

# LA IMAGEN DE LOS ABOGADOS Y DE LA JUSTICIA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA

CUARTO BARÓMETRO EXTERNO DE OPINIÓN

INFORME ELABORADO POR



para





## Índice

---

<b>METODOLOGÍA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>2</b>
<b>0. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1. LA SITUACIÓN DEL ESTADO DE DERECHO Y DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES.....</b>	<b>4</b>
<b>2. GRADO DE CONTACTO DE LOS ESPAÑOLES CON EL MUNDO JURÍDICO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. CONFIANZA CIUDADANA EN LOS PRINCIPALES GRUPOS SOCIALES E INSTITUCIONES.....</b>	<b>8</b>
<b>4. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL ABOGADO .....</b>	<b>10</b>
<b>5. LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA.....</b>	<b>13</b>
<b>CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES DEL SONDEO .....</b>	<b>19</b>



## METODOLOGÍA

Las características metodológicas del sondeo son las siguientes:

- **ÁMBITO GEOGRÁFICO:** nacional.
- **UNIVERSO:** individuos de 18 y más años.
- **TAMAÑO FINAL DE LA MUESTRA:** 4.000 entrevistas, estadísticamente representativas del conjunto de la población española.
- **ERROR DE MUESTREO:** para un nivel de confianza del 95.5% y asumiendo los principios del muestreo aleatorio simple, en la hipótesis más desfavorable de máxima indeterminación ( $p=q=50\%$ ), el error de muestreo que corresponde a los datos referidos al total de la muestra es de  $\pm 2.5\%$ .
- **MÉTODO DE RECOGIDA DE LA INFORMACIÓN:** técnica de entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI) mediante cuestionario estructurado y precodificado. El trabajo ha sido realizado por el equipo de entrevistadores de campo telefónico de Metroscopia.
- **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:** llevada a cabo íntegramente en Metroscopia mediante el sistema Barbwin de TESI.
- **FECHAS DE REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO:** la recogida de información se realizó entre los días 7 y 22 de julio de 2011.

## NOTAS PARA LA INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

---

- **REDONDEO DE PORCENTAJES:**

En el texto y en los cuadros del presente informe, y en aras de una mayor claridad expositiva, los porcentajes de respuesta han sido objeto de redondeo y son así presentados sin decimales. Con un margen de error de  $\pm 2.5\%$  carece realmente de sentido utilizar cifras con decimales, que no las hacen más precisas y sí, en cambio, más confusas de leer.

Tan sólo los datos referidos a puntuaciones medias aparecen, por convención, con un decimal.

- **PUNTUACIONES MEDIAS / EVALUACIONES NUMÉRICAS:**

La utilización de una escala numérica de 0 a 10, en vez de escalas semánticas del tipo “muy bien, bien, mal o muy mal”, tiene la ventaja de posibilitar la obtención de promedios que permiten comparaciones (en el tiempo, en el espacio, o de temas, ámbitos o países) y de minimizar el riesgo de posibles malentendidos semánticos. En contrapartida, la consecución de puntuaciones medias conlleva, de forma inevitable, la concentración de resultados en torno a los valores centrales de la escala utilizada, lo que reduce automáticamente el rango de variación de las mediciones obtenidas: es tan impensable obtener una nota promedio de 0 como de 10. Lo usual es que el promedio conseguido rara vez suba del 6 o baje del 3: carece por ello de sentido caer en un mimetismo interpretativo extremo con las calificaciones escolares al establecer la correspondencia automática de las puntuaciones medias con términos como “suspense”, “aprobado” o “notable”. Resulta erróneo, por ejemplo, entender una evaluación media de 5 como expresiva tan solo de un “aprobado raso”; en realidad, esa puntuación lo que refleja es más bien un estado de opinión dividida. Es decir, indica que, en conjunto, son equivalentes las evaluaciones negativas y las positivas —la situación más usualmente esperable en cuestiones objeto de debate y controversia intensos—. Una puntuación media superior a 5 viene a indicar, por tanto, que tienden a ser más quienes expresan una evaluación positiva que una negativa (o, en todo caso, que quienes expresan una evaluación positiva, aunque pudieran ser menos en número, muestran un entusiasmo a favor mayor que el entusiasmo de quienes dan una puntuación negativa).

## 1. LA SITUACIÓN DEL ESTADO DE DERECHO Y DE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES

Evaluar la sensación que la ciudadanía pueda tener sobre como funciona, en líneas generales, el estado de derecho en nuestro país puede dar lugar a que los entrevistados, en sus respuestas, enfoquen la cuestión desde una óptica maximalista, es decir, en función de un utópico ideal absoluto mas que desde el realismo de lo posible. Para mitigar en lo posible este riesgo la pregunta se ha planteado, como en ocasiones anteriores, en términos comparados: lo que se solicita a las personas entrevistadas es que indiquen si tienen la impresión de que, en conjunto, la situación del Estado de Derecho es en España igual, mejor o peor que la existente en los países más avanzados. Los datos de los Cuadros 1.1, 1.2 y 1.3 muestran como, a lo largo de los tres últimos años (es decir, en el período marcada por la actual crisis económica) se ha producido una notable erosión en la imagen que la ciudadanía española tiene de su Estado de Derecho.

- a) Por un lado, en el momento actual pasan a ser mayoría absoluta (54%) quienes creen que la situación del Estado de derecho es, en España, peor que en los países más avanzados: hace tres años sólo daba esta respuesta un 30%. O lo que es igual, uno de los efectos colaterales de la profunda crisis de nuestra economía es haber dañado severamente la sensación que tienen los españoles de estar viviendo en un Estado de Derecho de la máxima calidad (véase Cuadro 1.1).
- b) Al mismo tiempo, el diagnóstico sobre la situación en nuestro país de la garantía y protección de los derechos fundamentales de la persona experimenta un claro retroceso: para un 55% España se encuentra, en esta materia, en un nivel intermedio dentro del grupo de los países más avanzados (en 2008 daba esta respuesta un 62%), pero un 31% cree que estamos en el grupo del cola (casi el doble de quienes daban esa respuesta hace tres años: 17%. Véase Cuadro 1.2).
- c) En tercer lugar, aumenta de forma significativa la proporción de españoles insatisfechos con los medios que el Estado destina actualmente a garantizar el derecho fundamental a la defensa jurídica: un 54% los considera insuficientes y sólo un 27% suficientes (hace tres años estos porcentajes eran mucho más cercanos entre sí: respectivamente, el 47% y el 39%. Véase Cuadro 1.3).

**CUADRO 1.1**  
**“¿DIRÍA USTED QUE EN ESPAÑA, HOY, LA SITUACIÓN DEL ESTADO DE DERECHO, EN COMPARACIÓN CON LOS PAÍSES MÁS AVANZADOS, ES...?”**  
 (En porcentajes)

	2011		2008		2005	
● Mejor	5	43	16	67	13	59
● Más o menos igual	38		51		46	
● Peor	54		30		38	
● No sabe / No contesta	3		3		3	

**CUADRO 1.2**  
**“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...?”**  
 (En porcentajes)

	2011	2008	2005
● En el grupo de cabeza	13	19	13
● En un nivel intermedio	55	62	64
● En el grupo de cola	31	17	21
● No sabe / No contesta	1	3	2

**CUADRO 1.3**  
**“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...?”**  
 (En porcentajes)

	2011	2008	2005
● Más que suficientes	2	2	2
● Suficientes	27	39	29
● Insuficientes	54	47	51
● Muy insuficientes	9	6	8
● No sabe/No contesta	9	6	10

## 2. GRADO DE CONTACTO DE LOS ESPAÑOLES CON EL MUNDO JURÍDICO

El grado de contacto —y por tanto de familiaridad— de la población española con su sistema jurídico mantiene la pauta de gradual incremento detectada ya en los Barómetros anteriores. En el momento actual representan ya un 55% los españoles que dicen haber acudido al despacho de un abogado para consultar algún problema de tipo jurídico. Que en un período de profunda crisis económica, con una llamativa caída del número total de actos notariales (dato que, por sí solo, ha solido constituir en los últimos decenios un indicador sumamente fiable respecto de la vitalidad de la vida económica y social) la proporción de españoles que utilizan el asesoramiento letrado haya incluso experimentado un leve aumento sugiere que, en condiciones menos severas, ese incremento hubiera sido notablemente mayor.

Por otro lado, los datos de actual sondeo confirman lo ya detectado en el Barómetro de 2008: la utilización de los servicios de los abogados tiende a ser similar en todos los sectores sociales. La consolidación del actual sistema de Justicia Gratuita parece así haber logrado que nadie que pueda necesitar asistencia jurídica se vea impedido de conseguirla por falta de medios económicos.

CUADRO 2.1				
<i>“¿HA TENIDO USTED, O ALGUIEN DE SU FAMILIA INMEDIATA, CONTACTO ALGUNA VEZ CON EL MUNDO DE LA JUSTICIA (COMO DEMANDANTE, TESTIGO, DEMANDADO, ETC.)?”</i>				
<i>(En porcentajes)</i>				
	2011	2008	2005	2002
● Sí	43	41	36	25
● No	57	59	64	74
● No sabe / No contesta	--	--	--	1

CUADRO 2.2				
<i>“¿HA UTILIZADO USTED ALGUNA VEZ LOS SERVICIOS DE UN NOTARIO O HA TENIDO QUE ACUDIR PARA ALGO A UNA NOTARÍA?”</i>				
<i>(En porcentajes)</i>				
	2011	2008	2005	2002
● Sí	79	81	77	69
● No	21	19	23	31
● No sabe / No contesta	--	--	--	--

<b>CUADRO 2.3</b> <b>“¿HA IDO ALGUNA VEZ A UNA COMISARÍA A DENUNCIAR ALGO?”</b> <b>(En porcentajes)</b>				
	2011	2008	2005	2002
● Sí	56	48	46	35
● No	44	52	54	65
● No sabe / No contesta	--	--	--	--

<b>CUADRO 2.4</b> <b>“¿HA ACUDIDO USTED ALGUNA VEZ AL DESPACHO DE UN ABOGADO PARA CONSULTAR ALGÚN PROBLEMA DE TIPO JURÍDICO?”</b> <b>(En porcentajes)</b>							
	2011	2008	2005	2002	1988	1982	1978
● Sí	55	54	53	38	34	34	23
● No	45	46	47	62	64	64	75
● No sabe / No contesta	--	--	--	--	2	2	2

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

### 3. CONFIANZA CIUDADANA EN LOS PRINCIPALES GRUPOS SOCIALES E INSTITUCIONES

La experiencia demoscópica de más de medio siglo enseña que el grado de confianza ciudadana en las instituciones y en los grupos sociales que articulan la sociedad experimenta oscilaciones periódicas no sólo en función del respectivo desempeño de sus funciones sino, también, en función del estado de ánimo colectivo en cada momento. En períodos de crisis y dificultades (como es ahora el caso) el tono vital colectivo declina y eso se traduce en un descenso del grado de confianza en las instituciones (en *todas* las instituciones). En cambio, cuando el estado de ánimo de la sociedad mejora tiende a hacerlo también la confianza ciudadana en las instituciones.

El Cuadro 3.1 permite comprobar como, en relación con 2008, la confianza que expresan los españoles respecto de los grupos sociales e instituciones que les son sometidos a evaluación en este Barómetro ha tendido, en conjunto, a decrecer. Se mantienen, o experimentan un menor desgaste relativo, aquellas instituciones que son percibidas como “altruistas” (por utilizar la terminología ya clásica acuñada por Lipset y Schneider): es decir, las que se asocian más directamente con la defensa del bien común (los científicos, la policía, las fuerzas armadas, la Seguridad Social). Esta suele ser la pauta común en prácticamente todos los países. En cambio, las instituciones y grupos sociales que se perciben como dedicados a la defensa o promoción de intereses sectoriales, por legítimos que sea, tienden, en todas partes, a ocupar los últimos lugares del *ranking* y, en épocas de crisis, a experimentar además el mayor desgaste de imagen: es el caso de políticos, partidos políticos, Bancos y sindicatos. Cabe resaltar, en el caso de nuestro país que la Iglesia católica figure en el fondo de la tabla. Olvidada quizá ya su indudable contribución positiva durante la transición a la democrática, la ciudadanía parece considerar que no ha sido capaz de adaptarse a la nueva realidad social –pluralista y democrática– con el mismo éxito que otras instituciones (como la policía o las fuerzas armadas) que junto a ella constituyeron piezas fundamentales del anterior régimen político.

Por lo que hace a los abogados, se mantienen en un confortable lugar medio-alto, que puede incluso resultar sorprendente atendiendo a la naturaleza de sus funciones. El abogado es abogado de parte: goza de la confianza total de su representado, pero al mismo tiempo no puede sino concitar recelo en la parte contraria. Esta doble imagen podría dar lugar a una evaluación ambivalente o reticente por parte de la ciudadanía: no es así. Los españoles parecen percibir que, mediante la defensa de sus representados, los abogados están realizando una contribución a la justicia: es decir, están llevando a cabo una función de interés público. Algo que, sorprendentemente, no parece tener tan claro

nuestra ciudadanía respecto del concreto grupo social cuya función es, precisamente, hacer justicia: los jueces, que obtienen una puntuación más baja (véase Cuadro 3.1).

**CUADRO 3.1**  
**“¿EN QUÉ MEDIDA LE INSPIRAN HOY CONFIANZA, ES DECIR, SENSACIÓN DE PODER CONFIAR EN ELLOS...?”**  
 (Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a muy poca confianza y 10 a mucha confianza)

	2011	2008	2005	2002
● Los científicos	7.4	--	--	--
● La Policía / los cuerpos de seguridad	6.6	7.1	6.6	6.4
● Los militares (las fuerzas armadas)	6.4	6.4	6.1	5.4
● Las ONG	6.2	6.6	6.8	6.8
● La Seguridad Social	6.1	6.6	6.4	5.7
● La radio/las emisoras de radio	5.8	6.4	6.8	6.5
● El Rey	5.6	6.9	6.6	7.0
● Los abogados	5.2	5.9	5.1	5.2
● Los notarios	5.2	--	--	--
● El Defensor del Pueblo	4.8	6.1	5.7	--
● Los jueces	4.8	6.0	5.3	4.3
● La prensa/los periódicos	4.7	5.4	5.6	4.8
● Los empresarios	4.6	5.5	5.2	4.5
● Los funcionarios	4.6	5.6	5.3	4.7
● Los tribunales de justicia	4.5	5.9	5.3	4.4
● Los Ayuntamientos	4.3	5.5	5.2	4.5
● Las Cortes (el Parlamento)	4.2	5.8	5.3	5.1
● La televisión	4.1	4.6	4.2	3.4
● La Iglesia (católica)	4.0	4.4	4.6	4.1
● El Gobierno (del Estado)	3.3	5.7	4.8	3.6
● Los sindicatos	3.3	5.1	4.9	3.8
● Los bancos	2.9	4.6	4.6	3.7
● Los partidos políticos	2.8	4.2	3.5	2.2
● Los políticos	2.6	3.8	3.1	2.2

Las respuestas aparecen ordenadas según la puntuación media obtenida en 2011; en las entrevistas las instituciones y grupos sociales fueron mencionados de forma rotatoria.

#### 4. GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL ABOGADO

Entre quienes alguna vez han acudido al despacho de un abogado (el 55% de la población total), el grado de satisfacción con los servicios recibidos sigue siendo muy elevado como puede verse en el Cuadro 4.1. La satisfacción de conjunto es puntuada con un 6.9, destacando de modo especial la atención y el trato recibidos (que merecen una nota media de 7.9), así como la preparación técnica y el interés por el asunto (puntuados con un 7.3). Incluso el importe de los honorarios cobrados es evaluado de forma claramente positiva (6.7). Todas las evaluaciones son ligeramente más bajas que en 2008, y similares en conjunto a las obtenidas en 2005: el estado general actual del ánimo colectivo, ya aludido con anterioridad, puede sin duda explicar este tenue matización de las mismas.

<b>CUADRO 4.1</b>				
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL ABOGADO ESCOGIDO</b>				
(Puntuación media en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a nada satisfecho y 10 a muy satisfecho)				
	Total Usuarios			
	2011	2008	2005	2003
Satisfacción de conjunto	6.9	7.3	6.9	7.3
<b>Grado de Satisfacción con*</b>				
● La atención y el trato recibido	7.9	8.3	7.9	8.3
● Conocimientos técnicos sobre el asunto	7.3	7.6	7.4	--
● El interés y la dedicación	7.3	7.5	7.1	7.7
● El resultado conseguido	6.7	7.2	6.9	7.0
● Los honorarios cobrados	6.7	7.0	6.5	7.0

\*Las respuestas aparecen ordenadas según la puntuación media obtenida en 2011; en las entrevistas las cuestiones sometidas a evaluación fueron planteadas de forma rotatoria

**CUADRO 4.2**  
**“SI USTED TUVIERA UN CONFLICTO JURÍDICO CON ALGUNA OTRA PERSONA O CON UNA EMPRESA O CON ALGUNA INSTITUCIÓN, ¿QUÉ ES LO QUE MÁS VALORARÍA DE SU ABOGADO: QUE TUVIERA CAPACIDAD DE BUSCAR UN ACUERDO RAZONABLE QUE PONGA FIN A LA DISPUTA, O QUE TUVIERA MUCHA EXPERIENCIA EN JUICIOS ANTE LOS TRIBUNALES PARA QUE TRATARA DE CONSEGUIRLE EL MÁXIMO POSIBLE?”**  
**(En porcentajes)**

	<b>2011</b>
● Que tuviera capacidad de buscar un acuerdo razonable que ponga fin a la disputa	62
● Que tuviera mucha experiencia en juicios ante los tribunales para que tratara de conseguir el máximo posible	35
● No sabe / No contesta	3

**CUADRO 4.3**  
**“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 SUFICIENTE PARA PODER EJERCER COMO ABOGADO Y DEFENDER Y ASESORAR A LA GENTE. OTROS, EN CAMBIO, OPINAN QUE DEBE EXIGIRSE, ADEMÁS DE LA CARRERA DE DERECHO, UNA FORMACIÓN ADICIONAL ESPECÍFICA PARA PODER ACTUAR COMO ABOGADO, TAL Y COMO POR EJEMPLO SUCEDER CON LOS MÉDICOS. ¿CON CUÁL DE ESTAS DOS OPINIONES TIENDE USTED A ESTAR MÁS DE ACUERDO?”**  
**(En porcentajes)**

	<b>2011</b>
● Basta con la carrera de derecho	13
● Además una formación adicional	85
● No sabe / No contesta	3

**CUADRO 4.4**  
**“ENTRE LAS FUNCIONES DE LOS COLEGIOS DE ABOGADOS ESTÁ LA DE CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS ABOGADOS, VELANDO POR QUE CUMPLAN LAS NORMAS DEONTOLÓGICAS, ASÍ COMO ATENDER LAS POSIBLES RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS. ¿LO SABÍA USTED YA O SE ENTERA USTED DE ESTO AHORA?”**  
**(En porcentajes)**

	<b>2011</b>
● Lo sabía ya	47
● Se entera ahora	52
● No sabe / No contesta	1

**CUADRO 4.5**

**“¿LE PARECE A USTED BIEN QUE SEAN LOS COLEGIOS QUIENES TENGAN ENCOMENDADO EL CONTROL DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ABOGADOS Y, EN SU CASO, LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES QUE PUEDAN PROCEDER O LE PARECERÍA MEJOR QUE ESA TAREA LA LLEVASEN A CABO OTROS ÓRGANOS, COMO LOS TRIBUNALES O EL MINISTERIO DE JUSTICIA?”**

**(En porcentajes)**

	<b>2011</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le parece bien que sean los Colegios quienes tengan encomendado el control del comportamiento de los abogados y, en su caso, la aplicación de las sanciones que puedan proceder</li> </ul>	41
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le parecería mejor que esa tarea la llevaran a cabo otros órganos, como los tribunales o el Ministerio de Justicia</li> </ul>	48
<ul style="list-style-type: none"> <li>● No sabe / No contesta</li> </ul>	11

## 5. LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA SOCIEDAD ESPAÑOLA

Funciona mal (y lleva haciéndolo ya años); da una imagen anticuada; es tan lenta que siempre que se pueda vale más evitar acudir a ella; su lenguaje y sus procedimientos son excesivamente complicados y difíciles de entender para el ciudadano medio; en muchas ocasiones no sirve de nada que de la razón pues en la práctica la sentencia es papel mojado ya que o no se cumple, o se cumple tarde y mal; con frecuencia los jueces no dedican ni la atención ni el tiempo adecuado a cada caso individual, tienden a estar "fuera de onda" respecto de lo que ocurre en la sociedad y, además, a la hora de dictar sentencia por lo general no actúan con total independencia. En suma, tal y como ahora están las cosas, la Justicia española necesita una reforma profunda y urgente.

Este es el primer diagnóstico, rotundamente severo, que los españoles emiten cuando se les pregunta por el actual estado y funcionamiento de la Administración de Justicia. Ahora bien, sobre este profundamente negativo trasfondo, formulan también, al mismo tiempo, apreciaciones que pueden a primera vista resultar contradictorias pero que cabe entender como matizaciones —muchas veces sustanciales— a las anteriores contundentes aseveraciones.

Así, junto a todo lo anterior, nuestra ciudadanía piensa también que, con todos sus defectos e imperfecciones, nuestra Administración de Justicia constituye la garantía última de defensa de la democracia y de las libertades; que los tribunales suelen dar finalmente la razón a quien efectivamente la tiene; que en general los jueces no están predispuestos, de entrada, a favor o en contra de ninguna de las partes implicadas (aunque luego, tiendan a dejarse influir); y que, en todo caso, son tan buenos como los de cualquier otro país de la Unión Europea.

La imagen de conjunto resultante es una imagen compleja y matizadamente negativa, con importantes elementos positivos que quedan oscurecidos por la presencia simultánea de rasgos que se perciben incambiados y, quizá, incambiables. En todo caso, ocho de cada diez españoles piensan que la Administración de Justicia debe ser evaluada, en cuanto a su funcionamiento como cualquier otro poder del Estado.

Igualmente severa, pero menos matizada, es la imagen que tiene nuestra sociedad del Consejo General del Poder Judicial. Ocho de cada diez españoles piensan que tal y como



ahora está organizado y funciona necesita una reforma urgente y profunda; siete de cada diez creen que decide sobre cargos y nombramientos de jueces más por criterios políticos que en función de factores exclusivamente técnicos y profesionales; seis de cada diez consideran que no es independiente, en sus decisiones, del Gobierno o de los distintos partidos políticos.

<b>CUADRO 5.1</b> <b>“¿CÓMO DIRÍA USTED QUE FUNCIONA EN LA ACTUALIDAD, EN ESPAÑA, LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, ES DECIR, LOS TRIBUNALES?”</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>2011</b>
● Muy bien / Bien	27
● Regular*	21
● Mal / Muy mal	50
● No sabe / No contesta	2

\* Respuesta espontánea, esta opción no se leía en las entrevistas

<b>CUADRO 5.2</b> <b>“EN COMPARACIÓN CON HACE TRES O CUATRO AÑOS, ¿DIRÍA USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA FUNCIONA AHORA...?”</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>2011</b>
● Mejor	10
● Más o menos igual	56
● Peor	26
● No sabe / No contesta	9

<b>CUADRO 5.3</b> <b>“¿DIRÍA USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA DA EN LA ACTUALIDAD UNA IMAGEN MODERNA O ANTICUADA?”</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>2011</b>
● Moderna	16
● En parte moderna, en parte anticuada	22
● Anticuada	58
● No sabe / No contesta	4

**CUADRO 5.6**

*“PARA UNOS, LA JUSTICIA, COMO CUALQUIER OTRO PODER DEL ESTADO, DEBE DAR CUENTAS REGULARMENTE A LA SOCIEDAD POR LA FORMA EN QUE FUNCIONA Y SER OBJETO DE EVALUACIÓN IMPARCIAL EN CUANTO A SU RENDIMIENTO. PARA OTROS, EN CAMBIO, LA JUSTICIA ES UNA INSTITUCIÓN ESPECIAL QUE NO PUEDE SER SOMETIDA A ESE TIPO DE EVALUACIÓN PORQUE PODRÍA PONER EN PELIGRO SU INDEPENDENCIA. ¿CON CUÁL DE ESTAS DOS POSTURAS TIENDE USTED A ESTAR MÁS DE ACUERDO?”*  
(En porcentajes)

	2011
● Debe ser evaluada como cualquier otro poder del Estado	78
● No debe ser evaluada pues es un caso especial	17
● No sabe / No contesta	5

**CUADRO 5.7**

*“¿ESTÁ USTED DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON LAS AFIRMACIONES SIGUIENTES?”*  
(En porcentajes)

	De acuerdo	En desacuerdo
● Todos los jueces tienen, en el fondo, una forma de ser y de ver la vida muy similar	33	59
● Entre los jueces hay aproximadamente la misma proporción de personas de derecha, de centro y de izquierda que en el conjunto de la sociedad	44	36

**CUADRO 5.8**

*“EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL ES EL ÓRGANO DE GOBIERNO DE LA JUSTICIA EN NUESTRO PAÍS. POR LO QUE PUEDA SABER O HABER OÍDO, ¿CÓMO CALIFICARÍA EL MODO EN QUE FUNCIONA EN LA ACTUALIDAD EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL?”*  
(Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a que funciona muy mal y 10 muy bien)

	2011
● Puntuación media	4.6

**CUADRO 5.9**  
**“¿ESTÁ USTED DE ACUERDO O EN DESACUERDO CON CADA UNA DE LAS FRASES SIGUIENTES?”**  
**(En porcentajes)**

	<b>De acuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
● Tal y como ahora está organizado y funciona, el Consejo General del Poder Judicial necesita una reforma urgente y profunda	<b>84</b>	<b>6</b>
● El Consejo General del Poder Judicial suele decidir sobre cargos y nombramientos de jueces más por criterios políticos que en función de factores exclusivamente técnicos y profesionales	<b>68</b>	<b>20</b>
● El Consejo General del Poder Judicial es independiente en sus decisiones del Gobierno y de los distintos partidos	<b>25</b>	<b>63</b>
● El Consejo General del Poder Judicial cumple adecuadamente su función de defender la independencia de jueces y tribunales	<b>37</b>	<b>44</b>

Las frases aparecen ordenadas en este Cuadro de mayor a menor porcentaje de respuestas críticas con el CGPJ. En las entrevistas fueron objeto de rotación.



## CUESTIONARIO Y RESULTADOS GLOBALES

<b>P.1</b> <b>“PARA EMPEZAR, ¿CÓMO PUNTUARÍA USTED ENTRE 0 (MUY MAL) Y 10 (MUY BIEN) LA FORMA EN QUE FUNCIONAN HOY EN NUESTRO PAÍS...?”</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Las Cortes (el Parlamento)	4.1
● La Administración (Los funcionarios)	4.5
● El Gobierno (del Estado)	3.3
● La Administración de Justicia	3.5
● Los Ayuntamientos	4.3
● Los Gobiernos de las Autonomías	4.0

<b>P.2</b> <b>Y, EN GENERAL, ¿EN QUÉ MEDIDA LE INSPIRAN HOY CONFIANZA, ES DECIR, SENSACIÓN DE PODER CONFIAR EN ELLOS...?</b> <b>Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, el 0 equivale a muy poca confianza y el 10 a mucha</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Los científicos	7.4
● La policía / Los cuerpos de seguridad	6.6
● Los militares (las fuerzas armadas)	6.4
● Las ONG	6.2
● La Seguridad Social	6.1
● La radio/las emisoras de radio	5.8
● El Rey	5.6
● Los abogados	5.2
● Los notarios	5.2
● El Defensor del Pueblo	4.8
● Los Jueces	4.8
● La prensa/los periódicos	4.7
● Los empresarios	4.6
● Los funcionarios	4.6
● Los tribunales de justicia	4.5
● Los Ayuntamientos	4.3
● Las Cortes (el Parlamento)	4.2
● La televisión	4.1
● La iglesia (católica)	4.0
● El Gobierno (del Estado)	3.3
● Los sindicatos	3.3
● Los bancos	2.9
● Los partidos políticos	2.8
● Los políticos	2.6

Las respuestas aparecen ordenadas según la puntuación media obtenida; en las entrevistas fueron mencionados de forma rotatoria

<p style="text-align: center;"><b>P.3</b></p> <p style="text-align: center;"><i>“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...?”</i></p> <p style="text-align: center;">(En porcentajes)</p>	
	Total entrevistados
● Mejor	5
● Más o menos igual	38
● Peor	54
● No sabe / No contesta	3

<p style="text-align: center;"><b>P.4</b></p> <p style="text-align: center;"><i>“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...?”</i></p> <p style="text-align: center;">(En porcentajes)</p>	
	Total entrevistados
● En el grupo de cabeza	13
● En un nivel intermedio	55
● En el grupo de cola	31
● No sabe / No contesta	1

<p style="text-align: center;"><b>P.5</b></p> <p style="text-align: center;"><i>“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...?”</i></p> <p style="text-align: center;">(En porcentajes)</p>	
	Total entrevistados
● Más que suficientes	2
● Suficientes	27
● Insuficientes	54
● Muy insuficientes	9
● No sabe/No contesta	9

<p style="text-align: center;"><b>P.6</b></p> <p style="text-align: center;"><i>“¿HA TENIDO USTED, O ALGUIEN DE SU FAMILIA INMEDIATA, CONTACTO ALGUNA VEZ CON EL MUNDO DE LA JUSTICIA (COMO DEMANDANTE, TESTIGO, DEMANDADO, ETC...)?”</i></p> <p style="text-align: center;">(En porcentajes)</p>	
	Total entrevistados
● Sí	43
● No	57
● No sabe / No contesta	--

<b>P.7</b> <i>“¿HA UTILIZADO USTED ALGUNA VEZ LOS SERVICIOS DE UN NOTARIO O HA TENIDO QUE ACUDIR PARA ALGO A UNA NOTARÍA?”</i> (En porcentajes)	
	Total entrevistados
● Sí	79
● No	21
● No sabe / No contesta	--

<b>P.8</b> <i>“¿HA IDO ALGUNA VEZ A UNA COMISARÍA A DENUNCIAR ALGO?”</i> (En porcentajes)	
	Total entrevistados
● Sí	56
● No	44
● No sabe / No contesta	--

<b>P.9</b> <i>“¿HA ACUDIDO USTED ALGUNA VEZ AL DESPACHO DE UN ABOGADO PARA CONSULTAR ALGÚN PROBLEMA DE TIPO JURÍDICO?”</i> (En porcentajes)	
	Total entrevistados
● Sí	55
● No	45
● No sabe / No contesta	--

**LAS PREGUNTAS 10 A 19 SOLO SE FORMULAN A QUIENES CONTESTAN “SÍ” EN LA P.9. PARA QUIENES CONTESTAN “NO” EN LA P.9, SE PASA DIRECTAMENTE A LA P. 20**

<b>P.10</b> <i>“¿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?”</i> (En porcentajes)	
	Total entrevistados
● Fue sólo una consulta	42
● Requirió más de una visita	58
● No sabe/No contesta	--

<b>P.11</b> <b>“¿ERA ESA LA PRIMERA VEZ QUE ACUDÍA USTED A UN ABOGADO O YA LO HABÍA HECHO ANTES ALGUNA VEZ?”</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Fue la primera vez	61
● Ya había ido antes	39
● No sabe/No contesta	--

<b>P.12</b> <b>“¿CÓMO SELECCIONÓ USTED AL ABOGADO —O EL DESPACHO DE ABOGADOS— AL QUE ACUDIÓ?”</b> <b>NO LEER. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Me lo recomendó un familiar o amigo	65
● Ya lo conocía	19
● Por el sindicato	3
● Por la aseguradora	2
● A través de las Páginas Amarillas	1
● Abogado de oficio	3
● Preguntó en el Colegio de Abogados	1
● Por su trabajo	3
● A través del Ayuntamiento, asistente social	1
● A través de Internet	1
● A través de un anuncio en el periódico	1
● Otra forma	6
● No recuerda/No sabe/No contesta	1

<b>P.13</b> <b>“SI EN EL FUTURO VOLVIERA USTED A NECESITAR UN ABOGADO, ¿CREE QUE ACUDIRÍA AL MISMO? LEER</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Sí, con seguridad	42
● Probablemente sí	23
● Probablemente no	9
● No, con seguridad	19
● No lo sabe, No contesta /Depende	8

<b>P.14</b>	
<i>“EN LÍNEAS GENERALES, ¿CÓMO QUEDÓ USTED DE SATISFECHO/A, EN CONJUNTO, CON SU ABOGADO LA ÚLTIMA VEZ QUE UTILIZÓ SUS SERVICIOS?”</i>	
Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, el 0 equivale a nada satisfecho y el 10 a muy satisfecho	
	<b>Total entrevistados</b>
● Puntuación media	6.9

<b>P.15, P.16, P.17, P.18, P.19</b>	
<i>MÁS CONCRETAMENTE, ¿CÓMO QUEDÓ USTED DE SATISFECHO/A CON EL RESULTADO CONSEGUIDO FINALMENTE EN SU ASUNTO? ¿Y CON LOS CONOCIMIENTOS TÉCNICOS DE SU ABOGADO SOBRE EL 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?</i>	
Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, el 0 equivale a nada satisfecho y el 10 a muy satisfecho	
	<b>Total entrevistados</b>
● Resultado conseguido	6.7
● Conocimientos técnicos sobre el asunto	7.3
● La atención y el trato recibido	7.9
● El interés y dedicación que puso en el asunto	7.3
● Los honorarios cobrados	6.7

**LA PREGUNTA 20 SOLO SE FORMULA A QUIENES EN LA P.9 HABÍAN CONTESTADO QUE NO HAN ACUDIDO NUNCA AL DESPACHO DE UN ABOGADO. PARA EL RESTO, PASAR A P.21**

<b>P.20</b>	
<i>“SI NUNCA HA ACUDIDO A UN ABOGADO, CUANDO TIENE USTED ALGUNA DUDA O PROBLEMA DE TIPO JURÍDICO, ¿CON QUIÉN LO CONSULTA?”</i>	
<b>NO LEER. POSIBLE RESPUESTA MÚLTIPLE</b> (En porcentajes)	
	<b>Total entrevistados</b>
● Con familiares o amigos	38
● Con conocidos del trabajo	3
● Un gestor/asesores	8
● Alguien entendido	5
● El entrevistado es abogado	1
● Con los sindicatos	1
● Internet	4
● Nunca ha tenido problemas	38
● Otras respuestas	4
● No sabe / No contesta	2

<b>P.21</b> <b>“¿EN GENERAL, ¿QUÉ OPINIÓN DE CONJUNTO LE MERECEN LOS ABOGADOS?”</b> <b>Expréselo con una puntuación entre 0 y 10, el 0 equivale a muy mala opinión y el 10 a muy buena</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Puntuación media	5.9

<b>P.22</b> <b>“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”. LEER</b> <b>(En porcentajes)</b>						
	Muy	Bastante	Regular	Poco	Nada	NS/NC
● En España, hoy, los abogados constituyen una protección para el ciudadano frente a la arbitrariedad y la prepotencia de los poderosos	8	36	6	33	15	3
● Los abogados defienden con el mismo empeño a todas las personas que acuden a ellos, con independencia de sus ideas o valores	5	24	3	32	33	3
● Los abogados de oficio se toman tanto interés por sus clientes de turno de oficio como por los de pago	4	18	3	28	33	15
● Los abogados, como profesión, se esfuerzan porque sus servicios puedan llegar también a las personas más débiles e indefensas	6	28	7	31	22	7
● La existencia de abogados permite que se aclaren pacíficamente situaciones que de otro modo podrían derivar en injusticias y violencia	17	51	5	15	8	3
● La tarea del abogado no es tanto defender lo justo como aquello que beneficia a su cliente	20	47	5	15	10	4
● Los abogados tienen que garantizar por todos los medios el más absoluto secreto profesional para todo lo que le cuenten sus clientes	49	42	2	4	2	1

<b>P.23</b> <b>“SI USTED TUVIERA UN CONFLICTO JURÍDICO CO ALGUNA OTRA PERSONA O CON UNA EMPRESA O CON ALGUNA INSTITUCIÓN, ¿QUÉ ES LO QUE MÁS VALORARÍA EN SU ABOGADO: QUE TUVIERA CAPACIDAD DE BUSCAR UN ACUERDO RAZONABLE QUE PONGA FIN A LA DISPUTA, O QUE TUVIERA MUCHA EXPERIENCIA EN JUICIOS ANTE LOS TRIBUNALES PARA QUE TRATARA DE CONSEGUIRLE EL MÁXIMO POSIBLE?”</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Que tuviera capacidad de buscar un acuerdo razonable que ponga fin a la disputa	62
● Que tuviera mucha experiencia en juicios ante los tribunales para que tratara de conseguirme el máximo posible	35
● No sabe / No contesta	3

**P.24**

*“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 SUFICIENTE PARA PODER EJERCER COMO ABOGADO Y DEFENDER Y ASESORAR A LA GENTE. OTROS, EN CAMBIO, OPINAN QUE DEBE EXIGIRSE, ADEMÁS DE LA CARRERA DE DERECHO, UNA FORMACIÓN ADICIONAL ESPECÍFICA PARA PODER ACTUAR COMO ABOGADO, TAL Y COMO POR EJEMPLO SUCEDER CON LOS MÉDICOS. ¿CON CUÁL DE ESTAS DOS OPINIONES TIENDE USTED A ESTAR MÁS DE ACUERDO?”*

(En porcentajes)

	Total entrevistados
● Basta con la carrera de derecho	13
● Además una formación adicional	85
● No sabe / No contesta	3

**P.25**

*“ENTRE LAS FUNCIONES DE LOS COLEGIOS DE ABOGADOS ESTÁ LA DE CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO DE LOS ABOGADOS, VELANDO POR QUE CUMPLAN LAS NORMAS DEONTOLÓGICAS, ASÍ COMO ATENDER LAS POSIBLES RECLAMACIONES DE LOS USUARIOS. ¿LO SABÍA USTED YA O SE ENTERA USTED DE ESTA AHORA?”*

(En porcentajes)

	Total entrevistados
● Lo sabía ya	47
● Se entera ahora	52
● No sabe / No contesta	1

**P.26**

*“¿LE PARECE A USTED BIEN QUE SEAN LOS COLEGIOS QUIENES TENGAN ENCOMENDADO EL CONTROL DEL COMPORTAMIENTO DE LOS ABOGADOS, Y, EN SU CASO, LA APLICACIÓN DE LAS SANCIONES QUE PUEDAN PROCEDER O LE PARECERÍA MEJOR QUE ESA TAREA LA LLEVASEN A CABO OTROS ÓRGANOS COMO LOS TRIBUNALES O EL MINISTERIO DE JUSTICIA?”*

(En porcentajes)

	Total entrevistados
● Le parece bien que sean los Colegios quienes tengan encomendado el control del comportamiento de los abogados, y en su caso, la aplicación de las sanciones que puedan proceder	41
● Le parecería mejor que esa tarea la llevaran a cabo otros órganos, como los tribunales o el Ministerio de Justicia	48
● No sabe / No contesta	11

<b>P.27</b>	
<i>“EN LÍNEAS GENERALES, ¿CÓMO DIRÍA USTED QUE FUNCIONA EN LA ACTUALIDAD, EN ESPAÑA, LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, ES DECIR, LOS TRIBUNALES?” LEER</i>	
<b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Muy bien	1
● Bien	26
● Regular	21
● Mal	34
● Muy mal	16
● No sabe / No contesta	2

<b>P.28</b>	
<i>“Y EN COMPARACIÓN CON HACE TRES O CUATRO AÑOS, ¿DIRÍA USTED QUE AHORA FUNCIONA LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA...?” LEER</i>	
<b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Mejor	10
● Más o menos igual	56
● Peor	26
● No sabe / No contesta	9

<b>P.31</b> <b>“¿DIRÍA USTED QUE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA ESPAÑOLA DA EN LA ACTUALIDAD UNA IMAGEN MODERNA O ANTICUADA?” LEER</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Claramente moderna	2
● Más bien moderna	14
● En parte moderna, en parte anticuada	22
● Más bien anticuada	41
● Claramente anticuada	17
● No sabe / No contesta	4

<b>P.32</b> <b>“PARA UNOS, LA JUSTICIA, COMO CUALQUIER OTRO PODER DEL ESTADO, DEBE DAR CUENTAS REGULARMENTE A LA SOCIEDAD POR LA FORMA EN QUE FUNCIONA Y SER OBJETO DE EVALUACIÓN IMPARCIAL EN CUANTO A SU RENDIMIENTO. PARA OTROS, EN CAMBIO, LA JUSTICIA ES UNA INSTITUCIÓN ESPECIAL QUE NO PUEDE SER SOMETIDA A ESE TIPO DE EVALUACIÓN PORQUE PODRÍA PONER EN PELIGRO SU INDEPENDENCIA. ¿CON CUÁL DE ESTAS DOS POSTURAS TIENDE USTED A ESTAR MÁS DE ACUERDO?”</b> <b>(En porcentajes)</b>	
	<b>Total entrevistados</b>
● Debe ser evaluada como cualquier otro poder del Estado	78
● No debe ser evaluada pues es un caso especial	17
● No sabe / No contesta	5

<b>P.33</b> <b>“¿HASTA QUÉ PUNTO (MUY, BASTANTE, POCO O NADA) ESTÁ USTED DE ACUERDO CON LAS AFIRMACIONES SIGUIENTES?”</b> <b>(En porcentajes)</b>						
	Muy	Bastante	Regular	Poco	Nada	NS/NC
● Todos los jueces tienen, en el fondo, una forma de ser y de ver la vida muy similar	9	24	2	29	31	6
● Entre los jueces hay aproximadamente la misma proporción de personas de derecha, de centro y de izquierda que en el conjunto de la sociedad	11	33	3	19	17	17

<b>P.34</b> <b>“EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL ES EL ÓRGANO DE GOBIERNO DE LA JUSTICIA EN NUESTRO PAÍS. POR LO QUE PUEDA SABER O HABER OÍDO, ¿CÓMO CALIFICARÍA EL MODO EN QUE FUNCIONA EN LA ACTUALIDAD EL CONSEJO GENERAL DEL PODER JUDICIAL?”</b> (Puntuaciones medias en una escala de 0 a 10, en la que 0 equivale a que funciona muy mal y 10 muy bien)	
	<b>Total entrevistados</b>
● Puntuación media	4.6

<b>P.35</b> <b>“¿HASTA QUÉ PUNTO (MUY, BASTANTE, POCO O NADA) ESTÁ USTED DE ACUERDO CON CADA UNA DE LAS FRASES SIGUIENTES?”</b> (En porcentajes)						
	Muy	Bastante	Regular	Poco	Nada	NS/NC
● El Consejo General del Poder Judicial es independiente en sus decisiones del Gobierno y de los distintos partidos	6	20	3	31	31	9
● El Consejo General del Poder Judicial suele decidir sobre cargos y nombramientos de jueces más por criterios políticos que en función de factores exclusivamente técnicos y profesionales	31	37	2	13	7	10
● El Consejo General del Poder Judicial cumple adecuadamente su función de defender la independencia de jueces y tribunales	7	30	5	26	18	13
● Tal y como ahora está organizado y funciona, el Consejo General del Poder Judicial necesita una reforma urgente y profunda	45	39	2	5	1	8