



5.

La imagen de la Abogacía en la sociedad española

Tercer Barómetro Externo de
opinión del CGAE - Abril 2008

Conclusiones principales

1. Se consolida e incrementa la evaluación positiva que la Abogacía consigue en nuestra sociedad, especialmente entre los más jóvenes y entre quienes pertenecen a los sectores socioeconómicos menos favorecidos.
2. La Abogacía es percibida cada vez más como una profesión que, mediante la defensa y promoción de intereses y derechos individuales y/o particulares, protege valores e intereses colectivos: de ahí que en el ranking de confianza institucional los abogados hayan ido gradualmente escalando puestos. Con una puntuación de 5.9, quedan ahora en décimotercer lugar, siete puestos más arriba que en 2005.
3. Lo que la sociedad valora del abogado es fundamentalmente su función desactivadora de conflictos y sanadora de relaciones enconadas: nueve de cada diez españoles consideran que la principal cualidad del abogado es su capacidad de pacto y negociación.
4. La asistencia letrada a quienes necesitan asesoramiento jurídico refuerza su perfil interclasista: se igualan cada vez más los porcentajes de personas que, en cada nivel socioeconómico, utilizan los servicios de los abogados. De hecho, en estos últimos años, el mayor incremento relativo de demanda de asistencia letrada se registra precisamente entre las personas de niveles socioeconómicos más bajos.
5. Los españoles evalúan de forma inequívocamente positiva la existencia de la asistencia jurídica gratuita (de la que está al tanto el 75%), pero consideran que no recibe todos los recursos precisos, que en su actual organización no consigue ser tan eficaz como debiera y que necesita reformas sustanciales.
6. Se mantiene el llamativo grado de satisfacción con los servicios de los abogados que detectaron ya los dos Barómetros anteriores entre quienes dicen haberlos solicitado. La atención y el trato recibido sigue siendo el factor mejor valorado, con una espectacular puntuación media de 8.3. La preparación (7.6) y el interés y dedicación (7.5) son también objeto de una evaluación alta. Esta satisfacción se extiende incluso hasta los honorarios abonados, a los que los usuarios de asistencia letrada conceden una evaluación inequívocamente favorable (7.0).

Introducción

El presente Informe analiza los datos obtenidos en la encuesta realizada por Metroscopia a una muestra nacional, estadísticamente representativa de la población española, compuesta por 1.000 personas de ambos sexos y mayores de 18 años. El margen de error de los datos, para un nivel de confianza del 95,5%, es de +/-3,2%, lo que presta a la información conseguida un más que razonable grado de solidez y fiabilidad¹. Las restantes características técnicas del estudio se detallan en la Ficha Técnica incluida al final del presente Informe.

Ésta es la tercera vez que el Consejo General de la Abogacía Española (en adelante CGAE) efectúa un estudio de opinión sobre la imagen que la Abogacía tiene entre la población española. En este sentido, la encuesta que aquí se analiza constituye un estudio de seguimiento de los estados de opinión referidos a los abogados predominantes en la sociedad española y ha de ser entendida en relación directa con los dos Barómetros anteriores (de diciembre de 2002 y octubre de 2005), a los que en las páginas que siguen se hace amplia referencia como ineludibles referentes comparativos.

Al final del presente Informe se incluye un Apéndice con el cuestionario utilizado (y con los resultados globales), así como la Ficha Técnica de la encuesta.

¹ Quiere ello decir que de 100 veces que se repitiera el estudio, en 95,5 casos se obtendrían resultados globales que no diferirían de los actuales más allá de ese +/-3.2%.

5.A

La situación del Estado de Derecho y de los derechos fundamentales: positiva y a mejor



¿Qué sensación tiene la ciudadanía española respecto de cómo funciona, en líneas generales, en nuestro país el Estado de derecho y de cómo se respetan aquí los derechos fundamentales? No es ésta una evaluación sencilla de hacer: en ambos casos, la opinión que se solicita a las personas entrevistadas se refiere a dos de esas cuestiones que forman parte de lo que suele designarse como valores-horizonte. Es decir, metas ideales y abstractas cuya consecución plena, por mucho que se avance en su dirección, nunca parece terminar de alcanzarse. Difícilmente cabe por tanto esperar un diagnóstico rotundamente autocomplaciente. De hecho, resulta más probable que los entrevistados propendan a enfocar estas cuestiones desde una óptica maximalista que les lleve a evaluaciones desproporcionadamente severas. Para tratar en lo posible de evitarlo, y ayudar a una percepción del tema desde el realismo de lo posible más que desde el idealismo de lo deseable, se ha solicitado a las personas entrevistadas que comparen la situación en España del Estado de Derecho y de los derechos y libertades, no ya con un utópico ideal absoluto, sino con la concreta y tangible situación de los mismos en los países más avanzados, que son sin duda los que corresponde utilizar como referente comparativo. El resultado de estas comparaciones queda recogido en los Cuadros 1.1 y 1.2.

- a) Por un lado, y por lo que respecta al Estado de Derecho, son cada vez más los españoles que consideran que en este punto la situación en nuestro país es igual (51%) o mejor (16%) que en los países más avanzados. Hace sólo tres años esos porcentajes eran, respectivamente, el 46% y el 13%

Cuadro 5.1

En conjunto y en líneas generales, ¿diría usted que en España, hoy, la situación del Estado de Derecho, en comparación con los países más avanzados, es...?

	Total entrevistados (%)	
	2008	2005
Mejor	16	13
Más o menos igual	51	46
Peor	30	38
No sabe/No contesta	3	3

Resulta además destacable que en esta distribución de las opiniones no hay diferencias ni por edad ni por sexo ni por clase social de los entrevistados, pero sí por orientación ideológica: entre quienes en las elecciones del pasado 9 de marzo votaron al PSOE, el 79% cree que la situación del Estado de Derecho es, en nuestro país, igual o mejor (y sólo el 19% cree que sea peor) que en los países más avanzados; en cambio, entre quienes votaron al PP, las opiniones se presentan divididas: para un 51% esa situación es igual o mejor, para un 45% es peor. Cabe pensar que en la medida en que el ciudadano medio tienda a identificar el funcionamiento en la práctica del Estado de Derecho con la acción coyuntural del gobierno de turno, su evaluación resulte desteñida en alguna medida por sus afinidades partidistas.

- b) El diagnóstico sobre la situación en nuestro país de la garantía y protección de los derechos fundamentales de la persona presenta ahora un balance claramente más positivo que en 2005. Para dos de cada tres españoles (62%), España se encuentra, en esta materia, en un nivel intermedio, dentro del grupo de países más avanzados, pero, al mismo tiempo, quienes estiman que estamos ya en el grupo de cabeza (19%) superan ligeramente a quienes creen que estamos en el grupo de cola (17%), invirtiéndose así la pauta registrada hace tres años.

Cuadro 5.2

Y en cuanto a la garantía y protección de los Derechos Fundamentales del individuo, ¿diría usted que, dentro de los países más avanzados, España se encuentra hoy...?

	Total entrevistados (%)	
	2008	2005
En el grupo de cabeza	19	13
En un nivel intermedio	62	64
En el grupo de cola	17	21
No sabe/No contesta	3	2

También en este caso es de destacar la estabilidad de esta distribución de opiniones, que no varía ni por el sexo ni por la edad ni por la clase social de las personas entrevistadas, y, significativamente, tampoco por la orientación ideológica de los entrevistados. Esto sugiere que la percepción del respeto a los derechos fundamentales de la persona trasciende cualquier posible óptica partidista.

5.B

Grado de contacto
con el mundo jurídico



El grado de contacto y familiaridad de la población española con el sistema jurídico —en un sentido amplio de la expresión— se ha incrementado de forma apreciable en los últimos años. En el breve lapso de tiempo (seis años: de diciembre de 2002 a marzo de 2008) transcurrido desde el primer Barómetro Externo del CGAE hasta el actual, ha aumentado significativamente la proporción de españoles que dice que ha acudido alguna vez a una comisaría o que ha tenido algún tipo de contacto con la Justicia o que ha acudido a un notario, como puede verse en los cuadros 5.3 a 5.6.

Cuadro 5.3 ¿Ha tenido usted, o alguien de su familia inmediata, contacto alguna vez con el mundo de la Justicia (como demandante, testigo, demandado, etc...)?

	Total entrevistados		
	2008	2005	2002
Sí	41	36	25
No	59	64	74
No sabe/No contesta	--	--	1

Cuadro 5.4 ¿Ha utilizado usted alguna vez los servicios de un notario o ha tenido que acudir para algo a una notaría?

	Total entrevistados		
	2008	2005	2002
Sí	81	77	69
No	19	23	31
No sabe/No contesta	--	--	0

Cuadro 5.5 ¿Y ha ido alguna vez a una comisaría a denunciar algo?

	Total entrevistados		
	2008	2005	2002
Sí	48	46	35
No	52	54	65
No sabe/No contesta	0	--	--

Cuadro 5.6 ¿Ha acudido usted alguna vez al despacho de un abogado para consultar algún problema de tipo jurídico?

	Total entrevistados					
	2008	2005	2002	1988	1982	1978
Sí	54	53	38	34	34	23
No	46	47	62	64	64	75
No contesta	0	--	0	2	2	2

Fuente: Para 1978 a 1988, Banco de datos de Metros-copia. De 2002 a 2008, Barómetros Externos del CGAE

Resulta especialmente llamativo el aumento a lo largo de los últimos treinta años de la proporción de población que dice haber utilizado los servicios de un abogado: el 23% en 1978, el 38% en 2002, el 53% en 2005 y el 54% ahora (véase Cuadro 2.4). En el año 2002, por primera vez desde que existen datos al respecto, los españoles que dicen haber acudido alguna vez al despacho de un abogado para consultar algún problema de tipo jurídico pasan a constituir una mayoría absoluta, siendo así que hace tres decenios la situación era radicalmente distinta: entonces, tan sólo un 23% había utilizado alguna vez los servicios de un abogado.

Además, los datos indican que el incremento en la utilización de servicios de abogados tiende a ser paralelo en todos los sectores sociales: entre 2002 y 2008 aumenta en un 34% entre las personas de clase alta/media-alta y en un 36% entre las de clase baja/media-baja (véase Cuadro 2.5). Este paralelismo interclasista en la creciente utilización de los servicios de un letrado a lo largo del último decenio pa-

rece incluso haberse desnivelado, en estos últimos años, a favor de los sectores socioeconómicamente menos favorecidos. El Cuadro 2.6 permite comprobar que, a lo largo de este último trienio, el uso de los servicios de un abogado se ha estancado entre las personas de clase media-alta/alta y media-media mientras que ha aumentado en un 9% entre las de media-baja/baja.

Cuadro 5.7 Grado de incremento en la utilización de los servicios de un abogado

Porcentaje en que se incrementa entre 2002 y 2008 el número de personas entrevistadas que dicen haber acudido alguna vez al despacho de un abogado a consultar alguna cuestión jurídica.

Entre el total de personas entrevistadas:	+42%
Entre las personas entrevistada de clase:	
alta/media-alta	+34%
media-media	+33%
media-baja/baja	+36%

Cuadro 5.8 Grado de incremento en la utilización de los servicios de un abogado

Porcentaje en que se incrementa entre 2002 y 2008 el número de personas entrevistadas que dicen haber acudido alguna vez al despacho de un abogado a consultar alguna cuestión jurídica.

Entre el total de personas entrevistadas:	+2%
Entre las personas entrevistada de clase:	
alta/media-alta	-2%
media-media	0%
media-baja/baja	+9%

5.C

La Asistencia Jurídica Gratuita



La decreciente asimetría, entre los distintos sectores sociales, en la disponibilidad de asistencia letrada debe ser puesta sin duda en relación con el continuado esfuerzo, en años recientes, de la organización colegial de la Abogacía por incrementar la accesibilidad a sus servicios en todos los sectores sociales. Pero, con todo, la clara mayoría absoluta de la población sigue pensando (si bien en alguna ligera menor medida que hace tres años) que el apoyo que el Estado aporta a este esfuerzo por garantizar de forma generalizada la asistencia letrada sigue siendo insuficiente: uno de cada dos españoles (53%) consideran que los medios que actualmente destina el Estado para garantizar el derecho a la defensa jurídica gratuita de todos los ciudadanos debería incrementarse.

Cuadro 5.9

Como sabe, el derecho a la defensa jurídica es uno de los derechos básicos de los ciudadanos. ¿Diría usted que los medios que destina el Estado español en la actualidad para garantizar este derecho fundamental son...?

	Total entrevistados (%)			
	2008		2005	
Más que suficientes	2		2	
Suficientes	39		29	
Insuficientes	47		51	
Muy insuficientes	6	53	8	59
No sabe/No contesta	6		10	

Al mismo tiempo, un 75% de la ciudadanía sabe responder, de forma razonablemente correcta, qué es la Asistencia Jurídica Gratuita, lo que indica hasta qué punto es éste un tema que concita la atención social (véase Cuadro 3.2). Resulta al respecto revelador que no existan prácticamente diferencias en las respuestas dadas por quienes han sido usuarios de los servicios de un abogado y por quienes no lo han sido. Este alto grado de conocimiento de este sistema de ayuda jurídica no resulta sorprendente si se tiene en cuenta que un llamativo 13% de los españoles declara, en esta oleada del Barómetro, que ha utilizado personalmente alguna vez la asistencia jurídica gratuita, o que sabe de algún familiar o amigo cercano que lo ha hecho. Este porcentaje equivale a casi cuatro millones y medio de personas mayores

de 18 años. Según datos del primer Informe del Observatorio de la Justicia Gratuita CGAE-La Ley², cabe estimar entre 1.000.000 y 1.100.000 el número de personas que en 2006 recibieron prestaciones de justicia gratuita, de una u otra naturaleza. Es decir, el grado de conocimiento directo por la ciudadanía del servicio de justicia gratuita sería algo más de cuatro veces superior a su grado efectivo de uso.

Cuadro 5.10 Sabría decirme en qué consiste la Asistencia Jurídica Gratuita, generalmente conocida como Turno o Abogado de Oficio

	Total entrevistados	Entrevistados que han acudido alguna vez a un bufete de abogados	Entrevistados que no han acudido nunca a un bufete de abogados
RESPUESTA CORRECTA: El derecho a litigar de forma gratuita reconocido por la Constitución a aquellos que carecen de recursos económicos	75	79	70
Otras respuestas	1	1	1
NS/NC	24	20	29

Debe resaltarse además que, a diferencia de lo que ocurre con la Administración de Justicia (que, en cuanto a su funcionamiento, tiende a ser mejor valorada por quienes han tenido algún contacto personal con ella que por quienes no lo han tenido), en el caso de la asistencia jurídica gratuita la opinión sobre su funcionamiento es algo mejor entre quienes no la han solicitado nunca (6.1) que entre quienes sí lo han hecho (5.5) (véase Cuadro 5.11). Con todo, la diferencia de valoración es sólo de matiz, no de sustancia, como puede comprobarse.

Cuadro 5.11 Valoración del funcionamiento actual de la Asistencia Jurídica Gratuita

(Puntuación media en una escala de 0 a 10, en que 0 equivale a una valoración muy mala y 10 a una muy buena)

	Total entrevistados			Usuarios de Asistencia Jurídica Gratuita
	Total de entrevistados	"Usuarios"	"No usuarios"	
Puntuación media	6.0	5.9	6.1	5.5

² Observatorio de Justicia Gratuita. CGAE - La Ley, 2007, página 15.

Sobre lo que cabe considerar “cuestiones de principio” referidas a la existencia misma de la asistencia jurídica gratuita, las opiniones favorables son contundentes:

- el 94% de los españoles considera totalmente necesaria su existencia en nuestro país;
- el 78% piensa que es un sistema que garantiza que todos los ciudadanos cuenten con mejor protección frente a posibles injusticias;
- y el 58% estima que garantiza la igualdad ante la ley.

Las opiniones se tornan en cambio más críticas cuando la cuestión es abordada desde la perspectiva de su funcionamiento real en la práctica³:

- el 68% piensa que el actual sistema de asistencia jurídica gratuita se ha quedado desfasado y requiere ser actualizado;
- el 57% cree que, tal y como ahora funciona, no todas las personas que lo necesitan pueden beneficiarse de la asistencia jurídica gratuita;
- pese a ello, sin embargo, uno de cada dos españoles concede que el actual sistema es justo;
- sólo un 39% considera que la asistencia jurídica gratuita logra realmente igualar a ricos y a pobres ante la Justicia;
- y sólo un 36% considera que en su estado actual consigue ser muy eficaz.

En suma, la opinión ciudadana evalúa positivamente la existencia de la asistencia jurídica gratuita, pero al tiempo percibe que necesita reformas sustanciales.

³ Es de resaltar que, a este respecto, no existen diferencias significativas entre lo que opinan quienes declaran haber usado el servicio de justicia gratuita (o dicen saber de alguien cercano que lo haya hecho) y entre el resto de las personas entrevistadas.

Cuadro 5.12

¿Hasta qué punto está usted o no de acuerdo con cada una de las siguientes frases referidas a la Asistencia Jurídica Gratuita? (muy, bastante, poco o nada de acuerdo)?

	(En %)	
	Muy + bastante de acuerdo	Poco + nada de acuerdo
La Asistencia Jurídica Gratuita es totalmente necesaria en España	94	4
La Asistencia Jurídica Gratuita garantiza que todos los ciudadanos estemos protegidos frente a cualquier posible injusticia	78	22
El sistema de Asistencia Jurídica Gratuita se ha quedado desfasado y habría que actualizarlo	68	14
La Asistencia Jurídica Gratuita garantiza que todos seamos iguales ante la ley	58	40
No todas las personas que lo necesitan pueden beneficiarse de la Asistencia Jurídica Gratuita	57	32
El sistema de Asistencia Jurídica Gratuita es justo	50	33
La Asistencia Jurídica Gratuita iguala a ricos y a pobres ante la Justicia	39	60
El servicio de Asistencia Jurídica Gratuita es muy eficaz	36	46

* Las frases aparecen aquí ordenadas de mayor a menor porcentaje resultante de "Muy+ Bastante de acuerdo". Su mención fue objeto de rotación en las entrevistas.

** La diferencia hasta 100 que se registra tras sumar las respuestas recogidas en cada línea corresponde a NS/NC.

5.D

Una imagen social
cada vez mejor



En conjunto, los abogados son evaluados por la ciudadanía⁴ con una puntuación media sustancial: 6.4. Esta evaluación de conjunto resulta ser muy similar entre usuarios (es decir, las personas entrevistadas que han acudido alguna vez al despacho de un abogado) y no usuarios (aquellos entrevistados que nunca han requerido sus servicios): 6.5 es la puntuación media que otorgan los usuarios y 6.3 la de los no usuarios.

Cuadro 5.13 En general, ¿qué opinión de conjunto le merecen los abogados?

(Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, en que 0 equivale a "muy mala" y 10 a "muy buena")

	Total entrevistados			Entrevistados que han acudido alguna vez a un bufete de abogados ("Usuarios")		Entrevistados que no han acudido nunca a un bufete de abogados ("No Usuarios")	
	2008	2005	2003	2008	2005	2008	2005
Puntuación media	6.4	5.9	6.2	6.5	6.0	6.3	5.8

⁴ La experiencia acumulada en estudios demoscópicos enseña que en la evaluación de grupos e instituciones mediante escalas numéricas los valores extremos quedan anulados en la práctica. La utilización a efectos de análisis de puntuaciones medias fomenta fuertemente la obtención de valores próximos al punto central. La tentación –frecuente– de interpretar las evaluaciones conseguidas por medio de una escala de 0 a 10 en términos de categorías escolares clásicas ("aprobado", "notable" o "sobresaliente") da lugar a percepciones distorsionadas: plantear la equivalencia semántica con la categoría "aprobado" de una determinada puntuación pierde en realidad todo sentido cuando las evaluaciones equivalentes a la categoría de "sobresaliente" -o incluso a la de "notable"- resultan imposibles en la práctica. A modo de mero recordatorio que ayude a mejor contextualizar la información que aquí se ofrece, cabe señalar que, en las encuestas de opinión que suelen realizarse en nuestro país rara vez la evaluación media de alguna institución o figura públicas supera la cota del 6 (siempre en el supuesto de una escala 0-10), valor éste que en consecuencia puede por tanto ser considerado como apreciablemente elevado (pese a estar muy cerca del aprobado raso en que quedaría convertido con una transposición mimética a una escala de calificación escolar). Asimismo, rara vez se obtienen puntuaciones medias por debajo del 3. El valor central de la escala (una puntuación de 5) más que un umbral mínimo a partir del cual empieza la evaluación positiva (que es lo que connotaría su simplista identificación con la calificación de aprobado) representa así, en realidad, un nivel de valoración general (se trata de un promedio, no se olvide) ya positivo.

Esta evaluación media actual (6.4) es sustancialmente homogénea en la sociedad

Cuadro 5.14

En general, ¿qué opinión de conjunto le merecen los abogados?

(Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, en que 0 equivale a "muy mala" y 10 a "muy buena"). (Puntuación media en la escala 0-10)

	2008	2005
SEXO		
Hombre	6.1	5.6
Mujer	6.7	6.2
EDAD		
18-34 años	6.7	6.0
35-54 años	6.3	5.9
Más de 55 años	6.3	5.7
CLASE SOCIAL		
Alta/media-alta	6.2	5.7
Media-media	6.5	6.0
Media-baja/Baja	6.6	6.0

Es de destacar, en todo caso, que los matices valorativos que estos datos presentan no dejan de ser reveladores: la Abogacía tiende a ser algo mejor valorada precisamente por los más jóvenes (6.7) y por las personas de clase media-baja/baja (6,6). Pauta, por cierto, que presentaban asimismo los datos del Barómetro de 2005.

5.E

Un elevado y creciente
nivel de confianza
institucional



La experiencia acumulada en los estudios dirigidos a medir el grado de confianza institucional, de larga tradición demoscópica, muestra que aquellos grupos sociales o instituciones que la ciudadanía percibe como animados por una motivación altruista, protectora y de servicio (por ejemplo, las ONG o la policía) tienden a ser mejor conceptuados que aquellos otros que son percibidos como defensores o promotores de intereses parciales o sectoriales, por legítimos que éstos puedan ser (como es el caso, por ejemplo, de los sindicatos o los partidos políticos).

Parecería que la Abogacía, en cuanto profesión que tiene encomendada como actividad prototípica la mejor defensa y promoción de intereses de parte, habría de suscitar un grado bajo de confianza institucional. No es así. Los datos de este Tercer Barómetro vienen a confirmar y ampliar lo ya detectado por los dos estudios anteriores: la Abogacía obtiene una sustancial puntuación media (5.9), ampliamente superior a la conseguida en 2005 y 2002 y que le hace subir siete puestos en el ranking de confianza institucional de la ciudadanía española (del vigésimo lugar en 2005 al décimo-tercero ahora. Véase Cuadro 5.1). Este dato confirma claramente lo ya sugerido en el Segundo Barómetro de Opinión de 2005: la Abogacía es percibida y valorada (y cada vez más, cabría añadir) por la ciudadanía como una instancia que, mediante la defensa y promoción de intereses y derechos individuales y/o particulares, protege en realidad valores e intereses colectivos⁶.

⁶ El texto de referencia en este punto sigue siendo la obra de S. M. Lipset y W. Schneider, *The Confidence Gap* (New York, The Free Press, 1983).

La puntuación obtenida ahora por "los Abogados" (5.9) es prácticamente idéntica a la obtenida por "los Jueces" (6.0). En una primera lectura esto podría resultar sorprendente teniendo en cuenta la mala imagen global predominante en la sociedad acerca del funcionamiento de la Justicia, -una mala imagen que sin duda ha de haberse potenciado, además, en estos últimos días a raíz de la fuerte conmoción social originada por el "caso Mariluz" (la niña onubense asesinada por un pederasta multi-reincidente y convicto pero que, por mal funcionamiento y desorden interno del Juzgado al que competía el caso, seguía en libertad. En esas circunstancias lo esperable era quizá que "los Jueces" experimentaran un desgaste importante en su imagen pública. Sin embargo, como puede verse en el Cuadro 5.1, no es así. Este hecho probablemente se explica en base a los siguientes dos factores: a) en la encuesta se preguntaba por "Los Jueces", no por "la Administración de Justicia". Este matiz es importante, pues según revelan los múltiples datos de encuesta disponibles la valoración ciudadana varía sustancialmente según que lo que se someta a su consideración sean unos u otra: en la sociedad la imagen de conjunto de los primeros tiende a ser buena mientras que la de la segunda por el contrario suele ser mala. "Buenos jueces, mala Justicia" sería la frase que sintetizaría el estado de opinión existente sobre el tema. En este sondeo se prefirió utilizar la etiqueta "los Jueces" (en vez de "la Justicia") por mantener el paralelismo con "los Funcionarios", "los Militares" o "los Abogados". Utilizar estas etiquetas reorienta el foco de la atención de los entrevistados hacia las personas que desempeñan las funciones más que hacia la respectiva institución. b) Por otro lado, la niña Mariluz Cortés desapareció el 13 de enero de 2008 y en los días en que tuvo lugar la recogida de datos de la encuesta que aquí se analiza (10 a 12 de marzo) aún se especulaba sobre si su caso era un accidente o un secuestro o asesinato.

Cuadro 5.15

¿Podría decirme en qué medida, en líneas generales, le inspiran hoy confianza, es decir, sensación de poder confiar en ellos, las siguientes Instituciones o grupos sociales...?

(Expréselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a "muy poca" y 10 a "mucho").

(Las respuestas aparecen aquí ordenadas de mayor a menor puntuación media obtenida. En la realización de la encuesta el orden de mención de las distintas alternativas fue objeto de rotación sistemática)

	Puntuaciones medias (ESCALA 0-10)		
	Total entrevistados		
	2008	2005	2002
La Policía Nacional	7.1	6.6	6.4
La Guardia Civil	7.0	6.4	*
El Rey	6.9	6.6	7.0
Las ONG	6.6	6.8	6.8
La Seguridad Social	6.6	6.4	5.7
La radio/las emisoras de radio	6.4	6.8	6.5
Los militares (las fuerzas armadas)	6.4	6.1	5.4
El Tribunal Constitucional	6.2	6.1	*
El Tribunal Supremo	6.2	5.8	*
El Defensor del Pueblo	6.1	5.7	*
La policía municipal	6.1	5.8	*
Los Jueces	6.0	5.3	4.3
Los abogados	5.9	5.1	5.2
Los fiscales	5.9	5.3	4.4
Los tribunales de justicia	5.9	5.3	4.4
Las Cortes (el Parlamento)	5.8	5.3	5.1
El Gobierno (del Estado)	5.7	4.8	3.6
Los funcionarios	5.6	5.3	4.7
Los Ayuntamientos	5.5	5.2	4.5
Los empresarios	5.5	5.2	4.5
La prensa/los periódicos	5.4	5.6	4.8
Los sindicatos	5.1	4.9	3.8
Los bancos	4.6	4.6	3.68
La televisión	4.6	4.2	3.43
La iglesia (católica)	4.4	4.6	4.1
Las multinacionales	4.3	4.0	*
Los partidos políticos	4.2	3.5	2.2
Los políticos	3.8	3.1	2.2

5.F

La función social del abogado



Tal y como es percibida por la ciudadanía, la función social de la Abogacía presenta tres claros ejes que la vertebran:

- a) En primer lugar, la confianza: el abogado es percibido como alguien en quien se tiene que confiar plenamente. Ello explica que, a la hora de elegir abogado, los españoles no se basen tanto en criterios externos y más o menos objetivos de prestigio o competencia cuanto en la experiencia propia y consiguiente aval personal de personas conocidas y creíbles. Sencillamente, se tiende a optar por aquel abogado en quien confían personas en quienes se confía. Es el “boca-a-oreja” lo que resulta determinante en la elección de abogado, no la fama mediática: el 71% de los entrevistados señala a este respecto que “los abogados que más salen en las noticias o que más se anuncian no son necesariamente los mejores o los más fiables” .

Entre aquellos entrevistados que han acudido por primera vez al despacho de un abogado (es decir, entre quienes han tenido que decidir en la práctica, y no sólo en hipótesis, cómo escoger abogado) el 77% dice haber basado su decisión en recomendaciones de familiares o amigos y un 7% adicional indica que ya le conocía con anterioridad (Véase Cuadro 5.16). La relación con el abogado es entendida ante todo como una relación interpersonal y personalizada, basada en la confianza, no como una mera compra de servicios más o menos estandarizados y en serie. Y de ahí, sin duda, la reticencia expresada por la ciudadanía respecto de posibles estrategias publicitarias para la captación de clientes.

⁷ Véase Pregunta 22.5 del Cuestionario al final de este capítulo.

Cuadro 5.16

¿Cómo seleccionó usted al abogado o el despacho de abogados al que acudió?

(Posible respuesta múltiple. Pregunta formulada únicamente a quienes dicen haber ido sólo una vez a consultar a un abogado)

	2008	2005
Me lo recomendó un familiar o amigo	77%	75%
Ya lo conocía	7	7
Por el sindicato	3	3
Por la aseguradora	4	2
A través de las Páginas Amarillas	0	2
Abogado de oficio	2	2
Preguntó en el Colegio de Abogados	3	2
Por su trabajo	0	2
A través del Ayuntamiento, asistente social	--	2
Otra forma	1	2
A través de Internet	--	0
A través de un anuncio en el periódico	3	0
No recuerda/No sabe/No contesta	2	2

- b) El segundo gran rasgo que articula la imagen social de la Abogacía puede ser descrito como factor de entrega absoluta: para el 72% de los españoles "la tarea del abogado no es tanto defender lo justo como aquello que beneficia a su cliente"⁹. Lo que la ciudadanía espera del abogado (de su abogado) es una entrega incondicional a la defensa de los intereses de sus representados¹⁰.

⁹ Este porcentaje (2%) equivale a unas 170.000 personas. Se trata, en efecto, del 2% de quienes dicen haber ido sólo una vez a consultar a un abogado, que a su vez representan el 50% de los algo más de 18 millones de españoles que dicen haber utilizado los servicios de un abogado (54% del total de la población mayor de 18 años). Esa cifra (170.000) supone aproximadamente la sexta parte del total estimado de personas que utilizaron en 2006 el sistema de justicia de gratuita. Lo cual parece sugerir que cinco de cada seis usuarios del mismo son personas que cabe considerar como "usuarios recurrentes". Pregunta 22.8 del Cuestionario incluido al final del presente Informe.

¹⁰ Es ésta una idea que predomina de forma llamativamente homogénea en nuestra sociedad: la expresan en proporciones idénticas (con sólo leves oscilaciones siempre inferiores al margen de error muestral y por tanto sin significación estadística), y tanto ahora como en los dos anteriores Barómetros, las personas más jóvenes y las de más edad, las de clase social alta o baja y las residentes en zonas rurales o urbanas.

La conjunción de estos dos primeros factores de base (confianza, entrega) origina, de forma a la vez inevitable y paradójica, una dualización de la imagen que de la Abogacía tiene la ciudadanía: los abogados, en general, por un lado, y mi abogado, en concreto, por otro. Lo que es tenido por virtud en el caso del segundo es, precisamente, lo que suele servir de soporte para los tópicos y estereotipos negativos referidos a los primeros. Lo que mueve a confiar plenamente en el abogado propio es lo que a la vez mueve a recelar del abogado ajeno. Sin duda, lo que todo litigante anhela es que su abogado no tuviera otro criterio en su actuación que la defensa de sus intereses, pero que el abogado de la parte contraria, en cambio, se atuviera exclusivamente en su actuación a consideraciones de justicia objetiva.

c) En tercer lugar, la ciudadanía dista mucho de percibir al abogado desde la tónica y estereotipada imagen del "picapleitos". Muy al contrario, lo que los españoles declaran es que:

- la existencia de abogados fluidifica la convivencia social al permitir la solución pacífica de situaciones que, de otro modo, podrían derivar en injusticias y violencia: así lo expresa el 70% (Véase pregunta 22.7 del Cuestionario, recogido al final de estas páginas);
- un buen abogado debe tener capacidad, ante todo, de pacto y negociación: así lo indica ni más ni menos que el 89% (véase pregunta 22.3 del Cuestionario).

Es decir, lo que la sociedad espera del abogado es que, como resultado de su actuación, las situaciones y relaciones conflictivas se saneen en vez de enconarse. Y ésta es una idea compartida de forma generalizada y homogénea, tanto por usuarios (es decir, por quienes han utilizado alguna vez los servicios de un abogado) como por no usuarios.

5.G

La imagen
de la Abogacía
entre los usuarios
de servicios jurídicos



Ya ha quedado reseñado cómo en estos últimos años se ha producido un llamativo aumento en la proporción de españoles que han utilizado alguna vez los servicios de un abogado: de no representar más que el 23% en 1978 han pasado a constituir ahora un 54%. Ahora bien, el 46% restante que en la actualidad sigue sin haber consultado nunca a un abogado, ¿cómo decide qué hacer y de quién requiere consejo cuando se enfrenta con algún problema o conflicto de naturaleza jurídica? El comportamiento dominante, como puede verse en el Cuadro 7.1, es buscar en tal caso el consejo de familiares, amigos o compañeros de trabajo. Dado que hay un 20% que dice no haber tenido nunca problema alguno de naturaleza jurídica, cabría concluir —de aceptarse dicho dato sin matización alguna— que la “bolsa” de personas que, necesitándola, no buscan asistencia jurídica profesional comprende al 26% del total de la población mayor de 18 años (unos nueve millones de personas).

Cuadro 5.17 Si nunca ha acudido a un abogado, cuando tiene usted alguna duda o problema de tipo jurídico, ¿con quién lo consulta?

(Preguntado sólo a quienes contestan que no han acudido nunca al despacho de un abogado para una consulta de tipo jurídico)

	Total entrevistados (%)	
	2008	2005
Con familiares o amigos	47	55
Con conocidos del trabajo	5	5
Un gestor/asesores	8	4
Con un servicio telefónico de la Administración	1	1
Con un servicio telefónico privado	4	0
Alguien entendido	--	2
Él es abogado	--	1
Con los sindicatos	1	1
Internet	1	1
Abogado amigo	2	--
Nunca ha tenido problemas	20	13
NS/NC	12	17

Entre los entrevistados que por haber acudido al menos una vez al despacho de un abogado se consideran como usuarios, tres de cada cuatro (73%) han hecho esa consulta por última vez en fecha relativamente reciente (como mucho, hace ahora cinco años) y casi la mitad (el 41%) a lo largo del último año. Los que se consideran como “usuarios remotos” (visitaron a un abogado hace más de 10 años) representan sólo el 8%.

Cuadro 5.18 ¿Cuándo fue la última vez que acudió usted al despacho de un abogado?

	(En porcentajes)					
	2008		2005		2002	
En estas últimas semanas	11		10	77	12	
Hace unos meses	15		24		18	
El año pasado	15	73	12		14	72
Hace más de un año y menos de cinco	32		31		28	
Hace más de cinco y menos de diez años	18	26	13	23	15	27
Hace más de diez años	8		10		12	
No recuerda	--	0	1			
No sabe/No contesta	--	--	0			

Algo más de la mitad (53%) de quienes han acudido alguna vez a un despacho de abogados lo hizo para una consulta concreta que sólo requirió una visita. El 47% restante acudió por algún asunto que necesitó una relación más prolongada.

Cuadro 5.19

Quando acudió usted al bufete de un abogado, ¿lo hizo para una simple consulta, para algo de poca entidad que sólo requirió una entrevista o bien fue para un asunto de más importancia que requirió varias visitas?

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2003
Fue sólo una consulta	53	55	55
Requirió más de una visita	47	45	45
No sabe/No contesta	0	0	0

Entre los usuarios recurrentes (es decir, entre aquellos que han ido más de una vez al despacho de un abogado: el 27% de la población adulta española), cuatro de cada diez indican que suelen utilizar siempre el mismo abogado, pero cuando optan por utilizar un abogado distinto la causa no es el descontento con el anterior (ésta es una razón que sólo alega el 12%): la razón principal para ese cambio es la búsqueda de alguien especializado en el nuevo tipo de asunto (46%).

Esta clara tendencia a la fidelización era esperable teniendo en cuenta que, como ya ha quedado indicado, el abogado se elige buscando a alguien en quien poder confiar plenamente y siguiendo las recomendaciones de personas de la máxima confianza. Pero parece claro que, a su vez, esa confianza inicial tiende a quedar ampliamente confirmada por los servicios recibidos. Los datos referidos al grado de satisfacción con el propio abogado que manifiestan los usuarios resultan suficientemente expresivos.

Cuadro 5.20 Grado de satisfacción con los servicios del propio abogado

(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10)

	Total usuarios			usuarios episódicos			usuarios recurrentes		
	2008	2005	2003	2008	2005	2003	2008	2005	2003
Satisfacción de conjunto	7.3	6.9	7.3	7.7	7.2	7.3	6.8	6.5	7.4
Grado de satisfacción con*:									
La atención y el trato recibido	8.3	7.9	8,3	8.4	8.1	8.2	8.1	7.6	8.4
Conocimientos técnicos sobre el asunto	7.6	7.4	__	7.9	7.6	__	7.2	7.2	__
El interés y la dedicación	7.5	7.1	7.7	7.9	7.4	7.6	7.1	6.7	7.8
El resultado conseguido	7.2	6.9	7.0	8.4	7.1	6.9	8.1	6.6	7,1
Los honorarios cobrados	7.0	6.5	7.0	7.4	6.8	7.0	6.5	6.1	7.0

* Los diferentes aspectos considerados bajo esta rúbrica aparecen ordenados aquí de mayor a menor puntuación media obtenida en 2008, no según el orden en que fueron sometidos a la consideración de las personas entrevistadas.

Como puede verse, las puntuaciones resultan llamativamente elevadas y, además, básicamente estables en el tiempo, con tan sólo leves oscilaciones. Tres aspectos destacan especialmente:

- La atención y el trato recibidos por parte del abogado sigue siendo el rasgo mejor valorado, y obtiene una puntuación media que continúa siendo muy alta: 8.3.
- Se confirma el alto grado de conformidad con los honorarios de los abogados, que son objeto de una puntuación media de 7.0 (en una escala valorativa, recuérdese, en que 0 equivale a "nada satisfecho/a con los honorarios pagados" y 10 a "muy satisfecho/a con los honorarios pagados").
- En general, los usuarios recurrentes tienden a mostrarse algo menos positivos en sus evaluaciones que los usuarios episódicos (si bien las diferencias no pasan de ser cuestiones de matiz), lo cual parece razonable: es más probable que surja alguna insatisfacción, por pequeña que sea, cuando el trato profesional es más intenso y continuado.

5.H

Cuestionario y resultados globales



P.1. En primer lugar, ¿con qué asocia usted fundamentalmente, es decir, qué le evoca usted ante todo la palabra “abogado”?

(pregunta abierta. Posible respuesta múltiple, por ello la suma de porcentajes puede ser superior a 100)

	Total de entrevistados (%)
Defensa, asistencia, ayuda	33
La ley, el derecho	23
Problemas/conflictos/líos	20
Juicios	14
Una profesión como otra	6
Justicia	5
Otras	8
No sabe/no contesta	4

Nota: las distintas respuestas recibidas han sido agrupadas posteriormente en los grandes bloques temáticos que aparecen aquí recogidos y que están ordenados de mayor a menor frecuencia de mención.

P.2. Desde el punto de vista de la persona que decide acudir a un abogado ¿cuáles cree usted que son los principales beneficios que el hacerlo puede aportarle?

(pregunta abierta. Posible respuesta múltiple, por ello la suma de porcentajes puede ser superior a 100)

	Total de entrevistados (%)
Defensa de sus intereses	40
Ayuda, asesoramiento	36
Resolver problemas/solución de conflictos	10
Proporciona seguridad	10
Ninguno	4
Otras	2
No sabe/no contesta	9

Nota: las distintas respuestas recibidas han sido agrupadas posteriormente en los grandes bloques temáticos que aparecen aquí recogidos y que están ordenados de mayor a menor frecuencia de mención.

P.3 ¿En qué medida diría usted que, en líneas generales, le inspiran hoy confianza, es decir, sensación de poder confiar en ellos, las siguientes instituciones o grupos sociales...? (expreselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a "muy poca" y 10 a "muchacha"). (las respuestas aparecen aquí ordenadas de mayor a menor puntuación media obtenida. En la realización de la encuesta el orden de mención de las distintas alternativas fue objeto de rotación sistemática. En 2002 la escala de puntuación utilizada fue de 1 a 5. Los datos han sido reconvertidos aquí en sus equivalentes en una escala 0-10 para facilitar la comparación).

	Puntuaciones medias (total entrevistados)		
	2008	2005	2002
La policía nacional	7.1	6.6	6.4
La guardia civil	7.0	6.4	*
El rey	6.9	6.6	7.0
Las ong's	6.6	6.8	6.8
La seguridad social	6.6	6.4	5.7
La radio/las emisoras de radio	6.4	6.8	6.5
Los militares (las fuerzas armadas)	6.4	6.1	5.4
El tribunal constitucional	6.2	6.1	*
El tribunal supremo	6.2	5.8	*
El defensor del pueblo	6.2	5.7	*
La policía municipal	6.1	5.8	*
Los jueces	6.0	5.3	4.3
Los abogados	5.9	5.1	5.2
Los fiscales	5.9	5.3	4.4
Los tribunales de justicia	5.9	5.3	4.4
Las cortes (el parlamento)	5.8	5.3	5.1
El gobierno (del estado)	5.7	4.8	3.6
Los funcionarios	5.6	5.3	4.7
Los ayuntamientos	5.5	5.2	4.5
Los empresarios	5.5	5.2	4.5
La prensa/los periódicos	5.4	5.6	4.8
Los sindicatos	5.9	4.9	3.8
Los bancos	4.6	4.6	3.6
La televisión	4.6	4.2	3.4
La iglesia (católica)	4.4	4.6	4.8
Las multinacionales	4.3	4.0	*
Los partidos políticos	4.2	3.5	2.2
Los políticos	3.8	3.1	2.2

P.4. En conjunto y en líneas generales, ¿diría usted que en España, hoy, la situación del estado de derecho, en comparación con los países más avanzados, es...?

	Total entrevistados (%)	
	2008	2005
Mejor	16	13
Más o menos igual	51	46
Peor	30	38
No sabe/no contesta	3	3

P.5. Y en cuanto a la garantía y protección de los derechos fundamentales del individuo, ¿diría usted que, dentro de los países más avanzados, España se encuentra hoy...?

	Total entrevistados (%)	
	2008	2005
En el grupo de cabeza	19	13
En un nivel intermedio	62	64
En el grupo de cola	17	21
No sabe/no contesta	3	2

P.6. Como sabe, el derecho a la defensa jurídica es uno de los derechos básicos de los ciudadanos. ¿diría usted que los medios que destina el estado español en la actualidad para garantizar este derecho fundamental son...?

	Total entrevistados (%)	
	2008	2005
Más que suficientes	2	2
Suficientes	39	29
Insuficientes	47	51
Muy insuficientes	6	8
No sabe/no contesta	6	10

P.7. ¿Ha tenido usted, o alguien de su familia inmediata, contacto alguna vez con el mundo de la justicia (como demandante, testigo, demandado, etc...)?

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2002
Sí	41	36	25
No	59	64	74
No sabe/no contesta	--	--	1

P.8. ¿Ha utilizado usted alguna vez los servicios de un notario o ha tenido que acudir para algo a una notaría?

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2002
Sí	81	77	69
No	19	23	31
No sabe/no contesta	--	--	0

P.9. ¿Y ha ido alguna vez a una comisaría a denunciar algo?

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2002
Sí	48	46	35
No	52	54	65
No sabe/no contesta	0	--	--

P.10. ¿Y ha acudido usted alguna vez personalmente al despacho de un abogado para consultar algún problema de tipo jurídico o legal?

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2002
Sí	54	53	38
No	46	47	62
No sabe/no contesta	0	0	0

(las preguntas 11 a 20 sólo se formulan a quienes contestan "sí" en la p.10. Los porcentajes obtenidos tienen por tanto como base ese 54% del total de entrevistados, -salvo donde se indica otra cosa. Para quienes contestan "no" en la p.10, se pasa directamente a la p. 21)

P.11. ¿Cuándo fue la última vez que acudió usted al despacho de un abogado?

	Total entrevistados (%)					
	2008		2005		2002	
En estas últimas semanas	11		10		12	
Hace unos meses	15	41	24	46	18	44
El año pasado	15		12		14	
Hace más de un año y menos de cinco	32		31		28	
Hace más de cinco y menos de diez años	18	26	13	23	15	27
Hace más de diez años	8		10		12	
No recuerda	--		0		1	
No sabe/no contesta	--		--		0	

P.12. ¿Lo hizo para una simple consulta, es decir, para algo de poca entidad que sólo requirió una entrevista, o fue para un asunto de más importancia que requirió varias visitas?

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2002
Fue sólo una consulta	53	55	55
Requirió más de una visita	47	45	45
No sabe/no contesta	0	0	0

P.13. ¿Era esa la primera vez que acudía usted a un abogado o ya lo había hecho antes alguna vez?

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2003
Fue la primera vez	50	51	58
Ya había ido antes	50	48	41
No sabe/no contesta	0	1	1

P.13.1. (sólo para quienes en la p.13 contestan que "fue la primera vez") ¿Cómo seleccionó usted al abogado, o al despacho de abogados, al que acudió? (respuesta espontánea. Posible respuesta múltiple)

	2008	2005
Me lo recomendó un familiar o amigo	77	75
Ya lo conocía	7	7
Por el sindicato	3	3
Por la aseguradora	4	2
A través de las páginas amarillas	0	2
Abogado de oficio	2	2
Pregunté en el Colegio de Abogados	3	2
A través del ayuntamiento, asistente social	--	2
Otra forma	1	4
A través de internet	--	0
A través de un anuncio en el periódico	3	0
No recuerda/no sabe/no contesta	2	2

P.13.2. (sólo para quienes en la p.13 contestan que "fue la primera vez") ¿Si en el futuro vuelve usted a necesitar un abogado, cree que volvería a acudir al mismo?

	2008		2005		2002	
Sí, con seguridad	47	64	39	60	33	55
Probablemente sí	17		21		22	
Probablemente no	5	28	10	22	8	30
No, con seguridad	23		22		22	
No lo sabe, depende	8		7		14	
No contesta	0		1		1	

P.13.3. (sólo para quienes contestan en la p.13 que "ya había ido antes". Para el resto pasar a p. 21) ¿Ha ido usted por lo general al mismo abogado o ha acudido usted a abogados diferentes en cada ocasión?

(base de los porcentajes:
entrevistados que dicen que ya
habían ido antes a consultar a un abogado)

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2002
Al mismo	42	45	41
A diferentes	58	55	58
No sabe/no contesta	--	--	1

P.13.4. (sólo para quienes contestan "a abogados diferentes" en la p.13.3) ¿Por qué cambió usted de abogado? (pregunta abierta. Anotar lo que diga. Posible respuesta múltiple)

(base de los porcentajes:
entrevistados que dicen haber
acudido a abogados diferentes
en cada ocasión)

	2008		2005		2002	
Buscaba a alguien especializado en el nuevo tipo de asunto	46		60		46	
Por recomendación de mi propio abogado anterior	1	59	2	68	1	52
Me inspiraba más confianza para llevar el nuevo asunto	12		6		5	
Por recomendación de parientes o amigos	4		6		7	
Por cambio de domicilio	10		4		7	
Por comodidad/ cercanía	8	26	3	15	4	24
Por fallecimiento del abogado anterior	1		1		3	
Porque era un abogado de oficio	3		1		3	
Por estar descontento con el anterior	12		13		14	
Porque me pareció caro	3	17	1	19	2	16
Comparar, tener varios puntos de vista	1		3		--	
Otras razones	2		4		8	
No sabe	3		1		3	

P.13.5. (sólo para quienes contestan "a abogados diferentes" en la p.13.3) ¿Encontró usted diferencias entre los distintos abogados en cuanto a competencia y preparación profesional?

	2008	2005	2002
Mucha diferencia	16	16	29
Bastante	37	36	17
Poca	22	20	--
Muy poca o ninguna	24	20	46
No sabe/no contesta	1	8	8

P.14. (a todos los que en la p.10 han contestado que ha acudido alguna vez al despacho de un abogado para una consulta profesional) en líneas generales, ¿Cómo quedó usted de satisfecho, en conjunto, con su abogado la última vez que utilizó sus servicios? (expreselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a "nada satisfecho" y 10 a "muy satisfecho")

	2008	2005	2003
Puntuación media	7.3	6.9	7.3
Desviación típica*	2.7	2.9	2.6

P.15. 16. 17. 18. y 19. Más concretamente, ¿cómo quedó usted de satisfecho/a con el resultado conseguido finalmente en su asunto? ¿y con la atención y el trato personal que recibió de su abogado? ¿y con el interés y dedicación que puso en su asunto? ¿y con los honorarios que le cobró por sus servicios? (expreselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a "nada satisfecho" y 10 a "muy satisfecho")

	Puntuación media			Desviación típica		
	2008	2005	2002	2008	2005	2002
Resultado conseguido	7.2	6.9	7.0	3.0	3.2	3.2
Su grado de conocimiento técnico sobre el asunto	7.6	7.4	--	2.5	2.8	--
La atención y el trato recibido	8.3	7.9	8.3	2.0	2.3	2.1
El interés y dedicación que puso en el asunto	7.5	7.1	7.8	2.5	2.9	2.6
Los honorarios cobrados	7.0	6.5	7.0	2.8	3.1	2.9

* La desviación típica (Dt) expresa el alejamiento de una serie de datos respecto del que es su valor medio. En el caso de valoraciones como las contenidas en esta pregunta sirve para expresar el grado de consenso o disenso realmente existente tras cada uno de las puntuaciones medias presentadas. Un mismo valor medio puede, en efecto, estar reflejando realidades muy dispares: por ejemplo, si en un tema determinado la mitad de los entrevistados otorga una valoración de 10 y la otra mitad una puntuación de 0, la media resultante es 5, la misma que si la mitad de los entrevistados hubiese optado por un 6 y la otra mitad por un 4. Y sin embargo en el primer supuesto estaríamos, en realidad, ante una situación de clara polarización de las valoraciones en torno a posturas extremas, mientras que en el segundo lo que existiría es una situación de un básico consenso en torno a valores muy cercanos. La desviación típica permite así detectar la medida en que tras un determinado valor medio se esconde en realidad una situación de consenso o de disenso. La forma más usual de utilizar la desviación típica es refiriéndola a algo más de dos tercios de la población total entrevistada (68%). Así, por ejemplo, en el caso de la presente pregunta, la puntuación media de 7,27 (con una desviación típica de 2.65) correspondiente a 2008 significa que el 68% de las personas que han acudido alguna vez a un bufete de abogados ha valorado a los abogados con puntuaciones que varían desde un mínimo de 5 a un máximo de 10.

P.20. (sólo para quienes en la p.10 habían contestado que no han acudido nunca al despacho de un abogado. Para el resto, pasar a p.21) Si nunca ha acudido a un abogado, ¿cuando tiene usted alguna duda o problema de tipo jurídico con quien lo consulta?

	Total entrevistados (%)	
	2008	2005
Con familiares o amigos	47	55
Con conocidos del trabajo	5	5
Un gestor/asesores	8	4
Con un servicio telefónico de la administración	1	1
Con un servicio telefónico privado	4	0
Alguien entendido	--	2
Él es abogado	--	1
Con los sindicatos	1	1
Internet	1	1
Abogado amigo	2	--
Nunca ha tenido problemas	20	13
Ns/nc	12	17

Desde aquí, a todos los entrevistados:

P.21. En general, ¿qué opinión de conjunto le merecen los abogados? (expreselo con una puntuación entre 0 y 10, en que 0 equivale a "muy mala" y 10 a "muy buena")

	Total entrevistados (%)		
	2008	2005	2002
Puntuación media	6.4	5.9	6.2
Desviación típica	2.0	2.2	2.6

P.22. A continuación voy a leerle una serie de frases referidas a los abogados españoles. Para cada una de ellas dígame si está muy, bastante, poco o nada de acuerdo.

	De acuerdo			En desacuerdo		
	2008	2005	2002	2008	2005	2002
22.1 en España, hoy, los abogados constituyen una protección para el ciudadano frente a la arbitrariedad y la prepotencia de los poderosos	55	45	46	40	49	38
22.2 los abogados defienden con el mismo empeño a todas las personas que acuden a ellos, con independencia de sus ideas o valores	44	31	49	53	64	40
22.3 un buen abogado debe ante todo tener capacidad de pacto y negociación	89	88	88	10	9	7
22.4 los abogados de oficio se toman tanto interés por sus clientes como los abogados de pago	35	25	77	54	56	42
22.5 los abogados que más salen en las noticias o que más se anuncian no son necesariamente los mejores o los más fiables	71	78	45	26	18	15
22.6 los abogados, como profesión, se esfuerzan porque sus servicios puedan llegar también a las personas más débiles e indefensas	45	35	70	50	59	46
22.7 la existencia de abogados permite que se aclaren pacíficamente situaciones que de otro modo podrían derivar en injusticias y violencia	74	70	70	23	25	22
22.8 la tarea del abogado no es tanto defender lo justo como aquello que beneficia a su cliente	72	63	65	25	32	25

Nota: la diferencia hasta 100 en la suma de los porcentajes, en cada año, referidos a "de acuerdo" y "en desacuerdo" corresponde a "ns/nc".

P.23.¿Sabría decirme en qué consiste la asistencia jurídica gratuita, generalmente conocida como turno o abogado de oficio? (pregunta abierta)

	Total entrevistados	Entrevistados que han Acudido alguna vez a un bufete de abogados ("usuarios")	Entrevistados que no han acudido nunca a un bufete de abogados ("No usuarios")
Dan la respuesta correcta (es decir, coincidente en líneas generales con la siguiente definición: "el derecho a litigar de forma gratuita reconocido por la constitución a aquellos que carecen de recursos económicos")	75	79	70
Otras respuestas	1	1	1
ns/nc	24	20	29

P.24. ¿Hasta qué punto está usted o no de acuerdo con cada una de las siguientes frases referidas a la asistencia jurídica gratuita?

(muy, bastante, poco o nada de acuerdo)

	Muy de acuerdo	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	Nada de acuerdo	Muy + bastante de acuerdo	Poco + nada de acuerdo
La asistencia jurídica gratuita es totalmente necesaria en España	58	36	3	1	94	4
La asistencia jurídica gratuita garantiza que todos los ciudadanos estemos protegidos frente a cualquier posible injusticia	37	41	15	7	78	22
El sistema de asistencia jurídica gratuita se ha quedado desfasado y habría que actualizarlo	31	37	10	4	68	14
La asistencia jurídica gratuita garantiza que todos seamos iguales ante la ley	24	34	24	16	58	40
No todas las personas que lo necesitan pueden beneficiarse de la asistencia jurídica gratuita	25	32	19	13	57	32
El sistema de asistencia jurídica gratuita es justo	21	29	21	12	50	33
La asistencia jurídica gratuita iguala a ricos y a pobres ante la justicia	18	21	26	34	39	60
El servicio de asistencia jurídica gratuita es muy eficaz	11	25	30	16	36	46

* las frases aparecen aquí ordenadas de mayor a menor porcentaje de "muy+ bastante de acuerdo" resultante. En las entrevistas su mención fue objeto de rotación.

** la diferencia hasta 100 que en algún caso puede registrarse tras sumar las respuestas recogidas en cada línea corresponde a ns/nc.

P25. En base a la idea que pueda usted tener al respecto, ¿cómo valora, en general, el funcionamiento de la asistencia jurídica gratuita? (expreselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a "muy malo" y 10 a "muy bueno")

Total entrevistados (%)	
Puntuación media	6.0
Desviación típica	2.1

P26. ¿Ha hecho usted o alguien de su familia uso de este sistema en alguna ocasión a lo largo de su vida?

Total entrevistados (%)	
Sí	13
No	87
Ns/nc	--

P27. (esta pregunta sólo para quienes en la p.26 han contestado que han hecho uso de la asistencia jurídica gratuita). Y en conjunto, ¿cómo valoraría el servicio que se le prestó en esa/s ocasión/es? (expreselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a "muy malo" y 10 a "muy bueno").

Puntuación media	5.5
Desviación típica	3.2

Ficha técnica de la encuesta

Encuesta desarrollada de acuerdo con las siguientes prescripciones técnicas:

- **Ámbito:** Nacional (Península, Baleares y Canarias).
- **Universo:** individuos de 18 y más años residentes en hogares del ámbito de estudio.
- **Tamaño y distribución de la muestra:** 1.000 entrevistas distribuidas de forma proporcional por Comunidades Autónomas. La selección final de municipios se realizó mediante extracción aleatoria. Para la selección de la unidad última, se cumplieron cuotas de sexo y edad.
- **Margen de error:** asumiendo los criterios y principios del muestreo aleatorio simple, para un nivel de confianza del 95.5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable ($p=q=50\%$), el margen de error para datos globales es de $\pm 3.2\%$.
- **Procedimiento de recogida de información:** Encuesta realizada mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (sistema CATI), con cuestionario estructurado y cerrado con una duración media por entrevista de 15 minutos.
- **Fechas de la recogida de datos:** del 10 al 12 de marzo de 2008.
- **Tratamiento de la información:** A cargo del departamento informático de Metroscopia, mediante tabulación estándar y análisis especiales.

El estudio ha sido dirigido en todas sus fases por el profesor José Juan Toharia (catedrático de Sociología de la Universidad Autónoma de Madrid), responsable asimismo del Informe final.