

La Experiencia Judicial de las Personas Condenadas: Un análisis desde la Justicia Terapéutica

Juan José de Lanuza Torres , Sergio Guntín Mareque  y Dolores Seijo Martínez 

Unidad de Psicología Forense, Universidad de Santiago de Compostela (España).

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido: 06/03/2026

Aceptado: 28/05/2026

Palabras clave:

Justicia Terapéutica
Justicia Procedimental
Personas condenadas
Legitimidad
Confianza en la justicia

RESUMEN

La Justicia Terapéutica y la Justicia Procedimental destacan que la calidad de las interacciones durante el proceso judicial influye tanto en el bienestar de las personas implicadas como en la legitimidad del sistema de justicia. El objetivo de este estudio fue analizar la experiencia de personas condenadas a penas privativas o restrictivas de libertad durante el proceso judicial desde el marco de la Justicia Terapéutica, la Justicia Procedimental y los estándares del International Consortium for Court Excellence. Participaron 216 personas que cumplían condena en un centro penitenciario español (22 mujeres y 194 hombres). Se administró el Cuestionario sobre Percepción de Justicia Terapéutica durante el Proceso Judicial (modalidad centros penitenciarios). Los resultados muestran una valoración favorable de las instalaciones judiciales, aunque evidencian importantes carencias en la información facilitada sobre el estado de los procedimientos, los tiempos de espera y el desarrollo de las audiencias. Asimismo, las personas participantes perciben escasa claridad sobre el papel de los operadores jurídicos, insuficiente atención a sus dudas y una limitada preocupación por garantizar la comprensión del proceso. En relación con jueces y magistrados, destacan percepciones de falta de imparcialidad, empatía y escucha activa, junto con una comunicación insuficiente sobre los retrasos procesales, factores que afectan negativamente a la confianza en la justicia. Los hallazgos identifican cinco áreas prioritarias de mejora: trato digno y respetuoso, escucha activa y participación efectiva, fortalecimiento de la imparcialidad y la confianza, mayor transparencia en las resoluciones y mejora de la eficiencia procesal. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de promover prácticas judiciales alineadas con los principios de la Justicia Terapéutica y la Justicia Procedimental para reforzar la legitimidad institucional y mejorar la experiencia de las personas sometidas al proceso judicial.

The Judicial Experience of Sentenced Individuals: An Analysis from Therapeutic Jurisprudence

ABSTRACT

Therapeutic Jurisprudence and Procedural Justice emphasize that the quality of interactions throughout judicial proceedings influences both the well-being of those involved and the perceived legitimacy of the justice system. The aim of this study was to examine the experiences of individuals serving custodial or liberty-restricting sentences during judicial proceedings from the perspectives of Therapeutic Jurisprudence, Procedural Justice, and the standards established by the International Consortium for Court Excellence. The sample comprised 216 individuals serving custodial sentences in a Spanish correctional facility (22 women and 194 men). Participants completed the Therapeutic Jurisprudence Perception during Judicial Proceedings Questionnaire (Correctional Facilities Version). The findings revealed that, although court facilities were generally evaluated positively, important shortcomings were identified regarding the information provided about case progress, waiting times, and hearing procedures. Participants also reported limited clarity concerning the roles of legal professionals, inadequate responses to their questions, and insufficient efforts to ensure that they understood the judicial process. With regard to judges, respondents perceived a lack of impartiality, empathy, and active listening, together with poor communication about procedural delays and adjournments. These shortcomings negatively affected their trust in the justice system and their overall evaluation of the judicial process. The results identified five priority areas for improvement: (a) respectful and dignified treatment; (b) active listening and meaningful participation; (c) strengthening impartiality and trust; (d) greater transparency and quality in judicial decisions; and (e) improved procedural efficiency. Overall, these findings highlight the need to promote judicial practices consistent with the principles of Therapeutic Jurisprudence and Procedural Justice in order to enhance judicial legitimacy and improve the experiences of individuals involved in judicial proceedings.

Keywords:

Therapeutic Jurisprudence
Procedural Justice
Sentenced individuals
Legitimacy
Trust in Justice System

Introducción

La Justicia Terapéutica (Therapeutic Jurisprudence, TJ) fue definida por Wexler y Winick (1996) como el estudio del papel de la ley como agente terapéutico. Desde su formulación inicial, este paradigma ha ampliado significativamente la comprensión de la relación entre derecho, justicia y comportamiento humano al proponer que las normas jurídicas, los procedimientos judiciales y la actuación de los operadores legales producen consecuencias psicológicas, emocionales y sociales que deben ser consideradas tanto en el diseño como en la aplicación de la ley. Desde esta perspectiva, el sistema jurídico no solo debe garantizar el cumplimiento normativo y la protección de los derechos, sino también contribuir a la rehabilitación, la reinserción social, la reparación del daño y la promoción del bienestar individual y colectivo (Wexler y Winick, 1996; Wexler, 2013).

Aunque los antecedentes de este enfoque pueden encontrarse en diversas iniciativas desarrolladas durante la década de 1970, relacionadas con la salud mental, la mediación y la búsqueda de alternativas a los modelos estrictamente punitivos, la consolidación de la Justicia Terapéutica como paradigma jurídico y científico se produjo a finales del siglo XX (Fariña et al., 2024). Inicialmente vinculada a los Tribunales de Salud Mental y a los Tribunales de Tratamiento de Drogas en Estados Unidos, su influencia se extendió progresivamente a otros ámbitos del sistema legal, incluyendo el derecho penal y penitenciario (Perlin, 2017). Esta expansión se fundamenta en su carácter interdisciplinario (Traguetto et al., 2025), que le permite incorporar conocimientos procedentes de la psicología, la criminología y otras ciencias sociales, y comprender los conflictos jurídicos como fenómenos complejos y multifactoriales en los que interactúan variables personales, familiares, sociales e institucionales.

Una de las aportaciones más relevantes de la TJ ha sido la diferenciación entre el Diseño Terapéutico de la Ley (Therapeutic Design of Law, TDL) y la Aplicación Terapéutica de la Ley (Therapeutic Application of Law, TAL), conceptos desarrollados por Wexler (2015) para distinguir entre el potencial terapéutico de las normas jurídicas y la manera en que dicho potencial se concreta a través de la actuación de jueces, fiscales, abogados, funcionarios y demás operadores jurídicos. Desde esta óptica, la eficacia del sistema legal no depende exclusivamente de la calidad de las normas, sino también de la forma en que estas son implementadas y experimentadas por las personas que interactúan con él.

El enfoque terapéutico entiende que los conflictos y conductas delictivas no pueden explicarse únicamente a partir de la infracción de una norma, sino que deben analizarse considerando los factores psicológicos, sociales y ambientales que concurren en su origen y mantenimiento. Por ello, la intervención legal debe contemplar un abordaje multidisciplinar orientado a comprender el problema desde una perspectiva sistémica, promoviendo actuaciones dirigidas a la prevención de la reincidencia, la reparación efectiva de las víctimas y la reintegración social de las personas condenadas (Waterworth, 2024; Winick, 2003). En este sentido, TJ propone una concepción de la ley con alcance reeducativo y socialmente eficiente, donde la intervención jurídica se orienta no solo a sancionar conductas, sino también a generar condiciones que favorezcan cambios positivos y sostenibles en las personas y en sus contextos.

La amplitud del corpus teórico y empírico que sustenta la TJ ha favorecido su convergencia con otros enfoques afines, entre los que

destaca la Justicia Procedimental (JP). Este modelo, desarrollado principalmente por Tyler (1991, 2006), sostiene que el cumplimiento voluntario de las normas depende en gran medida de la legitimidad que los individuos atribuyen a las instituciones y autoridades encargadas de aplicarlas. La legitimidad se construye a partir de la percepción de que las decisiones son tomadas de manera neutral y justa, de que las personas tienen la oportunidad de participar en los procedimientos que les afectan, de que reciben un trato respetuoso y digno y de que sus necesidades son escuchadas y consideradas. Cuando estas condiciones están presentes, aumenta la disposición de los individuos a aceptar las decisiones de las autoridades y a cumplir voluntariamente las normas, incluso cuando los resultados obtenidos no les resultan favorables.

Las similitudes entre TJ y JP han sido destacadas por diversos autores (Kaiser y Holtfreter, 2016; Osuna, 2021, 2024; Wexler, 2016). Ambas perspectivas comparten una visión humanista de la justicia basada en la participación de las personas, el respeto a su dignidad, la calidad de las relaciones interpersonales y la construcción de legitimidad institucional. Asimismo, coinciden en señalar que la actuación de los operadores jurídicos produce efectos que trascienden las consecuencias estrictamente legales de sus decisiones, influyendo de forma significativa en las actitudes, emociones y comportamientos de quienes participan en los procedimientos judiciales.

Esta convergencia adquiere especial relevancia en el ámbito penitenciario. La prisión constituye el último escenario de actuación del sistema de justicia penal y representa un contexto particularmente significativo para los objetivos de rehabilitación y reinserción social. En este entorno, las relaciones entre las personas privadas de libertad y las autoridades penitenciarias se convierten en un elemento central para la convivencia institucional, el mantenimiento del orden y la eficacia de los programas de intervención. Diversos estudios han puesto de manifiesto que la percepción de legitimidad, equidad y respeto por parte de los internos se asocia con mayores niveles de cooperación institucional, mejor adaptación al medio penitenciario y menores tasas de reincidencia tras la excarcelación (Jackson et al., 2010).

En esta línea, Auty y Liebling (2024), en un estudio desarrollado en centros penitenciarios de Inglaterra y Gales, encontraron que las prisiones caracterizadas por mayores niveles de calidad moral, justicia, humanidad y respeto interpersonal presentan mejores resultados en términos de bienestar, desarrollo personal y reducción de la reincidencia. Sus hallazgos respaldan la idea de que la legitimidad institucional y la calidad de las relaciones entre internos y personal penitenciario constituyen factores fundamentales para comprender el éxito de los procesos de reinserción social. Estas conclusiones coinciden con los planteamientos de Jackson et al. (2010), quienes sostienen que el orden social dentro de las prisiones depende en gran medida de la percepción de legitimidad que los internos atribuyen al régimen penitenciario y a las autoridades que lo representan.

A pesar del creciente desarrollo teórico y empírico de la TJ y de la abundante evidencia acumulada sobre los efectos de la legitimidad institucional y la JP en diversos contextos judiciales, siguen siendo relativamente escasos los estudios centrados en analizar estas cuestiones desde la perspectiva de las propias personas privadas de libertad, especialmente en contextos penitenciarios de habla hispana. Asimismo, la literatura existente ha prestado una atención limitada a las posibles diferencias asociadas al sexo en la percepción

de las relaciones con las autoridades judiciales y penitenciarias. Esta carencia resulta especialmente relevante si se considera que la experiencia cotidiana de interacción con las instituciones constituye uno de los principales mecanismos mediante los cuales se construyen las percepciones de legitimidad, confianza y justicia.

Partiendo de este marco conceptual, el presente estudio tiene como objetivo analizar la percepción que las personas privadas de libertad mantienen sobre su relación con las autoridades y funcionarios del sistema de justicia, así como sobre el trato recibido durante su experiencia institucional. Asimismo, se examina la posible existencia de diferencias en función del sexo de las personas participantes. Desde la perspectiva de la TJ y la JP, esta investigación pretende contribuir a una mejor comprensión de los factores relacionales que influyen en la legitimidad institucional y en los procesos de reinserción social. De manera complementaria, se plantea como hipótesis general que una valoración más positiva del trato recibido por parte de las autoridades y operadores del sistema de justicia estará asociada a mayores percepciones de legitimidad institucional, esperándose igualmente posibles diferencias en función del sexo de las personas participantes.

Método

Participantes

Han participado un total de 216 personas que se encontraban cumpliendo una condena. Por sexo, 22 (10.2%) eran mujeres y 194 (89.8%) varones. La edad de los participantes estaba comprendida entre 21 y 78 años, con una media de 42.96 años (DT=11.93). Si segmentamos por sexo, las mujeres estaban comprendidas entre 27-65 años con una edad media de 41.36 (DT=9.96) y el rango de edad de los hombres se encontraba entre 21-78 años, con media de 43.15 (DT=12.15). Los participantes, en cuanto a formación, indican mayoritariamente contar con formación básica (n=119; 55.1%), seguida de formación de bachillerato o ciclo formativo equivalente (n=37; 17.1%) y universitaria (n=27; 12.5%). Es de destacar que un 6% (n=13) informa no tener ninguna formación. En cuanto al desempeño profesional antes de entrar en prisión se observa que la mayoría de los participantes que contestan (n=66; 30.6%) señalan que desempeñaban ocupaciones elementales (i.e., albañil, camarero, cocinero, carretillero, limpieza, panadero, peón, jornalero,...). Los 216 participantes informan de un total de 273 delitos por los que han sido procesados. Así 169 personas responden

que han sido procesadas por más de 1 delito, lo que supone que cada persona fue procesada por 1.26 delitos. En relación con la fase del procedimiento en el que señalan encontrarse, la mayoría (n=187; 86.6%) cuentan con sentencia firme. La condena de privación de libertad establecida en sentencia es de media 76.72 meses, aunque como es esperable en función del tipo de delito, la variabilidad es muy alta (DT=89.59). Los participantes indican tener cumplidos una media de 47.72 meses en el momento de la recogida de los datos, de nuevo con alta variabilidad (DT=60.82). La mayoría señala contar con asesoramiento legal por parte de un abogado (n=181; 83.8%) aunque un 9.7% (n=21) indica no disponer de él. Cuentan con abogado contratado de manera particular un 50.3% de los participantes, mientras que un 48.6% tienen asignación de oficio. Un 47.7% (n=103) de los participantes indican haber acudido más de dos veces a sede judicial; haber acudido dos veces es señalado por un 27.8% (n=60) y un 20.8% (n=45) indica haber asistido en una única ocasión. Nos interesaba conocer que funcionarios señalan los participantes que les atendieron durante el proceso judicial (Tabla 1) resultando ser en mayor porcentaje los jueces/magistrados y los letrados de la administración de justicia. En la categoría de otros funcionarios, los participantes señalan a los abogados.

Diseño y Procedimiento

Esta investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo transversal y descriptivo. Se utilizó la metodología de cuestionario como técnica principal para la recolección de datos, con el objetivo de obtener información sistemática sobre la percepción de TJ durante el proceso judicial en personas que se encuentran cumpliendo una condena en un centro penitenciario (en medio abierto y medio cerrado). Este estudio fue aprobado por el Comité de Bioética de la Universidad de Santiago de Compostela (Código: USC07/2023). Además, contó con el permiso de Subdirección General de Relaciones Institucionales y Coordinación Territorial de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior del Gobierno de España. Los cuestionarios obtenidos fueron anonimizados en consonancia con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, para su codificación, y los datos fueron procesados y almacenados cumpliendo dicha Ley Orgánica, así como lo previsto en los artículos 4.2.b y 211 del Reglamento Penitenciario.

Tabla 1

Funcionarios que Atendieron a los Participantes

Func.	Mujeres* (frecuencia/porcentaje)	Hombres* (frecuencia/porcentaje)	Total* (frecuencia/porcentaje)
J/M	20 (9.3%)	161 (74.5%)	181 (83.8%)
LAJ	13 (6%)	106 (49.1%)	119 (55.1%)
A	2 (0.9%)	39 (18.1%)	41 (19%)
P	2 (0.9%)	17 (7.9%)	19 (8.8%)
MF	9 (4.2%)	60 (27.8%)	69 (31.9%)
F	0	11 (5.1%)	11 (5.1%)
T	0	1 (0.5%)	1 (0.5%)
OF	1 (0.5%)	29 (13.4%)	30 (13.9%)

Nota: *Para el cálculo de la frecuencia y porcentaje solo se tiene en cuenta las respuestas afirmativas de los participantes sobre la atención de cada funcionario. Fun= Funcionarios; J/M= Juez/Magistrado; LAJ=Letrado de la Administración de justicia; A=Administrativos; P=Peritos; MF=Médico forense; F=Fiscal; T=Traductor; OF=Otros funcionarios.

Instrumento

Se aplicó el cuestionario sobre percepción de Justicia Terapéutica de Morales-Quintero et al. (2019) adaptado para centros penitenciarios por la Unidad de Psicología Forense (USC). Se compone de 5 dimensiones: a) Información sobre el proceso, b) Infraestructura física; c) Papel del funcionario y trato al usuario; d) Resultados del procedimiento y del sistema de justicia; e) Principios de adherencia y prevención de recaídas. Este estudio se centrará en las dimensiones: Infraestructura física ([Anexo 1](#)), configurada con un total de 11 ítems sobre las instalaciones del juzgado o tribunal (ítems IF1 a IF11); y papel del funcionario y trato al usuario ([Anexo 2](#)), configurada por 57 ítems que se subdividen en 7 dimensiones: Atención al usuario, (ítems F1 a F9); principios de actuación del tribunal (ítems F10 a F15); sobre la experiencia en la asistencia a un juzgado o en una audiencia (ítems F16 a F24); experiencia sobre el proceso ítems F25 a F38); las autoridades llevan a cabo las siguientes acciones (Ítems F39 a F43); funcionarios diferentes de la autoridad judicial (ítems F44 a F49) y; la autoridad judicial, jueces y magistrados (ítems F50 a F57). En todas las dimensiones las respuestas se disponen en una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos desde 1 nada, 2 casi nada, 3 un poco, 4 bastante y 5 mucho.

Análisis de Datos

Para los ítems incluidos en cada dimensión evaluada se calcularon estadísticos de tendencia central (media, desviación típica, mediana, moda), tomando como punto de corte de una puntuación superior a 3, como indicativa de un valor tendente hacia la Justicia Terapéutica. Por otro lado, las puntuaciones medias entre 2 y 3, serían indicativas de ítems en los que habría margen de mejora hacia actuaciones más próximas a TJ y; puntuaciones medias inferiores a 2 estarían indicando ítems apartados de las prácticas en TJ, por lo que señalarían que, habría que prestar atención a las dimensiones que valoran, y tenerlos en cuenta de cara a plantear acciones o intervenciones de mejora del sistema de justicia. La normalidad y heterocedasticidad de la distribución de los datos se evaluó mediante la prueba de Shapiro-Wilk y la prueba *F* de Levene, complementada con inspección visual a través de histogramas, gráficos Q-Q (Quantile-Quantile Plot) y boxplots, y se aplicó la prueba U de Mann-Whitney como alternativa no paramétrica para la comparación entre grupos (mujeres y hombres). Los análisis se realizaron utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 29.

Resultados

Infraestructura Física

Sobre la dimensión *Infraestructura física* las personas participantes valoran de forma positiva la facilidad para moverse y ubicarse dentro de las instalaciones del juzgado o del tribunal, consideran adecuada la limpieza y el estado de las instalaciones, así como que el espacio destinado a atenderles era suficiente y contaba con los recursos necesarios para ofrecer una atención adecuada (valores medios superiores a 3, en consonancia con prácticas en TJ). Sin embargo, señalan que no existían medios de comunicación (avisos, folletos, videos, pizarras, etc.) que brindaran información sobre el estado de los procedimientos y tiempos de cada paso, factores estos cuyos valores que arrojan valoraciones inferiores a 2 (IF5 y IF6). También señalan como un aspecto a mejorar la temperatura de las instalaciones y los aseos. En general, estos aspectos indican que la espera en las instalaciones podría mejorarse ([Tabla 2](#)).

Papel de Funcionario y Trato al Usuario

Esta dimensión se ha subdividido en siete categorías o subdimensiones distintas con el fin de lograr una mayor precisión en la interpretación de las valoraciones efectuadas.

Atención Recibida

En general los participantes califican de forma positiva cada uno de los valores cuestionados, destacando percibir que recibido un trato general respetuoso y cortés; que el personal que le atendió, a su entender, cuenta con la suficiente preparación técnica y/o profesional para tramitar su asunto y; no a ver sentido que hayan sido atendidas de manera despersonalizada (ítems F1, F2 y F4 [Tabla 3](#)). Sobre el factor que cuestiona sobre si los asuntos legales eran atendidos de manera despersonalizada (F9), se señala como aquel que se encuentra más alejada dentro de las prácticas en TJ. El resto de los aspectos se encuentran en valores medios a mejorar.

Principios de Actuación del Tribunal

Los participantes consideran que el tribunal está compuesto por personas capacitadas para el puesto y labores que desempeñan ([Tabla 4](#), ítem F12). Sin embargo, señalan aspectos que presentarían margen

Tabla 2
Dimensión Infraestructura Física

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
IF1	210	6	4	3	3.05	1.40
IF2	211	5	4	4	3.35	1.42
IF3	204	12	4	4	3.35	1.31
IF4	202	14	1	2	2.28	1.41
IF5	205	11	1	1	1.82	1.22
IF6	199	17	1	1	1.80	1.18
IF7	204	12	3	3	2.88	1.27
IF8	197	19	4	3	2.98	1.39
IF9	202	14	4	3	3.19	1.25
IF10	202	14	3	3	3.10	1.27
IF11	204	12	1	2	2.16	1.28

de mejora tales como, la imparcialidad y neutralidad del órgano judicial, señalando igualmente en no confiar en lo que el tribunal dice a los usuarios/as y que el tribunal debería mostrarse más preocupado por lo que les sucederá a las personas que atienden o juzgan y por buscar su bienestar (ítems F11, F12, F13, F14 y F15 de [Tabla 4](#)).

Valoración de la Asistencia en la Audiencia

Las personas participantes consideran en cuanto al desarrollo de la audiencia que percibieron claridad, así como un trato respetuoso hacia ellos (ítems F20, F21, F22, [Tabla 5](#)). Sin embargo, también en esta dimensión se encuentran aspectos para mejorar, tales como la escucha que se les proporciona en la audiencia o los atrasos, falta de puntualidad, o dilación de los procedimientos (ítems F17, F18, F19 y F24 de la [Tabla 5](#)).

Experiencia con Respeto al Proceso

Las personas participantes señalan margen de mejora en todos los aspectos evaluados en esta categoría, tales como, el trato con respeto y dignidad, la percepción de no imparcialidad de la autoridad judicial, el respeto escrupuloso a la ley. Se expresa también, margen de mejora en la publicación de acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales con errores o datos incorrectos o en atrasos o aplazamientos

indebidos de los procedimientos. También se señala la solicitud y admisión de pruebas como aspectos a mejorar, así como vuelven a señalar en este apartado, margen de mejora respecto a la valoración de las pruebas aportadas en el proceso judicial. En general, califican sentir baja satisfacción con el resultado de su proceso ([Tabla 6](#)).

Actuaciones de las Autoridades

Respecto al personal, señalan haber recibido adecuada comunicación no verbal (contacto visual) y el uso por parte de las autoridades de un tratamiento deferencial para dirigirse a ellos (ítems F39 y F43, [Tabla 7](#)). Sin embargo, señalan que habría margen de mejora es la oportunidad de hablar a las partes involucradas en el proceso y en que las autoridades se aseguren de escuchar a las personas (ítems F40 y F42, [Tabla 7](#)).

Papel del Funcionario (Diferente de la Autoridad Judicial) y Trato al Usuario

Las personas participantes expresan que han recibido un trato cordial por parte de los funcionarios (ítem F45, [Tabla 8](#)). Sin embargo, indican con margen a mejorar aspectos como *el trato a las personas de forma discriminatoria y sin consideración* (ítem F44). Esto hace que los funcionarios (diferentes a la autoridad judicial)

Tabla 3
Dimensión Atención Recibida

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
F1	211	5	3	3	3.43	1.23
F2	209	7	3	3	3.39	1.23
F3	206	10	3	3	2.89	1.38
F4	205	11	3	3	3.05	1.29
F5	201	15	1	3	2.69	1.40
F6	208	8	1	3	2.76	1.39
F7	207	9	1	3	2.56	1.37
F8	210	6	3	3	2.97	1.38
F9	212	4	3	3	3.27	1.41

Tabla 4
Dimensión Principios de Actuación del Tribunal

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
F10	213	3	1	3	2.54	1.30
F11	211	5	1	2	2.27	1.21
F12	207	9	3	3	3.08	1.18
F13	210	6	3	3	2.48	1.20
F14	210	6	1	1	1.79	1.06
F15	212	4	1	1	1.83	1.02

Tabla 5
Dimensión Valoración de la Asistencia en la Audiencia

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
F16	203	13	3	3	2.79	1.21
F17	204	12	1	2	2.48	1.44
F18	206	10	1	2.5	2.56	1.29
F19	206	10	3	3	2.82	1.33
F20	207	9	3	3	3.26	1.29
F21	207	9	4	3	3.08	1.28
F22	205	11	3	3	3.15	1.29
F23	203	13	1	2	2.41	1.27
F24	204	12	1	2	2.51	1.35

pierdan oportunidad de hacer que las personas confíen en la Justicia, se sientan bien y deseen ser mejores personas (ítems F47, F48 y F49, [Tabla 8](#)).

Papel de la Autoridad Judicial (Jueces y Magistrados) y Trato al Usuario

En relación con los datos manifestados por las personas participantes, se refiere la necesidad de mejora con respecto a todos los ítems que han sido interrogados como son la percepción de trato discriminatorio, la falta de consideración hacia las personas y la preocupación por las personas a las que tienen que atender o juzgar. Señalan que la autoridad judicial debería mejorar el hacer que las personas se sientan bien, que deseen ser mejores, que deseen estar dentro de la ley y aumentar la confianza en la justicia ([Tabla 9](#)).

En cuanto a la valoración según la variable de sexo, no se encontraron diferencias significativas ([Tabla 10](#)) entre hombres ($R_M = 65.06$, $n = 116$) y mujeres ($R_M = 59.04$, $n = 12$) en lo que respecta a esta variable ($U = 761.5$, $Z = .54$, $p = .592$).

Discusión

De acuerdo con el paradigma de TJ, y en el marco de los principios de la JP y la escala de valores establecida por el Marco Internacional para la Excelencia Judicial ([International Consortium for Court Excellence \[ICCE\], 2020](#)) un proceso judicial debe sustentarse en principios y prácticas que aseguren la neutralidad e imparcialidad del tribunal o autoridad judicial. Esto conlleva un trato justo y respetuoso hacia las personas usuarias del sistema, facilitando su participación mediante la oportunidad de ser escuchadas y partícipes activas en el proceso. Asimismo, el proceso debe incorporar la consideración de variables que inciden en la conducta, tales como factores cognitivos, ambientales y personales relacionados con el comportamiento delictivo, promoviendo la identificación de respuestas con potencial terapéutico orientadas a la reinserción social.

Tal como expone [Wexler \(2020\)](#), los efectos derivados de la aplicación del Derecho pueden clasificarse en terapéuticos o antiterapéuticos, dependiendo de su incidencia sobre el bienestar psicosocial de las personas involucradas en los procesos judiciales.

Tabla 6
Dimensión Experiencia Respeto al Proceso Judicial

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
F25	213	3	3	3	2.94	1.29
F26	212	4	1	2	2.12	1.24
F27	211	5	1	3	2.68	1.36
F28	210	6	1	3	2.83	1.56
F29	204	12	1	2	2.39	1.34
F30	205	11	1	2	2.64	1.44
F31	207	9	1	3	2.76	1.59
F32	205	11	1	3	2.57	1.40
F33	207	9	1	3	2.69	1.54
F34	205	11	1	3	2.97	1.61
F35	205	11	1	2	2.43	1.55
F36	211	5	1	1	2.02	1.26
F37	210	6	1	1	1.93	1.26
F38	211	5	1	1	2.01	1.22

Tabla 7
Dimensión Actuaciones de las Autoridades I

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
F39	211	5	3	3	3.09	1.25
F40	210	6	3	3	2.73	1.28
F41	208	8	3	3	3.07	1.29
F42	209	7	3	3	2.65	1.25
F43	208	8	5	4	3.84	1.16

Tabla 8
Papel del Funcionario (Diferentes a la Autoridad Judicial) y Trato al Usuario

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
F44	212	4	3	3	2.85	1.34
F45	210	6	3	3	3.19	1.17
F46	213	3	1	2	2.46	1.32
F47	212	4	1	2	2.21	1.21
F48	210	6	1	2	2.41	1.22
F49	208	8	1	2	2.40	1.28

Tabla 9

Papel de la Autoridad Judicial (Jueces y Magistrados) y Trato al Usuario

Ítem	N	Perdidos	Moda	Mediana	Media	Desv. Estándar
F50	212	4	3	3	2.99	1.34
F51	214	2	3	3	2.96	1.29
F52	211	5	3	3	2.91	1.31
F53	212	4	1	2	2.43	1.20
F54	210	6	1	2	2.37	1.28
F55	209	7	1	2	2.06	1.20
F56	211	5	1	2	2.39	1.29
F57	210	6	1	2	2.15	1.28

Tabla 10

Estadísticos U de Mann-Whitney para la Comparación de Variables según el Sexo

Variable	Sexo	N	R_M	U	p	Se	Z
Infraestructura física	Hombres	153	86.09	21323.50	.351	180.80	0.93
	Mujeres	15	73.77				
Papel del funcionario y trato al usuario	Hombres	116	65.06	761.50	.592	122.31	0.54
	Mujeres	12	59.04				

Nota. *** <.001, ** <.010, * <.050

De ello se desprende que el paradigma de la TJ se orienta a analizar las condiciones bajo las cuales es posible diseñar y/o aplicar normas jurídicas que optimicen sus efectos terapéuticos, siempre dentro de un marco de estricta sujeción a los valores esenciales del sistema jurídico, tales como la justicia material, la imparcialidad y el respeto irrestricto al debido proceso. En esta línea, [Wexler y Winick \(1996\)](#) delimitan el objeto de estudio de la TJ atendiendo al impacto que la praxis judicial (en su dimensión normativa, procedimental y relacional) ejerce sobre el bienestar emocional, psicológico y social de las personas usuarias del sistema de justicia. Ambos autores destacan que las normas jurídicas, los procedimientos procesales y la actuación de jueces, abogados y demás operadores jurídicos pueden generar consecuencias terapéuticas o antiterapéuticas, incluso más allá del contenido sustantivo de la decisión judicial.

En concordancia con esta perspectiva, diversos autores ([O'Byrne, 2016](#); [Osuna, 2021](#)) sostienen que el comportamiento, las actitudes y las prácticas comunicativas desplegadas por los operadores jurídicos constituyen factores con capacidad para influir significativamente en la vivencia subjetiva de las personas usuarias, incidiendo incluso en aspectos no estrictamente vinculados a la resolución del litigio. Esta dimensión es también enfatizada por la JP que sostiene que la legitimidad percibida del sistema judicial y el cumplimiento voluntario de la ley dependen, en gran medida, no solo del resultado del proceso, sino del modo en que este se desarrolla ([Tyler, 1984](#)). JP destaca que la calidad de la interacción procesal posee un valor explicativo determinante respecto de la confianza institucional y la adhesión normativa.

Este planteamiento se encuentra igualmente recogido en el ICCE afirmando que la excelencia institucional de los tribunales constituye un prerrequisito fundamental para la preservación de la legitimidad del sistema judicial y para la consolidación de una relación de confianza entre la ciudadanía y la administración de justicia. Dicho marco normativo establece que la praxis judicial debe regirse por valores tales como la igualdad ante la ley, la justicia, la imparcialidad, la independencia decisoria, la competencia profesional, la integridad, la transparencia, la accesibilidad, la diligencia y la certeza jurídica, considerados todos ellos parámetros indispensables para garantizar respuestas adecuadas a las necesidades de las personas usuarias.

En el ámbito empírico, [Tyler \(2006\)](#) aporta evidencia consistente sobre la correlación entre la experiencia subjetiva de las personas usuarias y su adhesión a los principios de legitimidad y equidad procesal. Sus trabajos identifican cuatro dimensiones fundamentales para una interacción judicial percibida como justa: a) la oportunidad efectiva de participar y ser escuchadas durante el proceso; b) la percepción de neutralidad, coherencia normativa y objetividad en la toma de decisiones; c) la valoración de un trato interpersonal respetuoso, digno y no discriminatorio; y d) la vivencia de una autoridad judicial receptiva, que atiende genuinamente las necesidades, expectativas y preocupaciones de las personas implicadas.

Conclusiones

Sobre la experiencia con el entorno donde se desarrolla la actividad judicial, en líneas generales, las personas participantes consideran adecuadas las instalaciones de los juzgados (por ejemplo, el espacio, el tránsito por el juzgado, la ubicación). Sin embargo, señalan varias cuestiones sobre las que cabe mejora como la necesidad de contar con más información sobre el estado del procedimiento judicial (por ejemplo, a través de folletos, pizarras, videos y/o otros medios de comunicación, así como tampoco información sobre el tiempo de espera, retrasos o estado del proceso).

En cuanto a la percepción de los participantes sobre la calidad de las relaciones mantenidas con los funcionarios de Justicia, así como el rol y trato percibido por estos, los resultados revelan una deficiencia en la información proporcionada por los mismos (diferentes jueces y magistrados). Se indica no conocer el cargo ni el rol de la persona con quien interactúan, o no haber recibido respuesta a las dudas, percibiendo falta de interés en asegurarse de que habían entendido lo que les explicaban. Manifiestan que los funcionarios del juzgado pierden oportunidad para hacer que las personas confíen en la justicia, se sientan bien y deseen ser mejores personas. En relación con los jueces y magistrados, las personas participantes en el estudio perciben falta de imparcialidad y neutralidad, lo que les genera falta de confianza. También señalan que jueces y magistrados no están preocupados por buscar su bienestar o por lo que les pueda suceder. Indican no sentirse escuchados ni tratados con dignidad y respeto.

Sobre el desarrollo de la audiencia, manifiestan falta de puntualidad, atrasos o dilaciones sin recibir información o explicación sobre ello. En general, señalan que la autoridad judicial debería hacer que las personas se sintieran bien, que deseen ser mejores, que deseen estar dentro de la ley y que aumente su confianza en la justicia. En línea con los postulados de TJ, el comportamiento de los actores legales, incluidos los juzgadores, impacta en las personas implicadas en los procesos más allá de la propia decisión legal (Fariña y Oyamburu, 2025; Osuna, 2021; Wexler, 2020).

Los hallazgos en este estudio permiten considerar deficitarias las prácticas basadas en TJ, lo que puede impactar negativamente en la insatisfacción de las personas que comparecen en un tribunal (Wexler, 2016). En este sentido, desde la JP se ha evidenciado la alta correlación entre los niveles de satisfacción de las personas que comparecen en un tribunal y su mayor disposición a cumplir las órdenes judiciales cuando se cumplen las condiciones en las que a las personas se las trata con dignidad y respeto, dentro de un procedimiento donde, además, se les da voz y validación, es escuchada y respetada en sus derechos con un trato digno y cortés (Tyler, 2006).

En conclusión, considerando los principios y prácticas inherentes a la Justicia Terapéutica, así como los valores establecidos por el ICCE, los resultados obtenidos indican las siguientes áreas que requieren intervención y mejora:

- Trato hacia las personas. Fundamentalmente centrado en los siguientes aspectos que se pueden mejorar: el trato con respeto y dignidad hacia las personas; eliminar la percepción de trato discriminatorio y la falta de consideración; fomentar una actitud de preocupación genuina por las personas que deben ser atendidas o juzgadas. Asimismo, la autoridad judicial debería contribuir a que las personas se sientan valoradas, motivadas a actuar dentro de la legalidad y a confiar más en la justicia.
- Escucha activa y participación. Mejorar la escucha en las audiencias, garantizando que todas las personas implicadas tengan oportunidad de expresarse.
- Imparcialidad y confianza. Abordar la percepción de falta de imparcialidad por parte de la autoridad judicial y fomentar una actuación judicial que fomente la confianza de las personas en la justicia.
- Transparencia y calidad en las resoluciones. Mejorar la calidad de las publicaciones de acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales, evitando errores o datos incorrectos. Evitar atrasos o aplazamientos indebidos que afecten la confianza en los procedimientos judiciales.

Eficiencia procesal. Reducir los atrasos y la dilación en los procedimientos. Mejorar la puntualidad y cumplimiento de los plazos procesales.

Atender estas áreas de mejora no solo permitiría fortalecer la confianza pública en la institución judicial, sino también promover interacciones más humanas, transparentes y respetuosas, capaces de generar un impacto positivo en las personas que afrontan un proceso judicial. En definitiva, avanzar hacia una justicia más cercana, comprensible y digna constituye un paso imprescindible para garantizar no solo decisiones legales justas, sino también experiencias judiciales que refuercen la legitimidad y el sentido de equidad del sistema, principios alienados con el paradigma de TJ.

Los jueces que aplican los principios de TJ y la Justicia Restaurativa asumen un papel activo orientado no solo a resolver

el conflicto jurídico, sino también a abordar sus causas subyacentes, promoviendo la rehabilitación, el acceso a recursos y el bienestar de las personas implicadas (Traguetto et al., 2025; Winick, 2003).

Financiación

Consellería de Cultura, Educación, Formación Profesional y Universidades de la Xunta de Galicia (Código: ED431B 2023/09)

Conflicto de Intereses

No hay conflicto de intereses.

Disponibilidad de Datos

Los datos utilizados en este estudio están disponibles a través de los autores, previa solicitud razonable.

Consentimiento Informado

Todos los participantes en el estudio han manifestado libremente su consentimiento.

Declaración del Comité de Bioética

El estudio cuenta con la autorización del Comité de Bioética de la Universidad de Santiago de Compostela (Código: USC07/2023) y fue también autorizado por la Subdirección General de Relaciones Institucionales y Coordinación Territorial de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior del Gobierno de España.

Referencias

- Auty, K. M., & Liebling, A. (2024). What is a 'good enough' prison? An empirical analysis of key thresholds using prison moral quality data. *European Journal of Criminology*, 21(5), 725-753. <https://doi.org/10.1177/14773708241227693>
- Fariña, F., & Oyamburu, M. S. (2025). Reflexiones sobre el desarrollo de la TJ, con base en el IX Congreso Iberoamericano de Justicia Terapéutica. *Revista Iberoamericana de Justicia Terapéutica*, 11, 11-VI-CCXLIV-320. <https://ar.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=a70b688961c60ea0ec943701aac49ee7>
- Fariña, F., Arce, R., & Novo, M. (2024). La ética del cuidado y la TJ para la humanización del sistema de justicia. En F. Fariña, M. Novo, R. Arce, y D. Seijo. *Teoría e investigación sobre Justicia Terapéutica en Iberoamérica: Ámbito penal y criminológico* (pp. 20-33). Bosh.
- International Consortium for Court Excellence (2020). *International framework for court excellence* <https://www.asean-ifce.com/files/ifce/english-international-framework-3rd-edition.pdf>
- Jackson, J., Tyler, T. R., Bradford, B., Taylor, D., & Shiner, M. (2010). Legitimacy and procedural justice in prisons. *Prison Service Journal*, 191, 4-10.
- Kaiser, K. A., & Holtfreter, K. (2016). An integrated theory of specialized court programs: Using procedural justice and therapeutic jurisprudence to promote offender compliance and rehabilitation. *Criminal Justice and Behavior*, 43(1), 45-62. <https://doi.org/10.1177/0093854815609>

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de *Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales*. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>
- Morales-Quintero, L.A., Fariña, F., Tomé, D., & Colín, P. (2019). *Cuestionario para la evaluación del nivel de implementación de la Justicia Terapéutica en el sistema de justicia*. En Oyamburu, M^a S., Arias, E. y Fariña, F. (Coords.) V Congreso Iberoamericano de Justicia Terapéutica. Libro de resúmenes (pp.96-98). Tórculo Comunicaciones Gráfica, S.A.
- Osuna, E. (2021). El juez terapéutico. En F. Fariña, S. Oyamburu y D. Wexler (Coords.), *Justicia Terapéutica en Iberoamérica*, (pp. 99-114). Wolters Kluwer.
- Osuna, L. (2024). El principio de autonomía progresiva de niños, niñas y adolescentes, desde la perspectiva de la justicia terapéutica. En F. Fariña, M. Novo, R. Arce, y D. Seijo (Coords.). *Teoría e investigación sobre Justicia Terapéutica en Iberoamérica: ámbito penal y criminológico*, (pp. 87-103). La ley, soluciones legales.
- Perlin, M. L. (2017). ‘Have You Seen Dignity?’: The Story of the Development of Therapeutic Jurisprudence. The Story of the Development of Therapeutic Jurisprudence. *New Zealand Universities Law Review*, 13. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2932149>
- Traguetto, J., Guimaraes, T. A., & Barros, K. (2025). Therapeutic Jurisprudence and Restorative Justice: An Analysis from the Perspective of Institutional Change, Innovation and Entrepreneurship. *Liverpool Law Review*, 46, 281-296. <https://doi.org/10.1007/s10991-025-09390-4>
- Tyler, T. R. (1984). The role of perceived injustice in defendants’ evaluations of their courtroom experience. *Law & Society Review*, 18(1), 51-74. <https://doi.org/10.2307/3053480>
- Tyler, T. R. (1991). Using procedures to justify outcomes: Testing the viability of a procedural justice strategy for managing conflict and allocating resources in work organizations. *Basic and Applied Social Psychology*, 12(3), 259-279. https://doi.org/10.1207/s15324834baspp1203_2
- Tyler, T. R. (2006). *Why people obey the law*. Princeton university press.
- Waterworth, R. (2024). *Therapeutic jurisprudence: a practical guide to developing therapeutic intervention skills for judicial officers in specialist courts*. <https://www.judcom.nsw.gov.au/bench-books-resources/e-resource-series/therapeutic-jurisprudence-practical-guide-developing-therapeutic-intervention-skills-judicial>
- Wexler, D. (2013). Nuevo vino en nuevas botellas: la necesidad de diseñar un “código” de procesos y prácticas penales desde la perspectiva de la justicia terapéutica. *Arizona Legal Studies Research Paper Series*, Discussion Paper No. 14-22. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2466124>
- Wexler, D. B. (2015). Synergizing therapeutic jurisprudence and positive criminology. En T. Gal & D. Wexler, *Positive Criminology* (pp. 85-97). Routledge.
- Wexler, D. B. (2016). Guiding court conversation along pathways conducive to rehabilitation: Integrating procedural justice and therapeutic jurisprudence. *International Journal of Therapeutic Jurisprudence*, 1, 367-372. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2677431>
- Wexler, D. B. (2020). La aplicación terapéutica de la Ley y la necesidad de informes Amicus Iustitia. En D. B. Wexler, M. S. Oyamburu, M. S. y F. Fariña (Eds.). *Justicia Terapéutica: Un nuevo Paradigma legal* (pp. 17-24). Wolters Kluwer
- Wexler, D. B., & Winick, B. J. (1996). *Law in a therapeutic key: Developments in Therapeutic Jurisprudence*. Carolina Academic Press.
- Winick, B. J. (2003). Therapeutic jurisprudence and problem solving courts. *Fordham Urban Law Journal*, 30(3), 1055-1090.

ANEXO 1

Ítems de la dimensión infraestructura física	
IF1	Moverse por las instalaciones del juzgado o tribunal le resultó fácil.
IF2	La limpieza de las instalaciones era adecuada.
IF3	Las instalaciones se encontraban en buen estado.
IF4	Existían medios de comunicación (avisos, folletos, videos, pizarras, ect...) que ofreciesen información sobre el estado de los procedimientos, horarios...
IF5	Existían medios de comunicación (avisos, folletos, videos, pizarras, ect...) sobre los costes del procedimiento o, en su caso, que se indiquen que son gratuitos.
IF6	Existían medios de comunicación (avisos, folletos, videos, pizarras, ect...) con información sobre alternativas para llevar a cabo o resolver sus trámites.
IF7	La temperatura de las instalaciones era adecuada.
IF8	Los aseos se encontraban en buenas condiciones.
IF9	El espacio para atender a las personas era suficiente.
IF10	El lugar donde se atiende cuenta con los recursos necesarios para ofrecer una atención adecuada.
IF11	La espera del trámite fue cómoda.

Tabla 1.

Configuración ítems escala Infraestructura física

Papel del funcionario y el trato al usuario: Atención recibida	
F1	El trato que recibió fue respetuoso.
F2	El personal fue cortés.
F3	El personal le proporcionó información sobre su proceso.
F4	El personal que le atendió demostró tener la suficiente preparación técnica para resolver y tramitar su asunto.
F5	Contestaron sus dudas directamente (si se ha dado el caso).
F6	El personal se interesó en que usted comprendiera lo que se le explicaba y las respuestas que se le dieron a sus inquietudes.
F7	Quedó satisfecho con la atención que recibió.
F8	Fue fácil ubicar el cargo y las funciones de las personas que le atendieron en el juzgado o tribunal.
F9	Los asuntos legales eran atendidos de manera despersonalizada, como si se trataran de expedientes y no de personas.

ANEXO 2

Ítems de la dimensión papel del funcionario y trato al usuario	
Papel del funcionario y el trato al usuario: Principios de actuación del tribunal	
F10	Considera que el tribunal/juzgado actúa de forma imparcial.
F11	Considera que el tribunal/juzgado actúa de forma neutral.
F12	Considera que el tribunal/juzgado está compuesto por personas capacitadas para el desempeño del puesto.
F13	Considera que se puede confiar en los que el tribunal/juzgado les dice a los usuarios.
F14	Considera que el tribunal/juzgado está preocupado por lo que les sucederá a las personas que atienden o juzgan.
F15	Considera que el tribunal/juzgado está preocupado por buscar el bienestar de las personas que atienden o juzgan.
Papel del funcionario y el trato al usuario: Sobre la experiencia en la audiencia o el juzgado	
F16	Considera que la audiencia fue manejada de forma adecuada y cordial.
F17	Se atrasó o pospuso sin justificación.
F18	Fue escuchado.
F19	La audiencia fue puntual.
F20	Fue tratado con respeto.
F21	Fue claro el desarrollo de la audiencia para usted (entendió lo que estaba ocurriendo).
F22	Considera que el trato recibido fue respetuoso.
F23	El resultado de la audiencia fue correcto/adecuado.
F24	Considera que el asunto se resolvió en un tiempo razonable.
Papel del funcionario y el trato al usuario: Experiencia con respecto al proceso	
F25	Se le trato con el debido respeto y dignidad.
F26	La autoridad judicial fue imparcial (no tuvo favoritismo para alguna de las partes).
F27	La autoridad judicial respetó escrupulosamente la ley.
F28	Se publicaron acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales con errores o datos incorrectos.
F29	Se solicitaron requisitos no necesarios para presentar sus pruebas.
F30	Se atrasó o pospuso el proceso indebidamente.
F31	Se admitieron pruebas improcedentes.
F32	Se omitió publicar acuerdos, resoluciones y órdenes judiciales en relación con su caso.
F33	Se admitieron pruebas que no cumplían con los debidos requerimientos o fuera del tiempo legalmente establecido.
F34	Se ocultaron pruebas o información.
F35	Se destruyeron pruebas o información.
F36	El resultado del proceso o trámite fue justo.
F37	Se siente satisfecho con el resultado de su proceso o trámite.

Ítems de la dimensión papel del funcionario y trato al usuario

F38 En general, dejando a un lado el resultado de su proceso, se siente satisfecho/a con el mismo.

Papel del funcionario y el trato al usuario: Las autoridades llevan a cabo las siguientes acciones

F39 Los funcionarios judiciales mantienen contacto visual (le miran a los ojos) mientras le hablan.

F40 Dan oportunidad de hablar a las partes involucradas en el proceso.

F41 Interrumpen y apresuran las intervenciones.

F42 Se aseguran de escuchar a las personas.

F43 Usan tratamientos deferenciales como señor, señora, abogado, abogada...

Papel del funcionario y el trato al usuario: Los funcionarios diferentes a la autoridad judicial (a jueces y magistrados)

F44 Tratan a las personas de forma discriminatoria.

F45 Tratan a las personas de forma cordial.

F46 Tratan a las personas sin ninguna consideración.

F47 Hacen que las personas confíen en la justicia.

F48 Hacen que las personas se sientan bien.

F49 Hacen que las personas quieran mejorar.

Papel del funcionario y el trato al usuario: La autoridad judicial (jueces y magistrados)

F50 Tratan a las personas de forma discriminatoria.

F51 Tratan a las personas de forma cordial.

F52 Tratan a las personas sin ninguna consideración.

F53 Hacen que las personas se sientan bien.

F54 Hacen que las personas quieran ser mejores.

F55 Hacen que las personas confíen en la justicia.

F56 Hacen que las personas quieran estar dentro de la ley.

F57 Están preocupados por el bienestar de las personas que tienen que atender o juzgar.
