SECTORES POPULARES, DERECHOS Y ACCESO A LA JUSTICIA

UN ESTUDIO DE NECESIDADES LEGALES INSATISFECHAS

DICIEMBRE 2013

ACIJ
Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia

DERECHOS Y CONSTRUCCIÓN COMUNITARIA EN VILLAS

SECTORES POPULARES, DERECHOS Y ACCESO A LA JUSTICIA

UN ESTUDIO DE NECESIDADES LEGALES INSATISFECHAS

ACIJ
Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia

Av. de Mayo 1161, 5° piso, oficina 9
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Tel: (+5411) 4381-2371
info@acij.org.ar - www.acij.org.ar

EQUIPO DE TRABAJO

ASOCIACIÓN CIVIL POR LA IGUALDAD Y LA JUSTICIA (ACIJ)

PROGRAMA DERECHOS Y CONSTRUCCIÓN COMUNITARIA EN VILLAS

EQUIPO DE TRABAJO

LUCIANA BERCOVICH

MARIANA CEVA ÁLVAREZ

GUSTAVO MAURINO

CATALINA MARINO

LAURA TARBUCH

DICIEMBRE 2013

OPEN SOCIETY FOUNDATIONS

Este trabajo fue posible gracias al apoyo de Open Society Foundations

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....4
METODOLOGÍA.....7
DEMOGRAFÍA DE LA MUESTRA.....9
PRESENTACIÓN DE LOS HALLAZGOS.....11
1. Hallazgos sobre las dinámicas de reconocimiento e identificación de eventos jurídicos significativos.....11
2. Hallazgos sobre los eventos jurídicos significativos identificados.....14
3. Hallazgos sobre la relevancia e impacto del ejs en la vida cotidiana.....20
4. Hallazgos sobre las acciones realizadas para obtener información relativa al ejs.....25
5. Hallazgos sobre asistencia general y asistencia específicamente jurídica.....29
6. Hallazgos sobre los mecanismos de solución de conflictos y la percepción sobre el sistema institucional.....38
CONCLUSIONES.....44
ANEXO: DICCIONARIO METODOLÓGICO.....49

INTRODUCCIÓN

El acceso a la justicia es uno de los ejes fundamentales del estado de derecho de cualquier sociedad. En su ausencia, los/as ciudadanos/as se vuelven incapaces de ejercer sus derechos, presentar sus reclamos y hacer rendir cuentas a los gobiernos.

Aunque los tribunales constituyen una parte importante del sistema de justicia, existen innumerables situaciones en que las soluciones más apropiadas se hallan por fuera de ellos. El acceso a la justicia, entonces, no se trata sólo de tribunales y abogados/as, sino que también abarca al acceso a la información y a los mecanismos públicos que permiten a las personas prevenir y resolver sus conflictos.

En sentido institucional, esto incluye las responsabilidades de los gobiernos de analizar y sortear los obstáculos que enfrentan los/as ciudadanos/as en la búsqueda de soluciones a sus problemas. Una política de acceso a la justicia de amplio espectro debería velar, por ejemplo, por la existencia de mecanismos claros y vínculos estrechos entre los organismos responsables y las personas o grupos afectados.

Un limitado o nulo acceso a la justicia genera que las personas vean sus necesidades legales insatisfechas. Sin embargo, la medición de este fenómeno es compleja debido a las bajas tasas de reporte de incidentes legales –por casos que no llegan nunca al sistema institucional-, las confusiones conceptuales en relación a qué constituye un "problema legal" y las situaciones en las que los problemas son ignorados –e irresueltos-. Estas situaciones, que fracasan en su objetivo de atender las cuestiones jurídicas de los/as ciudadanos/as, no implican una ausencia de necesidad legal, sino que pueden ser indicadores de una falla estructural del sistema en relación a las soluciones que se brindan.

En Argentina son pocos los estudios que han intentado identificar las brechas en el acceso a la justicia desde una perspectiva de la percepción de los/as usuarios/as. Este documento intenta cubrir esa falencia al enfocarse en las nociones de necesidades legales detectadas por los/as ciudadanos/as.

La investigación

Presentamos aquí los hallazgos generales la investigación empírica realizada por ACIJ sobre las percepciones y vivencias de los sectores populares del país sobre diversos elementos que conforman el principio del acceso a la justicia y el ideal de la cultura de derechos, que la Nación se ha comprometido a realizar desde la recuperación democrática.

Se trata, como mencionábamos, de un estudio novedoso en Argentina, y confiamos en que será un aporte metodológico y sustantivo a la comprensión y evaluación de nuestro sistema de acceso a la justicia y la mayor efectividad de los derechos.

El estudio consistió en la realización de 603 encuestas presenciales, de aproximadamente 27 minutos de duración, en grandes y pequeños centros urbanos: Ciudad de Buenos Aires, Gran Buenos Aires, Neuquén y Santiago del Estero. La selección de los barrios fue realizada en base a una sumatoria superior a 40 en indicadores de Necesidades Básicas Insatisfechas, según datos del Índice Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). Esta característica conforma al sector de la población socioeconómicamente más postergado del país, con mayores barreras de acceso a la justicia –entendido este concepto en sentido amplio, asociado al empoderamiento legal o jurídico, y no como acceso a los tribunales-, y a quienes las políticas públicas en la materia están diseñadas para atender de manera prioritaria o incluso exclusiva.

Desde el punto de vista metodológico, las encuestas se articularon en base a la reconstrucción de las vivencias relativas a lo que llamamos "Eventos Jurídicos Significativos" (en adelante EJS). Definimos tal concepto como *situaciones en las que los derechos de una persona, o alguna situación legal significativa relativa a ella, han sido o pueden ser modificados mediante la interacción con otras personas o instituciones públicas, con la consecuencia posible de que el goce de tales derechos, o la situación legal relevante, pueden mejorar o empeorar para dicha persona como resultado de esa interacción*.

La investigación resulta original en nuestro país, el menos en tres dimensiones:

En primer lugar, produce información sobre la base de las percepciones y vivencias de la comunidad. Dicho de otra manera, se ocupa de relevar el lado de la "demanda" de acceso a la justicia y efectividad de los derechos. De este modo complementa la información y estudios construidos a partir de los datos producidos por las agencias proveedoras de servicios legales -defensorías, policía, centros de asistencia, etc.- para enriquecer las dimensiones del análisis.

Por otro lado, se reconstruyen de manera integral -a partir de información relativa a experiencias vitales -, las percepciones acerca de los elementos básicos identificables en lo que podríamos llamar el "ciclo de acceso a la justicia" desde la perspectiva de los/as ciudadanos/as: (a) reconocimiento del conflicto legal, (b) información sobre el conflicto legal, (c) asistencia general y asistencia legal específica, (d) mecanismos de resolución de conflictos.[1] El estudio también provee, desde la perspectiva de los/as "usuarios/as" del sistema, información sobre los actores institucionales claves en el acceso a la justicia –tribunales, abogados, oficinas de defensa de derechos, agencias públicas que intervienen en la resolución de conflictos, mediadores comunitarios informales, etc.

Finalmente, hemos asegurado que el estudio provea información desagregada por género, nivel de educación, edad, y otras variables personales, y con diversidad geográfica significativa que permitirá evaluaciones y análisis más profundos y específicos en el futuro.

La presentación de los hallazgos de la investigación se realizará siguiendo las fases del "ciclo del acceso a la justicia" que hemos reseñado.

[1] Para un análisis general sobre "niveles de acceso a la justicia", ver el prólogo de Martín Böhmer a "Las Acciones Colectivas", Nino, Ezequiel y otros, LexisNexis, Bs. As., 2005

En el primer apartado analizaremos el **reconocimiento e identificación de EJS**. Presentaremos información relativa a las dinámicas y brechas de ese reconocimiento –y falta de reconocimiento-, y analizaremos las particularidades de los tipos de situaciones que son identificadas con estas características, su nivel de afectación, trascendencia, etc.

En el segundo apartado presentaremos los hallazgos relativos a las **acciones tendientes obtención de información relativa al EJS**. Analizaremos allí las correlaciones entre categorías de personas y de problemas, y dinámicas relativas a la obtención de información, así como los canales y soportes de información relevantes para estas situaciones.

El tercer apartado está dedicado a la **asistencia general** (orientadora) **y específicamente jurídica** (asesoría legal). Se analizarán las perspectivas relativas a quiénes son los proveedores de este servicio, en qué casos, bajo qué condiciones y con qué grado de efectividad, de acuerdo con las perspectivas de los afectados.

El cuarto apartado analiza las percepciones acerca de los **mecanismos (institucionales) de resolución de conflictos**, su funcionamiento, efectividad, trato hacia los afectados, etc. Complementamos dicho apartado con los hallazgos generales sobre la valoración relativa a la equidad e imparcialidad del sistema institucional, el poder judicial y la abogacía en general.

Previo a la presentación de los resultados de la investigación, explicitaremos sus bases metodológicas generales.

La realización de esta investigación ha sido posible gracias al apoyo de Open Society Foundations, a través de su Justice Initiative. La profesora Catalina Smulovitz, y los profesores Germán Lodola y Carlos Gervasoni nos ayudaron con enorme generosidad en el diseño de la investigación y en numerosos aspectos metodológicos. El equipo del proyecto de investigación “Acceso a la justicia y marginaciones sociales. Líneas estratégicas provenientes del activismo judicial y social en la región metropolitana de Buenos Aires” dirigido por Laura Pautassi nos proporcionó valiosos consejos sobre el diseño de la encuesta. También agradecemos la asistencia de la Asesoría General Tutelar de la Ciudad de Buenos Aires en la impresión de los formularios para su realización.

METODOLOGÍA

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El universo de la investigación se compone por todos los varones y mujeres mayores de 16 años residentes en zonas de alto nivel de necesidades básicas insatisfechas (NBI) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), el Gran Buenos Aires (GBA), Neuquén y Santiago del Estero.

El recorte responde a la misión institucional de ACIJ, orientada al fortalecimiento de los derechos de las comunidades más vulnerables, y al hecho de que los sectores populares son los que afrontan las mayores y más graves restricciones para el acceso a la justicia y con más alta posibilidad de vulneración de derechos. En virtud de esas circunstancias, se espera que las normas, instituciones y políticas públicas sobre empoderamiento legal y acceso a la justicia tengan un foco prioritario en estos sectores sociales, que conforman el recorte de la muestra.

Con esta lógica, además de barrios de la zona urbana, se incluyeron como puntos muestrales cuatro villas de la Ciudad de Buenos Aires y una del Gran Buenos Aires. La elección de las dos provincias restantes se realizó en base a indicadores de judiciabilidad, de manera que fuera incluida una provincia con nivel de judiciabilidad alto (Neuquén) y otra con nivel bajo (Santiago del Estero).[2]

La muestra se compuso de 603 encuestas personales, obtenidas a partir de 76 puntos muestrales (12 en CABA, 29 en Gran Buenos Aires, 17 en Neuquén y 17 en Santiago del Estero).[3] Para el sorteo y selección de la muestra aleatoria -de todos los casos menos los de villas- se priorizaron zonas con alto nivel de NBI según datos del Censo 2010.

La selección final de cada uno de los puntos muestrales (PM) en todas las localidades se realizó en base a tres parámetros. En primer lugar, se seleccionaron radios con sumatoria superior a 40 en indicadores de NBI, según datos del Índice Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC). En segundo lugar se utilizó un *software* que realizó un sorteo aleatorio de números al azar. Con los números se procedió a la selección final de cada PM, mediante la localización de cuadrantes. Una vez localizado cada cuadrante se delimitó la manzana central, con calle superior, calle derecha, calle inferior y calle izquierda.

---

[2] Este criterio de judiciabilidad surge del artículo de Catalina Smulovitz, "Public Defense and Access to Justice in a Federal Context: Who Gets What, and How in the Argentinean Provinces?", APSA 2012 Annual Meeting Paper. Disponible en: http://ssrn.com/abstract=2106324

[3] Los puntos muestrales fueron los siguientes: **1) CABA:** Barracas, Balvanera, La Boca, Villa Lugano, Villa Soldati, Villa 3 (Fátima), Villa 1-11-14, Villa 20 y Villa 21-24. **2) GBA:** Almirante Brown, Esteban Echeverría, Florencio Varela, José C. Paz, La Matanza, Lanús, Malvinas Argentinas, Merlo, Moreno, Quilmes, San Isidro, San Martín, San Miguel, Tigre, y Villa Inflamable (Avellaneda). **3) Neuquén:** Sector Independencia, Atahualpa I, Barrio Los Polvorines, Buque Roldán, Cemelen Vidor, Don Bosco, Hibera, Independencia, La Estrella, San Lorenzo, San Lorenzo (Neumen), Villa Ceferino; 4) Santiago del Estero: 8 de Abril, La Banda, America del Sur (Sector Coy, Avenida, Bosco III, Caceres, Catolica, General Paz, Huinco Hondo, Mariano Moreno, Reconquista, Río Dulce, Tuscán.

La cantidad de casos por PM se definió de forma de obtener la mayor dispersión geográfica del total de la muestra. En Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires se realizaron un promedio de 8 casos por PM y en Neuquén y Santiago del Estero un promedio de 6 casos. Sólo en villas se realizaron 20 encuestas por punto.

Para la definición de la muestra se utilizaron cuotas de edad y sexo, representativas de la población en cada una de las zonas involucradas en la investigación, a partir de datos de distribución de la población del Censo 2010.

La técnica de rastreo fue mixta. En los casos de la muestra aleatoria, la encuesta fue realizada por rastreo y timbreo. Con esta metodología, en cada PM el encuestador identifica un punto de inicio -marcado en un mapa, según el sorteo de la muestra-, a partir del cual se recorre la zona, con el hombro derecho pegado a la pared. El timbreo se realiza respetando el recorrido hasta encontrar el perfil de entrevistado que requiere por cuota. Una vez concretada la entrevista, se deja un hogar de intervalo -para evitar contaminación de muestra- y se continúa con el rastreo hasta completar el total de casos requerido en cada punto.

Para la realización de las encuestas en las villas de la CABA y el Gran Buenos Aires, dada las características de las urbanizaciones, se combinó el método por timbreo –cuando la zona lo posibilitaba- y el coincidental. En todos los casos se entrevistó a una persona por hogar, respetando un balance de sexos y edades.

Para desarrollar el instrumento de investigación fueron consultados los cuestionarios implementados en otros países para estudios similares y adaptados al contexto argentino. Posteriormente el formulario fue revisado y comentado por investigadores y expertos/as en temáticas legales y metodológicas.

Para mejorar la validez y replicabilidad del instrumento, se desarrolló un piloto a comienzos del mes de agosto de 2013, en el que se entrevistó a diez personas. Las dificultades identificadas en esta primera etapa fueron corregidas en la versión final del cuestionario.

Todos los datos fueron recolectados por una consultora de trabajo de campo especializada entre la segunda quincena de agosto y septiembre de 2013.

Algunas definiciones y apuntes metodológicos, útiles para entender el vocabulario del informe, pueden encontrarse en el Anexo (“Diccionario metodológico”).

DEMOGRAFÍA DE LA MUESTRA

Como se mencionaba en la sección anterior, la muestra de la investigación se realizó por cupos de sexo y de edad, en base a la distribución detallada en el Censo 2010. De esta manera, el 45,94% de la muestra está compuesta por varones y el 54,06% restante por mujeres. Respecto del rango de edad, hay 20,90% de encuestados/as de la franja etaria de 16 a 25 años, un 32,17% de 26 a 40 años, un 29,52% de 41-60 años y un 17,41% de más de 60 años.

TABLA 1: Sexo*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	277	45,94%
Femenino	326	54,06%

***Nota:** La encuesta incluía las categorías "hombre", "mujer", "transexual" y "otro", pero sólo hubo respuestas para las dos primeras.

TABLA 2: Rango de edad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
16-25 años	126	20.90%
26-40 años	194	32.17%
41-60 años	178	29.52%
61 -80 años	105	17.41%

Descontando esas variables, la aleatoriedad de la muestra arrojó las siguientes características sociodemográficas: en cuanto al tipo de ocupación, un 54,56% sostiene que trabaja, un 14,43% manifiesta que es jubilado/a o pensionado/a, el 6,97% afirma ser desocupado/a, un 5,64% estudiante y un 18,41% encargarse de las tareas hacia el interior del propio hogar.

TABLA 3: Ocupación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabaja	329	54.56%
Jubilado/a - Pensionado/a	87	14.43%
Desocupado/a	42	6.97%
Estudiante	34	5.64%
Tareas hacia el interior del hogar	111	18.41%

Con respecto al máximo nivel educativo alcanzado, un 1,49% de la muestra manifiesta no tener educación. Un 13,43% dice tener la primaria incompleta mientras que un 41,13% afirma tenerla completa, un 23,05% señala que tiene la secundaria incompleta mientras que un 16,09% manifiesta haberla completado, un 1,33% dice poseer una educación terciaria incompleta mientras que un 2,49% dice tenerla completa. Finalmente, un 0,66% dice tener una educación universitaria incompleta mientras que un 0,33% afirma haberla completado.

TABLA 4: Máximo nivel educativo alcanzado

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	% ACUMULADO
Sin educación	9	1.49%	1.49%
Primaria incompleta	81	13.43%	14.93%
Primaria completa	248	41.13%	56.05%
Secundaria incompleta	139	23.05%	79.10%
Secundaria completa	97	16.09%	95.19%
Terciaria incompleta	8	1.33%	96.52%
Terciaria completa	15	2.49%	99.00%
Universitaria incompleta	4	0.66%	99.67%
Universitaria completa	2	0.33%	100.00%

PRESENTACIÓN DE LOS HALLAZGOS

1. HALLAZGOS SOBRE LAS DINÁMICAS DE RECONOCIMIENTO E IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS JURÍDICOS SIGNIFICATIVOS[4]

Mediante un bloque de cinco preguntas iniciales se consultó a los/as encuestados/as sobre la vivencia –identificación y reconocimiento- de eventos jurídicos significativos en los últimos 3 años.

Las primeras dos preguntas interrogaron respectivamente sobre la vivencia de *"un problema legal"* y *"una situación en la que sintiera que sus derechos podían estar afectados de alguna manera"*. La utilización de estas dos preguntas tuvo por finalidad maximizar la evocación de EJS, en el marco de la ambigüedad que caracteriza la relación de la ciudadanía con el sistema legal.[5] Las dos preguntas permitían comprender tanto aquellos casos en los que las personas experimentaran al sistema legal o sus instituciones como generadores del problema o conflicto, como aquellos otros en los que el sistema legal confería a la persona un sentido de titulación de un derecho que había sido vulnerado por alguien.

Las respuestas combinadas a estas preguntas arrojan el siguiente resultado:

TABLA 5: Identificación de EJS

		PROBLEMA DE DERECHOS		
		NO	SI	TOTAL
PROBLEMA LEGAL	NO	268	224	492
		44,44%	**37,15%**	**81,59%**
	SI	38	73	111
		6,30%	**12,11%**	**18,41%**
	TOTAL	306	297	603
		50,75%	49,25%	100%

[4] Para la muestra de 603 casos de la presente investigación (n=603), a un nivel de confianza del 95%, el máximo error muestral que pueden presentar los porcentajes es del 4%. Este valor decrece a medida que disminuye la dispersión de las variables. Los resultados que no sean estadísticamente significativos serán señalados de manera particular.

[5] Ver Nino, Carlos "Un país al margen de la ley", Eudeba, Bs. As., 1992

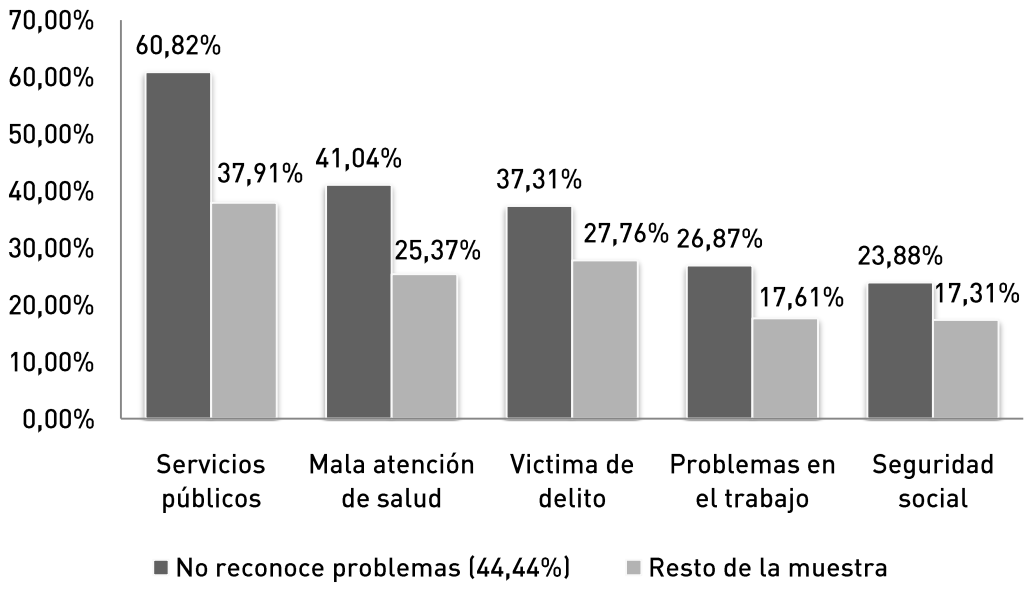
Como se puede apreciar, un 44,44 % manifestó que no había vivenciado ningún EJS y un 55,56 % manifestó que había experimentado al menos una de las dos situaciones identificadas (*problema legal o afectación de derechos*). Un 37 % de las personas encuestadas identificó específicamente una afectación de sus derechos. La relación entre quienes afirmaron haber tenido una situación de *"afectación de derechos"* es casi tres veces más de quienes manifestaron haber tenido un *"problema legal"*. Sólo un 12% de las encuestas arrojó respuestas de haber experimentado ambas clases de situaciones, y el 6% identificó haber atravesado un *problema legal*, pero no una situación de *afectación a sus derechos*.

Ahora bien, al pasar a la tercera pregunta, que contiene una referencia a 16 EJS (problemas legales o de afectación de derechos típicos y habituales), resulta que la totalidad de los/as entrevistados/as identificó haber experimentado al menos uno de ellos. Más aún, el 36,32% identificó una sola opción, el 22,39% seleccionó dos opciones, el 15,92% seleccionó tres y el 25,37% restante identificó haber experimentado cuatro o más de los problemas listados.

Analizando los EJS más recurrentemente señalados por quienes respondieron negativamente a las primeras dos preguntas (el 44,44%) podemos inferir cuáles son los asuntos que resultaron "sub-reconocidos" como problemas legales o de derechos.[6]

Los cinco temas más recurrentes identificados por este grupo fueron servicios públicos (60,82%), mala atención de salud (41,04%), víctima de delito (37,31%), problemas en el trabajo (26,87%) y seguridad social (23,88%).

GRÁFICO 1: Comparación de problemas identificados del subconjunto que respondió negativamente las preguntas sobre problemas legales y de derechos (44,44%) y el resto de la muestra



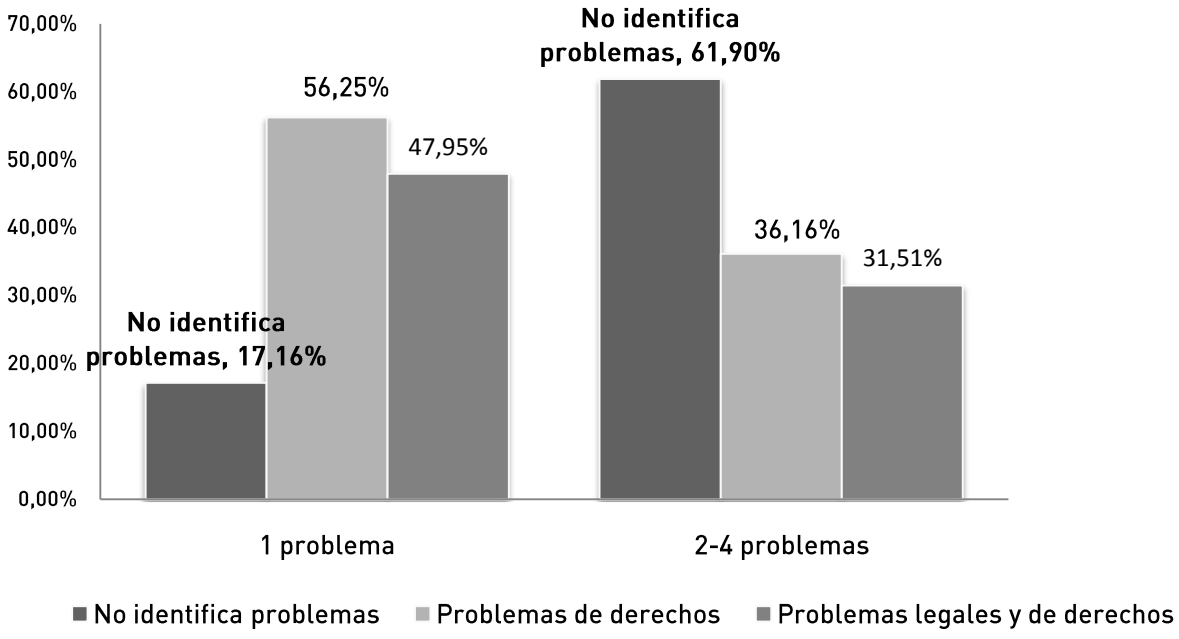
[6] Para este subconjunto (n=268), el máximo error muestral del porcentaje, a 95% de confianza, para una variable de máxima dispersión es del 6%.

Previsiblemente, y de manera correlativa, la incidencia relativa de estos problemas fue mayor en este grupo, que en el universo restante (cuyas proporciones fueron 37,91% para servicios públicos, 25,37% salud, 27,76% delito, 17,61% trabajo, 17,31% seguridad social). Sin embargo, las diferencias sólo son estadísticamente significativas para las proporciones de servicios públicos y atención de salud.

A su vez, como puede apreciarse en el Gráfico 2, quienes respondieron "NO" a las primeras dos preguntas son, al mismo tiempo, el grupo en el que resulta comparativamente menor el porcentaje de un solo problema identificado (el 17,16 % de este grupo identificó un solo problema, mientras que aquellos grupos que identificaron problemas de "derechos" o "legales y de derechos" dicho porcentaje fue de 56,25% y 47,95% respectivamente).[7] Correlativamente, este grupo lidera la incidencia porcentual de 2 a 4 problemas (61,9%, frente a un porcentaje de 36,16% y 31,51% de los otros dos grupos).[8]

Las características sociodemográficas generales de este grupo (sexo, edad, nivel educativo, nivel socioeconómico) no difieren significativamente de la muestra general.

GRÁFICO 2: Comparación de cantidad de problemas según subgrupos, por identificación de problemas legales y de derechos



[7] Esta diferencia es estadísticamente significativa entre quienes no identificaron ningún problema legal o de derechos y los otros dos grupos mencionados, pero deja de serlo entre quienes sólo identificaron problemas de derechos y quienes identificaron ambos tipos. El subgrupo de quienes identificaron problemas legales pero no de derechos no es considerado por la amplitud de sus intervalos de confianza.

[8] De nuevo, la diferencia es estadísticamente significativa entre quienes no identificaron ningún problema y quienes identificaron problemas de derechos o legal/derechos, pero no entre quienes detectaron problemas de derechos y quienes detectaron ambos.

2. HALLAZGOS SOBRE LOS EVENTOS JURÍDICOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS

Los siguientes gráficos muestran de manera agregada la cantidad de EJS vivenciados en los últimos tres años que fueron identificados en las encuestas, y la incidencia porcentual de los 16 temas seleccionados.

GRÁFICO 3: Cantidad de EJS identificados

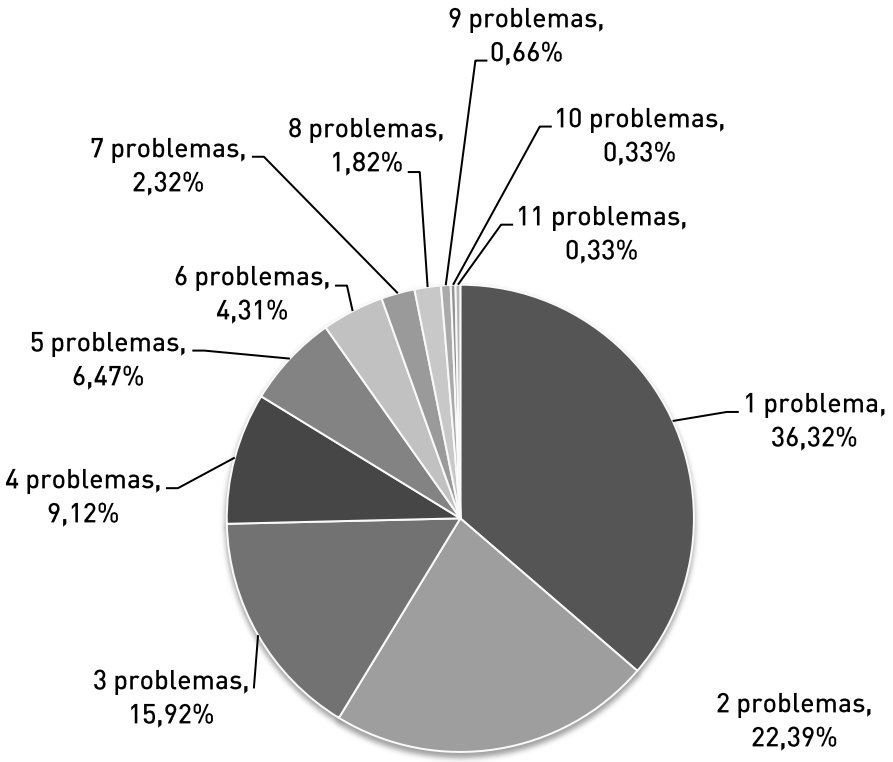
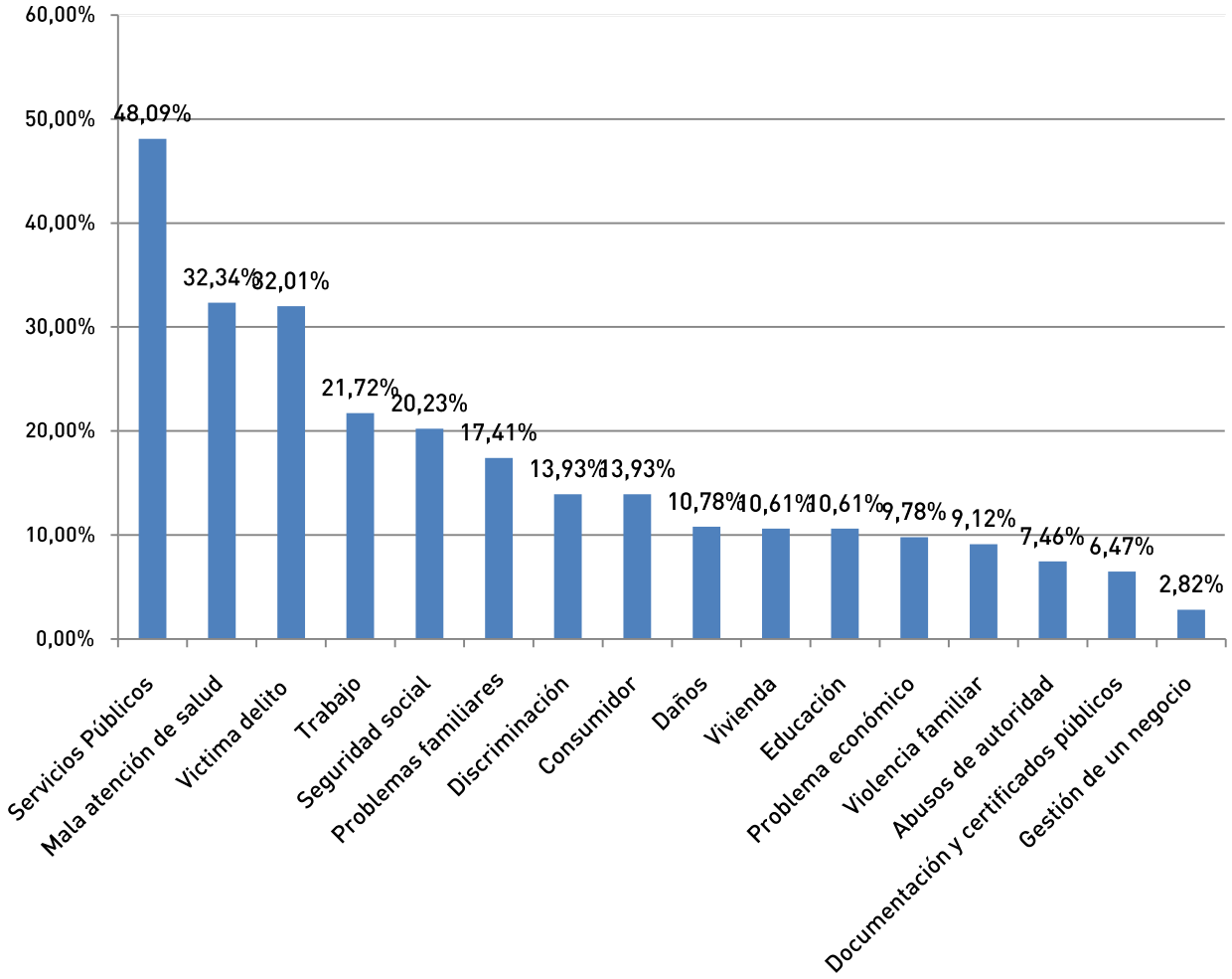
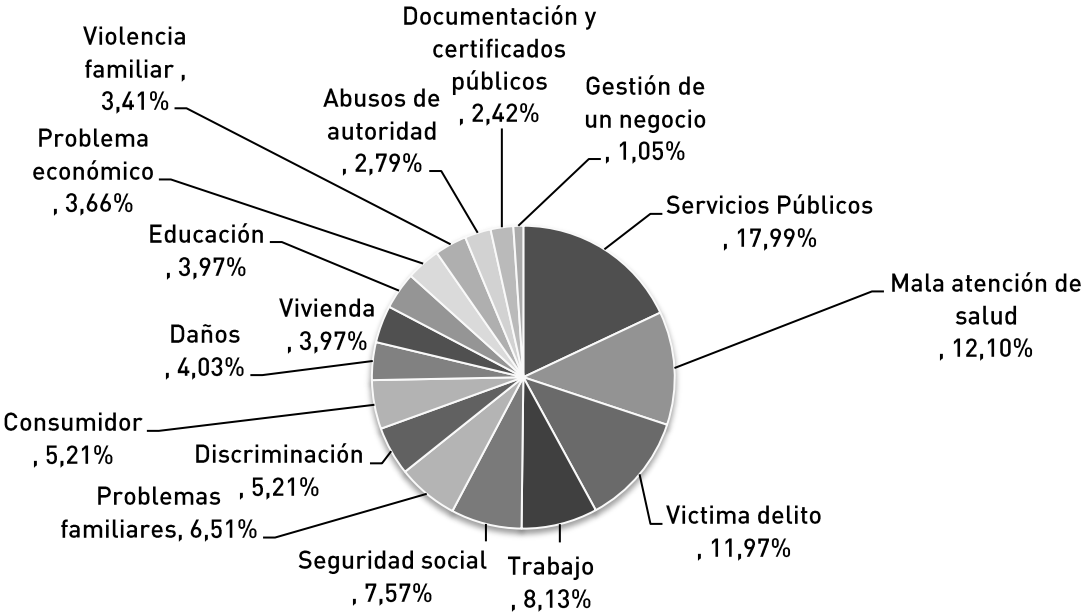


GRÁFICO 4: Incidencia de cada tipo de EJS en el universo de encuestados/as



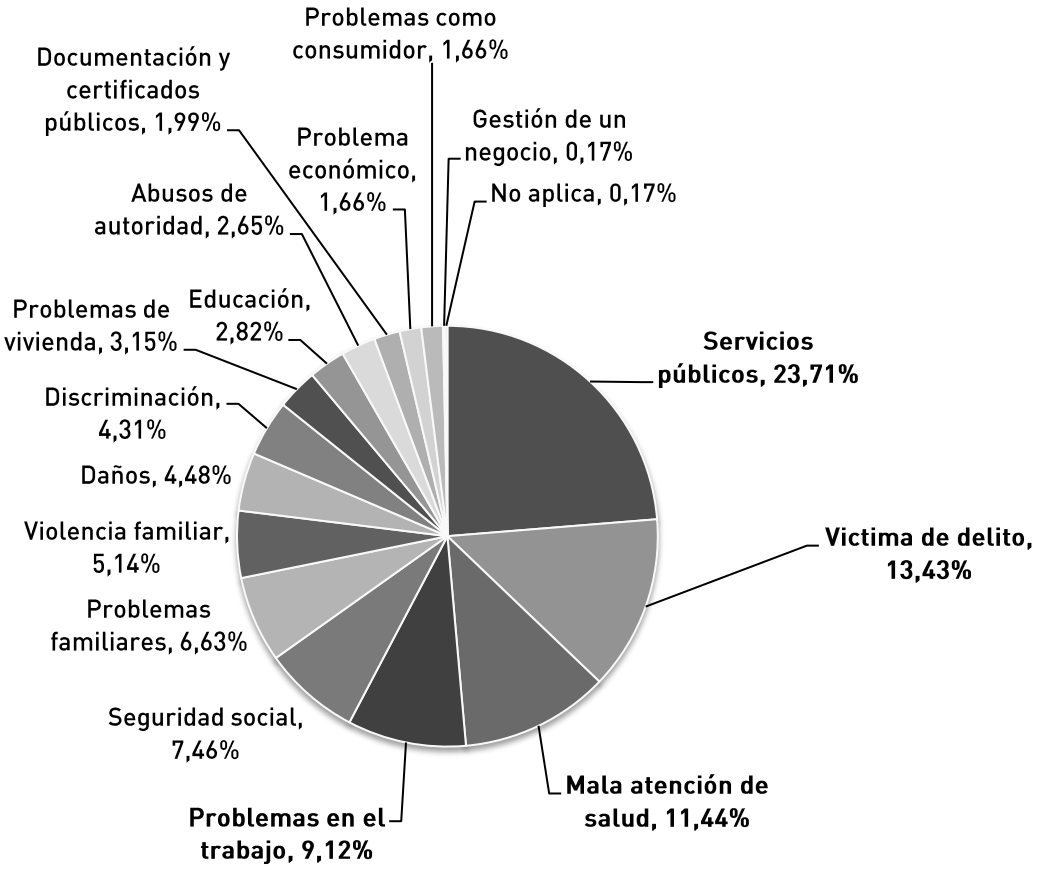
Dado que en más del 60% de los/as encuestados/as identificó la vivencia de más de un EJS (y un 40 % identificó más de dos EJS), resulta relevante conocer tanto la distribución de cada tipo de EJS en el total de EJS identificados, como las priorizaciones realizadas por los/as encuestados/as cuando se les pidió que seleccionaran "el más grave o importante". Los siguientes gráficos presentan esas distribuciones:

GRÁFICO 5: Distribución de cada EJS sobre el total de EJS nombrados



Nota: Como los/as encuestados/as podían identificar más de un problema, el número total de problemas señalados fueron 1612. Sobre esta cifra se calcularon la distribución de los EJS identificados.

GRÁFICO 6: Identificación de EJS más graves o importantes



La comparación entre la identificación de EJS y la priorización de importancia revela una relación significativa de crecimiento respecto de los temas de servicios públicos (17,9 % de mención y 23,71 % de priorización), violencia familiar (3,40 % de mención y 5,14 % de priorización) y haber sido víctima de un delito (11,9% de mención y 13,44 % de priorización). Recíprocamente, se observa una relación significativa de disminución respecto de EJS relativos a problemas como consumidor (5,21 % de mención y 1,66% de priorización) y problemas económicos (3.66 % de mención y 1,66 % de priorización).

Finalmente, respecto del grupo que sólo identificó un EJS (36,32 %), la distribución temática arroja un resultado que coincide con la distribución de la muestra general.[9]

La investigación permite identificar correlaciones entre condiciones sociodemográficas de la población y priorización de EJS. Al respecto se observan los siguientes resultados:

TABLA 6: Priorización de EJS según sexo

HOMBRES	
SERVICIOS PÚBLICOS	25,63%
VICTIMA DE DELITO	16,97%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	**13,00%**
MALA ATENCIÓN DE SALUD	**7,22%**
SEGURIDAD SOCIAL	5,42%
DAÑOS	5,05%
DISCRIMINACIÓN	4,69%
VIOLENCIA FAMILIAR	3,61%
ABUSOS DE AUTORIDAD	3,61%
PROBLEMAS FAMILIARES	3,25%

MUJERES	
SERVICIOS PÚBLICOS	22,09%
MALA ATENCIÓN SALUD	**15,03%**
VICTIMA DE DELITO	10,43%
PROBLEMAS FAMILIARES	9,51%
SEGURIDAD SOCIAL	9,20%
VIOLENCIA FAMILIAR	6,44%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	**5,83%**
DISCRIMINACIÓN	3,99%
DAÑOS	3,99%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	3,07%

Nota: Para la muestra de hombres (n=277) el máximo error muestral del porcentaje, a 95% de confianza, es de 5,89%; para la muestra de mujeres (n=326) el máximo error es de 5,43%. La comparación de priorizaciones de EJS **arroja diferencias estadísticamente significativas en relación a los "problemas en el trabajo" –mayor en hombres- y a la "mala atención de salud" –mayor en mujeres-.**

[9] Para este subconjunto (n=219), el máximo error muestral del porcentaje, a 95% de confianza, para una variable de máxima dispersión es del 6,69%.

TABLA 7: Priorización de EJS según nivel educativo alcanzado

HASTA PRIMARIA INCOMPLETA	
SERVICIOS PÚBLICOS	18,89%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	14,44%
SEGURIDAD SOCIAL	13,33%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	11,11%
VICTIMA DE DELITO	11,11%
DISCRIMINACIÓN	10,00%
PROBLEMAS FAMILIARES	4,44%
VIOLENCIA FAMILIAR	4,44%
PROBLEMA ECONÓMICOS	4,44%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	2,22%

PRIMARIA COMPLETA	
SERVICIOS PÚBLICOS	29,84%
VICTIMA DE DELITO	11,29%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	10,89%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	9,27%
PROBLEMAS FAMILIARES	6,45%
VIOLENCIA FAMILIAR	6,05%
SEGURIDAD SOCIAL	6,05%
DAÑOS	4,84%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	3,23%
EDUCACIÓN	2,82%

SECUNDARIA INCOMPLETA	
SERVICIOS PÚBLICOS	20,86%
VICTIMA DE DELITO	15,83%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	10,07%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	7,91%
SEGURIDAD SOCIAL	7,91%
PROBLEMAS FAMILIARES	7,19%
DAÑOS	6,47%
VIOLENCIA FAMILIAR	5,76%
DISCRIMINACIÓN	4,32%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	3,60%

SECUNDARIA COMPLETA Y MÁS	
SERVICIOS PÚBLICOS	18,25%
VICTIMA DE DELITO	16,67%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	14,29%
PROBLEMAS FAMILIARES	7,94%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	6,35%
SEGURIDAD SOCIAL	5,56%
DISCRIMINACIÓN	4,76%
ABUSOS DE AUTORIDAD	4,76%
EDUCACIÓN	3,97%
VIOLENCIA FAMILIAR	3,17%

Nota: A 95% de confianza el máximo error muestral para los subgrupos identificados son los siguientes: hasta primaria incompleta (n=90) 10,33%; primaria completa (n=248) 6,23%; secundaria incompleta (n=139) 8,32%; secundaria completa y más (n=126) 8,74%).

TABLA 8: Priorización de EJS según franja etaria

DE 16 A 25 AÑOS	
SERVICIOS PÚBLICOS	19,05%
VICTIMA DE DELITO	14,29%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	10,32%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	10,32%
SEGURIDAD SOCIAL	8,73%
DAÑOS	6,35%
PROBLEMAS FAMILIARES	5,56%
DISCRIMINACIÓN	5,56%
VIOLENCIA FAMILIAR	4,76%
ABUSOS DE AUTORIDAD	3,97%

DE 26 A 40 AÑOS	
SERVICIOS PÚBLICOS	19,59%
VICTIMA DE DELITO	12,37%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	12,37%
PROBLEMAS FAMILIARES	9,28%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	8,76%
EDUCACIÓN	5,67%
SEGURIDAD SOCIAL	5,15%
VIOLENCIA FAMILIAR	4,64%
DISCRIMINACIÓN	4,64%
ABUSOS DE AUTORIDAD	4,12%

DE 41 A 60 AÑOS	
SERVICIOS PÚBLICOS	24,72%
VICTIMA DE DELITO	12,36%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	12,36%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	11,24%
DAÑOS	6,74%
SEGURIDAD SOCIAL	6,74%
PROBLEMAS FAMILIARES	6,18%
VIOLENCIA FAMILIAR	5,06%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	3,93%
DISCRIMINACIÓN	3,93%

MÁS DE 60 AÑOS	
SERVICIOS PÚBLICOS	35,24%
VICTIMA DE DELITO	16,19%
SEGURIDAD SOCIAL	11,43%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	9,52%
VIOLENCIA FAMILIAR	6,67%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	4,76%
PROBLEMAS FAMILIARES	3,81%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	3,81%
DISCRIMINACIÓN	2,86%
PROBLEMAS CONSUMIDOR	1,90%

Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral para los subgrupos identificados son los siguientes: de 16 a 25 años (n=126) 8,74%; de 26 a 40 años (n=194) 7,04%; de 41 a 60 años (n=178) 7,35%; más de 60 años (n=105) 9,57%.

3. HALLAZGOS SOBRE LA RELEVANCIA E IMPACTO DEL EJS EN LA VIDA COTIDIANA

Una de las dimensiones significativas para comprender el impacto de los EJS en la vida de las personas consiste en ponderar su radio de afectación –individual, familiar, barrial, etc.-, pues dicha información permite incorporar las dinámicas de acción colectiva (obstáculos y oportunidades que generan) en relación con el acceso a la justicia.

La respuestas revelan que sólo el 33,5% de los EJS fueron identificados como "individuales" (22,89 % afectaron sólo a la persona entrevistada y 10 ,61 % afectaron sólo a alguien de su familia). El 46,10 % de los EJS fueron considerados como afectaciones familiares, el 15,75 % tuvieron dimensión barrial y el 4,64 % tuvieron también dimensión colectiva, aunque no geográficamente referenciada.

La comparación de estas dimensiones con el tipo de problema arroja los siguientes resultados:

TABLA 9: Priorización de EJS según radio de afectación

PROBLEMAS INDIVIDUALES	
VICTIMA DE DELITO	16,34%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	12,87%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	12,87%
SEGURIDAD SOCIAL	8,42%
SERVICIOS PÚBLICOS	8,42%
DAÑOS	7,92%
DISCRIMINACIÓN	6,44%
PROBLEMAS FAMILIARES	5,94%
VIOLENCIA FAMILIAR	5,45%
ABUSOS DE AUTORIDAD	4,46%

PROBLEMAS FAMILIARES	
SERVICIOS PÚBLICOS	16,55%
VICTIMA DE DELITO	14,39%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	10,79%
PROBLEMAS FAMILIARES	10,07%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	10,07%
SEGURIDAD SOCIAL	10,07%
VIOLENCIA FAMILIAR	7,19%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	4,68%
DAÑOS	3,96%
EDUCACIÓN	3,96%

PROBLEMAS COLECTIVOS	
SERVICIOS PÚBLICOS	65,04%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	10,57%
VICTIMA DE DELITO	6,50%
ABUSOS DE AUTORIDAD	4,07%
PROBLEMAS CONSUMIDOR	3,25%

Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral para los subgrupos identificados son los siguientes: individuales (n=202) 6,9%; familiares (n=278) 5,88%; problemas colectivos (n=123) 8,84%.

En relación con la relevancia que las personas encuestadas le asignaron al EJS, las respuestas permiten identificar que estas situaciones son sumamente significativas. Sólo el 21,72 % eligió la opción "no me afectó demasiado". El 62,19 % afirmó que el EJS "le afectó bastante" y el 16,09 % lo calificó como "uno de los problemas más importantes".

El cruce entre grados de afectación y tipos de EJS priorizados, arroja los siguientes resultados:

TABLA 10: Relevancia del EJS

NO LE AFECTÓ DEMASIADO	
SERVICIOS PÚBLICOS	23,66%
VICTIMA DE DELITO	14,50%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	11,45%
SEGURIDAD SOCIAL	9,16%
DISCRIMINACIÓN	8,40%

LE AFECTÓ BASTANTE O FUE EL PROBLEMA MÁS IMPORTANTE	
SERVICIOS PÚBLICOS	23,73%
VICTIMA DE DELITO	13,14%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	11,44%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	9,75%
SEGURIDAD SOCIAL	6,99%

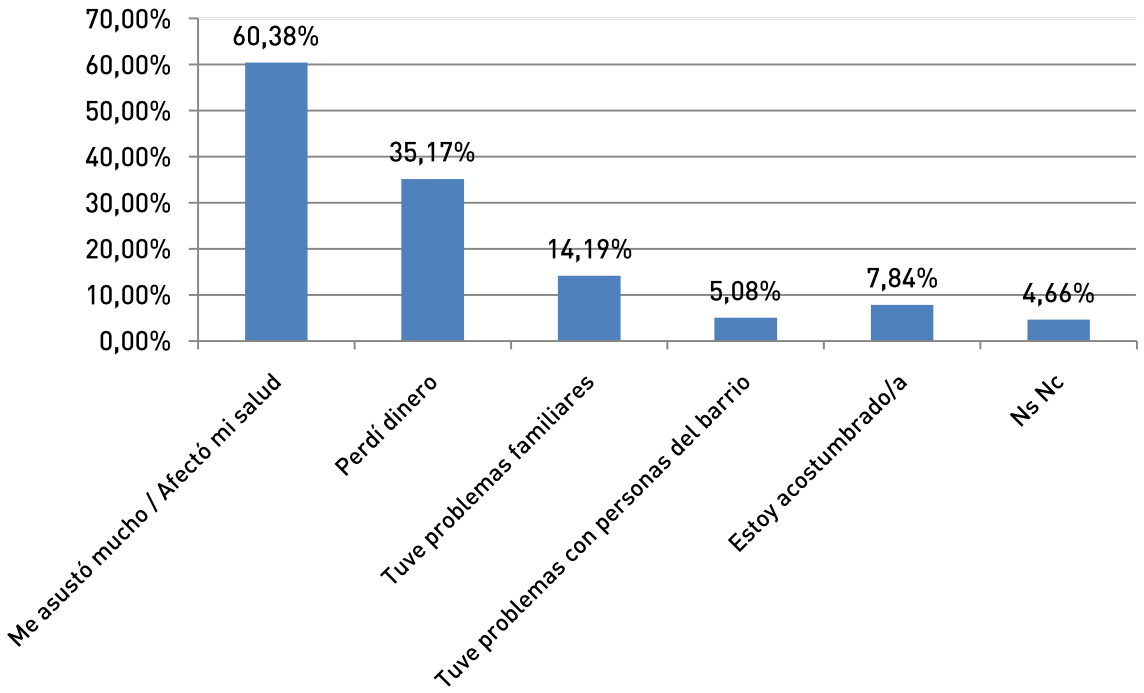
Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral para los subgrupos identificados son los siguientes: no le afectó demasiado (n=131) 8,57%; le afectó bastante o fue el problema más importante (n=472) 4,52%.

Otra dimensión relevante sobre el impacto de los EJS reside en el tipo de afectación que las personas identificaron que les produjo. Al respecto, se pidió que caracterizaran la afectación en cinco dimensiones –con la posibilidad de seleccionar más de una opción-. Las siguientes tablas despliegan esa ponderación.

TABLA 11: Tipo de afectación (primera mención)

PRIMERA MENCIÓN	
ME PREOCUPÓ O ASUSTÓ MUCHO. AFECTÓ MI SALUD.	60,38%
PERDÍ DINERO.	19,70%
TUVE PROBLEMAS FAMILIARES.	5,72%
TUVE PROBLEMAS CON OTRAS PERSONAS DEL BARRIO.	2,33%
ESTOY ACOSTUMBRADO/A.	7,20%
NS NC.	4,66%

GRÁFICO 7: Tipo de afectación (opciones múltiples agregadas)



La siguiente tabla presenta las variaciones entre el sexo y tipo de afectación identificada. Aunque pueden observarse diferencias significativas entre los porcentajes de respuesta en relación a "preocupación/afectación a la salud" y "perder dinero" (64,82% / 14,62 % en las mujeres y 55,05 % / 25,89 % en los varones), el tamaño de la muestra no permite afirmar resultados estadísticamente significativos.

TABLA 12: Tipo de afectación por sexo

TIPO DE AFECTACIÓN		
	HOMBRES	MUJERES
ME PREOCUPÓ O ASUSTÓ MUCHO. AFECTÓ MI SALUD.	55,05%	64,96%
PERDÍ DINERO.	40,37%	30,71%
TUVE PROBLEMAS FAMILIARES.	12,39%	15,75%
TUVE PROBLEMAS CON OTRAS PERSONAS DEL BARRIO.	4,13%	5,91%
ESTOY ACOSTUMBRADO/A.	8,72%	7,09%
NS NC.	4,59%	4,72%

Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral para el subgrupo de hombres (n=218) es de 6,64%, y para mujeres (n=254) de 6,15%).

Finalmente, también se han analizado los tipos de EJS priorizados y la intensidad de la afectación. En tal sentido, los EJS que mayor proporción tuvieron con la respuesta "me preocupó/asustó mucho", "perdí dinero" y "estoy acostumbrado" fueron:

TABLA 13: Tipo de afectación e intensidad

GRAN PREOCUPACIÓN / SALUD	
SERVICIOS PÚBLICOS	18,95%
VICTIMA DE DELITO	15,44%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	13,33%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	7,72%
PROBLEMAS FAMILIARES	7,02%

PERDIÓ DINERO	
SERVICIOS PÚBLICOS	19,88%
VICTIMA DE DELITO	18,67%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	18,07%
SEGURIDAD SOCIAL	11,45%
PROBLEMAS FAMILIARES	4,22%

ESTÁ ACOSTUMBRADO	
SERVICIOS PÚBLICOS	54,05%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	16,22%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	10,81%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	5,41%
DISCRIMINACIÓN	5,41%

Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral para los subgrupos identificados son los siguientes: gran preocupación/salud (n=285) 5,81%; perdió dinero (n=166) 7,61%; está acostumbrado (n=37) 16,12%.

4. HALLAZGOS SOBRE LAS ACCIONES REALIZADAS PARA OBTENER INFORMACIÓN RELATIVA AL EJS

El 55,06 % de las personas encuestadas respondió que no buscó información para saber cómo actuar frente al EJS. Previsiblemente, ese porcentaje asciende al 66.66% en relación con el grupo que respondió negativamente a las dos primeras preguntas –relativas a si había experimentado un "problema legal" o de "afectación a derechos". Esta tendencia es estadísticamente significativa.

Cuando se trazan comparaciones entre los EJS seleccionados y la realización de acciones para obtener información, se obtiene lo siguiente:

TABLA 14: Búsqueda de información por tipo de problema

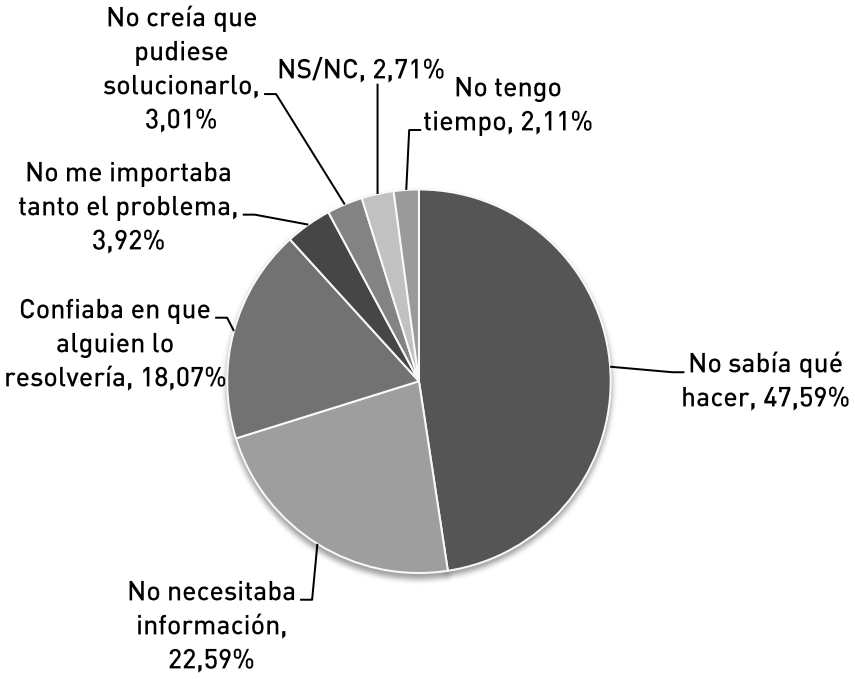
	BUSCÓ INFORMACIÓN	NO BUSCÓ INFORMACIÓN
PROBLEMAS FAMILIARES	**10,33%**	**3,61%**
VIOLENCIA FAMILIAR	5,17%	5,12%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	7,75%	10,24%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	1,85%	4,22%
VICTIMA DE DELITO	11,07%	15,36%
DISCRIMINACIÓN	2,95%	5,42%
DAÑOS	5,54%	3,61%
PROBLEMAS COMO CONSUMIDOR	2,21%	1,20%
PROBLEMA ECONÓMICOS	2,21%	1,20%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	**6,64%**	**15,36%**
SEGURIDAD SOCIAL	**11,44%**	**4,22%**
SERVICIOS PÚBLICOS	22,51%	24,70%
ABUSOS DE AUTORIDAD	2,58%	2,71%
EDUCACIÓN	4,43%	1,51%
GESTIÓN DE UN NEGOCIO	-	0,30%
DOCUMENTACIÓN	3,32%	0,90%

Nota: Para la muestra de quienes buscaron información (n=271) el máximo error muestral del porcentaje, a 95% de confianza, es de 5,96%; para la muestra de quienes no buscaron información (n=332) el máximo error es de 5,38%.

La comparación de priorizaciones de EJS arroja diferencias estadísticamente significativas en relación a los "problemas familiares" y "seguridad social" –mayor búsqueda de información- y a "mala atención de salud" –menor búsqueda de información-.

En relación con los motivos por los que no buscaron información, las respuestas arrojan la siguiente distribución: el 47,59% no sabía qué hacer, el 22,59% no necesitaba información –porque sabía qué hacer-, el 18,07% confiaba en que alguien lo resolvería, el 3,92% contestó que no le importaba tanto el problema, el 6,93% eligió otra opción, y un 2,71% no contestó.

GRÁFICO 8: ¿Por qué no buscó información?



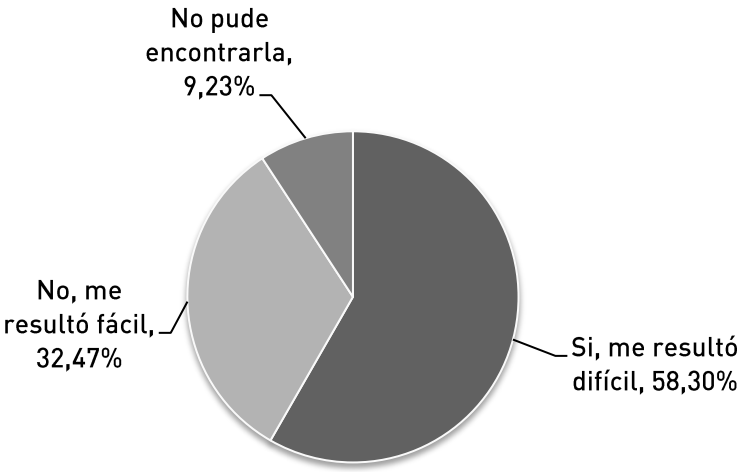
Nota: Para la muestra de quienes buscaron información (n=332) el máximo error muestral del porcentaje, a 95% de confianza, es del 5,38%.

Como se puede apreciar, el 47,59% de las respuestas seleccionó "no sabía qué hacer" como su explicación a la falta de acción tendiente a obtener información sobre cómo resolver el problema.

Cuando se analiza la incidencia de la respuesta de quienes "no sabían qué hacer" (47,59%) en relación con el sexo de las personas, se observa que el 40,65 % de los varones eligieron esa respuesta y que el 53,67 % de las mujeres lo hicieron; sin embargo, esta diferencia no es estadísticamente significativa en virtud del tamaño de la muestra. Los cruces de respuestas según edad y nivel educativo no difieren de los resultados generales.

En relación con la accesibilidad de la información buscada, las percepciones de las encuestas arrojan lo siguiente:

GRÁFICO 9: ¿Le resultó fácil encontrar información?



Nota: Para la muestra de quienes buscaron información (n=332) el máximo error muestral del porcentaje, a 95% de confianza, para una variable de máxima dispersión es del 5,38%.

El cruce entre tipos de EJS y accesibilidad de la información arroja los siguientes resultados.

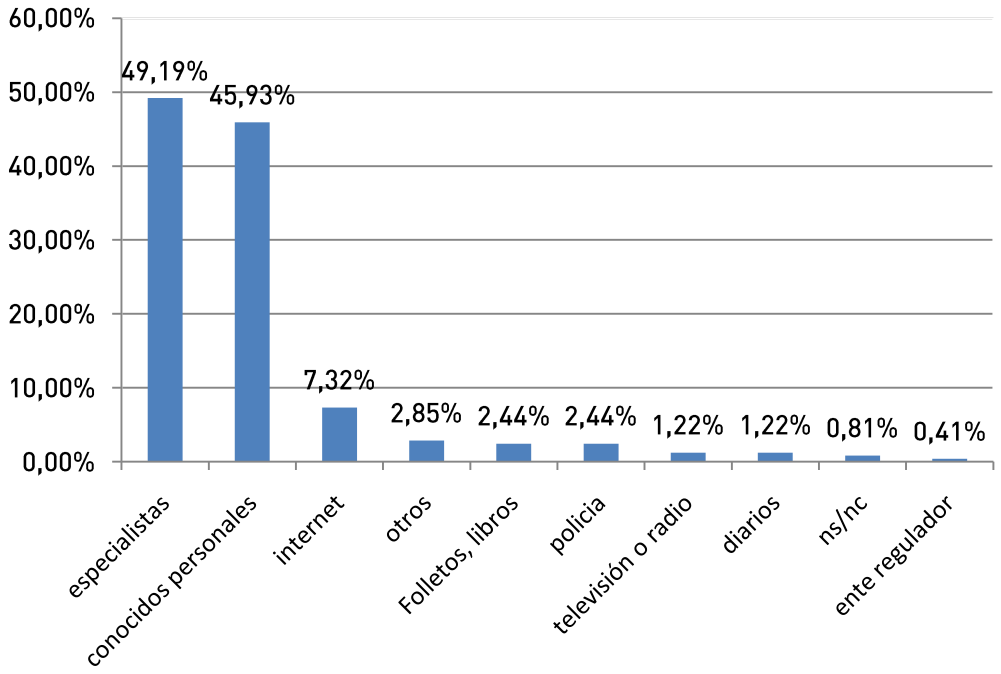
TABLA 15: Accesibilidad de información según el problema

	FÁCIL		DIFÍCIL O IMPOSIBLE	
	Frec.	%	Frec.	%
PROBLEMA ECONÓMICO	5	83,33%	1	16,67%
VICTIMA DE DELITO	**24**	**80,00%**	**6**	**20,00%**
VIOLENCIA FAMILIAR	10	71,43%	4	28,57%
PROBLEMAS FAMILIARES	19	67,86%	9	32,14%
PROBLEMAS COMO CONSUMIDOR	4	66,67%	2	33,33%
SERVICIOS PÚBLICOS	36	59,02%	25	40,98%
EDUCACIÓN	7	58,33%	5	41,67%
ABUSOS DE AUTORIDAD	4	57,14%	3	42,86%

	FÁCIL		DIFÍCIL O IMPOSIBLE	
	Frec.	%	Frec.	%
DAÑOS	8	53,33%	7	46,67%
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	11	52,38%	10	47,62%
MALA ATENCIÓN DE SALUD	9	50,00%	9	50,00%
DOCUMENTACIÓN	4	44,44%	5	55,56%
PROBLEMAS DE VIVIENDA	2	40,00%	3	60,00%
SEGURIDAD SOCIAL	12	38,71%	19	61,29%
DISCRIMINACIÓN	3	37,50%	5	62,50%

Finalmente, en relación con las fuentes de información más y menos exitosas, las respuestas arrojan lo siguiente:

GRÁFICO 10: Fuentes de información utilizadas



Nota: Para la muestra de quienes buscaron y encontraron información (n=246) el máximo error muestral del porcentaje, a 95% de confianza, es del 6,25%.

Como se puede apreciar, la información suministrada personalmente (por vías de conocidos/as o de especialistas) resulta identificada, largamente, como la fuente más efectiva.

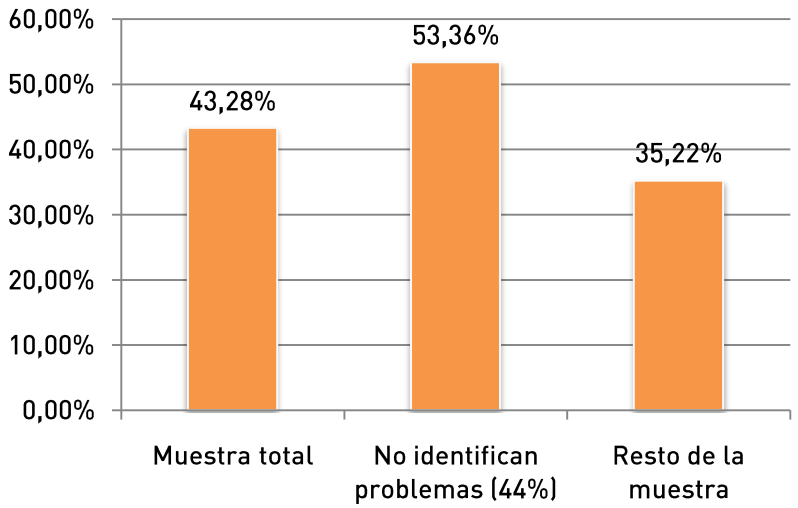
5. HALLAZGOS SOBRE ASISTENCIA GENERAL Y ASISTENCIA ESPECÍFICAMENTE JURÍDICA

Más allá del reconocimiento y la información sobre un EJS que involucra las dinámicas del ciclo de acceso a la justicia, hemos considerado especialmente relevante generar conocimiento acerca de las acciones y estrategias que llevan adelante las personas para afrontarlos, el tipo de actores que provee asistencia y su efectividad, desde el punto de vista de los afectados.

En relación con la adopción de algún curso de acción para solucionar el problema, el 43,28 % de los/as encuestados/as respondió que no hizo nada para resolver el problema, frente al 56,72 % que manifestó haber hecho algo. En este punto no existen diferencias de respuesta estadísticamente significativas por sexo, edad o nivel educativo.

Sin embargo, si se observa el comportamiento de aquél 44,44% de la muestra que no había identificado problemas legales o de afectación de sus derechos, previsiblemente se obtiene una diferencia mayor de inacción. El 53,36% de este grupo respondió no haber hecho nada para resolver el problema, una proporción bastante mayor al del resto de la muestra, en la que solo el 35,22% dice no haber llevado adelante acciones.

GRÁFICO 11: Comparación de cursos de acción según subgrupos



Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral para los subgrupos identificados son los siguientes: muestra total (n=603) 4%; quienes no identifican problemas (44,44%) (n=268) 5,99; resto de la muestra (n=335) 5,36%. **Las diferencias entre el subgrupo que no identifica problemas y el resto de la muestra son estadísticamente significativas.**

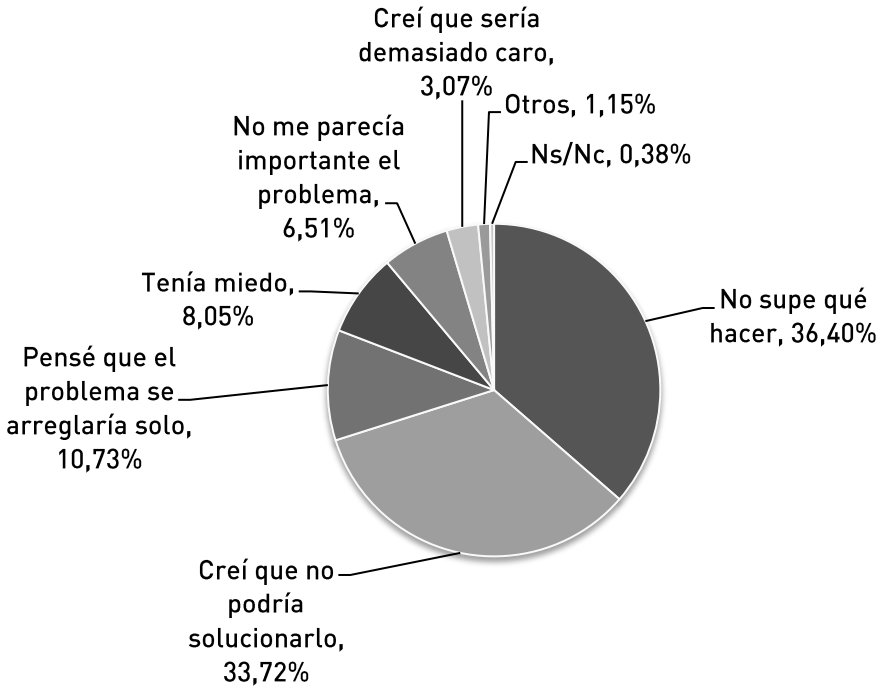
La siguiente tabla muestra los porcentajes de acción según el tipo de problema. Los resultados marcados en negrita indican que la diferencia es estadísticamente significativa, es decir, que en algún determinado problema es mayor (o menor) la búsqueda de soluciones.

TABLA 16: Cursos de acción según tipo de problema

	HIZO ALGO		NO HIZO NADA		FREC.
DOCUMENTACIÓN	**11**	**91,67%**	**1**	**8,33%**	**12**
DAÑOS	**22**	**81,48%**	**5**	**18,52%**	**27**
SEGURIDAD SOCIAL	**35**	**77,78%**	**10**	**22,22%**	**45**
PROBLEMAS FAMILIARES	**29**	**72,50%**	**11**	**27,50%**	**40**
PROBLEMAS COMO CONSUMIDOR	7	70,00%	3	30,00%	10
PROBLEMA ECONÓMICO	7	70,00%	3	30,00%	10
EDUCACIÓN	11	64,71%	6	35,29%	17
VIOLENCIA FAMILIAR	20	64,52%	11	35,48%	31
VICTIMA DE DELITO	50	61,73%	31	38,27%	81
PROBLEMAS DE VIVIENDA	11	57,89%	8	42,11%	19
SERVICIOS PÚBLICOS	81	56,64%	62	43,36%	143
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	28	50,91%	27	49,09%	55
ABUSOS DE AUTORIDAD	8	50,00%	8	50,00%	16
DISCRIMINACIÓN	**7**	**26,92%**	**19**	**73,08%**	**26**
MALA ATENCIÓN DE SALUD	**15**	**21,74%**	**54**	**78,26%**	**69**
GESTIÓN DE UN NEGOCIO	0	0,00%	1	100,00%	1
NO APLICA	0	0,00%	1	100,00%	1

En relación con las razones por las que no adoptaron cursos de acción para resolver el problema, los resultados arrojan las siguientes respuestas:

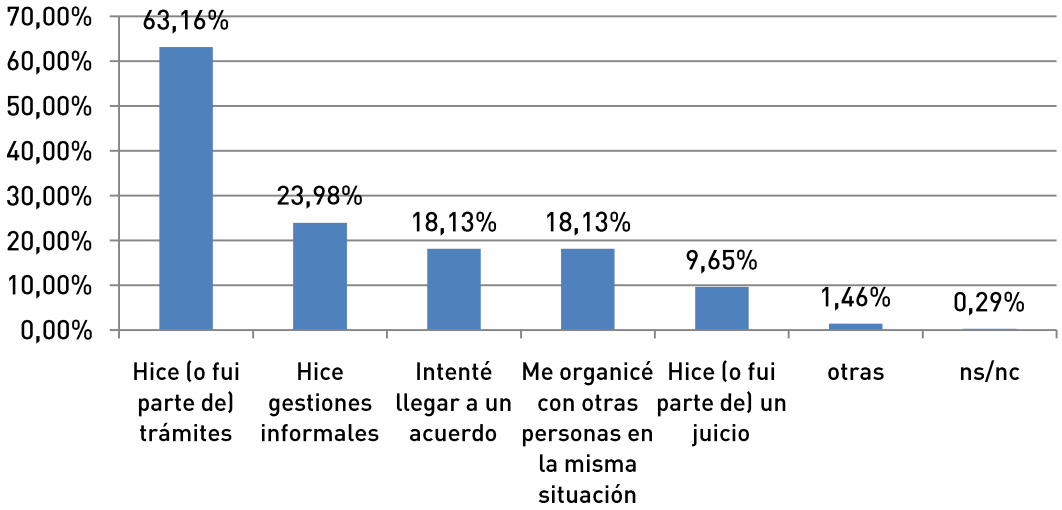
GRÁFICO 12: ¿Por qué no hizo nada para resolver el problema?



Nota: A 95% de confianza, el máximo error de este grupo es de 6,07%.

Respecto de las personas que tomaron algún curso de acción para resolver el problema, el rango de acciones seleccionadas se muestra en el siguiente gráfico, y presenta una importante primacía de gestiones no judiciales (sólo el 9,65% de los encuestados/as participó en acciones judiciales).

GRÁFICO 13: Comparación de cursos de acción



Nota: A 95% de confianza, para variables de máxima dispersión, el máximo error de este grupo es de 5,3%.

Por otro lado, del total de personas que tomaron algún curso de acción, el 74,27 % recurrió a alguien por asistencia para resolver el problema.

La siguiente tabla presenta las relaciones entre los proveedores de ayuda a quienes acudieron las personas afectadas, y la utilidad que le encontraron. Los porcentajes de utilidad de la ayuda se leen horizontalmente (se compara por categoría); los porcentajes de consulta según proveedor se comparan verticalmente.

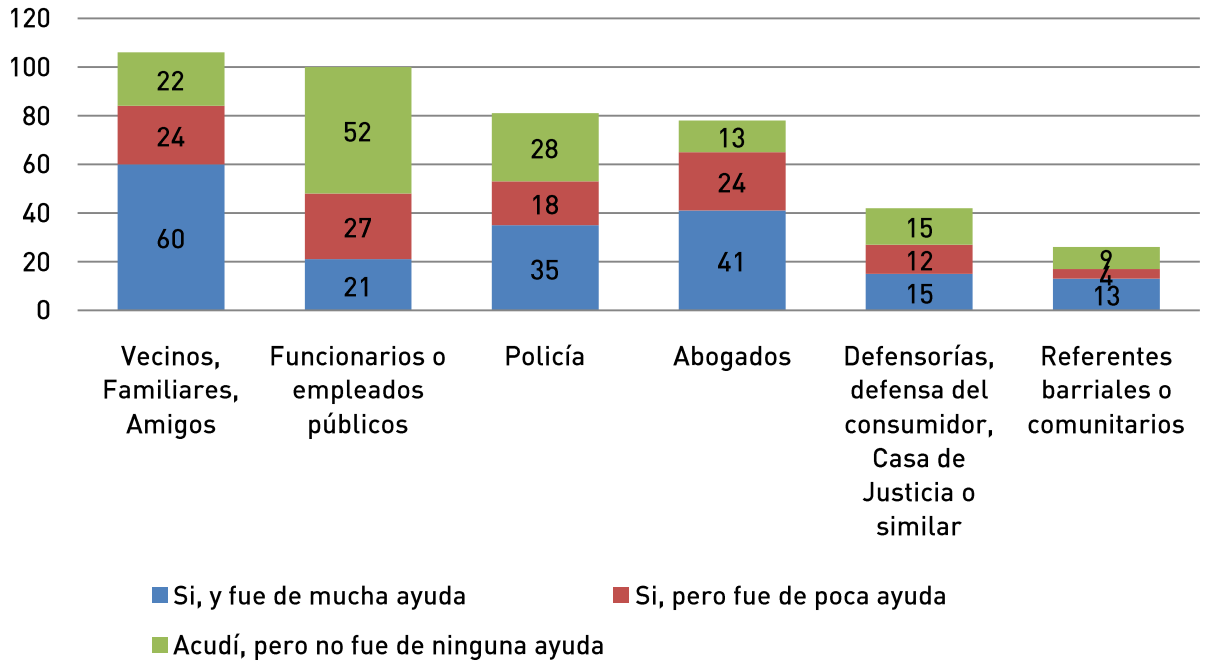
TABLA 17: Consulta y utilidad de la ayuda

	UTILIDAD DE LA AYUDA			PORCENTAJES DE CONSULTA AGREGADOS (OPCIÓN MÚLTIPLE)	
	MUCHA AYUDA	POCA AYUDA	NINGUNA AYUDA	TOTAL	%
Vecinos/as, familiares, amigos/as	56,60%	22,64%	20,75%	106	41,73%
Funcionarios/as o empleados/as públicos del municipio, la provincia o el gobierno nacional	21,00%	27,00%	52,00%	100	39,37%
Policía	43,21%	22,22%	34,57%	81	31,89%
Abogados/as	52,56%	30,77%	16,67%	78	30,71%
Defensorías públicas, oficinas de defensa del consumidor, casa de justicia o similar	35,71%	28,57%	35,71%	42	16,54%
Referentes barriales o comunitarios	50,00%	15,38%	34,62%	26	10,24%
Organizaciones, mutuales, cooperativas, sociedades de fomento	23,81%	9,52%	66,67%	21	8,27%
Jefes, compañeros/as de trabajo, sindicato	47,37%	31,58%	21,05%	19	7,48%
Partido o agrupación política	11,11%	27,78%	61,11%	18	7,09%
Otros (especificar)	16,67%	16,67%	66,67%	12	4,72%
Cura/pastor/rabino u otro referente religioso	66,67%	22,22%	11,11%	9	3,54%

Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral es de 6,15%. **La diferencia entre la mayor consulta a funcionarios públicos/policía y menor consulta a defensorías públicas es estadísticamente significativa**.

El gráfico de barras siguiente, compara las seis vías de ayuda más frecuentadas y la valoración de su efectividad:

GRÁFICO 14: Utilidad de la ayuda recibida



Nota: De los anteriores, son **estadísticamente significativos los mayores porcentajes de "mucho ayuda" de vecinos/as. Familiares, amigos/as y de abogados/as** (frente a poca o ninguna ayuda); **mayores los porcentajes de "ninguna ayuda" de los funcionarios o empleados/as públicos** (que los porcentajes de "poca" o "mucha" ayuda).

Las comparaciones revelan que los ámbitos institucionales de defensa no ocupan un lugar significativo en la búsqueda de asistencia (sólo el 16,54 % de las respuestas la incluyó), y que en términos institucionales la administración (39,37% las mencionó) y la policía (31,89%) son los ámbitos de referencia fundamentalmente utilizados.

Seguidamente presentamos los hallazgos específicos relativos al "asesoramiento legal o jurídico". Es de destacar que sólo el 20,73% manifestó haber recibido asistencia o asesoramiento legal en relación con el EJS y que el 72,64% manifestó que no la buscó ni recibió. Sólo un 6,63% expresó que buscó asistencia legal pero no pudo conseguirla.

Los seis temas en los que los porcentajes de asistencia jurídica recibida fueron más altos en términos relativos son los siguientes:

TABLA 18: Asistencia jurídica recibida según tipo de problema

	RECIBIÓ	NO RECIBIÓ NI BUSCÓ	NO ENCONTRÓ	CANTIDAD TOTAL
DAÑOS	59,26%	37,04%	3,70%	27
PROBLEMAS FAMILIARES	52,50%	37,50%	10,00%	40
PROBLEMAS EN EL TRABAJO	43,64%	52,73%	3,64%	55
ABUSOS DE AUTORIDAD	37,50%	56,25%	6,25%	16
EDUCACIÓN	29,41%	64,71%	5,88%	17
VIOLENCIA FAMILIAR	**29,03%**	**64,52%**	**6,45%**	**31**
SEGURIDAD SOCIAL	**26,67%**	**64,44%**	**8,89%**	**45**
DOCUMENTACIÓN	25,00%	75,00%	0,00%	12
PROBLEMAS DE CONSUMIDOR	20,00%	80,00%	0,00%	10
PROBLEMA ECONÓMICO	20,00%	70,00%	10,00%	10
PROBLEMAS DE VIVIENDA	15,79%	84,21%	0,00%	19
VICTIMA DE DELITO	**13,58%**	**81,48%**	**4,94%**	**81**
DISCRIMINACIÓN	7,69%	84,62%	7,69%	26
MALA ATENCIÓN DE SALUD	**5,80%**	**88,41%**	**5,80%**	**69**
SERVICIOS PÚBLICOS	**3,50%**	**86,71%**	**9,79%**	**143**

Nota: De los anteriores porcentajes, son estadísticamente significativos la menor búsqueda de asesoramiento legal (frente a la asistencia legal recibida) en los casos de violencia familiar, seguridad social, víctima de delito, mala atención de salud y servicios públicos. Las otras categorías o no son estadísticamente significativos o tienen un muy bajo *n*.

La siguiente tabla presenta las diferencias entre las valoraciones de la gravedad del EJS ("cuánto lo afectó") y la búsqueda de asistencia jurídica. Como puede apreciarse, existe una diferencia estadísticamente significativa en relación a la búsqueda de información entre aquellos a quienes no les afectó demasiado y quienes les afectó bastante. Esta diferencia sin embargo, deja de ser estadísticamente significativa cuando se compara los porcentajes de quienes efectivamente recibieron ayuda.

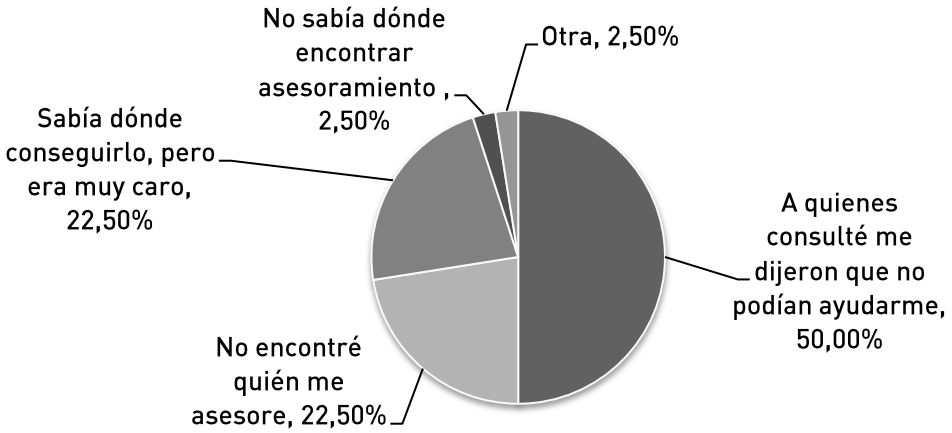
TABLA 19: Asistencia jurídica recibida según afectación del problema

	RECIBIÓ AYUDA	NO RECIBIÓ NI BUSCÓ	NO ENCONTRÓ
NO LE AFECTÓ DEMASIADO	13,74%	**82,44%**	3,82%
AFECTÓ BASTANTE / PROBLEMA MÁS IMPORTANTE	22,67%	**69,92%**	7,42%

Nota: A 95% de confianza, el máximo error muestral para el grupo a quien "no le afectó demasiado el problema" (n=131) es de 8,57%, mientras que para aquellos que les "afectó "bastante/problema más importante" (n=472) es de identificados 4,52%. De los resultados anteriores, **es estadísticamente significativa la diferencia entre quienes no buscaron asistencia jurídica** (buscan menos asistencia aquellos cuyos problemas no les afectaron demasiado). Por el contrario, la diferencia entre quienes sí recibieron asistencia jurídica no es significativa estadísticamente (en parte quizá por la baja magnitud de la muestra)

En relación con el grupo de personas que buscó pero no consiguió asistencia jurídica, se obtuvo la siguiente información sobre la causa a la que atribuyeron dicha situación

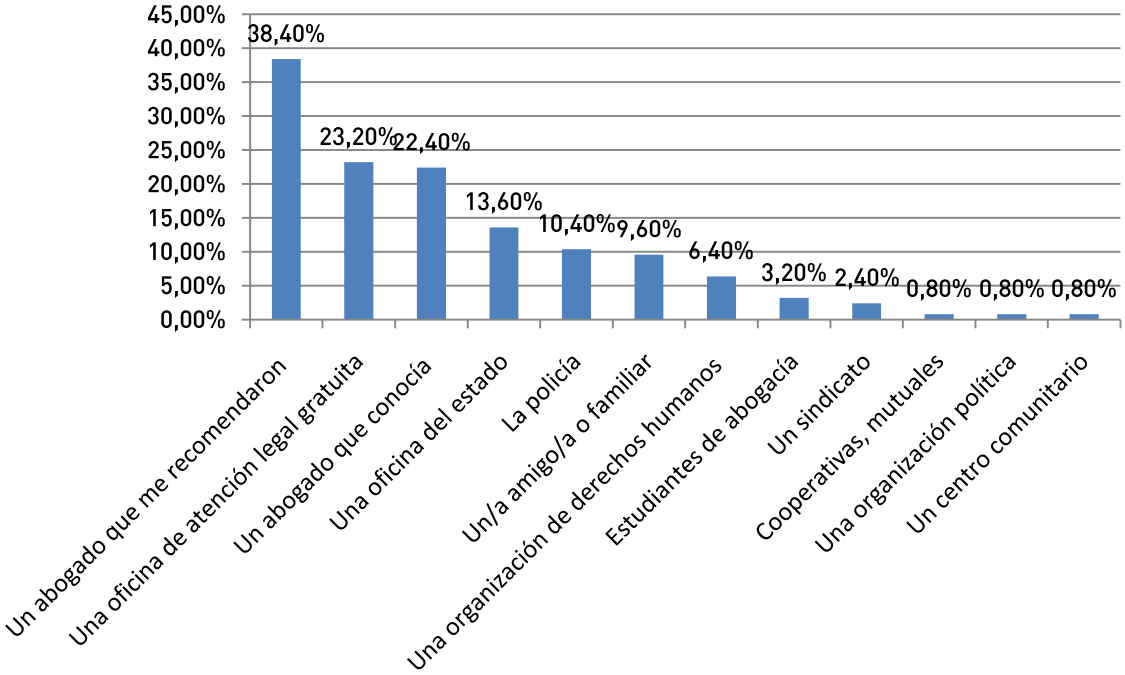
GRÁFICO 15: Utilidad de la ayuda recibida



Nota: A 95% de confianza, para variables de máxima dispersión, el máximo error de este grupo (n=40) es de 15,5%.

Pasando ahora a los proveedores de asistencia jurídica, la siguiente tabla expresa la relevancia de cada uno de ellos en relación con el universo de casos en los que los afectados recibieron asistencia.

GRÁFICO 16: Proveedores de asistencia jurídica

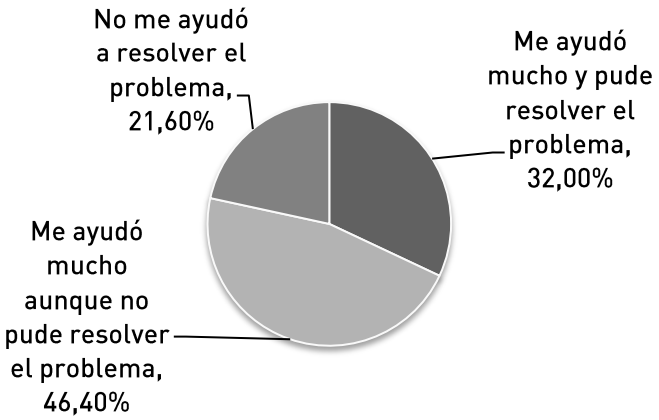


Nota: A 95% de confianza, para variables de máxima dispersión, el máximo error de este grupo (n=125) es de 8,77%.

Se puede apreciar aquí, en relación con la asistencia jurídica específica, una incidencia mayor de las oficinas de atención legal gratuita (23,20%) en comparación a la asistencia general (16,54%).

En relación con la efectividad de la asistencia jurídica, se obtuvo la siguiente información:

GRÁFICO 17: Efectividad de la asistencia jurídica

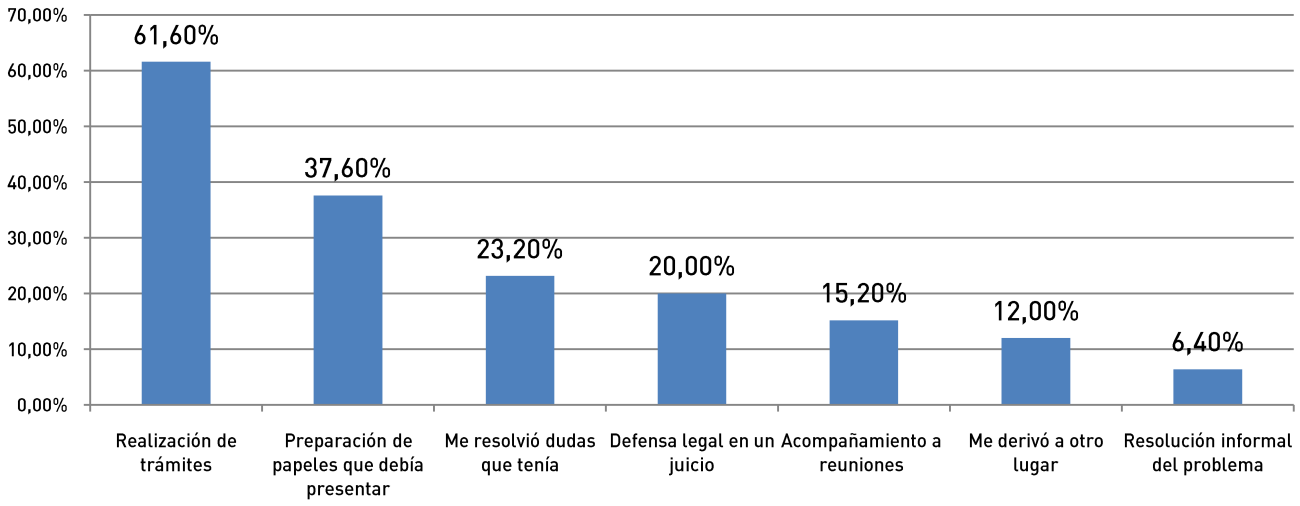


Nota: A 95% de confianza, el máximo error de este grupo (n=125) es de 8,77%.

Si bien los intervalos no permiten conclusiones significativas, el cruce de efectividad de la asistencia con tipo de problemas ubicó en un puntaje comparativamente muy alto a “violencia familiar” (66,67%) y “problemas familiares” (47.62 %).

En relación con el tipo de asistencia jurídica recibida que identificaron las encuestas, se obtuvo la siguiente información:

GRÁFICO 18: Tipo de asistencia jurídica recibida



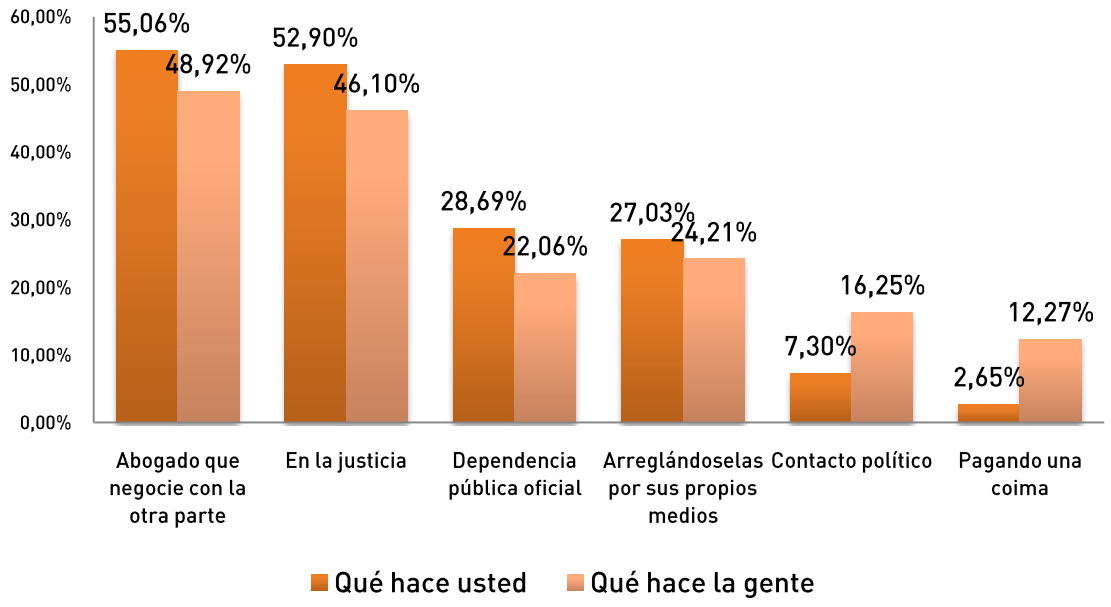
La investigación también abordó la cuestión del costo económico de la asistencia jurídica. El 70,52 % de las respuestas afirmó que no estaba dispuesto a pagar por asistencia legal. Sólo el 6,57 % manifestó que estaba dispuesto a pagar lo que fuera necesario para obtenerla. Previsiblemente, la gravedad y afectación asignada al EJS varía significativamente en ambos universos, en tanto el 73,81% de quienes consideraron que el problema no lo afectó mucho dijeron no estar dispuestos a pagar por asistencia jurídica, pero ese porcentaje desciende al 60,87% entre quienes lo vivieron como uno de sus problemas más graves. Inversamente, sólo el 3,17% de quienes valoraron el problema como poco grave estaban dispuestos a pagar lo que fuera necesario por asistencia jurídica, y ese porcentaje ascendía al 13.04% entre quienes evaluaron al EJS como uno de sus problemas más graves.

6. HALLAZGOS SOBRE LOS MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LA PERCEPCIÓN SOBRE EL SISTEMA INSTITUCIONAL

A través de un módulo de trece preguntas, se indagaron las percepciones relativas al funcionamiento del sistema institucional en relación con su capacidad de solucionar los problemas legales y de afectación de derechos de la comunidad.

Se solicitó a los/as entrevistados/as que seleccionaran los medios "más efectivos" para resolver un problema legal, y que expresaran su opinión acerca de los medios "más utilizados" por la gente. Las siguientes tablas presentan los hallazgos en estas respuestas.

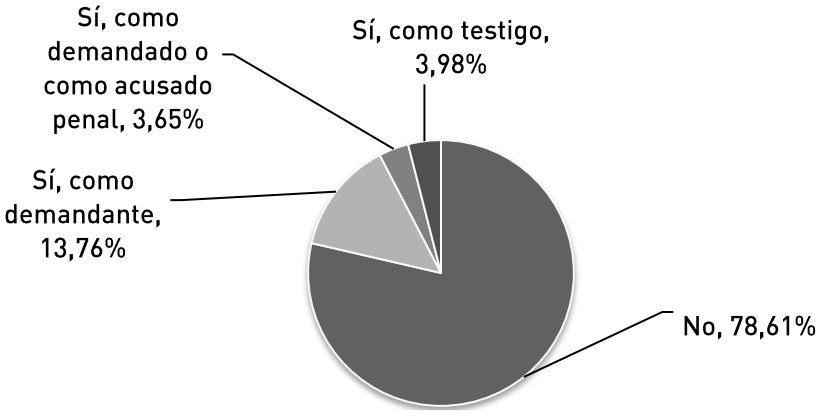
GRÁFICO 19: Medios más efectivos para resolver un problema legal (opciones múltiples agregadas)



Resulta significativo que más del 50% de los/as encuestados/as atribuya a las vías judiciales la mayor efectividad comparativa (55,06% a la negociación de un abogado, el 52,90% en la justicia), duplicando prácticamente a la opción siguiente (28,69% búsqueda de solución en una dependencia pública oficial).

Debe añadirse que en otra pregunta se consultó a los/as encuestados/as si habían participado alguna vez en un juicio, y las respuestas indicaron lo siguiente:

GRÁFICO 20: ¿Alguna vez participó en un juicio?



Volviendo a la comparación entre las vías de solución de problemas legales, se puede apreciar que las opciones "busca la solución a través de un contacto" y "coima" triplican su significación en las respuestas sobre lo que la gente hace, en comparación con su significación respecto de la efectividad (7,30 % a 16,25% y 2,65% a 12,17% respectivamente).

En relación con diversas dimensiones de la efectividad del poder judicial, se consultó a los/as encuestados/as su percepción sobre la "celeridad" e "imparcialidad" en la resolución de los casos, con los siguientes resultados:

GRÁFICO 21: Percepciones sobre los tiempos judiciales

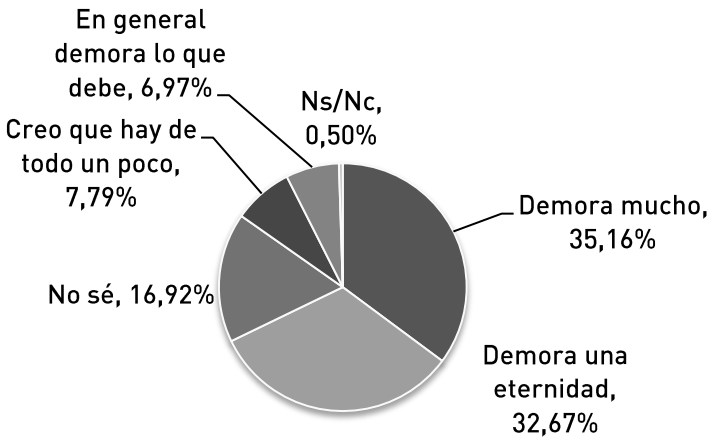
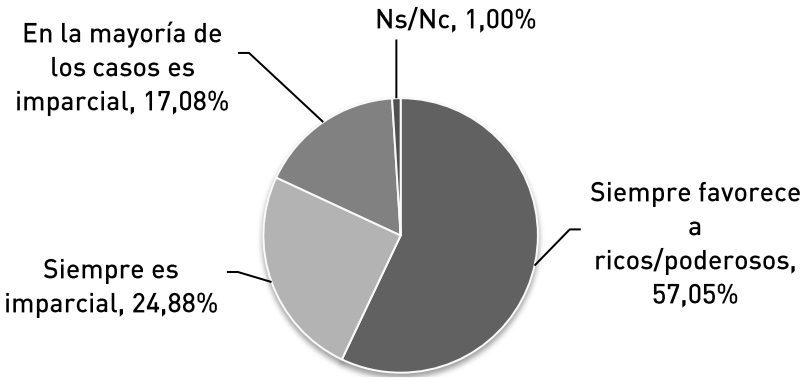


GRÁFICO 22: ¿Esperaría usted que la justicia resuelva el caso con imparcialidad (para todos por igual)?



Como se puede apreciar, el 67,73 % tuvo una opinión francamente negativa sobre los tiempos de la justicia, y sólo el 14, 66 % tuvo una evaluación contemplativa o aprobatoria.

Con respecto a la imparcialidad, los resultados de reprobación son sólo parcialmente menos intensos, dado que el 57,05% considera que la justicia no es imparcial, y "siempre favorece a los ricos o poderosos". Por otro lado, es posible que la diferencia entre ambos porcentajes se deba a un defecto en la confección de las opciones de respuesta, en tanto la opción "en la mayoría de los casos esperaría eso" podría haber sido entendido en relación con la primera opción (la justicia siempre favorece a los ricos o poderosos) y no en relación con la pregunta (esperaría que la justicia resuelva el caso con imparcialidad). Esta hipótesis resulta de que en las siguientes respuestas, los porcentajes negativos estuvieron siempre por encima del 70 %.

Cuando se analiza de modo más general la percepción acerca de si "la riqueza o poder de las distintas partes en un juicio condiciona su resultado", las respuestas son incontrovertibleS.

GRÁFICO 23: ¿Cree usted que la riqueza o poder de las distintas partes en un juicio condiciona el resultado de los juicios?

La correlación entre la percepción general de la imparcialidad, y la influencia del poder y la riqueza en los juicios, arroja el siguiente resultado:

TABLA 20: Comparación entre percepciones de imparcialidad y el condicionamiento de poder y riqueza en los juicios

	SIEMPRE FAVORECE A RICOS O PODEROSOS		EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS ES IMPARCIAL		SIEMPRE ES IMPARCIAL	
LOS RICOS Y PODEREOSOS TIENEN VENTAJA	319	64,44%	82	16,57%	90	18,18%
LOS POBRES TIENEN VENTAJA	9	50,00%	2	11,11%	7	38,89%
RIQUEZA Y PODER NO INFLUYE EN EL RESULTADO	16	18,39%	18	20,69%	52	59,77%

La encuesta también abordó de manera específica las percepciones acerca del rol de la justicia en la "protección de derechos" y frente a "abusos de autoridad de funcionarios públicos". Las siguientes tablas despliegan las respuestas sobre estos puntos.

GRÁFICO 23: ¿Cómo calificaría el rol de los tribunales en la protección de los derechos de los habitantes del país en la actualidad?

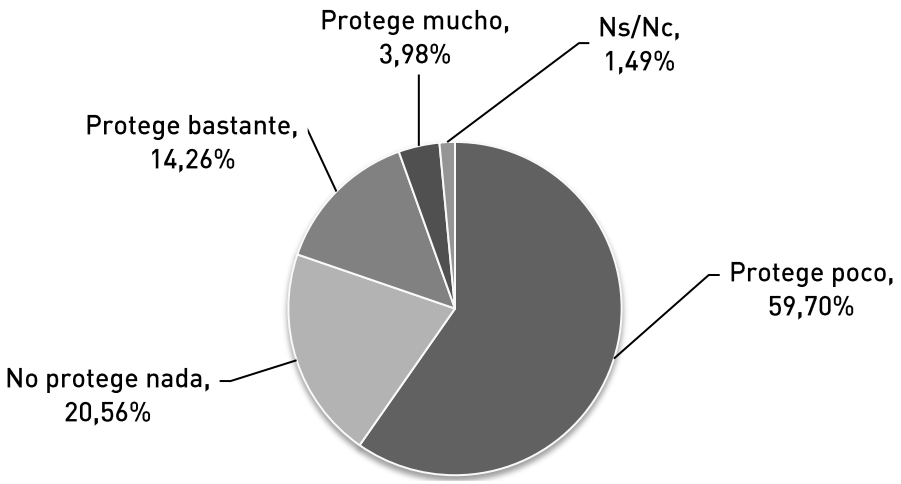
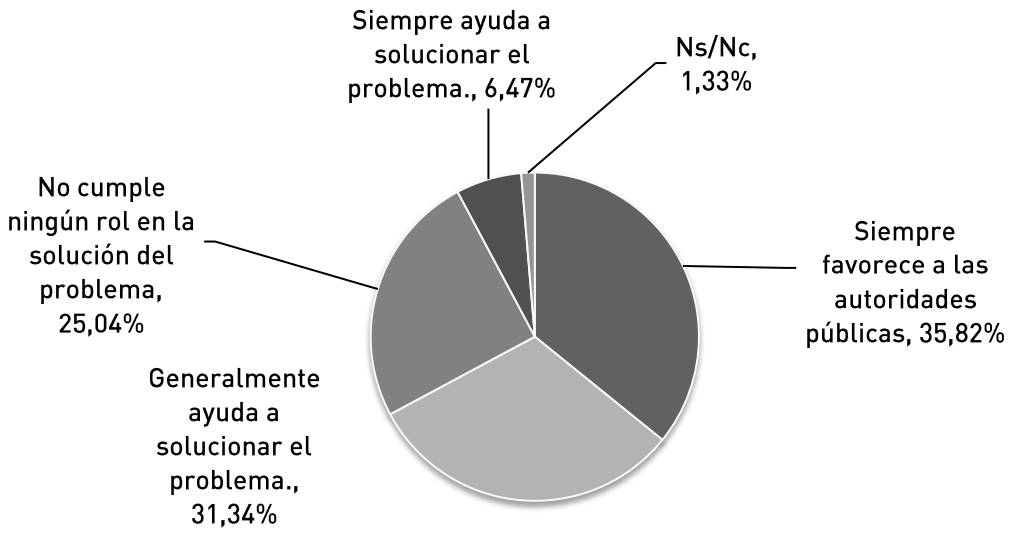


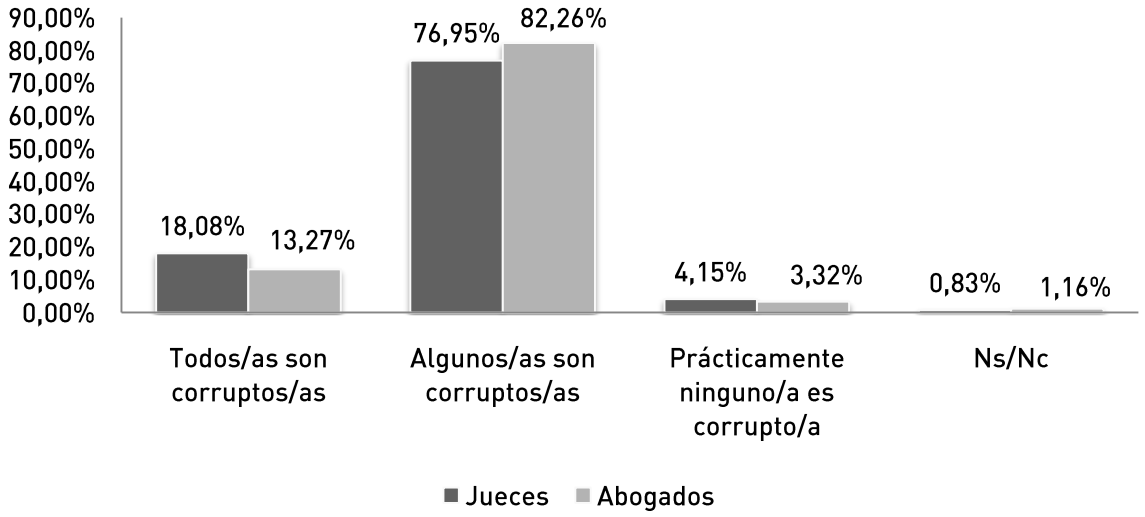
GRÁFICO 24: Cuando hay abusos de autoridad de funcionarios públicos ¿cuál es el rol de la justicia?



Como se puede apreciar, el 80,26 % considera que la justicia protege poco o nada los derechos, mientras que el 60,86 % evalúa que la justicia no cumple ningún rol –o cumple uno contraproducente- en relación con los abusos de autoridad.

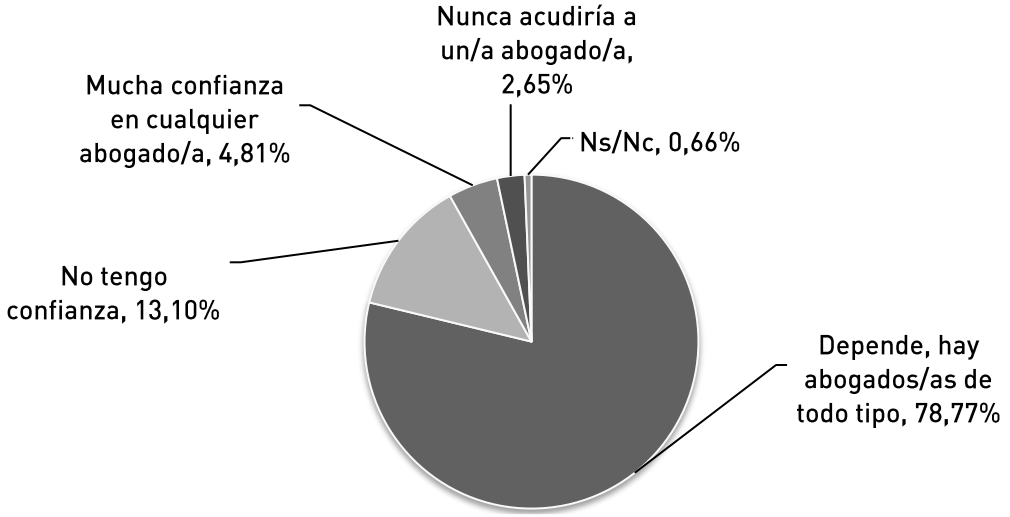
Las tres preguntas finales de la encuesta abordaron las percepciones sobre corrupción de jueces y abogados. Si bien los porcentajes de respuestas absolutamente negativas son significativos (18,08% y 13,27 % respectivamente), la respuesta dominante fue intermedia. La siguiente tabla compara las percepciones de corrupción de jueces y abogados.

GRÁFICO 25: ¿Cree que los jueces/az y abogados/as son corruptos/as?



La misma matriz se presenta con respecto a la pregunta sobre la "confianza en los abogados/as" para que defendieran sus intereses, en los que el 78,77 % eligió la opción "depende, hay abogados/as de todo tipo, hay que elegir a los que son honestos y confiables". La siguiente tabla presenta los resultados generales de esa pregunta.

GRÁFICO 26: ¿En qué medida tiene usted confianza en los abogados/as para que defiendan sus intereses ante un conflicto legal?



CONCLUSIONES

I. RECONOCIMIENTO DE EVENTOS JURÍDICOS SIGNIFICATIVOS: PROBLEMAS LEGALES Y AFECTACIÓN DE DERECHOS

Uno de los hallazgos más llamativos de la investigación es la diferencia de percepción de los/as encuestados/as entre cuestiones "legales" y de "derechos" y, especialmente, la naturalización de ciertas situaciones que no son identificadas como problemas jurídicos de ninguna índole.

Esta situación puede observarse en los porcentajes de respuestas de las dos primeras preguntas. Más del 80% respondió que no había vivido ningún problema "legal" en los últimos tres años, mientras que sólo un 50% respondió que no había sufrido ninguna situación "en la que sus derechos podrían haberse visto afectados". Esto denota un reconocimiento más amplio de las cuestiones que involucran derechos –que no se asocia en todos los casos con el componente "legal"-.

A pesar de ello, al enunciarse una lista de dieciséis categorías diferentes de problemas legales y de derechos, la **totalidad** de los/as encuestados/as reconoció haber experimentado al menos uno. Así, pese a que parece ser más fácilmente reconocible la vulneración de derechos que los eventos legales, ambos se encuentran subreconocidos.

Pese a que todos/as los/as encuestados/as vivieron un problema de vulneración de sus derechos, sólo la mitad de ellos/as lo reconocieron como tal.

EL 44%: QUIENES NO RECONOCEN NI PROBLEMAS LEGALES NI VULNERACIONES DE DERECHOS

Del total de encuestados/as, son particularmente interesante los resultados de aquél segmento, que incluye al 44% de la muestra, que no registró haber sufrido ningún problema legal ni ninguna afectación de sus derechos. Este grupo no sólo subreconoce los eventos jurídicos significativos (EJS), sino que lo hace en una proporción mayor que el resto de los encuestados/as.

Como puede observarse en la evolución del cuestionario, tras la enunciación de las dieciséis categorías de problemas legales y de derechos, más del 60% de este grupo termina reconociendo haber sufrido entre **dos y cuatro problemas**, un porcentaje bastante mayor al de aquellos que desde el comienzo habían reconocido sus vivencias como cuestiones legales y/o de derechos –en el que este porcentaje alcanza apenas el 30%-.

Este grupo, que no sólo no detecta sus vivencias como EJS sino que termina reportando haber sufrido más problemas que el resto, no presenta características que insinúen una explicación intrínseca. Los parámetros sociodemográficos generales del segmento -sexo, edad, nivel educativo y nivel socioeconómico[10]- no difieren significativamente de la muestra total, con lo cual no existe una variable que a primera vista pueda proveer una explicación para las diferentes proporciones de reconocimiento de EJS.

Esta situación sugiere que la falta de información sobre la extensión del ámbito legal, y más relevante aún, sobre los derechos de las personas, es algo estructural, al menos en los sectores socioeconómicos postergados.

Las diferentes proporciones de reconocimiento de derechos no parecen estar asociadas a características particulares de los individuos. Esto sugiere que la falencia de información y acceso a la justicia es estructural para todo el sector socioeconómico más postergado.

II. TIPOS DE PROBLEMAS Y PRIORIZACIÓN

Aunque el pequeño número de casos no permite determinarlo, algunas categorías de problemas parecen estar menos asociadas al reconocimiento de derechos que otras. En este sentido, puede observarse una alta proporción de ocurrencia de algunos eventos, que son paralelamente los que presentan la menor tasa de reconocimiento como problemas legales o de derechos.

Si se observa el porcentaje de ocurrencia de los problemas listados, puede apreciarse que el 48% de los/as encuestados/as indicó haber tenido dificultades con servicios públicos, el 32% con los servicios de salud y el 21% con cuestiones laborales.

Sin embargo, de quienes reconocieron haber sufrido problemas de servicios públicos, el 89% no lo detectó como un problema legal y el 61% no lo asoció a una vulneración de sus derechos. Algo parecido ocurre con aquellos que denunciaron haber recibido mala atención en servicios de salud: sólo el 17% lo relacionó a un problema legal y el 37% a una afectación de derechos. Porcentajes similares se obtienen en relación a los problemas en el trabajo.

Estos resultados toman mayor relevancia porque son estas tres categorías de problemas las que resultan ser priorizadas por los/as encuestados/as. A la hora de elegir el problema “más grave o importante” que hayan sufrido, el 23% seleccionó servicios públicos, 11% mala atención de salud y el 9% problemas en el trabajo.

La priorización de problemas no difiere significativamente por nivel educativo ni edad. Sin embargo, a la hora de analizar diferencias por género puede observarse que los hombres mencionan más problemas laborales que las mujeres -13% contra 5,8%-, mientras que las mujeres hacen más énfasis en servicios de salud -15% contra 7%-.

[10] Esto se refiere a diferencias socioeconómicas internas a la muestra, que se caracteriza por poblaciones con altas proporciones de necesidades básicas insatisfechas (NBI).

Problemas relacionados a servicios públicos, trabajo y atención a la salud son los que presentan la mayor frecuencia de ocurrencia y de priorización en "gravedad" o "importancia". Sin embargo, también obtienen el menor porcentaje de reconocimiento como problema de derechos.

Esta tendencia se mantiene constante, excepto cuando se contrasta por género. En este caso, los hombres tienden a priorizar más los problemas laborales, y las mujeres los problemas de atención de salud.

III. IMPACTO DE LOS PROBLEMAS EN LA VIDA COTIDIANA

En relación a la relevancia del problema en la vida cotidiana, la investigación reveló que el 77% de los eventos seleccionados por los/as encuestados/as tienen una dimensión familiar o colectiva, y apenas el 23% son problemas individuales. Por otro lado, sólo uno de cada cinco personas afirmó no haber sido demasiado afectado por el problema. En este sentido, más del 60% dijo haberse preocupado mucho y el 35% haber sufrido una pérdida económica. Estas tendencias se mantienen constantes para toda la muestra, y no varían por género, edad o nivel educativo.

Previsiblemente, el porcentaje de afectación individual en relación a los servicios públicos es menor que la media de los problemas -sólo el 11%-, pero la priorización de gravedad del evento se mantiene medianamente constante.

Los problemas identificados tienen en general una dimensión familiar y colectiva, y representan un evento relativamente importante en la vida de las personas.

IV. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN

La investigación mostró que el 55% de los/as encuestados/as no buscaron información para resolver su problema. Este dato, de por sí llamativo, cobra mayor relevancia cuando se observa que casi la mitad de quienes no buscaron información no lo hicieron porque **no sabían qué hacer.**

Esta primera barrera en la búsqueda de una solución al problema es especialmente grave, porque parece ser estructural a toda la población analizada. Características como edad, género o nivel educativo no generan diferencias significativas en la propensión a ser parte de este grupo "que no busca porque no sabe".

Por otro lado, a primera vista es evidente la importancia en las relaciones interpersonales a la hora de la búsqueda de información: las fuentes más consultadas son especialistas o conocidos personales, muy por encima de información en otros soportes (folletos, libros, internet, etc.).

La primera barrera en la resolución de los problemas está en el acceso a la información. EL 55% de los/as encuestados/as no buscaron información sobre su problema, y de ellos/as la mitad no lo hizo porque no sabía qué hacer.

Por otro lado, se prioriza el contacto personal a la hora de buscar información.

V. ACCIONES PARA LA RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

En relación a los cursos de acción, más del 43% de los/as encuestados/as respondió no haber hecho nada para resolver el problema. Como en el caso de la búsqueda de información, el 36% de este grupo no hizo nada porque no sabía qué hacer y otro 33% porque consideraba que no iba a poder solucionarlo. Estos datos vuelven evidente, una vez más, que el acceso a la información es una de las claves principales para el acceso a la justicia. Con ello no sugerimos que no existan políticas de difusión u oficinas de atención descentralizadas en los sectores analizados, sino que gran parte de los/as encuestados/as no han podido identificar a éstas como fuentes de información o vías de canalización de sus problemas.

Paralelamente, respecto de las personas que tomaron un curso de acción para resolver sus problemas, tres de cada cuatro consultó a un tercero, siendo los más requeridos los/as conocidos/as personales, funcionarios públicos, policía y abogados/as. Las instituciones de defensa pública, contrariamente a lo esperado, no ocupan un rol preponderante.

A su vez, la asistencia jurídica es principalmente provista por abogados/as conocidos/as o recomendados/as (60%), oficinas de atención legal gratuita (23%) y oficinas del estado (13%). Las fuentes de consulta se condicen con la poca predisposición de los/as encuestados/as a pagar por asesoramiento legal.

En cualquier caso, los datos muestran que existe una brecha en el acceso a la información y un amplio desconocimiento sobre los mecanismos de resolución de problemas. Por otro lado, exhibe que la primera fuente de asesoramiento se canaliza a través de conocidos personales. Esto es así tanto en las soluciones jurídicas como no jurídicas.

Los obstáculos más preponderantes del acceso a la justicia se relacionan con el desconocimiento sobre los mecanismos de resolución de conflictos. Esto se evidencia no sólo en la falta de información, sino también en el asesoramiento y la contención a través de redes de conocidos.

VI. PERCEPCIONES SOBRE EL SISTEMA INSTITUCIONAL

Finalmente, el último de los ejes abordados en la investigación se refirió a las vías de resolución de problemas legales y la percepción de la justicia. En este sentido, más de la mitad de los/as encuestados/as atribuyó a las vías judiciales la mayor efectividad comparada en la solución del conflicto –pese a que la mayor parte de ellos/as no habían participado nunca en un juicio-.

Aun así, las percepciones generales sobre el funcionamiento del Poder Judicial fueron negativas. Dos tercios estuvieron de acuerdo en que los tiempos de resolución de los casos judiciales son muy lentos. A su vez, cuatro de cada cinco coincidieron en que la riqueza y el poder condicionan los resultados de los juicios –dejando a los pobres en una situación desventajosa-, y que los tribunales protegen poco o nada los derechos de los habitantes.

Sin embargo, las respuestas fueron en general moderadas en torno a cuestiones de corrupción y la confianza en los abogados/as para resolver conflictos en los tribunales.

Pese a que la vía judicial aparece como el mecanismo más efectivo para la resolución de un conflicto legal, esto no se condice con la percepción general de la Justicia, que aparece caracterizada en gran medida como lenta, parcial y débil en la protección de los derechos de los habitantes.

ANEXO: DICCIONARIO METODOLÓGICO

ALGUNAS DEFINICIONES Y APUNTES METODOLÓGICOS

A continuación presentamos un breve diccionario de conceptos metodológicos que facilitarán, a quienes no estén familiarizados con el lenguaje, la interpretación de los resultados de la investigación. Estas definiciones contribuyen a dimensionar de manera más ajustada el alcance de cada uno de los hallazgos presentados.

- **Población o universo de estudio:** es el conjunto de unidades (personas, familias, viviendas, países, etc.) de las cuales se desea obtener cierta información. En nuestra investigación la población de estudio son las personas mayores de 16 años de hogares con altos niveles de NBI de CABA, Buenos Aires, Neuquén y Santiago del Estero.
- **Muestra**: es un conjunto de unidades de la población, que se seleccionan con la intención de averiguar las características poblacionales (parámetros). Las muestras representativas permiten estimar cuáles son las características de población de estudio. La representatividad de la muestra depende de su tamaño (cuanto mayor la muestra, menor su error) y del método de selección de las unidades muestrales (si se garantizó o no la inclusión de toda la variedad de componentes del universo, es decir, si no hay sesgo de selección). En este caso, la muestra son los 603 encuestados/as.
- **Parámetros**: son las características de la población. En general los parámetros poblacionales son desconocidos, y sólo pueden ser averiguados, por ejemplo, a través de censos (encuestas que se realizan a todas las unidades de la población).
- **Estimaciones**: son las características de la muestra.

Una aclaración importante es que los parámetros poblacionales en nuestra investigación son valores desconocidos, que sólo se pueden estimar a través de la muestra. Si una muestra es representativa podrán observarse en ella las características poblacionales. Sin embargo, como siempre se trata de una estimación, todo resultado tendrá un **margen de error**.

- **Error muestral:** se denomina error muestral a las diferencias entre las estimaciones muestrales y los parámetros poblacionales (desconocidos). Para el cálculo del error muestral se acude al concepto de “error típico” o “error estándar”. El tamaño del error depende, entre otras cosas, del tamaño de la muestra (cuanto mayor la muestra, menor el error) y la heterogeneidad de la variable que se mide (cuanto más heterogénea mayor el error).
- **Intervalo de confianza:** es el rango de valores que se obtiene a partir del cálculo del error muestral. En nuestro caso, al porcentaje obtenido en una respuesta se le debe sumar y restar el error muestral para obtener el intervalo.

- **Nivel de confianza de la estimación muestral**: Expresa el grado de "confianza" (o de probabilidad) que el investigador tiene en que su estimación se ajuste a la realidad. En nuestra investigación se usa un nivel de confianza del 95% -el más utilizado en este tipo de estudios-. [11]

EN RESUMEN:

Todos los resultados de esta investigación deben analizarse teniendo en cuenta que lo que se está reportando son **estimaciones** de la realidad. Cada uno de los resultados presentados contiene una nota metodológica que señala su posible error.

Por ejemplo, para la primera pregunta obtuvimos que un 81,59% de los encuestados/as respondieron que no habían sufrido un problema legal en los últimos tres años. ***A un 95% de confianza, el error para este porcentaje, dado el número de encuestados/as (n=603), es de 3,1%***. Esto significa que podemos afirmar con un 95% de seguridad que el parámetro poblacional se encuentra entre 78,49% y 84,68%. Este es el intervalo de confianza que surge de la suma y resta de 3,1% a 81,59%.

A medida que se avanza en el desarrollo del cuestionario las segmentaciones y los pases entre preguntas hacen disminuir el número de respuestas en cada una, con lo cual el margen de error aumenta.

Por otro lado, cuando se desconoce la distribución de las respuestas de alguna pregunta, para calcular el error se asume que la dispersión es máxima (ej: la mitad de las personas responde afirmativamente y la otra mitad negativamente): esta estrategia permite averiguar el error más alto que se puede obtener en cada caso. Estas situaciones son señaladas de la siguiente forma: *"para este subconjunto el máximo error muestral, a 95% de confianza, para una variable de máxima dispersión es de X%".*

Por último, cuando lo que se reportan son diferencias en el porcentaje de respuesta de distintos grupos, se hacen acotaciones relativas a la **significación estadística** de dicha diferencia. Por ejemplo, si se encuentra que contestan afirmativamente una pregunta un 60% de los hombres, pero sólo el 53% de las mujeres, antes de afirmar una diferencia *real* entre estos grupos deben compararse los intervalos de confianza de cada uno. Si el error de cada uno es del 5% los intervalos de confianza se solaparían, y la diferencia encontrada bien podría ser producto del error muestral. En estos casos se dice que las diferencias ***no son estadísticamente significativas.***

[11] Para una explicación más extensa consultar: CEA D'ANCONA, María Ángeles. *Metodología Cuantitativa. Estrategias y Técnicas de Investigación Social.* Editorial Síntesis. Madrid, 1998; GARCÍA FERRANDO, Manuel. *Socioestadística. Introducción a la Estadística en Sociología*. Alianza Editorial. Madrid, 1985.

DERECHOS Y CONSTRUCCIÓN COMUNITARIA EN VILLAS

IGUALDAD EDUCATIVA

FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DEMOCRÁTICAS

ACCIÓN CIUDADANA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

ACCIÓN LEGAL COMUNITARIA

ACIJ
Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia

ACIJ.ORG.AR