, el problema, fue que nos pasaron los casos del alcoholímetro. Un juez anda sacando a los que andan tomados. Eso lo vería como la única distracción que tenemos. En alguna guardia llega a haber hasta 300 detenidos. No le veo el caso. Si lo que quería el Gobierno del Distrito Federal era recaudar más dinero, simplemente se impone una multa. No traer al detenido y que vaya con un coyote que, por \$3000 pesos le saca un amparo que, finalmente, lo va a perder. De esa forma se evitaría toda esa cuestión de alcoholismo que existe en el país y nosotros no distraernos con ese tipo de asuntos.*

***Jueces, Distrito Federal***

*Esta cuestión de jurisdicción concurrente. Los jueces del fuero común serían felices si se llevaran todos los asuntos de materia mercantil al*

*fuero federal y viceversa. Esto es problema del artículo 104 constitucional, en donde dice que depende del actor. En sus inicios, la materia mercantil era privada. Se hizo federal para evitar que se cobraran aranceles y de que hubiera mayor fluidez en el comercio. En algunos estados estaban abusando de eso. Anteriormente, los litigantes se iban al fuero común. De 10 años para acá, los litigantes prefieren el fuero federal. Podemos ver que el redactor del artículo 104 constitucional era un litigante. Por esa razón se ha generado ese desbalance. En el fuero común el 80% son asuntos mercantiles.*

### ***Jueces, Distrito Federal***

#### *Infraestructura*

El elemento estructural se constituye en un problema mayor. Por una parte los jueces sienten que en la medida que deben resolver asuntos administrativos del tribunal les quita mucho tiempo diario que no pueden destinar a la labor jurisdiccional. Por otra parte, el no contar con tribunales bien administrados y provistos de insumos suficientes para su accionar son condiciones que obstaculizan que el juez – y en definitiva el tribunal- ejerza sus funciones jurisdiccionales en forma correcta. Además, la falta de tribunales en algunos sectores del país obstaculiza el acceso a la justicia de los más pobres.

*Justicia demorada es injusticia.*

### ***Magistrados, Guadalajara***

*Un problema es la falta de juzgados en el interior de la República. En ciertos estados llega a haber 4 juzgados mixtos. Ven de todas las materias a nivel federal. Tienen que trabajar las 24 horas y con recursos más limitados. Ese es un factor que influye de gran manera, aunque ya se tiene bien identificado por el Consejo de la Judicatura y para lo cual no se tiene un plan. El Poder Judicial ha crecido para que, en cualquier parte de la República, se obtenga justicia. (...) ... En las grandes*

---

*ciudades hay más juzgados debido a que hay más asuntos. Sin embargo, sí quedan unos juzgados aislados, donde el juez está todo el tiempo. Es terrible (..) Es una respuesta a la sobredemanda.*

***Jueces, Distrito Federal***

*Los recursos materiales y humanos son lo que más nos perjudica para administrar justicia; en el fuero común.*

***Secretarios de acuerdo, Guadalajara***

*Actores que intervienen en la calidad de la impartición de justicia*

El juez es parte integrante de todo un sistema de pesquisa de pruebas, investigación, acusación, defensa y alegatos por nombrar las más comúnmente referidas. Por ello su función depende de la calidad del proceso en su conjunto.

### **Ministerio Público**

*Según el artículo 102 constitucional el Ministerio Público tiene a su cargo la persecución, ante los tribunales, de todos los delitos del orden federal; y, por lo mismo, a él le corresponderá solicitar las órdenes de aprehensión contra los inculpados; buscar y presentar las pruebas que acrediten la responsabilidad de éstos; hacer que los juicios se sigan con toda regularidad para que la administración de justicia sea pronta y expedita; pedir la aplicación de las penas e intervenir en todos los negocios que la ley determine.*

Si bien son independientes en el sentido que sus servidores son nombrados y removidos por el Ejecutivo, junto a los litigantes, son los primeros en ser nombrados por los impartidores de justicia como generadores de dificultades en su función. La queja principal es que no siempre dan al juez los elementos necesarios para sostener una acusación, lo que evidentemente ni sólo dificulta, sino que impide que él también pueda cumplir con su rol.

Además, el aspecto de la corrupción, filtraciones o presiones en el Ministerio Público que afectan el conjunto del sistema de impartición de justicia aparece mencionado en varios de los grupos focales.

*No en cuanto a la función jurisdiccional, en el área penal, que pasa por decir a una persona la detienen y resulta con el simple hecho de una llamada que le hacen al ministerio publico en primera instancia, le dicen lo sueltas o lo sueltas se atrevió a no soltarlo, lo pasa a la sede judicial esa llamadita a quien se la van hacer ahora, si no es que ya desaparecieron al ministerio público, no son hechos irreales he son hechos más reales y más comunes de los que nos podemos imaginar que no se difundan es muy diferente, que está pasando a este fin semana se secuestró a un ministerio público federal, cual es el mensaje para los demás ministerios públicos federales, cual es el mensaje a nivel nacional ya habido muertes de jueces de distrito y magistrados cual es el mensaje...*

***Jueces, Nuevo León***

Por otra parte, existiría una rivalidad institucional.

*Si también hay otro factor que influye es que el ministerio publico por lo general los culpables de todos los males del mundo son los jueces, ellos no fueron los que prestaron acción penal ni fueron los que acusaron no no el que te tienen en la cárcel es el juez y el malo es el juez y yo no tengo nada que ver y y esa es una percepción que siempre ha utilizado el ministerio publico con los jueces, siempre los ha sutilizado y se ha quitado su responsabilidad y...*

***Jueces, Nuevo León***

## **Abogados**

El abogado litigante debe realizar adecuadamente sus solicitudes ante el tribunal y éste es el principal obstáculo que refieren los impartidores de justicia.

*A mí me han tocado algunos juicios en los que una de las partes quiere demostrar algo pero no presentan ninguna prueba. Entonces ¿cómo le hacemos nosotros?*

***Jueces, Chiapas***

*Pero para que accedan a donde trabajamos nosotros, a los tribunales federales, necesitan contratar abogados y no todos los abogados manejan los conceptos y tecnicismos del juicio de amparo. Y aún promoviendo los juicios de amparo, no conocen bien la técnica del juicio de garantías y llegan incluso a obtener una sentencia desfavorable, como sobreseer el juicio o negarles el amparo, no obstante que pudiese de hecho tener razón el justiciable... Entonces la cuestión de que no todos los justiciables pueden llegar a obtener una resolución de amparo con nosotros, yo difícilmente pudiera pensar que es por problemas del sistema jurídico, realmente es una cuestión de deficiencia de los patrocinadores, de los abogados, de los gestores. Hay juicios en los cuales sí puede ir directamente el afectado, por ejemplo el amparo por comparecencia, en donde el afectado puede ir con nosotros directamente, pero esa es la excepción.*

***Magistrados, Mexicali***

El segundo punto que alude a los litigantes es acerca de las malas prácticas y sus eventuales sanciones. El interés de los abogados varias veces es alargar los juicios y en este sentido las leyes no carecen de resquicios para que ello ocurra. Aparentemente habría graves fallas a la

ética que quedarían impunes, entre otros factores porque en México no es obligatoria la colegiatura.

*Hay distintos tipos de idiosincrasia. Al litigante le interesa tener un cliente cautivo. Muchas veces no cobra por asunto, cobra por no perderlo. El litigante hace que el juicio tarde años. Es una costumbre en los despachos de abogados. En materia civil y administrativa se agarran de la suspensión.*

#### ***Jueces, Distrito Federal***

*Que no se ha legalizado en México una colegiación obligatoria para que el abogado para que pueda ir a un juicio requiera cierto nivel de preparación para que no eche a perder el juicio. Y es a donde yo voy, no se trata nada más de llegar, sino de llegar bien y obtener un resultado. Si hay 500 abogados, 200 llegan al tribunal y sólo 50 llegan con un buen planteamiento. Entonces no es nada más llegar, sino que el justiciable realmente obtenga lo que le corresponde, y en eso el papel del abogado es muy importante.*

#### ***Magistrados, Mexicali***

Por último, actores relevantes en la impartición de justicia son los Secretarios de acuerdo que asesoran al juez para hacer sus sentencias, así como realizan funciones administrativas en el tribunal el personal policial que entre otras funciones auxilia al juzgado en las resoluciones. No se menciona obstáculos de estos actores en particular.

#### **c) El rol social del juez: el chivo expiatorio del sistema judicial**

La característica principal de la función del juez dentro del sistema total de impartición de justicia es asimismo la mayor queja: ellos personifican todo el sistema de impartición de justicia. En efecto, al ser un sistema tan complejo y abstracto los ciudadanos requieren

hacerse una representación simplificada y objetivable que toma la figura del juez. El peso que esta representación conlleva es el de encausar las culpas de la totalidad de los actores y de esta manera pasan a constituirse en chivos expiatorios del sistema. La confusión general de distinciones básicas como las que operan entre un MP y un juez, el desconocimiento por parte de la ciudadanía de sus deberes y derechos así como las practicas de los abogados que no asumen sus errores contribuyen sobremanera a este fenómeno.

*... otro factor es que la gente en el sistema que tenemos antes en lo penal, no podía diferenciar a un policía y a un juez o sea era parejo también yo he visto que los tramites que se llevan antes de llegar al juzgado son un viacrucis, entonces la gente ya cuando llega al juzgado llega molesta llega realmente harta de todo lo que sucedió y todo lo que paso para llegar hasta el juzgado y esos son los que yo pienso que hasta ahorita serian los factores principales. No sé si.*

#### ***Jueces, Nuevo León***

La distancia entre los jueces, la justicia y el común de la población genera malentendidos. El desconocimiento y mala información difundida permite que se cuele un estereotipo que busca confirmarse. El estereotipo que describen los impartidores que maneja la población acerca de ellos es que trabajan poco, ganan mucho y son corruptos.

*Piensan que somos corruptos, que ganamos mucho dinero, que no hacemos nuestro trabajo, que salimos de trabajar a las 3 de la tarde; sólo por el hecho de que a esa hora se cierra el acceso a las personas. Todo ello por la falta de conocimiento del esfuerzo por parte de los órganos de la federación.*

#### ***Jueces Distrito Federal***

*Hay una grosera omisión gubernamental de difundir lo que es la cultura judicial. Se sabe lo que hace el Poder Legislativo y el Ejecutivo, pero se desconoce el trabajo, la competencia y ubicación de los juzgadores.*

#### ***Jueces Distrito Federal***

*Muchos litigantes afirman que si ganan el asunto fue por ellos pero, en cambio, si lo pierden, es culpa del juzgador. En muchas ocasiones el litigante no sabe ni lo que hace. Ahora cabe hacer la diferencia entre fuero local y federal.*

### ***Jueces Distrito Federal***

Además de los problemas generalizados ya explicitados, se suman casos puntuales de corrupción que también se escudan en la figura del juez.

*En ocasiones, han llegado las partes preguntando que, por qué a pesar del dinero que nos habían dado, no hemos resuelto. Le explicamos la forma de trabajar. Se dan cuenta que su abogado es quien le estaba quitando el dinero. En muchas ocasiones, las personas se van agradecidas sólo por el hecho de haberlas escuchado. Lamentablemente esas percepciones son únicamente de las personas que acuden a los órganos.*

### ***Jueces, Distrito Federal***

El papel que juegan los medios de comunicación tanto en el refuerzo del estereotipo, el juicio público social fuera de contexto a inculpados como a impartidores de justicia resalta a la vista. Lo que mencionan principalmente magistrados y jueces son los escasos recursos con que cuentan para aparecer en la esfera pública, así como para sancionar los abusos que se comenten.

*Si, entonces bueno, eso es algo inmoral que a lo mejor tendría que este legislarse esa inmoralidad en los medios de comunicación o el hecho que hemos visto ahora con frecuencia de que van a la escena de un crimen y entonces si nos los dejan pasar motivan que los empuje la autoridad la policía para decir que los agredieron y abren un proceso y hacen un escándalo en contra de cualquier autoridad ya no digamos jueces o*

*ministerios públicos y yo lo veo perfectamente como es el show no, pero nadie los para nadie los para quien los para o tenemos aquí un arquitecto que todos los días he agarra a unos o a otros y les dice hasta lo que no verdad y el una especie de magistrado ahí en la televisión aunque es arquitecto y el señor este juzga y el señor condena y el señor hasta maldiciones a veces dice y autoridades y nadie dice nada al contrario por lo general las autoridades políticas se ponen a sus ordenes no (..)Y las amas de casa y todo el mundo está en que el dice la verdad no.” “Si él dice la verdad, no puede mentir. (..)Es un noticiero que sale diariamente y los domingos hace este debates ahí con gente y a los que obviamente un juez pues no va a poder estar ahí yendo al debate y haber qué opinas de tal situación jurídica no.*

***Jueces, Nuevo León***

A propósito de las acciones que se pudiesen realizar en contra de las acciones tendenciosas:

*Probablemente la única defensa que tenemos los jueces es sacar un comunicado de prensa de lo que estamos viendo en el asunto no y y pues quedamos así como que nos podemos defender más que nuestras resoluciones que pues no las sacan.”“Llego una ocasión o no sé si recuerden ustedes una época, en la que cuando te pedían una entrevista en relación a un asunto tenias tu que sacar tu grabadora también y ponerla para poder justificar lo que dijiste, porque si no te ponían que dijiste otras cosas que no dijiste.”“Te lo editaba”*

***Jueces, Nuevo León***

**d) Algunas particularidades del ejercicio de impartir justicia y aplicar la ley**

Específicamente, los jueces consideran que su trabajo es de vital importancia. Tienen claro que resuelven conflictos de relevancia jurídica donde intervienen factores sociales, económicos y culturales. Como se afirmó anteriormente, muchas veces esta misma complejidad hace que no sean totalmente comprendidos por el cuerpo social.

Esta investidura si bien es pública tiene una dimensión privada en cuanto a la conducta ejemplar que todo juez debiese resguardar.

*Yo creo que el juez también debe ser un ejemplo incluso en su conducta personal. Yo creo por ejemplo que un juez no puede por ejemplo andar en cantinas. Debe ser también una referencia de moral social, sin ser moralista, pero sí una referencia de conducta personal.*

#### ***Jueces, Mexicali***

*La ley los obliga, además de la vocación de servicio.: “Sí. Nosotros cumplimos con nuestra función porque así nos lo obliga la ley. Al aceptar el cargo protestamos cumplir con la institución. Lo hacemos porque lo tenemos que hacer.*

#### ***Magistrados, Guadalajara***

Por otra parte, existe un peligro asociado a la función que debe tomarse en cuenta si se pretende tener una visión integral del trabajo judicial. Este aspecto prácticamente no aparece mencionado, suponemos que porque en la vida cotidiana con los embates de los asuntos prácticos, se opta por omitirlo.

*...es difícil que un juzgador diga tengo miedo no lo dice, pero yo quiero saber los compañeros me han tocado ver compañeros que andan con tres guardias de andan con dos vehículos no puede pasar un incidente mínimo cuando ya están las llamadas telefónicas de su familia como estas papi, mi hijo como estas, viejo como estas porque, porque cualquier atentado se sienten víctimas ya están en un estado zozobre tremendo, ver a compañeros que se desvanecen estando bien se desvanecen, de la presión que traían consigo, entonces la realidad no quiero ser alarmista, pero este estado de derecho que gozábamos yo decía gozábamos en antaño si estamos en el punto ya que puede caerse a caer es lamentable tener noticias que han sido secuestrados mismos jueces o magistrados estatales, en este caso tenemos noticia*

*por la delincuencia organizada y no solamente secuestrados para una decisión no, para extorsionarlos para quitarle dinero o sea se ha perdido el respeto, entonces creo que ahorita no es cuestión de decir hay estas alarmado no no no son cuestiones reales son cifras que no se dan a conocer son cuestiones que es el momento oportuno de tomar cartas en el asunto, porque en el momento en que el estado no llegue a lograr esa hacer esa contención que se espera no sé donde vaya a parar me llama mucho la atención la novela de Juan Altamirano el zarco aquel personaje que tuvo que hacerse justicia por si mismo, los plateados ahora no son plateados, ahora son zetas ahora son la familia ahora son bandas que tienen su sus propias jerarquías y en aquella novela que nos dice, que los plateados que tuvieron que ser.*

***Jueces, Nuevo León***

La función del juez como ya se ha afirmado es pública, es decir, está a la vista de todos. Por ello también se puede prestar a abusos de los medios de comunicación, lo que son mencionados en muchas ocasiones y ejemplificados en la cita a continuación:

*Hace poco tiempo, bueno diré unos dos o tres años un compañero juez en materia administrativa en las columnas de los periódicos de de Monterrey bueno del estado lo traían muy mal como alguien que vendía amparos a los a los dueños de casinos y hasta le ponían Black jak el juez Black jak este etcétera y nos vino mucha presión incluso la Secretaría de Gobernación se que puso una queja ahí ante el consejo de la judicatura vinieron a visitarle su juzgado y pues vieron que las resoluciones estaban bien dictadas la resolución de la suspensión y bueno, pues los señores ya habían hecho un juicio ahí de de mi compañero ya todo mundo lo conocía por Black jak y este que les concedía a los a los señores de los casinos este los amparos decían la suspensión siquiera decir verdad y que los dejaba operar contra todas las normas, no es cierto no es cierto viene la investigación no pasa nada las resoluciones están bien dictadas*

*y son resoluciones de suspensión, en el amparo a unos se les concedió a otros se les negó el amparo.*

### ***Jueces, Nuevo León***

Una importante dificultad los jueces es la de establecer un juicio cuando el escenario se politiza. Aunque no se afirma que el contexto hoy sea más político, de todas formas se dan presiones. Por ello, se afirma que los jueces, sobre todo los penales serían contramayoritarios, ya que deben poder resistir a presiones de la mayoría en el correcto ejercicio de su función.

*Me acuerdo cuando yo estuve como primer secretario de juzgado penal hace 25 años, se consignó al 'Pitufo' porque habían una serie de invasiones de predios, creo que era del Partido Comunista. Y hubo consignaciones a todos los juzgados penales. Justo había pasado el temblor en la Ciudad de México y entonces me quedé como juez porque mi jefe en ese entonces se fue a visitar a su familia por lo del temblor. Entonces todos los juzgados penales libraron orden de aprehensión contra ese señor pero yo negué todas, porque no estaban los elementos del delito de despojo. No había violencia, sólo había ocupación, entonces no se daban los elementos del tipo. Después cuando regresó mi jefe le hablaron del tribunal para saber por qué había negado las órdenes y pues yo le expliqué el asunto. En resumidas cuentas al final todos los demás juzgados tuvieron que absolverlo en definitiva porque no estaban los elementos necesarios presentes. Era una cuestión política. Esa es la imagen que la gente tiene cuando se trabaja por consigna. Eso pasó hace 25 años y no digo que eso siga sucediendo, pero muchas veces una falla queda en el subconsciente social más que todos los aciertos que podamos tener. Entonces por eso se prejuzga al Poder Judicial, porque piensan que si es una cuestión política te van a encerrar. ¿Qué pasó con el hermano de Salinas de Gortari? Se manejó de una forma que lo dejaron libre por una cuestión política, utilizando en ocasiones al Poder Judicial*

*para algunos intereses y la gente tiene esa idea. Nosotros podemos actuar bien, pero como somos jueces piensan que nosotros también actuamos así. Y ése es el problema y por eso se ha desprestigiado la imagen de la función jurisdiccional, cuando debería seguirse creando una cultura de respeto. Yo creo que por esos negritos en el arroz se generaliza a todos. O porque algunos creen que tienen la razón porque sus abogados los convencieron y le creen más a él que a nosotros.*

### ***Jueces, Chiapas***

La responsabilidad del juez deriva en decidir un cambio del estado de cosas afectativas de derecho de las personas, como pueden ser la tuición de los niños, cambios en el patrimonio de las personas incluso llegando a la pérdida de la libertad de los ciudadanos, como ocurre en el proceso penal. Como afirma Angélica Cuéllar Vázquez (2009) en su artículo *Los jueces y el mundo de la vida cotidiana* a propósito de los impartidores de justicia en Puebla:

*Por tanto, la interpretación de la ley, como cualquier otra actividad humana, se realiza en el mundo de la vida, en las estructuras de sentido creadas socialmente, dentro de las tipificaciones preexistentes y haciendo uso del acervo de conocimiento a la mano que tienen los jueces. Hay que recalcar que este acervo de conocimiento a la mano o recetas para la acción están siempre en referencia a la experiencia de los sujetos.*

Esta responsabilidad hace que cada juez busque un camino explicativo acerca de la producción de las consecuencias que sus decisiones acarrearán. En este punto se aprecia la búsqueda de criterios analíticos que permitan asir de mejor manera la compleja función del juez. Es evidente que la tarea no es fácil y cada magistrado o juez tiene una formulación propia. A continuación, algunos ejemplos:

*Creo que pudiese haber dos criterios. Uno subjetivo, en cuanto a estar en paz consigo mismo y otro objetivo. El subjetivo es muy difícil porque, cada quien se va a ver de distinta forma. Pero el objetivo pudiera relacionarse con la conformidad o inconformidad de la gente en cuanto a la función. Es obvio que en muchos casos puede sacarse una media aritmética de cuántas quejas, cuántas inconformidades, cuántos conflictos, o cómo se ha llevado a cabo esa resolución. Al final de cuentas también cuenta lo que pudiéramos llamar como el perfil, la idea que tiene en medio el foro acerca de tal o cual persona. Más que evaluarlo nosotros, sería cuestión de encuestas ante los foros. En el aspecto subjetivo. Si no me siento a gusto conmigo mismo entonces, qué estoy haciendo ahí. Mejor me dedico a otra cosa y, como alguna vez me dijeron en la corte, mi receptor me dijo: mira, si quieres hacerte rico, llegan más rápido ahí en la merced, vete de comerciante y rápido, aquí equivocado, estás perdiendo el tiempo. Podrías decir lo mismo, si persigue la riqueza mejor vete al mercado de bajas.*

***Magistrados, Guadalajara***

Otro ejemplo es este que establece que para los jueces hay maneras de interpretar la ley para que esta vaya en el sentido de la justicia y en ello confluyen tres contextos: gramatical, sistémico y funcional.

*No necesariamente yo creo que he la dicotomía legalidad- justicia puede llegarse a ser legal- justo, o sea depende de una interpretación no, o sea hay jueces que dicen yo doy sentencias legales, pero a veces no justas si y bueno lo que el paradigma del juzgador lo que queremos alcanzar es la justicia si, pero esto no resulta muchas veces de la aplicación decimonónica de una ley y a eso me refiero la aplicación literal de la ley entonces, hay que interpretar la ley si hay que interpretarla bajo parámetros, o sea yo me baso mucho en un autor Jessie Robleski que*

*tiene como dice que la interpretación debe hacerse en tres contextos en el contexto he gramatical, en el contexto sistémico y en el contexto funcional y bueno ahí en una obra que tiene el que se llama constitución y teoría de la interpretación jurídica, nos pone distintas reglas que han de seguirse para poder interpretar un texto, un texto normativo, pero también nos da la solución cuando la interpretación de bajo esos tres contextos o esas directivas he resultan ser distintas y dice como resuelves este conflicto, bueno pues dale a la norma la funcionalidad verdad o sea interpreta desde el punto de vista funcional si tienes una disparidad en tus interpretaciones desde el punto de vista este gramatical semántico y sintáctico y el sistémico y la funcional te da otra, bueno pues hay que seguir el funcional para darle un dinamismo a la norma y hacerla justa ajustarla a los parámetros constitucionales de justicia a los a los principios que se contienen en la constitución y darle ese desarrollo a la norma de tal forma que la actualices y la hagas justa verdad..*

*Jueces, Nuevo León*

**e) Algunos desafíos planteados por la reforma al sistema de justicia penal de agosto 2008**

Para finalizar, podemos explicitar que la reforma al sistema de justicia penal de agosto 2008 es vista de manera positiva en general por los entrevistados principalmente por cuanto facilitaría que los jueces se centren en su principal función de impartidores de justicia.

*...algo que se está dando en Nuevo León a raíz de las reformas de juicio oral. Hago hincapié, porque a raíz de la reforma, el juez ya tiene en vivo a los testigos y ya puede percibir cuando le están mintiendo... Antes era a través de un procedimiento escrito, aunque bueno lo siguen haciendo los juzgados ordinarios. Pero ahora los jueces se dan cuenta quién puede mentir.*

*Secretarios de acuerdo, Nuevo León*

En resumidas cuentas, la disposición para la implementación de la reforma está, pero faltaría inyectarle mayores recursos: tanto en lo referido a la infraestructura como a la capacitación de los distintos actores.

*La idea es encontrar soluciones. Parto de la idea que, tanto los jueces como los magistrados, estamos en la mejor disposición de implementar todo esto. Ahora ¿cuáles son los problemas a los que nos enfrentamos? Al poner en práctica todo esto, afecta al presupuesto que siendo poco robusto. No va a alcanzar para las exigencias que esto requiere. Sí estamos hablando de juicios orales, crear las salas de audiencia para estos juicios, más gente capacitada, más salarios. La creación de juzgados especializados es un paso adelante. En nuestro caso, la capacitación especializada. La reforma fue a ocho años. Llevamos dos y aun no se ve claro. Si no nos apuramos, se va a frenar la misma reforma. La gente espera resultados. No sólo se trata de la creación de una ley, sino de la adecuación a esta. Se necesita de los tres poderes de la federación.*

### ***Jueces, Chiapas.***

Para concluir podemos citar a este juez de Monterrey que integra los desafíos actuales en el contexto nacional a la compleja función de los impartidores de justicia:

*Ahorita creo que las palabras ideales que teníamos antes (inaudible) ya gracias a dios quedaron superadas, cuando decían que el juez no es más que la letra de lo que dice la ley, porque en aquellos tiempos sabíamos de ante mano que el juez estaba a merced de lo que dijera el gobernante en turno y por eso estaba esa desconfianza ahorita yo si veo que al juzgador se le está dando más libertad también ya hacía referencia el licenciado la tendencia que va vamos a llegar y sobre todo cuando se implemente el juicio oral la libre valoración de la prueba, ahí se le está dando una libertad al juez ahí es cuando se le está reivindicando al juez, se le está dando la oportunidad que lo hagas valer, entonces yo creo que*

*si se valida la cuestión de decir el juez qué papel juega la esencia, que es resolver la controversia de acuerdo al caso concreto una vez que lo conoció. Pero eso siempre va a depender de la ley vamos a decir le están quitando ataduras yo le puedo participar en justicia para adolescentes, el juez tiene un arbitrio en imponer la medida sancionadora enorme, no hay un precedente no hay ningún precedente, entonces los ideales que se plasmaban por los juristas que analizan la indultación de la pena, ninguno en los ideales aquellos de hace dos, tres siglos ahorita en la ley de adolescentes están plasmados o sea el juez ahorita puede decidir a través de la motivación claramente qué medida es la más concreta al caso concreto...*

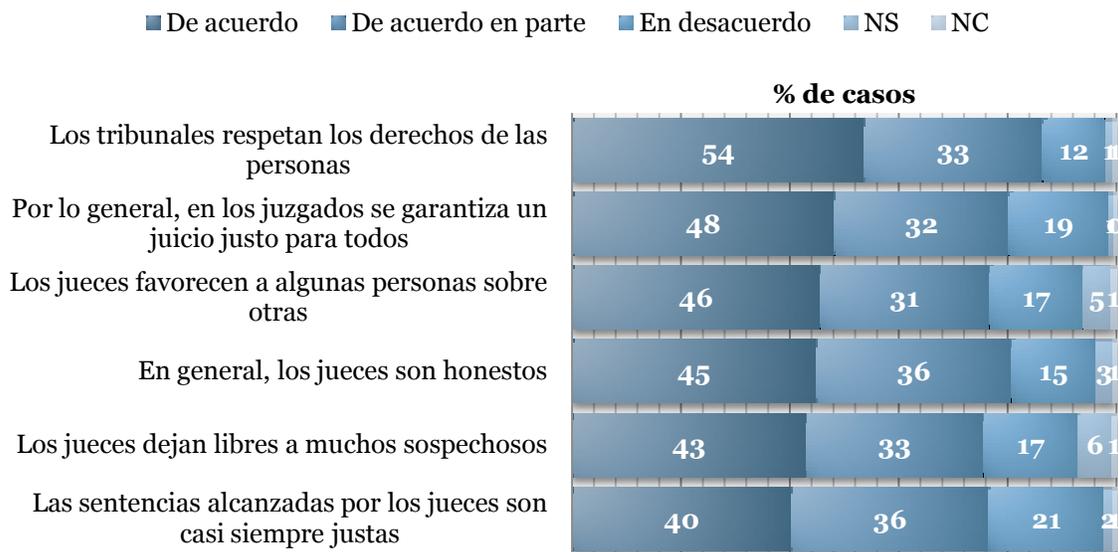
### ***Jueces, Nuevo León***

#### ***3.6.3 Percepción y satisfacción de la ciudadanía sobre los impartidores de justicia***

La otra cara de la moneda de la percepción sobre los impartidores, es la percepción de la ciudadanía sobre la labor de los impartidores de justicia. En los resultados de la encuesta observamos que casi la mitad de los usuarios, conciben que los tribunales respetan los derechos de las personas, que en general se garantiza un juicio justo para todos, pero, también que los jueces tienden a favorecer a unas personas sobre otras. Quizás la otra tensión existente, es entre la aplicación de la ley y la justicia de las sentencias. No obstante, los usuarios de servicio coinciden en diversas respuestas en que los jueces se comportan con estricto apego a la ley, siguen concibiendo a las sentencias como injustas; probablemente porque aquí se manifiesta la tensión entre el beneficio que ellos obtienen y el rol de los impartidores.

**Gráfica 30**

**Podría decirme si está de acuerdo o en desacuerdo con  
 Las siguientes frases....**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Así mismo, los resultados de la encuesta muestran que en términos generales, la gente considera que los jueces respetan la ley bastante (7.8 de promedio en una escala del 1 al 10). Sin embargo, consideran que ellos respetan mucho más la ley que los mismos jueces (8.7).

A pesar, de que los usuarios de los órganos de justicia manifiestan una relativa satisfacción con el desempeño de los impartidores, los magistrados, jueces y secretarios, afirmaron tener pleno conocimiento de su mala imagen entre la ciudadanía. Probablemente, los impartidores consideran que las percepciones negativas de los ciudadanos respecto a la “Justicia Social” es consecuencia de una mala evaluación de su desempeño.

En todos los grupos de enfoque realizados la principal causa identificada, para su “supuesta” mala evaluación fue, como ya se había mencionado, el papel que juegan los abogados que realizan malas prácticas y culpan al juez cuando el resultado no es favorable.

*Un punto muy importante es que se tiene que trabajar en las escuelas, como en la UNAM y otras universidades, para inculcar en los jóvenes estudiantes que practiquen su profesión con ética. Porque cuando pierden un juicio dicen que el juez se vendió para proteger sus errores. Ellos son los encargados de hacerle una mala imagen del juzgador, porque ellos por justificarse dicen que el juez recibió dinero o recibió una llamada. Lamentablemente los mismos abogados son los que hacen el desprestigio.*

***Magistrados, Nuevo León***

*Los abogados piden. Si el juzgado les resuelve favorablemente y conforme lo que marca la ley, están contentos. Si piden algo que no está de acuerdo a lo que marca la ley y les contestan que no, se molestan y se enojan. Dicen que estamos a favor de la otra persona o que tenemos algo en contra de ellos.*

***Secretarios de acuerdo, Guadalajara***

Dentro de lo que se considera malas prácticas de los abogados cabe mencionar faltas a la ética en general y principalmente solicitar dinero al cliente con la excusa de sobornar a los jueces, no dar al cliente una visión realista acerca de su situación judicial y no tener la preparación profesional adecuada. En relación con este último punto declaran que algunos abogados están incapacitados, ya que no saben interponer una demanda, presentar pruebas o solicitar un amparo. Los abogados de esta manera pervierten el juicio y existe la gran dificultad de sancionarlos ya que la colegiatura no es obligatoria.

*Se dan mucho esos casos. Lo vi mucho en el Distrito Federal. El abogado cobra por los meses que tenga dentro del inmueble a una*

*persona, qué es lo que va a hacer, pues poner toda trampa imaginable para que eso no llegue a su fin. Me pregunto dónde están los colegios, las sanciones, las evaluaciones.*

***Magistrados, Guadalajara***

*Gran parte de los abogados no son capaces de afrontar su responsabilidad. Su responsabilidad desde el punto de vista ético yo creo que es que al hacer un estudio del caso, debe poner la circunstancia real en la que se encuentra.*

***Jueces, Guadalajara***

La segunda causa en orden de mención e importancia es la confusión general de los roles, así como del funcionamiento de los organismos de impartición de justicia. Esta situación posibilita por una parte que los impartidores de justicia sean mal evaluados como parte de un todo identificado con el país, y por otra parte, permite que se los confunda con otros servidores públicos, por ejemplo, que se evalúe mal a un juez o magistrado basados en argumentos y experiencias con policías o con el ministerio público.

*Aunque se estén dando esos pasos, yo diría que los jueces y los magistrados, están mal vistos porque son parte de un todo que está mal visto en una totalidad.*

***Magistrados, Chiapas***

*Yo le digo al ministerio publico que está mal yo le regreso el expediente al ministerio publico para tratamiento, la gente no hace la diferencia entre un ministerio público, un juez, un magistrado, un procurador, un presidente del tribunal, un IFE y un tribunal electoral.*

***Magistrados, Chiapas***

*La gente de los jueces realmente no hace una distinción, los mete en un paquete junto con la Procuraduría, defensoría, Poder Judicial local y*

*federal. Y el concepto que tienen es del paquete, sin distinguir. Por ejemplo, nosotros que estamos en la materia penal, la gente piensa que dejamos libres a los narcotraficantes, pero el narcotráfico es tema federal, nosotros no vemos eso, pero pues de todos modos piensan mal. O bueno en el tema de por qué los dejan libres, pues es porque hay una mala integración por parte de la Procuraduría y no los consignaron con las pruebas suficientes. Pero de todos modos es lo mismo, es la visión en conjunto. No es que se tenga una mala imagen de los jueces federales o locales, sino que es una mala imagen de todo el aparato de justicia, incluyendo procuración, impartición y policía.*

***Magistrados, Nuevo León***

*Otra de las razones por las que nos califican muy bajo y se nos compara con políticos y policías, no es precisamente por la función jurisdiccional, sino por las propias encuestas que hacen, que preguntan por el Poder Judicial Federal, y lo confunden con la policía y no saben lo que es.*

***Secretarios de acuerdo, Nuevo León***

El tercer punto planteado por los impartidores es de orden estructural: normalmente quienes pierden un juicio o no obtienen de él todo lo que quisieran, evaluarían mal a los impartidores de justicia. Por ello, ya habría un 50% de la población que ha pasado por un proceso judicial que tendería a ver la situación como injusta.

*A la ignorancia de la gente. Todo lo que signifique autoridad en nuestro país es algo que la mayoría de los gobernantes siempre está o estamos en contra. Por ejemplo ahora con el impuesto del 2 por ciento, todos decimos que la autoridad es corrupta y se va a gastar el dinero en quién sabe qué. Estamos predispuestos, y es lo mismo con nosotros. Cuando alguien ve que tiene un interés que va a ser juzgado, lo primero que hace es oponerse a la autoridad y la califica de manera inadecuada. Hay un libro que se llama El Elogio de los Jueces, de Piero Calamandrei, y lo que él dice tiene*

*mucha razón, dice que muchas veces la gente sabe cuando tiene un pleito con otra persona que el otro tiene la razón. Pero muchas veces lo que hacen los abogados es convencerlos de que sí tienen la razón, y cuando van con el juez y les dice que no tienen la razón, entonces se enojan, se indignan porque ya le vendieron la idea de que tenía la razón. Entonces piensan que el juez está vendido, es corrupto o que es ignorante. Pero realmente no están juzgando a la persona ni opinando de manera objetiva, sino de manera subjetiva y con total apasionamiento. Yo creo que esa gente no merece ni siquiera que se le haga caso, nosotros como juzgadores tenemos que ignorar a esas personas.*

### ***Jueces, Mexicali***

Este punto es de un nivel de generalización con el que hay que ser sumamente cuidadosos y así lo manifestaron algunas opiniones marginales en dos de los grupos realizados: el de magistrados de Nuevo León y el de jueces del Distrito Federal. Se afirma que hay estudios que sugieren que mientras mejor es el conocimiento del procedimiento, las personas tienden a evaluar el mismo con mayores criterios de satisfacción. La principal causa para que los impartidores de justicia estén mal evaluados sería entonces un distanciamiento con la ciudadanía, una falta de cultura jurídica y el desconocimiento por parte de la ciudadanía de sus deberes y derechos.

*Entonces la percepción del ciudadano común es de que no hay Estado de Derecho y de que todo funciona con irregularidad. Entonces hace la asociación inmediata de que todos los que están metidos en el tema de procurar el Estado de Derecho pues no funcionan. Pero por ejemplo yo he visto algunas investigaciones que han hecho ahí en el Instituto de Investigaciones Jurídicas de cómo es distinta la percepción que tiene el ciudadano común que nunca ha estado en contacto con los tribunales, y cómo es distinta la percepción que tiene aquél que ya fue justiciable o usuario del sistema de justicia y mejora su percepción, mejora su*

*opinión del sistema de justicia en términos generales aunque también empeora en términos a la velocidad pues considera que son tardados.*

***Magistrados, Nuevo León***

*Se trata de un problema de confusión. A mi forma de ver, a las personas que se les ha tratado de cerca, se van con otra percepción de lo que es el Poder Judicial. Uno siempre debe atenderlos. A pesar de las cantidades de trabajo y, si es así, se van con otra imagen del Poder Judicial.*

***Jueces, Distrito Federal***

En lo que dice relación con el desconocimiento del funcionamiento del sistema judicial, la atribución exagerada y personificada de culpas en la figura del juez, así como con la sensación de impunidad general, para el conjuntos de actores entrevistados los medios de comunicación jugarían el rol principal, ya que la escuela al parecer no logra transmitir este conocimiento práctico ni tampoco las demás instituciones u oficinas del Estado se ven capaces de suplir esta falta. Sobre este punto no se redundará ya que ha sido tratado e identificado como uno de los principales problemas de la impartición de justicia a nivel general.

*“Pues más información, porque no saben cuáles son sus derechos ni cómo defenderlos. Y que después de eso está impactado por los medios de comunicación que los condicionan a tener miedo, a confundir al Poder Judicial con la Policía Judicial. Y todos tenemos miedo a un policía de cualquier índole, municipal o estatal. Y todos salimos aquí a la esquina y realmente no es un respeto el que sientes, sino una psicosis de que ellos te pueden detener sin ninguna razón. Entonces si nosotros que conocemos el código y el reglamento de tránsito tienes ese temor, imagínate a otra persona que no tiene esos elementos. Entonces caemos en lo mismo. La falta de cultura en la que hemos insistido, el desconocimiento de las instituciones, de los derechos y de la forma para defenderse.”*

### ***Magistrados, Nuevo León***

*La Suprema Corte de Justicia hizo propaganda sobre qué era el Poder Judicial Federal. En los anuncios preguntaban a la gente si sabía qué era el Poder Judicial Federal, y mucha gente contestaba que era la policía o los judiciales. Imagínate eso. ¿Puede haber descontento si no saben lo que es? Hay mucha desinformación. En ese anuncio había una total desinformación. Al final alguien decía que es el que imparte justicia, pero hasta el final. Y hay otras encuestas que muestran lo mismo.*

### ***Jueces, Chiapas***

*Yo creo que también mucho es ignorancia. Muchas veces escuchamos que el juez otorgó la libertad. Pero en realidad era un delito que no era grave, y lo que hizo fue asegurar la reparación del daño y las obligaciones que deriven de ese procedimiento... mucha gente que no está relacionada con el ambiente no lo entienden. Las leyes no las hacen los jueces.*

### ***Secretarios de acuerdo, Nuevo León***

*Es que por ejemplo no tenemos un departamento de Relaciones Públicas con la gente o un departamento de Psicología que atienda a la gente y que le diga por qué el juez no los puede asesorar. Entonces no puedes atender a tanta gente muchas veces. Entonces si afuera hubiera una persona que explicara las cosas pues a lo mejor se irían más satisfechos. Pero realmente ahí se estaría desvirtuando un poco, porque el objetivo último no es caerle bien a la gente sino impartir justicia. Y a veces tienes que quedar mal.*

### ***Secretarios de acuerdo, Baja California***

Cabe mencionar que en ningún grupo focal los magistrados, jueces o secretarios mencionaron malas prácticas de magistrados ni jueces como un factor que pudiese incidir en la mala percepción de la ciudadanía.

### **3.7 Evaluación del proceso judicial por los usuarios de los órganos de impartición de justicia**

Como se ha venido mencionando hasta ahora, tenemos que los usuarios de justicia evalúan por separado a la Justicia, las experiencias personales en los procesos judiciales y las instalaciones del Poder Judicial. Como ya vimos, las concepciones sobre la Justicia en abstracto son elevadas: se ve a la Justicia en abstracto como ideal al que hay que asemejarse. En este apartado se analizan únicamente las experiencias personales de los usuarios de los órganos de impartición de justicia en los juzgados. Es distinta esta valoración debido a que es más parecida a la evaluación que se hace sobre un producto o un servicio. De igual forma distinguimos la valoración de la Democracia de la evaluación que hacemos al Instituto Federal Electoral o a los partidos políticos que compiten en nuestro sistema de partidos; esto también ocurre en el caso de la impartición de justicia: por un lado las personas valoran a la Justicia y por el otro evalúan a los órganos de impartición de justicia.

Así, en la *Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia*, ejercicio realizado en una muestra a nivel nacional de 100 tribunales de distinta materia, se llevaron a cabo entrevistas a los usuarios de dichos tribunales con la finalidad de conocer la evaluación de su servicio. Cabe mencionar que esta condición de investigación de campo – llevar a cabo las entrevistas a usuarios afuera de las instalaciones de algún tribunal– hace que los datos estén cargados hacia una evaluación un poco más favorable de los servicios que ahí se brindan. Este efecto es conocido como “Deseabilidad Social” (Stöber, 2001: 222), es decir, que los entrevistados tienden a “quedar bien” frente al encuestador con la opción de respuesta menos agresiva o más políticamente correcta, aunque ésta no sea su preferida.

Por otra parte, como sabemos que el 57% de los usuarios de los servicios de justicia tienen formación en leyes (es decir, que son abogados, pasantes o gestores) y acuden constantemente a los tribunales, por lo que es posible que por conocer a fondo el sistema de justicia y estar habituados a ellos tengan una evaluación más holgada sobre los servicios de los órganos de impartición de justicia (el 57% de los abogados, pasantes y gestores respondió que acuden diariamente o varias veces a la semana a tribunales, mientras que, el 44%, casi la mitad del resto de los usuarios –los que no tienen formación en leyes– reportaron que esa vez que fueron entrevistados era la primera que acudían). Es por esto que una de las divisiones principales en esta sección es entre personas con estudios y/o experiencia en leyes (denominados “Abogados”, aunque también entran gestores y pasantes) y personas que no tienen esta formación (llamados “NO abogados”), para analizar las diferencias entre estos dos tipos de usuarios.

Además de esta división, también la evaluación del proceso judicial por el usuario se subdivide en el respeto a las garantías de dicho proceso, la aplicación de los principios de la impartición de justicia, el entorpecimiento del proceso judicial, la corrupción y la sentencia alcanzada, para así obtener una evaluación global de satisfacción con el proceso judicial.

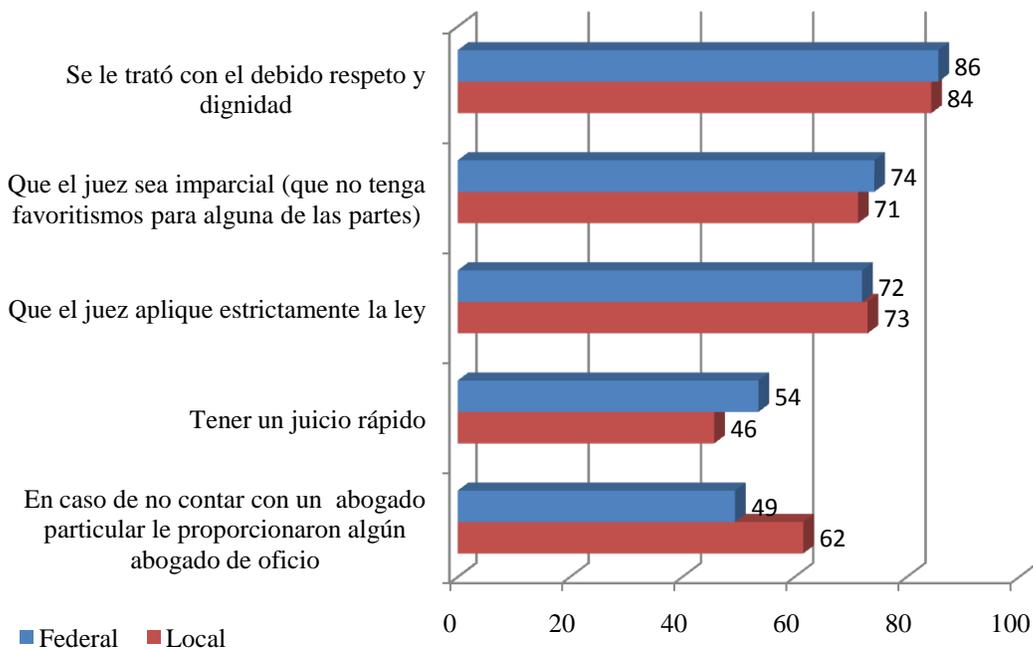
### *3.7.1 El respeto a las garantías del proceso judicial*

Así, en primer lugar se presenta una batería de preguntas sobre las garantías que se deben cumplir en el proceso judicial. Para todas las garantías más de la mitad de los entrevistados respondieron que “sí” se han respetado sus derechos. Debido a la necesaria solemnidad con la que se manejan los miembros del Poder Judicial encontramos que el 85.5% de los entrevistados reportó haber sido tratado con dignidad y respeto. Sin embargo, sólo el 50.8% indicó que en caso de no tener un abogado le proporcionaron uno de oficio. Otra garantía calificada bajo en relación con el resto fue la rapidez del juicio, sólo el 52.5% de los entrevistados respondió que “sí” fue respetado este derecho.

Si dividimos estos resultados por ámbito de jurisdicción, federal o local, encontramos que son los tribunales federales los que resultan un poco mejor evaluados en materia de respeto a garantías que los tribunales locales.

**Gráfica 31**

**¿Ud. cree que se han respetado sus derechos a...? Porcentaje de “sí” (Por ámbito de jurisdicción)**



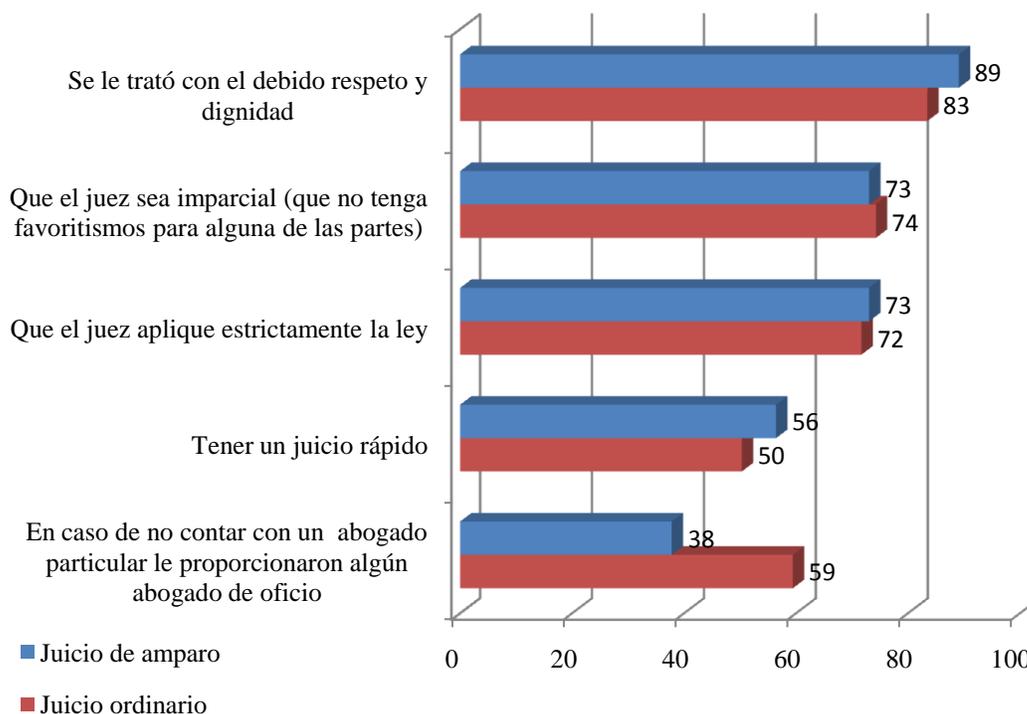
Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Cuando se ven los resultados por este corte, nuevamente encontramos que las dos garantías peor calificadas por los usuarios son “tener un juicio rápido” y “le proporcionaron algún abogado de oficio”; sin embargo, la rapidez del juicio es la garantía peor calificada en los tribunales locales es la rapidez del juicio, menos de la mitad de los entrevistados, el 45.7%, reportaron que “sí” se respetó esta garantía.

Al igual que con los resultados totales se encuentra que el trato digno y respetuoso es la garantía mejor calificada, quedando por debajo de éstas la imparcialidad del juez y su aplicación irrestricta de la ley: más del 70% de los encuestados contestó que “sí” se respetaron estas garantías.

Por otra parte, si se dividen los resultados por tipo de juicio, ordinario o de amparo, el ordenamiento de opciones de respuesta se mantiene: nuevamente la garantía mejor calificada por los usuarios es el trato respetuoso y digno, mientras que las peor calificadas son la rapidez del juicio y el derecho de tener un abogado de oficio en caso de no contar con un abogado particular.

**Gráfica 32**  
**¿Ud. cree que se han respetado sus derechos a...? Porcentaje de “sí”**  
**(Por tipo de juicio)**



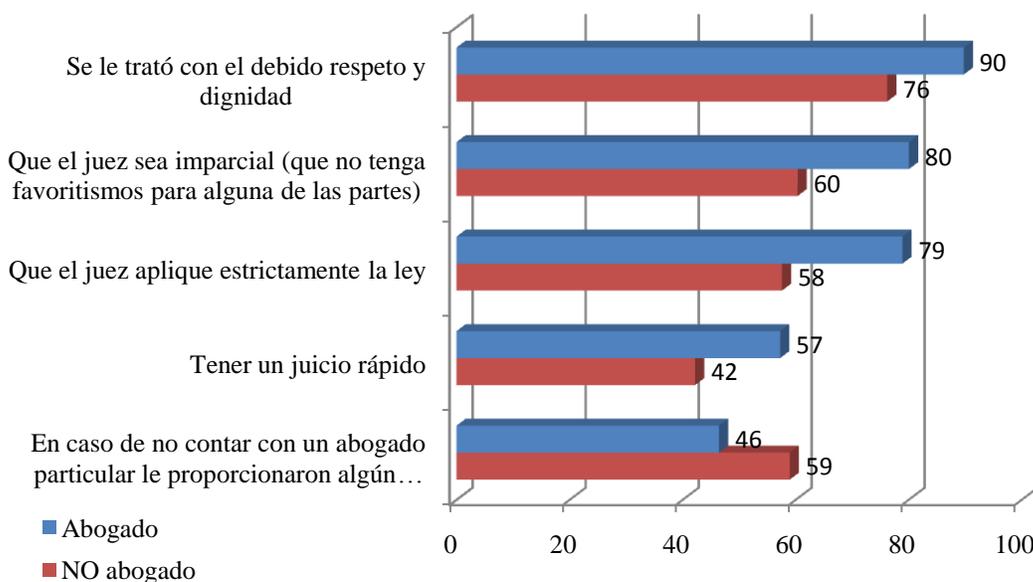
Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

En esta división de los datos, la garantía de tener un juicio rápido también es peor calificada para los juicios ordinarios que para los de amparo. Si consideramos que la gran mayoría de los juicios de amparo se llevan a cabo en tribunales federales, estos datos coinciden con los encontrados cuando se hace la división por ámbito de jurisdicción. Igualmente, si consideramos que son las personas con mayores recursos quienes promueven en mayor medida juicios de amparo, tenemos que esta garantía es la peor calificada en los entrevistados cuyo trámite fue un juicio de este tipo, ya que al contar con abogado particular, no tienen una percepción clara sobre el uso de este derecho en su experiencia personal.

Finalmente, en el corte de datos por profesión –o mejor dicho por formación (recordemos que se dividen a los usuarios con formación o experiencia jurídica, abogados pasantes y gestores, frente a quienes no tienen esta formación)– se encuentra que las personas no tan familiarizadas con los órganos de impartición de justicia, es decir, quienes no tienen formación ni experiencia jurídica en promedio califican más bajo que los abogados, pasantes y gestores.

**Gráfica 33**

**¿Ud. cree que se han respetado sus derechos a...? Porcentaje de “sí” (Por profesión)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Sin embargo, el ordenamiento de opciones de respuesta sigue siendo el mismo: el trato respetuoso y digno sigue siendo el mejor calificado y el derecho a tener un abogado de oficio y la rapidez del juicio, los más bajos: sólo el 42.2% de los “no abogados” respondió que “sí” se cumplió la garantía de tener un juicio rápido.

Esto sin duda es una raíz de la insatisfacción de los usuarios de los órganos de impartición de justicia, tal y como se mencionó en los análisis cualitativos realizados:

*Los justiciables no están satisfechos. En primer término por el alargamiento de los juicios. Aunque esto se deba a las estrategias que adoptan los abogados postulantes o representantes de las dependencias. Estas estrategias producen cansancio, errores que se van acumulando y por tanto viene la desesperanza de los justiciables. Los justiciables se quejan por la razón de que no estamos haciendo la justicia pronta y expedita; ellos llegan a pensar que es por inexperiencia.*

#### ***Magistrados, Distrito Federal***

No obstante, aunque los magistrados mencionan que esta raíz de insatisfacción de los usuarios es debido a las “estrategias” de los abogados postulantes, encontramos que los usuarios con experiencia jurídica, los abogados, gestores y pasantes también califican mal a la rapidez del juicio, esto, claro está, en relación con las otras garantías del juicio que se deben cumplir. Así, aunque tal vez las estrategias de los abogados postulantes sea alargar el juicio, también existe cierta responsabilidad de los órganos de impartición de justicia en este rubro, ya que los abogados también califican bajo a esta garantía del proceso judicial.

#### ***3.7.2 Los principios de la impartición de justicia y el entorpecimiento del proceso judicial***

En este apartado se analiza la percepción de los usuarios de la correcta aplicación de los principios de impartición de justicia por parte de los funcionarios (jueces, magistrados, secretarios, etc.). Como principios de impartición de justicia, en el cuestionario aplicado se incluyó una batería de preguntas que comprende los principios de inmediatez (que el juez este presente en las audiencias o en algunas otras actuaciones), publicidad (que los datos

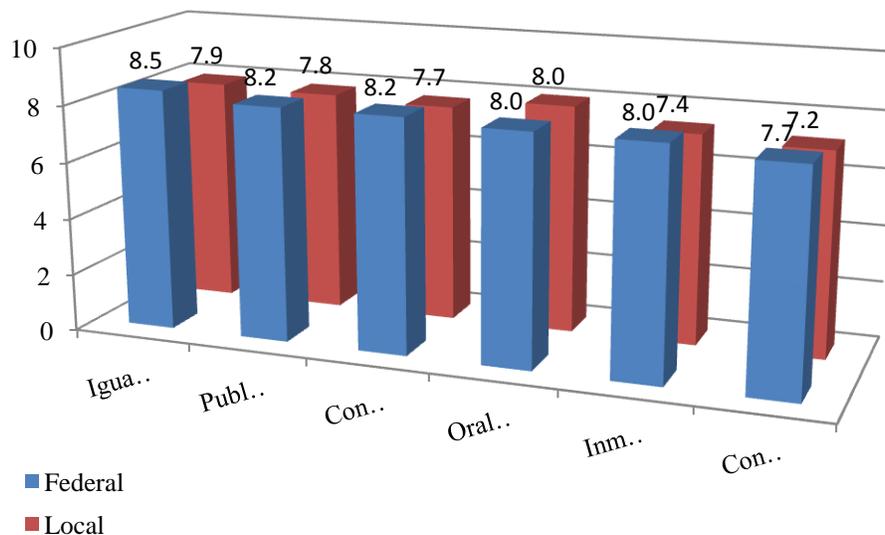
sean públicos y claros, en un lenguaje que la gente les pueda entender), continuidad (los trámites del juicio se resuelven rápidamente), oralidad (que en algunas audiencias o actuaciones las personas puedan hablar o defenderse), contradicción (el juez escuchó los argumentos de las dos partes) e igualdad (que se brinde el mismo trato a ambas partes).

Cuando se preguntó a la salida de los tribunales “De acuerdo con su experiencia en una escala de 0 a 10 como en la escuela donde cero es que nunca se cumplió y 10 es que siempre se cumplió ¿Durante el transcurso del juicio que tanto se cumplieron los siguientes principios...?”, el principio mejor calificado fue la igualdad con 8.37 y el peor calificado con 7.59 es la continuidad. Así, estos datos también son consistentes con lo que se acaba de presentar: a las personas se les da un trato digno y respetuoso –a esto podemos sumar que el trato es en condiciones de igualdad–, pero los trámites del juicio no son expeditos, es decir, no se resuelven rápidamente.

**Gráfica 34**

**De acuerdo con su experiencia en una escala de 0 a 10 como en la escuela donde cero es que nunca se cumplió y 10 es que siempre se cumplió ¿Durante el transcurso del juicio se que tanto se cumplieron los siguientes principios...?**

**(Promedio por profesión)**

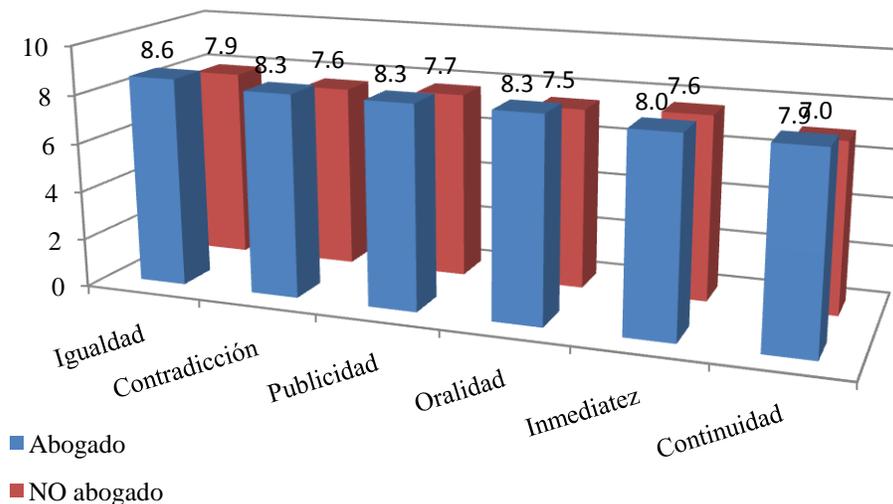


Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Si se dividen los datos por ámbito de jurisdicción, nuevamente los tribunales y juzgados federales aparecen ligeramente mejor calificados que los locales. El ordenamiento de los promedios de calificación es el mismo comenzando por el principio de igualdad y terminando con el de continuidad. No obstante, resulta interesante notar que para el caso de los juzgados y tribunales locales el principio mejor calificado, antes que el de igualdad, es el de oralidad, es decir que en los juzgados locales en algunas audiencias o actuaciones las personas pueden hablar o defenderse. Esto puede entenderse tomando en cuenta que en algunos estados de la república ya existen juicios orales en algunas materias para la solución de conflictos entre las personas.

**Gráfica 35**

**De acuerdo con su experiencia en una escala de 0 a 10 como en la escuela donde cero es que nunca se cumplió y 10 es que siempre se cumplió ¿Durante el transcurso del juicio se que tanto se cumplieron los siguientes principios...? (Promedio por profesión)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Igualmente si se dividen los datos por profesión (es decir, entre las personas que tienen formación jurídica y las que no la tienen), encontramos que los “no abogados” califican más bajo en cada uno de los principios de la impartición de justicia. Los principios de igualdad y continuidad se mantienen en primer y último sitio respectivamente en la ordenación de calificaciones; no obstante, el principio de oralidad es también calificado bajo por los “no abogados”. Esto también se refleja en la calificación otorgada por este tipo de usuarios al principio de contradicción (el juez escuchó los argumentos de las dos partes), que es el que le sigue en promedio de calificación de los no abogados. En cambio, este principio está muy bien calificado por los usuarios con formación o experiencia jurídica, ya que después de la igualdad, los “abogados” colocan al principio de contradicción.

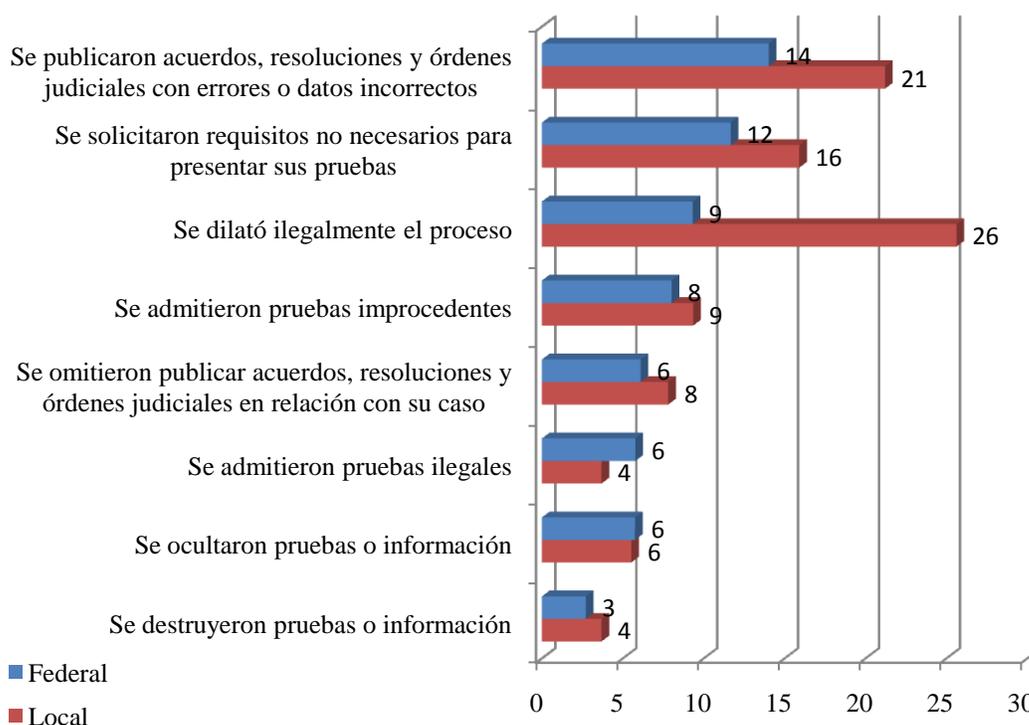
Entonces, tomando en cuenta los resultados anteriores con estos que se acaban de presentar, tenemos que aunque los usuarios son tratados de manera digna y respetuosa y en condiciones de igualdad, están convencidos de que el transcurso de un juicio es un proceso lento y largo en el que es necesario invertir una cantidad considerable de recursos (económicos y de tiempo). Este resultado es consistente con los de la encuesta a población abierta en donde se muestra que las personas que tienen un mayor ingreso son las que judicializan más los problemas que se le presentan.

Por otra parte, tal y como en un proceso judicial se pueden –y se deben– aplicar los principios de justicia, también pueden –aunque no deben– ocurrir ciertos vicios y malas prácticas por parte de los órganos de impartición de justicia que entorpecen el correcto y fluido desarrollo del proceso judicial. Como parte de estas prácticas en la batería de preguntas del instrumento de investigación se incluyeron: solicitar requisitos no necesarios para presentar sus pruebas, dilatar ilegalmente el proceso, destruir pruebas o información, ocultar pruebas o información; publicar acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales con errores o datos incorrectos; omitir publicar acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales; admitir pruebas ilegales y admitir pruebas improcedentes.

Los datos del ejercicio realizado muestran que 16.6% de los entrevistados reportaron que se realizó al menos una de las prácticas mencionadas, siendo la publicación de acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales con errores o datos incorrectos (14.7% de los encuestados respondió que “sí”) la más frecuente; sin embargo, no se puede afirmar que en todos estos casos se haya realizado esta práctica con dolo, sino que bien pudiera tratarse de errores involuntarios en la captura de datos.

**Gráfica 36**

**Durante el desarrollo de su juicio, ¿ha tenido o no ha tenido usted algunas de las siguientes experiencias...? Porcentaje de “sí” (Por ámbito de jurisdicción)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

La mala práctica menos reportada (con el 2.8% de los entrevistados que respondieron “sí”) es la destrucción de pruebas o información. De hecho, son casi todas las prácticas que tienen que ver con el manejo de pruebas las que menos se reportan. Sin embargo, la

solicitud de requisitos no necesarios para presentar pruebas tuvo un alto nivel de respuesta “sí” (12.1%) con respecto a las demás prácticas. A este respecto, según los secretarios de acuerdo, hace falta una mayor preparación de los abogados:

*Hace poco llegó ahora una abogada a reclamarnos que por qué le habíamos desechado unas pruebas. No se fijan en los procedimientos. Hay falta de preparación. Y menos mal que no le contestaron la demanda y que emplazaron de forma personal, porque eso es una prueba a su favor. Pero si le hubieran contestado la demanda y hubieran ofrecido pruebas le echan a perder el asunto a su cliente.*

***Secretarios de acuerdo, Baja California***

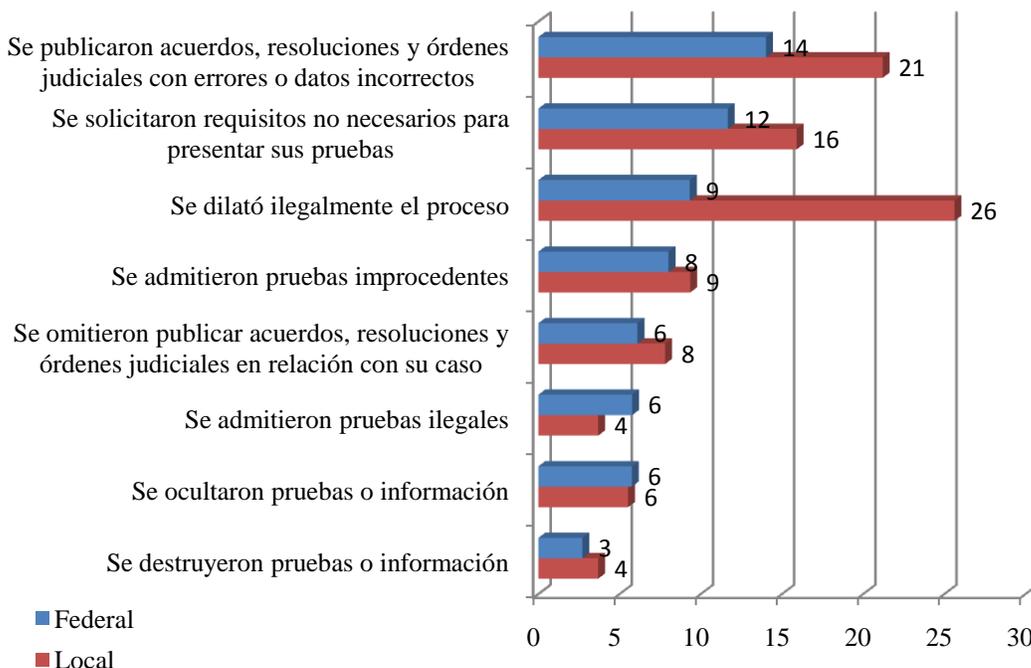
Por otra parte, al unísono con los resultados anteriores, la dilatación irregular del proceso, también tiene un porcentaje de respuesta “sí” relativamente elevado (10.9%). Esto sin duda suma a la percepción de una impartición de justicia lenta.

Si se dividen estos resultados por ámbito de jurisdicción encontramos que son los tribunales locales en donde hay una mayor incidencia de este tipo de prácticas viciosas. Por ejemplo, en este tipo de juzgados y tribunales, más del 20% de los entrevistados reportó que se publicaron acuerdos resoluciones y órdenes judiciales con errores o datos incorrectos, y una cuarta parte de ellos dijo que se dilató ilegalmente el proceso judicial.

Entonces en este ámbito de evaluación, nuevamente encontramos que los tribunales federales están mejor evaluados que los juzgados y tribunales locales, aunque también es importante señalar que en los grupos de enfoque se hace constante referencia a la mayor cantidad de recursos económicos que los tribunales federales tienen; lo cual puede estar influyendo en la menor presencia de practicas viciosas. También resulta interesante encontrar que en tribunales federales los entrevistados reportaron en mayor medida que se admitieron pruebas ilegales y que se ocultaron pruebas o información.

**Gráfica 37**

**Durante el desarrollo de su juicio, ¿ha tenido o no ha tenido usted algunas de las siguientes experiencias...? Porcentaje de “sí” (Por ámbito de jurisdicción)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Si se dividen los datos por profesión se encuentra que son los “no abogados” quienes reportan en mayor medida la ocurrencia de las malas prácticas mencionadas. Bien pudiera explicarse este fenómeno como lo hacen los secretarios de acuerdo entrevistados en el análisis cualitativo: ante la falta de preparación y experiencia en leyes, el desconocimiento alimenta la sensación de desconfianza y la percepción de que la autoridad está cometiendo prácticas incorrectas en su contra.

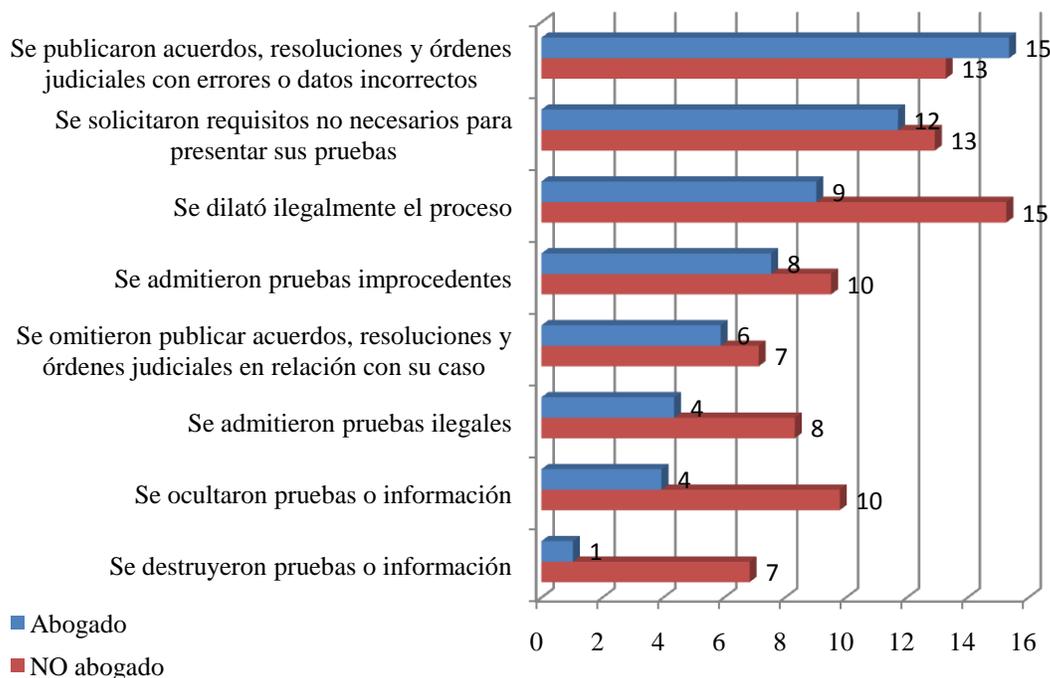
Los “abogados” sólo superan a los “no abogados” en el porcentaje de errores y datos incorrectos en la publicación de acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales. Lo cual, puede explicarse por que, dada su formación en leyes, son los que notan con mayor facilidad los

errores y datos. No obstante, tampoco se puede descartar que ciertos impartidores de justicia incurran deliberadamente en estas prácticas frente a usuarios “no abogados” que pudieran no darse cuenta de que se está actuando con dolo en su contra tal vez para agilizar la administración de los casos y aligerar la ya de por sí pesada carga de trabajo.

En esta división nuevamente encontramos que los “no abogados” reportan en mayor medida (15.3%) que se dilató ilegalmente el proceso judicial. Asimismo, es interesante notar la gran diferencia que existe entre los dos grupos frente a las prácticas de destrucción, ocultación de pruebas e información: es más difícil que un funcionario deshonesto (o que quiere aligerar su carga de trabajo) actúe en contra de un abogado preparado con formación y experiencia en leyes.

**Gráfica 38**

**Durante el desarrollo de su juicio, ¿ha tenido o no ha tenido usted algunas de las siguientes experiencias...? Porcentaje de “Sí” (Por profesión)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Así, creemos que, aunque pudieran existir casos –y, de hecho existen–, es un poco difícil que los impartidores de justicia actúen con dolo en contra alguna de las partes en un proceso judicial, tal como lo mencionan nuevamente los secretarios de acuerdo:

*Al respecto de por qué en las encuestas estamos a la par de los políticos, yo considero que esto viene de épocas anteriores... anteriormente no había un control, habían veces que se tardaban años en resolver un proceso, habían varios asuntitos de corrupción... no había un órgano que controlara lo que es la impartición de justicia. Yo creo que cuando surge el Consejo de la Judicatura, que es un órgano que está revisando nuestro trabajo, está revisando que se cumpla con los términos, que realmente sea lo que dice el expediente. Entonces a partir de ahí yo creo que estamos mejorando en lo que es la impartición de justicia.*

***Secretarios de acuerdo, Nuevo León***

Sin embargo, a pesar de esto, también sabemos que luego de la creación del Consejo de la Judicatura, se han impuesto cuotas de trabajo para los distintos juzgados y funcionarios, por lo que en ocasiones los impartidores de justicia resuelven rápidamente ciertos asuntos para poder cubrir con las pautas exigidas por el mencionado Consejo. De esta forma, por la premura de resolver rápidamente para cubrir las cuotas de trabajo, se puede incurrir en las prácticas irregulares que reportan los usuarios de los sistemas de justicia.

### **La corrupción**

Para abundar en el tema de las irregularidades que se cometen en los órganos de impartición de justicia en esta sección se aborda la cuestión de la corrupción. Sin duda, como lo mencionan los jueces en Guadalajara, la corrupción es un tema corrosivo difícil de tratar:

*La corrupción ha permeado en situaciones alarmantes y con gran cinismo inimaginable. Es triste que quien hace actos de corrupción se atreva luego a sostener la defensa de valores.*

***Jueces, Jalisco***

En la *Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia* se preguntó “Podría decirme ¿alguien le pidió dinero o algún otro tipo de bien o servicio para agilizar alguno de los trámites?” a lo que el 2.2% de los entrevistados contestó que “sí” y otro 2% de los encuestados prefirió no contestar a esta pregunta.

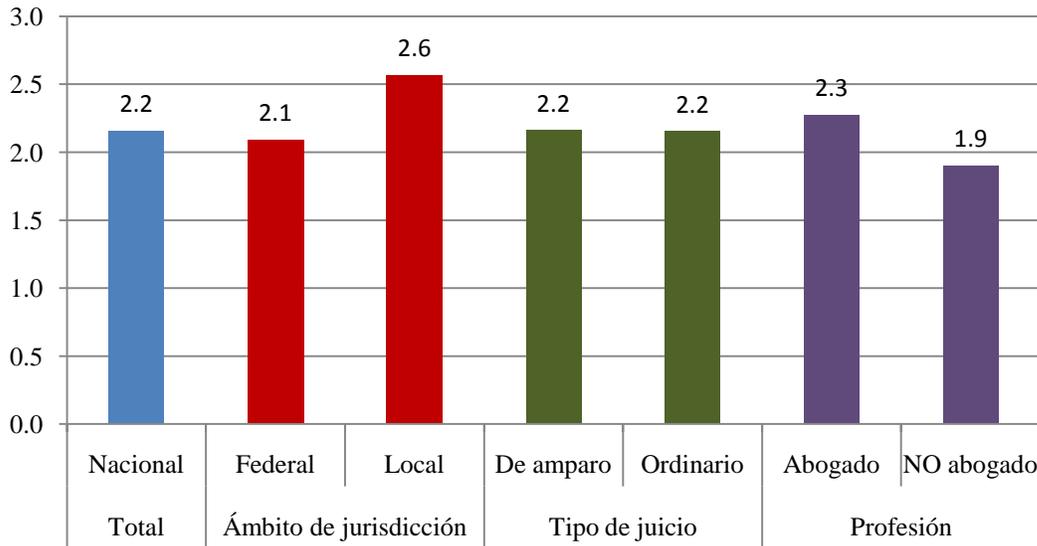
Si se hace el corte por ámbito de jurisdicción tenemos que es en juzgados locales en donde en mayor medida los usuarios respondieron que “sí” les solicitaron dinero o algún otro bien o servicio para agilizar los trámites; un indicador más a favor de los tribunales federales frente a los locales, que nuevamente puede estar relacionado con los ingresos superiores de los tribunales federales.

Si se hace la división por tipo de juicio no hay diferencia alguna si se trata de juicio de amparo u ordinario. Finalmente haciendo el corte entre usuarios con y sin formación y experiencia en leyes son los abogados, pasantes y gestores quienes en mayor medida indicaron que les fue solicitado dinero u otro bien o servicio para agilizar los trámites del proceso judicial frente a los “no abogados”.

Así, quienes visitan más los tribunales y juzgados tienen una mayor percepción de corrupción frente a quienes sólo van ahí cuando es necesario. Son los abogados, gestores y pasantes quienes conocen de mejor manera los flujos y candados administrativos en los juzgados y saben a qué funcionarios piden “cuotas” para agilizar trámites, aunque también son los mismos abogados quienes toman la iniciativa y las ofrecen cuando no son solicitadas.

**Gráfica 39**

**Podría decirme ¿alguien le pidió dinero o algún otro tipo de bien o servicio para agilizar alguno de los trámites? Porcentaje de “sí”**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Por lo espinoso del tema, la corrupción aparece poco referida y siempre es adjudicada a otro actor, así quien es corrupto no es el actor mismo sino alguien más. Por ejemplo, en los análisis cualitativos llevados a cabo la corrupción es adjudicada a los abogados que estafan a sus clientes pidiéndoles dinero para dárselos a los distintos funcionarios para la agilización de los trámites y, en algunos casos, para la supuesta sentencia favorable del juez. Así fue mencionado en distintos grupos de enfoque:

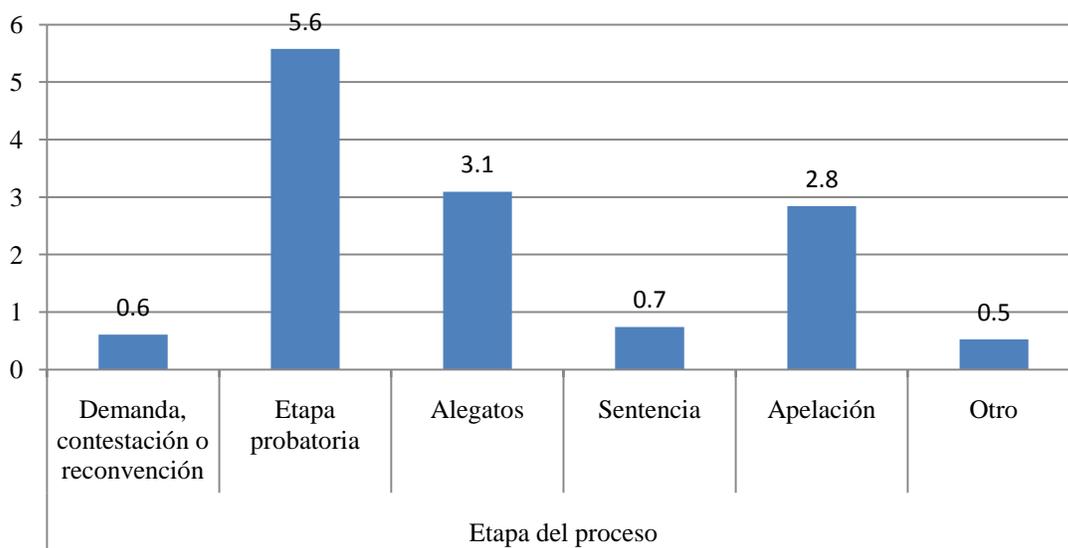
*Y muchas veces el problema es que el abogado pide dinero supuestamente para darle al juez, pero se lo quedan. Y la gente se queda con esa impresión y eso influye en la imagen del juez y la institución.*

*Secretarios de acuerdo, Baja California*

Si dividimos estos datos por etapa del proceso, encontramos que son los encuestados cuyo asunto está en la etapa probatoria, seguidos de quienes cuyo asunto está en la de alegatos, quienes en mayor proporción reportaron que alguien les pidió dinero o algún otro tipo de bien o servicio para agilizar el trámite en cuestión (5.6 y 3.1% respectivamente). No ocurre lo mismo, en las etapas de demanda, contestación o reconvencción y en la de sentencia en las que el porcentaje de quienes reportaron que sí les solicitaron dinero es mínimo (0.6 y 0.7%, respectivamente).

**Gráfica 40**

**Podría decirme ¿alguien le pidió dinero o algún otro tipo de bien o servicio para agilizar alguno de los trámites? Porcentaje de “sí”**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Es de notar también que casi la mayoría (4 de cada 10) de los entrevistados reportó que su asunto estaba en la etapa de demanda, contestación o reconversión; el 20% dijo que su asunto estaba en la etapa probatoria; el 14%, en la de alegatos y el 13%, en la de sentencia. Por su parte, sólo el 5% de lo entrevistados había llegado a la etapa de apelación.

Aunque es conocido que existe una “cultura” de agilizar los trámites con ciertos pagos informales que algunas veces son solicitados y otras son simplemente otorgados voluntariamente, estos datos nos sugieren que existen etapas del juicio que, por sus características distintivas, son más vulnerables a la corrupción que otras. Entonces además de la “extorsión” por parte de los abogados a sus clientes, también existe la corrupción por parte de algunos funcionarios de los órganos de impartición de justicia que solicitan dinero u otros bienes y servicios para agilizar los trámites de un determinado proceso judicial.

### 3.7.3 La sentencia del juez

En lo que corresponde a la evaluación de la sentencia, en el instrumento de investigación aplicado a los usuarios de los órganos de impartición de justicia se introdujo una batería de preguntas en la que se incluyen una serie de deberes que los jueces deben cumplir al momento de dictar una sentencia. Dichos deberes son apearse estrictamente a lo que marcan las leyes, tomar en cuenta los hechos, valar a fondo las pruebas, presentó una buena argumentación y hacer una interpretación adecuada de la ley. Este último deber fue el mejor calificado por parte de los usuarios ya que el 74.5% de los entrevistados reportó que “sí” consideran que el juez hizo una interpretación adecuada de la ley al momento de dictar sentencia. El deber peor calificado es valorar a fondo las pruebas, ya que, recordando el efecto positivo de deseabilidad social que hay en todos los resultados, el 66% de los entrevistados respondió que el juez “sí” hizo esto al momento de dictar sentencia.

Para los jueces este es el momento más importante de su labor y, como fue planteado en el análisis cualitativo, en algunas ocasiones no cuentan con todos los elementos necesarios para lograr la mejor sentencia posible:

*En materia civil sin un abogado plantea mal una demanda y no aporta pruebas, el cliente va a decir que qué malos son los tribunales y que ese juez no sirve porque tienen la razón, pero no le echan la culpa a un abogado. Tengo un caso muy presente de personas conocidas que acaban de pasar por un problema así, porque empecé a ver la demanda y estaba muy mal planteada, y pues así cómo querían que*

---

*les dieran la razón. Pero ellos estaban culpando al juez. Igual en materia penal, si está muy mal una averiguación que hace el Ministerio Público, el juez no puede hacer milagros. A veces sabemos que la persona sí cometió el delito, pero si no hay elementos no se puede... no somos litigantes para poder enderezar una demanda, ni somos investigadores para poder enderezar una denuncia o una querrela.*

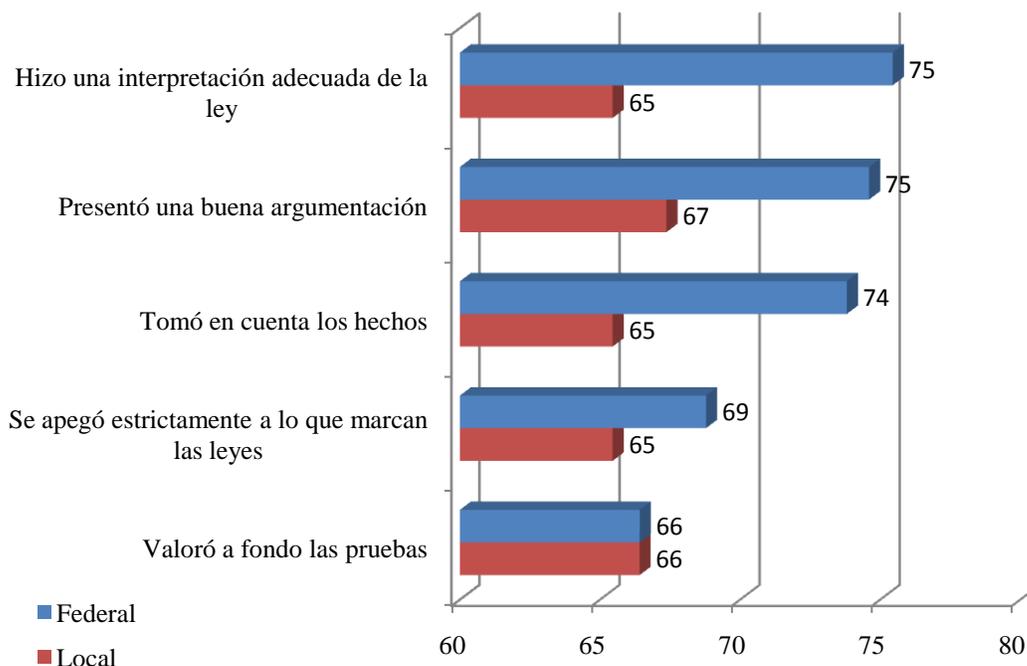
***Magistrados, Nuevo León***

Si dividimos estos datos por ámbito de jurisdicción nuevamente encontramos que los juzgados y tribunales federales resultan mejor calificados que los de carácter local. También el ordenamiento de los deberes es el mismo, quedando hasta abajo de la lista “valoró a fondo las pruebas”. Este último deber está calificado igual a nivel federal y local.

Es interesante notar que, tanto en este corte como en el agregado de los datos, hacer una interpretación adecuada de la ley no necesariamente está vinculado a apegarse estrictamente a lo que marcan las leyes: por un lado está el apego estricto a la ley y por otro la interpretación del juez que bien podría alejarse un poco de lo que marcan las leyes o estar influido por la sentencia del caso. En este caso, se hace una interpretación adecuada, y por tanto justa, de la ley aunque el juez no se apegue estrictamente a lo que marcan las leyes. Lo cual nos habla, nuevamente, de las diversas esferas en las que se evalúa la justicia.

**Gráfica 41**

**Considera usted que el juez al momento de dictar sentencia... Porcentaje de “sí” (por ámbito de jurisdicción)**



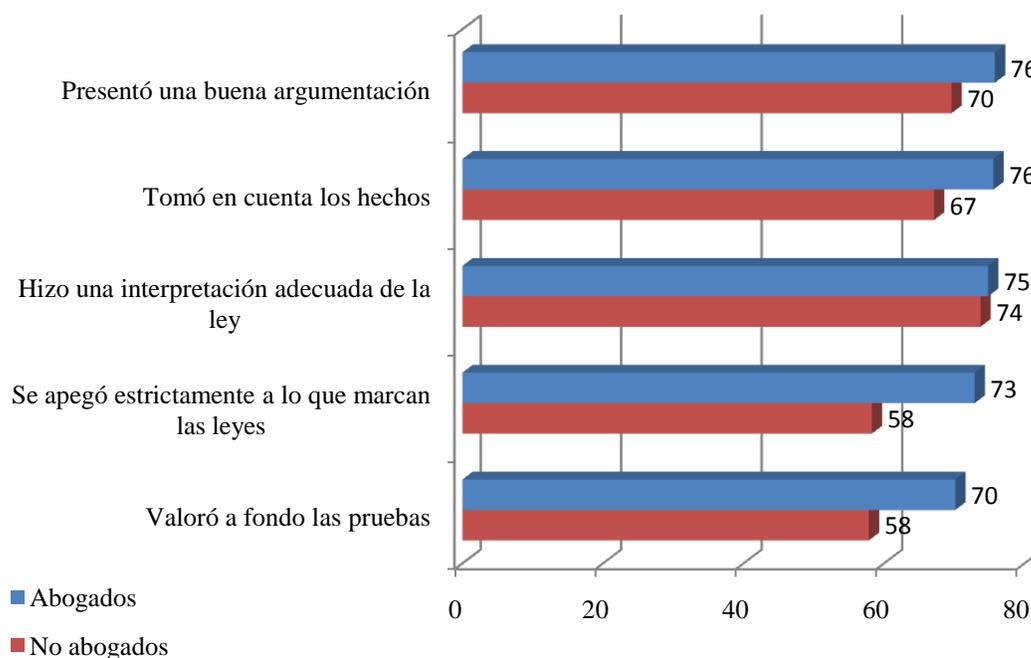
Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

De igual forma, si se hace el corte entre personas con formación y/o experiencia en leyes y quienes no la tienen, se encuentra que estos últimos responden que “sí” en menor proporción que los primeros en cada una de los deberes indagados. Sin embargo, los “no abogados” antes que presentar una buena argumentación y tomar en cuenta los hechos, creen que los jueces hacen una interpretación adecuada de la ley. En cambio, los abogados, pasantes y gestores, quienes tienen mayor experiencia en esta materia, ponen por encima de la adecuada interpretación de la ley, la consideración de los hechos y la buena argumentación que presenta el juez.

Ambos grupos colocan al final la valoración de pruebas por parte del juez. Es interesante notar que son los abogados quienes tienen una correspondencia más fuerte entre hacer una interpretación adecuada de la ley (74.8%) y apearse estrictamente a ella (72.9%). En cambio, los “no abogados”, tal vez por su falta de conocimiento del sistema legal, hacen mayor diferencia entre la interpretación del juez (73.7%) y su apego a la ley (58.3%).

**Gráfica 42**

**Considera usted que el juez al momento de dictar sentencia... Porcentaje de “sí” (por profesión)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

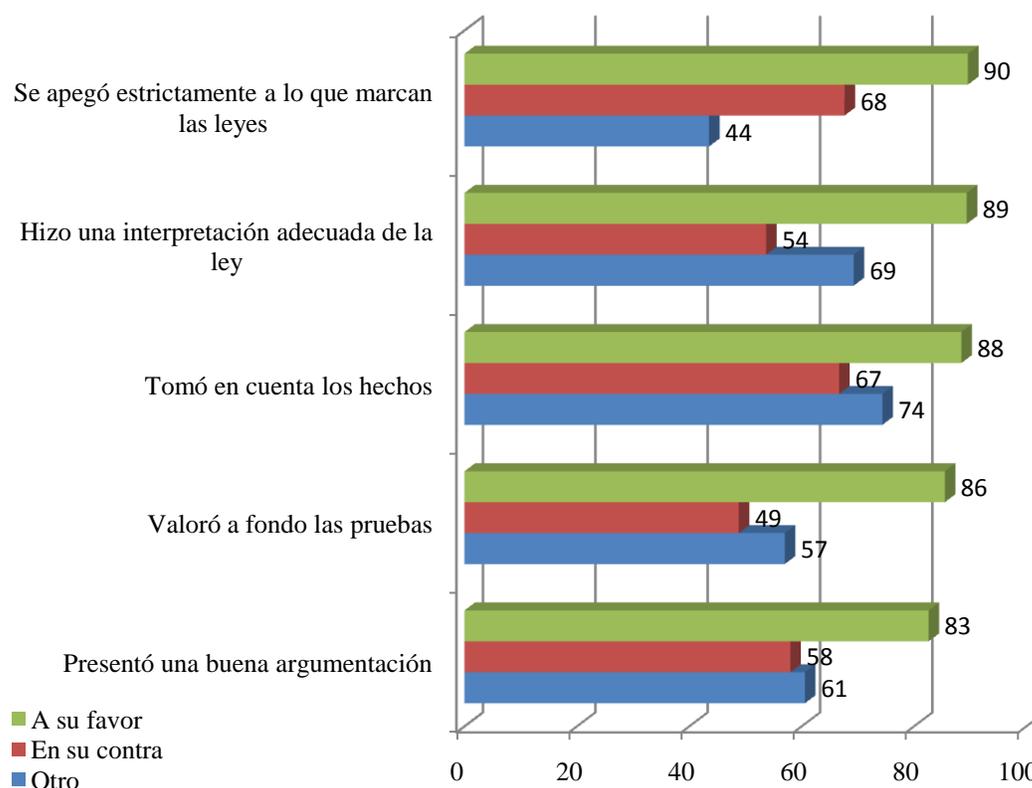
Un argumento que se utiliza para criticar la evaluación de los usuarios de los órganos de impartición de justicia es que se cree que dicha evaluación está fuertemente influenciada por el resultado del juicio. Es por esto que se dividieron estos resultados por el sentido de la sentencia que en obtuvieron en su caso: a su favor, en su contra u otro (a favor de ninguno, a favor de un tercero, etc.). Con esta división encontramos que las personas quienes

recibieron una sentencia a favor creen en primer lugar que el juez se apegó estrictamente a las leyes (89.6%) y que hizo una buena interpretación de ellas (89.4%), mientras que colocan al final la buena argumentación que pudiera haber hecho el juez (82.6%). En cambio, las personas cuya sentencia fue desfavorable igualmente creen que el juez se apegó irrestrictamente a la ley (67.6%), pero consideran en mucho menor medida que el juez haya hecho una adecuada interpretación de la ley (53.7%) o que haya valorado a fondo las pruebas presentadas (48.8%).

No está de más notar que los porcentajes de “sí” para cada uno de los deberes de los jueces es mayor para quienes tuvieron una sentencia favorable de quienes no la tuvieron.

**Gráfica 43**

**Considera usted que el juez al momento de dictar sentencia... Porcentaje de “sí” (por sentencia)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Con esto se confirma la creencia general y hegemónica de que la percepción de la sentencia está determinada por el resultado del juicio:

*Nuestra imagen siempre se deteriora, porque la persona que va a juicio siempre tiene que ganar, porque si no ganan, ellos creen que nos vendimos.*

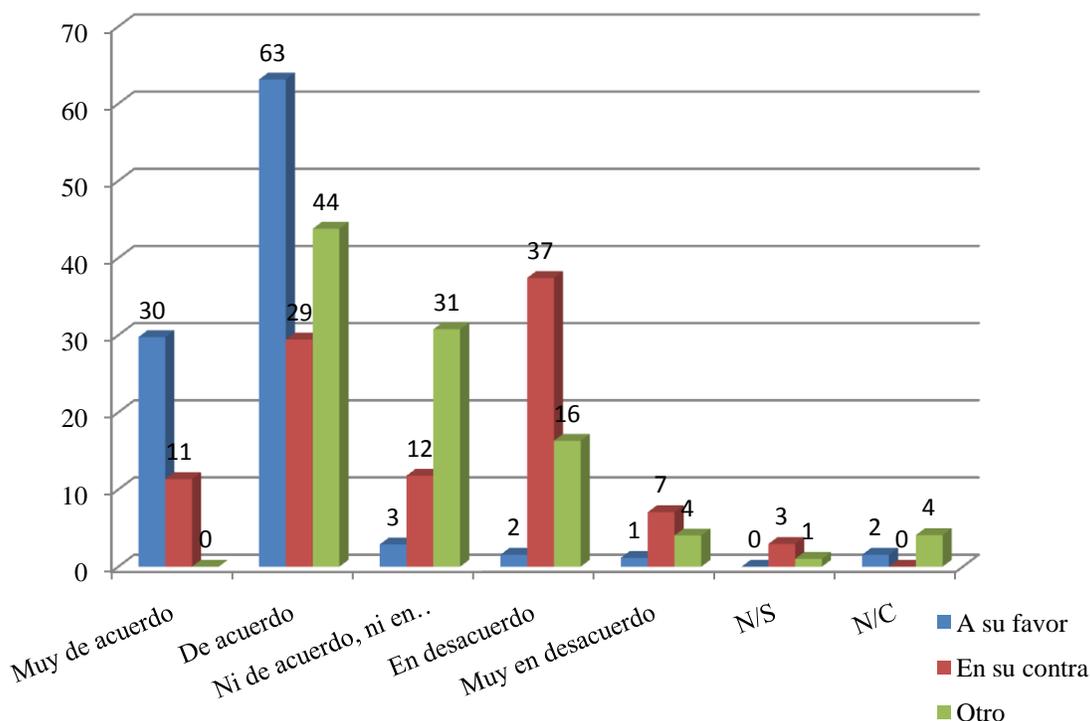
***Magistrados, Jalisco***

Otro dato que fortalece esa hipótesis se encuentra en la pregunta sobre el acuerdo con la sentencia. Cuando se pregunta a los entrevistados si estuvieron de acuerdo o en desacuerdo con el resultado de su juicio, quienes tuvieron una sentencia favorable muestran en mayor medida estar de acuerdo frente a quienes tuvieron una sentencia contraria. Este es el eje de la justicia, donde la satisfacción es evaluada de acuerdo al beneficio individual que la misma produce.

Sin embargo, cabe mencionar que existe un grupo de entrevistados cuya sentencia es contraria y aun así están “de acuerdo” o “muy de acuerdo” con el resultado de su juicio, fenómeno que casi no ocurre a la inversa: casi no hay entrevistados con sentencia a favor que estén “en desacuerdo” o “muy en desacuerdo” con el resultado de su juicio. Entonces, el primer grupo de entrevistados, los que tuvieron una sentencia contraria y aun así están de acuerdo con el resultado del juicio resulta de gran interés para entender cuáles son los demás factores, a parte de la sentencia favorable, que hacen que el usuario quede satisfecho incluso con una sentencia adversa.

**Gráfica 44**

**¿Estuvo usted de acuerdo o en desacuerdo con el resultado de su juicio (sentencia)?  
 (por sentencia)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Así, aunque parte de la satisfacción con el proceso judicial viene del resultado del juicio, también existen otros factores como por ejemplo el apego a la ley, el buen trato de los funcionarios, o la limpieza y rapidez con la que se desahogan los trámites, que similarmente tienen influencia en la satisfacción de los usuarios de los órganos de impartición de justicia. En el siguiente apartado se analiza la satisfacción en general con el proceso judicial.

#### *3.7.4 Satisfacción con el proceso judicial*

En general, en todas las instituciones públicas que brindan servicios a la población, la satisfacción de sus “usuarios” se ha integrado, o comienza a serlo, como una de las dimensiones claves en la evaluación de su desempeño. En el caso de las instituciones policiales, por ejemplo, la satisfacción con su trabajo cobra mayor relevancia por el efecto directo que tiene esta variable en la construcción de confianza y colaboración con la población. De esta forma, desde un tiempo a esta parte en las propuestas de medición del desempeño policial los indicadores de satisfacción y confianza de la ciudadanía tienen un lugar destacado (Alpert y Moore: 1993). Algo similar ocurre también con los órganos de impartición de justicia.

Así, luego de analizar las evaluaciones que las personas hacen tanto a las distintas etapas del juicio como a los distintos aspectos que los impartidores de justicia deben cuidar, en el cuestionario aplicado a la salida de los tribunales se hicieron dos preguntas con respecto a la satisfacción general de los usuarios. La primera de ellas tiene que ver con el tiempo que las autoridades le han dedicado al juicio: “Desde que inició este juicio o asunto, ¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con el tiempo que las autoridades le han dedicado?” A nivel nacional resulta que poco más de la mitad de los usuarios (52.3% de los entrevistados) están “satisfechos” con el tiempo dedicado a su asunto (recordemos el efecto positivo de “deseabilidad social” sobre todos estos resultados debido al método de campo de recopilación de datos).

Nuevamente, los tribunales y juzgados federales aparecen mejor calificados que los tribunales locales; mientras que el 11.4% de los encuestados afuera de tribunales federales reportaron estar poco o nada satisfechos con el tiempo dedicado por las autoridades, poco más del doble de los entrevistados en tribunales locales, el 23.5%, opina lo mismo.

Lo mismo ocurre cuando se hace el corte entre tipos de juicio: los usuarios que tramitan juicios de amparo en este rubro califican de mejor manera a los órganos de impartición de justicia que los que tramitan juicios ordinarios. Si tomamos en cuenta que la mayoría de los juicios de amparo se realizan en tribunales federales, este resultado es consistente con el inmediatamente anterior.

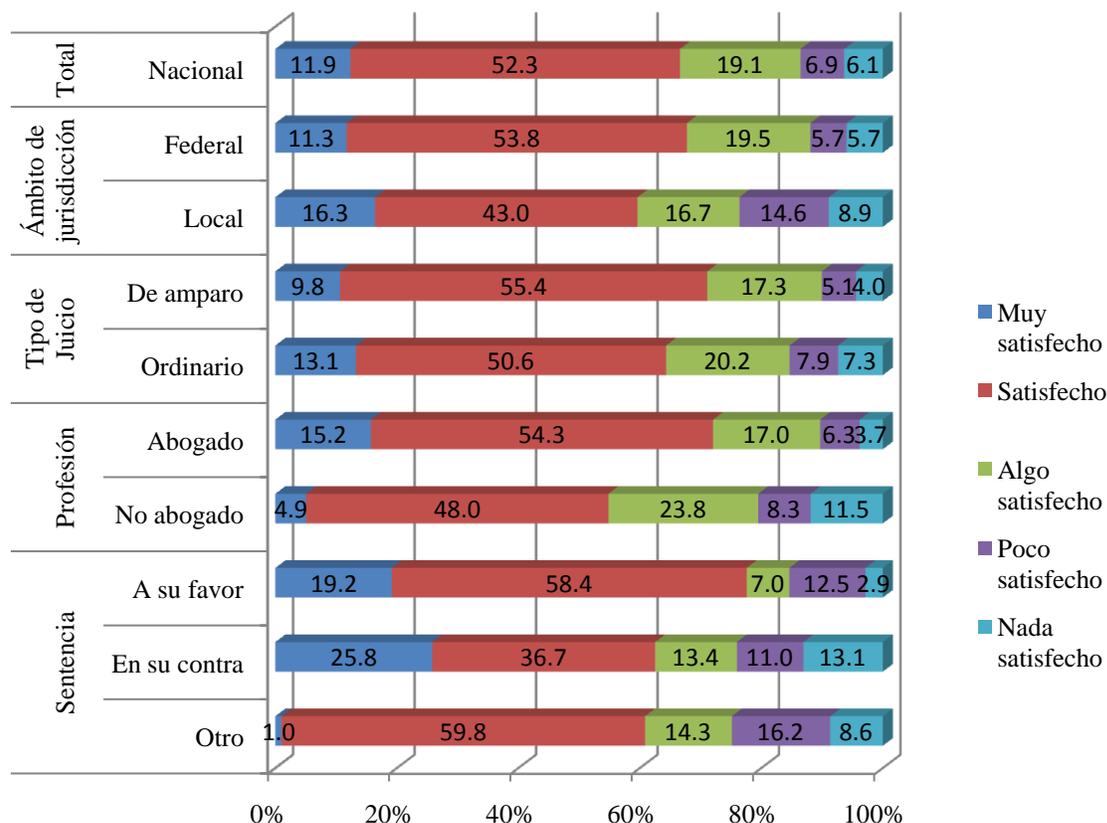
De igual forma, son los usuarios con formación en leyes, los abogados, pasantes y gestores, quienes más satisfechos están con el tiempo dedicado a sus asuntos frente a quienes no tienen esta formación y/o experiencia. Esto se explica por la familiarización que tienen los “abogados” con los órganos de impartición de justicia y con los largos tiempos que se emplean para dar trámite a sus asuntos.

En cambio, las personas que no están habituadas a tratar frecuentemente con los funcionarios de estos órganos tienen un nivel de satisfacción más bajo, ya que frente a otras instancias de gobierno (el IFE que otorga una credencial de elector en un mes o la Setravi que tramita una licencia de conducir en un día, por ejemplo), los órganos de impartición de justicia resultan más lentos.

Y como es de esperarse, las personas que tuvieron una sentencia a su favor están más satisfechas con el tiempo que las autoridades le dedicaron al juicio que las personas que no tuvieron una sentencia favorable.

**Gráfica 45**

**Desde que inició este juicio o asunto, ¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con el tiempo que las autoridades le han dedicado? (por varias variables)**



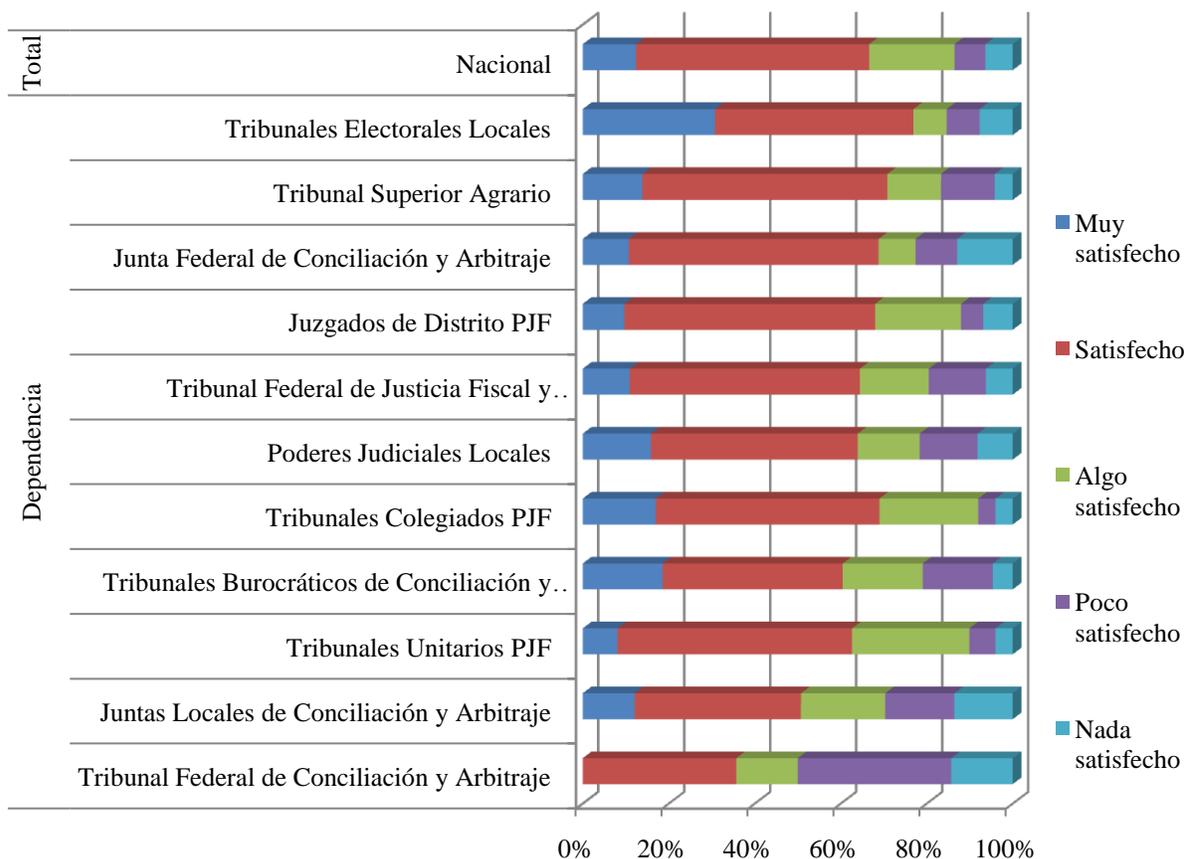
Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Un dato que debe tomarse en cuenta al interpretar estos datos es que el 78.4% de los usuarios cree que va a ganar el juicio que está tramitando, por lo que el recurso del tiempo es visto como una inversión. Así que esta aparente satisfacción con el tiempo dedicado por las autoridades los asuntos tratados no quiere decir que las personas creen que la justicia en México es rápida y expedita, sino que el tiempo es quizá el recurso más barato y el que indiscutiblemente tienen que invertir, aunque a la larga lo consideren injusto.

Por otra parte, si hacemos el corte de esta pregunta por dependencia, encontramos que los tribunales mejor calificados en materia de tiempo dedicado en los juicios son los tribunales electorales locales seguidos del Tribunal Superior Agrario seguido de Junta Federal de Conciliación y Arbitraje. Los tribunales con los niveles más bajos de satisfacción en este rubro son el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje y las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje.

**Gráfica 46**

**Desde que inició este juicio o asunto, ¿qué tan satisfecho(a) está Ud. con el tiempo que las autoridades le han dedicado? (por tribunal)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

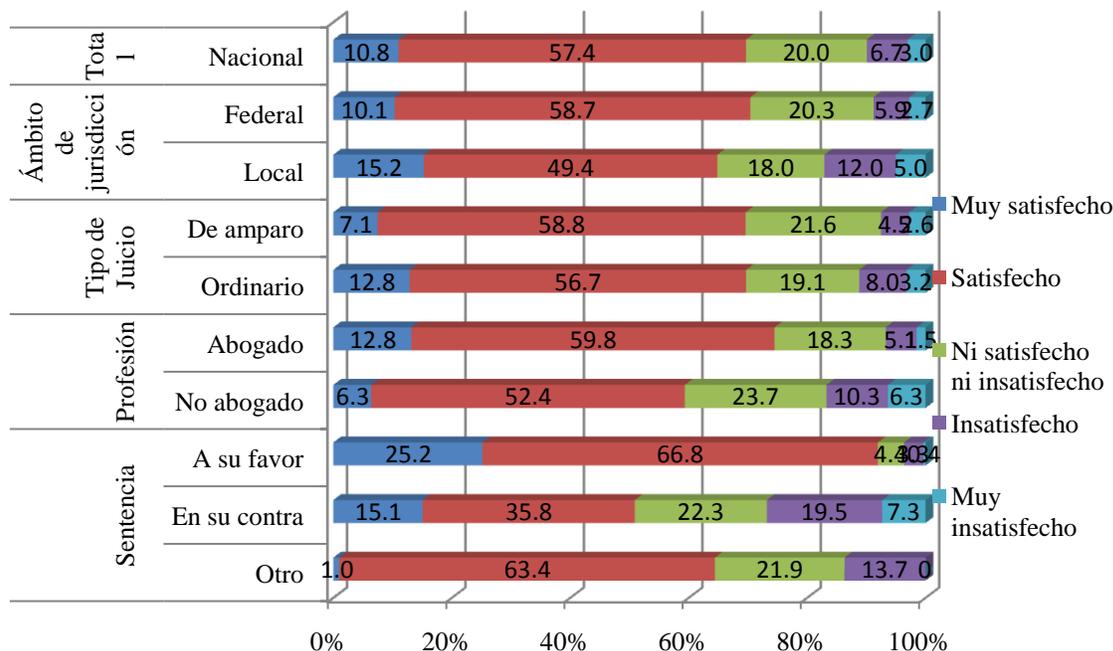
En segundo lugar, para medir la satisfacción general con el juicio, en el instrumento aplicado a la salida de los tribunales también se preguntó “En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se siente con el juicio hasta el momento?”. A nivel nacional el 57.4% de los entrevistados indicó estar “satisfecho” con el juicio o asunto que están tramitando.

Nuevamente haciendo cortes por distintas variables relevantes encontramos que los juzgados y tribunales federales presentan niveles más altos de satisfacción que los juzgados a nivel local. Sin embargo, en esta ocasión tanto en juicios de tipo ordinario como en los de amparo se presenta un nivel de satisfacción similar para cada uno de ellos.

Otra vez son los abogados, pasantes y gestores quienes presentan un nivel más elevado de satisfacción que quienes no tienen formación y/o experiencia en leyes y quienes reciben sentencias favorables frente a quienes obtienen sentencias contrarias.

**Gráfica 47**

En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se siente con el juicio hasta el momento? (por varias variables)



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Es necesario recordar nuevamente el efecto positivo de la deseabilidad social debido a que se realizaron las entrevistas a la salida de los tribunales y juzgados. Es por esto que los estudios cualitativos son un elemento guía importante para interpretar estos datos cuantitativos. La opinión generalizada es que la ciudadanía tiene una mala evaluación del procedimiento y de los impartidores de justicia. Como lo mencionan los magistrados en Guadalajara:

*Sí. Especialmente en el aspecto de que, por una parte, están los contendientes, las partes, donde una de las partes donde va a obtener un triunfo y la otra parte va a ser la vencida. En un escenario muy diferente al juzgador, que resuelve con frialdad y que de pronto va hacer un procedimiento documentado que no es un procedimiento pasional, como el que la ciudadanía aprecia en la televisión. Entonces, definitivamente en muchas ocasiones la opinión que se tiene por parte del ciudadano de aquel juzgador que resolvió va a depender con base en el resultado que obtuvo de esa resolución que ganó. Quizá ganó sin tener la razón para haber ganado, hablo de materia civil. O perdió porque fue mal defendido, pero quizá su abogado no le va a decir: no te supe defender, no supe llevar las pruebas adecuadas, no las supe desahogar. Él le va a decir: es que este juez o magistrado es un inepto, corrupto y entonces va a distorsionar la realidad de lo que el proceso implica y la intervención de todas las partes.*

***Magistrados, Jalisco***

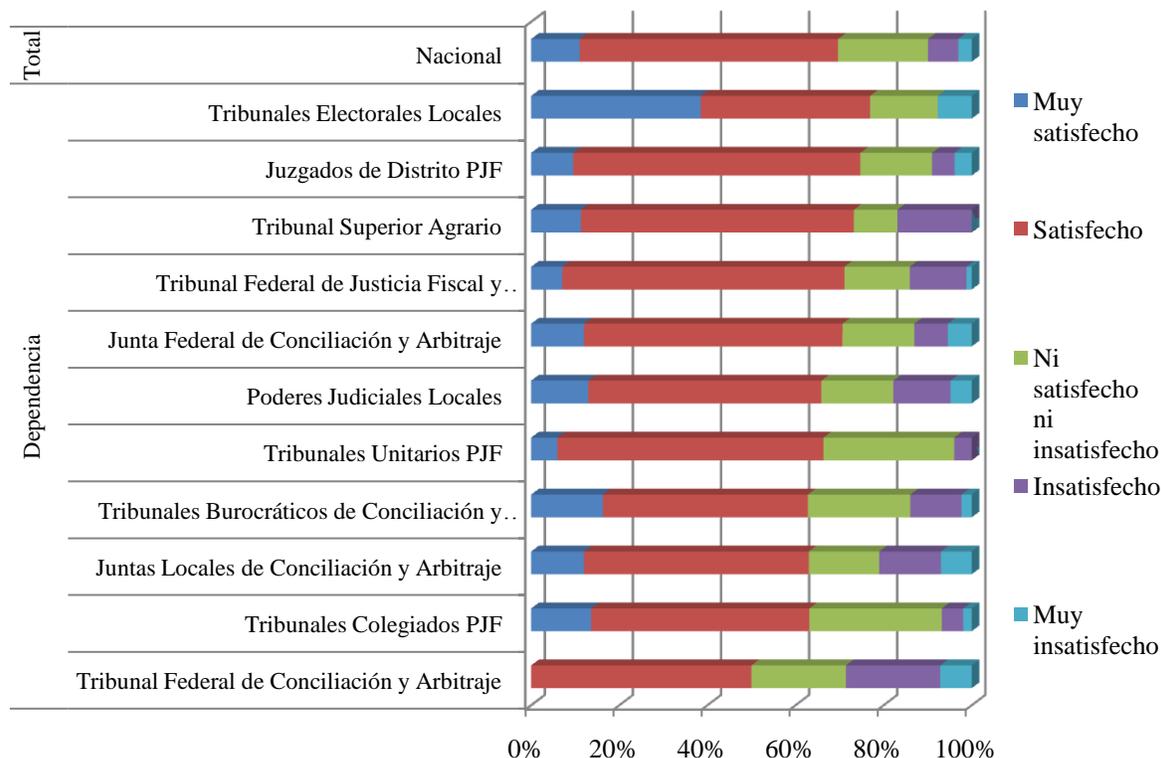
Esta opinión también es alimentada por un desconocimiento general de los impartidores de justicia (frecuentemente los confunden con policías o agentes del Ministerio Público, por ejemplo) y además por la creencia de que todos quieren ganar, entonces quien no gana, alega injusticia.

Finalmente, si se hace esta evaluación a las distintas dependencias en donde se realizaron entrevistas encontramos que nuevamente los tribunales con niveles más altos de satisfacción del usuario son los tribunales electorales locales, pero ahora seguidos de los juzgados de distrito del Poder Judicial de la Federación. El que presenta otra vez el nivel

más bajo de satisfacción de los usuarios es el tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, pero ahora acompañado de los Tribunales Colegiados del Poder Judicial de la Federación.

**Gráfica 48**

**En general ¿qué tan satisfecho o insatisfecho se siente con el juicio hasta el momento?  
 (por tribunal)**



Fuente: "Encuesta de satisfacción a los usuarios de servicios de justicia". Encuesta nacional de salida en 100 tribunales a 1,500 usuarios de 18 años y más. Septiembre de 2009. Estudio de opinión sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios de Justicia ofrecidos por los órganos de impartición de justicia en México. Asociación Mexicana de Impartidores de Justicia. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. Área de Investigación Aplicada y Opinión.

Así recordemos que las personas tienen percepciones distintas de la Justicia a las evaluaciones que se hacen sobre un servicio de justicia prestado, de acuerdo con su experiencia con el sistema. Asimismo, debido a la técnica de recolección de datos a las afueras de cada tribunal, los resultados que se presentan tienen un efecto positivo de "deseabilidad social", es decir, que por estar a las frente al objeto evaluado, hay una mayor

predisposición a hacer valoraciones favorables sobre él. Es por esto que la combinación metodológica (cuantitativa-cualitativa) se hace necesaria.

Entonces, al igual que los resultados de las investigaciones que Thibaut y Walker (1975) realizaron acerca de la satisfacción con los procesos judiciales, -en los que encontraron dos factores causales: el resultado del juicio (favorable o desfavorable) y la manera en que el juicio había sido conducido-, los datos de este estudio nuevamente muestran que quien obtiene una sentencia favorable tenderá a hacer una evaluación positiva de los servicios de justicia prestados; no obstante, más de la mitad de los usuarios con sentencia en su contra (50.9%) también declararon estar “satisfechos” o “muy satisfechos” con el proceso judicial en el que se encuentran. Sin duda, esto sugiere que además de la sentencia existen otros factores dentro del proceso que influyen en la percepción de satisfacción.

Uno de los temas que se sugiere ha generado cambios en los niveles de satisfacción ciudadana es el nuevo rol y la nueva participación mediática del poder judicial. Mucho se ha especulado, sobre el cambio en el rol de los impartidores en la resolución de problemas; ante este escenario, se preguntó a los impartidores de justicia sobre sus opiniones respecto a su nuevo rol y cómo estos afectan desde su perspectiva la satisfacción ciudadana.

### **3.8 Transparencia y cambios en el rol del poder judicial**

Los Magistrados señalaron que una de las razones por las cuales los ciudadanos se acercan más a las instituciones que imparten justicia es que actualmente hay más **confianza** hacia las instituciones por parte de los ciudadanos, ya que han comprobado por medios legales que pueden ser solucionados sus casos.

*Sí, definitivamente la gente ya se acerca más a las instituciones de justicia porque sienten a veces mucha confianza, sobre todo en la Federación.*

*Mexicali, Baja California*

*Agotan todos los recursos habidos y por haber. Todas las instancias porque tienen más acceso a información jurídica con las disposiciones que ha emitido el Consejo de la Suprema Corte. Tienen acceso a todos los criterios al día. Si hoy se resolvió un asunto a las once de la mañana a la una ya está publicado el criterio. Entonces, tienen acceso a todos.*

***Guadalajara, Jalisco***

Por otro lado, al igual que los Magistrados los Jueces señalaron que una de las razones por las cuales los ciudadanos se acercan más a las instituciones que imparten justicia, tanto federales como estatales, es el actual **acceso a la información** y coinciden en señalar que esto ha ido en aumento desde que se implementó la Reforma Judicial de 1994:

*Yo creo que lo que ha pasado, es que hace 20 años los jueces no aparecíamos, y ahora somos más propensos a salir en las noticias y en los periódicos. Porque de una manera u otra antes de la reforma judicial del 94, el fiel de la balanza era el Presidente de la República. Y luego pasó a ser parte del Poder Judicial, con los conflictos competenciales y todo eso, muchos asuntos políticos terminan decidiéndose en la Corte, y eso ha provocado que los medios de comunicación volteen a vernos.*

*Entonces con esas reformas la gente y la sociedad han ido volteando al Poder Judicial, porque ha empezado a ser más importante tanto a nivel federal como estatal. Y por lo mismo han empezado a reflejarse las deficiencias que tenemos.*

***Guadalajara, Jalisco***

Aunado a esto se señala que la población actualmente se ha vuelto más activa en cuanto a la resolución de sus controversias:

*Yo creo que también la gente ya está cansada y ya no se deja, y por eso van a tratar de solucionar sus problemas.*

***Guadalajara, Jalisco***

Los Secretarios, por su parte, coincidiendo con los funcionarios de los otros grupos de enfoque señalaron que las razones por las cuales los ciudadanos se acercan más porque hay más información:

*...al ciudadano se le está informando mayormente de lo que puede hacer con el Derecho a través de las garantías individuales establecidas en la Constitución. Es la publicidad que ya está dando el Estado mexicano. A partir de 1994, de la reforma al Poder Judicial de la Federación que cambió la Corte e integró a la administración de justicia al Consejo de la Judicatura, ahí la impartición de la justicia federal cambió completamente su estructura y su razón de ser... yo creo que a partir de ese momento, la ciudadanía comenzó a relacionarse más con la impartición de justicia y con el Derecho.*

**Monterrey, Nuevo León**

Los secretarios también señalaron que es la situación actual del país (**inseguridad social**) ha provocado que la gente busque estar informada y tomar parte en las resoluciones de sus controversias; existe la percepción de que la indefensión e insatisfacción social de la ciudadanía, se ve reflejada en un aumento de judicialización de los problemas o una mayor conciencia de derechos

*Y aparte la gente ya tiene más conocimiento. Ya pelea más por sus derechos.*

**Mexicali, Baja California**

*Yo considero que mucha de la ciudadanía se está empezando a cansar con ciertas situaciones que están sucediendo en el país. También,..., están haciendo uso de los derechos que tenemos. Y también es cierto, básicamente es a raíz del conocimiento que lo están haciendo.*

**Monterrey, Nuevo León**

*...también los índices delictivos han ido a la alza. Es lógico, hay más denuncias porque se comenten más delitos. Entonces yo creo que es una consecuencia lógica, porque si aumenta el índice de delitos pues también aumentarán las demandas.*

***Monterrey, Nuevo León***

Respecto a cómo su nuevo rol, impacta en los niveles de satisfacción ciudadanos, ante la pregunta expresa de ***¿De qué manera creen ustedes que afecta a las decisiones de la SCJN el hecho de que sus sesiones se transmitan al público? ¿Creen que esto ha sido un factor positivo o más bien ha sido un factor negativo para la Corte?*** los integrantes de todos los grupos de enfoque señalaron que la existencia de este canal era algo positivo tanto para la Suprema Corte como para la ciudadanía, ya que con ello, entre otras cosas, se incrementa la confianza a través de establecer un canal abierto de comunicación entre los ciudadanos y la Corte. Sin embargo, también existen aseveraciones negativas en relación a que se ha desvirtuado la razón de dicho canal.

Los magistrados son quienes mayores beneficios le ven a la presencia mediática del poder judicial, aunque reconocen que está limitada a un sector restringido y que la ciudadanía no ha desarrollado un interés por dar seguimiento a temas judiciales:

*...quién puede acceder al canal del Poder Judicial es gente que tiene un nivel económico y social que le permiten tener el servicio, porque es mediante SKY o Cablevisión...Y que sea por televisión abierta.*

***Mexicali, Baja California***

*La transmisión de los juicios por TV no se ha implementado de gran manera ya que sólo los pasan por TV de paga; no todos tienen acceso a este servicio.*

***Distrito Federal***

*...todavía no hay la costumbre de la gente por meterse al canal e interesarse, para saber qué información puede sacar de ahí, conocer cómo se discute, cómo se dialoga y cómo se resuelven los problemas que algún día pueden tener. Nos falta cultura*

***Mexicali, Baja California***

*Son pocas las decisiones que realmente son vistas por la gente, sólo los interesados en cada uno de los asuntos se informan de sus respectivos casos, y no el resto de los ciudadanos.*

***Monterrey, Nuevo León***

Los magistrados refieren como positivo el impacto en términos de acceso a la información y transparencia que el canal genera y consideran que, poco a poco, la ciudadanía comenzará a estar más al tanto, de las resoluciones judiciales:

*Yo creo que el Canal Judicial es un acierto y creo que va a crecer. Los especialistas están preocupados porque la gente vea el canal y que estén informados.*

***Mexicali, Baja California***

*... es bueno, porque significa que el Poder Judicial se abrió a la transparencia. Que los asuntos no se resuelven en lo oculto, y que se va a saber cómo se llegaron a esos resultados.*

***Mexicali, Baja California***

*Yo diría que desde luego han servido mucho estos avances en transparencia, pero no tanto porque la ciudadanía se haya educado en temas judiciales, sino porque se ha derribado esa objeción que antes existía sobre la opacidad de la función jurisdiccional.*

***Monterrey, Nuevo León***

*...es mejor que exista el Canal Judicial para cuando alguien empiece a adquirir cultura pueda tener a su alcance un debate serio sobre litigios jurisprudenciales importantes y sentencias trascendentales. Eso es a lo que estamos llamados a hacer de manera inmediata, tenemos los jueces y magistrados que ser los interlocutores ahí en el Canal Judicial entre la función y su eficacia hacia el gobernado.*

**Monterrey, Nuevo León**

*Ahora que la Suprema Corte resuelve en audiencia pública, se ha ganado confianza; cualquier gobernado prende la TV y advierte el análisis de la resolución. En los Tribunales Colegiados se empiezan a grabar las sesiones. Esto es un avance; el escuchar cómo se resuelve el asunto.*

**Distrito Federal**

Sin embargo, por otro lado, varios magistrados manifestaron descontento con la presencia mediática del poder judicial, al considerarla un desperdicio de recursos, sobre todo, cuando hay necesidades prioritarias en términos de infraestructura:

*Es un recurso que se desperdicia, porque a quienes le va interesar ver esas transmisiones, abogados una elite, quizá a nosotros que estamos hasta eso el horario que se transmite es el horario.*

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

*Es un recurso que se está tirando a la basura es he comer pan ante el hambriento porque lo mismo que comentamos tribunales locales, hay ocasiones que no tenemos ni para edificios ósea para infraestructura o lo que comentábamos mal pagado el servidor público y ellos desperdician un recurso que en realidad no interesa.*

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

Al contrario de los magistrados, las opiniones de los jueces son mucho más críticas respecto al canal, se considera que tiene poco impacto y que genera nulo interés por parte de la ciudadanía; incluso, se enfatiza la mala utilización que hacen de él, los ministros:

*...en la Corte, que se ha criticado mucho que se dice que los ministros salen a ver qué corbata se ponen y cómo se van a comportar frente a la cámara. Y antes lo discutieron en sus sesiones previas y ya saben lo que va a pasar.*

**Guadalajara, Jalisco**

*Lo importante es que el sistema judicial en México no es atractivo. No hay show. La gente lo que quiere ver es que corra sangre, y aquí no corre sangre. Y como no se entiende y es algo muy técnico, pues es muy difícil y al final termina todo siendo cuestiones de creencia.*

**Guadalajara, Jalisco**

*...pero al ciudadano común no le interesa el asunto, no le interesa el juicio...*

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

*La gente, en general, no ve ni el Canal Judicial ni el Canal del Congreso. A pesar de ser una ventana para ver las sesiones de la corte. Se está viendo la posibilidad de que se transmitan sesiones de tribunales colegiados y de juzgados de distrito. También influye que se transmita sólo por televisión de paga.*

**Distrito Federal**

*... como única manera que tienen ahora como una especie de moda los políticos y las instituciones del estado es decirle a la gente esto soy o esto he hecho, pero a través de los medios no entonces creo más bien cuestión de modas y no una cuestión fundamental...*

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

*Lo que pasa que hay poca cultura para recibirla, porque la rendición de cuentas y la transparencia van de la mano. Y ése es el gran problema. Y el que manipula la información para sus intereses son los medios de comunicación. Entonces ahí está la ecuación y la negatividad del punto.*

**Monterrey, Nuevo León**

Aunque algunos jueces, también reconocen ventajas de transparencia:

*...despunte de transparencia si, de darle al ciudadano los criterios de la suprema corte de los tribunales colegiados que todo el mundo tenga acceso, estudiantes público en general los discos son muy baratos en las casas de la cultura jurídica y bueno aparte el canal judicial es una etapa de transparencia total, tanto ha sido la transparencia que la corte transparente sus salarios sus gastos y vea donde hay opacidad no se dice nada verdad, pero donde hay transparencia se dice mira cuánto ganan pero es lo real...*

**Monterrey, Nuevo León**

Y los secretarios se manifiestan en el mismo sentido que los jueces, siendo escépticos respecto a las ventajas de la mayor presencia:

*Depende de los asuntos que se trate. Porque la gente va a ver las cosas desde otro punto de vista. Para empezar ese tipo de programas sólo lo ven los abogados. A la gente no le llama la atención.*

**Mexicali, Baja California**

...

*El problema es que es por una canal de televisión por paga, no es abierto. Además, está diferido. Nosotros tenemos acceso a las sesiones en vivo. Pero está el problema de que trabajo o veo la sesión. No me pagan por ver las sesiones. Me pagan por hacer los proyectos de sentencia. Es complicado. Es*

*bueno. En alguna ocasión, cuando hay algún problema relevante al que se le va a dar resolución, entonces lo vemos. Para el público, pues no llega a las masas.*

***Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

Los magistrados, jueces y secretarios también ofrecieron alternativas para transparentar las decisiones de los impartidores de justicia; aunque, subrayaron que existen espacios del poder judicial, que requieren de discreción por razones de seguridad:

*Ahora depende que tipo de resoluciones por ejemplo, en materia de justicia para adolescentes, no deben tener registros ni antecedentes del chamaco, porque los instrumentos internacionales lo prohíben la ley que nos regula lo prohíbe, y no debe de haber publicidad en esos procesos en el sentido de que cualquiera vaya y este haber voy a ver tu expediente este no si deben de manejarse con absoluta discreción.*

***Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

*...hay cosas que no puedes este publicar los tribunales por eso publican el numero del expediente, informándole que hay acuerdo pero no puede salir ahí, no debe de salir ahí.*

***Tuxtla Gutiérrez, Chiapas***

Entre las propuestas planteadas se hizo referencia a las reformas realizadas en Nuevo León para dar acceso público a cualquier decisión judicial,

*Por ejemplo, aquí en Nuevo León, hubo una reforma legal interesante para que cualquier ciudadano pudiera pedir copia de cualquier decisión judicial, incluso aunque el asunto no estuviera concluido. Fue una decisión o ley que se impugnó a través de acción de inconstitucionalidad y que estuvo muchos años pendiente de resolverse, pero a pesar de la impugnación no estaba suspendida la vigencia de esa ley porque no hay suspensión en la acción de*

*inconstitucionalidad. Y sin embargo, yo no tengo noticia de que los ciudadanos estuvieran pidiendo copias de las sentencias ni de nada. Sin embargo, sí se quitó la objeción y quedó abierta la posibilidad para que cualquiera pida la sentencia, entonces la población ya tiene la percepción de que hay transparencia, aunque sólo acuda uno de cada mil personas para pedir la sentencia.*

**Monterrey, Nuevo León**

*Es un instrumento que hay que profundizar ya que incide en esa percepción. Puede haber rebotes, pero es un elemento indispensable para ir remontando esa imagen; haciendo foros en donde se discutan las soluciones dentro de los Tribunales. Se le puede usar de manera errónea, pero siempre habrá esos riesgos que habrá que enfrentar.*

**Distrito Federal**

Los impartidores también subrayaron la importancia de los medios de comunicación, en la construcción de su legitimidad. Afirmaron que la transparencia también se da a través de los medios y que por lo tanto, éstos deben ser reglamentados para permitir que el trabajo de los impartidores de justicia no sea tergiversado y la población esté bien informada.

*Yo creo también que lo de la transparencia es bueno. También es cierto que hay gente que ahora recibe la información directamente, pero la mayoría de la información llega de los medios, entonces yo creo que se debe reglamentar lo que los medios van a comunicar.*

**Monterrey, Nuevo León**

*Sí, y que se les exija respeto. Porque una persona no puede hablar de algo si no conoce, el único que conoce un proceso es el que vio las hojas del expediente, o en un juicio oral el que escucho la audiencia.*

**Monterrey, Nuevo León**

*Entonces yo creo que la falta de respeto hacia la investidura que tiene un juez o servidor público conlleva la falta de credibilidad y la falta de confianza. Entonces creo que más que nada, por parte de los medios de comunicación, es la mala manera de hacer llegar esta información a la sociedad.*

***Monterrey, Nuevo León***

Finalmente, se reconoce que la transparencia del poder judicial, es sólo uno de los elementos que consolidará la opinión de los usuarios de justicia; y que es necesario mejorar en otras áreas, para lograr mejorar la imagen de la institución;

*La primera es sobre si la justicia es para ricos. Ya sea en materia fiscal u otra. La segunda es sobre la corrupción. La tercera es la independencia o autonomía que tienen los juzgadores. La transparencia debe atacar estos 3 elementos. En el momento en el que se aclara con razones jurídicas, hay transparencia.*

***Distrito Federal***

*Nuestro marco jurídico se vio beneficiado también. Sin embargo, esto se debe de acompañar de una cultura jurídica y nuestra población esta falta de ello.*

***Distrito Federal***

#### 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Todas las características aquí descritas de la cultura jurídica interna y externa de los mexicanos modifican las normas y el funcionamiento diario del sistema jurídico y por ello determinan la manera como los usuarios del sistema están evaluando la labor del mismo.

José Juan Tohaira, jurista español, sugiere que la evaluación integral de una “buena justicia” debe incluir aspectos como imparcialidad, independencia, responsabilidad, competencia, accesibilidad y eficacia. En México, podemos afirmar a partir de los resultados de este estudio que la justicia es responsable, en tanto que actúa con apego a la ley; competente, en tanto que cumple con su trabajo; accesible, en tanto que garantiza que cualquier ciudadano puede acceder a ella.

Sin embargo, no se considera, ni de lado de los usuarios ni de los impartidores, que la nuestra sea una justicia imparcial, ya sea porque los primeros consideran que hay una justicia para ricos y una para pobres; o porque los segundos, consideran que la ciudadanía sólo evalúa la justicia en tanto le beneficia de forma individual. Asimismo, puede afirmarse que la justicia no cumple con los requisitos mínimos de eficacia, ya que hay un exceso de trabajo en tribunales y personal insuficiente en los mismos, lo cual hace lentos y complicados los trámites jurídicos y dificulta el acceso a la justicia para la ciudadanía.

Finalmente, la variable independencia resulta uno de los aspectos tratados de forma tangencial tanto por usuarios como por impartidores. Si acaso, se sugiere que hay un proceso de politización de la justicia, tema en el que no se ahonda, por ignorancia o por sentido común, lo cual deja abiertas importantes preguntas para los órganos de justicia: ¿cómo poner límites al poder político o económico?, ¿de quien depende la permanencia o el nombramiento en el puesto de trabajo?

El otro aspecto central observado en la encuesta es el rol de los intermediarios en el sistema jurídico mexicano. Los abogados, de acuerdo con las opiniones de los impartidores, carecen de formación jurídica y permean de forma negativa la percepción de los ciudadanos respecto a los impartidores. Sin embargo, el estudio revela, que los impartidores de justicia, si bien cuentan con una formación jurídica rigurosa, son en exceso formalistas, actúan siempre con apego a la ley (lo cual es reconocido por los ciudadanos), pero siempre basados en fórmulas jurídicas y en el cumplimiento de pasos estrictamente administrativos, muchas en perjuicio de lo justo socialmente.

A lo largo de este estudio también se observa que el proceso de evaluación de la cultura jurídica de usuarios e impartidores se da de forma multidimensional y dista mucho de ser una evaluación lineal: por un lado observamos la evaluación de la justicia como apego a la ley, donde coinciden en su mayoría en una evaluación positiva que da cierta legitimidad a la institución.

Los mexicanos reconocen un grado de credibilidad y competencia de jueces, tribunales y órganos de justicia, se les considera en general, honestos, imparciales e independientes y sugieren que existe un buen trato (digno y respetuoso) hacia las personas en los órganos de impartición de justicia, debido quizá a la solemnidad de los recintos. Sin embargo, estas percepciones no son suficientes para tener altos niveles de satisfacción con el proceso judicial; ya que no es en éste aspecto donde se concentran las principales carencias detectadas por la ciudadanía.

En lo que respecta a la evaluación de los juicios, se considera que hay una buena publicidad de los asuntos que se trabajan en los juzgados y que están redactados en un lenguaje que la mayoría de la gente puede entender; no obstante, en muchas ocasiones los acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales tienen errores o datos incorrectos. Por tanto hace falta una mejor capacitación del personal para evitar estos errores involuntarios que frecuentemente se comenten.

En materia de corrupción, los datos muestran que hay etapas del proceso judicial que son un poco más vulnerables a ella, por lo que en dichas etapas (como la etapa probatoria o la de apelación) sería importante buscar mecanismos que dificultaran y transparentaran el manejo turbio de información y recursos y que impidieran el posible abuso de los funcionarios frente a los usuarios que no tienen una formación o experiencia en leyes.

Aunque se ha demostrado que el resultado de la sentencia es a veces determinante para evaluar favorable o negativamente a los órganos de impartición de justicia, los datos también muestran que la sentencia no es el único factor que influye sobre la satisfacción de los usuarios de justicia, sino que también otros factores como los arriba discutidos también tienen una injerencia en la evaluación de los órganos de impartición de justicia.

Otro de los factores determinantes para la satisfacción, es la evaluación de la justicia desde el eje de la justicia social. En éste observamos que los usuarios consideran que hay un tratamiento distinto para unos y para otros, y que los impartidores tienden a deslindarse de esta responsabilidad al considerar que su rol es estrictamente el de cumplir las normas al pie de la letra.

Finalmente, en las dimensiones correspondientes al eje «eficiencia», la evaluación es clara y predominantemente negativa. Tanto usuarios como impartidores coinciden en señalar que el acceso a la justicia y la impartición de la misma, tienen deficiencias nodulares en materia de gestión especialmente la falta de rapidez y diligencia en la tramitación de asuntos - especialmente cuando se trata de los más desprotegidos- y falta de preparación tanto de abogados como impartidores y parece ser aquí y en el cambio cultural donde se centran los mayores retos para el Poder Judicial.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- Alpert, Geoffrey y Mark Moore. (1993). "Measuring Police Performance in the New Paradigm of Policing", en Durham, R., Alpert, G. (Eds), *Critical Issues in Policing*, 3rd ed., Waveland Press, Prospect Heights, IL.
- Bix, B. (ed) 2009, *Diccionario de teoría jurídica*, 1st edn, Universidad Autónoma Nacional de México, México.
- Bozeman, Barry and Jane Massey. (1982). "Investing in Policy Evaluation: Some Guidelines for Skeptical Public Managers", *Public Administration Review*, vol. 42, núm. 3, pp. 264-270.
- Coglianesi, Cary. (2002). Is Satisfaction Success? Evaluating Public Participation in Regulatory Policymaking, *Working Papers*, John F. Kennedy School of Government, núm. 02-038.
- Conroy, Denise. (2001). "Customer satisfaction measures in the public sector: what do they tell us?", *International Journal of Business Performance Management*, Vol. 3, núm. 2-4, pp. 216-230.
- Cuéllar, A. (2009). "Los jueces y el mundo de la vida", *Reforma judicial. Revista Mexicana de Justicia*, vol. enero-junio, no. 13, pp. 25-37.
- Friedman Lawrence, (1975). *The legal system: a social science perspective*, Rusell Sage Foundation, Nueva York.
- Gessner, Volkmar. (1986). *Los Conflictos Sociales y la Administración de Justicia en México*, Universidad Nacional Autónoma de México-Instituto de Investigaciones Jurídicas, México.

- Maniquet, Francois. (2007). "Social orderings and the evaluation of public policy", *Revue d'Economie Politique*, vol. 117, núm. 1, pp. 37-60.
- Ostrom Elinor. (1974). "Improving the performance of local government from the citizen's point of view", *Increasing Understanding of Public Problems and Policies*, vol. 23, núm. 1, pp. 103-113.
- Roche C. & Richter J. (2005) "Barreras para el acceso a la Justicia" en Casal J.M., Roche C., Richter J., Chacón Hanson A., *Derechos Humanos, Equidad y Acceso a la Justicia*, Editorial Texto, Caracas.
- Stöber, Joachim. (2001). The Social Desirability Scale-17 (SDS-17). Convergent validity, discriminant validity and relationship with age, *European Journal of Psychological assessment*, vol. 17, núm. 3, pp. 222-232.
- Thibaut, John y Laurens Walker. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*, Erlbaum, Hillsdale, NJ.
- Tohaira, José Juan. (2002). "Las encuestas de opinión y las decisiones políticas: El caso de la evaluación y reforma de la justicia", en *REIS Revista Española de Investigaciones Sociológicas* Vol. 99, Centro de Investigaciones Sociológicas, Madrid.
- Tyler, Tom y Robert Folger. (1980). "Distributional and procedural aspects of satisfaction with citizen-police encounters", *Basic and Applied Social Psychology*, vol. 1, pp. 281-292.
- Tyler, Tom. (2006). *Why people obey the law: Procedural justice, legitimacy, and compliance*, Princeton University Press, Princeton.