

Valoración de un juzgado de familia

Fabiola PERLES NOVAS
Jesús SAN MARTÍN GARCÍA
Universidad de Málaga

Resumen

Se pregunta a los usuarios de un juzgado de familia de Málaga por la valoración de su experiencia en dicho juzgado. Para ello se ha adaptado a este ámbito la escala SERVQUAL, desarrollada para evaluar la prestación de servicios. Asimismo se analiza la influencia sobre la valoración de cuatro variables: experiencia previa con el juzgado, satisfacción con la experiencia, tener una resolución judicial anterior y satisfacción con la resolución. Los resultados muestran la influencia de la satisfacción con la experiencia anterior y con la resolución previa sobre una mejor valoración del funcionamiento del juzgado. Por último, señalar la idoneidad del SERVQUAL a la hora de adaptarlo al contexto legal.

Palabras clave: valoración, juzgado de familia, SERVQUAL

Abstract

This study seeks to analyse user perception of a Family Court in Málaga. In order to achieve this aim, the SERVQUAL scale, developed to evaluate service provision, has been adapted. The influence of four variables on valuation are analysed: previous experience with the court, satisfaction with the experience, obtaining of a previous court decision and satisfaction with it. The results show being satisfied by a previous experience and a previous court decision lead to a better valuation of the court. Finally, the research points the adequacy of the SERVQUAL scale when adapted to this field.

Key words: valuation, Family Court, SERVQUAL

La valoración de la Administración de Justicia no constituye un tema novedoso; de hecho, periódicamente son realizados los denominados *barómetros* del Consejo General del Poder Judicial, así como otros, de corte

fundamentalmente sociológico (CIRES, 1993; De Mendizabal, 1993; De Miguel, 1994, 1995; Toharia, 1994) que abordan diversos aspectos relacionados con la percepción social del funcionamiento de la justicia.

Dentro de estos trabajos, se concede una cierta importancia al contacto que los ciudadanos han tenido con la justicia (Toharia, 1990), sobre la base de que dichos contactos son significativos, y que, por tanto, tendrán una importante influencia en las opiniones que sobre la justicia se manifiesten. Estas opiniones genéricas sobre la justicia se encuentran, en cierta medida, moduladas por la justicia criminal y el tratamiento de la delincuencia; aspectos que, de forma importante, no dependen de la experiencia directa sino de la información transmitida por terceras personas o por los medios de comunicación.

Sin embargo, y a pesar del gran interés de la sociedad por aquellos aspectos relacionados con la delincuencia y la seguridad ciudadana, existen en el seno de la justicia otros órganos de actuación dirigidos a la resolución de conflictos civiles y, por tanto, no vinculados al comportamiento criminal.

Uno de estos ámbitos de actuación lo constituyen los juzgados de familia, creados en nuestro país en 1983, coincidiendo con la entrada en vigor de la ley del divorcio, y cuyo funcionamiento está cobrando cada vez una mayor relevancia social, dados los cambios que se están experimentando en las relaciones familiares y donde los juzgados de familia deben tomar difíciles decisiones sobre aspectos tales como la guarda y custodia de los hijos, los programas adecuados de visitas o los diferentes aspectos relacionados con los procesos de adopción, entre otros. Esto hace que la relación de los ciudadanos con los juzgados de familia no se limite, por lo general, a un contacto puntual sino que mantengan con el mismo una relación a lo largo del tiempo, lo que les permite establecer interac-

ciones con los profesionales de dicho organismo, y sobre todo, recibir del juzgado diferentes resoluciones relacionadas con diferentes aspectos, tales como la separación, la custodia de los hijos, los programas de visitas y problemas derivados de su cumplimiento, etc. En este caso, y debido a todos los aspectos comentados, podría pensarse que la valoración concreta de este servicio sea diferente a la imagen más general de la justicia comentada anteriormente.

El SERVQUAL es un instrumento desarrollado para evaluar la percepción que un usuario tiene tras la prestación de un servicio, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), que ha sido ampliamente utilizado en el contexto empresarial. Se trata de un instrumento diseñado para poder ser aplicado a una amplia gama de servicios, que además presenta un alto nivel de fiabilidad y validez. El SERVQUAL permite evaluar las causas potenciales de deficiencias de la calidad de los servicios a partir de las expectativas y percepciones de los usuarios sobre cinco criterios de calidad del servicio: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definen estos cinco criterios de la siguiente forma:

Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus

habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores.

El presente trabajo se plantea tres objetivos:

- a) En primer lugar, al tratarse de un instrumento de una validez contrastada, pretendemos *comprobar la fiabilidad del SERVQUAL al utilizarlo en el contexto jurídico*, evaluando para ello, la valoración que sobre el funcionamiento del Juzgado de Familia número 5 de Málaga realizan los usuarios del mismo.
- b) El segundo objetivo sería la propia *valoración que realizan los usuarios de dicho juzgado*, tras haber tomado contacto con el mismo.
- c) Por último, *indagar acerca de los factores que influyen en dicha valoración*.

En este sentido, (hipótesis) pensamos que el hecho de haber tenido experiencia previa con el citado Juzgado, así como contar con alguna resolución judicial del juzgado, junto con el grado de satisfacción con las mismas serán elementos de influencia en la valoración de los usuarios.

Método

Sujetos

En el estudio tomaron parte un total de 138 personas, de las cuales el 34,8% son hombres y el 65,2% mujeres, oscilando la

edad entre los 12 y los 72 años, siendo la media de 36,93 años; asimismo cabe puntualizar que el 76% de la muestra se encuentra en un intervalo entre los 25 y los 47 años.

En cuanto al nivel de los estudios realizados, el 34% había cursado estudios primarios, el 17% no había finalizado dichos estudios, el 28,9% tenía estudios medios (formación profesional o bachillerato), y el 18,8% presentaba estudios universitarios.

Por lo que se refiere a los motivos para asistir al juzgado, entre los más señalados se encuentran acompañar a alguien en procesos de separación o divorcio (26,8%), seguidos de personas implicadas directamente en procesos de separación o divorcio (21,7%), casos de guarda y custodia (11%), testigos en procesos de separación o divorcio (10%) y adopciones (8,7%).

El 42% de la muestra iba al juzgado por primera vez, mientras que el 58% restante lo había hecho anteriormente. El número de veces en que estas personas habían estado previamente en el juzgado va desde una hasta veinte veces, aunque el 80,2% de las personas que ya habían estado en el juzgado lo habían hecho entre una y seis veces; resaltando que dicha experiencia es valorada negativamente por el 42% de las personas, y positivamente por el 58%. El 31,9% de la muestra señala haber tenido alguna resolución judicial previa del Juzgado de Familia.

Los sujetos contestaron en una escala de 1 a 10, desde totalmente insatisfecho a totalmente satisfecho, sobre el grado en el que se encontraban satisfechos con dicha resolución, puntuando el 48,9% bajo en el grado de satisfacción, y el 51,1% haciéndolo en sentido positivo.

Instrumento

Como se ha mencionado anteriormente, el instrumento utilizado es una adaptación del SERVQUAL al ámbito jurídico.

El instrumento en sí está compuesto de dos escalas de 22 ítems cada una, la primera referida a las expectativas de funcionamiento del servicio concreto que se esté evaluando, y la segunda, idéntica, pero referida a la percepción de dicho servicio a partir de la experiencia directa con el mismo.

Para la adaptación al contexto legal, se redujo el número de ítems de cada escala a 19, ya que no era posible adaptar el contenido de esos tres ítems al contexto jurídico.

Los sujetos debían contestar en función de su grado de acuerdo, ofreciéndole para ello, una escala de uno a cinco. De esta forma, en la primera escala (anexo 1) se pide a las personas que contesten en función de lo que consideran que debería ser un juzgado con un funcionamiento ideal. En la segunda escala (anexo 2) se recogen las mismas cuestiones, pero esta vez se pide a las personas que contesten en función de su experiencia real con el juzgado.

Como se ha descrito anteriormente, cada una de las escalas contempla cinco criterios de calidad: *elementos tangibles* (ítems 1 a 4), *fiabilidad* (ítems 5 a 7), *capacidad de respuesta* (ítems 8 a 11), *seguridad* (ítems 12 a 15) y *empatía* (ítems 16 a 19).

La valoración de los usuarios proviene de restar a las puntuaciones de la primera escala (expectativa), las obtenidas en la segunda escala (percepción), de manera que el sentido, positivo o negativo, y la amplitud de las diferencias entre ambas puntuaciones nos dará la información sobre la valoración realizada por los usuarios.

Si la diferencia es positiva indica que las puntuaciones en percepción son más altas que las de las expectativas, por tanto la valoración será positiva; por el contrario, si las diferencias son negativas, indicará una valoración negativa.

Estas escalas fueron precedidas por una serie de ítems destinados a conocer si los sujetos tenían experiencia previa con el juzgado, si habían tenido alguna resolución previa, así como el grado de satisfacción con estos aspectos. Asimismo, se incluyeron tres ítems; el primero, con tres opciones de respuesta, dirigido a evaluar si tras la experiencia con el juzgado la imagen de las personas sobre el mismo había permanecido igual, empeorado o mejorado; en el segundo se preguntaba a los sujetos si consideraban que el juzgado debería mejorar en algún aspecto, y en caso de responder afirmativamente a dicha cuestión, se pedía que se especificaran los aspectos concretos en los que el juzgado debía mejorar.

Las evaluaciones fueron realizadas por dos encuestadores durante todo el mes de julio de 1999 en el Juzgado de Familia número 5 de Málaga.

Resultados

Aunque la fiabilidad de la escala original es alta, al haber realizado una adaptación de la misma, se procedió a calcular en cada escala el índice *Alpha de Cronbach* de fiabilidad. En la escala de expectativa del funcionamiento del juzgado el índice resultante fue de 0,81 y en la escala de percepción del funcionamiento del juzgado el índice obtenido fue de 0,91; lo que indica que el instrumento utilizado, tras las modificaciones realizadas, sigue presentando unos buenos niveles de fiabilidad.

En cuanto a la imagen que las personas señalan tener sobre el juzgado, tras su experiencia con el mismo, los análisis descriptivos reflejan que el 49,3% indican que su imagen ha permanecido igual, el 39,1% que ha mejorado y, por último, tan sólo un pequeño porcentaje, el 11,6%, ha empeorado. Asimismo, el 68,8% considera que el juzgado debería mejorar en algún aspecto, frente al 31,2% que piensa lo contrario.

Los aspectos en los que se considera que el juzgado debería mejorar son principalmente la rapidez en los trámites y la mejor atención al usuario, junto con otras cuestiones indicadas en menor proporción, tales como recibir más información, la flexibilidad en los horarios, que las sentencias sean más justas y que las instalaciones sean más cómodas.

En la tabla 1, aparecen las puntuaciones medias obtenidas a partir de las dos escalas, así como los resultados de restar ambas puntuaciones.

En cuanto a las puntuaciones obtenidas en la escala de expectativas sobre el funcionamiento ideal de un juzgado, hay que destacar que, salvo en las cuatro primeras cuestiones, que hacen referencia a elementos tangibles, las puntuaciones medias son muy altas, cercanas al cinco, es decir, a la puntuación más alta. En el caso de los elementos tangibles, las puntuaciones, aunque también altas, son algo más bajas que las anteriores. Lo anterior indicaría que las personas que han participado en el estudio presentan unas expectativas muy altas con respecto a cómo debería funcionar un juzgado de familia.

En lo que respecta a las puntuaciones obtenidas en la escala de percepción sobre el funcionamiento del juzgado a partir de la experiencia personal con el juzgado de familia, las puntuaciones son más bajas que

las anteriores. Este resultado lleva a que la valoración realizada, que proviene de la resta de la puntuación en expectativas y en percepción, presente, en todos los casos, un sentido negativo, lo que indicaría que el funcionamiento del juzgado no cumple las expectativas de sus usuarios. No obstante, es necesario precisar este resultado, ya que la elevada puntuación obtenida en las expectativas provoca que las puntuaciones en el constructo valoración sean negativas en todos los casos; lo que no significa necesariamente una percepción negativa del funcionamiento del servicio, sino que el valor de las expectativas es más elevado que el que proviene del contacto con el juzgado. Además, las puntuaciones medias en percepción superan en su gran mayoría el punto medio de la escala, lo que indicaría una percepción moderadamente positiva del servicio. En cuanto a los cinco criterios que se contemplan en la escala, reciben una valoración más baja los que hacen referencia a la empatía y a la capacidad de respuesta, mientras que el mejor valorado es el relacionado con los elementos tangibles.

Tal como planteamos anteriormente, otro de los objetivos de este estudio era comprobar qué aspectos influyen sobre la valoración que las personas hacen del funcionamiento del juzgado; concretamente, en el presente trabajo se ha analizado la influencia de haber tenido una experiencia previa con el juzgado, la satisfacción con dicha experiencia, haber tenido una resolución judicial y el grado de satisfacción con dicha resolución.

El análisis estadístico utilizado en este caso ha sido el ANOVA, ya que el interés se centraba en la comparación en cada uno de los factores considera dos por separado, existiendo diferentes tamaños de muestra para cada factor. Se consideraron como

Tabla 1. Puntuaciones medias de las variables evaluadas y de la valoración de los criterios.

Valoración de los criterios <i>Media D.T.</i>	Expectativa de funcionamiento		Percepción de la experiencia		Valoración del juzgado	
	Media	D.T.	Media	D.T.	Media	D.T.
ELEMENTOS TANGIBLES <i>-0.37 0.91</i>						
• El juzgado tiene equipos de apariencia moderna	3.77	1.09	3.57	0.96	-0.2	1.3
• Las instalaciones físicas del juzgado son visualmente atractivas	3.43	1.11	3.26	1.04	-0.17	1.52
• Los empleados del juzgado tienen una apariencia pulcra	4.51	0.76	4.16	0.64	-0.34	0.93
• En el juzgado, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, carteles informativos, etc.) son atractivos	3.7	0.87	2.92	1.12	-0.78	1.33
FIABILIDAD <i>-1.63 1.08</i>						
• Cuando un ciudadano tiene un problema, el juzgado muestra un sincero interés en solucionarlo	4.8	0.42	3.09	1.19	-1.7	1.27
• El juzgado realiza bien el servicio la primera vez	4.67	0.64	3.25	1.15	-1.41	1.32
• El juzgado insiste en solucionar los errores de atención al ciudadano	4.77	0.46	2.99	1.04	-1.78	1.17
CAPACIDAD DE RESPUESTA <i>-1.8 1.07</i>						
• El juzgado comunica a los ciudadanos cuándo concluirá el trámite solicitado	4.7	0.56	2.5	1.36	-2.2	1.52
• Los empleados del juzgado ofrecen un servicio rápido a los ciudadanos	4.78	0.5	2.78	1.28	-2	1.4
• Los empleados del juzgado siempre están dispuestos a ayudar a los ciudadanos	4.78	0.43	3.32	1.11	-1.46	1.22
• Los empleados del juzgado nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos	4.59	0.66	3.04	1.04	-1.55	1.31
SEGURIDAD <i>-1.42 0.99</i>						
• El comportamiento de los empleados del juzgado transmite confianza a los ciudadanos	4.78	0.45	3.16	1.08	-1.62	1.19
• Los ciudadanos que acuden al juzgado se sienten seguros en los trámites con este organismo	4.79	0.5	3	1.24	-1.78	1.4
• Los empleados del juzgado son siempre amables con los ciudadanos	4.65	0.6	3.54	0.98	-1.1	1.14
• Los empleados del juzgado tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los ciudadanos	4.72	0.51	3.54	0.94	-1.17	1.03
EMPATÍA <i>-1.73 1.01</i>						
• El juzgado da a los ciudadanos una atención individualizada	4.62	0.65	3.49	1.06	-1.12	1.15
• El juzgado tiene horarios de trabajo convenientes para todos los ciudadanos	4.56	0.76	2.05	1.12	-2.5	1.46
• El juzgado se preocupa por los mejores intereses del ciudadano	4.73	0.51	3.04	1.09	-1.69	1.25
• Los empleados del juzgado comprenden las necesidades específicas de los ciudadanos	4.58	0.64	2.96	1.09	-1.62	1.31

variables dependientes los cinco criterios (seguridad, elementos tangibles, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta) y como factores de comparación las cuatro variables previamente reseñadas (experiencia previa con el juzgado, la satisfacción con dicha experiencia, haber tenido una resolución judicial y el grado de satisfacción con dicha resolución). En cuanto a la satisfacción con la experiencia, la comparación se realizó dividiendo a los sujetos en dos grupos, en uno estarían las personas que puntuaron en satisfacción de 1 a 6, lo que supone un 52% de las personas que ya habían tenido un contacto previo con el juzgado y que se ha considerado como una satisfacción media-baja. En un segundo grupo estarían los sujetos que puntuaron en satisfacción de 7 a 10, lo que ha sido entendido como una satisfacción media-alta, siendo, en este caso, el 48% de las personas que ya habían tenido un contacto previo con el juzgado. En lo que respecta a la comparación en función de la satisfacción con la resolución obtenida, los sujetos fueron divididos también en dos grupos, comparándose los sujetos menos satisfechos, aquellos que puntuaron de 1 a 6 en satisfacción, el 51% de las personas que han tenido resolución judicial, y los más satisfechos, aquellos que puntuaron de 7 a 10 en satisfacción, el 49% de las personas que han tenido resolución judicial. En lo que se refiere a la composición de los grupos de alta y baja satisfacción, tanto con la experiencia previa como con la resolución judicial, el criterio utilizado responde a dos aspectos. Por un lado, partiendo de que la satisfacción era medida como un continuo, diferenciar entre el grupo usuarios que puntuaban una mayor satisfacción y el resto. En segundo lugar, equilibrar el tamaño de los grupos de comparación.

En la tabla 2 aparecen los resultados principales de los ANOVA. Como puede observarse, ni el hecho de haber tenido experiencia previa con el juzgado, ni el haber recibido una resolución judicial tienen influencia sobre la valoración en ninguno de los cinco criterios, aunque en el caso de la experiencia previa, aparece una tendencia, de modo que los sujetos con experiencia previa realizan una valoración más negativa de la capacidad de respuesta de los funcionarios del juzgado ($F= 3.34$, $p= 0.06$). Por el contrario, sí que tienen influencia tanto la satisfacción con la experiencia previa como la obtenida a partir de la satisfacción con la resolución. De esta forma, los sujetos que presentan una satisfacción alta con su experiencia previa en el juzgado, valoran mejor los criterios referidos a seguridad ($F= 21.42$, $p= 0.00$), empatía ($F= 15.62$, $p= 0.00$), fiabilidad ($F= 32.58$, $p= 0.00$) y capacidad de respuesta ($F= 23.62$, $p= 0.00$). En lo que respecta a la satisfacción con la resolución, nuevamente, los sujetos más satisfechos valoran mejor los criterios de seguridad ($F= 19.39$, $p= 0.00$), empatía ($F= 15.07$, $p= 0.00$), fiabilidad ($F= 14.44$, $p= 0.00$) y capacidad de respuesta ($F= 11.47$, $p= 0.00$). Resaltar, por último que ninguno de los cuatro factores analizados presenta diferencias en la valoración de los elementos tangibles.

Conclusiones

Al principio de este trabajo se planteaban tres objetivos, la adaptación al contexto jurídico del SERVQUAL, conocer la valoración de los usuarios de un juzgado tras su experiencia con el mismo y, en tercer lugar, comprobar la influencia de algunas variables con respecto a dicha valoración.

Tabla 2. Comparaciones en la valoración de las distintas variables en función de los factores.

VARIABLES FACTORES	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
	Media DT	Media DT	Media DT	Media DT	Media DT
EXPERIENCIA					
• Sin experiencia	-0.4 0.93	-1.5 0.97	-1.61 1.16	-1.32 1.02	-1.61 0.96
• Con experiencia	-0.35 0.89	-1.73 1.16	-1.94 0.97	-1.49 0.98	-1.82 1.04
<i>Comparación F (p)</i>	<i>0.12 (0.72)</i>	<i>1.45 (0.23)</i>	<i>3.34 (0.06)</i>	<i>0.93 (0.33)</i>	<i>1.45 (0.23)</i>
SATISFACCIÓN CON LA EXPERIENCIA					
• Baja satisfacción	-0.33 1.02	-2.32 0.94	-2.38 0.87	-1.92 0.92	-2.22 0.94
• Alta satisfacción	-0.35 0.74	-1.08 0.88	-1.44 0.85	-1.03 0.8	-1.38 0.96
<i>Comparación F (p)</i>	<i>0.01 (0.89)</i>	<i>32.58 0.00</i>	<i>23.62 0.00</i>	<i>21.42 0.00</i>	<i>15.62 0.00</i>
RESOLUCIÓN					
• Sin resolución	-0.19 0.81	-1.63 1.08	-1.9 0.87	-1.52 0.85	-1.84 1.05
• Con resolución	-0.47 0.95	-1.81 1.21	-1.94 1.07	-1.47 1.07	-1.81 1.03
<i>Comparación F (p)</i>	<i>1.92 0.17</i>	<i>0.48 0.48</i>	<i>0.39 0.84</i>	<i>0.03 0.84</i>	<i>0.01 0.9</i>
SATISFACCIÓN CON LA RESOLUCIÓN					
• Baja satisfacción	-0.34 0.2	-2.44 0.21	-2.43 0.92	-2.1 0.2	-2.38 0.21
• Alta satisfacción	-0.61 0.18	-1.22 0.24	-1.46 0.99	-0.89 0.18	-1.3 0.17
<i>Comparación F (p)</i>	<i>0.892 0.35</i>	<i>14.44 0.00</i>	<i>11.47 0.00</i>	<i>19.39 0.00</i>	<i>15.07 0.00</i>

En cuanto al primero de los objetivos, puede concluirse que el SERVQUAL presenta unos altos niveles de fiabilidad en su aplicación al contexto jurídico, por lo que puede considerarse un instrumento útil y fácilmente aplicable al ámbito legal, proporcionando, de esta forma, un modo sencillo, rápido y fiable de valorar estas instituciones como servicio a los ciudadanos.

El segundo objetivo se refería a la valoración que las personas que han participado en el estudio hacen del juzgado; en este sentido, hay que precisar que la valoración se encuentra referida en el presente trabajo a las diferencias entre las expectativas sobre el funcionamiento ideal de un juzgado de familia y la experiencia direc-

ta con dicho juzgado. Dicha matización adquiere especial relevancia en virtud de los resultados hallados en este estudio, ya que las expectativas evidenciadas por los usuarios del juzgado han resultado ser extremadamente altas; lo cual dificulta que aquellas puntuaciones que se refieren a la experiencia real puedan alcanzar a sus homólogas ideales, y mucho menos superarlas. Se observa, pues, que las diferencias de las medias entre las puntuaciones de las expectativas y las puntuaciones reales son negativas; lo cual en una primera interpretación podría llevar a concluir que la valoración del juzgado resulta negativa. No consideramos que éste sea el caso, ya que si tenemos en cuenta las puntuaciones

medias obtenidas en la escala real puede observarse una tendencia positiva, que si bien no alcanza las puntuaciones extremas, no por ello se sitúa en valores negativos. Como explicación de los anteriores resultados, creemos necesario considerar la posibilidad de que la propia naturaleza del instrumento fomente que las puntuaciones en expectativas sean mayores que las puntuaciones dadas a partir de la experiencia directa, ya que es necesario tener presente que a los sujetos se les pregunta por un funcionamiento ideal, y que por tanto tenderán a dar puntuaciones elevadas, sobre todo en aquellos aspectos que valoran especialmente. No obstante, la amplitud de las diferencias entre ambas puntuaciones resulta de marcada utilidad en cuanto a la orientación de aquellos aspectos concretos en los que el funcionamiento del juzgado podría mejorar.

El resultado más relevante del presente estudio, y quizás el más novedoso, es la constatación de los aspectos que influyen en la valoración del juzgado. En relación con esto, los resultados han mostrado consistentemente que aquellas personas más satisfechas tanto con la experiencia previa como con la resolución judicial han realizado una valoración más positiva del funcionamiento del juzgado; sin embargo, el haber tenido, o no, experiencia previa o resoluciones judiciales no han ejercido influencia en la valoración del juzgado, lo cual refuerza aún más que es la satisfacción con dichas cuestiones lo que influye en la valoración del juzgado. Este resultado confirma que la satisfacción tanto con la experiencia previa como con la resolución judicial son elementos que están relacionados con la imagen que las personas tienen del funcionamiento del juzgado; por tanto, el contacto satis-

factorio con el juzgado influye en una mejor imagen del mismo, lo cual es un elemento a ser considerado de cara a mejorar el servicio prestado por los juzgados de familia a los ciudadanos. Al contrario de lo que ocurre con la seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, donde los factores de mayor influencia, como ya se ha dicho, son la satisfacción con la experiencia y con la resolución, en el caso de los elementos tangibles esta influencia no se produce. De hecho, tampoco es influido por la experiencia y por tener o no una resolución. Este dato nos parece especialmente relevante, ya que podría indicar que los ciudadanos que acuden a un juzgado de familia dan una especial importancia al trato humano recibido, en sus diferentes vertientes, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, en detrimento de los aspectos materiales, los cuales, sin dejar de ser relevantes, ocupan un papel secundario.

Por último, señalar que, en cuanto a la imagen general del juzgado, tras la experiencia con el mismo, un importante porcentaje de personas indican que dicha imagen ha mejorado. Con respecto a los aspectos que específicamente se han señalado que debían mejorar destaca la rapidez en los trámites, la atención dada al ciudadano, la cantidad de información recibida y la flexibilidad de los horarios. Estas valoraciones de carácter más general y cualitativas van en la línea de apoyar una valoración positiva del juzgado de familia valorado en este trabajo. En cuanto a las puntuaciones arrojadas por el SERVQUAL resultan de una potencial utilidad en cuanto a los aspectos concretos susceptibles de mejora, lo cual confirma la aplicabilidad de este instrumento en la valoración de los juzgados de familia.

Referencias

- Centro de Investigaciones sobre la Realidad Social (CIRES) (1993). *La realidad social en España 1991-92*. Madrid: Ediciones B.
- De Mendizabal, R. (1993). Sistema judicial y calidad de vida. *FUNDES*, 93, 105-121.
- De Miguel, A. (1994). *La sociedad española, 1993- 94*. Madrid: Alianza Editorial.
- De Miguel, A. (1995). *La sociedad española, 1994- 95*. Madrid: Editorial Complutense.
- Toharia, J.J. (1990). Cuestionario y resultados globales del quinto barómetro del CGPJ. *Revista del Poder Judicial*, 19, 101.
- Toharia, J. (1994). *Actitudes de los españoles ante la administración de justicia*. Madrid: CIS.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Anexo 1: Valoración de un juzgado ideal

Por favor, valore entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo) cada uno de los siguientes aspectos de un juzgado.

Un juzgado ideal debería tener equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
Las instalaciones físicas de un juzgado ideal deberían ser visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
Los empleados de un juzgado ideal deberían tener una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
En un juzgado ideal, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, carteles informativos, etc.) deberían ser atractivos.	1	2	3	4	5
Cuando un ciudadano tiene un problema, el juzgado ideal debería mostrar un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
Un juzgado ideal debería realizar bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5
Un juzgado ideal debería insistir en solucionar los errores de atención al ciudadano.	1	2	3	4	5
Un juzgado ideal debería comunicar a los ciudadanos cuándo concluirá el trámite solicitado.	1	2	3	4	5
Los empleados de un juzgado ideal deberían ofrecer un servicio rápido a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los empleados de un juzgado ideal siempre deberían estar dispuestos a ayudar a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los empleados de un juzgado ideal nunca deberían estar demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
El comportamiento de los empleados de un juzgado ideal debería transmitir confianza a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los ciudadanos que acuden al juzgado deberían sentirse seguros en los trámites con este organismo.	1	2	3	4	5
Los empleados de un juzgado ideal deberían ser siempre amables con los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los empleados de un juzgado ideal deberían tener conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Un juzgado ideal debería dar a los ciudadanos una atención individualizada.	1	2	3	4	5
Un juzgado ideal debería tener horarios de trabajo convenientes para todos los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Un juzgado ideal debería preocuparse por los mejores intereses del ciudadano.	1	2	3	4	5
Los empleados de un juzgado ideal deberían comprender las necesidades específicas de los ciudadanos.	1	2	3	4	5

Anexo 2: Valoración de la experiencia real con un juzgado

Por favor, valore entre 1 (totalmente en desacuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo) cada uno de los siguientes aspectos de su experiencia en el juzgado.

El juzgado tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
Las instalaciones físicas del juzgado son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
Los empleados del juzgado tienen una apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
En el juzgado, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, carteles informativos, etc.) son atractivos.	1	2	3	4	5
Cuando un ciudadano tiene un problema, el juzgado muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
El juzgado realiza bien el servicio la primera vez.	1	2	3	4	5
El juzgado insiste en solucionar los errores de atención al ciudadano.	1	2	3	4	5
El juzgado comunica a los ciudadanos cuándo concluirá el trámite solicitado.	1	2	3	4	5
Los empleados del juzgado ofrecen un servicio rápido a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los empleados del juzgado siempre están dispuestos a ayudar a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los empleados del juzgado nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
El comportamiento de los empleados del juzgado transmite confianza a los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los ciudadanos que acuden al juzgado se sienten seguros en los trámites con este organismo.	1	2	3	4	5
Los empleados del juzgado son siempre amables con los ciudadanos.	1	2	3	4	5
Los empleados del juzgado tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los ciudadanos.	1	2	3	4	5
El juzgado da a los ciudadanos una atención individualizada.	1	2	3	4	5
El juzgado tiene horarios de trabajo convenientes para todos los ciudadanos.	1	2	3	4	5
El juzgado se preocupa por los mejores intereses del ciudadano.	1	2	3	4	5
Los empleados del juzgado comprenden las necesidades específicas de los ciudadanos.	1	2	3	4	5