

LA IMAGEN DE LA ABOGACÍA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA

**Primer Barómetro Externo de Opinión
del C. G. A. E.**

I N F O R M E

Enero 2003

ÍNDICE

0. Introducción	3
1. Una imagen social bifronte, homogénea y positiva	5
2. La imagen de la Abogacía entre los usuarios de servicios jurídicos	
2.1. Usuarios y no usuarios	10
2.2. Los usuarios y su abogado	16
3. La imagen de la Abogacía entre la población general	
3.1. Una imagen de conjunto claramente positiva	24
3.2. Las bases de la buena imagen	30
3.3. Las expectativas sociales respecto de la Abogacía	33
Apéndice: Cuestionario y Resultados globales	38
Ficha Técnica de la Encuesta	47

0.- Introducción.

El presente Informe analiza los datos obtenidos en la encuesta realizada a una muestra nacional, estadísticamente representativa de la población española, compuesta por 2.900 personas de ambos sexos y mayores de 18 años. El margen de error de los datos obtenidos, para un nivel de confianza del 95,5%, es de +/-2%, lo que presta a la información obtenida un importante grado de solidez y fiabilidad¹. Las restantes características técnicas del estudio se detallan en la Ficha Técnica incluida al final de este volumen.

Es ésta la primera vez que se realiza en nuestro país un estudio de esta magnitud sobre la imagen que la Abogacía tiene entre la población. En realidad, los estudios de opinión sobre los abogados constituyen una rareza en los países de nuestro entorno y, en general, en los países en que la realización de estudios de opinión constituye una práctica generalizada². Los Colegios de Abogados, sin duda los promotores y destinatarios naturales de este tipo de indagación, han tendido a mostrar una generalizada y clara renuencia a promoverla, dando quizá por descontado que inevitablemente no podría derivar sino en un masoquista ejercicio de auto-flagelación. No faltan ciertamente motivos para este temor anticipado: la cultura popular no es precisamente pobre en tópicos y clichés, fuertemente negativos, referidos a pleitos, tribunales y abogados, como una simple ojeada a nuestro refranero permite comprobar³.

En realidad, y al menos en el caso de nuestro país, tanta prevención y recelo resultan, finalmente, ser infundados y tener poco que ver con la realidad. Los tópicos y clichés negativos sin duda existen, pero sólo representan una parte (y no la principal) del rostro público de la Abogacía pues quedan enmarcados en todo un amplio conjunto de evaluaciones adicionales de signo opuesto. El estudio pionero propiciado por el Consejo General de la Abogacía Española que aquí se analiza revela así con rotundidad que la Abogacía goza en nuestra sociedad de una sorprendente buena imagen de conjunto, en acusado contraste con lo que es el caso de otras instituciones jurídicas y sociales.

¹ Quiere ello decir que de 100 veces que se repitiera el estudio en 95,5 casos se obtendrían resultados que no diferirían de los actuales más allá de ese +/-2%.

² Como referente más cercano temporalmente (aun cuando de alcance temático más reducido) al estudio que aquí se presenta cabe citar la encuesta sobre la valoración de los abogados de Texas realizada en 1998 por encargo del Tribunal Supremo y del Colegio de Abogados de dicho Estado. Véase, *Public Trust and Confidence in the Courts and the Legal Profession in Texas* (Austin, State Justice Institute).

³ Por no citar referencias de mayor peso, desde el nuevo Testamento (Lucas, 11:45-46) a las farsas del teatro greco-latino, o a Quevedo, o *Les Plaideurs* de Corneille, o al famoso “*The first thing we do, let’s kill all the lawyers*” shakespeariano (*Henry VI*, parte II, IV), o a los grabados de Daumier, o ya en la cultura *pop* al conocido album del cantante Tom Paxton (*One million Lawyers and Other Disasters*), por espigar tan sólo algunos ejemplos significativos entre decenas y decenas de otros posibles.

El Presente Informe se articula en tres capítulos. El primero contiene una síntesis recapitulativa de las principales conclusiones que la información generada permite alcanzar. El segundo se centra en el análisis de la imagen que de la Abogacía tienen los usuarios de servicios jurídicos: es decir, aquellas personas que han acudido alguna vez a consultar algún problema al despacho de un abogado. Finalmente, un tercer capítulo analiza la imagen que de la abogacía, en general, tiene el conjunto de la población española.

Al final del presente volumen se adjunta un Apéndice con el cuestionario utilizado (y con los resultados globales obtenidos) y con la Ficha Técnica de la encuesta realizada.

1. Una imagen social bifronte, homogénea y positiva.

La imagen de la Abogacía existente en nuestra sociedad presenta dos claros ejes vertebradores:

a) Por un lado, lo que cabe definir como **factor confianza**: el abogado es percibido como alguien en quien se debe poder confiar plenamente. Ello hace que su elección no se base tanto en criterios objetivos y externos de prestigio o competencia cuanto en la experiencia y en el aval personal de personas cercanas y creíbles: se opta por aquél en quien confían personas en quienes se confía. Esta es la pauta de comportamiento que indican ni más ni menos que el 88% de los entrevistados para quienes, por lo general, *“la gente escoge abogado en base a recomendaciones de amigos y familiares”*. Merece ser destacado el hecho de que este porcentaje es aún algo más elevado (92%) entre aquellos entrevistados que han acudido alguna vez al despacho de un abogado: es decir, entre quienes han tenido que adoptar ya en la práctica (y no sólo hipotéticamente) la decisión de escoger un abogado⁴. Cabe por tanto interpretar su respuesta como una confirmación de que en la práctica (y no sólo en teoría) ese es realmente el modo casi exclusivo de proceder. Es el “boca-a-oreja” lo que resulta determinante en la elección de abogado, no la fama mediática: el 77% 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”*⁵. La relación con el abogado es entendida ante todo como una relación interpersonal y personalizada, basada en la confianza, no como una 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.

b) El segundo gran eje puede ser descrito como **factor de entrega absoluta** para dos de cada tres españoles (65% frente a 25%) *“la tarea del abogado no es tanto defender lo justo como aquello que beneficia a su cliente”*⁶. Lo que la ciudadanía espera del abogado (de su abogado) es una entrega incondicional a la defensa de los intereses de sus representados⁷.

⁴ Pregunta 15.17 del Cuestionario. Como cabe esperar de unas cifras globales tan abrumadoras, no hay diferencias significativas en las mismas ni por edad, ni por clase social, ni por tamaño de la localidad de residencia, ni por Comunidades Autónomas.

⁵ Pregunta 15.14 del Cuestionario.

⁶ Pregunta 15.20 del Cuestionario.

⁷ Es ésta una idea que predomina de forma llamativamente homogénea en nuestra sociedad: la expresan en proporciones idénticas (es decir, con sólo leves oscilaciones siempre inferiores al margen de error muestral y por tanto sin significación estadística) las personas más jóvenes y las de más edad, las de clase social alta o baja, las residentes en zonas rurales o urbanas y las de todas las Comunidades Autónomas.

La conjunción de estos dos factores de base original, de forma a la vez inevitable y paradójica, una sustancial *dualización* de la imagen que de la Abogacía tiene la ciudadanía: *los* abogados frente a *mi* abogado. Lo que es tenido por virtud en el caso del segundo es, precisamente, lo que suele servir de soporte para los tópicos y estereotipos menos favorecedores 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 en cambio el abogado de la parte contraria se viera limitado en su proceder por consideraciones de justicia objetiva. Naturalmente, no ocurre así en la práctica, y ello sin duda explica que, en conjunto, la imagen social de los abogados resulte en alguna medida ambivalente y aun contradictoria. De hecho, basta con que el estímulo contenido en preguntas con temática similar oriente la atención del entrevistado hacia los abogados, en general y en abstracto, o bien hacia el propio abogado, en particular y en concreto, para que el sentido de las respuestas varíe, en ocasiones sustancialmente. La valoración ciudadana de los honorarios de los abogados puede servir de ejemplo, claro y contundente, a este respecto. Ocurre que, por un lado, el 76% de los españoles considera que los honorarios de los abogados suelen ser demasiado elevados⁸. Entre quienes han acudido alguna vez al despacho de un abogado este porcentaje es incluso levemente más elevado que entre el resto de entrevistados (80% frente a 74%). Ahora bien, al mismo tiempo, cuando se solicita a quienes han utilizado alguna vez los servicios de un abogado que expresen su grado de satisfacción con los honorarios abonados⁹ a su abogado, la puntuación media que se obtiene en una escala de 0 a 10 resulta ser un llamativo 7,0. La opinión casi unánime es que los abogados son muy caros pero la satisfacción con los honorarios del propio abogado resulta ser muy elevada. La explicación a esta aparente contradicción parece clara: son los honorarios de *los* abogados (en general y en abstracto) los que se suelen tener por excesivos; los de *mi* abogado, en cambio, resultan más que razonables. Para unos se da por bueno el tópico generalizado; para otros lo que resulta determinante es la propia experiencia personal.

La existencia de esta doble pauta valorativa es una de las principales conclusiones del presente estudio. En nuestra sociedad coexisten una imagen global y genérica de la *Abogacía* y una imagen más específica e individualizada del *Abogado*. Mientras que esta segunda es ampliamente positiva, como veremos, la primera es más matizada y compleja: en ella rasgos y valoraciones claramente positivos coexisten con percepciones fuertemente negativas, expresivas en muchos casos de tópicos y estereotipos ampliamente arraigados en la conciencia social. Y

⁸ Pregunta 5.21 del Cuestionario.

⁹ Pregunta 12 del Cuestionario.

es de resaltar que en la valoración de *los* abogados en general no existen diferencias apreciables entre usuarios y no usuarios de los servicios jurídicos. En efecto, el hecho de que quienes han utilizado alguna vez los servicios de un abogado valoren esa experiencia de forma ampliamente positiva no contribuye de forma apreciable a que su evaluación de *los* abogados, considerados en general y en abstracto, difiera de la que realizan quienes nunca han acudido a un bufete. La imagen de *los* abogados y la de *mi* abogado parecen así constituir compartimentos sustancialmente estancos, que ni se contaminan ni se sanean recíprocamente.

Con todo, lo cierto es que las diferencias entre la imagen genérica de *los* abogados y la de *mi* abogado son, en muchos casos, más de matiz y de grado que de sustancia. La imagen global de la Abogacía que emerge de los datos que aquí se presentan resulta claramente más positiva que negativa. Es, además, una imagen llamativamente homogénea a todo lo largo de nuestra sociedad: las diferencias de valoración en función del sexo, de la edad, de la clase social o de la Comunidad Autónoma de residencia rara vez resultan estadísticamente significativas¹⁰. Parece ello indicar que estamos ante estados de opinión sólidamente cristalizados, tributarios en muchos de sus aspectos negativos de pautas culturales seculares y por ello difícilmente modificables por la propia experiencia, siempre puntual y limitada. La satisfacción con el abogado propio y los tópicos más rancios sobre la Abogacía encuentran así acomodo, por igual, en nuestra conciencia social: la primera acrece y consolida la buena imagen, cercana y real, *del* abogado, los segundos gravitan sobre la imagen, lejana y abstracta, de *los* abogados. Y esa dualidad es expresada con naturalidad y sin sombra alguna de desasosiego por la ciudadanía que no parece tener mayor dificultad en asumir esa doble valoración simultánea.

¹⁰ Es decir, por lo general se tratan de diferencias que caen dentro del margen de error muestral explicitado en la Ficha Técnica del estudio. Debe recordarse que para el caso de las Comunidades Autónomas ese margen de error varía desde +/- 5% a +/- 10%.

2.- La imagen de la Abogacía entre los usuarios de servicios jurídicos.

2.1 Usuarios y no usuarios.

El 38% de los españoles mayores de 18 años han acudido alguna vez al despacho de un abogado a consultar alguna cuestión jurídica. Es decir, a los efectos del presente estudio, tan sólo cuatro de cada diez ciudadanos pueden ser considerados usuarios de servicios jurídicos¹¹. Es ésta una proporción sin duda moderada, que además parece haberse incrementado muy lentamente a lo largo del último cuarto de siglo, como puede verse en el cuadro siguiente¹²:

<i>¿Ha acudido usted alguna vez al despacho de un abogado para consultar algún problema de tipo jurídico?</i>				
	1978	1982	1988	2003
Sí	23	34	34	38
No	75	64	64	62
NC	2	2	2	0

Fuente: Para 1978 a 1988, Banco de datos de IdeaS. Para 2003, pregunta 4 del Cuestionario.

En efecto, a lo largo del último cuarto de siglo el porcentaje de usuarios ha aumentado tan sólo en 15 puntos (del 23% en 1978 al 38% en 2003). En la actualidad la proporción de usuarios de servicios jurídicos (38%) es prácticamente la misma que la de quienes han ido alguna vez a una comisaría a presentar una denuncia (35%) y superior en sólo un poco más del 50% a la de quienes han tenido alguna vez contacto con la Justicia (25%), quedando en cambio muy lejos del porcentaje que corresponde a quienes han utilizado alguna vez los servicios de un notario (69%. Véanse los datos en la Tabla 1). Estas cifras parecen sugerir la existencia de un déficit de asistencia jurídica en nuestra sociedad como consecuencia de la insuficiente utilización de los servicios jurídicos¹³: sencillamente ni más ni menos que el 62% de todos los españoles no ha recabado nunca asistencia letrada para ningún acto de su vida. Esta no utilización de los servicios del abogado es algo más acusada entre las mujeres, entre los menores de 34 años y los mayores de 55, entre las personas de clase media baja o baja, y entre

¹¹ En realidad, y como veremos más adelante, a efectos prácticos esta proporción se reduce a algo menos de la mitad.

¹² Como referencia comparativa, en 1978 el 64% de la población estadounidense había acudido alguna vez a consultar a un abogado (Banco de datos de IdeaS). Veinte años después, dicha proporción sigue siendo el doble que la que ahora se registra en España.

¹³ No ya por comparación con el caso, sin duda extremo de Estados Unidos (cuyo sistema jurídico difiere lo suficiente del nuestro como para admitir transposiciones comparativas automáticas), sino en relación simplemente con el uso que hace nuestra población de los servicios notariales.

los residentes en zonas rurales (Véase tabla 1). Pero en todo caso las diferencias porcentuales son moderadas.

Las diferencias en el uso de abogados en las distintas Comunidades Autónomas que recoge la Tabla 1 deben ser abordados con cautela: cabe ciertamente apreciar algunas diferencias pero todas se sitúan dentro de los márgenes estadísticos de error muestral por lo que parece prudente interpretarlas solamente como posibles –y en todo caso moderadas- tendencias, más que como desviaciones contrastadas respecto de la media nacional. Así, parecería existir una cierta mayor propensión que en el conjunto nacional a utilizar los servicios de un abogado en Asturias (43%), Comunidad Autónoma Vasca (43%) y La Rioja (43%). En cambio dicha propensión parecería ser menor en Aragón (31%), Murcia (31%) y Castilla-La Mancha (33%). La diferencia más clara respecto del promedio nacional –y la que parece tener más clara relevancia estadística- se registra en Baleares, donde sólo el 28% de la población adulta dice haber utilizado alguna vez los servicios de un abogado.

La Tabla 3 permite una lectura complementaria de estos mismos datos poniendo en relación la distribución por Comunidades tanto de los usuarios de servicios jurídicos como de la población adulta. Se trata de una comparación que busca detectar la medida en que el porcentaje de usuarios que sobre el total nacional corresponde a cada región guarda o no proporción con su peso poblacional relativo. Como puede verse, existe un básico paralelismo entre ambos porcentajes. Los usuarios están ligeramente sobre-representados¹⁴ en relación con la población en Andalucía, Asturias, Cataluña, Comunidad Autónoma Vasca y Extremadura y, en cambio, infra-representados en Aragón, Baleares, Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla-León, Galicia, Madrid y Murcia (Véase Tabla 3).

Los usuarios de servicios jurídicos constituyen, en todo caso, un sector claramente más familiarizado con el sistema jurídico en su conjunto que el resto de la ciudadanía, como puede deducirse de los datos siguientes:

	Ha acudido alguna vez al despacho de un abogado	
	Sí	No
- Ha tenido alguna vez contacto con la Justicia	45	13
- Ha utilizado alguna vez los servicios de un notario	84	59
- Ha ido alguna vez a la comisaría a denunciar algo	47	28

¹⁴ Es decir, hay más de los que les correspondería en estricta proporcionalidad a su peso poblacional.

Como puede verse, entre los usuarios de servicios jurídicos es mucha más elevada la proporción de personas que han tenido además algún contacto con tribunales, notarios o comisarias.

Los datos de la Tabla 2 permiten comprobar además que el perfil socio-demográfico¹⁵ de los usuarios no difiere significativamente del de los no usuarios: la composición por clase social, o por lugar de residencia, o por nivel de estudios de ambos grupos resulta ser llamativamente paralela. Sólo la composición por sexo y sobre todo por edad presenta diferencias relevantes: entre los usuarios predominan los hombres y las personas con edades medias. Pero al margen de estos dos factores socio-biológicos diferenciales, parece posible concluir que la distinta propensión de los españoles a utilizar o no los servicios de un abogado guarda más relación con variables biográfico-individuales que con factores de orden socio-estructural.

En este sentido resulta especialmente destacable el hecho de que a lo largo del último cuarto de siglo parece haberse operado un cambio llamativo en relación con la predisposición de los distintos sectores sociales a solicitar la asistencia profesional de un abogado. En efecto, a la altura de 1978 existían pronunciadas diferencias entre los españoles, en función de su nivel de estudios o de su clase social (medida por el nivel de ingresos), en cuanto a su grado de

utilización de los servicios de los abogados: los de niveles sociales más bajos o de menor nivel educativo hacían un uso significativamente menor que el resto de los servicios de los abogados. En la actualidad esas diferencias se han atenuado fuertemente hasta hacerse casi inapreciables, como puede comprobarse en los datos del siguiente cuadro:

¿Ha acudido alguna vez al despacho de un abogado?					
1978			2003		
	<i>Sí</i>	<i>No</i>		<i>Sí</i>	<i>No</i>
<i>Nivel de estudios:</i>			<i>Nivel de estudios:</i>		
Menos de primarios	19	79	Menos de primarios	36	64
Primarios	24	75	Primer grado	36	64
Bachillerato	25	74	Segundo grado, 1er ciclo	35	65
Grado medio	36	64	Segundo grado, 2º ciclo	41	59
Universitarios	43	57	Tercer grado/Universitarios	43	57
<i>Nivel de ingresos:</i>			<i>Clase social:</i>		

¹⁵ Los datos de la Tabla 2 no deben de inducir a error comparativo con los de la Tabla 1. En la Tabla 1 las cifras corresponden al porcentaje que dentro de cada categoría considerada (18 a 34 años, clase media-media, etc...) han tenido contacto con la Justicia, o han utilizado los servicios de un notario o de un abogado. La Tabla 2 presenta esta misma información desde una perspectiva complementaria: entre quienes utilizan los servicios de un abogado, qué porcentaje corresponde a hombres, o a personas de más de 55 años, o a personas de clase media-media, etc.

Hasta 18.000 ptas.	19	81			
De 19.000 a 35.000 ptas	26	76	- Baja/media-baja	36	64
De 36.000 a 45.000 ptas.	28	71	- Media-media	39	61
De 46.000 a 65.000 ptas.	28	71	- Media-alta/alta	44	56
Más de 65.000 ptas	42	58			

Los porcentajes han de ser leídos horizontalmente.

Fuente: Para 1978, J.J. Toharia, *¡Pleitos tengas!* (Madrid, CIS-Siglo XXI, 1987, pág. 102).

Según los datos de la presente encuesta el porcentaje de usuarios entre los españoles de nivel educativo más alto y más bajo sólo difiere en 7 puntos (43%/36%): en 1978 esa diferencia era en cambio de 23 puntos (42%/19%). Estos datos parecen revelar el impacto social que la actual organización del turno de oficio y de los servicios jurídicos sociales pueden estar teniendo a la hora de nivelar las posibilidades de contar con asistencia letrada.

Por otro lado, resulta asimismo destacable que entre los sectores más acomodados y de mayor nivel educativo de nuestra sociedad el porcentaje de usuarios de servicios jurídicos se haya mantenido incambiado a lo largo del último cuarto de siglo. El incremento global de la proporción de usuarios se debe así en exclusiva a la incorporación de sectores que tenían antes unas posibilidades de acceso más limitadas. Pero quienes ya hacían uso regular de los servicios de los abogados no parecen haberlo incrementado en nada.

2.2 Los usuarios y su abogado.

El 44% de los usuarios son *recientes*: han solicitado los servicios de un abogado a lo largo del último año¹⁶; un 28% adicional puede ser considerado *relativamente reciente* (se trata de quienes utilizaron por última vez los servicios de un abogado hace más de un año y menos de cinco). Los *usuarios remotos* (es decir, los que acudieron a un abogado por última vez hace más de cinco años) constituyen el grupo más reducido (27%). En conjunto, pues, la experiencia del contacto con abogados es mayoritariamente cercana.

Algo más de la mitad (55%) de quienes acudieron a un bufete jurídico lo hicieron para una consulta puntual y de menor entidad. Sólo el 45% (porcentaje que equivale al 17% del total de entrevistados) plantearon un asunto que requirió una atención más prolongada¹⁷.

Por otro lado, entre quienes dicen haber ido alguna vez al despacho de un abogado, algo más de la mitad (58%) lo ha hecho sólo una vez¹⁸. Es decir, predominan claramente los *usuarios episódicos* (que representan el 22% del total de entrevistados) sobre los *usuarios recurrentes* (el 16%). Esta última cifra viene así a matizar sustancialmente el 38% de usuarios inicial. Los usuarios efectivos son en realidad algo menos de la mitad de esa cifra: sencillamente, lo cierto parece ser que apenas uno de cada seis españoles (el 16%) hace un uso más o menos regular y frecuente de los servicios que ofrecen los abogados.

La información disponible indica que este porcentaje se registra de forma sustancialmente homogénea a todo lo largo del territorio español. Los usuarios regulares de los servicios de los abogados representan, en efecto, el 15% en Andalucía, el 16% en Cataluña, el 18% en la Comunidad Autónoma Vasca, el 17% en la Comunidad Valenciana, el 18% en Galicia y el 16% en Madrid¹⁹.

Entre los *usuarios episódicos* (que representan el 22% del total de entrevistados, como ya ha sido indicado) la mayoría (55%) indica que, de volver a necesitar asesoramiento jurídico, recurriría al mismo abogado. Entre los *usuarios recurrentes* el 41% indica que suele utilizar siempre el mismo abogado, pero cuando se decide utilizar un abogado distinto la causa no es fundamentalmente el descontento con el anterior (esta es una razón que sólo alega el 8%): la razón

¹⁶ Pregunta 5 del Cuestionario.

¹⁷ Pregunta 6 del Cuestionario.

¹⁸ Pregunta 7 del cuestionario.

¹⁹ Se ofrecen aquí los datos de las seis Comunidades Autónomas en las que el tamaño muestral utilizado hace que los datos resulten razonablemente significativos. En las restantes (en cada una de las cuales se realizaron 100 entrevistas) la cifra base de usuarios (entre el 28% y el 43% de dicho total, como ya se ha visto) es lo suficientemente reducida como para que sea posible un ulterior desglose de la misma con validez estadística.

principal para el cambio de abogado es la búsqueda de alguien especializado en el nuevo tipo de asunto (30%), y con frecuencia por recomendación del propio abogado anterior.

Esta clara tendencia a la fidelidad era esperable teniendo en cuenta que, como ya hemos visto, el abogado se elige buscando alguien en quien poder confiar plenamente y siguiendo las recomendaciones de personas de la máxima confianza. Pero resulta claro que esa confianza inicial tiende a quedar ampliamente confirmada por los servicios efectivamente recibidos. En efecto,

resulta sin duda destacado el grado de satisfacción con su abogado que manifiestan los usuarios. Los datos del siguiente cuadro no pueden ser más elocuentes:

Satisfacción con los servicios del abogado (Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10)			
	Total Usuarios	Usuarios episódicos	Usuarios recurrentes
Satisfacción de conjunto	7,3	7,3	7,4
<i>Grado de satisfacción con:</i>			
- el resultado conseguido	7,0	6,9	7,1
- la atención y el trato recibido	8,3	8,2	8,4
- el interés y la dedicación	7,7	7,6	7,8
- los honorarios cobrados	7,0	7,0	7,0

Estamos sin duda ante puntuaciones llamativas, infrecuentes en estudios de este tipo²⁰, y en las que cabe resaltar al menos tres aspectos:

²⁰ 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 realizadas por medio de una escala de 0 a 10 en términos de categorías escolares clásicas (“aprobado”, “notable” o “sobresaliente”) da así 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 va a ofrecer, 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 apreciable (pese a estar muy cerca del *aprobado raso* en que quedaría convertido utilizando miméticamente una escala de calificación escolar individual). 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 valoración positiva (que es lo que connotaría su simplista identificación con la calificación

a) los usuarios *recurrentes* tienden a manifestar un grado de satisfacción incluso algo superior a la que expresan los usuarios *episódicos* o primerizos en todas las dimensiones sometidas a evaluación. La utilización continuada de los

servicios del abogado parece así consolidar y acrecentar (en vez de desgastar o mitigar) el ya importante grado de satisfacción inicial de los usuarios con sus abogados.

b) La atención y el trato recibidos recibe una espectacular puntuación media de 8,3, totalmente excepcional en estudios de este tipo.

c) Como ya fue comentado en páginas anteriores, resulta particularmente llamativo el grado de satisfacción con los honorarios, sobre todo teniendo en cuenta el masivo predominio entre los encuestados (76%) de la idea de que “por lo general los honorarios de los abogados suelen ser demasiado elevados”²¹. Claramente, para el caso de *los* abogados (en general y en abstracto) se acepta masiva y a-críticamente lo que parece un tópico consagrado; pero respecto del propio abogado el grado de satisfacción con su actuación hace que incluso sus honorarios resulten muy positivamente evaluados.

Dentro de este llamativamente elevado nivel general de satisfacción con los servicios del abogado cabe sin embargo detectar algunas variaciones de énfasis de unas Comunidades a otras. El siguiente cuadro resume las puntuaciones medias expresadas por los residentes en las seis regiones en que el número de entrevistados hace que el porcentaje de usuarios resulte suficiente para que sus respuestas tengan alguna validez estadística²²:

Satisfacción con los servicios del abogado (Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10)					
	Satisfacción global	Resultado obtenido	Atención y trato	Interés y dedicación	Honorarios
Andalucía	6,9	6,5	8,2	7,4	6,8
Cataluña	7,4	7,0	8,5	7,8	6,8
Com. Valenciana	7,8	7,4	8,5	8,2	7,8
C. Autónoma Vasca	7,2	6,7	8,0	7,6	7,3
Galicia	7,8	7,8	8,4	8,1	7,3

de *aprobado*) representa así, en realidad, un nivel de valoración general (se trata de una media, no se olvide) ya aceptable. Puntuaciones medias superiores a 7 como las aquí obtenidas son excepcionales.

²¹ Pregunta 5.21 del Cuestionario.

²² Como ya ha sido indicado, en las restantes (en cada una de las cuales se realizaron 100 entrevistas) la cifra base de usuarios (entre el 28% y el 43% de dicho total, como ya se ha visto) es lo suficientemente reducida como para que sea posible un ulterior desglose de la misma con validez estadística.

Madrid	7,5	7,2	8,2	7,7	6,8
Conjunto de España	7,3	7,0	8,3	7,7	7,0

Por lo que hace al grado de satisfacción global, la evaluación fluctúa entre un máximo de 7,8 en Galicia y un mínimo (siempre en términos relativos, pues sigue siendo una puntuación media llamativamente elevada) de 6,9 en Andalucía. A Galicia y Andalucía corresponden asimismo los dos valores extremos en cuanto a satisfacción con el resultado (7,8 y 6,5, respectivamente). La satisfacción con la atención y el trato recibidos presenta las evaluaciones no sólo más elevadas sino también más homogéneas, fluctuando entre 8,0 (Comunidad Autónoma Vasca) y 8,5 (Cataluña y Comunidad Valenciana). En cuanto a la satisfacción con el interés y la dedicación y con los honorarios, Andalucía sigue presentando los niveles relativamente más bajos que reciben en cambio la valoración máxima en la Comunidad Valenciana.

Tabla 1				
Grado de contacto de la ciudadanía con el sistema jurídico				
Porcentajes de entrevistados que dicen haber tenido alguna vez contacto con la Justicia, haber utilizado alguna vez los servicios de un notario, haber ido alguna vez a una comisaría a denunciar algo o haber acudido alguna vez al despacho de un abogado a consultar alguna cuestión jurídica.				
	<i>Justicia</i>	<i>Notario</i>	<i>Comisaría</i>	<i>Abogado</i>
Total entrevistados:	25	69	35	38
Sexo:				
- Hombre	29	69	40	44
- Mujer	22	69	31	33
Edad:				
- 18 a 34	28	50	36	28
- 35 a 54	30	82	43	49
- 55 y más	17	75	26	38
Clase social:				
- alta/media-alta	27	76	44	44
- media-media	28	74	42	39
- media-baja/baja	22	63	27	36

Tamaño del lugar de residencia:				
- Hasta 10.000 habitantes	21	64	21	34
- De 10.000 a 100.000 habitantes	24	67	33	37
- Más de 100.000 habitantes	29	73	46	42
Comunidad Autónoma de residencia:				
- Andalucía	28	72	38	40
- Aragón	21	78	31	31
- Asturias	33	75	29	43
- Baleares	21	69	29	28
- Canarias	27	58	41	36
- Cantabria	28	72	27	37
- Castilla La Mancha	23	57	24	33
- Castilla León	28	66	21	41
- Cataluña	23	69	37	41
- Comunidad Autónoma Vasca	29	71	39	43
- Comunidad Valenciana	23	71	40	39
- Extremadura	16	74	26	41
- Galicia	24	60	18	37
- Madrid	26	69	49	36
- Murcia	19	70	31	31
- Navarra	26	72	26	38
- La Rioja	26	71	27	43

(Fuente: Preguntas 1, 2, 3 y 4)

Tabla 2		
Perfil socio-demográfico de usuarios y no usuarios de servicios jurídicos		
	Ha acudido alguna vez al despacho de un abogado para consultar algún problema o jurídico	
	Sí	No

La imagen de la Abogacía en la sociedad española
 (Primer Barómetro Externo de Opinión del CGAE)
 Enero 2003

	(Usuarios)	(No usuarios)
Grado de contacto con el sistema jurídico:		
- ha tenido alguna vez contacto con la Justicia	45	13
- ha acudido alguna vez a una notaría	84	59
- ha ido alguna vez a un comisaría a denunciar algo	47	28
Sexo:		
Hombre	55	44
Mujer	45	56
Edad:		
18-34 años	25	40
35-54 años	43	27
Más de 55 años	32	33
Clase social:		
Alta/media-alta	21	17
Media-media	36	35
Media-baja/Baja	42	46
Tamaño de la localidad de residencia:		
Hasta 10.000 habitantes	23	25
De 10.000 a 100.000 habitantes	33	35
Más de 100.000 habitantes	44	40
Nivel de Estudios:		
Menos de primarios	5	7
Primer grado	10	10
Segundo grado, 1er ciclo	29	30
Segundo grado, 2º ciclo	13	11
Tercer grado, universitarios	16	12

Tabla 3			
Distribución por Comunidades Autónomas de los usuarios de servicios jurídicos			
Comunidad Autónoma de residencia:	% que ha acudido alguna vez al despacho de un abogado	% sobre el total nacional de usuarios de servicios jurídicos	% sobre el total nacional de población adulta
- Andalucía	40	18,7	18,0
- Aragón	31	2,5	3,1
- Asturias	43	3,1	2,8
- Baleares	28	1,5	2,0
- Canarias	36	4,1	4,3
- Cantabria	37	1,3	1,3
- Castilla La Mancha	33	3,5	4,1
- Castilla León	41	6,8	6,3
- Cataluña	41	16,5	15,5
- Comunidad Autónoma Vasca	43	6,0	5,3
- Comunidad Valenciana	39	10,3	10,2
- Extremadura	41	2,8	2,6
- Galicia	37	6,6	6,8
- Madrid	36	12,1	13,0
- Murcia	31	2,2	2,7
- Navarra	38	1,3	1,3
- La Rioja	43	0,8	0,7
TOTAL ESPAÑA	38	100,0	100,0

3.- La imagen de la Abogacía entre la población general.

3.1.- Una imagen de conjunto claramente positiva:

En conjunto los abogados son evaluados por la ciudadanía (es decir, por el conjunto de la población española) con una puntuación media que es asimismo llamativamente elevada²³: 6,2. Esta evaluación de los abogados *in genere* resulta ser la misma entre usuarios y no usuarios lo que, de entrada, quizá podría resultar sorprendente si se recuerda que, como ya se ha visto, la evaluación global que de su abogado efectúan los usuarios es más elevada (7,3). Ya ha sido indicado, sin embargo, la clara dualidad evaluativa que se produce entre los entrevistados según que su opinión vaya referida a *los* abogados o a *su* abogado, y la sustancial autonomía entre ambas evaluaciones.

Esta evaluación media (6,2) es sustancialmente homogénea a todo lo largo de la sociedad, como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

Sexo:	Puntuación media
Hombre	6,0
Mujer	6,5
Edad:	
18-34 años	6,3
35-54 años	6,0
Más de 55 años	6,4
Clase social:	
Alta/media-alta	6,2
Media-media	6,1
Media-baja/Baja	6,3
Tamaño de la localidad de residencia:	
Hasta 10.000 habitantes	6,4
De 10.000 a 100.000 habitantes	6,2
Más de 100.000 habitantes	6,2

²³ Pregunta 13 del Cuestionario. Sobre la interpretación y significado de las evaluaciones expresadas por medio de una escala numérica, véase nota 14.

Resulta destacable en estos datos la valoración que la Abogacía merece entre los más jóvenes (6,3), entre las personas de clase media/media-baja (6,3) y entre las que residen en núcleos rurales (6,4), que es incluso levemente más alta que el promedio general (6,2).

Las diferencias por regiones sí resultan en cambio algo más marcadas, registrándose un abanico evaluativo relativamente dilatado con 1,1 puntos de diferencia entre la evaluación media más elevada (6,8 en Extremadura) y la más moderada (5,7 en Navarra). La distribución a lo largo de ese continuo es perfectamente simétrica: cinco regiones (Asturias, Baleares, Cataluña, Comunidad Valenciana y Madrid) coinciden con la media nacional, seis la superan y otras seis quedan por debajo:

	<i>Puntuación media</i>
Extremadura	6,8
Canarias	6,5
Castilla-La Mancha	6,4
Andalucía	6,4
Galicia	6,4
Murcia	6,4
Asturias	6,2
Baleares	6,2
Cataluña	6,2
Comunidad Valenciana	6,2
Madrid	6,2
Aragón	6,1
C. A. Vasca	6,0
Cantabria	5,9
Rioja	5,9
Castilla-León	5,8
Navarra	5,7

La buena imagen social de que goza la Abogacía resulta especialmente perceptible si se compara la sensación de poder confiar en ella que inspira a la ciudadanía con la confianza que merecen a la sociedad otros grupos sociales e instituciones. La Tabla 4 recoge estas mediciones del nivel de confianza institucional existente en la actualidad en nuestro país, expresadas por medio de una escala valorativa de cinco puntos. Los veintitrés grupos e instituciones sometidos a evaluación ciudadana, representativos tanto del aparato estatal como de la sociedad civil, se distribuyen a lo largo de un matizado y extenso abanico evaluativo. El Rey (3,79) y las ONGs (3,71) consiguen los más altos niveles de credibilidad y confianza mientras que los más bajos corresponden a los partidos políticos (1,89) y los políticos (1,86). Los abogados aparecen en la parte alta de la tabla, con una puntuación media de 3,07 que les convierte en el octavo grupo social mejor valorado en cuanto a la sensación que inspiran de poderse confiar en

ellos, quedando claramente por encima de instituciones como las Cortes, la prensa, los tribunales, la Iglesia o el Gobierno.

La experiencia acumulada en los estudios sobre confianza institucional, de larga tradición demoscópica, establece que los grupos e instituciones que la ciudadanía percibe como animados por una motivación altruista, protectora y de servicio (por ejemplo, las ONGs 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 puedan ser (como es el caso, por ejemplo, de los sindicatos o los partidos políticos)²⁴. La alta valoración que en este estudio obtiene la Abogacía invita a pensar que tiende a ser considerada por la ciudadanía como una instancia que protege valores e intereses colectivos por medio de la defensa y promoción de intereses y derechos individuales y/o particulares.

El desglose por Comunidades Autónoma de este nivel de confianza en la Abogacía revela diferencias que guardan un sustancial paralelismo con las ya observadas respecto de la puntuación global, como puede apreciarse en el siguiente cuadro:

	<i>Valoración de la Abogacía (Puntuación media en una escala de 0 a 10)</i>		<i>Sensación de confianza (Puntuación media en una escala de 1 a 5)</i>
Extremadura	6,8	Extremadura	3,36
Canarias	6,5	Canarias	3,32
Castilla-La Mancha	6,4	Galicia	3,20
Andalucía	6,4	Murcia	3,19
Galicia	6,4	Castilla-La Mancha	3,14
Murcia	6,4	Comunidad Valenciana	3,12
<i>Media nacional</i>	6,2	Baleares	3,11
Asturias	6,2	Cantabria	3,11
Baleares	6,2	Castilla-León	3,09
Cataluña	6,2	<i>Media nacional</i>	3,07
Comunidad Valenciana	6,2	Cataluña	3,06
Madrid	6,2	Andalucía	3,05
Aragón	6,1	Madrid	3,00
C. A. Vasca	6,0	Asturias	2,92
Cantabria	5,9	C.A. Vasca	2,87
Rioja	5,9	Aragón	2,84

²⁴ 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).

Castilla-León	5,8	Rioja	2,71
Navarra	5,7	Navarra	2,63

La Comunidad Autónoma Vasca es la zona de España donde se registran, de forma generalizada, los valores más bajos de confianza institucional. Así, y contra lo que los datos de este cuadro podrían hacer esperar, resulta que es precisamente en esa Comunidad donde los abogados obtienen una mejor valoración relativa, quedando en quinto lugar. Aparecen en sexto lugar en Cantabria y en séptimo lugar en Baleares, Castilla-León y Cataluña; en octavo lugar (es decir, en la misma posición relativa que les corresponde en el conjunto nacional) resultan clasificados en Canarias, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia y Madrid; en Andalucía y Murcia quedan situados en noveno lugar, y en Asturias y Castilla-La Mancha en décimo lugar. Las posiciones relativas más bajas se registran en Aragón y Navarra (undécimo lugar) y en La Rioja (duodécimo lugar).

Tabla 4

¿En qué medida dirían usted que, en líneas generales, le inspiran hoy confianza, es decir, sensación de poder confiar en ellos... (Expréselo con una puntuación entre 1 y 5, en que 1 equivale a “muy poca” y 5 a “mucha”).

(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		
	Total entrevistados	Usuarios	No usuarios
El Rey	3,79	3,77	3,81
Las ONGs	3,71	3,69	3,73
La radio/las emisoras de radio	3,58	3,50	3,62
La policía/las fuerzas de seguridad	3,54	3,42	3,62
La Seguridad Social	3,29	3,22	3,34
El Defensor del Pueblo	3,22	3,15	3,27
Los militares (las fuerzas armadas)	3,17	3,03	3,26
Los abogados	3,07	3,12	3,03
Las Cortes (el Parlamento)	3,02	2,95	3,06
La prensa/los periódicos	2,91	2,85	2,95
Los funcionarios	2,86	2,76	2,92
Los Ayuntamientos	2,81	2,67	2,90
Los empresarios	2,78	2,73	2,81
Los fiscales	2,76	2,69	2,81
Los tribunales de Justicia	2,74	2,62	2,82
Los jueces	2,72	2,60	2,80
La Iglesia (católica)	2,63	2,49	2,72
Los sindicatos	2,53	2,39	2,61
Los Bancos	2,47	2,34	2,55
El Gobierno (del Estado)	2,45	2,37	2,50
La televisión	2,37	2,25	2,44
Los partidos políticos	1,89	1,82	1,93
Los políticos	1,86	1,78	1,91

3.2 Las bases de la buena imagen social:

De forma masivamente mayoritaria, los españoles consideran que

- a) la existencia de buenos abogados resulta imprescindible para que pueda existir una buena Justicia,
- b) que sin abogados independientes y libres no existe realmente democracia,
- c) y que la existencia de abogados fluidifica la convivencia social al evitar injusticias y violencia.

En otras palabras, la Abogacía es percibida como necesaria para la Justicia, la democracia y la paz social. Lógicamente, cuando el grado de acuerdo es tan elevado como el que queda reflejado en el siguiente cuadro, no existen diferencias estadísticamente significativas en las respuestas expresadas en función de ningún factor social, geográfico o cultural: se trata de estados de opinión intensa y homogéneamente compartidos.

	<i>Muy o bastante de acuerdo</i>	<i>Poco o nada de acuerdo</i>
Sin buenos abogados no puede haber buena Justicia	78	18
Si no hay abogados independientes y libres no hay democracia	72	20
La existencia de abogados permite que se aclaren pacíficamente situaciones que de otro modo podrían derivar en injusticias y violencia	70	22

Estos datos indican que la buena imagen de la Abogacía sin duda alguna se fundamenta en el generalizado reconocimiento que hace la sociedad de su importancia y de su necesidad. Pero esto a su vez implica, de modo indirecto, el reconocimiento de que con su desempeño cotidiano los Abogados no sólo no desmerecen ni erosionan esa expectativa, sino que contribuyen a confirmarla y consolidarla: no resulta, en efecto, pensable que siguiera teniendo por imprescindible a una institución que sistemáticamente frustrara lo que de ella se espera.

Una mayoría más moderada, que se acerca a la división de opiniones (50%/42%), considera que *los abogados contribuyen con su actividad a que la sociedad española sea más libre y transparente*²⁵. Ahora bien, esta pauta de respuesta ambivalente probablemente obedece a lo que a la postre resulta ser una inadecuada redacción de la pregunta utilizada. Tal y como aparece formulada parece postular que el posible efecto de la acción de los abogados es un incremento simultáneo del grado de “libertad” y “transparencia” de la sociedad, - como si estos dos conceptos fuesen sinónimos y se hallasen en asociación automática. El hecho de forzar a las personas entrevistadas a efectuar una evaluación conjunta e indiscriminada de ambas dimensiones puede haber originado en alguna medida confusión, desconcierto y valoraciones cruzadas, algo que quizá se podría haber evitado si ambos conceptos hubieran sido sometidos a consideración separada, en preguntas distintas. Desde esta perspectiva resulta explicable que al tiempo que la ciudadanía da esta respuesta ambigua, pueda expresar una valoración claramente positiva del modo en que los abogados contribuyen a garantizar los derechos y libertades de los españoles, como puede verse en el siguiente cuadro:

¿Hasta qué punto diría usted que los _____ contribuyen hoy a garantizar los derechos y libertades de los españoles? (Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, en que 0 equivale a “nada” y 10 a “mucho”).

	Puntuaciones medias		
	Total entrevistados	Usuarios	No usuarios
Los jueces	5,55	5,39	5,66
Los abogados	5,40	5,41	5,39
Los fiscales	5,37	5,31	5,41
Los periódicos	5,21	5,16	5,24
Los partidos políticos	3,95	3,81	4,03

La acción de los abogados como garantes de los derechos y libertades ciudadanos merece la segunda mejor puntuación media, sólo superada por la que reciben los jueces²⁶.

Por otro lado, además de ser percibida como una institución necesaria, la Abogacía se aparece como sintonizada con la sociedad del momento y con sus necesidades: en clara

²⁵ Pregunta 15.7 del Cuestionario.

²⁶ En tres Comunidades (Castilla-La Mancha, Murcia y C.A. Vasca) los abogados reciben incluso la puntuación media más elevada, superando a los jueces. En otras dos (Cataluña y Madrid) jueces y abogados comparten en esta cuestión la puntuación media más elevada.

proporción de dos a uno, los españoles la definen como una profesión moderna (56%/28%)²⁷. Como referente comparativo, cabe señalar por ejemplo que es ésta una valoración justamente inversa a la que la ciudadanía expresa respecto de la Administración de Justicia, que es considerada como moderna por sólo el 20% y como anticuada por el 45% (con un 26% adicional que la define como “en parte moderna, en parte anticuada”) ²⁸.

3.3 Las expectativas sociales respecto de la Abogacía.

Respecto de la Abogacía la ciudadanía parece mantener con claridad cuatro expectativas básicas:

a) En primer lugar, -y como ya fue indicado al comienzo del presente Informe- destaca la rotundidad (65% frente a 25%) con que los españoles sostienen que “*la tarea del abogado no es tanto defender lo justo como aquello que beneficia a su cliente*”²⁹. Esta expectativa de entrega absoluta es probablemente a la vez correlato y fundamento de la confianza incondicional que se asocia a la relación abogado-cliente. Lo que hace que esta pauta de respuesta resulte especialmente llamativa es el hecho de que vaya precisamente en sentido inverso a la que en la década de 1980 se registraba entre los jueces, los estudiantes de derecho y aun los propios abogados según los únicos datos comparables disponibles. En efecto, como puede verse en el cuadro siguiente, sólo uno de cada tres juristas (es decir, una proporción que viene a ser la mitad de la que ahora se registra entre la población general) consideraba entonces que el abogado debe estar ante todo al servicio de los intereses de su cliente:

¿Con cual de las siguientes afirmaciones tiende usted a estar más de acuerdo?	Estudiantes de derecho (1980)	Abogados (1980)	Jueces (1984)
a) El abogado debe estar ante todo al servicio de los intereses de su cliente	33	38	29
b) El abogado debe tener presente ante todo la causa de la Justicia	65	58	66
NS/NC	2	4	5

²⁷ Pregunta 18 del Cuestionario.

²⁸ Véase J. J. Toharia, *Opinión pública y Justicia* (Madrid, CENDO/CGPJ, 2001, p. 151).

²⁹ Pregunta 15.20 del Cuestionario.

Fuente: J.J. Toharia, *¡Pleitos tengas!* (Madrid, CIS-Siglo XXI, 1987, pág. 126).

Con toda probabilidad el tiempo transcurrido ha de haber modificado esta pauta de respuesta al menos entre los abogados, y así el hiato entre la concepción ciudadana y la suya propia respecto de su función sin duda ha de haberse atenuado, -si es que no ha desaparecido.

En todo caso, esta intensa expectativa social de una entrega total por parte de los abogados a los intereses de sus defendidos es, al mismo tiempo, lo que propicia buena parte de los estereotipos negativos a su respecto. Estereotipos, por otro lado, que parecen universales: se encuentran en sociedades y en épocas distintas con formulaciones prácticamente idénticas³⁰. Así, esta misma ciudadanía española que evalúa al conjunto de los abogados con una sustancial puntuación media de 6,2 (y al propio abogado con la aún más elevada de 7,3) sostiene al propio tiempo de forma ampliamente mayoritaria que “*muchas veces los abogados contribuyen más a enredar y a complicar las cosas que a aclararlas y arreglarlas*” (58%/35%)³¹, que “*en ocasiones defienden lo indefendible sólo por dinero o por su propio interés*” (75%/18%)³², que “*con frecuencia dilatan innecesariamente los pleitos ante los tribunales*” (53%/28%)³³ y que “*están fundamentalmente al servicio de los influyentes y poderosos y no al de la gente corriente*” (62%/32%)³⁴. Sin duda lo que, cuando afecta positivamente a la estrategia de defensa del caso propio, tiende a ser valorado como prueba del celo profesional del abogado se aparece bajo una luz mucho más crítica cuando es realizado por el abogado contrario. Esta ambivalencia de base es sin duda lo que explica tanto la inevitable, casi estructural, dualidad en la valoración ciudadana de los abogados como la permanencia y universalidad de los tópicos a ellos referidos.

En todo caso esta ambivalencia encuentra una clara expresión en la forma en que la ciudadanía evalúa el grado de honestidad y honradez con que por lo general actúan los abogados: se produce una rotunda división de opiniones (46%/45%. Véase pregunta 15.1 del Cuestionario). Es de señalar que en este punto existen diferencias entre las opiniones de usuarios y no usuarios: entre los primeros predominan (en proporción de 52%/41%) los que consideran que en general los abogados actúan con honestidad y honradez; en cambio entre quienes nunca ha utilizado los servicios de un abogado predominan la opinión contraria

³⁰ El profesor Marc Galanter, de la Facultad de Derecho de la Universidad de Wisconsin, en un sugerente libro en preparación sobre chistes y escritos satíricos referidos a abogados los agrupa en torno a unos cuantos núcleos temáticos básicos: los abogados como enredadores, como manipuladores, como aliados de los que mandan, como picapleitos... Tópicos, como puede verse, escasamente sorprendentes o novedosos.

³¹ Pregunta 15.9 del Cuestionario.

³² Pregunta 15.3 del Cuestionario.

³³ Pregunta 15.13 del Cuestionario.

³⁴ Pregunta 15.11 del Cuestionario. En una encuesta sobre los abogados realizada en 1998 en el Estado de Texas (véase nota 2) se obtuvieron pautas de respuesta cuyo sentido general resulta llamativamente coincidente con las conclusiones del presente estudio. La población texana valora en conjunto a los abogados de forma claramente positiva, lo cual no le impide al mismo tiempo considerar que están al servicio de los grandes intereses (89%), que tienen honorarios excesivos (71%), y que manipulan las leyes (78%).

(48%/43%). Es decir, entre la minoría de la población que es usuaria de servicios jurídicos, la propia experiencia persona hace que el tópico tienda a perder fuerza.

b) En segundo lugar, hay una clara expectativa social referida al control y garantía oficial de la calidad de la Abogacía. Así, tres de cada cuatro españoles (el 77%) estima que debe exigirse a los futuros abogados, además de la carrera de derecho, una prueba profesional específica como garantía de la calidad de su desempeño profesional. Además la opinión prácticamente unánime (la expresa el 92%) es que *“los Colegios de Abogados deberían garantizar que todos sus colegiados sean competentes y honestos”*. Sin embargo, para el 61% de los entrevistados los Colegios de Abogados se preocupan más de proteger y cubrir a sus colegiados que de velar por que atiendan a sus clientes de forma competente e íntegra. La acechante sombra del corporativismo lleva así a considerar improbable que tales controles lleguen a ser realidad.

c) De forma asimismo prácticamente unánime (88%) la ciudadanía considera que el buen abogado *“debe ante todo tener capacidad de pacto y negociación más que un talante agresivo y de confrontación”*³⁵. Esta expectativa se corresponde directamente con la preferencia mayoritariamente expresada por el arreglo y el pacto más que por la confrontación y el litigio: de forma clara (57%/34%) los españoles estiman que *“vale más un mal arreglo que un buen pleito”*³⁶.

d) Finalmente, hay una clara división de opiniones (45%/46%) a la hora de considerar si los abogados, como profesión, *“se esfuerzan porque sus servicios puedan llegar también a las personas más débiles e indefensas”*³⁷. Ya se ha visto como, en estos años últimos, el acceso a los servicios de los abogados se ha incrementado llamativamente entre los sectores socialmente menos favorecidos, algo que en buena medida parece atribuible a la actual organización del turno de oficio y de los servicios jurídicos sociales (extranjería, violencia doméstica, menores

³⁵ Pregunta 15.8 del Cuestionario.

³⁶ Pregunta 15.22 del Cuestionario. Es ésta una pauta de respuesta que de forma estable se encuentra a lo largo del último cuarto de siglo en nuestra sociedad y que parece responder a una convicción social hondamente consolidada.

³⁷ Pregunta 15.15 del Cuestionario.

y prisiones). La pauta de respuesta obtenida puede ser entendida, a la vez, como un reconocimiento de ese esfuerzo y una exigencia de su intensificación.

Resulta destacable en todo caso que esta reclamación de una mayor atención por parte de la abogacía hacia los más desfavorecidos socialmente sea apreciablemente más frecuente entre las personas de clase alta y media-alta que entre las de clase media-baja y baja, lo que parece subrayar la sustancial dosis de tópico estereotipado que este tipo de afirmaciones pueden contener. Quienes por su condición social parecen tener más elementos de juicio a este respecto son, precisamente, los que más positivos se muestran sobre el modo de proceder de la Abogacía en este punto, como puede verse en el siguiente cuadro:

<i>“Los abogados, como profesión, se esfuerzan porque sus servicios puedan llegar también a las personas más débiles e indefensas”</i>			
	Clase social de los entrevistados		
	<i>Alta/media-alta</i>	<i>Media-media</i>	<i>Media-baja/baja</i>
- De acuerdo	38	42	50
- En desacuerdo	54	52	41
NS/NC	8	6	9

CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES

La imagen de la Abogacía en la sociedad española Cuestionario y resultados globales

1.- Para empezar, dígame si usted, o alguien de su familia inmediata, ha tenido alguna vez contacto con el mundo de la Justicia (como demandante, testigo, demandado, etc...):

	Total entrevistados	Usuarios*	No usuarios
- Sí	25	45	13
- No	74	55	86
- NS/NC	1	0	1

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

	Total entrevistados	Usuarios	No usuarios
- Sí	69	84	59
- No	31	16	41
- NS/NC	0	0	0

3.- ¿Y ha ido alguna vez a una comisaría a denunciar algo?

	Total entrevistados	Usuarios	No usuarios
- Sí	35	47	28
- No	65	53	72
- NS/NC	0	0	0

* En adelante serán designados como "Usuarios" aquellos entrevistados que indican haber acudido alguna vez personalmente al despacho de un abogado para consultar algún problema de tipo jurídico (38% del total, como puede verse en la pregunta 4), utilizándose la etiqueta "No usuarios" para el resto.

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

- Sí **38** (*pasar a pregunta 5 y siguientes*)
- No**62** (*pasar directamente a pregunta 13*)
- NS/NC ... 0

(Preguntas 5 a 12 sólo para quienes contestan “Sí” en la P. 4)

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

En estas últimas semanas	12	}44
Hace unos meses	18	
El año pasado	14	
Hace más de un año y menos de cinco	28	28
Hace más de cinco y menos de diez años	15	}27
Hace más de diez años	12	
No recuerda	1	1
NS/NC	0	0

6.- ¿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?

- fue sólo una consulta..... **55**
- requirió más de una visita..... **45**
- NS/NC **0**

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

- fue la primera vez **58** (pasar a P. 7.1)
- ya había ido antes **41** (pasar a P. 7.2)
- NS/NC **1**

7.1 (Sólo para quienes en la P.7 contestan que “fue la primera vez”)¿Si en el futuro vuelve usted a necesitar un abogado, cree que volvería a acudir al mismo?

Sí, con seguridad	33	}55
Probablemente sí	22	
Probablemente no	8	}30
No, con seguridad	22	
No lo sabe, depende	14	14
NC	1	1

7.2 (Sólo para quienes contestan en la P.7 que “ya había ido antes”)
 ¿Ha ido usted por lo general al mismo abogado o a acudido usted a abogados diferentes en cada ocasión?

- al mismo..... **41** (Pasar a P. 8)
- a diferentes.....**58** (pasar a P. 7.3)
- No recuerda/NS..... **0**
- NC **1**

7.3.- (Sólo para quienes contestan “a abogados diferentes” en la P. 7.2)
 ¿Por qué cambió usted de abogado? (Pregunta abierta. Anotar lo que diga. Posible respuesta múltiple)

Buscaba a alguien especializado en el nuevo tipo de asunto	46	52
Por recomendación de mi propio abogado anterior	1	
Me inspiraba más confianza para llevar el nuevo asunto	5	
Por recomendación de parientes o amigos	7	24
Por cambio de domicilio	7	
Por comodidad/ cercanía	4	
Por fallecimiento del abogado anterior	3	
Por que era un abogado de oficio	3	
Por estar descontento/a con el anterior	14	16
Porque me pareció caro	2	
Otras razones	8	8
No sabe	3	3

7.4.- (Sólo para quienes contestan “a abogados diferentes” en la P. 7.2)
 ¿Encontró usted diferencias entre los distintos abogados en cuanto a competencia y preparación profesional o tuvo la impresión de que más o menos todos eran similares?

- sí, mucha diferencia **29**
- sí, alguna diferencia **17**
- eran más o menos similares **46**
- NS/NC **8**

8.- En líneas generales, ¿cómo quedó usted de satisfecho con su abogado la última vez que utilizó sus servicios? (Expréselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a “nada satisfecho” y 10 a “muy satisfecho”)

Puntuación media: 7,34*
(Desviación típica: 2,64)

* Expresa una puntuación el 97%.

9.- 10.- 11.- y 12.- Más concretamente, ¿cómo quedó usted de satisfecho 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 con sus servicios? (Expréselo con una puntuación entre 0 y 10 en que 0 equivale a “nada satisfecho” y 10 a “muy satisfecho”)

	Puntuación media	<i>Desviación típica</i>
Resultado conseguido	7,0	3,22
La atención y el trato recibido	8,29	2,08
El interés y dedicación que puso en el asunto	7,73	2,58
Los honorarios cobrados	7,01	2,92

A TODOS: 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	Usuarios	No usuarios
Puntuación media	6,22**	6,19	6,24
<i>(Desviación típica)</i>	<i>(2,64)</i>	<i>(2,27)</i>	<i>(1,83)</i>

14.- ¿En qué medida dirían usted que, en líneas generales, le inspiran hoy confianza, es decir, sensación de poder confiar en ellos... (Expréselo con una puntuación entre 1 y 5, en que 1 equivale a “muy poca” y 5 a “mucha”).
 (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

** Expresa una puntuación el 80% de todos los entrevistados.

	Total entrevistados	Usuarios	No usuarios
El Rey	3,79	3,77	3,81
Las ONGs	3,71	3,69	3,73
La radio/las emisoras de radio	3,58	3,50	3,62
La policía/las fuerzas de seguridad	3,54	3,42	3,62
La Seguridad Social	3,29	3,22	3,34
El Defensor del Pueblo	3,22	3,15	3,27
Los militares (las fuerzas armadas)	3,17	3,03	3,26
Los abogados	3,07	3,12	3,03
Las Cortes (el Parlamento)	3,02	2,95	3,06
La prensa/los periódicos	2,91	2,85	2,95
Los funcionarios	2,86	2,76	2,92
Los Ayuntamientos	2,81	2,67	2,90
Los empresarios	2,78	2,73	2,81
Los fiscales	2,76	2,69	2,81
Los tribunales de Justicia	2,74	2,62	2,82
Los jueces	2,72	2,60	2,80
La Iglesia (católica)	2,63	2,49	2,72
Los sindicatos	2,53	2,39	2,61
Los Bancos	2,47	2,34	2,55
El Gobierno (del Estado)	2,45	2,37	2,50
La televisión	2,37	2,25	2,44
Los partidos políticos	1,89	1,82	1,93
Los políticos	1,86	1,78	1,91

15.- 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.

(En la realización de las entrevistas se rotó sistemáticamente el orden de las frases. La diferencia hasta 100 en cada línea corresponde a NS/NC. Las respuestas “muy o bastante de acuerdo” aparecen agrupadas bajo la etiqueta “De acuerdo” y las respuestas “poco o nada de acuerdo” bajo la etiqueta “En desacuerdo”).

	<i>De acuerdo (MA/BA)</i>	<i>En desacuer do (PA/NA)</i>
15.1 Por lo general los abogados actúan con honestidad y honradez	46	45
15.2 Sin buenos abogados no puede haber buena Justicia	78	18
15.3 En ocasiones los abogados defienden lo indefendible sólo por dinero o por su propio interés	75	18
15.4 Si no hay abogados independientes y libres, no hay democracia	72	20
15.5 Los abogados en España hoy representan una garantía frente a la arbitrariedad y la prepotencia	46	38
15.6 Los abogados defienden con el mismo empeño a personas con ideologías distintas a las suyas	49	40
15.7 Con su actividad los abogados contribuyen a que la sociedad española sea más libre y transparente	50	42
15.8 Un buen abogado debe ante todo tener capacidad de pacto de y negociación más que un talante agresivo y de confrontación	88	7
15.9 Muchas veces los abogados contribuyen más a enredar y complicar las cosas que a aclararlas y a arreglarlas	58	35
15.10 Los abogados se conocen todos entre sí y en el fondo les preocupa más no quedar mal con sus compañeros que defender a fondo a sus clientes	49	40
15.11 Los abogados están fundamentalmente al servicio de los influyentes y poderosos y no al de la gente corriente	62	32
15.12 Los abogados de oficio son tan buenos y se toman tanto interés por sus clientes como los abogados de pago	45	42
15.13 Con frecuencia los abogados dilatan innecesariamente los pleitos ante los tribunales	53	28
15.14 Los abogados que más salen en las noticias o que más se anuncian no son necesariamente los mejores o los más fiables	77	15
15.15 Los abogados, como profesión, se esfuerzan porque sus servicios puedan llegar también a las personas más		

débiles e indefensas	45	46
15.16 La existencia de abogados permite que se aclaren pacíficamente situaciones que de otro modo podrían derivar en injusticias y violencia	70	22

15.17 La gente, por lo general, escoge abogado en base a recomendaciones de amigos y familiares	88	7
15.18 Los Colegios de Abogados deberían garantizar que todos los abogados que pertenecen a ellos sean competentes y honestos	92	4
15.19 Los Colegios de Abogados se preocupan más de proteger y cubrir a los abogados que de velar por que atiendan a sus clientes de forma competente e íntegra	61	20
15.20 La tarea del abogado no es tanto defender lo justo como aquello que beneficia a su cliente	65	25
15.21 Por lo general, los honorarios de los abogados suelen ser demasiado elevados	76	9
15.22 Vale más un mal arreglo que un buen pleito	57	34
15.23 Con su trabajo diario los abogados detectan los fallos y los agujeros de las leyes y ayudan a mejorarlas	45	44

16.- ¿Hasta qué punto diría usted que los _____ contribuyen hoy a garantizar los derechos y libertades de los españoles? (Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, en que 0 equivale a “nada” y 10 a “mucho”):

	Puntuaciones medias		
	Total entrevistados	<i>Usuarios</i>	<i>No usuarios</i>
Los jueces	5,55	5,39	5,66
Los abogados	5,40	5,41	5,39
Los fiscales	5,37	5,31	5,41
Los periódicos	5,21	5,16	5,24
Los partidos políticos	3,95	3,81	4,03

17.- Se ha discutido mucho sobre la mejor forma de garantizar a los clientes la calidad de los abogados. Unos opinan que haber terminado la carrera de derecho es ya, sin más, suficiente garantía para poder ejercer como abogado y poder defender y asesorar a la gente. Otros, en cambio, opinan que debe exigirse, además de la carrera de derecho, una prueba profesional específica como garantía de calidad para poder ejercer como abogado. ¿Con cual de estas dos opiniones tiende usted a estar más de acuerdo?

- basta con la carrera de derecho..... **16**
- además una prueba profesional..... **77**
- NS/NC **7**

18.- Finalmente, en conjunto, ¿diría usted que en la actualidad los abogados, como profesión, dan una imagen moderna o anticuada?

- claramente moderna **8**
- más bien moderna **48**
- más bien anticuada **22**
- claramente anticuada **6**
- NS/NC **16**

Ficha Técnica de la Encuesta

Encuesta desarrollada de acuerdo a las siguientes pautas técnicas:

- **Ámbito:** : España (Península, Ceuta, Melilla, Baleares y Canarias)
- **Universo:** Individuos de 18 y más años residentes en hogares del ámbito de estudio.
- **Tamaño y distribución de la muestra: 2.900** entrevistas distribuidas de forma no proporcional por Comunidades Autónomas, de acuerdo a la distribución siguiente:

Distribución teórica de la muestra por CC.AA.	
ANDALUCIA*	300
ARAGÓN	100
ASTURIAS	100
BALEARES	100
CANARIAS	100
CANTABRIA	100
C-LA MANCHA	100
C-LEÓN	100
CATALUÑA	300
C.VALENCIANA	300
EXTREMADURA	100
GALICIA	300
MADRID	300
MURCIA	100
NAVARRA	100
C.A.VASCA	300
RIOJA	100
TOTAL	2900

* Incluye Ceuta y Melilla.

El planteamiento muestral sobre-representa las Comunidades más pequeñas e infra-representa a las de mayor tamaño poblacional con objeto de poder disponer de un mínimo de robustez estadística en las Comunidades más pequeñas.

La selección final de municipios se realizó mediante extracción aleatoria. Para la selección de la unidad última, se cumplieron cuotas de sexo y edad autoponderada a la distribución de la población de cada Comunidad Autónoma.

Para los análisis que se refieren al conjunto nacional, los datos han sido objeto de *reequilibrio* destinado a restituir el peso poblacional real de cada región respecto al conjunto.

- **Errores de muestreo:** asumiendo los criterios y principios del muestreo aleatorio simple, corregidos por los efectos de *ineficiencia muestral* para el conjunto nacional, debido a la afijación aporporcional de la muestra³⁸, para un nivel de confianza del 95.5% (dos sigmas) y en la hipótesis más desfavorable ($p=q=50\%$), el error correspondiente al conjunto sería de: $\pm 2.0\%$
- **Procedimiento de recogida de información:** Encuestas realizadas por DEMOSCOPIA S.A. mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (sistema CATI-Belview) administrada en el domicilio de los entrevistados, con cuestionario estructurado y cerrado con una duración media por entrevista de **25 minutos**. La selección del entrevistado se ha realizado aleatoriamente a partir de guías telefónicas.
- **Fecha de los trabajos de campo:** del 4 de diciembre de 2002 al 3 de enero de 2003

Tratamiento de la información: A cargo del departamento informático de DEMOSCOPIA S.A., mediante tabulaciones estándar y análisis especiales

³⁸ Al sub-representar unas regiones y sobre-representar otras, la muestra pierde *valor* estadístico respecto al error.