

Universidad de la República
Facultad de Derecho

SERIE DOCUMENTOS DE TRABAJO

Documento de Trabajo No. 14:

**“Acceso a la justicia: estudio descriptivo de las
necesidades legales en Uruguay en el año 2013”**

Prof. Henry Trujillo
Prof. Marcela Vigna

Montevideo, Febrero 2016

ISSN: 2301-0851

Informe final del proyecto de investigación
Junio 2015

**Acceso a la justicia: estudio descriptivo de las necesidades legales en Uruguay
en el año 2013.**

Mg. Henry Trujillo (responsable)
Instituto de Sociología Jurídica
henryt@montevideo.com.uy

Dra. Marcela Vigna (equipo)
Instituto de Filosofía del Derecho
mpvigna@gmail.com

Versión revisada y corregida –octubre 2015

Tabla de contenidos

Resumen	i
I. Introducción.....	1
II. Objetivos y preguntas de la investigación	11
III. Metodología.....	12
IV. Cantidad de eventos justiciables en los doce meses previos a la realización de la encuesta.....	20
V: Prevalencia de eventos legales	28
VI. Edad y sexo de las personas que protagonizan eventos.	32
VII. Acciones emprendidas para intentar resolver los problemas	36
VIII Acceso al sistema judicial y parajudicial	44
IX. Razones para no emprender acciones	46
X Perfil de la población que declara llegar al sistema judicial	48
XI Judicialización de eventos.....	51
XII Resultados obtenidos y satisfacción.....	55
XIII El capital social.....	60
XIV. Análisis multivariado con regresión logística.....	65
XIV Conclusiones y líneas de trabajo futuras.....	70
Bibliografía	73
Anexos	76
Anexo A. Cuestionario utilizado.	i
Anexo B: Lista de eventos. Frecuencia simple y porcentaje	xvii
Anexo C: matriz de correlaciones entre indicadores de eventos.....	xviii
Anexo D: Análisis factorial para eventos legales.....	xxiv
Anexo E Preparación de análisis con regresión logística.....	xxix

Resumen

Introducción

El acceso a la justicia, entendida como la posibilidad de reclamar derechos legítimos ante instancias formales o informales que tienen capacidad de hacerlos efectivos, es un componente fundamental del Estado de Derecho, y su ausencia pone en tela de juicio la existencia real de la ciudadanía. El presente estudio pretende medir el nivel de acceso a la justicia, teniendo como objetivos generales el contribuir a la comprensión de las necesidades judiciales existentes en la población de Uruguay, estudiando las brechas entre la demanda potencial y la efectiva y los contextos en la que ésta se desarrolla. También busca contribuir al estudio de las formas de resolución de conflictos en la vida cotidiana, y su relación con el ejercicio de la ciudadanía en Uruguay.

Como objetivos específicos, se ha planteado, entre otros, establecer la prevalencia de eventos justiciables en Uruguay en el año 2013, la frecuencia de casos de no acceso a la justicia y de uso de otros mecanismos de resolución de conflictos (mediación informal, negociación por cuenta propia, etc.), así como medir la búsqueda de asesoramiento legal, la satisfacción con los resultados y el perfil socio demográfico de la población con relación a estos temas.

La estrategia de investigación utilizada se basó en la medición de “necesidades legales” a través de tres pasos: definición de una lista de eventos justiciables habituales en la vida cotidiana (endeudamiento por créditos, problemas con los arrendatarios, etc.), operacionalización de los eventos en forma de preguntas en un cuestionario, y aplicación del cuestionario mediante entrevistas telefónicas, a una muestra representativa del total de la población.

El relevamiento de datos se llevó a cabo mediante una encuesta telefónica realizada entre los días 13 y 25 de noviembre de 2013. La ejecución de la encuesta fue encargada a la empresa Opción Consultores. La muestra utilizada estuvo compuesta por personas mayores de 18 años, representativa de la población de todo el país. Los números telefónicos contactados fueron elegidos al azar.

El formulario de encuesta fue diseñado por el equipo responsable de la investigación. Contó con un total de 82 preguntas, referidas principalmente a problemas de consumo de bienes y servicios, trabajo, acceso a prestaciones sociales, familia, atención a la salud, discriminación, convivencia y seguridad, vivienda, y endeudamiento. Se cubrieron también dos temas vinculados a otros objetivos de investigación: tenencia de armas y actitudes frente al delito. Además, se relevaron datos sociodemográficos habituales (educación, ingresos, sexo y edad).

Resultados

La cantidad de eventos declarados asciende a 2357, lo que da una media de 2,7 por persona. Algo más de la cuarta parte no declara ningún evento en su hogar, y la mitad exacta declara de uno a cuatro eventos. Los dos tercios de los encuestados con menor cantidad de eventos (hasta 3) acumulan solo un 30% del total de eventos. El tercio con mayor cantidad de eventos (4 o más) acumula el resto.

De los 37 eventos por los que se interrogó, los menos mencionados fueron las expulsiones de menores de centros educativos (1,1%), que miembros del hogar experimentaran agresiones en el seno de la familia o la pareja (1,9%), y sufrir una detención o ser interrogado por la policía de manera indebida (2,7%). En el otro extremo, los eventos más mencionados fueron haber sido víctima de un delito (21%), experimentar disconformidad con bienes o servicios comprados (21,8%) y tener inconvenientes importantes con servicios tales como agua corriente, energía eléctrica, teléfono o Internet (15,5%).

Cuando se agrupan por tipo de evento, los más mencionados son temas de seguridad, de consumo y de dinero. Esto no se altera cuando los eventos refieren solo a los considerados más importantes, aunque al analizar pregunta por pregunta (no acumulada por tema) aparece mencionado en tercer lugar el tener problemas con personal de salud.

Parecería que la frecuencia de ocurrencia de eventos está relacionada con su importancia (los eventos más frecuentes también son los mencionados como más importantes). Lo que sugiere que en realidad la gravedad del evento experimentado no depende de la temática. Sin embargo, existen excepciones a esta regla.

El estudio de las correlaciones entre eventos indica que sufrir eventos justiciables puede incrementar la probabilidad de sufrir otro similar (de la misma categoría, por ejemplo Familia), y seguramente causalmente vinculado. Pero sugiere también que no lleva a incrementar la probabilidad de tener eventos diferentes.

En total, tres de cada cuatro encuestados declararon al menos un evento que los involucraba a sí mismos o a un miembro del hogar, en los últimos doce meses.

Existe un predominio en el área metropolitana, pero casi desaparece cuando se eliminan los eventos relacionados a seguridad pública, que son más frecuentes en aquella región. La declaración de eventos es más probable en el nivel educativo medio y alto, por lo tanto permite deducir la probable existencia de subdeclaración entre personas de sectores desaventajados.

Cuando se observa la distribución de eventos por áreas temáticas (consumo, vivienda, etc.), no se encuentran variaciones significativas al desagregar por región, nivel educativo o nivel de ingreso, excepto en los eventos vinculados a familia (un leve predominio de eventos en los hogares con menores ingresos) y los eventos relacionados con seguridad, que además de aparecer más en el área metropolitana, son más mencionados en niveles altos de ingreso y educación.

Algo más de la cuarta parte de las personas que declararon al menos un evento, dijeron que no habían hecho nada para intentar resolverlo. Del total de encuestados que declaró al menos un evento, un 73% intentó negociar, buscar asesoramiento o reclamar. Esta proporción equivale a un poco más de la mitad del total de la muestra. Si se acepta que estos eventos (sobre los que se hizo algo para solucionarlos) no son triviales, entonces puede aceptarse que la mitad de los encuestados, o un miembro de su hogar, han experimentado un evento legal relevante en el último año.

La actitud más frecuente es intentar resolverlo por propia cuenta, de forma pacífica. La segunda opción más frecuente es el reclamo directo. A continuación, se mencionan respuestas diversas que en general refieren a acciones mínimas que suelen terminar en la conformidad o en el desistir del reclamo. Inmediatamente después aparecen, con una cantidad apreciable de menciones, el presentar una demanda o hacer un reclamo formal. La siguiente acción en orden de frecuencia es consultar con abogados, sean o no públicos.

Casi nadie menciona pedir asesoramiento o ayuda en un centro religioso. Tampoco se menciona recurrir a políticos. Especialmente, debe llamar la atención la escasa mención a centros de mediación o defensorías. Este tipo de institución, que justamente está diseñada como instrumento de acceso, apenas aparece mencionada.

Quienes mencionaron haber iniciado una demanda específicamente ante la policía o en un juzgado fueron algo menos del 10%, con relación al principal problema, y un 4% con relación al segundo. Casi un 18% declara que realizó (él mismo o un miembro de su hogar) un reclamo o demanda formal por uno o más eventos. Sin embargo, en la mayoría de los casos los reclamos formales no terminaron en procesos judiciales.

El análisis de las razones para no hacer nada frente a un evento parece confirmar que la mayor parte de los eventos relevados no son muy triviales –aunque no necesariamente sean tan importantes como para iniciar acciones formales-. El principal motivo para no realizar acciones es la percepción de la escasa eficiencia de los medios disponibles para defender derechos.

El obstáculo representado por los costos, a primera vista, no aparece mencionado la mayor parte de las veces. Sin embargo, esto no significa que los costos sean irrelevantes para inhibir acciones de reivindicación de derechos; puede suceder que operen a la hora de decidir emprender acciones complejas, tales como una demanda judicial. Así, puede haber entrevistados que hayan realizado cosas tales como consultar con un abogado, pero que luego hayan desistido de iniciar una demanda por resultar demasiado caro.

La proporción de los que presentaron reclamos formales es de una cuarta parte de los que experimentaron eventos, y algo menos de un quinto del total de la muestra. Los datos analizados convergen en señalar que el acceso a la justicia, en el sentido de capacidad de presentar una demanda o reclamo formal, se incrementa con la mayor dotación de ingresos, con el mayor nivel educativo y con el capital social. Pero también existen diferencias regionales que, en principio, no parecen explicarse por las primeras.

Las cifras indican que hay tres tipos de eventos que son más probablemente judicializados o denunciados a la policía: los que tienen que ver con seguridad (la mayoría refieren a ser víctima de delitos), los que refieren a temas de familia, y los que tienen que ver con sufrir discriminación. Esto se observa a través de las respuestas a la pregunta sobre las cosas que hizo para enfrentar el evento más importante.

Por otra parte, cuando se analiza la judicialización a través de la pregunta de si para el evento más importante se ha generado un proceso judicial (que es independiente de la anterior), el resultado más relevante es que el tipo de evento más judicializado pasa a ser familia, y en segundo lugar seguridad, junto a temas de dinero (que incluye problemas con deudas). Es relevante también la proporción de casos de discriminación que son judicializados, aunque la frecuencia de este tipo de casos es pequeña.

La menor proporción de procesos judiciales iniciados con relación a eventos de seguridad, contrasta con la proporción de los que declaran haber realizado una demanda policial o judicial. Esta diferencia se debe, seguramente, a que la denuncia policial no desencadena un proceso judicial si no se ubica al responsable. En segundo lugar, existe una diferencia análoga, pero inversa, con los eventos relacionados a temas familiares: la proporción de procesos judiciales es mayor que la declaración de haber realizado una demanda en un juzgado o ante la policía. En este caso, al menos una parte de la diferencia se puede explicar por el hecho de que el encuestado –o el miembro de la familia involucrado- ha sido objeto de la demanda, no su iniciador.

Por otra parte, cuando se observa la distribución de los tipos de eventos en el total de asuntos judicializados, se encuentra que familia, seguridad y deudas cubren los dos tercios de los eventos judicializados.

Poco más de la mitad de los casos considerados más importantes podía considerarse concluido en el momento de la encuesta. Una leve mayoría se declaraba insatisfecho con el resultado o situación en que se encontraba el evento (estuviera concluido o no), y el porcentaje de los que declaraban satisfacción era unos cuantos puntos menor, casi el 38%. Los porcentajes sí invierten cuando el problema puede considerarse concluido. En cambio, cuando el evento no ha concluido, más de dos tercios se declara insatisfecho.

Para el principal problema experimentado, los menores niveles de satisfacción se dan cuando no se hace nada para resolver el problema, y los mayores cuando se busca asesoramiento con una organización o con profesionales. También la negociación directa o con mediación informal alcanza un buen nivel de satisfacción (casi 65%). Es más compleja la interpretación del grado de satisfacción de aquellos que realizan reclamos o demandas formales: la satisfacción y la insatisfacción con los resultados tienen niveles similares (aproximadamente 51% y 48%).

El nivel de satisfacción varía con el nivel de ingresos y el nivel educativo: para la categoría de ingresos y para el nivel educativo más bajo la proporción de personas que declaran satisfacción es bastante más alta que para el resto de categorías. Las diferencias regionales parecen pesar de manera relevante en la satisfacción, ya que en el interior alcanza a casi dos tercios de los entrevistados, contra algo más de la mitad en el área metropolitana.

La probabilidad de experimentar al menos un evento es mayor en las categorías superiores de los distintos índices de capital social. En ese sentido, la regla es la misma que con ingreso y con nivel educativo. Con relación a la probabilidad de presentar una demanda o reclamo formal, se encuentra también que ésta es mayor a mayor cantidad de posiciones de diferente estatus accedidas, a mayor rango de posiciones diferentes accedidas, y a mayor estatus accedido. Sin embargo, cuando se observan los procesos judiciales iniciados por evento, se encuentra que la relación se invierte, y a menor dotación de capital social es algo más probable que se haya iniciado un proceso judicial por el evento. El resultado anterior sugiere que las personas con bajo capital social, y seguramente también con bajos ingresos y bajo nivel educativo, son más vulnerables a procesos judiciales que no iniciaron ellos mismos.

El análisis multivariado con técnica de regresión logística encuentra que solo el nivel educativo tiene efecto en la probabilidad de experimentar un evento, descartando efectos del nivel de ingresos o del capital social. Esto parece mostrar que lo que sucede no es tanto que algunos grupos experimenten problemas con mayor frecuencia que otros, sino que lo que está desigualmente distribuido es la capacidad de o la disposición a problematizar eventos en tanto situaciones negativas no naturales.

Con la misma técnica, no se encuentran variables que muestren incidencia clara en la presentación de recursos formales tales como una demanda o denuncia. Solamente parece haber algún efecto del hecho de tener nivel de ingresos medios, donde el incremento de la probabilidad con relación a la del menor nivel de ingresos podría ser significativo, si se admite una probabilidad de error del 10% en lugar del 5%.

Conclusiones

Como se ha visto, alrededor de siete de cada diez encuestados han declarado al menos un evento en su hogar. Aunque no es posible hacer comparaciones con resultados obtenidos por encuestas similares en otros países –no existen todavía convenciones suficientemente estandarizadas para esto– la prevalencia encontrada se ubica en los niveles más altos que suelen arrojar estas investigaciones, especialmente considerando que el período de referencia empleado –doce meses– es bastante menor que el utilizado en otros trabajos. Así, aunque no es posible afirmar que los uruguayos afrontan situaciones con aspectos legales problemáticos de manera más elevada que en otras sociedades, es factible plantear la hipótesis. Sin embargo, encontrar más evidencia en ese sentido será difícil por el momento.

Los eventos más frecuentes se dan, como se ha dicho, en temas de seguridad, por una parte, y en temas de consumo y dinero, por otra. El primer tipo de evento se da con mayor frecuencia en el área metropolitana, mientras que los otros no parecen tener diferencias relevantes por región.

Sin embargo, se confirma que algunos hogares acumulan más eventos que otros, y una quinta parte de los encuestados declaran más de cinco eventos. Conocer más acerca del perfil de esta población será una tarea a desarrollar en lo inmediato. Por otra parte, el análisis de correlaciones muestra que es posible que estos eventos acumulados en realidad correspondan a distintas etapas de un mismo suceso problemático (tener un tratamiento inadecuado se manifiesta también en problemas con el personal de salud, ser despedido está vinculado a que no se respeten derechos laborales). El análisis factorial así lo sugiere, pero de todos modos debería tenerse cuidado antes de reducir varios eventos a su factor común, porque algunas situaciones problemáticas tienen manifestaciones variadas debidas, justamente, a su complejidad, y no correspondería eliminarlos sin más. Por ejemplo, los eventos tales como ser víctima de un delito, o sufrir un accidente, tiene pocas relaciones fuertes con otros, y parece lógico porque generalmente se trata de eventos relativamente aislados. En cambio, los eventos laborales implican situaciones que puede envolver múltiples aspectos (no permitir la agremiación, no realizar aportes, obligar a trabajar en lugares insalubres) cada una de ellas con su peso propio en el bienestar y en la afectación de los derechos de los involucrados.

Parecería entonces que las distintas dimensiones de conflictos y problemas no se alimentan entre sí. Pero hay excepciones: algunas correlaciones relativamente altas enlazan indicadores de distintas dimensiones, lo que sugiere algunos núcleos de propagación de eventos. Por ejemplo, ciertos indicadores de eventos laborales tiene relaciones apreciables con indicadores de eventos familiares y con indicadores de problemas en viviendas alquiladas; los indicadores de eventos en salud aparecen vinculados con indicadores de violencia (sufrir agresión, ser maltratado por la policía); otros indicadores de violencia parecen estar relacionados con indicadores de problemas de vivienda.

Estudiar con mayor detalle estas conexiones debería hacerse con la aplicación de metodologías cualitativas. Por ahora, no hay mayor evidencia de que eventos de un tipo lleven a eventos problemáticos de otro, pero el período de referencia también es demasiado breve como para que se hagan efectivas estas derivaciones.

En general, existe menor declaración de eventos cuanto menor educación tiene el entrevistado, cuando sus dotaciones de capital social son menores o cuando los ingresos del hogar son más bajos. El análisis de regresión parece indicar que el determinante real es el nivel educativo, y que el capital social y el ingreso del hogar en realidad no tienen efecto propio. Puede haber alguna duda sobre esto, toda vez que el nivel educativo y de capital social fue medido para individuos, y los eventos a nivel de hogar. Sin embargo, es bastante razonable esperar que esta relación no sea un mero producto del sesgo metodológico, ya que otros estudios similares encuentran el mismo hecho. Que se declaren menos eventos en niveles educativos bajos no debería ser atribuible a una menor frecuencia de eventos en esos niveles –la teoría indica que debería ser al revés- sino a un menor nivel de reconocimiento de estos eventos, es decir a que muchos incidentes son tomados como naturales, cuando las personas con mayores recursos cognitivos las definirían como injustas, agraviantes o problemáticas.

Se suma a esto que entre quienes han experimentado un evento, una parte importante decide no hacer nada, y la mayoría opta por intentar resolver las situaciones por sus propios medios. Sin embargo, no es despreciable la cantidad de eventos que son objeto de demanda formal. Lo que aparece con menor frecuencia es el recurso a formas de resolución de conflictos que no impliquen demandas o reclamos altamente formalizados, pero que al mismo tiempo introduzcan formas de composición de conflictos mediadas o asesoradas por terceros. En concreto, las referencias a recursos tales como centros de mediación aparecen apenas mencionadas. Tampoco es frecuente señalar que se ha recurrido a instancias tales como organizaciones de la sociedad civil, iglesias o sindicatos.

A esto hay que agregarle que la probabilidad de presentar una demanda formal es algo más alta entre los que tienen mayores ingresos o niveles educativos. En conjunto, estos datos parecen señalar que en la problemática del acceso existen dos temas relevantes. Primero, la dificultad para reconocer situaciones problemáticas como tales. Segundo, la dificultad para acceder a (o la escasa oferta de) instancias de mediación o arbitraje de mediana complejidad. Esto es importante porque entre quienes no hicieron nada, o intentaron solucionar las situaciones por su cuenta, los niveles de insatisfacción son mucho más altos.

Finalmente, el acceso a las instancias más complejas de resolución de conflictos parece más probable que el acceso a instancias de mediación, pero como era de esperar, también depende del nivel educativo y de ingresos. Sin embargo, más relevante que esto es el hecho de que existe una desigual propensión a llevar asuntos a la justicia formal según el tema. En particular, los asuntos vinculados a la familia o a discriminación son bastante más judicializados que otros. Queda por investigar si se trata de una sobre judicialización de este tipo de eventos, o una sub judicialización del resto.

De todos modos, la imagen que se va dibujando es la de una sociedad judicializada pero con pocos medios de composición informal de conflictos. Esto es, una sociedad donde la solución de conflictos debe hacerse directamente bajo mecanismos altamente institucionalizados, o quedar librada a la voluntad de las partes. Sin embargo, esta conclusión debería ser confirmada, y sus consecuencias deberían ser objeto de una reflexión futura.

I. Introducción.

El acceso a la justicia, entendido como la posibilidad de reclamar derechos legítimos ante instancias formales o informales que tienen capacidad de hacerlos efectivos, es un componente fundamental del Estado de Derecho, y su inexistencia pone en tela de juicio la existencia real de la ciudadanía. Si las personas no pueden reclamar cuando se sienten agraviadas por otros individuos, organizaciones o por el propio Estado, y si el efecto de ese reclamo no es una reparación o solución que colectivamente se pueda entender como justa, la declaración formal de sus derechos queda en letra muerta. Eso explica la preocupación existente en la investigación aplicada por establecer el grado y alcance del acceso a la justicia por parte de los ciudadanos. La pregunta que subyace es si es realmente posible, para todas las personas que lo necesitan, llegar ante un tribunal, o una instancia de mediación institucionalizada, y obtener un resultado acorde a los principios de justicia vigentes. Es obvio que la pregunta se hace ante la sospecha de que, en realidad, distintos obstáculos pueden estar interponiéndose entre los justiciables y las instituciones encargadas de velar por sus derechos.

El propósito de este proyecto, entonces, es obtener evidencia empírica que permita describir cuántas son las personas que tienen problemas que pueden llegar a ser legales, qué características tienen y qué dificultades se les presentan para acceder a la justicia.

El problema es relativamente sencillo de formular, pero no es tan fácil delimitarlo con precisión.

En la década del 70, Capelletti y Garth dieron impulso a los estudios sobre el acceso a la justicia centrándose en el reconocimiento de que la igualdad formal de las partes en el proceso ocultaba las desigualdades reales existentes en la sociedad. De allí que ellos intentaran definir los principales obstáculos que tenían, sobre todo los sectores más desaventajados, para poder participar en los procesos judiciales. Resultado de sus análisis fue el destaque de obstáculos tanto en el funcionamiento institucional (costo del acceso- especialmente cuando se trataba de las llamadas “pequeñas causas”- y los tiempos dilatados de los procesos), diferencias en las posibilidades de las partes (en los recursos financieros, en la “conciencia legal”, en sus conocimientos sobre cómo proceder para iniciar una acción), y finalmente la aparición de los intereses difusos, que por su carácter colectivo resultaban extraños a la lógica individualizante de los procesos judiciales clásicos. El texto de Capelletti y Garth pasaba inmediatamente al análisis de las soluciones adoptadas en distintos países para eliminar o mitigar estos obstáculos, que en general adoptaban la forma de ayudas para la asistencia legal de los sectores menos pudientes, y reformas en el proceso para ampliar la representación de las partes y del tipo de intereses a defender (Cappelletti y Garth, 1988).

Este trabajo y otros que siguieron en línea similar fueron lo suficientemente influyentes como para estimular la adopción de diversas reformas, de mayor o menor entidad, en distintos países. Pero tenían un enfoque estrictamente procesalista, aún cuando se mencionaran las desigualdades provenientes del origen social o los nuevos intereses surgidos con la modernización. En particular, estudiaban el tema desde la oferta (los dispositivos institucionales, la existencia de asesoramiento gratuito, los sistemas de promoción legal) a partir de supuestos razonables sobre la demanda (la existencia de desigualdades) pero sin indagar específicamente en ella. Además, aunque se reconocía que los tribunales no eran la única forma de proveer servicios de justicia, tendían a centrarse en el acceso a los procedimientos judiciales tradicionales.

En la década de los noventa surgieron enfoques más amplios, que intentaron describir y analizar con más detalle quiénes, cuántos, en qué condiciones y con qué

consecuencias, accedían o no a sistemas de resolución de conflictos institucionalizados. Por otra parte, dentro del estudio del funcionamiento institucional se agregaron abordajes empíricos que lo indagaban desde la perspectiva de los participantes. Pueden distinguirse al menos dos estrategias de investigación diferentes y complementarias.

Una primera estrategia puede encontrarse representada, entre otros, en los desarrollos realizados por investigadores de la Universidad de Tilburg y en las propuestas de organismos internacionales como PNUD y el Banco Mundial. En el caso de la Universidad de Tilburg y otros, desde 2008 han venido desarrollando un marco teórico y analítico para la investigación sobre el acceso, con el objetivo de diseñar una metodología que permitiera la comparabilidad entre países, regiones y procedimientos, a partir del paradigma del “estado de derecho” (*Rule of Law*). En ese camino, se ha puesto el acento en la investigación sobre el costo y la calidad del proceso. Más concretamente, las tres dimensiones que se consideran centrales en el análisis son el costo del proceso, la calidad del procedimiento y la calidad de los resultados. Los métodos empleados son estudios transversales, o con menor frecuencia cuasi experimentales, sobre muestras de individuos que han llevado a cabo demandas ante instancias de resolución de conflictos. El objetivo es establecer medidas de calidad y costo desde la percepción de los justiciables, y no desde el punto de vista del sistema. Un elemento importante es que la unidad de análisis es la llamada “vía de justicia” (*path of justice*) y no tanto el sistema en su conjunto. Esto reconoce que la resolución de conflictos puede no siempre tener una sola vía o proceso de solución, y que vías alternativas pueden incluir procesos más informales (Gramatikov y Laxminarayan, 2008; Verdonshot et al., 2008; Bedner y Val, 2010).

Otra estrategia es la que más interesa en el contexto de este proyecto. En sus modalidades actuales, fue inaugurada por Hazel Genn en 1999, e intenta medir el acceso a formas de resolución de conflictos, no exclusivamente formales y no exclusivamente públicas. Se parte también del concepto de “vía de justicia”, pero con relación a las llamadas “necesidades legales”, que amplía la mirada más allá del caso llevado a un procedimiento, para incluir también los eventos justiciables *aun cuando el interesado no lo conciba como tal*¹. Este punto es particularmente importante, porque es razonable suponer que el principal obstáculo no es exactamente el costo o el tiempo del procedimiento, sino la ausencia de conciencia legal (como ya señalaban Cappelletti y Garth). Esto implica un desafío metodológico importante: ¿cómo se hace para distinguir un conflicto cualquiera de aquél que potencialmente podría ser llevado a la justicia formal o informal²? Pese a la dificultad, el enfoque tiene el potencial de enlazar los problemas del acceso en el marco más amplio de las formas de resolución de conflictos en la vida cotidiana (Currie, 2007). En otras palabras, al enfocarse así, el problema no es solo importante para el diseño de las políticas públicas, sino que podría arrojar luz sobre el repertorio de estrategias de manejo de conflictos disponibles en una sociedad dada. En especial, podría dar insumos para establecer si los

¹En rigor, Genn no tomaba un criterio tan amplio para definir la necesidad legal, puesto que en sus investigaciones se centraba en aquellos eventos que el interesado pensó en llevar a la justicia (Genn y Paterson, 2001). Sin embargo, quienes se basan en la metodología de Genn utilizan el criterio más amplio que se adopta en este proyecto.

² La idea de “justicia informal” puede resultar extraña en el contexto de Uruguay, ya que suele referir a instancias de justicia comunitaria en el seno de comunidades tradicionales, o a otras formas de resolución de conflictos que no pasan por instituciones estatales, que pueden ser más habituales en otros países. Sin embargo, hemos mantenido la definición, ante la posibilidad de que existan formas de resolución de conflictos no formalizadas, pero que de todas formas implican la mediación o arbitrio de terceros y la referencia a reglas. Estos elementos definen la existencia de procesos jurídicos aunque no tengan estatuto formal. El presente proyecto podría arrojar indicios sobre su existencia.

incrementos de la violencia interpersonal pueden explicarse por una disminución de ese repertorio. Considerándolo así, el tema es de importancia para sociedades como la uruguaya, que ha visto deteriorar su tejido social sin que se tenga claro cómo y por qué ha sucedido, sin mencionar, por supuesto, que arrojaría insumos para una eventual reforma del sistema de justicia.

Además, el enfoque propuesto por Genn y quienes les han seguido tiene la ventaja de ofrecer una metodología que, con las salvedades mencionadas, resulta relativamente replicable y de bajo costo. Se trata de establecer la *prevalencia* de eventos potencialmente justiciables, y de la *incidencia* de problemas de acceso (personas que teniendo eventos justiciables, no los han llevado ante una instancia judicial o de mediación) a través de una encuesta a una muestra representativa de la población, o de una parte de ella.

Este estudio puede realizarse para el caso de Uruguay, y sería importante hacerlo considerando que prácticamente no existen antecedentes sobre el tema. Agustín Cisa abordó el tema en forma teórica en un artículo de 1986 (Cisa, 1986). Luego, la única investigación que se dedicó a estudiar el fenómeno fue realizada por Bayce en 1996, en el marco de una consultoría sobre el sistema judicial (Bayce, 1996). Sin embargo, se trató de un estudio sobre la demanda efectiva, es decir, sobre los casos tramitados, de forma similar al análisis que luego comenzó a presentar el Departamento de Estadísticas del Poder Judicial. A esto habría que agregar un análisis sobre costos de la justicia realizado por Bittencourt (1997) y un breve análisis desde el Trabajo Social realizado por Vilas, referido a la relación entre ciudadanía y acceso a la justicia (Vilas, 2007). Obviamente, también existen muchos trabajos realizados desde enfoques dogmático-procesalistas, pero no guardan relación con el enfoque de este proyecto, por lo que no los consideraremos.

Como se mencionó antes, la cuantificación de la demanda de servicios de justicia solo puede hacerse actualmente sobre la base de los asuntos iniciados, y de otra información administrativa más o menos disponible. En el año 2005, en el marco de la Conferencia Regional “Políticas Públicas de Acceso a la Justicia”, se establecía diversos aspectos en que incluso esa información es deficiente: distribución de casos por temática en todo el país, evolución de casos no aceptados por la defensoría de oficio, relación entre servicios del Poder Judicial y otros servicios, perfil de población, etc. (Gutiérrez, 2005).

El acceso a dicha información se vuelve muchas veces difícil por la forma en que se registran los asuntos iniciados, respondiendo las tipologías existentes- muchas veces- más a criterios administrativos que técnico-jurídicos previamente estudiados. Dichos criterios además, se cambian periódicamente, en general por la aparición de nuevos casos que no “encajan” exactamente en ninguna de las categorías, por lo que la recuperación de la información desde el punto de vista histórico se ve dificultada, además, por este elemento.

A partir de estos datos no existe forma de establecer, por tanto, si existe una brecha en el acceso pleno a la justicia. Sin embargo, las estadísticas judiciales disponibles hacen suponer que ésta puede ser significativa. Por ejemplo, en el año 2010 se iniciaron en Uruguay 212468 asuntos nuevos, la cuarta parte de ellos penales (en sentido amplio)³. Si se consideran solo los casos civiles (en sentido amplio, incluyendo temáticas laborales, familia, etc.) se tiene un total de 152153. Suponiendo que cada uno de ellos fue promovido por un hogar diferente, con el fin de restablecer un derecho, la cantidad

3 Anuario Estadístico del Poder Judicial, 2011, p.15. En el mismo documento se estiman las tasas “demográficas judiciales” (relación entre cantidad de asuntos y población por departamento) que arroja una media 46.9 asuntos por mil habitantes, en materia civil.

de hogares que habrían accedido al servicio sería el 14.3% del total del país⁴. Dado que muchos casos son iniciados por empresas u organizaciones, la cifra debe ser menor, pero resulta imposible establecerla con exactitud.

Currie (2007:11) menciona que estudios sobre prevalencia de necesidades y eventos legales encuentran tasas de entre 20 y 60% en distintos países, dependiendo también del lapso de tiempo indagado por las encuestas. En el caso de Uruguay, incluso si se agregaran los sistemas parajudiciales (mediaciones laborales en el MTSS, Defensores de vecinos, Oficinas de atención al consumidor, etc.) la cantidad de hogares cubiertos no se incrementaría demasiado. Pero, además de que atribuir todos los casos civiles a hogares que reclaman derechos es claramente irreal, se comprueba que la cifra de asuntos iniciados apenas se ha incrementado en los últimos diez años⁵. Las transformaciones experimentadas por el país, incluyendo un fuerte crecimiento de la actividad económica, haría esperar algún crecimiento de la cantidad de asuntos iniciados. El que no sea así sugiere que la cifra de 210.000 asuntos iniciados en el año no refleja la demanda real, sino la capacidad del Poder Judicial para absorberla.

Políticas públicas de acceso a la justicia

Este trabajo aborda el problema del acceso a la justicia en una doble perspectiva: la de las políticas públicas y la de la investigación socio jurídica. Desde la primera perspectiva, la administración de servicios de justicia en sentido amplio puede definirse como una actividad en el marco de un tipo particular de política, la que tiene como finalidad la gestión pacífica de conflictos entre partes. Esto incluye también a la justicia penal. Cuando se dice que se trata de una gestión pacífica, está implícita la idea de que el proceso y resultado deben ajustarse a criterios de justicia, porque de lo contrario no estaría asegurada la paz. Sin embargo, establecer cuáles son los criterios compartidos de justicia, suponiendo que existan, es complejo.

En términos de política, se trata de una prestación de servicios con puntos de contacto con, por ejemplo, los servicios de salud o de educación, y por tanto diferente a otros tipos de políticas públicas que implican regulación, asistencia monetaria o producción de bienes materiales. Sin embargo, a diferencia de los servicios de salud o educación, los de justicia tanto se dirigen a individuos o familias, como a otro tipo de organizaciones, tales como empresas. Aun así, es posible introducir el concepto de *necesidad* como la forma más adecuada de describir la problemática que deben afrontar, la oferta que deben atender y el tipo de servicio que deben producir. En efecto, una política pública es un conjunto de acciones dirigidas a resolver un problema –una situación definida como negativa-. Un problema implica que las personas, familias u organizaciones que las sufren tienen *necesidades*. Estas necesidades se traducen en *demanda*, que deberían ser atendidas a través de una *oferta* de servicios adecuados. Ahora bien, no toda necesidad se traduce en demanda, y no toda demanda encuentra una oferta de servicios que la satisfaga.

4 Calculado sobre la cifra de hogares para el año 2004: 1061762 (Anuario Estadístico del INE, 2011).

5 Anuario Estadístico del Poder Judicial, 2011. p.20.

Figura 1



Fuente: Casado, 2009

El esquema anterior, tomado de una guía para la evaluación de políticas públicas, grafica con claridad distintas posibles situaciones de ineficacia de la política. En primer lugar, pueden existir situaciones de necesidades no expresadas en demanda y no cubiertas (7). En este caso, las preguntas a hacer refieren a la magnitud de las personas u hogares comprendidas en esta categoría, y las razones por las que no expresan una demanda. En segundo lugar, se puede tener una demanda no atendida, con necesidad (6) o sin necesidad (5). En algunos servicios esto se expresa en “listas de espera”. En el caso del sistema de justicia y parajudicial⁶, no suelen existir listas de espera, pero la insuficiencia del servicio puede traducirse en tiempos de proceso. Ahora bien, en este caso se dan, hipotéticamente, dos tipos de problemas. Uno, que existe demanda de personas que no tienen necesidades reales (5). Dos, que hay que distinguir estas de las que sí las tienen (6) y que son prioridad en la asignación de recursos. En principio, dada las características del sistema judicial y para judicial uruguayo, no cabe esperar que existan muchas personas sin necesidades demandando servicios, pero cuantificar (6) es muy importante.

En tercer lugar, pueden existir casos de demanda atendida pero sin necesidad real. Tratándose de los servicios de justicia, no parece que fuera un tema relevante para una investigación como la presente (aunque los casos existen, seguramente).

En cuarto lugar, puede haber oferta sin demanda y sin necesidad real (1). Cuando esto se da, responde a una iniciativa que se implementó sin una evaluación de las necesidades reales.

En quinto lugar, se encuentra la situación más adecuada desde el punto de vista de las políticas públicas, cuando las necesidades son atendidas por la oferta de servicios de justicia. Pero aquí es interesante distinguir la situación donde la necesidad se expresa en demanda (3), y cuando existe la necesidad y es atendida sin que se haya producido demanda previa. En el caso de los servicios de justicia, es el caso de cuando existen actuaciones de oficio. Más allá de esto, la existencia potencial de situaciones de

⁶ En sentido amplio: es decir, no solo la justicia que se brinda desde los tribunales a través de procesos judiciales clásicos, sino también lo que implica mecanismos o instituciones a veces llamados “para judiciales”, como ser defensorías, centros de mediación o incluso los consultorios jurídicos. Puede concebirse que esta red institucional esté aproximadamente organizada en función de criterios que los distribuyen desde un polo de mayor accesibilidad y menor complejidad a uno de menor accesibilidad y mayor complejidad.

necesidades sin demanda plantea el problema acerca de quién debe evaluar la necesidad (el interesado o el profesional).

Muchas de estas cuestiones caen fuera del alcance de esta investigación, pero otras constituyen sus objetivos principales. En concreto, lo que se buscó es cuantificar cuántas personas y hogares están en la situación 7, 6, 2 y 3. En otras palabras, cuántas personas tienen una necesidad, cuántas no la expresaron en una demanda, y cuántas sí lo hicieron. Se trata de una descripción aproximada, porque en la práctica muchas de estas situaciones son indistinguibles. Pero el esquema permite poner en claro el primer objetivo importante desde el punto de vista de la política pública.

Adicionalmente, la encuesta intenta abordar temas de mayor complejidad: cuántos obtuvieron un resultado satisfactorio, y qué medios usaron. En un Estado de derecho, se espera que los medios de resolución de conflictos sean, o institucionalizados, o no institucionalizados pero ajustado a normas legales. En este último caso, se trata de soluciones por autocomposición o con mediación informal.

Acceso, inclusión social y judicialización

El segundo interés del estudio refiere a problemáticas de interés para la sociología jurídica. Evidentemente, el problema del acceso está pensado sobre todo en términos de acceso de sectores vulnerables. Así, Bedner y Vel (2010) definen el concepto de esta forma: personas (generalmente pobres y desaventajados), que sufren por injusticias, tienen la capacidad de lograr que sus reclamos sean escuchados, y de obtener tratamiento para ellos, a través de instituciones estatales y no estatales, sobre la base de reglas o principios de la ley (positiva, consuetudinaria o religiosa) de acuerdo con el paradigma del Estado de derecho.

Por esta vía, el problema del acceso se enlaza con las problemáticas del fortalecimiento de la ciudadanía y de la inclusión social. Aunque llevar los conflictos al sistema judicial o parajudicial no es la única forma de hacer efectivos derechos, los bloqueos en el acceso a la justicia pueden ser indicadores de debilidades en la ciudadanización y en la capacidad de hacer efectivos los derechos (Vilas, 2007). Por otra parte, existen señales de que el sistema jurídico tendría una demanda potencial creciente, debido a la aparición de nuevos fenómenos derivados de las transformaciones estructurales de la sociedad contemporánea –por ejemplo, la tematización del riesgo, señalado por Ulrich Beck en sus trabajos- y por la juridificación⁷ de esferas de la vida cotidiana y política antes excluidas de la regulación por el derecho.

En trabajos anteriores hemos abordado específicamente la problemática de la judicialización de la política (Trujillo, 2013) y, de forma exploratoria, de distintas áreas de la vida social (Sarlo y Trujillo, 2007). En este último trabajo, se sugería que, sin tratarse de un fenómeno genérico, aparecían señales de judicialización en distintas áreas, por ejemplo la praxis médica, pero sin que existieran datos claros como para afirmarlo.

La presente investigación aporta elementos para profundizar estas cuestiones, en la medida en que registre qué tipo de situaciones son potencialmente judicializables, y qué sectores de la población son más proclives a –o tienen mayor necesidad de– recurrir a la justicia para enfrentarlas.

Entre las hipótesis manejadas en esta investigación figuran aquellas que establecen que las razones por las cuales no se produce el acceso son de diverso tipo y además

7 Para una discusión del concepto de juridificación, véase Blichner y Molander, 2008.

dependen de algunos factores relativos al tipo de asunto y a las características de los sujetos involucrados.

El acceso a la justicia y sus dificultades, supone un paso previo- que es difícil de rastrear y por lo tanto de analizar-: la visualización de algo como un problema y además como un problema que merece ser llevado a una instancia institucional para su resolución.

Muchas veces los individuos- por razones personales o contextuales- no visualizan algunos hechos que acontecen en su vida personal, o en su entorno familiar, laboral o social, como cuestiones “problemáticas”. O aún cuando las identifiquen de esa forma, creen que se trata de fenómenos que no merecen o directamente no tienen posibilidad de ser resueltos por ninguna vía y se hacen cargo de sus consecuencias.

En otras situaciones, visualizan la “problematicidad” pero consideran que existen otras vías- no institucionalizadas- de resolución del conflicto planteado- el que por lo tanto es difícil de registrar por la investigación-. Una parte de esas vías puede ser, además, de índole colectiva (por ejemplo, cuando se recurre a una huelga para obtener el reconocimiento de un derecho). Por otro parte, tanto si las acciones son individuales como colectivas, puede estar (o no) respaldadas o reconocidas institucionalmente. Dadas estas dimensiones se pueden construir cuatro tipos de *medios de exigibilidad de derechos*. El siguiente cuadro los muestra sintéticamente.

Cuadro 1: Tipología de mecanismos de exigibilidad de derechos

	Formal /institucionalizado	Informal
Individual	(I) Recurso judicial (proceso, conciliación, mediación) Recursos administrativos Reclamos ante organismos de defensa (ombudsman, defensa del consumidor)	(II) Uso de vínculos personales (capital social) clientelismo
colectivo	(III) Acciones colectivas legitimadas (expresiones pacíficas de protesta, uso de medios institucionales para hacer reclamos, huelgas)	(IV) Clientelismo colectivo Acciones colectivas no legitimadas (bloqueos de caminos, protesta pública violenta)

Fuente: elaboración propia

Por una parte, el cuadro anterior permite ubicar el objeto de estudio de esta investigación dentro de los mecanismos individualizados de exigibilidad, y particularmente los institucionalizados. Pero al mismo tiempo permite introducir el problema del acceso dentro de la temática más amplia de la ciudadanía.

Los estudios sobre la relación entre el sistema judicial, la ciudadanía y la inclusión no conforman, hasta donde sabemos, un área de investigación consolidada en la sociología. Sin embargo, pueden citarse diversos autores que, sin focalizar su interés en las instituciones de justicia, aluden a su papel en la construcción histórica de los Estados y las sociedades modernas. En particular, la obra clásica de T.H. Marshall es la referencia básica en estos temas.

Para Marshall, la ciudadanía civil implicaba el conjunto de derechos “necesarios para la libertad individual —libertad de la persona, libertad de expresión, de pensamiento y de religión, el derecho a la propiedad, a cerrar contratos válidos, y el derecho a la

justicia". Este último, aclaraba de inmediato, era especial: en sí mismo era un derecho, pero al mismo tiempo era la condición para acceder a los otros. La ciudadanía política, por otra parte, implicaba "derecho a participar en el ejercicio del poder político como miembro de un cuerpo investido de autoridad política, o como elector de los miembros de tal cuerpo". Finalmente, la ciudadanía social refería a "todo el espectro desde el derecho a un mínimo de bienestar económico y seguridad al derecho a participar del patrimonio social y a vivir la vida de un ser civilizado conforme a los estándares corrientes en la sociedad" (Marshall, 1997: 302-303).

Marshall pensaba que el desarrollo de la ciudadanía se daba en tres fases, una para cada tipo de derechos. Primero, se habían logrado los derechos civiles, y concomitantemente se había consolidado el sistema jurídico que respaldaba esos derechos. Esto habría ocurrido, decía Marshall, desde antes del siglo XVIII hasta comienzos del XIX. Luego, el siglo XIX habría presenciado la expansión de los derechos políticos –el voto, en especial- y con él el fortalecimiento del Parlamento y otros órganos de representación política. Finalmente, en el siglo XX se había logrado el reconocimiento de derechos sociales, y se habían desarrollado las instituciones de protección social modernas (particularmente los sistemas previsionales y la salud, que se agregaban al sistema educativo).

En el texto de Marshall, esta evolución tiene cierta lógica, puesto que los derechos civiles consagran la libertad individual. Luego, esta libertad no solo se usa para comerciar, sino también para expresar ideas y fijar posiciones, y eventualmente luchar por ellas. Una sociedad de seres iguales en derechos no puede ser gobernada por privilegiados, por tanto es lógico que esa presión se traslade a la exigencia del sufragio universal. Cuando ésta se logra, los sectores económicamente más débiles impulsan la obtención de una garantía mínima de bienestar a través de servicios estatales básicos, como educación y salud, y protección frente a los riesgos (de enfermedad o desempleo) o para enfrentar la vejez (el sistema previsional).

Esta elaboración de Marshall ha sido ampliamente recogida, pero al mismo tiempo criticada. Se ha recogido su clasificación en tres tipos de derechos. Pero se ha cuestionado la idea de una secuencia más o menos necesaria que conduce desde los derechos civiles a los sociales. Entre otras razones, se puede observar que en Europa continental la secuencia era muchas veces diferente.

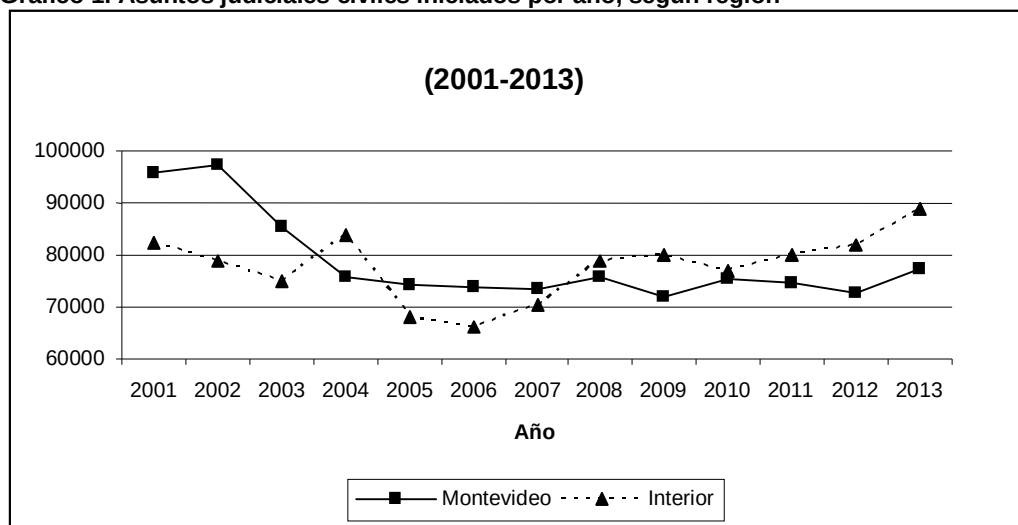
El abordaje estructuralista de Charles Tilly, enfocado en la historia social, permite describir y comprender mejor el grado de contingencia (y sobre todo, de vulnerabilidad) que es inherente a la conformación de los derechos de ciudadanía. La noción de ciudadanía de Tilly reconoce la herencia de autores como Marshall y Barrington Moore, aunque se distancia del primero especialmente por abandonar una descripción lineal de los cambios en la ciudadanía, y se aproxima más al segundo por señalar el carácter conflictivo y negociado de la construcción de derechos (Tilly, 1992, 2004). A lo largo de la historia, la negociación entre grupos populares y el naciente Estado era asimétrica y no excluía la represión violenta, pero de todos modos debía acompañarse muchas veces de acuerdos con los que colaboraban en la pacificación. Y también se acompañaban de "una afirmación pública de los medios pacíficos en virtud de los cuales el ciudadano común *podía* legítimamente buscar la enmienda de errores e injusticias cometidas por el Estado" (Tilly, 1992: 157, cursivas en el original). Estos mecanismos eran reclamos, juicios o canales de representación directa. Por eso debe considerarse que el surgimiento del sistema judicial moderno se inscribe en esta dinámica: "los tribunales, en principio reunidos para hacer cumplir los mandatos del rey con respecto a las armas o los tributos, se convirtieron en vehículos para la resolución de disputas privadas" (Tilly, 1992:179-180).

Otra perspectiva similar es la de Margaret Somers, quien señala que entre los teóricos de la ciudadanía hay tres puntos de acuerdo. Primero, que la ciudadanía se define

como un estatuto personal consistente en un cuerpo de derechos universales y deberes atribuibles a todos los miembros legales de una nación estado. Segundo, que hay un desarrollo histórico de la ciudadanía, que atribuye a los requerimientos legales del desarrollo capitalista la responsabilidad por el desarrollo de los derechos de ciudadanía. Tercero, que la teoría de la ciudadanía debe basarse en la relación a veces conflictiva y a veces colaborativa entre estado y economía capitalista. Atravesando estas naciones, está la controversia planteada por Marshall: si la ecualización que genera la ciudadanía amortigua la desigualdad de clase (Somers, 1993:588). Su investigación conduce a afirmar que en las regiones donde la ciudadanía popular se consolidó hubo condiciones favorables que estuvieron en la relación entre la esfera legal inglesa, la geografía política regional, la cultura política y la vida asociativa de las comunidades locales. En particular, lo más importante es la interacción de todos esos factores en la “esfera pública” (en sentido habermasiano). Somers concluye que la conversión de las leyes, en particular las laborales, en derechos de ciudadanía depende de dos condiciones necesarias: (1) el carácter de la esfera legal –leyes discrecionales, indeterminadas, e infraestructura participativa, y (2) la implementación de las leyes en comunidades con gran vida asociativa, participación y mayor solidaridad. (Somers, 1993).

Ahora bien, estos abordajes todavía no permiten construir un sistema de hipótesis bien articulado. A lo sumo, ofrecen ideas muy generales sobre las relaciones recursivas entre instituciones judiciales, conquista de derechos, consolidación de ciudadanía e integración social en el largo plazo, pero arrojan poca luz sobre los efectos que las transformaciones contemporáneas ejercen en todas estas dimensiones. Intuitivamente, se podría pensar que cambios estructurales que afectan el empleo y promueven procesos de exclusión tendrán también efectos de debilitamiento en la ciudadanización (no solo social, sino también civil y política), y que esto a su vez se traduce en procesos de desjuridificación y desjudicialización de la sociedad. El siguiente gráfico muestra una parte de la poca evidencia disponible para confirmar o descartar esta intuición. Como se observa allí, en el caso de Montevideo parece haber un descenso importante (alrededor de un 20%) entre la cantidad de asuntos judiciales civiles iniciados por año. Sin embargo, lo que puede estar sucediendo es que en 2001 y 2002 haya existido un pico por la crisis, y que el descenso posterior corresponda a un regreso a niveles normales. Por otro lado, en el interior parece haber un incremento. Por tanto, no se puede establecer una tendencia clara.

Gráfico 1: Asuntos judiciales civiles iniciados por año, según región



Fuente: elaboración propia a partir de Anuarios Estadísticos del Poder Judicial (2001-2013)

Todas estas razones hacen que el presente trabajo apunte a una descripción de las necesidades legales como forma de obtener evidencia más sólida para luego poder avanzar hacia la construcción de un sistema de hipótesis más preciso.

II. Objetivos y preguntas de la investigación

Objetivos generales

Contribuir a la comprensión de las necesidades judiciales existentes en la población de Uruguay, cuantificando las brechas entre la demanda potencial y la efectiva, y los contextos en la que ésta se desarrolla.

Contribuir al estudio de las formas de resolución de conflictos en la vida cotidiana, y su relación con el ejercicio de la ciudadanía en Uruguay.

Específicos:

Establecer la prevalencia de eventos justiciables en Uruguay en el año 2013.

Establecer la incidencia de casos de no acceso a la justicia en Uruguay en el año 2013.

Establecer la proporción de casos que no llegan a instancias judiciales (brecha), y las razones por las que esto sucede.

Describir la frecuencia de uso de otros mecanismos de resolución de conflictos (mediación informal, negociación por cuenta propia, etc.).

Describir la frecuencia de búsqueda de asesoramiento legal.

Medir la satisfacción con los resultados del asesoramiento, el proceso iniciado y el resultado del mismo, en los casos en que se accedió a los servicios judiciales.

Relacionar los resultados con el perfil socio demográfico de la población (incluyendo lugar de residencia), y el nivel socio económico de la misma.

Preguntas que busca responder el proyecto.

¿Qué cantidad de eventos justiciables se han dado en los doce meses previos a la realización de la encuesta, en el país urbano?

¿Qué porcentaje de personas experimentó al menos un evento justiciable?

¿Qué proporción de personas que experimentaron uno o más eventos, buscaron una solución en el sistema judicial o parajudicial?

¿Qué proporción de personas que experimentaron uno o más eventos, iniciaron un proceso en el sistema judicial o parajudicial?

De los que experimentaron al menos un evento justiciable, pero no fueron al sistema judicial o parajudicial, ¿por qué no lo hicieron?

Quiénes experimentaron uno o más eventos justiciables, ¿buscaron otras vías de resolución del problema o conflicto?

¿Qué características tiene la población que declara llegar al sistema judicial, en comparación con quienes no lo hacen o no pueden hacerlo?

III. Metodología

Este proyecto se basó en dos antecedentes de los que se tiene información completa. El ya citado trabajo de Currie (2007) en Canadá, y el proyecto Justice Made to Measure, implementado en Nueva Gales del Sur (Australia) llevado a cabo en 2005 (Coumarelos et al., 2006)⁸. En ambos casos la estrategia captó la prevalencia de necesidades legales a través de tres pasos.

1) Definición de una lista de eventos justiciables habituales en la vida cotidiana (endeudamiento por créditos, problemas con los arrendatarios, etc.), entendiendo por tal situaciones de conflicto, que al menos tuvieran algún aspecto legal o pudieran tener consecuencias legales, sin importar si efectivamente habían sido objeto de tratamiento judicial o de mediación. En el caso de Nueva Gales del Sur, se definieron 101 eventos. En el caso de Canadá, fueron 80.

2) Operacionalización de los eventos en forma de preguntas en un cuestionario.

3) Aplicación del cuestionario mediante entrevistas telefónicas, a una muestra representativa del total de la población (Canadá) o a una muestra representativa de sectores sociales desaventajados (Nueva Gales del Sur).

Mediante este procedimiento, se obtuvo la prevalencia e incidencia de los eventos legales en un período determinado (tres años en el caso de Canadá, un año en Nueva Gales del Sur). En ambos casos, la encuesta incluyó preguntas acerca de la búsqueda de soluciones, fuera ante instancias judiciales o ante otro tipo de institución. Por otra parte, en las encuestas se incluyeron indicadores sociodemográficos generales, que permitieron relacionar las brechas en el acceso con el perfil de la población. En el marco del presente proyecto, usamos el término “brecha” para designar la diferencia entre la proporción de población que declara eventos justiciables y la proporción que inicia efectivamente acciones antes el sistema judicial o parajudicial.

Como se dijo antes, un problema importante es la definición de la “necesidad legal” y el “evento justiciable”. Los eventos justiciables sirven de indicadores de las necesidades legales, y son definidos de manera amplia, como “todas las situaciones donde existe el potencial para una resolución legal, con indiferencia de si esta resolución legal fue o no activamente buscada” (Coumarelos et al, 2006:44 – traducción para este proyecto). La misma definición será usada para este proyecto. Debe quedar en claro que también se registran eventos que los propios interesados no definen como legales. Por esa razón, cada ítem del cuestionario pregunta si se ha experimentado o no un problema determinado sin usar el término “legal” ni otro asociado (aunque en Nueva Gales del Sur se advertía, en el presentación del entrevistador, que el objetivo era el estudio de temas legales).

La definición amplia de evento justiciable tiene la ventaja de registrar situaciones donde la ausencia de conciencia legal es el principal obstáculo al acceso. En contrapartida, presenta el riesgo de sobre estimar la brecha, al contabilizar situaciones irrelevantes. Para evitar esto, la encuesta de Canadá solicitaba al encuestado que solo mencionara aquellos problemas “serios y que le hubieran resultado difíciles de resolver”.

⁸ También está disponible la metodología utilizada por Genn y Paterson en Escocia, en el año 2000. Sin embargo, la estrategia que se aplicó en Canadá y Australia tiene algunas diferencias que lo hacen más factible de ser replicadas. En especial el costo: como se explica, en estos últimos casos se usaron encuestas telefónicas, mientras que el estudio de Genn y Paterson aplicó entrevistas cara a cara (Genn y Paterson, 2001).

En los eventos se pueden incluir situaciones de agravio penal (lo que se hizo en Australia, aunque no en Canadá) con lo que la encuesta implica también un estudio de victimización.

En el caso de este proyecto, se replicó la estrategia utilizada en estos antecedentes. El propósito que se persiguió fue medir el acceso a la justicia y a otras vías potencialmente existentes de resolución de conflictos. Para ello se realizó una encuesta mediante la contratación de una empresa especializada. Inspirado en los ejemplos citados, se diseñó un cuestionario para medir la prevalencia e incidencia de eventos justiciables, y su distribución por nivel socio económico y región. El lapso de tiempo investigado fueron los últimos doce meses previos al mes de realización de la entrevista. Este período, si bien restringe el abanico de posibles eventos a registrar, disminuye los problemas de memoria típicos de las preguntas retrospectivas, por eso se tomó ese lapso de tiempo.

Se trata de un estudio descriptivo, con un diseño transversal realizado mediante la aplicación de una encuesta a una muestra representativa de la población residente en áreas urbanas. Se previó un tamaño de muestra suficiente como para permitir aperturas, especialmente por nivel educativo y de ingresos. La aplicación de la encuesta se hizo por entrevista telefónica, lo que contribuyó a disminuir los costos de implementación.

Características del estudio

El relevamiento de datos se llevó a cabo mediante una encuesta telefónica realizada entre los días 13 y 25 de noviembre de 2013. La ejecución de la encuesta fue encargada a la empresa Opción Consultores. La muestra utilizada estuvo compuesta por personas mayores de 18 años, representativa de la población de todo el país.

Los números telefónicos contactados fueron elegidos al azar. Los encuestadores se identificaban como empleados de la empresa encuestadora e informaban que estaban realizando una encuesta para Facultad de Derecho, ofreciendo dar un número telefónico de Facultad para que el entrevistado pudiera confirmar la seriedad de la llamada, si así lo deseaba.

El formulario de encuesta fue diseñado por el equipo responsable de la investigación. Contó con un total de 82 preguntas, referidas principalmente a problemas de consumo de bienes y servicios, trabajo, acceso a prestaciones sociales, familia, atención a la salud, discriminación, convivencia y seguridad, vivienda, y endeudamiento. Se cubrieron también dos temas vinculados a otros objetivos de investigación: tenencia de armas y actitudes frente al delito. Además, se relevaron datos sociodemográficos habituales (educación, ingresos, sexo y edad). No se recabaron datos identificatorios de los entrevistados excepto el nombre de pila.

En total, se realizaron 4251 llamadas. En 2956 casos las entrevistas no fueron realizadas por no ubicarse la persona o no disponer de tiempo, entre otras razones. En 415 casos las personas se negaron a responder la encuesta. El total final de entrevistados efectivos fue de 880.

Gráfico 2: Distribución de respuestas en el total de contactos efectivos.

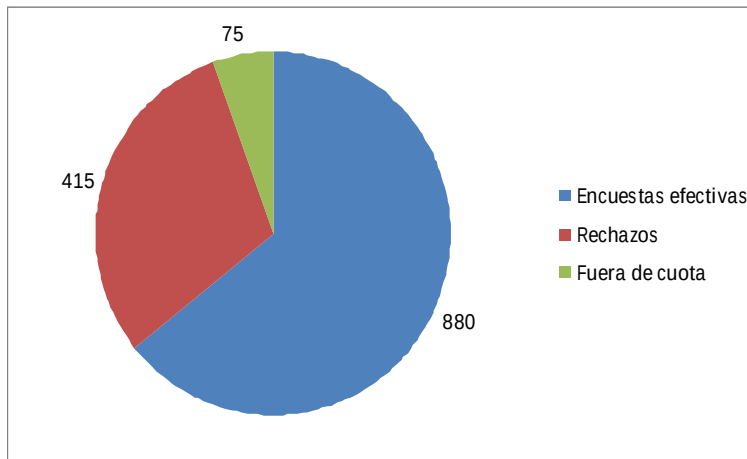
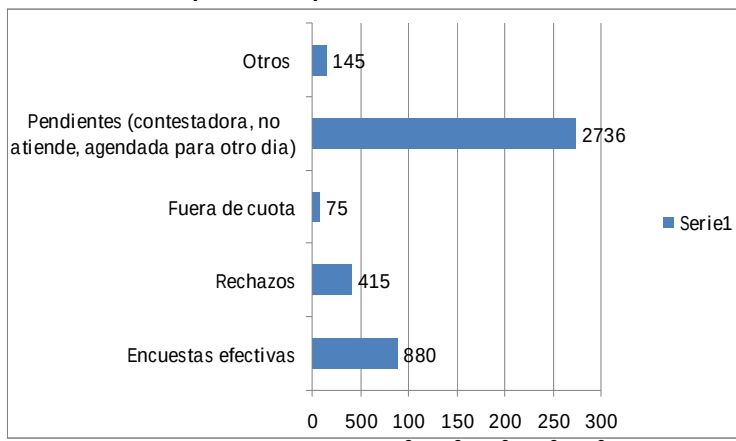


Gráfico 3: Descripción completa de resultados de contactos



La encuesta tuvo por objetivo contribuir a la comprensión de las necesidades legales existentes en la población de Uruguay, cuantificando las brechas entre la demanda potencial y efectiva de servicios de justicia, y los contextos en la que ésta se desarrolla. Para ello se interrogó a los entrevistados sobre la ocurrencia de situaciones que pudieran haber implicado una restricción a sus derechos, y en caso afirmativo, qué cosas habían hecho para solucionarlo.

Ficha Técnica

Modalidad de Encuesta: Aplicación de 882 Encuestas Telefónicas a Hogares de Todo el País.

Universo de estudio: Hogares particulares en todo el territorio nacional (áreas urbanas y rurales).

Sujeto entrevistado: Personas de 18 y más años de edad, residentes en hogares particulares sorteados en todo el territorio nacional que acepten responder a la encuesta de forma individual.

Muestreo: Diseño muestral probabilístico estratificado proporcional según peso poblacional de áreas geográficas – departamentos –.

Tamaño de Muestra: 884 Casos; -

Margen de Error: a) 884 Casos +/- 3,3% para un nivel de confianza del 95%, siendo $p=q=0,5$

Marco Muestral: Bases de Telefonía Fija o Bases de Telefonía Celular.

Duración de la encuesta: 20 minutos.

Selección de Entrevistados: Se sortean hogares a partir de marcos muestrales de telefonía fija o de celular.

Sustitución: Se realizaron llamados a los contactos hasta en tres oportunidades para reemplazar casos sorteados. También se remplazaron casos cuando sujetos contactados rechazan la encuesta.

Captura de Datos: Se trabajó con programa Informático CATI para la captura de la información a partir de carga de cuestionario diseñado especialmente para el estudio. El ingreso se realizó en el momento de aplicación de la encuesta por cada encuestador en su puesto de trabajo. Las entrevistas fueron grabadas

Supervisión:

Presencial: (10% de las encuestas realizadas): durante desarrollo del trabajo de campo, a través de Supervisor de Campo en Call Center de la empresa.

Grabación: (100% de las encuestas realizadas): durante desarrollo del trabajo de campo, se realizaron 20% de escuchas de grabaciones de encuestas a cargo de Supervisor de Campo.

Consistencia: (100% de casos): control de consistencia de datos y depuración final de Base de Datos.

Control de calidad: el equipo responsable del proyecto cotejó grabaciones de una muestra aleatoria equivalente al 10% de las entrevistas.

Características del instrumento

Se aplicó un cuestionario con un total de 82 preguntas, que se transcribe en el anexo A. El objetivo principal eran 37 preguntas cerradas dicotómicas referidas a haber experimentado un evento legal diverso tipo. En esos casos se preguntaba si el entrevistado, o alguien de su hogar, habían experimentado el evento en los últimos doce meses. Estas 37 preguntas estaban divididas en 10 módulos, referidos a: eventos relacionados a problemas como consumidor (consumo); eventos relacionados a problemas laborales (trabajo); eventos relacionados a problemas para percibir prestaciones (derechos sociales); eventos vinculados a la familia (familia); eventos vinculados a la atención en salud (salud); eventos relacionados a discriminación (discriminación); eventos relacionados a problemas de convivencia y seguridad pública (seguridad); eventos relacionados a problemas con funcionarios policiales (policía); eventos relacionados a temas de alquiler y vivienda (vivienda); eventos relacionados a problemas de dinero y créditos (dinero y deudas).

Adicionalmente, se incluyó un módulo con preguntas relativas a armas y prevención del delito.

Una vez completadas las preguntas destinadas a identificar la ocurrencia de eventos, se leían al entrevistado los eventos que había mencionado, y se le solicitaba que mencionara los dos más importantes (si eran más de dos), en orden de importancia.

A continuación, para el evento más importante seleccionado, se preguntaba: sexo y edad de la persona que había estado involucrada o había sufrido el evento, qué se

había hecho para intentar resolverlo, razones para no hacer nada (si era el caso) o tipo de acción emprendida. Éstas últimas eran preguntas abiertas, que el encuestador codificaba en el momento de la respuesta. Posteriormente, se preguntaba si a raíz de ese evento se había abierto un proceso judicial, si el problema había terminado, y si había quedado satisfecho con el resultado.

Luego se repetían las mismas preguntas para el segundo evento más importante mencionado.

Finalmente, se hacían preguntas referidas al nivel educativo del entrevistado, nivel de ingresos del hogar, y se aplicó una batería que intentó adaptar un instrumento generador de posiciones para medir capital social.

Validación

El perfil sociodemográfico de la encuesta fue consistente con el de la población general, según datos del Censo 2011.

En primer lugar, la distribución territorial por departamento siguió la de la población (tabla 1)

Tabla 2: Distribución por departamento, en Censo Nacional de Población y Vivienda 2011, y encuesta Acceso a la justicia

	Censo de Población 2011	Encuesta Acceso a la justicia
Montevideo	41,9	42,4
Artigas	2,1	2,1
Canelones	15,6	14,8
Cerro Largo	2,4	2,5
Colonia	3,8	3,8
Durazno	1,7	1,9
Flores	0,8	0,8
Florida	2,0	2
Lavalleja	1,8	1,8
Maldonado	4,9	4,1
Paysandú	3,3	3,3
Río negro	1,6	1,5
Rivera	3,0	3,2
Rocha	2,0	2,1
Salto	3,5	3,6
San José	3,3	3,4
Soriano	2,4	2,5
Tacuarembó	2,6	2,6
Treinta y tres	1,4	1,5
Total	100,0	100,0

También la distribución por sexo y edad, aunque están algo sobre representadas las mujeres y las personas de 45 a 64 años.

Tabla 3: Distribución por sexo. Censo Nacional de Población y Vivienda 2011, y encuesta Acceso a la justicia

Sexo		
	Censo de Población 2011	Encuesta Acceso a la justicia
Hombre	46,9	40,8
Mujer	53,1	59,2
Total	100,0	100

Tabla 4: Distribución por edad. Censo Nacional de Población y Vivienda 2011, y encuesta Acceso a la justicia

edad en franjas	Censo de Población 2011	Encuesta Acceso a la justicia
18 a 24	14,1	8,6
25 a 44	36,8	32,8
45 a 64	29,8	38,3
65 o mayor	19,3	20,1
Total	100,0	100

En cuanto a nivel educativo, existe un sesgo a favor de los más educados en detrimento de la representación en el otro extremo de la dimensión. Esto es un elemento a tener en cuenta en el análisis, ya que el nivel educativo está muy asociado a la declaración de eventos legales.

Tabla 5: Distribución por nivel educativo. Censo Nacional de Población y Vivienda 2011, y encuesta Acceso a la justicia

Nivel educativo	Censo de Población 2011	Encuesta Acceso a la justicia
Primaria completa o menos	32,6	20,1
Ciclo básico	21,4	24,3
Bachillerato o enseñanza técnica/ formación profesional UTU	25,3	25,2
Terciaria	18,9	30,1
Total	98,2	99,7

Finalmente, la distribución de los tamaños del hogar muestra que la encuesta sobre representó algo los hogares más pequeños, lo que seguramente está vinculado a la mayor edad y nivel educativo de la muestra.

Tabla 6: Distribución por tamaño del hogar. Censo Nacional de Población y Vivienda 2011, y encuesta Acceso a la justicia

¿Cuántas Personas viven en el hogar?		
Cantidad de personas en el hogar	Censo 2011	Encuesta Acceso
1	8,3	13,2
2	19,0	26,2
3	22,3	25,7
4	22,7	20,4
5	13,0	8,1
6 y más	14,8	6,3
Total	100,0	100,0

En el capítulo III se introducirá un ponderador para controlar el sesgo, especialmente en lo que tiene que ver con nivel educativo. Como se verá entonces, la aplicación del ponderador no parece afectar sensiblemente los resultados.

Limitaciones

El carácter limitado de los recursos con que se contó para financiar el trabajo de campo generó algunas restricciones para el análisis. En particular, deben señalarse dos. Primero, que el tamaño de la muestra impide realizar todas las aperturas que serían deseables para llevar a cabo un análisis multivariado. Segundo, aunque la encuesta incluía el relevamiento de eventos que se hubieran dado en el hogar, en varias dimensiones el cuestionario solo incluye datos del entrevistado, que no es necesariamente el miembro del hogar que protagonizó el evento. Por lo tanto, puede darse un problema de inconsistencia de unidades de análisis cuando se utilizan datos del individuo para referirse al hogar.

Pese a esto, se ha incluido el análisis de la relación de algunas variables del individuo –particularmente nivel educativo- con la ocurrencia de eventos en el hogar, aceptando que aquellas al menos pueden ser una aproximación a las características del hogar, particularmente al clima educativo del hogar, toda vez que los individuos seleccionados eran mayores de edad y puede suponerse que en gran proporción son jefes de hogar o cónyuges⁹.

Debe tenerse en cuenta que los eventos seleccionados no agotan todo el universo de orígenes de problemas de acceso a la justicia. No se incluyeron, por ejemplo, preguntas relacionadas con discapacidad, para mencionar solo uno muy relevante. En ese caso, la razón es la baja prevalencia de las situaciones de discapacidad, que hacían difícil su captación por una muestra relativamente acotada.

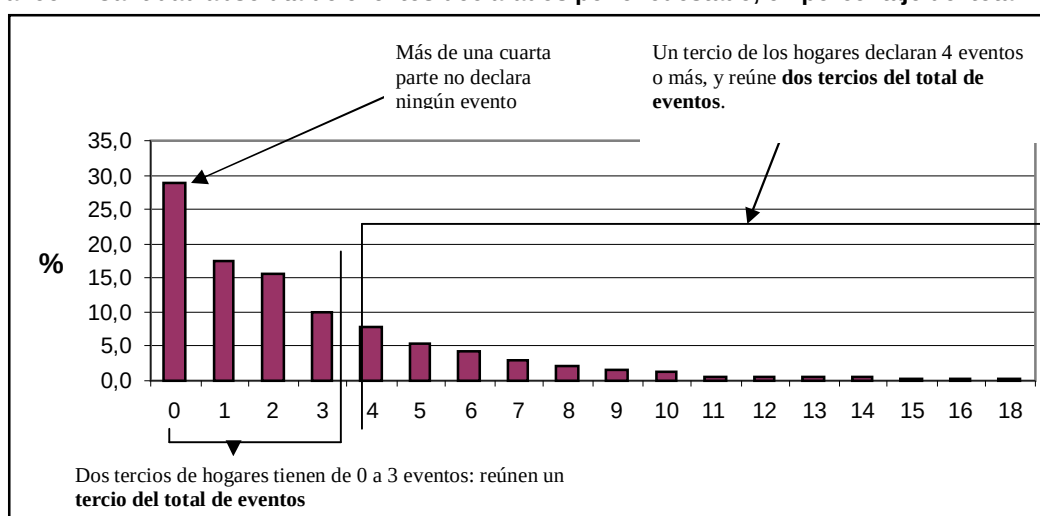
⁹ Según datos del Censo de Población 2011, el 74,1% de los mayores de 18 años era jefe de hogar o cónyuge. Esta cifra aumenta al 84,5% entre las personas de 30 años y más. El clima educativo del hogar suele definirse como el promedio de años de la pareja, con lo que al tomar solo el nivel educativo del entrevistado, se está asumiendo el riesgo de que no corresponda con aquél promedio.

Finalmente, es claro que esta investigación no pretende decir todo lo que hay que decir sobre el acceso a la justicia. Sus objetivos refieren a solo un fragmente del proceso de acceso: aquél que va desde la problematización del evento hasta la decisión de llevarlo a una instancia de resolución. En forma gráfica, solo se analiza someramente lo que ocurre hasta la “puerta de entrada” del sistema, sea la del juzgado, de la policía o de otra instancia formal. Lo que ocurre después es también un problema de acceso: la calidad de los procedimientos y de los resultados. Pero se requieren investigaciones específicas para ello.

IV. Cantidad de eventos justiciables en los doce meses previos a la realización de la encuesta

En una muestra de 884 sujetos, la cantidad de eventos declarados asciende a 2357, lo que da una media de 2,7 por persona. Algo más de la cuarta parte no declara ningún evento en su hogar, y la mitad exacta declara de uno a cuatro eventos. Debe tenerse en cuenta que es posible que los encuestados asignaran un mismo evento a más de un indicador cuando éstos referían a dimensiones vinculadas (por ejemplo, recibir maltrato de parte de personal de salud y discutir por un tratamiento médico). Se volverá sobre esto más abajo.

Gráfico 4: Cantidad absoluta de eventos declarados por encuestado, en porcentaje del total



La siguiente tabla muestra con mayor detalle la cantidad de eventos por encuestados, la cantidad acumulada de eventos, la cantidad de encuestados y los porcentajes respectivos. Entre otras cosas, véase que dos tercios de los encuestados declararan de cero a tres eventos. Estos dos tercios de la muestra con menor cantidad de eventos (hasta 3) acumulan solo un 30% del total de eventos. A la inversa, el tercio con mayor cantidad de eventos (4 o más) acumula la mayor parte.

Tabla 7: Cantidad de eventos declarado por encuestados

Cantidad de eventos por encuestado (a)	Cantidad de encuestados (b)	Cantidad total de eventos por encuestado (a x b)	% de encuestados	% de eventos en el total de eventos	Acumulado % de eventos en el total de eventos
0	249	0	28,2	0	0,0
1	159	159	18,0	6,7	6,7
2	138	276	15,6	11,7	18,4
3	88	264	10,0	11,2	29,6
4	68	272	7,7	11,5	41,1
5	48	240	5,4	10,2	51,3
6	38	228	4,3	9,7	60,9
7	25	175	2,8	7,4	68,3
8	18	144	2,0	6,1	74,4
9	14	126	1,6	5,3	79,8
10	13	130	1,5	5,5	85,3
11	5	55	0,6	2,3	87,6
12	5	60	0,6	2,5	90,1
13	5	65	0,6	2,8	92,9
14	5	70	0,6	3,0	95,9
15	2	30	0,2	1,3	97,1
16	2	32	0,2	1,4	98,5
18	2	36	0,2	1,5	100,0
Total	884	2362	100,0	100	

De los 37 eventos por los que se interrogó, los menos mencionados fueron las expulsiones de menores de centros educativos (1,1%), que miembros del hogar experimentaran agresiones en el seno de la familia o la pareja (1,9%), y sufrir una detención o ser interrogado por la policía de manera indebida (2,7%). En el otro extremo, los eventos más mencionados fueron haber sido víctima de un delito (21%), disconformidad con bienes o servicios comprados (21,8%) e inconvenientes importantes con servicios tales como agua corriente, energía eléctrica, teléfono o Internet (15,5%). Hay que agregar situaciones que no son frecuentes en términos absolutos, pero sí relativos, ya que se trata de situaciones que afectan a subpoblaciones definidas (los problemas de empleo en los trabajadores asalariados, y los vinculados a la vivienda entre los que alquilan) lo que implica que solo se aplican a una muestra más pequeña. La siguiente tabla muestra las preguntas que arrojaron al menos un 10% de respuestas positivas (la tabla completa se encuentra en el anexo B).

Tabla 8: Eventos mencionados con mayor frecuencia.

<i>Eventos consultados a toda la muestra</i>	Recuento	% (sobre N=884)
¿Tuvieron inconvenientes importantes con servicios tales como agua, luz, teléfono o Internet?	193	21,8
¿Ha sido asaltado, agredido, o ha sido víctima de un delito?	186	21,0
¿Han tenido una disconformidad grave con la compra o reparación de un bien o servicio?	137	15,5
¿Recibieron un trato que no fue adecuado de parte del personal? (de salud)	114	12,9
¿Ha tenido dificultades para cobrar un dinero que le deben, por ejemplo por un alquiler, por alguna venta que se haya hecho, o por algún trabajo realizado?	107	12,1
Usted, o alguien de su hogar, ha tenido problemas para acceder a jubilación, pensión, asignaciones familiares, o a otros beneficios al que ustedes entendieran que tenían derecho?	105	11,9
¿Está incluido en el clearing de informes, o fue incluido en algún momento en los últimos doce meses?	104	11,8
¿ha tenido un accidente de tránsito en los últimos doce meses?	93	10,5
<i>Eventos consultados a entrevistados de hogares con al menos un asalariado</i>	Recuento	% (sobre N=618)
¿Tiene que trabajar en lugares que son inseguros o que pueden generar problemas de salud?	123	19,9
¿ha sufrido en su trabajo incumplimientos respecto a sus derechos laborales como por ejemplo, cobrar en tiempo y forma, licencias, que lo pongan en caja, etc?	94	15,2
<i>Eventos consultados a entrevistados de hogares que alquilan vivienda</i>	Recuento	% (sobre N=155)
¿Tuvieron problemas para lograr que el propietario de la vivienda hiciera reparaciones?	32	20,6
En los últimos doce meses, ¿tuvieron dificultades para alquilar una vivienda debido a los pedidos de garantías?	29	18,7

Si se agrupan los eventos por áreas temáticas (consumo, trabajo, familia, etc.) se obtiene una distribución más sencilla de interpretar del tipo de fenómeno que genera situaciones problemáticas. En principio, los problemas de vivienda parecen de los menos frecuentes, pero si se considera solamente a aquellos que alquilan, la proporción asciende al mismo nivel que los rubros más mencionados.

Tabla 9: Eventos según área temática: porcentaje en el total

<i>Tipo de evento</i>	<i>Recuento</i>	<i>%</i>
Consumo (problemas con servicios, disconformidad con compras o reparaciones)	277	31,3
Trabajo (incumplimiento de derechos, despidos, trabajar en lugares insalubres, etc.)	224	25,3
Beneficios sociales (problemas con acceso a jubilaciones o asignaciones)	105	11,9
Familia (problemas con tenencia de menores, pago de pensiones alimenticias, bienes comunes, etc.)	127	14,4
Salud (trato inadecuado de personal, tratamientos inadecuados, etc.)	191	21,6
Discriminación (sufrir discriminación por diversos motivos)	67	7,6
Seguridad (víctima de delitos, accidentes, problemas con vecinos)	320	36,2
Policía (maltrato o detenciones injustificadas)	41	4,6
Vivienda (problemas para alquilar, desalojos, etc.)	57	6,4
Dinero y deudas (problemas para acceder a créditos, estar en clearing, etc.)	277	31,3

Cuando se pide a los encuestados que mencionen los dos eventos o problemas más importantes, la distribución presenta algunas leves diferencias, aunque se mantiene el patrón general. En la primera mención, predominan los dos tipos de eventos que predominaban en el total general (víctima de delito e inconvenientes con servicios), y los problemas con el personal de salud ascienden al tercer lugar. La segunda mención mantiene un ordenamiento similar.

Tabla 10: Problemas más importantes mencionados. Porcentajes en el total de casos con eventos.

<i>Problema más importante</i>	<i>%</i>	<i>Segundo problema más importante</i>	<i>%</i>
Víctima de delito	17,0	Trato no adecuado de parte personal de salud	8,2
Inconvenientes importantes con servicios (agua, Internet, etc.)	10,4	Víctima de delito	8,2
Trato no adecuado de parte personal de salud	7,4	Inconvenientes importantes con servicios (agua, Internet, etc.)	8,0
Trabajar en lugares inseguros o insalubres"	4,9	incumplimientos derechos laborales	5,3
Dificultades para cobrar dinero deudas	4,9	Dificultades para cobrar dinero deudas	5,3
problemas para acceder a jubilación u otros beneficios	4,7	Incluido en el clearing de informes	5,1
Se han sentido discriminados	4,4	NS/NC	4,8
Accidente de tránsito	4,1	problemas para acceder a jubilación u otros beneficios	4,8
Incluido en el clearing de informes	3,8	Accidente de tránsito	4,8
acoso en el trabajo o discriminación	3,5	trabajar en lugares inseguros o insalubres	4,3
conflicto o pelea con vecino	3,5	disconformidad grave con compra o reparación	3,6
incumplimientos derechos laborales	2,7	conflicto o pelea con vecino	3,6
No les proporcionan medicamentos por su costo	2,7	Problemas relativos a haber salido como garantía	3,6
disconformidad grave con compra o reparación	2,4	Recibe reclamos de pago	3,1

Si se comparan estos resultados con los mostrados en la tabla 7 (frecuencia de menciones) se observa que no hay grandes modificaciones, lo que lleva a pensar que la frecuencia de ocurrencia de eventos está relacionada con su importancia (los eventos más frecuentes también son los mencionados como más importantes). Esto puede deberse en parte a que muchas personas solo experimentaron un evento. Puede descartarse esto si se compara como se ordenan los eventos entre aquellos que han experimentado dos o más (tabla 10).

Tabla 11: Problemas más importantes mencionados (solo quienes mencionan dos o más eventos)

<i>Primera mención</i>	<i>Porcentaje válido</i>	<i>Segunda mención</i>	<i>Porcentaje válido</i>
víctima de delito	15,3	Trato no adecuado de parte personal de salud	8,4
Inconvenientes importantes con servicios (agua, Internet, etc.)	8,8	víctima de delito	8,4
Trato no adecuado de parte personal de salud	8,2	Inconvenientes importantes con servicios (agua, Internet, etc.)	8,2
problemas para acceder a jubilación u otros beneficios	5,3	Dificultades para cobrar dinero deudas	5,4
Trabajar en lugares inseguros o insalubres	4,8	incumplimientos derechos laborales	5,2
Dificultades para cobrar dinero deudas	4,4	Incluido en el clearing de informes	5,2
Se han sentido discriminados	4,2	problemas para acceder a jubilación u otros beneficios	4,9
Total	100	Total	100

Como se ve, el orden continúa siendo aproximadamente igual. La interpretación de este hecho –los eventos más frecuentes son también los priorizados- sugiere que en realidad la gravedad del evento experimentado no depende de la temática. Es decir, si hubiera algún evento intrínsecamente más importante, sería priorizado con independencia de lo frecuente que es, cosa que en general no sucede.

Sin embargo, existen algunas excepciones. Las disconformidades con la compra o reparación de un bien o servicio, que estaban en tercer lugar en el orden de menciones, no aparecen entre los problemas más importantes citados con mayor frecuencia (de hecho, tienen menos del 3% de las menciones entre los problemas más importantes). A la inversa, sufrir discriminación aparece en séptimo lugar entre los eventos más importantes, cuando se ubicaba en el lugar 14 en orden de menciones. Sufrir acoso o discriminación en el trabajo, que está 19 en el orden general de las menciones, aparece en décimo lugar entre los problemas más importantes. Es relevante hacer notar que estas dos preguntas refieren a un tema similar –sufrir discriminación- y es prácticamente el único caso donde se encuentra una señal de relevancia intrínseca: a pesar de ser hechos relativamente poco frecuentes, cuando se dan (o se reconocen) son considerados importantes.

Otro tema de interés en este tipo de estudio es observar si existen patrones de asociaciones entre eventos que en principio son diferentes. Es decir, sufrir un evento de cierto tipo, ¿incrementa la probabilidad de sufrir otro? Observar esto también sirve para controlar la duplicación artificial de eventos debido a que los encuestados pueden referirse a un mismo evento al responder afirmativamente a dos preguntas relacionadas.

En el anexo C se presenta la matriz de correlaciones de todos los indicadores seleccionados. Al tratarse de variables dicotómicas, los valores de r tienden a ser bajos, incluso siendo significativos. Si se toma como criterio un valor de $r=.2$ como mínimo, se encuentra que solo seis indicadores no correlacionan con algún otro. Los que muestran más cantidad de correlaciones superiores a .2 son: haber sufrido

incumplimientos respecto a derechos laborales (7 correlaciones), recibir un trato no adecuado del personal de salud (6), haber sido despedido o sancionado injustamente en el trabajo, tener dificultades para alquilar por pedidos de garantías (5). En general, las correlaciones altas corresponden a indicadores vinculados –por ejemplo, cuatro de las siete correlaciones superiores a .2 son con indicadores de eventos laborales- lo que, además de resultar esperable, sugiere que puede haber alguna duplicación de eventos declarados.

En principio, si se descartan las correlaciones que se dan internamente en una dimensión –consumo, trabajo, familia, etc.- quedan pocas correlaciones con valores apreciables. Esto sugiere, primero, que sufrir eventos justiciables puede incrementar la probabilidad de sufrir otro similar, y seguramente causalmente vinculado: tener problemas para hacer cumplir derechos laborales seguramente tendrá como consecuencia sufrir sanciones injustas, o discutir por un tratamiento médico inadecuado puede llevar a recibir destrato del personal de salud. Pero sugiere también, en segundo lugar, que no lleva a incrementar la probabilidad de tener eventos diferentes. Parecería que las distintas dimensiones de conflictos y problemas no se alimentan entre sí.

Sin embargo, algunas correlaciones relativamente altas enlazan indicadores de distintas dimensiones, lo que sugiere algunos núcleos de propagación de eventos. Por ejemplo, ciertos indicadores de eventos laborales tienen valores de r superiores a .2 con indicadores de eventos familiares y con indicadores de problemas en viviendas alquiladas; los indicadores de eventos en salud aparecen vinculados con indicadores de violencia (sufrir agresión, ser maltratado por la policía); otros indicadores de violencia parecen estar relacionados con indicadores de problemas de vivienda. A la inversa, los problemas de dinero no parecen relacionarse con otros eventos fuera de esa dimensión. Esto sugiere que la aplicación de técnicas de análisis mediante reducción de dimensiones puede ser productiva.

Se aplicó análisis factorial para establecer la existencia de dimensiones subyacentes entre los distintos eventos investigados. Los detalles del análisis se exponen en el anexo D. Aquí se reproduce la matriz rotada de componentes, que arroja algunos resultados difíciles de interpretar. Por un lado, algunos componentes reúnen las variables según la temática en las que se habían planteado. Por ejemplo, el componente 1 está estrictamente compuesto por variables referidas a atención en salud y el 4 está referido estrictamente a la relación con la policía. Sin embargo, las variables referidas a derechos laborales son descompuestas en dos componentes, uno referido a cumplimiento de derechos, y otro que parece referido a situaciones donde los problemas refieren menos a reglas formales. Ese es un punto relevante a investigar en el futuro. De forma similar, las variables referidas a deudas y dinero son divididas en dos componentes: los problemas para obtener crédito por un lado, y los reclamos por deudas por otro. Finalmente, el análisis arroja un octavo componente de significado imposible de establecer, con tres variables muy diferentes, referido a cobro de jubilación, problemas con inmobiliaria y sufrir agresiones. Seguramente posteriores análisis deberían buscar la forma de reducir esta dimensión en otras.

Tabla 12: Matriz de componente rotada. Componentes con variables con mayor peso

Componente nº	Variables en el componente
1	¿Ha ocurrido que fueran a un centro de salud, pero se les haya negado atención?
	¿Se han visto involucrados en algún problema o disputa relacionada con el tratamiento médico de algún miembro del hogar?
	¿Ha ocurrido que no se les proporcionaran medicamentos por su costo?
	¿Recibieron un trato que no fue adecuado de parte del personal?
2	¿ha sufrido en su trabajo incumplimientos respecto a sus derechos laborales como por ejemplo, cobrar en tiempo y forma, licencias, que lo pongan en caja, etc?
	¿Ha tenido problemas para obtener el seguro de desempleo?
	¿ha sido despedido sin justificación, o se le han aplicado sanciones injustamente?
3	En los últimos doce meses, ¿tuvieron dificultades para alquilar una vivienda debido a los pedidos de garantías?
	En los últimos doce meses ¿los amenazaron con desalojarlos, o les dieron el desalojo?
	¿Tuvieron problemas para lograr que el propietario de la vivienda hiciera reparaciones?
4	¿Sufrió una detención que no se justificaba, o fue interrogado por la policía de manera indebida?
	¿Se sintió amenazado física o verbalmente por agentes de la policía?
5	¿Está incluido en el clearing de informes, o fue incluido en algún momento en los últimos doce meses?
	¿Se le han negado créditos, aunque no estuviera en el clearing?
	¿Ha tenido problemas relativos a haber salido como garantía de deudas de otras personas?
6	¿Tiene que trabajar en lugares que son inseguros o que pueden generar problemas de salud?
	¿Sufre situaciones de acoso en el trabajo o discriminación, sea por parte de empleadores o por parte de otros trabajadores?
7	¿Algún organismo público le ha reclamado el pago de deudas por morosidad en impuestos, aportes profesionales o de empresa?
	¿Está recibiendo visitas o llamadas telefónicas de empresas con las que tiene deudas, que reclaman el pago? Por ejemplo, por un crédito que sacó, o por la hipoteca de una casa
8	Y fuera de lo que ha mencionado hasta ahora, ¿usted o algún miembro del hogar han sufrido alguna agresión que consideren importante, en los últimos doce meses?
	Usted, o alguien de su hogar, ha tenido problemas para acceder a jubilación, pensión, asignaciones familiares, o a otros beneficios al que ustedes entendieran que tenían derecho?
	¿Tuvieron problemas con inmobiliarias (fuera de los ya mencionados)?

Cabe acotar que en la introducción en el análisis fueron eliminadas varias variables que no arrojaban correlaciones claras con el resto, y entre otras se eliminaron las que referían a seguridad -ser víctima de delito, accidentes, agresiones en el seno de la familia. Éstas no arrojaban un componente común ni se ligaban a otra dimensión de las aparecidas aquí.

V: Prevalencia de eventos legales

En el capítulo anterior se describió la frecuencia con que eran mencionados los eventos. En este capítulo se analizará la cantidad de hogares donde ocurrieron esos eventos. En total, tres de cada cuatro encuestados declararon al menos un evento que los involucraba a sí mismos o a un miembro del hogar, en los últimos doce meses.

Tabla 13: Porcentaje que declara al menos un evento en el hogar en el último año

Al menos un evento en el hogar en el último año	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Sí	642	72,6	72,6
No	242	27,4	27,4
Total	884	100,0	100,0

Como se señaló en la introducción, la muestra tiene un sesgo por nivel educativo, que sobre representa al nivel superior, y eso puede alterar la estimación de la proporción global de eventos. En el siguiente cuadro se presentan los resultados ponderando los niveles educativos bajos. Como se observa, al resultado no se altera radicalmente.

Tabla 14: Porcentaje que declara al menos un evento en el hogar en el último año (valores ponderados)

Al menos un evento en el hogar en el último año (valores ponderados)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Sí	599	68,7	68,7
No	273	31,3	31,3
Total	872	100,0	100,0

La proporción de hogares¹⁰ donde se declara al menos un evento es algo superior en el área metropolitana¹¹. Pese a que las diferencias no son grandes, son significativas para un nivel de confianza del 95%.

Tabla 15: Al menos un evento en el hogar en el último año según Región (Área Metropolitana/ Interior)

Al menos un evento en el hogar en el último año	Región (Área Metropolitana/ Interior)		Total
	Área Metropolitana	Interior	
Sí	76,7%	67,2%	72,6%
No	23,3%	32,8%	27,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Sin embargo, las diferencias dejan de ser significativas cuando se eliminan los incidentes vinculados a violencia (delitos, accidentes de tránsito, agresiones) que, como se verá, se concentran en el área metropolitana.

¹⁰ Como se señaló en el Cp. II, asignar la respuesta del entrevistado a todo el hogar puede introducir algún sesgo, pero puede esperarse que sea menor.

¹¹ El Área Metropolitana incluye, en este trabajo, los departamentos de Montevideo y Canelones.

Tabla 16: Al menos un evento en el hogar (excepto delitos, accidentes o violencia) según Región (Área Metropolitana/ Interior)

		Área Metropolitana	Interior	Total
Al menos un evento en el hogar (excepto delitos, accidentes o violencia)	No	33,2 %	37,8 %	35,2 %
	Sí	66,8 %	62,2 %	64,8 %
Total		100 %	100 %	100 %

Se observa a continuación que la declaración de eventos es más probable en el nivel educativo medio y alto, siendo significativamente menor entre los que solo tienen ciclo básico de secundaria incompleto o menos. Este es un fenómeno que también se ha encontrado en otros sondeos que utilizan metodologías similares¹², y por lo tanto permite deducir la probable existencia de subdeclaración entre personas de sectores desaventajados.

Tabla 17: Al menos un evento en el hogar en el último año según Nivel educativo del entrevistado

	Nivel educativo del entrevistado		
Al menos un evento en el hogar en el último año	Ciclo básico o incompleto menos	Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	Terciaria completa o incompleta
Sí	60,2%	78,9%	78,1%
No	39,8%	21,1%	21,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Lo mismo se encuentra al observar la distribución por nivel de ingreso del hogar (tabla 17).

Tabla 18: Al menos un evento en el hogar en el último año según Ingresos en tres categorías

	Ingresos en tres categorías			Total
Al menos un evento en el hogar en el último año	Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000	
Sí	64,5%	76,0%	80,0%	73,8%
No	35,5%	24,0%	20,0%	26,2%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Cuando se observa la distribución de eventos por áreas temáticas (consumo, vivienda, etc.), desagregadas por región, nivel educativo o nivel de ingreso, no se encuentran variaciones significativas, excepto en los siguientes casos que requieren atención: familia, seguridad, trabajo, vivienda.

¹² Coumarelos, 2012:20 y ss. Véase también el Informe de resultados de la Primera Encuesta Nacional de Prevalencia sobre violencia de Género y Generaciones, 2013. CNCLVD. Montevideo, p.22 [http://www.unfpa.org.uy/userfiles/publications/94_file2.pdf]

En primer lugar, los eventos vinculados a familia (tenencia, pensiones, división de bienes, etc.) no muestran diferencias significativas por nivel de ingresos, aunque se observa que la tendencia general se invierte, con un leve predominio de eventos en los hogares con menores ingresos (tabla 18).

Tabla 19: Al menos un evento en temas de familia según Ingresos del hogar

		Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000
Familia	Sin eventos	82,5%	86,1%	87,6%
	Al menos un evento	17,5%	13,9%	12,4%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

En segundo lugar, los eventos relacionados con seguridad (delitos, accidentes, agresiones) aparecen con bastante mayor frecuencia relativa en el área metropolitana.

Tabla 20: Al menos un evento en temas de Seguridad según Región (Área Metropolitana/ Interior)

		Región (Área Metropolitana/ Interior)	
		Área Metropolitana	Interior
Seguridad	Sin eventos	57,1%	72,8%
	Al menos un evento	42,9%	27,2%
Total		100,0%	100,0%

También son mencionados con mayor frecuencia entre los entrevistados de nivel educativo alto y altos ingresos en el hogar (tablas 20 y 21).

Tabla 21: Al menos un evento en temas de Seguridad según Nivel educativo del entrevistado

		Nivel educativo del entrevistado		
		Ciclo básico incompleto o menos	Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	Terciaria completa o incompleta
Seguridad	Sin eventos	71,0%	63,0%	57,0%
	Al menos un evento	29,0%	37,0%	43,0%
	Total	100,0%	100,0%	100,0%

Tabla 22: Al menos un evento en temas de seguridad según ingresos del hogar

		Ingresos en tres categorías			Total
		Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000	
Seguridad	Sin eventos	70,6%	65,4%	53,5%	64,0%
	Al menos un evento	29,4%	34,6%	46,5%	36,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

También aparecen diferencias en las tendencias cuando se analiza la prevalencia de problemas de trabajo entre aquellos hogares que tienen al menos un miembro asalariado. Se observa que esa prevalencia se incrementa en los niveles educativos medios, y es menor en los extremos.

Tabla 23: Al menos un evento en temas de trabajo según nivel educativo (solo hogares con asalariados)

		Nivel educativo del entrevistado			Total
		Ciclo básico incompleto o menos	Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	Terciaria completa o incompleta	
Trabajo	Sin eventos	70,6 %	56,1 %	67,7 %	63,7%
	Al menos un evento	29,4 %	43,9 %	32,3 %	36,3%
Total		100 %	100 %	100 5	100%

Y además, se incrementa entre los hogares con ingresos menores. En otras palabras, aparecen eventos laborales en hogares con bajos ingresos pero niveles educativos no tan bajos.

Tabla 24: Al menos un evento en temas de trabajo según ingresos del hogar

		Ingresos en tres categorías			Total
		Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000	
Trabajo	Sin eventos	55,6%	61,6%	68,8%	62,1%
	Al menos un evento	44,4%	38,4%	31,2%	37,9%
Total		100%	100%	100%	100%

Finalmente, algo similar se observa en la prevalencia de problemas con viviendas alquiladas, ya que son los sectores de ingresos medios los que más declaran este tipo de eventos. En este caso las conclusiones deben hacerse con precaución, ya que la proporción de hogares arrendatarios en la muestra es de solo un 18%.

Tabla 25: Al menos un evento en temas de vivienda según ingresos del hogar (solo hogares arrendatarios)

		Ingresos en tres categoría			Total
		Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000	
Vivienda	Sin eventos	70,0%	53,0%	74,4%	63,0%
	Al menos un evento	30,0%	47,0%	25,6%	37,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

VI. Edad y sexo de las personas que protagonizan eventos.

En este capítulo se presenta el perfil de edad y sexo de las personas que han experimentado eventos legales. En primer lugar se aborda el análisis en términos de sexo de la persona involucrada. Recuérdese que no necesariamente es el entrevistado, y que existe una cierta cantidad de casos donde el evento se atribuye a todo el hogar, por lo que no corresponde la distinción.

Además, en este caso se debe analizar cada evento por separado, debido a que distintos miembros del hogar pueden haberlo sufrido. En el siguiente cuadro se observa que la distribución es prácticamente idéntica por sexo, para el evento más importante mencionado.

Tabla 26: Sexo de la persona que protagonizó el evento (primera mención)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido
Hombre	269	30,4	42,3
Mujer	272	30,8	42,8
Todo el hogar	95	10,7	14,9
Total	636	71,9	100,0
No corresponde	248	28,1	
Total	884	100,0	

Lo mismo sucede con el segundo evento en orden de importancia.

Tabla 27: Sexo de la persona que protagonizó el evento (segunda mención)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Hombre	169,0	19,1	41,7
Mujer	172,0	19,5	42,5
Todo el hogar	64,0	7,2	15,8
Total	405,0	45,8	100
No corresponde	479,0	54	
	884,0	100	

Tampoco se observan diferencias al comparar el área metropolitana con el interior para el primer evento señalado.

Tabla 28: Sexo de la persona que protagonizó el evento (primera mención) según Región (Área Metropolitana/ Interior)

Sexo de la persona que protagonizó el evento (primera mención)		Región (Área Metropolitana/ Interior)	
		Área Metropolitana	Interior
	Hombre	42,6%	41,8%
	Mujer	42,3%	43,4%
	Todo el hogar	15,1%	14,7%
Total		100,0%	100,0%

Sin embargo, sí aparecen diferencias con el segundo evento en orden de importancia. En el interior, son los hombres los que parecen protagonizar más cantidad de eventos, mientras que en el área metropolitana parecen ser las mujeres. Encontrar el motivo de esa diferencia requiere un análisis adicional.

Tabla 29: Sexo de la persona que protagonizó el evento (segunda mención) según Región (Área Metropolitana/ Interior)

Sexo de la persona que protagonizó el evento (segunda mención)		Región (Área Metropolitana/ Interior)	
		Área Metropolitana	Interior
	Hombre	35,5%	50,9%
	Mujer	45,0%	38,7%
	Todo el hogar	19,4%	10,4%
Total		100,0%	100,0%

Entre quienes protagonizan eventos, las mujeres parecen predominar en los grupos de 18 a 24 años, y entre los mayores de 65. Los varones predominan entre los menores de edad (tabla 29). Recuérdese que en la muestra las mujeres estaban algo sobre representadas, por lo que en realidad habría una leve mayor tendencia de los hombres a experimentar eventos.

Tabla 30: Sexo de la persona que protagonizó el evento (primera mención) según Edad

Edad del involucrado (primera mención)	Sexo de la persona que protagonizó el evento (primera mención)			
	Hombre	Mujer	Todo el hogar	Total
Menores de 18	57,9%	42,1%		100,0%
18 a 24 años	45,5%	54,5%		100,0%
25 a 44 años	50,8%	48,7%		100,0%
45 a 64 años	50,9%	49,1%		100,0%
65 y más años	42,9%	57,1%		100,0%
Todo el hogar sufrió el evento			100,0%	100,0%
Total	42,2%	42,8%	15,0%	100,0%

Se observaron pequeñas diferencias en la prevalencia por sexo, según tipo de evento. Los hombres tienden a estar presentes en mayor medida entre quienes manifiestan problemas de trabajo (lo que puede estar vinculado a una mayor tasa de actividad). Las mujeres parecen estar algo más involucradas en temas de salud y familia.

Tabla 31: Sexo de la persona que protagonizó el evento

Primer problema más importante (tipo)	Sexo de la persona que protagonizó el evento			
	Hombre	Mujer	Todo el hogar	Total
Consumo	11,3%	11,0%	7,8%	10,6%
Trabajo	14,9%	11,0%	17,2%	13,6%
Derechos sociales	6,0%	5,2%	3,1%	5,2%
Familia	4,8%	9,9%	7,8%	7,4%
Salud	13,7%	15,7%	10,9%	14,1%
Discriminación	4,2%	5,8%	0,0%	4,2%
Seguridad y violencia	27,4%	23,8%	29,7%	26,2%
Policía	0,6%	0,6%	1,6%	0,7%
Vivienda	4,2%	2,9%	6,3%	4,0%
Dinero	13,1%	14,0%	15,6%	13,9%
Total	100	100	100	100

A continuación se observan los resultados descriptivos de la edad de los involucrados en los eventos más importantes. No es demasiado sorprendente que la mayoría sean protagonizados por personas en edad activa.

Tabla 321: Edad del involucrado (primera mención)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Menores de 18	38	4,3	6,0
18 a 24 años	55	6,2	8,7
25 a 44 años	193	21,8	30,4
45 a 64 años	169	19,1	26,7
65 y más años	85	9,6	13,4
Todo el hogar sufrió el evento	94	10,6	14,8
Total	634	71,7	100,0
Perdidos	250	28,3	
	884	100,0	

Lo mismo sucede para el segundo evento más importante.

Tabla 32: Edad del involucrado (segunda mención)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Menores de 18	22	2,5	5,5
18 a 24 años	29	3,3	7,2
25 a 44 años	131	14,8	32,5
45 a 64 años	120	13,6	29,8
65 y más años	37	4,2	9,2
Todo el hogar sufrió el evento	64	7,2	15,9
Total	403	45,6	100,0
Perdidos	481	54,4	
Total	884	100,0	

Es interesante observar que en el área metropolitana las personas con más de 65 años se involucran en eventos legales con alguna mayor frecuencia, aunque en edad activa ocurre a la inversa: en el interior hay un leve predominio.

Tabla 333: Edad del involucrado (primera mención) según región (Área Metropolitana/ Interior)

		Región (Área Metropolitana/ Interior)	
		Área Metropolitana	Interior
Edad del involucrado (primera mención)	Menores de 18	5,7%	6,4%
	18 a 24 años	8,1%	9,6%
	25 a 44 años	27,9%	34,4%
	45 a 64 años	26,3%	27,2%
	65 y más años	17,2%	7,6%
	Todo el hogar sufrió el evento	14,8%	14,8%
Total		100,0%	100,0%

Para el segundo evento hay algunos cambios, existiendo una mayor prevalencia en el interior para las edades de 25 a 44 años, y para el área metropolitana de los eventos que involucran a todo el hogar.

Tabla 344: Edad del involucrado (segunda mención) según región (Área Metropolitana/ Interior)

		Región (Área Metropolitana/ Interior)	
		Área Metropolitana	Interior
Edad del involucrado (segunda mención)	Menores de 18	5,0%	6,1%
	18 a 24 años	8,8%	4,9%
	25 a 44 años	27,1%	40,5%
	45 a 64 años	29,6%	30,1%
	65 y más años	10,0%	8,0%
	Todo el hogar sufrió el evento	19,6%	10,4%
Total		100,0%	100,0%

En el siguiente cuadro se resume el tipo de evento según la edad del involucrado, para el evento más importante. No se encuentran grandes diferencias en la prevalencia según edad, excepto en algunos casos. En primer lugar, las personas activas tienden a involucrarse en temas de trabajo asalariado, como ya se vio. En segundo lugar, las situaciones de acoso y maltrato se dan con mayor probabilidad entre los más jóvenes. Finalmente, el hogar como conjunto aparece más probablemente involucrado en eventos relacionados con el consumo, y en menor medida en situaciones de agresión, delito y violencia (probablemente por los casos de hurtos en el domicilio).

Tabla 355: Tipo de problema más importante (primer mención) según Edad del involucrado (primera mención)

		Edad del involucrado (primera mención)					
		Menores de 18	18 a 24 años	25 a 44 años	45 a 64 años	65 y más años	Todo el hogar sufrió el evento
Tipo de problema más importante (primer mención)	Consumo y contrato de servicios		3,7%	12,8%	19,4%	18,2%	41,5%
	Trabajo asalariado		14,8%	17,1%	9,7%	2,6%	2,1%
	Salud	18,4%	5,6%	4,3%	6,7%	7,8%	2,1%
	Deudas y dinero		5,6%	9,1%	11,5%	11,7%	5,3%
	Vivienda y alquiler		5,6%	2,7%	1,8%	3,9%	9,6%
	Familia		3,7%	6,4%	4,8%	3,9%	1,1%
	Acoso, destrato y discriminación	68,4%	29,6%	19,8%	9,1%	16,9%	6,4%
	Agresión, delito y violencia	7,9%	20,4%	18,2%	24,8%	23,4%	30,9%
	Otros	5,3%	11,1%	9,6%	12,1%	11,7%	1,1%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

VII. Acciones emprendidas para intentar resolver los problemas

Una vez descripta la prevalencia de eventos, corresponde analizar qué tipo de acción se emprendió para resolver o enfrentar la situación, si es que se emprendió alguna. Obviamente, el interés está especialmente en observar en qué proporción las personas optan por recurrir a canales institucionalizados.

En primer lugar, se presentan las opciones originales de respuesta. Algo más de la cuarta parte de las personas que declararon al menos un evento, dijeron que no habían hecho nada para intentar resolverlo. Como se dijo, esto puede ser porque el evento era trivial, o porque no se tenían medios para intentar resolverlo, o porque no se tenía conciencia de la posibilidad de resolverlo. Pero asumiendo que fuera por irrelevancia, aun queda una cantidad muy importante de eventos donde se intentó hacer algo, al menos hablar con la otra parte. En concreto, del total de encuestados que declaró al menos un evento, un 73% intentó negociar, buscar asesoramiento o reclamar. Esta proporción equivale a un poco más de la mitad del total de la muestra.

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de menciones de cada acción codificada, en el total de quienes emprendieron algún tipo de acción, para el problema más importante y para el segundo problema más importante.

Tabla 36: Principal acción emprendida para solucionar el evento o problema más importante

Acción emprendida	% (problema más importante)	% (segundo problema más importante)
Buscó negociar amigablemente con la otra parte	31,7%	32,9%
Buscó una mediación por un conocido común	4,5%	3,8%
Enfrentó a la otra parte con un reclamo directo	23,8%	29,4%
Fue a un Centro de defensa del Consumidor, Centro de Mediación o un defensor del vecino	2,2%	4,2%
Pidió asesoramiento o ayuda con una Organización de la sociedad civil	1,7%	1,0%
Pidió asesoramiento o ayuda con una iglesia o centro religioso	0,0%	0,0%
Pidió asesoramiento o ayuda en un Sindicato	1,3%	1,3%
Habló con un miembro de un partido político	0,2%	0,3%
Pidió ayuda o asesoramiento con un defensor de oficio	3,0%	3,8%
Pidió ayuda o asesoramiento a un abogado (no de oficio)	8,0%	6,1%
Presentó demanda o reclamo formal ante un organismo público	11,0%	8,0%
Pidió ayuda o presentó denuncia ante la policía o un juzgado	16,6%	10,5%
Otro	3,5%	24,6%
Intenta solucionarlo por su cuenta, se allana, etc.	17,5%	6,4%
<i>Total que sufre al menos un evento e intenta hacer algo</i>	<i>100% (463)*</i>	<i>100% (313)*</i>

(*) Suma de porcentajes supera el 100 % por no tratarse de categorías excluyentes

Como se observa, la actitud más frecuente es intentar resolverlo por propia cuenta, de forma pacífica (recuérdese que la respuesta no estaba codificada, y era el encuestador el que clasificaba la contestación, lo que puede introducir algún sesgo). Pero la segunda opción más frecuente es el reclamo directo. Cuando se trata del reclamo a una institución esto no debería generar inconveniente, pero seguramente allí también están incluidos reclamos a otros individuos fuera de cualquier marco formal, lo que puede ser fuente de violencia. A continuación, se mencionan cosas que en la revisión fueron codificados como “intenta solucionarlo por su cuenta, se allana, etc.”. Se trata de respuestas diversas que suelen referir a acciones mínimas que suelen terminar en la conformidad o el desistir del reclamo.

Inmediatamente después, aparecen con una cantidad apreciable de menciones el presentar una demanda o hacer un reclamo formal. Se profundizará esto en el capítulo VIII.

La siguiente acción es consultar con abogados, sean o no de de oficio. La consulta con abogado suele anticipar, probablemente, la realización de una demanda formal.

Finalmente, casi no tienen menciones el resto de las opciones. Casi nadie menciona pedir asesoramiento o ayuda en un centro religioso. Tampoco se menciona a políticos (lo que en otra época podría haber sido esperable). Especialmente, debe llamar la atención la escasa mención a centros de mediación o defensorías del pueblo. Este tipo de institución, que justamente está diseñada como instrumento de acceso, apenas aparece mencionada.

Ahora bien, el tipo de acción emprendida es importante por sí mismo, pero además permite estimar indirectamente la importancia que el evento ha tenido para quien lo experimentó. Esta evaluación es necesaria para poder estimar el alcance de los problemas de acceso a la justicia, pero justamente es uno de los puntos más complejos de resolver y requiere decisiones metodológicas cruciales. Como se ha dicho, algunos de los estudios sobre el tema subrayan el carácter de gravedad, de dificultad notoria, en las propias preguntas de cuestionario, llevando a que el encuestado haga a cada instante la valoración del grado de trivialidad. En este estudio se optó por no remarcar esto –salvo excepciones- y en cambio evaluar la no trivialidad de una forma indirecta. Lo que se hará será observar si los involucrados hicieron algo, así fuese mínimo, para solucionar el problema o evento, o el que señalan como más importante si hubo más de uno. Esto tiene la ventaja de ser un criterio más confiable, aunque posiblemente subestime la importancia de ciertos eventos que las personas no intentan solucionar por no saber cómo hacerlo. De todos modos, el carácter conservador de la estimación es preferible en un estudio inicial.

Los indicadores utilizados para construir la variable “Principal acción emprendida” son elaborados a partir de las respuestas obtenidas a la pregunta “¿Qué fue lo que hizo (hicieron) para intentar resolverlo? ¿Alguna otra cosa? (señalar todas las que indique)”. Como se puede ver en la copia del cuestionario del anexo A, esta era una pregunta abierta, que el encuestador codificaba en 13 ítems no excluyentes (luego se agregó un ítem 14 al codificar la respuesta a “otros”). En este apartado se analizarán las opciones agregadas de la forma que se presenta en el cuadro 2 (página siguiente).

En ese cuadro, los casos se organizan según el tipo de acción, seleccionado para cada uno (es decir, para cada hogar y entrevistado) la acción principal. Cuando hay más de una acción mencionada, se selecciona como principal aquella de la que se puede suponer ha sido más exigente en términos de esfuerzo del involucrado. Por ejemplo, “no hacer nada” es menos exigente que intentar hacer algo por sí mismo, y esto menos exigente que buscar asesoramiento. A la vez, las acciones se han agrupado, lo que genera un índice ordinal de tipos de acción.

Cuadro 2: Detalle de construcción de la variable Principal acción emprendida

Preguntas originales	Categorías recodificadas en Principal acción emprendida)
¿Hizo o intentó hacer algo para resolver ese problema?	
Respuesta: No	1. No hizo nada para resolverlo
Respuesta: Sí	
¿Qué fue lo que hizo (hicieron) para intentar resolverlo? ¿Alguna otra cosa? (señalar todas las que indique)	
Buscó negociar amigablemente con la otra parte	2. Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal
Buscó una mediación por un conocido común	
Enfrentó a la otra parte con un reclamo directo	
Fue a un Centro de defensa del Consumidor, Centro de Mediación o un defensor del vecino	3. Busca asesoramiento en organización, institución o con profesional
Pidió asesoramiento o ayuda con una Organización de la sociedad civil.	
Pidió asesoramiento o ayuda con una iglesia o centro religioso	
Pidió asesoramiento o ayuda en un Sindicato	
Habló con un miembro de un partido político	
Pidió ayuda o asesoramiento con un defensor de oficio	
Pidió ayuda o asesoramiento a un abogado (no de oficio)	
Presentó demanda o reclamo formal ante un organismo público	4. Realiza reclamo o demanda formal
Pidió ayuda o presentó denuncia ante la policía o un juzgado	
(respuestas no clasificables en categorías anteriores: Se allana, intenta solucionarlo por su cuenta, o similar	1. No hizo nada para resolverlo

Aunque la interpretación de los resultados no varía al presentarlos de este modo (siguen predominando las opciones referidas a arreglar las cosas por propia cuenta) la tipología permite calificar las acciones según su relevancia.

Tabla 37: Principal acción emprendida según exigencia de la acción para el problema más importante

	Principal acción emprendida (problema más importante)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No hizo nada para resolverlo	170	19,2	26,9	26,9
	Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	282	31,9	44,5	71,4
	Busca asesoramiento en organización, institución o con profesionales	60	6,8	9,5	80,9
	Realiza reclamo o demanda formal	121	13,7	19,1	100,0
	Total	633	71,6	100,0	
Perdidos	Ns/Nc	3	,3		
	No menciona eventos	248	28,1		
	Total	251	28,4		
Total		884	100,0		

Como se observa en la tabla anterior, quienes buscaron negociar, buscaron asesoramiento o realizaron reclamos formales suman más de la mitad del total de la muestra. Si se acepta que estos eventos (sobre los que se hizo algo para

solucionarlos) no son triviales, entonces puede aceptarse que la mitad de los encuestados, o un miembro de su hogar, han experimentado un evento legal relevante en el último año.

La distribución de los tipos de acciones emprendidas para el segundo problema más importante muestra un perfil parecido.

Tabla 368: Principal acción emprendida según exigencia de la acción para el segundo problema más importante

Principal acción emprendida (segundo problema más importante)		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	No hizo nada para resolverlo	89	10,1	22,1
	Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	212	24,0	52,7
	Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	45	5,1	11,2
	Realiza reclamo o demanda formal	56	6,3	13,9
	Total	402	45,5	100,0
Perdidos	Ns/Nc	10	1,1	
	No menciona un segundo evento	472	53,4	
	Total	482	54,5	
Total		884	100,0	

No se observan diferencias importantes en el tipo de acción emprendida según el sexo.

Tabla 39: Principal tipo de acción emprendida según sexo del involucrado

Principal acción emprendida	Sexo de la persona que protagonizó el evento (primera mención)		
	Hombre	Mujer	Todo el hogar
No hizo nada para resolverlo	31,2%	27,9%	11,6%
Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	43,2%	45,2%	46,3%
Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	9,4%	8,8%	11,6%
Realiza reclamo o demanda formal	16,2%	18,0%	30,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

El siguiente cuadro describe la acción emprendida según edad, para el principal evento. Cuando la edad del involucrado es mayor, parece ser algo más probable iniciar algún tipo de acción, pero los reclamos formales se dan sobre todo cuando es el hogar el involucrado.

Tabla 370: Tipo de problema más importante según Edad del involucrado

Principal acción emprendida		Edad del involucrado (primera mención)					
		Menores de 18	18 a 24 años	25 a 44 años	45 a 64 años	65 y más años	Todo el hogar sufrió el evento
	No hizo nada para resolverlo	18,4%	34,5%	30,4%	32,5%	24,1%	11,7%
	Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	55,3%	45,5%	40,3%	43,8%	47,0%	45,7%
	Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	13,2%	7,3%	9,9%	7,1%	10,8%	11,7%
	Realiza reclamo o demanda formal	13,2%	12,7%	19,4%	16,6%	18,1%	30,9%
Total		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Ahora conviene volver a considerar el tema de la importancia del evento, evaluado según la acción emprendida. En las tablas reseñadas en este capítulo (tabla 37 y 38) se puede observar que, del total de los eventos analizados, algo más de un cuarto (29% en el caso del evento más importante, 25% en el segundo) motivó al menos la consulta con un asesor, fuera organización civil o profesional, o directamente el realizar reclamos formales. En el total de la muestra, en 238 casos se realizaron esas acciones, lo que corresponde a un 26,9% del total (884 casos) y un 37,6% de los que experimentaron al menos un evento (633 casos).

Tabla 381: Busca asesoramiento en organización, institución o con profesionales según Realiza demanda o reclamo formal (% del total de la muestra, 884 casos)

		Realiza demanda o reclamo formal		Total
		No	Sí	
Busca asesoramiento en organización, institución o con profesionales	No	73,1 %	14,7 %	87,8 %
	Sí	8,8 %	3,4 %	12,2 %
Total		81,9 %	18,1 %	100 %

Como se dijo, en al menos la mitad de la muestra se habían declarado eventos no triviales, dado que habían motivado hacer algo para atenderlos. Con esta segunda estimación, se encuentra que más de la cuarta parte de los entrevistados (o alguien de su hogar) experimentaron un evento lo suficientemente importante como para solicitar asesoramiento o realizar un reclamo formal.

Es interesante la comparación entre regiones, porque, como se ve en la siguiente tabla, en el interior parece incrementarse la frecuencia de quienes optan por resolver el problema por vía de la negociación directa o con mediación informal, al tiempo que la tendencia a no hacer nada parece algo mayor en el área metropolitana. Es tentador

pensar que el tamaño reducido de las comunidades del interior facilitarían la opción por una forma directa e informal de resolver los conflictos, pero se requiere mucha más información para llegar a sostener esto.

Tabla 392: Principal acción emprendida según región (problema más importante)

		Región (Área Metropolitana/ Interior)	
		Área Metropolitana	Interior
Principal acción emprendida	No hizo nada para resolverlo	29,8%	22,4%
	Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación inform	39,4%	52,4%
	Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	10,4%	8,0%
	Realiza reclamo o demanda formal	20,4%	17,2%
Total		100,0%	100,0%

Esta descripción se altera cuando se toman los segundos problemas más importantes mencionados. Entonces se invierten los resultados y es en el interior donde es más frecuente declarar no hacer nada para revolver los problemas. Esto puede deberse al predominio, en el área metropolitana, de eventos vinculados a la seguridad, particularmente ser víctima de un delito.

Tabla 403: Principal acción emprendida según región (segundo problema más importante)

		Región (Área Metropolitana/ Interior)	
		Área Metropolitana	Interior
Principal acción emprendida (segundo problema más importante)	No hizo nada para resolverlo	17,6%	28,8%
	Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	56,1%	47,9%
	Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	10,5%	12,3%
	Realiza reclamo o demanda formal	15,9%	11,0%
Total		100,0%	100,0%

No se observan diferencias relevantes cuando se compara las acciones emprendidas con relación al principal problema, según el nivel educativo del entrevistado (tabla 44).

Tabla 414: Principal acción emprendida según nivel educativo del entrevistado (problema más importante)

	Nivel educativo del entrevistado		
Principal acción emprendida	Ciclo básico incompleto o menos	Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	Terciaria completa o incompleta
No hizo nada para resolverlo	26,9%	27,1%	26,5%
Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	46,2%	45,8%	41,7%
Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	9,6%	9,2%	9,8%
Realiza reclamo o demanda formal	17,3%	17,9%	22,1%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

En cambio, al referirse al segundo problema más importante, aparece una mayor proporción de encuestados que declararan no hacer nada, en el nivel educativo más bajo. Por otro lado, las acciones de negociación o enfrentamiento directo se hacen muy predominantes en niveles medios, y en el sector de educación terciaria aparece una mayor frecuencia de quienes realizan reclamos formales, en comparación a otros estratos.

Tabla 425: Principal acción emprendida según nivel educativo del entrevistado (segundo problema más importante)

	Nivel educativo del entrevistado			Total
Principal acción emprendida (segundo problema más importante)	Ciclo básico incompleto o menos	Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	Terciaria completa o incompleta	
No hizo nada para resolverlo	30,1%	19,0%	20,8%	22,1%
Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	44,1%	59,2%	50,0%	52,7%
Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	14,0%	10,1%	10,8%	11,2%
Realiza reclamo o demanda formal	11,8%	11,7%	18,5%	13,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

De nuevo con relación al problema más importante, parecen notarse diferencias en el comportamiento cuando se desagrega según el ingreso del hogar, especialmente por una algo mayor proporción de encuestados de bajos ingresos que declaran no hacer nada, en comparación con el estrato de ingresos más alto (tabla 46).

Tabla 436: Principal acción emprendida según ingresos del hogar (problema más importante)

	Ingresos en tres categorías		
Principal acción emprendida	Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000
No hizo nada para resolverlo	30,6%	26,4%	22,1%
Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	47,8%	43,5%	46,2%
Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	6,0%	12,0%	10,3%
Realiza reclamo o demanda formal	15,7%	18,1%	21,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Curiosamente, también se invierten esas proporciones cuando se considera el segundo problema: allí son lo que tiene altos ingresos los que parecen menos proclives a emprender acciones (28%).

Tabla 447: Principal acción emprendida según ingresos del hogar (segundo problema más importante)

	Ingresos en tres categorías		
Principal acción emprendida (segundo problema más importante)	Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000
No hizo nada para resolverlo	21,1%	21,0%	28,1%
Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	51,1%	54,5%	48,3%
Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	15,6%	9,7%	9,0%
Realiza reclamo o demanda formal	12,2%	14,8%	14,6%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

No hay una interpretación clara de estos resultados, que requieren analizar con mayor detalle los datos. Se volverá sobre esto en el capítulo X.

VIII Acceso al sistema judicial y parajudicial

Quienes mencionaron haber iniciado una demanda específicamente ante la policía o en un juzgado fueron algo menos del 17% (9% en el total de la muestra), con relación al principal problema, y un 11% (4% en el total de la muestra) con relación al segundo (tabla 37 y 38, p.37).

Como se ha visto en el apartado anterior, conviene tomar en cuenta también a quienes, sin haber llegado a concretar una denuncia policial o una demanda judicial, han realizado reclamos formales en organismos públicos. En el total de la muestra, casi un 18% declara que realizó (él mismo o un miembro de su hogar) un reclamo o demanda formal por uno o más eventos. Una pequeña proporción realizó demandas formales por más de un evento, como se ve en la siguiente tabla.

Tabla 458: Realización de demanda o reclamo formal

	Frecuencia	% sobre total de la muestra (884 casos)
Realización de reclamo o demanda formal con relación al primer problema mencionado	103	11,7%
Realización de reclamo o demanda formal con relación al segundo problema mencionado	38	4,3%
Realización de reclamo o demanda formal tanto para el primer como para el segundo problema mencionado	18	2,0%
Total	159	17,9%

A primera vista, esa proporción se acerca bastante al total de procesos judiciales iniciados para cada uno de los eventos.

Tabla 49: Inicio de proceso judicial a raíz de eventos declarados

	A raíz de este problema (el más importante), ¿se inició un proceso judicial?		A raíz de este problema (segundo más importante), ¿se inició un proceso judicial?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ns/Nc	7	0,8%	6	0,7%
Sí	84	9,5%	47	5,3%
No	545	61,7%	347	39,3%
Total	636	71,9%	400	45,2%
No corresponde	248	28,1%	484	54,8%
Total	884	100,0%	884	100,0%

Sin embargo, cuando se analiza con más detalle, se encuentra que los reclamos formales no terminaron en procesos judiciales en la mayoría de los casos. Para el primer evento mencionado, se encuentra que se iniciaron procesos judiciales en un 13% del total, pero solo un 5% coinciden con la declaración de haber iniciado un reclamo o demanda formal (tabla 50). Cifras parecidas se encuentran para el segundo evento (tabla 51).

Tabla 460: principal acción emprendida e inicio de proceso judicial (problema más importante)

	A raíz de este problema (el más importante), ¿se inició un proceso judicial?			Total
Principal acción emprendida	Ns/Nc	Sí	No	
No hizo nada para resolverlo	-	1,4%	25,4%	26,9%
Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	-	3,5%	41,1%	44,5%
Busca asesoramiento en organización, institución o con profesional	-	3,3%	6,2%	9,5%
Realiza reclamo o demanda formal	0,8%	4,9%	13,4%	19,1%
Total	0,8%	13,1%	86,1%	100,0%

Tabla 471: principal acción emprendida e inicio de proceso judicial (segundo problema más importante)

	A raíz de este problema (segundo más importante), ¿se inició un proceso judicial?			
Principal acción emprendida (segundo problema más importante)	Ns/Nc	Sí	No	Total
No hizo nada para resolverlo	0,3%	0,5%	21,0%	21,8%
Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	1,0%	3,3%	48,8%	53,1%
Busca asesoramiento en organización, institución o con profe	0,3%	3,3%	7,8%	11,4%
Realiza reclamo o demanda formal	0,0%	4,8%	9,3%	14,1%
Total	1,5%	11,8%	86,8%	100,0%

¿Cómo se explica esta discrepancia? Una posibilidad es que el instrumento no haya sido lo suficientemente preciso como para lograr que el entrevistado hiciera explícito, al preguntarle qué había hecho para resolver el problema, que se había iniciado una demanda judicial. Así, puede ser que los que declaran haber consultado con un profesional o haber buscado asesoramiento, también hayan incluido en esa consulta el hecho de que se había llegado a una demanda formal. De todos modos, si se suman a quienes declaran esto, todavía queda un remanente de casos donde se inicia un proceso judicial sin que se declare haber realizado una denuncia o acción formal previa. Puede ser que se trate de casos donde el encuestado, o el miembro del hogar que protagonizó el evento, sea objeto de una demanda judicial por un tercero.

IX. Razones para no emprender acciones

Como se ha visto, una proporción importante de personas declara no intentar hacer nada para resolver los problemas que ha mencionado. A ellas se les preguntó por las razones por las que no se había intentado hacer algo para solucionar el problema o asunto. Se trataba de una pregunta abierta, aunque el encuestador clasificaba la respuesta en una o más de las categorías que tenía predefinidas, cuando entendía que la correspondencia con la categoría era clara. El resto de las preguntas quedaba en la opción “otros” y se transcribía un resumen de lo dicho por el encuestado. Posteriormente, en la etapa de crítica se revisaron y recodificaron estas respuestas. En total, 170 entrevistados manifestaron no haber hecho nada para resolver el problema más importante, sobre 636 que tuvieron al menos uno, y 89 no hicieron nada para resolver el segundo más importante, sobre 463 que tuvieron más de uno. Los resultados se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 482: Razones para no hacer nada (primer y segundo problema más importante)

	Primer problema		Segundo problema	
	% total de menciones (n=225)	% sobre total de encuestados que manifestaron no hacer nada (n=170)	% total de menciones (n=107)	% sobre total de encuestados que manifestaron no hacer nada (n=89)
No conocía los derechos que tenía	2,7%	3,5%	7,5%	9,0%
Por los costos y/o por el tiempo que tendría que invertir	10,2%	13,5%	9,3%	11,2%
Por pensar que no obtendría resultados satisfactorios	20,9%	27,6%	15,0%	18,0%
Para no generar otros problemas	8,4%	11,2%	15,0%	18,0%
Porque le aconsejaron que no lo hiciera	0,9%	1,2%	0,0%	0,0%
Porque conoce casos parecidos que no se solucionaron	3,6%	4,7%	3,7%	4,5%
Porque no tenía tanta importancia	20,4%	27,1%	16,8%	20,2%
Otros	32,9%	43,5%	32,7%	39,3%
Total	100,0%		100,0%	

La mayoría de los entrevistados dio razones que debieron ser clasificadas en la opción otros, por ser de difícil interpretación. Para el primer problema mencionado como importante, hubo 74 respuestas que no pudieron ser codificadas claramente. Sin embargo, muchas de éstas parecen responder a la idea de que nada se podía hacer. Al menos en catorce respuestas parece señalarse que es inimaginable hacer algo, lo que parece sobre todo claro cuando se trata de problemas radicados en el trabajo en lugar insalubre y peligroso. En ese caso, al menos siete respuestas pueden ser interpretadas como naturalizaciones del riesgo. Por ejemplo: “Es el trabajo de él y los riesgos están presentes”; “es insalubre el lugar por riesgo de violencia en todo momento, sobre todo con pacientes de pasta base”; “trabajo en un barco y siempre es

peligroso, porque de eso se trata el trabajo”. En otras cinco respuestas, parece aludirse a la escasa importancia del tema, o a que el vínculo con la otra parte desaconsejaba hacer algo: Por ejemplo: “era un muchacho conocido y lo solucionamos ahí”; “era una cuestión familiar”. Finalmente, en diecisiete respuestas más se dice que el problema se solucionó, o se espera que se solucione, o se hará algo en el futuro pues el evento es muy reciente. El resto de los entrevistados no responde o no aclara suficientemente la razón para no hacer nada.

Cuando la respuesta ha podido ser codificada claramente, se encuentra lo siguiente. A grandes rasgos, las razones para no hacer nada son principalmente dos: no era un evento demasiado importante (uno cada cuatro para el primer problema, uno cada cinco en lo que refiere al segundo), o no se esperaba poder obtener un resultado satisfactorio. Luego aparecen con cierta frecuencia motivos de costo en tiempo o dinero, y temor a crear nuevos problemas.

Se debe tener cuidado al extraer conclusiones de estos datos, porque se está trabajando sobre un subconjunto bastante reducido de la muestra. Además, al tratarse de respuestas no codificadas por el entrevistado puede haber sesgos por mala interpretación. Estos problemas impiden descartar que los datos reales sean muy diferentes de éstos, pero de todas formas sugieren hipótesis para continuar analizando en el futuro. Una es que de nuevo parece confirmarse que la mayor parte de los eventos relevados no son muy triviales –aunque no necesariamente sean tan importantes como para iniciar acciones formales-. La otra es que el principal motivo para no realizar acciones es la percepción de escasa eficiencia de los medios disponibles para defender derechos.

El obstáculo representado por los costos, a primera vista, no aparece mencionado la mayor parte de las veces. Sin embargo, esto no significa que los costos no sean importantes para inhibir acciones de reivindicación de derechos; puede suceder que operen a la hora de decidir emprender acciones complejas, tales como una demanda judicial. Así, puede haber entrevistados que hayan realizado cosas tales como consultar con un abogado, pero que luego hayan desistido de iniciar una demanda por resultar demasiado caro. El presente estudio no investigó esos detalles, que pueden ser cruciales y que deberán ser objeto de otros trabajos.

X Perfil de la población que declara llegar al sistema judicial

Primero, se construirá una variable que identificará a todos aquellos que presentaron una demanda o reclamo formal –no solo una demanda judicial- por cualquiera de los dos eventos sobre los que se interrogó (los dos más importantes). Se analizará quiénes llegaron al sistema judicial será a través de esta variable, entendiendo que un reclamo formal implica seguir reglas jurídicas que, en última instancia, pueden hacerse efectivas en un tribunal aunque al comienzo no se haya recurrido a él. El perfil de personas que realizaron demandas se describirá a través de las características del hogar, tales como el ingreso, o a través de características del entrevistado (tal como nivel educativo o capital social) que se suponen indicadores aproximados de las mismas características de las personas que protagonizaron el evento legal, aunque haya sido otro miembro del hogar. Este perfil se comparará con el del total de la muestra, en primer lugar, y contra el total de los encuestados que hayan experimentado al menos un evento legal, ellos o su familia.

Posteriormente, se hará el mismo análisis con quienes presentaron demanda en policía o juzgado, estrictamente.

Como se observa en la siguiente tabla (y como se había visto en la tabla 49, p.43), la proporción de los que presentaron reclamos formales es de algo menos de una cuarta parte de los que experimentaron eventos, y un quinto del total de la muestra.

Tabla 493: Presentó demanda o reclamo formal por cualquier evento (entre los que tuvieron al menos un evento)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido (solo entre quienes experimentaron un evento)
No	476	53,8 %	75,0 %
Sí	159	17,9 %	25,0 %
Total	635	71,8 %	100,0 %
No corresponde	249	28,2 %	
	884	100,0 %	

Cuando se observa el nivel de ingresos del hogar, se encuentra que la mayor proporción de los que presentan demandas formales está en el mayor nivel de ingresos. En el subconjunto de quienes tuvieron al menos un evento, la proporción de los que presentaron demandas formales es de casi uno de cada tres, y baja a uno de cada cuatro en los niveles bajos de ingreso. El rango de variación entre proporciones (de unos 10 puntos porcentuales), entre los extremos, no varía mucho si se toma el total de la muestra o solo los que experimentaron eventos.

Tabla 504: Presento demanda o reclamo formal según ingresos del hogar

Ingresos del hogar	Entre quienes tuvieron al menos un evento	En el total de la muestra
Ingresos por debajo de 15000\$	19,50%	12,80%
de 15000 a 40000\$	24,50%	18,50%
Ingresos superiores a 40000	30,10%	23,80%
Total	24,80% (635)	18,20% (884)

Algo similar ocurre con el índice de capital social: la proporción de los que presentan reclamos o demandas formales es menor cuanto más bajo sea el índice (es decir, cuanto menor es la cantidad de posiciones accedidas). En este caso, el rango entre extremos se “acorta” algo cuando se toma el subconjunto de quienes experimentaron al menos un evento, pasando de 13 a 10 puntos.

Tabla 515: Presento demanda o reclamo formal según capital social del entrevistado

Capital social: extensión (n° de posiciones accedidas)	Entre los que tuvieron al menos un evento	En el total de la muestra
0	16,70%	6,90%
1	19,00%	11,90%
2	23,90%	16,50%
3	24,70%	17,90%
4	26,60%	20,30%
Total	25,00%	18,10%

Y un resultado similar se obtiene al observar la proporción de presentación de demandas o reclamos formales según nivel educativo del encuestado (recuérdese que no necesariamente es el protagonista del evento).

Tabla 526: Presento demanda o reclamo formal según nivel educativo del entrevistado

Nivel educativo del entrevistado	entre los que tuvieron al menos un evento	En el total de la muestra
Ciclo básico incompleto o menos	20,90%	12,60%
Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	23,20%	18,20%
Terciaria completa o incompleta	30,70%	23,80%
Total	25,00%	18,20%

Finalmente, se puede observar que la presentación de reclamos o demandas formales es más alta en el área metropolitana que en el interior, no variando la diferencia entre el subconjunto de los que experimentaron eventos.

Tabla 537: Presento demanda o reclamo formal según región (Área Metropolitana/ Interior)

Región (Área Metropolitana/ Interior)	entre los que tuvieron al menos un evento	En el total de la muestra
Área Metropolitana	28,1%	21,3%
Interior	20,4%	13,5%
Total	25,0%	18,0%

Se podría pensar que esta diferencia entre área metropolitana e interior se explica porque los delitos, que son los que más frecuentemente son objeto de denuncia formal, se presentan con mayor frecuencia en la primera región. La siguiente tabla, donde se han excluidos a quienes manifestaron como primer o segundo problemas más importante haber sido víctima de un delito, muestra que la diferencia se mantiene si se excluyen los eventos delictivos (aunque disminuye algo la proporción global de los que demandan formalmente).

Tabla 548: Presento demanda o reclamo formal según región (Área Metropolitana/ Interior) excepto por delitos

		Presentó demanda o reclamo formal (entre los que tuvieron al menos un evento). Todos los casos menos quienes experimentaron delitos		Total
		No	Sí	
Región (Área Metropolitana/ Interior)	Área Metropolitana	73,6%	26,4%	100,0%
	Interior	81,7%	18,3%	100,0%
Total		76,9%	23,1%	100,0%

Todos estos datos convergen en señalar que el acceso a la justicia, en el sentido de capacidad de presentar una demanda o reclamo formal, se incrementa con la mayor dotación de ingresos, con el mayor nivel de ingresos y con el capital social. Pero también existen diferencias regionales que, en principio, no parecen explicarse por las primeras. Estos resultados, por supuesto, son congruentes con lo señalado por la literatura sobre el tema y con los hallazgos de otros estudios de necesidades legales.

XI Judicialización de eventos.

En este apartado se cambiará el punto de vista del análisis. Si hasta ahora se venía describiendo el perfil de las personas que enfrentaban algún tipo de evento, en este espacio se describirá a los eventos mismos. En particular, con relación a si son llevados no ante la justicia.

En primer lugar, vemos la proporción de presentación de demanda judicial o policial, luego la proporción de juicios iniciados por tipo de evento¹³.

En las tablas 59 y 60 se observa, para cada tipo de evento, la proporción de encuestados que no intenta hacer nada, la proporción que hace una denuncia en policía o juzgado (sin excluir otras), y la proporción que hace algo que no sea recurrir esa denuncia. De nuevo, se debe tener en cuenta que la apertura de categorías reduce mucho los casos que caen en cada celda, por lo que los márgenes de error son amplios. Aún así, las cifras indican que hay tres tipos de eventos que son más probablemente judicializados o denunciados a la policía: los que tienen que ver con seguridad (la mayoría refieren a ser víctima de delitos), los que refieren a temas de familia, y los que tienen que ver con sufrir discriminación.

Tabla 59: Cosas que hizo para intentar resolver el problema: Presentó una demanda policial o judicial, según tipo de evento (problema más importante).

	No intenta hacer nada (%)	Denuncia en policía o juzgado (entre otras)	Emprendió una acción, excepto denuncia en policía y juzgado	Total (%)	N
Consumo	13,8 %	1,3 %	85,0 %	100 %	80
Laboral (incluye acceso a beneficios sociales)	27,0 %	1,8 %	71,2 %	100 %	111
Familia (incluye acoso a menores)	15,4 %	10,3 %	74,4 %	100 %	39
Salud	21,4 %	1,2 %	77,4 %	100 %	84
Seguridad (incluye problemas con la policía y accidentes de tránsito)	27,0 %	36,8 %	36,2 %	100 %	174
Vivienda	24,0 %	0,0 %	76,0 %	100 %	25
Dinero y deudas	20,9 %	1,2 %	77,9 %	100 %	86
Discriminación	50,0 %	10,7 %	39,3 %	100 %	28
Total	23,7 %	12,3 %	64,0 %	100 %	636

Esa distribución se confirma para el segundo problema más importante, con la salvedad de que no hay denuncias en los eventos de discriminación, que además son muy pocos.

13 Recuérdese que la presentación de demanda judicial o penal era una de las opciones en que el encuestador podía clasificar la respuesta a la pregunta “¿Qué fue lo que hizo (hicieron) para intentar resolverlo? ¿Alguna otra cosa?”. En cambio, la proporción de juicios iniciados se obtiene de la pregunta “A raíz de este problema, ¿se inició un proceso judicial?”.

Tabla 550: Cosas que hizo para intentar resolver el problema: Presentó una demanda policial o judicial, según tipo de evento (segundo problema más importante).

	No intenta hacer nada	Denuncia en policía o juzgado	Emprendió una acción, excepto denuncia en policía y juzgado	Total %	N
Consumo	8,3 %	0,0 %	91,7 %	100 %	48
Laboral (incluye acceso a beneficios sociales)	22,1 %	0,0 %	77,9 %	100 %	77
Familia (incluye acoso a menores)	6,5 %	19,4 %	74,2 %	100 %	31
Salud	27,7 %	0,0 %	72,3 %	100 %	47
Seguridad (incluye problemas con la policía y accidentes de tránsito)	34,6 %	27,2 %	38,3 %	100 %	81
Vivienda	6,3 %	6,3 %	87,5 %	100 %	16
Dinero y deudas	24,7 %	3,5 %	71,8 %	100 %	85
Discriminación	22,2 %	0,0 %	77,8 %	100 %	9
Total	21,9 %	8,0 %	70,1 %	100 %	402

La tabla 61 muestra los resultados sobre el total de eventos mencionados como primer y segundo más importante. Es decir, el total no son los encuestados sino los eventos. Esto repite los resultados ya vistos, pero deja en claro que, después de los casos de seguridad, la probabilidad de judicializar el evento es mayor cuando son temas de familia.

Tabla 61: Cosas que hizo para intentar resolver el problema: Presentó una demanda policial o judicial, según tipo de evento. Total de eventos seleccionados por los encuestados como importantes en primer y segundo lugar.

	No intenta hacer nada	Denuncia en policía o juzgado	Emprendió una acción, excepto denuncia en policía y juzgado	Total %	N
Consumo	11,7 %	0,8 %	87,5 %	100 %	128
Laboral (incluye acceso a beneficios sociales)	25,0 %	1,1 %	73,9 %	100 %	188
Familia (incluye acoso a menores)	11,4 %	14,3 %	74,3 %	100 %	70
Salud	23,7 %	0,8 %	75,6 %	100 %	131
Seguridad (incluye problemas con la policía y accidentes de tránsito)	29,4 %	33,7 %	36,9 %	100 %	255
Vivienda	17,1 %	2,4 %	80,5 %	100 %	41
Dinero y deudas	22,8 %	2,3 %	74,9 %	100 %	171
Discriminación	43,2 %	8,1 %	48,6 %	100 %	37
Total	23,0 %	10,6 %	66,4 %	100 %	1038

Ahora observaremos la judicialización a través de las respuestas a la pregunta “A raíz de este problema, ¿se inició un proceso judicial?”. La diferencia con lo anterior es que esta pregunta menciona explícitamente el proceso judicial, mientras que la anterior solo preguntaba por “cosas que se habían hecho” sin mencionar opciones. Además, en este caso se deberían captar aquellos procesos judiciales donde el encuestado (o el miembro de su familia que protagonizó el evento) no fue el demandante.

El resultado más relevante es que el tipo de evento más judicializado pasa a ser familia, y en segundo lugar deudas y cobro de deudas, quedando seguridad relegado (junto con temas de discriminación, aunque éstos son pocos casos).

Tabla 562: Se inició un proceso judicial (problema más importante)

	NS/NC	Sí	No	Total	N
Consumo	0,0%	5,0%	95,0%	100,0%	80
Laborales y Derechos sociales	0,9%	7,1%	92,0%	100,0%	112
Familia	0,0%	37,5%	62,5%	100,0%	40
Salud	0,0%	3,6%	96,4%	100,0%	84
Discriminación	0,0%	7,1%	92,9%	100,0%	28
Seguridad y policía	2,4%	13,9%	83,6%	100,0%	165
Vivienda	0,0%	8,7%	91,3%	100,0%	23
Deudas y dinero	1,2%	17,6%	81,2%	100,0%	85
Total	1,0%	11,7%	87,4%	100,0%	617

Algo similar ocurre con el segundo evento más importante, aunque ahora es vivienda el que ocupa el segundo lugar.

Tabla 63: Se inició un proceso judicial (segundo problema más importante)

	NS/NC	Sí	No	Total	N
Consumo	0,0%	6,3%	93,8%	100,0%	48
Laborales y Derechos sociales	1,4%	9,5%	89,2%	100,0%	74
Familia	0,0%	38,7%	61,3%	100,0%	31
Salud	2,2%	2,2%	95,7%	100,0%	46
Discriminación	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	9
Seguridad y policía	2,6%	10,5%	82,9%	100,0%	76
Vivienda	0,0%	12,5%	87,5%	100,0%	16
Deudas y dinero	2,4%	7,1%	90,5%	100,0%	84
Total	1,6%	10,2%	87,5%	100,0%	384

Y cuando se observa el total de eventos, y no el total de encuestados, se encuentra algo similar, aunque los eventos de seguridad tienen el segundo lugar, en un nivel similar a temas de deudas y dinero, y luego vivienda.

Tabla 64: Se inició un proceso judicial, según tipo de evento. Total de eventos seleccionados por los encuestados como importantes en primer y segundo lugar.

	NS/NC	Sí	No	Total	N
Consumo	0,0%	5,5%	94,5%	100,0%	128
Laborales y Derechos sociales	1,1%	8,1%	90,9%	100,0%	186
Familia	0,0%	38,0%	62,0%	100,0%	71
Salud	0,8%	3,1%	96,2%	100,0%	130
Discriminación	0,0%	5,4%	94,6%	100,0%	37
Seguridad y policía	2,5%	12,9%	83,4%	100,0%	241
Vivienda	0,0%	10,3%	89,7%	100,0%	39
Deudas y dinero	1,8%	12,4%	85,8%	100,0%	169
Total	1,2%	11,1%	87,4%	100,0%	1001

La interpretación de estos datos requiere cierto detalle. En primer lugar, la menor proporción de procesos judiciales declarados con relación a eventos de seguridad, contrasta con la proporción de los que declaran haber realizado una demanda policial o judicial. Esta diferencia se debe, seguramente, a que la denuncia policial no desencadena un proceso judicial relevante si no se ubica al responsable. En segundo lugar, existe una diferencia análoga, pero inversa, con los eventos relacionados a temas familiares: la proporción de procesos judiciales es mayor que la declaración de haber realizado una demanda en un juzgado o ante la policía. En este caso, al menos una parte de la diferencia se puede explicar por el hecho de que el encuestado –o el miembro de la familia involucrado- ha sido objeto de la demanda, no su iniciador.

Adicionalmente, otra lectura de estos datos es la distribución de los tipos de eventos en el total de asuntos judicializados. Es decir, cuánto pesa cada categoría en el conjunto de asuntos en los que se inició un proceso judicial. El siguiente cuadro lo muestra para todos los eventos relevados (tanto el más importante como el segundo más importante). Familia, seguridad y deudas cubren los dos tercios de los eventos judicializados.

Tabla 65: Proporción de cada tipo de evento en el total de eventos donde se inició un proceso judicial

	Sí	%
Consumo	7	6,3%
Laborales y Derechos sociales	15	13,5%
Familia	27	24,3%
Salud	4	3,6%
Discriminación	2	1,8%
Seguridad y policía	31	27,9%
Vivienda	4	3,6%
Deudas y dinero	21	18,9%
Total	111	100,0%

Sería interesante comparar estos datos con los registros oficiales de asuntos iniciados en el Poder Judicial, pero no están disponibles cifras detalladas de asuntos iniciados por materia. El Anuario Estadístico del Poder Judicial solo presenta datos desagregados por materia penal y civil, por lo que no es posible la comparación.

XII Resultados obtenidos y satisfacción

La encuesta interrogaba por eventos ocurridos en los doce meses previos. Con un lapso tan breve, es de esperar que muchos no tuvieran todavía un final, especialmente aquellos más complejos o graves. La siguiente tabla muestra que poco más de la mitad de los casos considerados más importantes podía considerarse concluido.

Tabla 66: ¿El problema (más importante) terminó, o continúa sin resolverse?

		Frecuencia	%	Válidos %
Válidos	Ns/Nc	14	1,6	2,2
	Terminó	326	36,9	51,3
	Continúa	296	33,5	46,5
	Total	636	71,9	100,0
Perdidos	No corresponde	248	28,1	
Total		884	100,0	

A continuación se preguntaba al entrevistado si había quedado (él o su familia) satisfecho con el resultado final del problema. Aunque la redacción de la pregunta no era la más adecuada –porque podía dar a entender que refería solo a los eventos concluidos, igualmente captó la opinión sobre todos los eventos más importantes. Como se observa a continuación, una leve mayoría se declaraba insatisfecho, y el porcentaje de los que declaraban satisfacción era unos cuantos puntos menor, casi el 38%.

Tabla 67: ¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema?

		Frecuencia	%	Válidos %
Válidos	Ns/Nc	64	7,2	10,1
	Muy satisfecho	21	2,4	3,3
	Satisfecho	218	24,7	34,3
	Insatisfecho	256	29,0	40,3
	Muy insatisfecho	77	8,7	12,1
	Total	636	71,9	100,0
Perdidos	No corresponde	248	28,1	
Total		884	100,0	

Las siguientes tablas muestran que para el segundo problemas más importante, las proporciones de conclusión y de satisfacción son similares.

Tabla 578: ¿El problema (segundo más importante) terminó, o continúa sin resolverse?

		Frecuencia	%	Válidos %
Válidos	Ns/Nc	10	1,1	2,5
	Terminó	207	23,4	51,8
	Continúa	183	20,7	45,8
	Total	400	45,2	100,0
Perdidos	No corresponde	484	54,8	
Total		884	100,0	

Tabla 69: ¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema?

		Frecuencia	%	Válidos %
Válidos	Ns/Nc	36	4,1	9,0
	Muy satisfecho	13	1,5	3,2
	Satisfecho	150	17,0	37,4
	Insatisfecho	150	17,0	37,4
	Muy insatisfecho	52	5,9	13,0
	Total	401	45,4	100,0
Perdidos	No corresponde	483	54,6	
Total		884	100,0	

Ahora bien, los porcentajes si invierten cuando el problema puede considerarse concluido. En cambio, cuando el evento no ha concluido, más de dos tercios se declara insatisfecho. De forma algo más acentuada, pasa lo mismo con el segundo problema más importante.

Tabla 58: Satisfacción con el resultado según estado de finalización del problema (más importante)

	¿El problema (más importante) terminó, o continúa sin resolverse?	
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema?	Terminó	Continúa
Muy satisfecho	5,2%	1,4%
Satisfecho	50,3%	16,9%
Insatisfecho	29,4%	52,7%
Muy insatisfecho	9,2%	15,5%
Ns/ Nc	5,8%	13,5%
Total	100,00%	100,00%

Tabla 591: Satisfacción con el resultado según estado de finalización del problema (segundo más importante)

	¿El problema (segundo más importante) terminó, o continúa sin resolverse?	
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema?	Terminó	Continúa
Muy satisfecho	5,30%	1,10%
Satisfecho	56,00%	16,40%
Insatisfecho	25,60%	51,90%
Muy insatisfecho	7,20%	19,70%
Ns/ Nc	5,8%	10,9%
Total	100,00%	100,00%

La cuestión más importante, sin embargo, es si los niveles de satisfacción cambian según el tipo de acción emprendida (incluyendo no actuar). La respuesta es afirmativa. Para el principal problema experimentado, los menores niveles de insatisfacción se dan cuando no se hace nada para resolver el problema, y los mayores cuando se busca asesoramiento con una organización o con profesionales. También la negociación directa o con mediación informal alcanza un buen nivel de satisfacción (casi 65%). Es más compleja la interpretación del grado de satisfacción de aquellos que realizan reclamos o demandas formales: la satisfacción y la insatisfacción con los resultados tienen niveles similares (aproximadamente 51% y 48%).

Tabla 72: Satisfacción según principal acción emprendida (problema más importante, solo eventos concluidos)

	Principal acción emprendida				Total
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema?	No hizo nada para resolverlo	Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	Busca asesoramiento en organización, institución o con profesional	Realiza reclamo o demanda formal	
Muy satisfecho	0%	7,8%	0%	7,9%	5,2%
Satisfecho	35,9%	58,4%	82,4%	42,9%	50,3%
Insatisfecho	40,2%	23,4%	5,9%	34,9%	29,4%
Muy insatisfecho	14,1%	5,2%	5,9%	12,7%	9,2%
Ns/ Nc	9,8%	5,2%	5,8%	1,6%	5,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Los resultados son similares para el segundo problema, aunque mientras el nivel de satisfacción es un poco más grande en general, la satisfacción de los que realizan reclamos y demandas formales quedan prácticamente iguales.

Tabla 73: Satisfacción según principal acción emprendida (problema más importante, solo eventos concluidos)

	Principal acción emprendida (segundo problema más importante)				Total
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema?	No hizo nada para resolverlo	Negociación o enfrentamiento directo, o con mediación informal	Busca asesoramiento en organización, institución o con profesional	Realiza reclamo o demanda formal	
Muy satisfecho	2,1%	6,4%	9,5%	3,6%	5,3%
Satisfecho	37,5%	65,5%	61,9%	46,4%	56,0%
Insatisfecho	39,6%	18,2%	14,3%	39,3%	25,6%
Muy insatisfecho	8,3%	5,5%	9,5%	10,7%	7,2%
Ns/ Nc	12,5%	4,4%	4,8%	0%	5,9%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

También el nivel de satisfacción varía con el nivel de ingresos: para la categoría de ingresos más baja la proporción de personas que declaran satisfacción es bastante más alta que para el resto de categorías.

Tabla 74: Satisfacción según ingresos del hogar (problema más importante)

	Ingresos en tres categorías		
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema? (más importante)	Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000
Muy satisfecho	6,10%	4,10%	6,90%
Satisfecho	57,60%	50,30%	47,20%
Insatisfecho	24,20%	31,00%	27,80%
Muy insatisfecho	7,60%	7,60%	15,30%
Ns/ Nc	4,5%	7%	2,8%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

Sin embargo, para el segundo problema más importante, las diferencias entre categorías disminuyen y es difícil concluir que hay alguna donde el nivel de satisfacción es mayor o menor (aunque entre los ingresos medios es un poco mayor).

Tabla 605: Satisfacción según ingresos del hogar (segundo problema más importante)

	Ingresos en tres categorías		
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema? (segundo más importante)	Ingresos por debajo de 15000\$	de 15000 a 40000\$	Ingresos superiores a 40000
Muy satisfecho	5,1%	3,2%	9,6%
Satisfecho	53,8%	61,1%	48,1%
Insatisfecho	17,9%	26,3%	28,8%
Muy insatisfecho	15,4%	6,3%	3,8%
Ns/ Nc	7,8%	3,1%	9,7%
Total	100,00%	100,00%	100,00%

El nivel de satisfacción también varía según el nivel educativo del entrevistado, de forma similar a lo que ocurría con el ingreso. En la siguiente tabla se observa que los entrevistados con ciclo básico incompleto o menos manifiestan satisfacción de forma más frecuente que en el resto de las categorías.

Tabla 616: Satisfacción según nivel educativo del entrevistado (problema más importante)

	Nivel educativo del entrevistado		
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema? (más importante)	Ciclo básico incompleto o menos	Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	Terciaria completa o incompleta
Muy satisfecho	5,4%	6,9%	2,8%
Satisfecho	58,1%	45,5%	51,4%
Insatisfecho	27,0%	33,1%	26,2%
Muy insatisfecho	5,4%	9,7%	11,2%
Ns/Nc	4,1%	4,8%	8,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Cuando se trata del segundo problema más importante, se repite lo observado con el ingreso: las categorías medias tienen un nivel de satisfacción algo mayor que la de los extremos.

Tabla 77: Satisfacción según nivel educativo del entrevistado (segundo problema más importante)

	Nivel educativo del entrevistado		
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema? (segundo más importante)	Ciclo básico incompleto o menos	Ciclo básico completo, bachillerato completo o incompleto	Terciaria completa o incompleta
Muy satisfecho	4,3%	2,4%	9,1%
Satisfecho	53,2%	63,9%	49,4%
Insatisfecho	27,7%	24,1%	26,0%
Muy insatisfecho	8,5%	4,8%	9,1%
Ns/Nc	6,4%	4,8%	6,5%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Finalmente, las diferencias regionales parecen pesar de manera relevante en la satisfacción, ya que en el interior alcanza casi dos tercios de los entrevistados, contra algo más de la mitad en el área metropolitana. Cuando se trata del segundo problema, las cifras de satisfacción aumentan, pero la diferencia es similar entre las regiones. Estos resultados pueden estar explicados, al menos en parte, por la incidencia de eventos delictivos.

Tabla 628: Satisfacción según región (problema más importante)

	Región (Área Metropolitana/ Interior)	
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema? (más importante)	Área Metropolitana	Interior
Muy satisfecho	7,3%	1,7%
Satisfecho	44,2%	60,8%
Insatisfecho	33,0%	23,3%
Muy insatisfecho	10,7%	6,7%
Ns/Nc	4,9%	7,5%
Total	100,0%	100,0%

Tabla79: Satisfacción según región (segundo problema más importante)

	Región (Área Metropolitana/ Interior)	
¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema? (segundo más importante)	Área Metropolitana	Interior
Muy satisfecho	5,4%	5,1%
Satisfecho	50,4%	65,4%
Insatisfecho	29,5%	19,2%
Muy insatisfecho	7,8%	6,4%
Ns/Nc	7,0%	3,8%
Total	100,0%	100,0%

XIII El capital social

En este capítulo se analizará un aspecto especial del acceso a la justicia, más ligado al enfoque sociológico que al de las políticas públicas: la importancia del capital social en el acceso a mecanismos de resolución de conflictos. Aunque no existen muchos antecedentes que aborden este tema, algunos de los que sí existen sugieren que puede tratarse de uno de los determinantes más potentes de las desigualdades en el acceso, así como una hipótesis explicativa importante para construir teoría sociológica sobre el fenómeno. Por ejemplo, un estudio relevante es el de Belge y Blaydes (2014).

No fue posible utilizar cabalmente los instrumentos desarrollados para la medición de capital social, debido a que consisten en baterías de indicadores extensas, imposibles de ubicar en el cuestionario del estudio. Sin embargo, se entendió que al menos debía intentarse un ensayo de aplicación de algunos de los indicadores habituales para capital social, y por lo tanto se optó por la aplicación de cuatro ítems del instrumento conocido como generador de posiciones. La aplicación y análisis posterior sigue la metodología usada por Lin, Fu y Hsung (2001). Con los indicadores del generador de posiciones, estos autores construyen tres índices: *rango* de accesibilidad a diferentes posiciones ordenadas jerárquicamente (distancia entre mayor y menor nivel accedido); extensión o heterogeneidad (número de posiciones accedidas) y *mayor valor* de la posición alcanzada (posición de mayor estatus). Adicionalmente, se puede analizar el carácter débil o fuerte del lazo (Granovetter, 1973), a partir del grado de familiaridad con el alter. Se intentará hacer algo similar aquí, analizando la asociación entre estos tres indicadores y dos variables dependientes: experimentar o no un evento, y realizar un reclamo o demanda formal como principal acción.

Las siguientes tablas muestran los resultados de cada indicador de capital social con el haber experimentado al menos un evento. En la columna final se han puesto las cantidades absolutas de entrevistados en cada categoría de cada indicador de capital social, lo que revela un problema que restringe la validez de las conclusiones: los ítems utilizados para medir las posiciones no discriminó de forma suficiente dentro de la muestra, y casi 700 de los 884 entrevistados tenían acceso a posiciones de profesional universitario. Esta acumulación tiene un doble origen, seguramente. Por una parte, el sesgo muestral señalado en el primer capítulo (sobre representación de la población con mayor nivel educativo), por otra parte, el hecho de que la pregunta fue excesivamente amplia (se preguntaba si se conocía cualquier profesional universitario).

Pese a este problema, se presentan los resultados para los entrevistados en cuyo hogar hubo o no uno o más eventos. El primer indicador, que suma la cantidad de posiciones accedidas –indicador de extensión- muestra que la probabilidad de declarar un evento sube con la cantidad de posiciones a las que se accede, con una marcada diferencia entre aquellos que no acceden a ninguna posición y el resto (aunque en esta categoría la cantidad de casos es muy escasa).

Tabla 80: Al menos un evento según extensión de capital social (número de posiciones accedidas)

		Al menos un evento		Total
		Sí	No	
Número de posiciones accedidas	0	41,4%	58,6%	100,0%
	1	62,7%	37,3%	100,0%
	2	69,3%	30,7%	100,0%
	3	72,6%	27,4%	100,0%
	4	75,6%	24,4%	100,0%
Total		71,8%	28,2%	100,0%

El segundo indicador, que muestra la amplitud del rango de estatus alcanzado (más amplio cuanto mayor la diferencia de estatus entre las posiciones) muestra un comportamiento menos lineal, pero resulta claro que los más homogéneos (solo acceden a un tipo de posición) muestran la menor proporción de declaración de eventos.

Tabla 81: Al menos un evento según rango de capital social

		Al menos un evento		Total
		Sí	No	
rango de capital social	0,00	56,3%	43,8%	100,0%
	1,00	73,7%	26,3%	100,0%
	2,00	68,9%	31,1%	100,0%
	3,00	74,7%	25,3%	100,0%
Total		71,8%	28,2%	100,0%

El tercer indicador, que muestra la posición de mayor estatus alcanzada, tiene una distribución prácticamente idéntica al primero (extensión) y de nuevo se acumula en la categoría de mayor estatus.

Tabla 632: Al menos un evento según estatus de mayor posición accedida

	Al menos un evento		Total
	Sí	No	
CS: estatus de mayor posición accedida			
No tiene contacto con ninguna de las posiciones	41,4%	58,6%	100,0%
Albañil u otros oficios	61,5%	38,5%	100,0%
Comerciante	69,7%	30,3%	100,0%
Profesor o maestro	67,0%	33,0%	100,0%
Profesional universitario	74,3%	25,7%	100,0%
Total	71,8%	28,2%	100,0%

Finalmente, se agregan dos indicadores más, intentando tomar en cuenta la fuerza del lazo con la posición a la que se accede. Se distingue si el lazo es fuerte (considerando como tal el vínculo de parentesco) o débil (amigo o conocido). La cantidad de categorías disminuye la cantidad de casos en las celdas, por lo que solo se puede hacer una descripción aproximada. Sin embargo, no se observan diferencias importantes, salvo las ya señaladas con relación a los que no acceden a ninguna posición.

Tabla 83: Al menos un evento según estatus de mayor posición accedida y fuerza del lazo

CS: estatus de mayor valor ponderado	Al menos un evento		
	Sí	No	Total
No tiene contacto en ninguna de las posiciones	41,4%	58,6%	100,0%
Albañil y otros oficios- familiar	64,3%	35,7%	100,0%
Albañil y otros oficios- conocido o amigo	58,3%	41,7%	100,0%
comerciante- familiar	66,7%	33,3%	100,0%
Comerciante-amigo o conocido	70,4%	29,6%	100,0%
Profesor o maestro-familiar	65,4%	34,6%	100,0%
Profesor o maestro-amigo o conocido	67,6%	32,4%	100,0%
Profesional universitario- familiar	75,9%	24,1%	100,0%
Profesional universitario- amigo o conocido	73,1%	26,9%	100,0%
Total	71,8%	28,2%	100,0%

El último indicador resume el estatus de la posición accedida y la fuerza del lazo, de forma que pueda considerarse una variable ordinal. En la posición superior están aquellos que declaran tener vínculo familiar con posiciones de profesional universitario, y se les agregan aquellos que son ellos mismos profesionales universitarios. En la categoría media están los que tienen vínculo no familiar con profesionales universitarios, y en la categoría inferior los que no tienen vínculo de ningún tipo con profesionales. Esta transformación permite una distribución más equilibrada de la muestra. De todos modos, la probabilidad de experimentar al menos un evento se comporta de forma similar a como se venía observando: es mayor en las categorías superiores de capital social. En ese sentido, la regla es la misma que con ingreso y con nivel educativo, y es posible que en realidad los determinantes sean éstos y no el capital social. Se intentará analizar esto en el siguiente capítulo.

Tabla 644: Al menos un eventos según índice resumido de capital social

CS: índice de tres niveles	Al menos un evento		Total
	Sí	No	
Sin acceso a posiciones de alto estatus	63,4%	36,6%	100,0%
Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	73,1%	26,9%	100,0%
Integra estatus alto (familiar de profesional)	75,0%	25,0%	100,0%
Total	71,8%	28,2%	100,0%

A continuación, se presenta los cuadros que muestran la proporción de los que han presentado demanda o reclamo formal (recuérdese: ellos o alguien del hogar) según estos indicadores de capital social. En este caso, el tamaño de la muestra se reduce, pues solo se incluye a los que han declarado al menos un evento. Por esa razón, no se presentan los cuadros con mayor número de celdas, pues la escasa cantidad de casos hace inútil el análisis.

En general, las conclusiones son consistentes con lo anterior. A mayor cantidad de posiciones de diferente estatus accedidas, a mayor rango de posiciones diferentes accedidas, a mayor estatus accedido, más probable es que se presente una demanda

o reclamo formal por los eventos sufridos. Sin embargo, existen pequeñas variaciones a esta regla, como por ejemplo en el mayor estatus alcanzado, donde disminuye un poco la proporción.

Tabla 85: Presenta demanda o reclamo formal según extensión de capital social (número de posiciones accedidas) (entre quienes tuvieron al menos un evento)

		Presentó demanda o reclamo formal (entre los que tuvieron al menos un evento)		Total
		No	Sí	
Número de posiciones accedidas	0	83,3%	16,7%	100,0%
	1	81,0%	19,0%	100,0%
	2	76,1%	23,9%	100,0%
	3	75,3%	24,7%	100,0%
	4	73,4%	26,6%	100,0%
Total		75,0%	25,0%	100,0%

Tabla 86: Presenta demanda o reclamo formal según rango de capital social (entre quienes tuvieron al menos un evento)

		Presentó demanda o reclamo formal (entre los que tuvieron al menos un evento)		Total
		No	Sí	
rango de capital social	0	81,5%	18,5%	100,0%
	1	76,2%	23,8%	100,0%
	2	72,0%	28,0%	100,0%
	3	74,6%	25,4%	100,0%
Total		75,0%	25,0%	100,0%

Tabla 87: Presenta demanda o reclamo formal según estatus de mayor posición accedida (entre quienes tuvieron al menos un evento)

		Presentó demanda o reclamo formal (entre los que tuvieron al menos un evento)		Total
		No	Sí	
CS: estatus de mayor posición accedida	No tiene contacto con ninguna de las posiciones	83,3%	16,7%	100,0%
	Albañil u otros oficios	87,5%	12,5%	100,0%
	Comerciante	78,3%	21,7%	100,0%
	Profesor o maestro	71,6%	28,4%	100,0%
	Profesional universitario	74,7%	25,3%	100,0%
Total		75,0%	25,0%	100,0%

Tabla 88: Presenta demanda o reclamo formal según índice de tres niveles de capital social (entre quienes tuvieron al menos un evento)

		Presentó demanda o reclamo formal (entre los que tuvieron al menos un evento)		Total
		No	Sí	
CS: índice de tres niveles	Sin acceso a posiciones de alto estatus	77,6%	22,4%	100,0%
	Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	76,1%	23,9%	100,0%
	Integra estatus alto (familiar de profesional)	72,7%	27,3%	100,0%
Total		75,0%	25,0%	100,0%

Hasta ahora, los resultados no generan mayor sorpresa, toda vez que las dotaciones de capital social están relacionadas positivamente con dotaciones de otros recursos, y es de esperar que todos ellos contribuyan para que los individuos tengan mayor probabilidad de activar mecanismos formales de demanda o reclamo. Sin embargo, también se puede observar si los procesos judiciales abiertos por los problemas se distribuyen de la misma forma. Como se vio antes, no todos los procesos judiciales relacionados con un evento se originan porque el entrevistado presente una demanda formal.

Se presenta a continuación el inicio de proceso judicial para el problema más importante declarado, según el índice de capital social en tres niveles. Se encuentra que la relación se invierte, y a menor dotación de capital social es algo más probable que se haya iniciado un proceso judicial por el evento.

Tabla 89: Inicio de proceso judicial (problema más importante) según índice de tres niveles de capital social

		A raíz de este problema (el más importante), ¿se inició un proceso judicial?			Total
		NS/NC	Sí	No	
CS: índice de tres niveles	Sin acceso a posiciones de alto estatus	1,7%	15,4%	82,9%	100,0%
	Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	1,2%	13,0%	85,8%	100,0%
	Integra estatus alto (familiar de profesional)	0,8%	12,5%	86,8%	100,0%
Total		1,1%	13,2%	85,7%	100,0%

El resultado anterior sugiere que las personas con bajo capital social, y seguramente también con bajos ingresos y bajo nivel educativo, son más vulnerables a procesos judiciales que no iniciaron ellos mismos. Sin embargo, las diferencias son bajas y no alcanzan el nivel de significación, como se verá en el siguiente capítulo, por lo que se necesitan más estudios para confirmar esta diferencia.

XIV. Análisis multivariado con regresión logística.

Como se ha señalado antes, el estudio del acceso a la justicia no tiene, al contrario que otros aspectos de las políticas públicas, un marco teórico ampliamente desarrollado. Sin embargo, los estudios citados entonces permiten esbozar algunas hipótesis generales sobre los determinantes del acceso.

Tomando en cuenta esos antecedentes, en este trabajo se estudiarán los factores que inciden en el acceso a través de la aplicación de técnicas de regresión logística. Esta técnica toma como respuesta o variable dependiente una variable binaria, es decir una que admite dos resultados (típicamente: éxito o fracaso, existencia o ausencia de una característica) que son codificados como 0 y 1. La técnica permite establecer qué probabilidad existe de que la variable dependiente tome el valor 1 dado un conjunto de variables independientes. En este caso, usando diferentes medidas de acceso, transformadas en variables dicotómicas (por ejemplo: haber presentado una demanda, o no) se estudiará cómo la probabilidad del evento aumenta o disminuye dado un conjunto de factores que se suponen lo determinan. Se trata de una técnica de análisis multivariado, que permite establecer el efecto de cada variable controlando simultáneamente las otras variables del modelo. Una descripción más detallada de estas técnicas se encuentra en manuales de métodos econométricos (Agresti, 1996; Gujarati, 2004; Hosmer y Lemeshow, 2004).

En el caso que nos ocupa, se utilizará esta técnica para despejar los efectos de factores que fueron descriptos en capítulos previos mediante técnicas sencillas de análisis bivariado, y de los que fue posible observar, en forma provisoria, que parecían incidir en la probabilidad de declarar eventos, de actuar para resolverlos, o de afrontar eventos que dieron lugar a procesos judiciales. En particular, se trabajará con indicadores de región (Área metropolitana o interior), ingreso del hogar, nivel educativo del entrevistado y capital social del entrevistado (estos dos últimos como aproximaciones a esas características del hogar).

A continuación, en un primer apartado, se presentarán las principales hipótesis que enmarcan el abordaje multivariado, extraídas de la literatura revisada. En un segundo apartado, se definirán operativamente las variables dependientes e independientes a utilizar, que por motivos técnicos deben ser obtenidas a partir de transformaciones de las originales. Inmediatamente, se analizará si estas variables independientes cumplen en el requisito de baja multicolinealidad, puesto que de no ser así los resultados serían nulos. En un cuarto apartado, se presentarán las especificaciones de los modelos a utilizar. Finalmente, se presentarán los resultados y las conclusiones que se pueden derivar de ellos.

De lo expuesto hasta aquí, se derivan las siguientes hipótesis:

La prevalencia de eventos legales será más probable.

1. Si se trata de hogares de Montevideo, comparados con los del interior.
2. Si se trata de hogares de niveles de ingreso alto y medio, comparados con los de bajos ingresos.
3. Si se trata de entrevistados con nivel educativo alto y medio, comparados con los de bajo nivel educativo.
4. Si se trata de entrevistados con capital social definido por el acceso a posiciones de alto estatus, sea por lazos de unión o puente, con respecto a quienes no tienen acceso a esas posiciones.

En el anexo E se exponen con detalle las variables utilizadas, las transformaciones a la que se sometieron para introducirlas en el modelo, y el análisis realizado para

descartar problemas de multicolinealidad. No encontrándose problemas de esa índole, se especificó el siguiente modelo

$$\text{LnProb } [P/1-P] = \beta_0 + \beta_1 \text{ Área metropolitana} + \beta_2 \text{ Ingresos altos} + \beta_3 \text{ Ingresos medios} + \beta_4 \text{ Nivel educativo alto} + \beta_5 \text{ Nivel educativo medio} + \beta_6 \text{ CS lazos unión} + \beta_7 \text{ CS lazos puente}$$

LnProb es el logaritmo de la probabilidad para cada una de las variables dependientes consideradas (experimentar un evento, experimentar un evento excepto violencia, presentar demanda formal, estar involucrado en proceso judicial) y esperamos que los signos de los coeficientes sean siempre positivos para todas las variables dependientes.

Dadas las codificaciones adoptadas, esto significa que el signo del primer coeficiente (área metropolitana) se espera positivo (aumenta la probabilidad de eventos o de presentar demanda o de estar involucrado en proceso judicial, en el área metropolitana). El segundo se hipotetiza positivo, esperándose lo mismo para los ingresos altos y para los ingresos medios, en ambos casos comparados con los más bajos. Lo mismo sucede con los dos niveles de nivel educativo y con el acceso a posiciones de alto estatus en el capital social.

Resultados para la probabilidad de declarar al menos un evento.

En primer lugar se analizarán los modelos que intentan predecir la probabilidad de experimentar al menos un eventos, cualquiera sea éste. La siguiente tabla resume los principales resultados obtenidos al ingresar “paso a paso” las variables incluidas en el modelo.

Tabla 90: coeficientes y medidas de ajuste de modelos especificados para la probabilidad de declarar al menos un evento en el último año

Variables	Modelo 1	Modelo 2	Modelo 3	Modelo 4	Modelo 5	Modelo 6	Modelo 7	Modelo 8
Constante	0.994	0,620	0,623	0,397	0,396	0,230	0,232	0,035
Área metropolitana		0,671	0,596	0,585	0,555	0,528	0,524	0,422
Capital social: lazos unión			0,159	0,391	0,329	0,171	0,147	-0,67
Capital social: lazos puente				0,366	0,350	0,234	0,234	0,64
Ingresos altos					0,209	0,530	0,506*	0,375
Ingresos medios						0,452	0,544	0,307
Nivel educativo alto							0,069	0,655
Nivel educativo medio								0,896
2logLL	885,526	871,290	870,447	867,558	866,635	861,530	861,444	842,433
Cox		0,019	0,020	0,023	0,025	0,031	0,031	0,055
Nagelkerke		0,027	0,029	0,034	0,036	0,045	0,045	0,080
Porcentaje de aciertos		73	73	73	73	73	73	72,7
Chi 2 modelo		14,236	15,079	17,968	18,892	23,996	24,082	43,094
Grados de libertad		1	2	3	4	5	6	7
Mejora		14,236	0,843	2,889	0,924	5,104	0,086	19,012

En negrita: coeficientes significativos ($p < 0.05$)

Corrección sin ingresos.

Uno de los problemas que pueden estar afectando el ajuste del modelo es la gran cantidad de datos perdidos de la variable “ingresos del hogar”.

Se intentará correr el último modelo ajustado, donde se observaba que esta variable no mostraba efecto significativo, sin incluirla. Es decir, un modelo donde solo intervenga región, capital social y nivel educativo.

Tabla 91: coeficientes y medidas de ajuste de modelos especificados sin variables de ingreso para la probabilidad de declarar al menos un evento en el último año

Variables	Modelo
Constante	0,148
Área metropolitana	0,320
Capital social: lazos unión	0,011
Capital social: lazos puente	0,158
Nivel educativo alto	0,816
Nivel educativo medio	0,886
-2logLL	1000,925
Cox	0,043
Nagelkerke	0,062
Porcentaje de aciertos	72,1
Chi 2 modelo	38,710
Grados de libertad	5
Mejora	

En negrita: coeficientes significativos ($p < 0.05$)

Con respecto al mejor modelo anterior, la eliminación de la variable ingresos no afecta los resultados, y solamente mejora un poco el ajuste. Por tanto, se puede concluir que, en lo que refiere a la probabilidad de experimentar eventos, por uno mismo o en su hogar, el ingreso no es un elemento relevante, y el capital social tampoco. En cambio sí lo es la región (vivir en el área metropolitana incrementa la probabilidad de experimentar un evento legal) y tener nivel educativo superior a primaria. En este caso, tener nivel educativo medio tiene una probabilidad algo mayor de experimentar eventos, con relación a los que solo tienen primaria, que aquellos con nivel educativo alto con relación también a primaria.

Resultados para la probabilidad de experimentar al menos un evento excepto violencia o seguridad.

El efecto del área metropolitana podría deberse al predominio, en esa región, de eventos vinculados a seguridad pública o violencia, en especial ser víctima de un delito. También el efecto del nivel educativo podría deberse a este tipo de eventos, porque la mayor cantidad numérica de delitos corresponde a hurtos, generalmente producidos en los barrios de Montevideo más favorecidos. Para verificar esto, se volverá a tomar el último modelo ajustado para predecir la probabilidad de experimentar un evento en general (incluyendo ingresos) y se usará como variable

regresada la probabilidad de experimentar un evento excepto los vinculados a seguridad o violencia.

El siguiente cuadro resume la salida del modelo completo ajustado. Como se observa, los resultados confirman que desaparece el efecto significativo que se encontraba para la región cuando los eventos incluían temas de seguridad. Aquí no se encuentra efecto regional, pero continúan sin aparecer efectos del capital social y del ingreso del hogar. De nuevo, es el nivel educativo el que genera una mayor probabilidad de experimentar (o declarar) eventos legales.

Tabla 92: coeficientes y medidas de ajuste de modelo especificado para la probabilidad de declarar al menos un evento en el último año (excepto eventos de seguridad)

Variables	Modelo
Constante	0,470
Área metropolitana	0,124
Capital social: lazos unión	-0,033
Capital social: lazos puente	0,241
Ingresos altos	-0,013
Ingresos medios	0,249
Nivel educativo alto	0,755
Nivel educativo medio	0,909
-2logLL	934,426
Cox	0,046
Nagelkerke	0,064
Porcentaje de aciertos	66,9
Chi 2 modelo	35,908
Grados de libertad	7

En negrita: coeficientes significativos ($p < 0.05$)

Parece imponerse la interpretación señalada en capítulos anteriores: el efecto exclusivo del nivel educativo parece mostrar que lo que sucede no es tanto que algunos grupos experimenten problemas con mayor frecuencia que otros, sino que lo que está desigualmente distribuido es la capacidad o la disposición a problematizar eventos en tanto situaciones negativas no naturales.

Resultados para la probabilidad de presentar demanda judicial.

A continuación, se cambia el foco del análisis desde la investigación sobre determinantes del hecho de experimentar (o declarar) eventos legales, a la investigación sobre lo que determina la presentación de una demanda judicial. Con esto, ingresamos en los problemas de acceso a la justicia, entendida justamente como posibilidad de (al menos) efectuar una demanda.

Se aplica el mismo modelo ajustado para eventos, aunque debe advertirse que en este caso el tamaño de muestra se reduce, debido a que solo se consideran casos donde hubiera al menos un eventos. Como también se pierden casos por datos faltantes para otras variables, por ejemplo ingresos, la cantidad de casos queda en solo 555.

Tabla 93: coeficientes y medidas de ajuste de modelo especificado para la probabilidad de presentar demanda judicial

Variables	Modelo
Constante	-2,146
Área metropolitana	0,229
Capital social: lazos unión	-0,233
Capital social: lazos puente	-0,039
Ingresos altos	0,576
Ingresos medios	0,626**
Nivel educativo alto	0,203
Nivel educativo medio	-0,365
-2logLL	465,858
Cox	0,017
Nagelkerke	0,029
Porcentaje de aciertos	84,7
Chi 2 modelo	9,377
Grados de libertad	7

En negrita: coeficientes significativos ($p < 0.05$)

** valor $p < 0,10$

Además de que el modelo en su conjunto ajusta muy mal, no se encuentran variables que muestren incidencia clara en la presentación de recursos formales tales como una demanda o denuncia. Solamente parece haber algún efecto del hecho de tener nivel de ingresos medios, donde el incremento de la probabilidad con relación a la del menor nivel de ingresos podría ser significativo, si se admite un umbral del 10% en lugar del 5%.

XIV Conclusiones y líneas de trabajo futuras

Como se ha visto, alrededor de siete de cada diez encuestados han declarado al menos un evento en su hogar. Aunque no es posible hacer comparaciones con resultados obtenidos por encuestas similares en otros países –como se ha dicho, no existe todavía convenciones suficientemente estandarizadas para esto- la prevalencia encontrada se ubica en los niveles más altos que suelen arrojar estas investigaciones, especialmente considerando que el período de referencia empleado –doce meses- es bastante menor que el utilizado en otros trabajos. Así, no siendo posible afirmar que los uruguayos afrontan situaciones con aspectos legales problemáticos de manera más elevada que en otras sociedades, es factible plantear la hipótesis. Encontrar más evidencia en ese sentido será difícil por el momento.

Los eventos más frecuentes se dan, como se ha dicho, en temas de seguridad, por una parte, y en temas de consumo y dinero, por otra. El primer tipo de evento se da con mayor frecuencia en el área metropolitana, mientras que los otros no parecen tener diferencias relevantes por región.

Se confirma que algunos hogares acumulan más eventos que otros, y una quinta parte de los encuestados declaran más de cinco eventos. Conocer más acerca del perfil de esta población será una tarea a desarrollar en lo inmediato. Por otra parte, el análisis de correlaciones muestra que es posible que estos eventos acumulados en realidad correspondan a distintas etapas de un mismo suceso problemático (tener un tratamiento inadecuado se manifiesta también en problemas con el personal de salud, ser despedido está vinculado a que no se respeten derechos laborales). El análisis factorial así lo sugiere, pero de todos modos debería tenerse cuidado antes de reducir varios eventos a su factor común, porque algunas situaciones problemáticas tienen manifestaciones variadas debido justamente, a su complejidad, y no correspondería eliminarlos sin más. Por ejemplo, los eventos tales como ser víctima de un delito o sufrir un accidente, tiene pocas relaciones fuertes con otros, y parece lógico porque generalmente se trata de eventos relativamente aislados. En cambio, los eventos laborales implican situaciones que puede envolver múltiples aspectos (no permitir la afiliación, no realizar aportes, obligar a trabajar en lugares insalubres) cada una de ellas con su peso propio en el bienestar y en la afectación de los derechos de los involucrados.

Parecería entonces que las distintas dimensiones de conflictos y problemas no se alimentan entre sí. Pero hay excepciones: algunas correlaciones relativamente altas enlazan indicadores de distintas dimensiones, lo que sugiere algunos núcleos de propagación de eventos. Por ejemplo, ciertos indicadores de eventos laborales tiene relaciones apreciables con indicadores de eventos familiares y con indicadores de problemas en viviendas alquiladas; los indicadores de eventos en salud aparecen vinculados con indicadores de violencia (sufrir agresión, ser maltratado por la policía); otros indicadores de violencia parecen estar relacionados con indicadores de problemas de vivienda.

Estudiar con mayor detalle estas conexiones debería hacerse con la aplicación de metodologías cualitativas. Por ahora, no hay mayor evidencia de que eventos de un tipo lleven a eventos problemáticos de otro, pero la brevedad del período de referencia también puede impedir que se hagan efectivos estas derivaciones.

En general, existe menor declaración de eventos a menor educación del entrevistado, cuando sus dotaciones de capital social son menores o cuando los ingresos del hogar son más bajos. El análisis de regresión parece indicar que el determinante efectivo es el nivel educativo, y que el capital social y el ingreso del hogar en realidad no tienen efecto propio. Puede haber alguna duda sobre esto, toda vez que el nivel educativo y de capital social fue medido para individuos, y los eventos a nivel de hogar. De todos

modos es bastante razonable esperar que esta relación no sea un mero producto del sesgo metodológico, ya que otros estudios similares encuentran el mismo hecho. Que se declaren menos eventos en niveles educativos bajos no es atribuible a una menor frecuencia de eventos en esos niveles –la teoría indica que debería ser al revés- sino a un menor nivel de reconocimiento de estos eventos, es decir a que muchos incidentes son tomados como naturales, cuando las personas con mayores recursos cognitivos las definirían como injustas, agraviantes o problemáticas. Esto, sin descartar posible efectos propios de la situación de encuesta.

Se suma a esto que entre los que han experimentado un evento, una parte importante decide no hacer nada, y la mayoría opta por intentar resolver las situaciones por sus propios medios. También aquí la probabilidad aumenta a menor nivel educativo y de ingresos. Sin embargo, no es despreciable la cantidad de eventos que son objeto de demanda formal. Lo que aparece con menor frecuencia es el recurso a formas de resolución de conflictos que no impliquen demandas o reclamos altamente formalizados, pero que al mismo tiempo introduzcan formas de composición de conflictos mediadas o asesoradas por terceros. En concreto, las referencias a recursos tales como centros de mediación aparecen apenas mencionadas. Tampoco es frecuente señalar que se ha recurrido a instancias tales como organizaciones de la sociedad civil, iglesias o sindicatos.

La probabilidad de presentar una demanda formal es algo más alta entre los que tienen mayores ingresos o nivel educativo. En conjunto, estos datos parecen señalar que en la problemática del acceso existen dos causas relevantes. Primero, la dificultad para reconocer situaciones problemáticas como tales. Segundo, la dificultad para acceder a (o la escasa existencia de) instancias de mediación o arbitraje de mediana complejidad. Esto es importante porque entre quienes no hicieron nada para solucionar los problemas, los niveles de insatisfacción son mucho más altos.

El acceso a las instancias más complejas de resolución de conflictos es más probable que el acceso a instancias de mediación, y esto también depende del nivel educativo y de ingresos. Más relevante es el hecho de que existe una desigual propensión a llevar asuntos a la justicia formal según el tema o tipo de asunto que se deba enfrentar. En particular, los asuntos vinculados a la familia o a discriminación son bastante más judicializados que otros. Queda por investigar si se trata de una sobre judicialización de este tipo de eventos, o una sub judicialización del resto.

De todos modos, la imagen que se va dibujando es la de una sociedad judicializada pero con pocos medios de composición informal de conflictos. Esto es, una sociedad donde la solución de conflictos debe hacerse directamente bajo mecanismos altamente institucionalizados, o quedar librada a la voluntad de las partes. El predominio de formas de resolución de conflictos por “autocomposición” puede tener aspectos negativos y positivos. Positivos, por cuanto pueden indicar capacidades de resolución de conflictos que no requieren de intervención oficial. Negativos, por cuanto pueden indicar conflictos no resueltos, o no resueltos en función de criterios de justicia, sino en función de correlaciones de poder fáctico. Sin embargo, entre quienes emprenden negociaciones por su cuenta existe un apreciable nivel de satisfacción con el resultado. Esto sugiere que la escasa presencia de mecanismos de poca complejidad (incluso informales) pero con intervención de terceros, puede estar compensada con una cultura de gestión pacífica de conflictos. Pero esta conjetura debería ser más estudiada.

A partir de la investigación realizada, quedan- a juicio de los integrantes del equipo- abiertas las siguientes vías de análisis- entre otras:

- Continuar con el análisis cuantitativo de la base de datos, en base a dos estrategias: aplicación de nuevas técnicas para el análisis de agrupamientos entre variables y casos; estudio de perfiles de casos (por ejemplo, los que acumulan más de cuatro eventos).
- Para poder mejorar la identificación de la correlación entre los eventos podría pensarse a futuro en la aplicación de un procedimiento más cualitativo, que tomara como núcleos problemáticos aquellos que poseen un fuerte impacto a nivel social y personal para determinar por ejemplo posibles medidas preventivas del conflicto o políticas de solución a más largo plazo.
- En particular, estudiar cómo sigue el conflicto una vez que se ha optado por la vía de la “autocomposición”.
- Buscar mecanismos para mejor identificar las razones por las que no se recurre a la vía judicial o no se emprenden acciones institucionalizadas, que podrían ir desde la consideración de los costos económicos hasta la desconfianza en las instituciones o en las soluciones por estas ofrecidas.

Bibliografía

Agresti, A. (1996). *An introduction to categorical data analysis* (Vol. 135). New York: Wiley.

Bayce, Rafael. *Informe de consultoría: Diagnóstico de acceso a la justicia en Uruguay*. Programa de Fortalecimiento del Área Social (FAS). Montevideo: inédito. 1996.

Bedner, Adrian y Vel, Jacqueline (2010): An analytical framework for empirical research on Access to Justice. *Law, Social Justice and Global Development Journal*.
[http://www.go.warwick.ac.uk/elj/lgd/2010_1/bender_vel/bender_vel.pdf]. Acceso noviembre 2011.

Belge, C., y Blaydes, L. (2014). Social Capital and Dispute Resolution in Informal Areas of Cairo and Istanbul. *Studies in Comparative International Development*, 49(4), 448-476.

Bittencourt, Gustavo. *Informe de consultoría sobre: Análisis del sistema de financiamiento del Poder Judicial*. Programa de Fortalecimiento del Área Social (FAS)Uruguay. Montevideo: inédito. 1997.

Blichner, Lars y Molander, Anders (2008): "Mapping juridification". *European Law Journal*. Nº 1, Vol. 14. pp. 36-54.

Casado,D. (2009): *Guía práctica 2. Evaluación de necesidades Sociales*. Institut Català d'Avaluació de Politiques Publiques. Generalitat de Catalunya.

Cappelletti, Mauro; y Garth, Bryant (1988): *Acesso à Justiça*. Fabris. Porto Alegre.

Cisa, Agustín (1986): Acceso diferencial a la administración de justicia: el caso de los sectores marginales. *Revista de Ciencias Sociales*. Nº 1. Nov 1986. P 41- 45.

Coumarelos, Christine et al., (2012): "Legal Australia – Wide Survey: legal need in Australia". En: *Access to Justice and Legal Needs* (Vol. 7), Law and Justice Foundation of New South Wales, august 2012. [disponible en: [http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/templates/LAW_AUS/\\$file/LAW_Survey_Australia.pdf](http://www.lawfoundation.net.au/ljf/site/templates/LAW_AUS/$file/LAW_Survey_Australia.pdf). Acceso agosto 2013].

Coumarelos, Christine; Wei, Zhingang y Zhou, Albert (2006): *Justice made to measure: NSW legal needs survey in disadvantaged areas. Vol III: Access to Justice and Legal Needs*. Law and Justice Foundation of New South Wales.

Currie, Ab (2007). *The legal problems of everyday life. The nature, extent and consequences of justiciable problems experienced by canadians*. Department of Justice. Canada.
[http://www.justice.gc.ca/eng/pi/rs/rep-rap/2007/rr07_la1-rr07_aj1/rr07_la1.pdf]. Acceso marzo 2012.

Hosmer Jr, D. W., & Lemeshow, S. (2004). *Applied logistic regression*. John Wiley & Sons.

Genn, Hazel y Paterson, Alan (2001). *Paths to Justice Scotland: what people in Scotland do and think about going to law*. Hart Publishing. Oxford.

Gramatikov, Martin y Laxminarayan, Malini (2008): Weighting Justice: constructing an index of access to justice. TISCO Working Paper on Civil Law and Conflict Resolution Perdidos. N° 10/ 2008. [disponible en:

https://pure.uvt.nl/portal/files/1085372/Gramatikov_Lasminarayan_weighting_justice_footnotes_090305.PDF]. Acceso diciembre 2012.

Granovetter, M. S. (1973). The strength of weak ties. *American journal of sociology*, 1360-1380.

Gutiérrez, Celina (2005). El acceso a la justicia: ¿una cuantificación es posible? Ponencia presentada a la Conferencia Regional “Políticas Públicas de Acceso a la Justicia”. UNDP. Observatorio de Políticas Públicas de Derechos Humanos en el MERCOSUR. Montevideo. 13 de octubre de 2005.

Lin, Nan; Fu, Yang-chih y Hsung, Ray-May (2001): “The Position Generator: Measurement techniques for Investigations of Social Capital”. En: Lin, Cook y Burt (eds.): *Social Capital. Theory and Research*. New York : Aldine de Gruyter.

Marshall, T.H (1997): “Ciudadanía y Clase Social”. *Reis. Revista española de investigaciones sociológicas* n° 79. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. pp. 297-344.

[disponible en

<http://www.reis.cis.es/REIS/jsp/REIS.jsp?opcion=revistas&numero=79>. Acceso setiembre 2013]

Poder Judicial: *Anuario estadístico del Poder Judicial*. Montevideo: Poder Judicial [http://www.poderjudicial.gub.uy/images/institucional/estadisticas/].

Sarlo, Oscar y Trujillo, Henry (2007): “Sistema judicial y judicialización en Uruguay”. *Espacio abierto*. Revista del Centro de investigación y estudios judiciales (CIEJ) de la Asociación de funcionarios judiciales del Uruguay. Año IV n° 7, noviembre de 2007. Montevideo. Pág. 12- 26.

Somers (1993): “Citizenship and the Place of the Public Sphere: Law, Community, and Political Culture in the Transition to Democracy”. *American Sociological Review*, Vol. 58, No. 5. (Oct., 1993), pp. 587-620. Stable URL: <http://links.jstor.org/sici?sici=0003-1224%28199310%2958%3A5%3C587%3ACATPOT%3E2.0.CO%3B2-7>

Tilly, Charles (1992): *Coerción, capital y los Estados europeos, 990-1990*. Alianza, Madrid.

Tilly, Charles (2004): “¿De dónde vienen los derechos?” *Sociológica*, año 19, n° 55. Mayo-agosto 2004 [1998]. p. 273-300.

Trujillo, Henry (2007): *Judicialización de la política en Uruguay. 1990 -2003*. Informe final del proyecto de investigación CSIC /UDELAR. Facultad de Derecho, UDELAR. Montevideo (inédito).

Trujillo, Henry (2013): *Conflictos políticos y Poder Judicial (1985- 2006). La judicialización de la política*. CSIC. UDELAR.

Verdonschot, Jin; Barendrecht, Maurits; Klaming, Laura; y Kamminga, Meter (2008): *Measuring Access to Justice: the quality of Outcomes*. TISCO Working Paper Series

on Civil Law and Conflict Resolution Perdidoss. Nº 007/2008. Tilburg University.
[<http://papers.ssrn.com/abstract=1298917>] Acceso diciembre 2011.

Vilas, María del Rosario (2007). Acceso a la justicia y ciudadanía. Un debate necesario.
Revista Regional de Trabajo Social. Año XXI- nº 39. Enero Abril 2007. Montevideo.

Anexos

Anexo A. Cuestionario utilizado.

Número de planilla

Cuestionario

Buenos días, nuestra organización “OPCION CONSULTORES” está realizando un Estudio paraNos gustaría hacerle algunas preguntas sencillas

¿Me podría decir si usted es mayor de 18 años?

Seleccione sólo una opción

si

no

1

2

Su teléfono ha sido elegido al azar. Todas las respuestas serán consideradas confidenciales y serán tratadas en forma anónima.

SI DESEA CONFIRMAR CON FACULTAD DE DERECHO: Puede confirmar la seriedad de la llamada llamando al teléfono 24081641. Mencione que es una encuesta realizada por nuestra empresa.

¿En qué departamento vive Ud.?

Seleccione sólo una opción

V15

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

P6. ¿En qué barrio o localidad vive Ud.?

☐

Seleccione sólo una opción

[V16]

Aguada	☐	1
Aires Puros	☐	2
Athauhalpa	☐	3
Barrio Sur	☐	4
Bañados de Carrasco	☐	5
Belvedere	☐	6
Brazo Oriental	☐	7
Buceo	☐	8
Capurro, Bella Vista	☐	9
Carrasco	☐	10
Carrasco Norte	☐	11
Casabó, Pajas Blancas	☐	12
Casavalle	☐	13
Castro, Castellanos	☐	14
Centro	☐	15
Cerrito	☐	16
Cerro	☐	17
Ciudad Vieja	☐	18
Colón centro y noroeste	☐	19
Colón Sureste, Abuyaba	☐	20
Conciliación	☐	21
Cordón	☐	22
Figurita	☐	23
Flor de Maroñas	☐	24
Itzaingó	☐	25
Jacinto Vera	☐	26
Jardines del Hipódromo	☐	27
La Blanqueada	☐	28
La Comercial	☐	29
La Paloma, Tomkinson	☐	30
La Teja	☐	31
Larrañaga	☐	32
Las Acacias	☐	33
Las Canteras	☐	34
Lezica, Melilla	☐	35
Malvín	☐	36
Malvín Norte	☐	37
Manga	☐	38
Manga, Toledo Chico	☐	39
Maroñas, P. Guaraní	☐	40
Mercado Modelo y Bolívar	☐	41
Nuevo París	☐	42
Palermo	☐	43
Parque Batlle, Villa Dolores	☐	44
Parque Rodó	☐	45
Paso de la Arena	☐	46

Paso de las Duranas	☐	47
Peñarol, Lavalleja	☐	48
Piedras Blancas	☐	49
Pocitos	☐	50
Prado, Nueva Savona	☐	51
Punta Carretas	☐	52
Punta de Rieles, Bella Italia	☐	53
Punta Gorda	☐	54
Reducto	☐	55
Sayago	☐	56
Tres Cruces	☐	57
Tres Ombúes, Pbo. Victoria	☐	58
Unión	☐	59
Villa Española	☐	60
Villa García, Manga Rural	☐	61
Villa Muñoz, Retiro	☐	62
[V17] Otros	☐	63

P7. ¿En qué localidad vive Ud.?

Sea preciso en su respuesta

☐

P8. Sexo

Seleccione sólo una opción

☐

Masculino

☐ 1

[V19]

Femenino

☐ 2

P9. Edad

Por favor escriba un número

☐

#

[V20]

-99= NS/NC

P10. Nombre del entrevistado

Sea preciso en su respuesta

☐

☐

[V21]

II) Eventos legales

En primer lugar, hablemos de situaciones negativas que usted o alguien de su hogar puede haber experimentado como consumidor en los últimos doce meses.

En los últimos doce meses, usted o alguien de su hogar

P14.	¿Han tenido una disconformidad grave con la compra o reparación de un bien o servicio?	☐
	<i>Seleccione sólo una opción</i>	
		[V23]
	si	☐ 1
	no	☐ 2
	NS/NC	☐ 99
P15.	¿Tuvieron inconvenientes importantes con servicios tales como agua, luz, teléfono o Internet?	☐
	<i>Seleccione sólo una opción</i>	
		[V24]
	si	☐ 1
	no	☐ 2
	NS/NC	☐ 99

Ahora, hablemos de los problemas que usted o los miembros de su hogar pudieron haber tenido, referidos a su trabajo: recuerde que hablamos siempre de los últimos doce meses.

P17.	Algún miembro del hogar trabaja, o ha trabajado, como empleado en el último año?	☐
	<i>Seleccione sólo una opción</i>	
		[V26]
	Si	☐ 1
	No (pasa a 26)	☐ 2
	NS/NC (pasa a 26)	☐ 99

Alguna de las personas que ha trabajado como empleado, en los últimos doce meses

P.19.	¿ha sufrido en su trabajo incumplimientos respecto a sus derechos laborales como por ejemplo, para cobrar en tiempo y forma, para que le reconozcan derecho a licencias, para que lo pongan en caja, entre otros posibles problemas?	☐
	<i>Seleccione sólo una opción</i>	
		[V28]
	si	☐ 1
	no	☐ 2
	NS/NC	☐ 99
P.20.	¿ha tenido problemas para obtener el seguro de desempleo?	☐
	<i>Seleccione sólo una opción</i>	
		[V29]
	si	☐ 1
	no	☐ 2
	NS/NC	☐ 99
P.21.	¿ha sido despedido sin justificación, o se le han aplicado sanciones injustamente?	☐
	<i>Seleccione sólo una opción</i>	
		[V30]
	si	☐ 1
	no	☐ 2
	NS/NC	☐ 99

P.22. ¿Se le ha impedido participar de actividades gremiales o se lo persigue por pertenecer a un sindicato, querer agremiarse, o participar en medidas sindicales? ☐

Seleccione sólo una opción

[V31]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.23. ¿Tiene que trabajar en lugares que son inseguros o que pueden generar problemas de salud? ☐

Seleccione sólo una opción

[V32]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.24. ¿Sufre situaciones de acoso en el trabajo o discriminación, sea por parte de empleadores o por parte de otros trabajadores? ☐

Seleccione sólo una opción

[V33]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

Pasando a otro tema(derechos sociales)

P.26. En los últimos doce meses usted, o alguien de su hogar, ha tenido problemas para acceder a la jubilación, o a una pensión, al cobro de asignaciones familiares, o a otros beneficios al que ustedes entendieran que tenían derecho? ☐

Seleccione sólo una opción

[V35]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

Hablemos ahora de situaciones referidas a la familia, en los últimos doce meses.

P.28. ¿Tuvieron problema con la custodia o la posibilidad de tener visitas con hijos, nietos u otros familiares menores de edad? ☐

Seleccione sólo una opción

[V36]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.29. ¿Con el cobro o pago de una pensión alimenticia? ☐

Seleccione sólo una opción

[V37]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.30. ¿Algún menor del hogar fue expulsado o no se le permitió ingresar a un centro educativo? ☐

Seleccione sólo una opción

[V38]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.31. ¿Ha sufrido acoso o ha sido molestado de forma insistente por parte de educadores o compañeros? ☐

Seleccione sólo una opción

[V39]

si ☐ 1

no ☐ 2

NS/NC ☐ 99

P.32. Ahora, hablando de la familia en general, ¿ha tenido discusiones con relación a bienes comunes? Por ejemplo, en el curso de una separación o divorcio, o con relación a una sucesión. ☐

Seleccione sólo una opción

[V40]

si ☐ 1

no ☐ 2

NS/NC ☐ 99

Voy a preguntarle ahora por problemas relacionados con la atención a la salud, que usted o un miembro de su hogar hubiera tenido en los pasados doce meses

P.34. ¿Ha ocurrido que fueran a un centro de salud, pero se les haya negado atención? ☐

Seleccione sólo una opción

[V41]

si ☐ 1

no ☐ 2

NS/NC ☐ 99

P.35. ¿Se han visto involucrados en algún problema o disputa relacionada con el tratamiento médico de algún miembro del hogar? ☐

Seleccione sólo una opción

[V42]

si ☐ 1

no ☐ 2

NS/NC ☐ 99

P.36. ¿Ha ocurrido que no se les proporcionaran medicamentos por su costo? ☐

Seleccione sólo una opción

[V43]

si ☐ 1

no ☐ 2

NS/NC ☐ 99

P.37. ¿Recibieron un trato que no fue adecuado de parte del personal? ☐

Seleccione sólo una opción

[V44]

si ☐ 1

no ☐ 2

NS/NC ☐ 99

Como usted sabe, en nuestra sociedad se dan casos de personas que son discriminadas por distintos motivos:

P.39. ¿Usted o alguien de su familia se ha sentido discriminado en los últimos doce meses? ☐

Seleccione sólo una opción

[V45]

si ☐ 1

No (pasa a 43) ☐ 2

NS/NC (pasa a 43) ☐ 99

P.40. ¿Cuál fue el motivo de la discriminación?

Seleccione sólo una opción

		[V46]
Raza o etnia	☐	1
Orientación sexual	☐	2
Religión	☐	3
Género	☐	4
Discapacidad	☐	5
Edad	☐	6
[V47] Otro	☐	7
NS/Nc	☐	99

Ahora le preguntaré por problemas relacionados con la convivencia y la seguridad, que usted o un miembro de su hogar hayan tenido en los últimos doce meses.

P.43. ¿Ha sido asaltado, agredido, o ha sido víctima de un delito?

☐

Seleccione sólo una opción

		[V48]
si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.44. ¿ha debido participar en algún conflicto o pelea con vecinos, por temas de referidos al barrio o la convivencia?

☐

Seleccione sólo una opción

		[V49]
si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.45. ¿ha tenido un accidente de tránsito en los últimos doce meses?

☐

Seleccione sólo una opción

		[V50]
si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.46. ¿Algún miembro del hogar ha sido sufrido conflictos graves que hayan llegado a la agresión en el seno de la familia o de la pareja?

☐

Seleccione sólo una opción

		[V51]
si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.47. Y fuera de lo que ha mencionado hasta ahora, ¿usted o algún miembro del hogar han sufrido alguna agresión que consideren importante, en los últimos doce meses?

☐

Seleccione sólo una opción

		[V52]
si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.48. ¿Usted o algún miembro de su hogar han sido citados a colaborar en declaraciones ante un centro de mediación, un juzgado o la policía? ☐

Seleccione sólo una opción

[V53]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

Ahora voy a preguntarle si en los pasados doce meses, usted o alguien de su hogar ha tenido alguna de las siguientes situaciones con funcionarios policiales.

P.50. ¿Sufrió una detención que no se justificaba, o fue interrogado por la policía de manera indebida? ☐

Seleccione sólo una opción

[V54]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.51. ¿Se sintió amenazado física o verbalmente por agentes de la policía? ☐

Seleccione sólo una opción

[V55]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

Hablando de delitos .

P.53. ¿Qué cosas hace para prevenirse o protegerse contra el delito? ¿Alguna otra cosa?(anotar todo lo que mencione) (anotar todo lo que mencione) ☐

Seleccione una o más opciones

[V56]

Colocó una cerca electrificada	☐	1
Colocó alarma	☐	2
Puso blindaje o rejas en puertas y/o ventanas	☐	3
Contraté guardia de seguridad	☐	4
Consiguió un perro guardián	☐	5
Consiguió o compró un arma (pasa a 55)	☐	6
[V57] Otro	☐	7
NS/NC	☐	99

P.54. ¿Hay un arma de fuego en su hogar? ☐

Seleccione sólo una opción

[V58]

si	☐	1
No (pasa a 56)	☐	2
NS/NC (pasa a 56)	☐	99

P.55. ¿Hace cuánto tiempo tienen el arma? ☐

Seleccione sólo una opción

[V59]

Menos de un año	☐	1
De uno a tres años	☐	2
Entre tres y siete años	☐	3
Más de siete años	☐	4
Ns/Nc	☐	99

P.56. En el último año, ¿ha modificado algún hábito suyo por temor a ser víctima de un delito? ☐
 ¿Cuál?
 Escriba texto, sea tan amplio como desee
☐ [V60]

Hablemos ahora de la vivienda. Voy a preguntarle por dificultades que en los pasados doce meses, usted o alguien de su familia pudieran haber tenido referentes a cuestiones de vivienda

P.58. ¿Ustedes alquilan la vivienda en la que actualmente viven? ☐
 Seleccione sólo una opción [V61]

si	☐	1
No (pasa a 64)	☐	2
NS/NC (pasa a 64)	☐	99

P.59. En los últimos doce meses, ¿tuvieron dificultades para alquilar una vivienda debido a los pedidos de garantías? ☐
 Seleccione sólo una opción [V62]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.60. En los últimos doce meses ¿los amenazaron con desalojarlos, o les dieron el desalojo? ☐
 Seleccione sólo una opción [V63]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.61. ¿Tuvieron problemas para lograr que el propietario de la vivienda hiciera reparaciones? ☐
 Seleccione sólo una opción [V64]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

P.62. ¿Tuvieron problemas con inmobiliarias (fuera de los ya mencionados)? ☐
 Seleccione sólo una opción [V65]

si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

Ahora voy a preguntarle por problemas o disputas que puedan haber aparecido, en los pasados doce meses, referentes a deudas, créditos o de dinero en general, y que fueran importantes y difíciles de resolver. No incluya los que ya mencionó.

P.64.	¿Está recibiendo visitas o llamadas telefónicas de empresas con las que tiene deudas, que reclaman el pago? Por ejemplo, por un crédito que sacó, o por la hipoteca de una casa	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V66]
	si	☐	1
	no	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.65.	¿Está incluido en el clearing de informes, o fue incluido en algún momento en los últimos doce meses?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V67]
	si	☐	1
	no	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.66.	¿Se le han negado créditos, aunque no estuviera en el clearing?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V68]
	si	☐	1
	no	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.67.	¿Ha tenido dificultades para cobrar un dinero que le deben, por ejemplo por un alquiler, por alguna venta que se haya hecho, o por algún trabajo realizado?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V69]
	si	☐	1
	no	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.68.	¿Ha tenido problemas relativos a haber salido como garantía de deudas de otras personas?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V70]
	si	☐	1
	no	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.69.	¿Algún organismo público le ha reclamado el pago de deudas por morosidad en impuestos, aportes profesionales o de empresa?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V71]
	si	☐	1
	no	☐	2
	NS/NC	☐	99

Otros temas no mencionados

- P.72. Hasta ahora, le he preguntado por una serie de situaciones que pueden experimentar las personas, y que pueden dar lugar a problemas o disputas. Pero aparte de los que les pregunté; ¿existe alguna otra situación, o situaciones, que usted u otro miembro de su hogar hayan experimentado en los últimos doce meses, y que representen problemas legales?

Seleccione sólo una opción

[V73]

Si	☐	1
no	☐	2
NS/NC	☐	99

- P.73. ¿Qué tipo de problema (s) fue (ron)? (describir brevemente)

Escriba su opinión en orden de importancia

☐

III) SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS

Encuestador: revisar la lista de problemas anotados. Leer en el mismo orden en que aparecen. Si no mencionó problemas, pasa a módulo siguiente.

- P.75b. El entrevistado tuvo algun problema

Seleccione sólo una opción

[V132]

Si	☐	1
No	☐	2

- P.76. Usted mencionó (cantidad) problemas, que voy a leerle ahora. [leer]. Voy a pedirle que seleccione dos en orden de importancia. En primer lugar, ¿cuál de esos problemas fue el más importante para usted o para el miembro de su familia que lo sufrió? ¿Y en segundo lugar?

Escriba su opinión en orden de importancia

☐

☐

Para el problema más importante mencionado

- P.78. La persona que sufrió ese problema, ¿es hombre o mujer?

Seleccione sólo una opción

[V82]

Hombre	☐	1
Mujer	☐	2
Todo el Hogar	☐	3
El entrevistado	☐	4

- P.79. ¿Qué edad tiene la persona que sufrió ese problema?

Por favor escriba un número

#

-99= NS/NC

- P.80. ¿hizo o intentó hacer algo para resolver ese problema?

Seleccione sólo una opción

[V84]

Si (pasa a 82)	☐	1
No	☐	2
NS/NC (pasa a 83)	☐	99

P.81. **Por qué no hizo nada?Alguna otra razón?(señalar todas las que indique)** ☐

Seleccione una o más opciones

[V85]

No conocía los derechos que tenía	☐	1
Por los costos y/o por el tiempo que tendría que invertir	☐	2
Por pensar que no obtendría resultados satisfactorios	☐	3
Para no generar otros problemas	☐	4
Porque le aconsejaron que no lo hiciera	☐	5
Porque conoce casos parecidos que no se solucionaron	☐	6
Porque no tenía tanta importancia	☐	7
[V86] Otros	☐	8

P.82. **¿Qué fue lo que hizo (hicieron) para intentar resolverlo?¿Alguna otra cosa?(señalar todas las que indique)** ☐

Seleccione una o más opciones

[V87]

Buscó negociar amigablemente con la otra parte	☐	1
Buscó una mediación por un conocido común	☐	2
Enfrentó a la otra parte con un reclamo directo	☐	3
Fue a un Centro de defensa del Consumidor, Centro de Mediación o un defensor del vecino	☐	4
Pidió asesoramiento o ayuda con una Organización de la sociedad civil.	☐	5
Pidió asesoramiento o ayuda con una Iglesia o centro religioso	☐	6
Pidió asesoramiento o ayuda en un Sindicato	☐	7
Habló con un miembro de un partido político	☐	8
Pidió ayuda o asesoramiento con un defensor de oficio	☐	9
Pidió ayuda o asesoramiento a un abogado (no de oficio)	☐	10
Presentó demanda o reclamo formal ante un organismo público	☐	11
Pidió ayuda o presentó denuncia ante la policía o un juzgado	☐	12
[V88] Otro	☐	13

P.83. **A raíz de este problema, ¿se inició un proceso judicial?** ☐

Seleccione sólo una opción

[V89]

Si	☐	1
No	☐	2
NS/NC	☐	99

P.84. **¿El problema terminó, o continúa sin resolverse?** ☐

Seleccione sólo una opción

[V90]

Termino	☐	1
Continúa	☐	2
NS/NC	☐	99

P.85. **Desde su punto de vista, ¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema?** ☐

Seleccione sólo una opción

[V91]

Muy satisfecho	☐	1
Satisfecho	☐	2
Insatisfecho	☐	3
Muy insatisfecho	☐	4
Ns/ Nc	☐	99

Para el segundo problema más importante mencionado

P.86b.	Tuvo un segundo problema	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V133]
	Si	☐	1
	No	☐	2 ☐
P.87.	(Si no es un problema que atañe a todo el hogar) La persona que sufrió ese problema, ¿es hombre o mujer?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V92]
	Hombre	☐	1
	Mujer	☐	2
	Todo el hogar	☐	3 ☐
	El entrevistado	☐	4 ☐
	NS/NC	☐	99 ☐
P.88.	¿Qué edad tiene la persona que sufrió ese problema?		
	<i>Por favor escriba un número</i>		
	#		
	-99= NS/NC		
P.89.	¿hizo o intentó hacer algo para resolver ese problema?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V94]
	Si	☐	1
	No	☐	2
	NS/NC	☐	3
P.90.	¿Por qué no hizo nada? ¿Alguna otra razón?	☐	
	<i>Seleccione una o más opciones</i>		
			[V95]
	No conocía los derechos que tenía	☐	1
	Por los costos y/o por el tiempo que tendría que invertir	☐	2
	Por pensar que no obtendría resultados satisfactorios	☐	3
	Para no generar otros problemas	☐	4
	Porque le aconsejaron que no lo hiciera	☐	5
	Porque conoce casos parecidos que no se solucionaron	☐	6
	Porque no tenía tanta importancia	☐	7
[V96]	Otros	☐	8

P.91. ¿Qué fue lo que hizo (hicieron) para intentar resolverlo? ¿Alguna otra cosa? ☐

Seleccione una o más opciones

[V97]

Buscó negociar amigablemente con la otra parte	☐	1
Buscó una mediación por un conocido común	☐	2
Enfrentó a la otra parte con un reclamo directo	☐	3
Fue a un Centro de defensa del Consumidor, Centro de Mediación o un defensor del vecino	☐	4
Pidió asesoramiento o ayuda con una Organización de la sociedad civil	☐	5
Pidió asesoramiento o ayuda con una iglesia o centro religioso	☐	6
Pidió asesoramiento o ayuda en un Sindicato	☐	7
Habló con un miembro de un partido político	☐	8
Pidió ayuda o asesoramiento con un defensor de oficio	☐	9
Pidió ayuda o asesoramiento a un abogado (no de oficio)	☐	10
Presentó demanda o reclamo formal ante un organismo público	☐	11
Pidió ayuda o presentó denuncia ante la policía o un juzgado	☐	12
[V98] Otro	☐	13

P.92. A raíz de este problema, ¿se inició un proceso judicial? ☐

Seleccione sólo una opción

[V99]

Si	☐	1
No	☐	2
NS/NC	☐	99

P.93. ¿El problema terminó, o continúa sin resolverse? ☐

Seleccione sólo una opción

[V100]

Termino	☐	1
Continúa	☐	2
NS/NC	☐	99

P.94. Desde su punto de vista, ¿Quedó satisfecho o insatisfecho con el resultado final del problema? ☐

Seleccione sólo una opción

[V101]

Muy satisfecho	☐	1
satisfecho	☐	2
Insatisfecho	☐	3
Muy Insatisfecho	☐	4
Ns/Nc	☐	99

IV) Socio demográfico y capital social

Ahora quisiera preguntarle sobre las personas con las que usted trata en su vida diaria. Le voy a mencionar algunas ocupaciones. Quisiera saber si tiene usted familiares, amigos o conocidos que se dedican a esa ocupación. Por "conocidos" me refiero a alguien que lo conoce a usted de nombre y con quien tiene confianza para conversar si se encuentran

P.97.	¿Conoce a alguien que sea Contador, ingeniero, abogado, médico, arquitecto u de alguna otra profesión que requiera título universitario?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V102]
	Si	☐	1
	No	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.98.	¿Es un familiar, un amigo o un conocido?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V103]
	Conocido	☐	1
	Amigo	☐	2
	Familiar	☐	3
P.99.	¿Conoce a alguien que sea maestro o profesor de secundaria?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V104]
	Si	☐	1
	No	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.100.	¿Es un familiar, un amigo o un conocido?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V105]
	Conocido	☐	1
	Amigo	☐	2
	Familiar	☐	3
P.101.	¿Conoce a alguien que sea dueño de una tienda o pequeño comercio?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V106]
	Si	☐	1
	No	☐	2
	NS/NC	☐	99
P.102.	¿Es un familiar, un amigo o un conocido?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V107]
	Conocido	☐	1
	Amigo	☐	2
	Familiar	☐	3
P.103.	¿Conoce a alguien que tenga un oficio como albañil, pintor, mecánico, tornero o plomero?	☐	
	<i>Seleccione sólo una opción</i>		
			[V108]
	Si	☐	1
	No	☐	2
	NS/NC	☐	99

P.104. ¿Es un familiar, un amigo o un conocido? ☐

Seleccione sólo una opción

[V109]

Conocido	☐	1
Amigo	☐	2
Familiar	☐	3

Para finalizar, necesito hacerle unas preguntas generales sobre usted y su hogar

P.106. ¿Cuál fue el último año de estudios que usted cursó? ☐

Seleccione sólo una opción

[V110]

Primaria incompleta/Sin Instrucción	☐	1
Primaria completa	☐	2
Ciclo Básico Liceo o UTU incompleta	☐	3
Ciclo Básico Liceo o UTU Completo	☐	4
Bachillerato Incompleto (secundario o UTU)	☐	5
Bachillerato Completo (secundario o UTU)	☐	6
Terciaria incompleta (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)	☐	7
Terciaria completa (Incluye Magisterio, Terciario no Universitario, Estudios Universitarios y Posgrados.)	☐	8
Ns/Nc (No Leer)	☐	99

P.107. ¿Cuántas Personas viven en el hogar?

Por favor escriba un número

#

P.108. ¿Me podría decir cuánto suman aproximadamente los ingresos líquidos del hogar por todo concepto? (En miles de pesos) ☐

Seleccione sólo una opción

[V112]

1.000 a 5.000	☐	1
5.001 a 10.000	☐	2
10.001 a 15.000	☐	3
15.001 a 20.000	☐	4
20.001 a 30.000	☐	5
30.001 a 40.000	☐	6
40.001 a 50.000	☐	7
50.001 a 60.000	☐	8
60.001 a 80.000	☐	9
80.001 a 100.000	☐	10
Más de 100.001	☐	11
Ns/Nc (NO LEER)	☐	99

Agradecer y terminar

Anexo B: Lista de eventos. Frecuencia simple y porcentaje

	Recuento	% (sobre N=884)
¿Han tenido una disconformidad grave con la compra o reparación de un bien o servicio?	137	15,5
¿Tuvieron inconvenientes importantes con servicios tales como agua, luz, teléfono o Internet?	193	21,8
Usted, o alguien de su hogar, ha tenido problemas para acceder a jubilación, pensión, asignaciones familiares, o a otros beneficios al que ustedes entendieran que tenían derecho?	105	11,9
¿Tuvieron problema con la custodia o la posibilidad de tener visitas con hijos, nietos u otros familiares menores de edad?	32	3,6
¿Con el cobro o pago de una pensión alimenticia?	37	4,2
¿Algún menor del hogar fue expulsado o no se le permitió ingresar a un centro educativo?	10	1,1
¿Ha sufrido acoso o ha sido molestado de forma insistente por parte de educadores o compañeros?	30	3,4
Ahora, hablando de la familia en general, ¿ha tenido discusiones con relación a bienes comunes? Por ejemplo, en el curso de una separación, divorcio, sucesión?.	58	6,6
¿Ha ocurrido que fueran a un centro de salud, pero se les haya negado atención?	31	3,5
¿Se han visto involucrados en algún problema o disputa relacionada con el tratamiento médico de algún miembro del hogar?	78	8,8
¿Ha ocurrido que no se les proporcionaran medicamentos por su costo?	78	8,8
¿Recibieron un trato que no fue adecuado de parte del personal?	114	12,9
¿Usted o alguien de su familia se ha sentido discriminado en los últimos doce meses?	67	7,6
¿Ha sido asaltado, agredido, o ha sido víctima de un delito?	186	21,0
¿ha debido participar en algún conflicto o pelea con vecinos, por temas de referidos al barrio o la convivencia?	81	9,2
¿ha tenido un accidente de tránsito en los últimos doce meses?	93	10,5
¿Algún miembro del hogar ha sido sufrido conflictos graves que hayan llegado a la agresión en el seno de la familia o de la pareja?	17	1,9
Y fuera de lo que ha mencionado hasta ahora, ¿usted o algún miembro del hogar han sufrido alguna agresión que consideren importante, en los últimos doce meses?	42	4,8
¿Usted o algún miembro de su hogar han sido citados a colaborar en declaraciones ante un centro de mediación, un juzgado o la policía?	114	12,9
¿Sufrió una detención que no se justificaba, o fue interrogado por la policía de manera indebida?	24	2,7
¿Se sintió amenazado física o verbalmente por agentes de la policía?	29	3,3
¿Está recibiendo visitas o llamadas telefónicas de empresas con las que tiene deudas, que reclaman el pago? Por ejemplo, por un crédito que sacó, o por la hipoteca de una casa	64	7,2
¿Está incluido en el clearing de informes, o fue incluido en algún momento en los últimos doce meses?	104	11,8
¿Se le han negado créditos, aunque no estuviera en el clearing?	62	7,0
¿Ha tenido dificultades para cobrar un dinero que le deben, por ejemplo por un alquiler, por alguna venta que se haya hecho, o por algún trabajo realizado?	107	12,1
¿Ha tenido problemas relativos a haber salido como garantía de deudas de otras personas?	60	6,8
¿Algún organismo público le ha reclamado el pago de deudas por morosidad en impuestos, aportes profesionales o de empresa?	35	4,0
¿existe alguna otra situación, o situaciones, que usted u otro miembro de su hogar hayan experimentado en los últimos doce meses, y que representen problemas legales?	32	3,6

ANEXO C: matriz de correlaciones entre indicadores de eventos

Nº Var		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1	Pearson Correlati on	1	0,168	0,098	0,092	0,095	0,028	0,117	0,098	0,152	0,134	0,081	0,043	0,058	0,040	0,122	0,230	0,186	0,245	0,090	0,108	0,156	0,036	0,054	0,183	0,082	0,149	0,044	-0,020	0,017	0,043	0,038	0,047	0,067	0,100	0,096	0,042	0,168
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,004	0,007	0,005	0,409	0,001	0,003	0,000	0,000	0,017	0,211	0,090	0,233	0,000	0,000	0,000	0,000	0,008	0,001	0,000	0,280	0,110	0,000	0,014	0,000	0,193	0,554	0,607	0,204	0,263	0,164	0,049	0,003	0,004	0,218	0,000
2	Pearson Correlati on	0,168	1	0,128	0,054	0,063	0,066	0,112	0,089	0,102	0,162	0,094	0,125	0,052	0,147	0,048	0,115	0,115	0,189	0,128	0,063	0,117	0,077	0,026	0,088	0,164	0,087	0,102	0,039	0,073	0,073	0,075	0,104	0,146	0,022	0,065	0,033	0,103
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,107	0,060	0,052	0,001	0,008	0,002	0,000	0,006	0,000	0,126	0,000	0,155	0,001	0,001	0,000	0,000	0,062	0,001	0,021	0,447	0,009	0,000	0,010	0,002	0,242	0,029	0,030	0,027	0,002	0,000	0,508	0,056	0,324	0,002
3	Pearson Correlati on	0,098	0,128	1	0,355	0,343	0,217	0,211	0,246	0,145	0,111	0,207	0,139	0,203	0,086	0,174	0,139	0,151	0,141	0,123	0,047	0,069	0,049	0,112	0,095	0,078	0,081	0,063	0,094	0,149	0,067	0,045	0,128	0,152	0,164	0,125	0,005	0,091
	Sig. (2-tailed)	0,004	0		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,163	0,042	0,144	0,001	0,005	0,021	0,016	0,000	0,005	0,000	0,046	0,182	0,000	0,000	0,000	0,000	0,884	0,007
4	Pearson Correlati on	0,092	0,054	0,355	1	0,326	0,174	0,125	0,114	0,102	0,041	0,202	0,110	0,044	0,062	0,185	0,112	0,087	0,073	0,102	0,025	-0,032	-0,016	0,024	0,055	0,012	0,081	0,043	-0,020	0,003	-0,019	0,080	0,104	0,135	0,100	0,089	0,000	0,039
	Sig. (2-tailed)	0,007	0	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,002	0,223	0,000	0,001	0,192	0,067	0,000	0,001	0,010	0,032	0,003	0,456	0,345	0,627	0,473	0,102	0,723	0,017	0,203	0,561	0,929	0,579	0,018	0,002	0,000	0,003	0,009	0,992	0,244
5	Pearson Correlati on	0,095	0,063	0,343	0,326	1	0,219	0,108	0,167	0,077	0,108	0,150	0,082	0,052	0,101	0,141	0,150	0,170	0,135	0,129	0,069	0,068	0,036	0,011	0,189	-0,035	0,024	0,086	0,077	0,078	0,136	0,113	0,095	0,184	0,109	0,098	0,128	0,048
	Sig. (2-tailed)	0,005	0	0,000	0,000		0,000	0,001	0,000	0,022	0,001	0,000	0,015	0,28	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,040	0,044	0,281	0,746	0,000	0,293	0,485	0,010	0,022	0,020	0,000	0,001	0,005	0,000	0,001	0,004	0,000	0,151
6	Pearson Correlati on	0,028	0,066	0,217	0,174	0,219	1	0,160	0,208	0,018	0,087	0,075	-0,022	0,092	0,089	0,122	0,083	0,124	0,116	0,033	0,026	0,018	0,008	0,058	0,176	0,039	0,095	0,095	0,084	0,024	0,034	0,036	0,057	0,106	0,161	0,063	0,019	0,024
	Sig. (2-tailed)	0,409	0	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,593	0,010	0,027	0,521	0,007	0,008	0,000	0,014	0,000	0,001	0,334	0,433	0,596	0,813	0,087	0,000	0,248	0,005	0,005	0,013	0,474	0,311	0,289	0,092	0,002	0,000	0,064	0,565	0,476
7	Pearson Correlati on	0,117	0,112	0,211	0,125	0,108	0,160	1	0,220	0,075	0,114	0,080	0,176	0,162	0,078	0,101	0,152	0,083	0,157	0,120	0,081	0,065	-0,010	0,039	0,111	0,074	0,073	0,054	0,043	0,097	0,050	0,127	0,136	0,093	0,131	0,034	0,069	0,080
	Sig. (2-tailed)	0,001	0	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000	0,027	0,001	0,018	0,000	0,000	0,020	0,003	0,000	0,013	0,000	0,000	0,016	0,054	0,766	0,248	0,001	0,029	0,031	0,106	0,198	0,004	0,140	0,000	0,006	0,000	0,000	0,314	0,041	0,017

Nº Var		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
	Pearson Correlati on	0,098	0,089	0,246	0,114	0,167	0,208	0,220	1	0,098	0,045	0,124	0,100	0,124	0,076	0,097	0,141	0,076	0,100	0,197	0,062	0,088	0,071	0,062	0,153	0,067	0,078	0,053	0,052	0,094	0,014	0,048	0,058	0,052	0,067	0,090	0,038	0,046
	Sig. (2-tailed)	0,003	0	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,004	0,184	0,000	0,003	0,000	0,025	0,004	0,000	0,023	0,003	0,000	0,065	0,009	0,035	0,067	0,000	0,047	0,020	0,119	0,124	0,005	0,672	0,158	0,084	0,127	0,047	0,008	0,255	0,169
	Nº var	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
9	Pearson Correlati on	0,152	0,102	0,145	0,102	0,077	0,018	0,075	0,098	1	0,172	0,202	0,092	0,084	0,129	0,139	0,157	0,157	0,140	0,146	0,043	0,077	0,081	0,025	0,033	0,111	0,070	-0,009	0,022	0,022	-0,039	0,059	0,147	0,090	0,088	0,039	0,086	0,135
	Sig. (2-tailed)	0,000	0	0,000	0,002	0,022	0,593	0,027	0,004		0,000	0,000	0,007	0,013	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,202	0,022	0,016	0,460	0,329	0,001	0,038	0,794	0,517	0,507	0,243	0,080	0,000	0,008	0,009	0,243	0,010	0,000
10	Pearson Correlati on	0,134	0,162	0,111	0,041	0,108	0,087	0,114	0,045	0,172	1	0,261	0,323	0,130	0,171	0,094	0,090	0,090	0,089	0,104	0,094	0,065	0,091	0,105	0,130	0,228	0,134	0,332	0,033	0,059	-0,021	0,109	0,097	0,043	0,040	0,068	0,178	0,189
	Sig. (2-tailed)	0,000	0	0,001	0,223	0,001	0,010	0,001	0,184	0,000		0,000	0,000	0,000	0,005	0,008	0,008	0,009	0,002	0,005	0,054	0,007	0,002	0,002	0,000	0,000	0,000	0,343	0,333	0,078	0,537	0,001	0,004	0,205	0,233	0,046	0,000	0,000
11	Pearson Correlati on	0,081	0,094	0,207	0,202	0,150	0,075	0,080	0,124	0,202	0,261	1	0,138	0,116	0,105	0,113	0,055	0,055	0,105	0,155	0,017	0,051	0,020	0,094	0,168	0,138	0,155	0,056	0,084	0,050	0,031	0,051	0,080	0,055	0,010	0,102	0,044	0,082
	Sig. (2-tailed)	0,017	0	0,000	0,000	0,000	0,027	0,018	0,000	0,000	0,000		0,000	0,001	0,002	0,001	0,107	0,109	0,002	0,000	0,616	0,131	0,553	0,006	0,000	0,000	0,000	0,098	0,013	0,144	0,366	0,134	0,019	0,104	0,772	0,003	0,199	0,016
12	Pearson Correlati on	0,043	0,125	0,139	0,110	0,082	-0,022	0,176	0,100	0,092	0,323	0,138	1	0,098	0,015	0,098	0,042	0,042	0,054	0,173	0,024	0,040	0,068	0,141	0,027	0,184	0,105	-0,020	-0,012	0,036	-0,012	0,053	0,093	0,055	0,027	0,014	0,033	-0,021
	Sig. (2-tailed)	0,211	0	0,000	0,001	0,015	0,521	0,000	0,003	0,007	0,000	0,000		0,004	0,660	0,004	0,214	0,215	0,109	0,000	0,487	0,236	0,445	0,000	0,430	0,000	0,002	0,555	0,732	0,287	0,732	0,119	0,006	0,110	0,436	0,689	0,337	0,541
13	Pearson Correlati on	0,058	0,052	0,203	0,044	0,052	0,092	0,162	0,124	0,084	0,130	0,116	0,098	1	0,052	0,102	0,075	0,074	0,096	0,186	0,042	0,049	0,017	-0,027	0,200	0,087	0,111	0,000	0,039	0,097	0,039	-0,005	0,027	0,021	0,086	0,049	-0,007	0,065
	Sig. (2-tailed)	0,090	0	0,000	0,192	0,128	0,007	0,000	0,000	0,013	0,000	0,001	0,004		0,129	0,003	0,027	0,030	0,005	0,000	0,219	0,153	0,624	0,431	0,000	0,011	0,001	0,996	0,256	0,004	0,256	0,894	0,436	0,531	0,011	0,152	0,838	0,054
14	Pearson Correlati on	0,040	0,147	0,086	0,062	0,101	0,089	0,078	0,076	0,129	0,171	0,105	0,015	0,052	1	0,123	0,046	0,078	0,143	0,079	0,031	0,090	0,043	-0,004	0,070	0,153	0,054	0,131	0,053	0,071	0,015	0,084	0,073	0,105	0,167	0,074	0,180	-0,003
	Sig. (2-tailed)	0,233	0	0,010	0,067	0,003	0,008	0,020	0,025	0,000	0,000	0,002	0,660	0,129		0,000	0,168	0,020	0,000	0,018	0,352	0,007	0,200	0,909	0,039	0,000	0,110	0,000	0,118	0,035	0,659	0,012	0,032	0,002	0,000	0,029	0,000	0,940
15	Pearson Correlati on	0,122	0,048	0,174	0,185	0,141	0,122	0,101	0,097	0,139	0,094	0,113	0,098	0,102	0,123	1	0,201	0,266	0,202	0,038	0,083	0,089	0,095	0,118	0,131	0,157	0,172	0,068	0,034	-0,004	0,038	-0,005	0,045	0,043	0,080	0,119	0,024	0,160
	Sig. (2-tailed)	0,000	0	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,004	0,000	0,005	0,001	0,004	0,003	0,000		0,000	0,000	0,000	0,256	0,014	0,008	0,005	0,592	0,000	0,000	0,000	0,042	0,312	0,904	0,263	0,878	0,183	0,201	0,018	0,000	0,475	0,000

Nº Var		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
16	Pearson Correlati on	0,2 30	0,1 15	0,1 39	0,1 12	0,1 50	0,0 83	0,1 52	0,1 41	0,1 57	0,0 90	0,0 55	0,0 42	0,0 75	0,0 46	0,2 01	1	0,2 57	0,4 40	0,1 22	0,1 92	0,1 09	0,0 36	0,0 15	0,2 12	0,0 71	0,1 22	- 0,35	- 0,35	0,0 25	0,0 80	0,0 36	0,0 34	0,0 10	0,0 55	0,0 58	0,059	0,068
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0	0,0 00	0,0 01	0,0 00	0,0 14	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 08	0,1 07	0,2 14	0,0 27	0,1 68	0,0 00		0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 01	0,2 81	0,6 66	0,0 00	0,0 35	0,0 00	0,3 00	0,3 00	0,4 56	0,0 18	0,2 85	0,3 16	0,7 76	0,1 01	0,0 83	0,079	0,044
17	Pearson Correlati on	0,1 86	0,1 15	0,1 51	0,0 87	0,1 70	0,1 24	0,0 83	0,0 76	0,1 57	0,0 90	0,0 55	0,0 42	0,0 74	0,0 78	0,2 66	0,2 57	1	0,2 73	0,0 46	0,1 03	0,1 08	0,0 36	0,0 73	0,0 37	0,1 22	0,1 44	0,0 57	0,0 01	0,0 06	0,0 04	0,0 51	0,0 34	0,0 70	0,1 65	0,0 90	0,100	0,046
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0	0,0 00	0,0 10	0,0 00	0,0 00	0,0 13	0,0 23	0,0 00	0,0 08	0,1 09	0,2 15	0,0 30	0,0 20	0,0 00	0,0 00		0,0 00	0,1 69	0,0 02	0,0 01	0,2 84	0,0 31	0,0 00	0,5 23	0,0 00	0,0 88	0,9 77	0,8 68	0,8 97	0,1 29	0,3 20	0,0 39	0,0 00	0,0 08	0,003	0,171
18	Pearson Correlati on	0,2 45	0,1 89	0,1 41	0,0 73	0,1 35	0,1 16	0,1 57	0,1 00	0,1 40	0,0 89	0,1 05	0,0 54	0,0 96	0,1 43	0,2 02	0,4 40	0,2 73	1	0,1 32	0,1 33	0,1 23	0,0 77	0,0 20	0,2 15	0,0 81	0,2 13	0,1 00	0,0 48	0,0 34	0,0 87	0,0 50	0,0 48	0,0 67	0,1 17	0,0 44	0,061	0,034
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0	0,0 00	0,0 32	0,0 00	0,0 01	0,0 00	0,0 03	0,0 00	0,0 09	0,0 02	0,1 09	0,0 05	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00		0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 22	0,5 56	0,0 00	0,0 16	0,0 00	0,0 03	0,1 53	0,3 15	0,0 10	0,1 40	0,1 53	0,0 46	0,0 01	0,1 88	0,071	0,318
19	Pearson Correlati on	0,0 90	0,1 28	0,1 23	0,1 02	0,1 29	0,0 33	0,1 20	0,1 97	0,1 46	0,1 04	0,1 55	0,1 73	0,1 86	0,0 79	0,0 38	0,1 22	0,0 46	0,1 32	1	0,0 62	0,0 87	0,0 83	0,0 22	0,0 78	0,1 63	0,2 83	0,0 91	0,0 45	0,0 36	- 0,031	0,0 85	0,1 47	0,0 58	0,0 52	0,0 26	0,008	0,059
	Sig. (2- tailed)	0,0 08	0	0,0 00	0,0 03	0,0 00	0,3 34	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 02	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 18	0,2 56	0,0 00	0,1 69	0,0 00		0,0 66	0,0 10	0,0 14	0,5 11	0,0 20	0,0 00	0,0 00	0,0 07	0,1 82	0,2 85	0,3 63	0,0 12	0,0 00	0,0 89	0,1 20	0,4 47	0,806	0,081
20	Pearson Correlati on	0,1 08	0,0 63	0,0 47	0,0 25	0,0 69	0,0 26	0,0 81	0,0 62	0,0 43	0,0 94	0,0 17	0,0 24	0,0 42	0,0 31	0,0 83	0,1 92	0,1 03	0,1 33	0,0 62	1	0,0 86	0,0 40	- 0,032	0,1 98	0,1 02	0,0 76	0,0 45	0,0 17	0,1 08	0,1 81	0,0 60	0,0 19	0,0 43	0,0 98	0,0 60	0,095	0,123
	Sig. (2- tailed)	0,0 01	0	0,1 63	0,4 56	0,0 40	0,4 33	0,0 16	0,0 65	0,2 02	0,0 05	0,6 16	0,4 87	0,2 19	0,3 52	0,0 14	0,0 00	0,0 02	0,0 00	0,0 66		0,0 10	0,2 34	0,3 44	0,0 00	0,0 02	0,0 23	0,1 80	0,6 10	0,0 01	0,0 00	0,0 76	0,5 81	0,2 02	0,0 04	0,0 77	0,005	0,000
21	Pearson Correlati on	0,1 56	0,1 17	0,0 69	- 0,032	0,0 68	0,0 18	0,0 65	0,0 88	0,0 77	0,0 65	0,0 51	0,0 40	0,0 49	0,0 90	0,0 89	0,1 09	0,1 08	0,1 23	0,0 87	0,0 86	1	0,0 83	0,0 41	0,0 95	0,0 92	0,1 18	- 0,36	0,0 00	- 0,20	0,0 40	0,0 93	0,0 78	0,0 65	0,1 46	0,0 39	0,116	0,190
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0	0,0 42	0,3 45	0,0 44	0,5 96	0,0 54	0,0 09	0,0 22	0,0 54	0,1 31	0,2 36	0,1 53	0,0 07	0,0 08	0,0 01	0,0 01	0,0 00	0,0 10	0,0 10		0,0 14	0,2 21	0,0 05	0,0 06	0,0 00	0,2 79	0,9 93	0,5 61	0,2 33	0,0 06	0,0 21	0,0 53	0,0 00	0,2 52	0,001	0,000
22	Pearson Correlati on	0,0 36	0,0 77	0,0 49	- 0,016	0,0 36	0,0 08	- 0,010	0,0 71	0,0 81	0,0 91	0,0 20	0,0 68	0,0 17	0,0 43	0,0 95	0,0 36	0,0 36	0,0 77	0,0 83	0,0 40	0,0 83	1	0,0 06	0,0 79	0,1 70	0,1 02	0,0 20	- 0,05	0,0 13	- 0,02	0,0 61	0,0 58	0,0 49	0,0 64	0,0 39	0,044	0,032
	Sig. (2- tailed)	0,2 80	0	0,1 44	0,6 27	0,2 81	0,8 13	0,7 66	0,0 35	0,0 16	0,0 07	0,5 53	0,0 45	0,6 24	0,2 00	0,0 05	0,2 81	0,2 84	0,0 22	0,0 14	0,2 34	0,0 14		0,8 66	0,0 18	0,0 00	0,0 02	0,5 60	0,8 77	0,7 10	0,9 57	0,0 72	0,0 84	0,1 46	0,0 56	0,2 48	0,197	0,341
23	Pearson Correlati on	0,0 54	0,0 26	0,1 12	0,0 24	0,0 11	0,0 58	0,0 39	0,0 62	0,0 25	0,1 05	0,0 94	0,1 41	- 0,027	- 0,004	0,0 18	0,0 15	0,0 73	0,0 20	0,0 22	0,0 32	0,0 41	0,0 06	1	0,0 85	0,0 78	0,0 20	0,0 67	0,1 33	0,0 61	0,0 63	0,0 88	0,1 02	0,0 95	0,0 99	0,0 60	0,056	- 0,027
	Sig. (2- tailed)	0,1 10	0	0,0 01	0,4 73	0,7 46	0,0 87	0,2 48	0,0 67	0,4 60	0,0 02	0,0 06	0,4 31	0,9 09	0,5 92	0,6 66	0,0 31	0,5 56	0,5 11	0,3 44	0,2 21	0,8 66		0,0 12	0,0 20	0,5 44	0,0 47	0,0 00	0,0 70	0,0 62	0,0 09	0,0 03	0,0 05	0,0 03	0,0 74	0,097	0,420	
24	Pearson Correlati on	0,1 83	0,0 88	0,0 95	0,0 55	0,1 89	0,1 76	0,1 11	0,1 53	0,0 33	0,1 30	0,1 68	0,0 27	0,2 00	0,0 70	0,1 31	0,2 12	0,1 37	0,2 15	0,0 78	0,1 98	0,0 95	0,0 79	0,0 85	1	0,1 26	0,1 38	- 0,011	0,0 23	0,0 14	0,1 27	0,0 19	0,0 33	0,0 63	0,1 14	0,0 87	0,063	0,072
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0	0,0 05	0,1 02	0,0 00	0,0 00	0,0 01	0,0 00	0,3 29	0,0 00	0,0 00	0,4 30	0,0 00	0,0 39	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 00	0,0 20	0,0 00	0,0 05	0,0 18	0,0 12		0,0 00	0,0 00	0,7 37	0,4 97	0,6 86	0,0 00	0,5 64	0,3 27	0,0 63	0,0 01	0,0 10	0,060	0,032

Nº Var		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
25	Pearson Correlati on	0,082	0,164	0,078	0,012	-0,035	0,039	0,074	0,067	0,111	0,228	0,138	0,184	0,087	0,153	0,157	0,071	0,022	0,081	0,163	0,102	0,092	0,170	0,078	0,126	1	0,438	0,086	-0,019	0,117	0,114	0,061	0,090	0,090	0,044	0,065	0,073	0,154
	Sig. (2-tailed)	0,014	0	0,021	0,723	0,293	0,248	0,029	0,047	0,001	0,000	0,000	0,000	0,011	0,000	0,000	0,35	0,523	0,016	0,000	0,002	0,006	0,000	0,020	0,000		0,000	0,010	0,578	0,001	0,001	0,072	0,008	0,008	0,188	0,052	0,030	0,000
26	Pearson Correlati on	0,149	0,087	0,081	0,081	0,024	0,095	0,073	0,078	0,070	0,134	0,155	0,105	0,111	0,054	0,172	0,122	0,144	0,213	0,283	0,076	0,118	0,102	0,020	0,138	0,438	1	0,073	0,037	-0,036	0,040	0,074	0,154	0,102	0,111	0,028	0,096	0,100
	Sig. (2-tailed)	0,000	0	0,016	0,017	0,485	0,005	0,031	0,020	0,38	0,000	0,000	0,002	0,001	0,110	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,23	0,000	0,002	0,544	0,000		0,030	0,277	0,289	0,231	0,028	0,000	0,003	0,001	0,406	0,005	0,003	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
27	Pearson Correlati on	0,044	0,102	0,163	0,043	0,086	0,095	0,054	0,053	-0,009	0,032	0,056	-0,020	0,000	0,131	0,068	-0,035	0,057	0,100	0,091	0,045	-0,036	0,020	0,067	-0,011	0,086	0,073	1	0,323	0,338	0,160	0,046	0,129	0,123	0,087	0,076	-0,005	0,100
	Sig. (2-tailed)	0,193	0	0,000	0,203	0,010	0,005	0,106	0,119	0,794	0,343	0,098	0,555	0,996	0,000	0,042	0,300	0,088	0,003	0,007	0,180	0,279	0,560	0,047	0,737	0,010		0,000	0,000	0,000	0,168	0,000	0,000	0,010	0,000	0,010	0,24	0,882
28	Pearson Correlati on	-0,020	0,039	0,094	-0,020	0,077	0,084	0,043	0,052	0,022	0,033	0,084	-0,012	0,039	0,053	0,034	-0,035	0,001	0,048	0,045	0,017	0,000	-0,005	0,133	0,023	-0,019	0,037	0,323	1	0,088	0,181	0,047	0,085	0,054	0,021	0,051	-0,023	-
	Sig. (2-tailed)	0,554	0	0,005	0,561	0,022	0,013	0,198	0,124	0,517	0,333	0,013	0,732	0,256	0,118	0,312	0,300	0,977	0,153	0,182	0,610	0,993	0,877	0,000	0,497	0,578	0,277		0,009	0,000	0,160	0,011	0,110	0,110	0,539	0,133	0,498	0,518
29	Pearson Correlati on	0,017	0,073	0,149	0,103	0,078	0,024	0,097	0,094	0,022	0,059	0,050	0,036	0,097	0,071	-0,004	0,025	0,006	0,034	0,036	0,108	-0,020	0,013	0,061	0,014	0,117	-0,036	0,338	0,088	1	0,208	0,063	0,121	0,067	0,039	0,068	0,023	0,027
	Sig. (2-tailed)	0,607	0	0,000	0,929	0,020	0,474	0,004	0,005	0,507	0,078	0,144	0,287	0,004	0,035	0,904	0,456	0,868	0,315	0,285	0,001	0,561	0,710	0,070	0,686	0,001	0,289	0,000	0,009		0,000	0,063	0,000	0,446	0,246	0,044	0,503	0,420
30	Pearson Correlati on	0,043	0,073	0,067	-0,019	0,136	0,034	0,050	0,014	-0,039	-0,021	0,031	-0,012	0,039	0,015	0,038	0,080	0,004	0,087	-0,031	0,181	0,040	-0,002	0,063	0,127	0,114	0,040	0,160	0,181	0,208	1	-0,030	0,027	0,054	0,059	0,056	0,033	0,094
	Sig. (2-tailed)	0,204	0	0,046	0,579	0,000	0,311	0,140	0,672	0,243	0,537	0,366	0,732	0,256	0,659	0,263	0,018	0,897	0,010	0,363	0,000	0,233	0,957	0,062	0,000	0,001	0,231	0,000	0,000	0,000		0,374	0,425	0,110	0,083	0,096	0,328	0,005
31	Pearson Correlati on	0,038	0,075	0,045	0,080	0,113	0,036	0,127	0,048	0,059	0,109	0,051	0,053	-0,005	0,084	-0,005	0,036	0,051	0,050	0,085	0,060	0,093	0,061	0,088	0,019	0,061	0,074	0,046	0,047	0,063	-0,030	1	0,270	0,179	0,190	0,046	0,234	0,062
	Sig. (2-tailed)	0,263	0	0,182	0,018	0,001	0,289	0,000	0,158	0,080	0,001	0,134	0,119	0,894	0,012	0,878	0,285	0,129	0,140	0,012	0,076	0,006	0,072	0,009	0,564	0,072	0,028	0,168	0,160	0,063	0,374		0,000	0,000	0,000	0,176	0,000	0,064
32	Pearson Correlati on	0,047	0,104	0,128	0,104	0,095	0,057	0,136	0,058	0,147	0,097	0,080	0,093	0,027	0,073	0,045	0,034	0,034	0,048	0,147	0,019	0,078	0,058	0,102	0,033	0,090	0,154	0,129	0,085	0,121	0,027	0,270	1	0,270	0,113	0,208	0,091	0,042
	Sig. (2-tailed)	0,164	0	0,000	0,002	0,005	0,092	0,000	0,084	0,000	0,004	0,019	0,006	0,436	0,032	0,183	0,316	0,320	0,153	0,000	0,581	0,021	0,084	0,003	0,327	0,008	0,000	0,000	0,011	0,000	0,425	0,000		0,000	0,001	0,000	0,007	0,212
33	Pearson Correlati on	0,067	0,146	0,152	0,135	0,184	0,106	0,093	0,052	0,090	0,043	0,055	0,055	0,021	0,105	0,043	0,10	0,070	0,067	0,058	0,043	0,065	0,049	0,095	0,063	0,090	0,102	0,123	0,054	0,067	0,054	0,179	0,270	1	0,087	0,157	0,057	0,019
	Sig. (2-tailed)	0,049	0	0,000	0,000	0,000	0,002	0,006	0,127	0,008	0,205	0,104	0,110	0,531	0,002	0,201	0,776	0,039	0,046	0,089	0,202	0,053	0,146	0,005	0,063	0,008	0,003	0,000	0,110	0,046	0,110	0,000		0,010	0,000	0,091	0,570	

Nº Var		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
34	Pearson Correlati on	0,1 00	0,0 22	0,1 64	0,1 00	0,1 09	0,1 61	0,1 31	0,0 67	0,0 88	0,0 40	0,0 10	0,0 27	0,0 86	0,1 67	0,0 80	0,0 55	0,1 65	0,1 17	0,0 52	0,0 98	0,1 46	0,0 64	0,0 99	0,1 14	0,0 44	0,1 11	0,0 87	0,0 21	0,0 39	0,0 59	0,1 90	0,1 13	0,0 87	1	0,1 20	0,120	0,113	
	Sig. (2- tailed)	0,0 03	1	0,0 00	0,0 03	0,0 01	0,0 00	0,0 00	0,0 47	0,0 09	0,2 33	0,7 72	0,4 36	0,0 11	0,0 00	0,0 18	0,1 01	0,0 00	0,0 01	0,1 20	0,0 04	0,0 00	0,0 56	0,0 03	0,0 01	0,1 88	0,0 01	0,0 10	0,5 39	0,2 46	0,0 83	0,0 00	0,0 01	0,0 10		0,0 00	0,000	0,001	
35	Pearson Correlati on	0,0 96	0,0 65	0,1 25	0,0 89	0,0 98	0,0 63	0,0 34	0,0 90	0,0 39	0,0 68	0,1 02	0,0 14	0,0 49	0,0 74	0,1 19	0,0 58	0,0 90	0,0 44	0,0 26	0,0 60	0,0 39	0,0 39	0,0 60	0,0 87	0,0 65	0,0 28	0,0 76	0,0 51	0,0 68	0,0 56	0,0 46	0,2 08	0,1 57	0,1 20	1	-	0,009	0,044
	Sig. (2- tailed)	0,0 04	0	0,0 00	0,0 09	0,0 04	0,0 64	0,3 14	0,0 08	0,2 43	0,0 46	0,0 03	0,6 89	0,1 52	0,0 29	0,0 00	0,0 83	0,0 08	0,1 88	0,4 47	0,0 77	0,2 52	0,2 48	0,0 74	0,0 10	0,0 52	0,4 06	0,0 24	0,1 33	0,0 44	0,0 96	0,1 76	0,0 00	0,0 00	0,0 00		0,792	0,195	
36	Pearson Correlati on	0,0 42	0,0 33	0,0 05	0,0 00	0,1 28	0,0 19	0,0 69	0,0 38	0,0 86	0,1 78	0,0 44	0,0 33	- 0,0 07	0,1 80	0,0 24	0,0 59	0,1 00	0,0 61	0,0 08	0,0 95	0,1 16	0,0 44	0,0 56	0,0 63	0,0 73	0,0 96	- 0,0 05	- 0,0 23	0,0 23	0,0 33	0,2 34	0,0 91	0,0 57	0,1 20	- 0,0 09	1	0,178	
	Sig. (2- tailed)	0,2 18	0	0,8 84	0,9 92	0,0 00	0,5 65	0,0 41	0,2 55	0,0 10	0,0 00	0,1 99	0,3 37	0,8 38	0,0 00	0,4 75	0,0 79	0,0 03	0,0 71	0,8 06	0,0 05	0,0 01	0,1 97	0,0 97	0,0 60	0,0 30	0,0 05	0,8 82	0,4 98	0,5 03	0,3 28	0,0 00	0,0 07	0,0 91	0,0 00	0,7 92		0,000	
37	Pearson Correlati on	0,1 68	0,1 03	0,0 91	0,0 39	0,0 48	0,0 24	0,0 80	0,0 46	0,1 35	0,1 89	0,0 82	- 0,0 21	0,0 65	- 0,0 03	0,1 60	0,0 68	0,0 46	0,0 34	0,0 59	0,1 23	0,1 90	0,0 32	- 0,0 27	0,0 72	0,1 54	0,1 00	0,1 00	- 0,0 22	0,0 27	0,0 94	0,0 62	0,0 42	0,0 19	0,1 13	0,0 44	0,178	1	
	Sig. (2- tailed)	0,0 00	0	0,0 07	0,2 44	0,1 51	0,4 76	0,0 17	0,1 69	0,0 00	0,0 00	0,0 16	0,5 41	0,0 54	0,9 40	0,0 00	0,0 44	0,1 71	0,3 18	0,0 81	0,0 00	0,0 00	0,3 41	0,4 20	0,0 32	0,0 00	0,0 03	0,0 03	0,5 18	0,4 20	0,0 05	0,0 64	0,2 12	0,5 70	0,0 01	0,1 95	0,000		

Lista de variables en la matriz de correlaciones

1	¿Han tenido una disconformidad grave con la compra o reparación de un bien o servicio?
2	¿Tuvieron inconvenientes importantes con servicios tales como agua, luz, teléfono o Internet?
3	¿ha sufrido en su trabajo incumplimientos respecto a sus derechos laborales como por ejemplo, cobrar en tiempo y forma, licencias, que lo pongan en caía, etc?
4	¿ha tenido problemas para obtener el seguro de desempleo?
5	¿ha sido despedido sin justificación, o se le han aplicado sanciones injustamente?
6	¿se le ha impedido participar de actividades gremiales o se lo persigue por pertenecer a un sindicato, querer agremiarse, o participar en medidas sindicales?
7	¿Tiene que trabajar en lugares que son inseguros o que pueden generar problemas de salud?
8	¿Sufre situaciones de acoso en el trabajo o discriminación, sea por parte de empleadores o por parte de otros trabajadores?
9	Usted, o alguien de su hogar, ha tenido problemas para acceder a jubilación, pensión, asignaciones familiares, o a otros beneficios al que ustedes entendieran que tenían derecho?
10	¿Tuvieron problema con la custodia o la posibilidad de tener visitas con hijos, nietos u otros familiares menores de edad?
11	¿Con el cobro o pago de una pensión alimenticia?
12	¿Algún menor del hogar fue expulsado o no se le permitió ingresar a un centro educativo?
13	¿Ha sufrido acoso o ha sido molestado de forma insistente por parte de educadores o compañeros?
14	Ahora, hablando de la familia en general, ¿ha tenido discusiones con relación a bienes comunes? Por ejemplo, en el curso de una separación, divorcio, sucesión?
15	¿Ha ocurrido que fueran a un centro de salud, pero se les haya negado atención?
16	¿Se han visto involucrados en algún problema o disputa relacionada con el tratamiento médico de algún miembro del hogar?
17	¿Ha ocurrido que no se les proporcionaran medicamentos por su costo?
18	¿Recibieron un trato que no fue adecuado de parte del personal?
19	¿Usted o alguien de su familia se ha sentido discriminado en los últimos doce meses?
20	¿Ha sido asaltado, agredido, o ha sido víctima de un delito?
21	¿ha debido participar en algún conflicto o pelea con vecinos, por temas de referidos al barrio o la convivencia?
22	¿ha tenido un accidente de tránsito en los últimos doce meses?
23	¿Algún miembro del hogar ha sido sufrido conflictos graves que hayan llegado a la agresión en el seno de la familia o de la pareja?
24	Y fuera de lo que ha mencionado hasta ahora, ¿usted o algún miembro del hogar han sufrido alguna agresión que consideren importante, en los últimos doce meses?
25	¿Sufrió una detención que no se justificaba, o fue interrogado por la policía de manera indebida?
26	¿Se sintió amenazado física o verbalmente por agentes de la policía?
27	En los últimos doce meses, ¿tuvieron dificultades para alquilar una vivienda debido a los pedidos de garantías?
28	En los últimos doce meses ¿los amenazaron con desalojarlos, o les dieron el desalojo?
29	¿Tuvieron problemas para lograr que el propietario de la vivienda hiciera reparaciones?
30	¿Tuvieron problemas con inmobiliarias (fuera de los ya mencionados)?
31	¿Está recibiendo visitas o llamadas telefónicas de empresas con las que tiene deudas, que reclaman el pago? Por ejemplo, por un crédito que sacó, o por la hipoteca de una casa
32	¿Está incluido en el clearing de informes, o fue incluido en algún momento en los últimos doce meses?
33	¿Se le han negado créditos, aunque no estuviera en el clearing?
34	¿Ha tenido dificultades para cobrar un dinero que le deben, por ejemplo por un alquiler, por alguna venta que se haya hecho, o por algún trabajo realizado?
35	¿Ha tenido problemas relativos a haber salido como garantía de deudas de otras personas?
36	¿Algún organismo público le ha reclamado el pago de deudas por morosidad en impuestos, aportes profesionales o de empresa?
37	¿existe alguna otra situación, o situaciones, que usted u otro miembro de su hogar hayan experimentado en los últimos doce meses, y que representen problemas legales?

Anexo D: Análisis factorial para eventos legales

Se trata de confirmar la existencia de dimensiones subyacentes en los eventos investigados mediante la aplicación de análisis factorial. Se aplicó el método de extracción de componentes principales, y el método Varimax para la rotación. El primer obstáculo para la aplicación de esta técnica se encuentra en el hecho de que estos indicadores son variables nominales. El uso de variable no métricas en esta técnica no está recomendado por algunos autores, que sugieren evitarlo siempre que sea posible (Comrey, 1985: 247). Pero otros lo aceptan si el objetivo es buscar agrupamientos de variables (p.e: Kim y Mueller, 1978: 75). En este caso, las variables son dicotómicas, por lo que se trabajará directamente con ellas, ajustando las categorías de manera que tomen valor 0 (ausencia del evento) y 1 (presencia del evento).

En la matriz de correlaciones (véase anexo anterior) se observa que casi no hay correlaciones elevadas. Esto puede ser a consecuencia de que se trata de dicotomías. No se dispone de un criterio claro que establezca qué nivel de correlación puede ser aceptable para este tipo de variables. Kim y Mueller (1998: 75) mencionan que con dicotomías la *r* de Pearson no debe ser muy grande, pero no dice nada respecto a su pequeñez. Visauta (1998) menciona solamente que deben ser significativas. A falta de un criterio mejor, se optó por aceptar variables con correlaciones no menores de 0,20.

Otras variables fueron eliminadas por tener correlaciones altas con más de un factor rotado, lo que hacía difícil la interpretación: dificultades para el cobro o pago de una pensión alimenticia, menor expulsado de colegio, un menor ha sido acosado en el colegio, disputa por bienes comunes en la familia, ser víctima de delito, tener un accidente, problemas de convivencia con vecinos, conflicto que haya llegado a la agresión en el seno de la familia, problemas para cobrar un dinero que le deben, otros problemas no mencionados. Una vez hechas esas modificaciones, se obtuvieron los siguientes valores de los coeficientes utilizados para evaluar lo adecuado de la técnica.

Determinante = 0,074		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,707
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	2217,5
	gl	231
	Sig.	0,00

El determinante es bajo, pero no igual a cero, y el coeficiente KMO está dentro de lo que se considera aceptable, por lo que se procedió a correr el factorial con esas variables. Las comunalidades obtenidas fueron las siguientes, todas superiores a 0,40.

Communalities		
	Initial	Extraction
¿ha sufrido en su trabajo incumplimientos respecto a sus derechos laborales como por ejemplo, cobrar en tiempo y forma, licencias, que lo pongan en caja, etc?	1,000	0,595
¿ha tenido problemas para obtener el seguro de desempleo?	1,000	0,614
¿ha sido despedido sin justificación, o se le han aplicado sanciones injustamente?	1,000	0,650
¿Tiene que trabajar en lugares que son inseguros o que pueden generar problemas de salud?	1,000	0,479
¿Sufre situaciones de acoso en el trabajo o discriminación, sea por parte de empleadores o por parte de otros trabajadores?	1,000	0,480
Usted, o alguien de su hogar, ha tenido problemas para acceder a jubilación, pensión, asignaciones familiares, o a otros beneficios al que ustedes entendieran que tenían derecho?	1,000	0,409
¿Ha ocurrido que fueran a un centro de salud, pero se les haya negado atención?	1,000	0,443
¿Se han visto involucrados en algún problema o disputa relacionada con el tratamiento médico de algún miembro del hogar?	1,000	0,575
¿Ha ocurrido que no se les proporcionaran medicamentos por su costo?	1,000	0,480
¿Recibieron un trato que no fue adecuado de parte del personal?	1,000	0,568
Y fuera de lo que ha mencionado hasta ahora, ¿usted o algún miembro del hogar han sufrido alguna agresión que consideren importante, en los últimos doce meses?	1,000	0,519
¿Sufrió una detención que no se justificaba, o fue interrogado por la policía de manera indebida?	1,000	0,740
¿Se sintió amenazado física o verbalmente por agentes de la policía?	1,000	0,694
En los últimos doce meses, ¿tuvieron dificultades para alquilar una vivienda debido a los pedidos de garantías?	1,000	0,645
En los últimos doce meses ¿los amenazaron con desalojarlos, o les dieron el desalojo?	1,000	0,525
¿Tuvieron problemas para lograr que el propietario de la vivienda hiciera reparaciones?	1,000	0,503
¿Tuvieron problemas con inmobiliarias (fuera de los ya mencionados)?	1,000	0,547
¿Está recibiendo visitas o llamadas telefónicas de empresas con las que tiene deudas, que reclaman el pago? Por ejemplo, por un crédito que sacó, o por la hipoteca de una casa	1,000	0,583
¿Está incluido en el clearing de informes, o fue incluido en algún momento en los últimos doce meses?	1,000	0,566
¿Se le han negado créditos, aunque no estuviera en el clearing?	1,000	0,432
¿Ha tenido problemas relativos a haber salido como garantía de deudas de otras personas?	1,000	0,673
¿Algún organismo público le ha reclamado el pago de deudas por morosidad en impuestos, aportes profesionales o de empresa?	1,000	0,584
Extraction Method: Principal Component Analysis.		

Con valores propios superiores a uno se forman ocho factores que dan cuenta de más de la mitad de la varianza.

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,179	14,452	14,452	3,179	14,452	14,452	1,994	9,063	9,063
2	1,734	7,880	22,332	1,734	7,880	22,332	1,720	7,817	16,880
3	1,489	6,770	29,102	1,489	6,770	29,102	1,627	7,396	24,276
4	1,460	6,638	35,740	1,460	6,638	35,740	1,529	6,952	31,228
5	1,208	5,491	41,231	1,208	5,491	41,231	1,485	6,752	37,980
6	1,132	5,148	46,379	1,132	5,148	46,379	1,403	6,376	44,355
7	1,067	4,851	51,230	1,067	4,851	51,230	1,360	6,182	50,537
8	1,032	4,691	55,921	1,032	4,691	55,921	1,184	5,384	55,921
9	0,988	4,492	60,413						
10	0,892	4,055	64,468						
11	0,881	4,006	68,475						
12	0,809	3,677	72,152						
13	0,769	3,494	75,646						
14	0,731	3,322	78,968						
15	0,687	3,124	82,092						
16	0,671	3,049	85,141						
17	0,654	2,974	88,115						
18	0,583	2,650	90,765						
19	0,560	2,546	93,312						
20	0,540	2,454	95,766						
21	0,477	2,168	97,934						
22	0,455	2,066	100,000						
Extraction Method: Principal Component Analysis.									

A continuación se observa la matriz de factores rotados.

Rotated Component Matrix(a)								
	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
¿ha sufrido en su trabajo incumplimientos respecto a sus derechos laborales como por ejemplo, cobrar en tiempo y forma, licencias, que lo pongan en caja, etc?	0,104	0,655	0,168	0,061	0,075	0,330	-0,077	-0,044
¿ha tenido problemas para obtener el seguro de desempleo?	0,024	0,765	-0,061	0,055	0,087	0,063	-0,010	-0,095
¿ha sido despedido sin justificación, o se le han aplicado sanciones injustamente?	0,145	0,678	0,081	-0,136	0,084	0,054	0,225	0,290
¿Tiene que trabajar en lugares que son inseguros o que pueden generar problemas de salud?	0,121	0,097	0,009	0,031	0,026	0,657	0,142	-0,045
¿Sufre situaciones de acoso en el trabajo o discriminación, sea por parte de empleadores o por parte de otros trabajadores?	0,089	0,200	-0,076	0,051	0,011	0,647	-0,045	0,048
Usted, o alguien de su hogar, ha tenido problemas para acceder a jubilación, pensión, asignaciones familiares, o a otros beneficios al que ustedes entendieran que tenían derecho?	0,350	0,068	0,042	0,103	0,090	0,168	0,093	-0,473
¿Ha ocurrido que fueran a un centro de salud, pero se les haya negado atención?	0,466	0,304	0,045	0,283	0,071	-0,088	-0,179	-0,080
¿Se han visto involucrados en algún problema o disputa relacionada con el tratamiento médico de algún miembro del hogar?	0,700	0,003	-0,092	0,001	-0,029	0,234	0,038	0,141
¿Ha ocurrido que no se les proporcionaran medicamentos por su costo?	0,657	0,144	0,039	0,005	0,073	-0,099	0,061	-0,080
¿Recibieron un trato que no fue adecuado de parte del personal?	0,720	-0,030	0,100	0,065	-0,006	0,153	0,060	0,091
Y fuera de lo que ha mencionado hasta ahora, ¿usted o algún miembro del hogar han sufrido alguna agresión que consideren importante, en los últimos doce meses?	0,309	0,091	-0,154	0,145	0,086	0,133	0,062	0,585
¿Sufrió una detención que no se justificaba, o fue interrogado por la policía de manera indebida?	-0,013	-0,052	0,042	0,839	0,076	0,139	0,006	0,078
¿Se sintió amenazado física o verbalmente por agentes de la policía?	0,166	0,067	0,013	0,804	0,037	-0,036	0,113	0,008
En los últimos doce meses, ¿tuvieron dificultades para alquilar una vivienda debido a los pedidos de garantías?	0,020	0,066	0,782	0,074	0,121	0,071	-0,054	-0,024
En los últimos doce meses ¿los amenazaron con desalojarlos, o les dieron el desalojo?	0,068	0,074	0,695	-0,025	-0,035	-0,155	0,077	0,012
¿Tuvieron problemas para lograr que el propietario de la vivienda hiciera reparaciones?	-0,068	-0,098	0,485	-0,002	0,149	0,460	-0,040	0,137
¿Tuvieron problemas con inmobiliarias (fuera de los ya mencionados)?	0,033	-0,008	0,411	0,072	0,009	0,057	0,009	0,607
¿Está recibiendo visitas o llamadas telefónicas de empresas con las que tiene deudas, que reclaman el pago? Por ejemplo, por un crédito que sacó, o por la hipoteca de una casa	-0,001	0,024	0,036	0,008	0,270	0,085	0,699	-0,114

Rotated Component Matrix(a) (continuación)								
	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
¿Está incluido en el clearing de informes, o fue incluido en algún momento en los últimos doce meses?	0,001	0,001	0,144	0,105	0,643	0,150	0,261	-0,175
¿Se le han negado créditos, aunque no estuviera en el clearing?	-0,019	0,200	0,087	0,071	0,581	0,010	0,204	0,001
¿Ha tenido problemas relativos a haber salido como garantía de deudas de otras personas?	0,127	0,040	-0,058	-0,023	0,752	-0,033	-0,231	0,175
¿Algún organismo público le ha reclamado el pago de deudas por morosidad en impuestos, aportes profesionales o de empresa?	0,096	0,023	-0,031	0,085	-0,056	-0,005	0,744	0,099
Extraction Method: Principal Component Analysis. Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.								
a. Rotation converged in 8 iterations.								

Anexo E Preparación de análisis con regresión logística

El siguiente cuadro resume los datos de variables y categorías que serán usados en los modelos.

Nombre de variable	etiqueta	valores	etiqueta valores
Variables dependientes			
P.75bV132_DIC	El entrevistado o su hogar tuvo algún problema (dic)	0	No
		1	Sí
Al_menos_un_evento_exc_violencia	Al menos un evento en el hogar (excepto delitos, accidentes o violencia)	0	No
		1	Sí
demanda_judicial	Pidió ayuda o presento demanda policial o judicial exclusivamente	0	No
		1	Sí
		8 (a)	No corresponde
P.83_P.92_DIC	Se iniciaron procesos judiciales a partir de eventos	0	No
		1	Sí
		8 (a)	No corresponde
Variables independientes			
Nivel_educativo_3	Estudios terciarios o no	-99 (a)	Ns/Nc
		0	No
		1	Sí
Nivel_educativo_2	solo secundaria con ciclo básico completo, o no	-99 (a)	Ns/Nc
		0	No
		1	Sí
Ingresos_3	Ingresos del hogar superior a 40000\$	-99 (a)	Ns/Nc
		0	No
		1	Sí
Ingresos_2	Ingresos del hogar entre 15000\$ y 40000\$	-99 (a)	Ns/Nc
		0	No
		1	Sí
CS_3	Familiares en posiciones de alto estatus	-99 (a)	Ns/Nc
		0	No
		1	Sí
CS_2	Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	-99 (a)	Ns/Nc
		0	No
		1	Sí
area_metropolitana_dic	Área metropolitana o interior (para reg)	0	Interior
		1	Área metropolitana
a		Missing value	

Antes de proceder con el análisis cabe saber si existen relaciones lineales estrechas entre las variables independientes, lo cual llevaría a conclusiones

erróneas. Para verificar que no existan correlaciones perfectas entre los regresores, seguiremos los pasos recomendados por Cortés (1997), construyendo la matriz de correlaciones –para analizar el nivel de las correlaciones entre cada par de regresores- y los valores propios arrojados por el análisis factorial – para eliminar la posibilidad de relaciones lineales entre más de dos variables explicativas.

En primer lugar se observa la matriz de correlaciones obtenida con las variables establecidas en las hipótesis (pág. siguiente). Como se observa, las correlaciones son en su mayoría significativas, con valores de r elevados, por lo que habrá que utilizar el análisis factorial para verificar la inexistencia de colinealidad. Un dato positivo es que el determinante es bajo ($=0.127$). A continuación, el cuadro (xx) muestra los coeficientes KMO y de Bartlett. Este último confirma que existen correlaciones significativas, pero el valor del coeficiente KMO es bajo según los criterios habitualmente aceptados. Este coeficiente mide la proporción en que la correlación entre variables puede ser explicada por el resto (es decir, que existen factores comunes importantes), por lo que este valor hace dudoso que puedan extraerse factores comunes del conjunto de variables independientes utilizadas. Esto indica que no existe multicolinealidad importante.

		Área metropolitana o interior (para reg)	Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	Familiares en posiciones de alto estatus	Ingresos del hogar entre 15000\$ y 40000\$	Ingresos del hogar superior a 40000\$	solo secundaria con ciclo básico completo, o no	Estudios terciarios o no
Área metropolitana o interior (para reg)	Corr.	1	-0,061	0,161*	-0,037	0,229**	0,037	0,186**
	Sig. (2-tailed)		0,069	0,000	0,312	0,000	0,275	0,000
Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	Corr.		1	0,659*	0,138**	-0,155**	0,202**	-0,284**
	Sig. (2-tailed)			0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Familiares en posiciones de alto estatus	Corr.			1	-0,032	0,333**	-0,162**	0,506**
	Sig. (2-tailed)				0,383	0,000	0,000	0,000
Ingresos del hogar entre 15000\$ y 40000\$	Corr.				1	-0,545**	0,139**	-0,056
	Sig. (2-tailed)					0,000	0,000	0,124
Ingresos del hogar superior a 40000\$	Corr.					1	-0,132**	0,398**
	Sig. (2-tailed)						0,000	0,000
solo secundaria con ciclo básico completo, o no	Corr.						1	-0,528**
	Sig. (2-tailed)							0,000
Estudios	Corr.							1

terciarios o no	Sig. (2-tailed)							
-----------------	-----------------	--	--	--	--	--	--	--

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,527
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1546,044
	df	21
	Sig.	,000

La siguiente es la salida del análisis factorial que muestra los autovalores de cada variable involucrada en cada componente arrojado por el análisis.

Componente	Autovalores iniciales		
	Total	Varianza	Porcentaje de varianza acumulada
1	2,550	36,428	36,428
2	1,310	18,710	55,138
3	1,082	15,452	70,590
4	,964	13,773	84,363
5	,594	8,488	92,852
6	,267	3,812	96,663
7	,234	3,337	100,000

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Con valores propios mayores a 1, se generan tres factores que explican el 70% de la varianza. Por otra parte, hay cuatro componentes con valores propios inferiores a uno, y dos son cercanos a cero. La existencia de varios valores propios con valores cercanos a cero indican problemas de multicolinealidad.

Los siguientes dos cuadros muestran la matriz inicial y la matriz de componentes rotada. Las correlaciones sugieren que existe algún riesgo de multicolinealidad. Una opción podría ser sustituir por los puntajes de los factores, pero haría difícil la interpretación de los resultados.

Matriz de componentes

	Componente		
	1	2	3
Área metropolitana o interior (para reg)	,309	,174	,663
Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	-,655	,368	-,154
Familiares en posiciones de alto estatus	,763	-,353	,286
Ingresos del hogar entre 15000\$ y 40000\$	-,389	-,768	,193
Ingresos del hogar superior a 40000\$	,656	,602	,059
solo secundaria con ciclo básico completo, o no	-,518	,179	,682
Estudios terciarios o no	,771	-,187	-,174

Extraction Method: Principal Component Analysis.
a 3 components extracted.

Rotated Component Matrix(a)

	Component		
	1	2	3
Área metropolitana o interior (para reg)	,297	,219	,655
Amigos o conocidos en posiciones de alto estatus	-,767	-,001	-,020
Familiares en posiciones de alto estatus	,875	,051	,142
Ingresos del hogar entre 15000\$ y 40000\$	,074	-,877	,066
Ingresos del hogar superior a 40000\$	,279	,838	,123
solo secundaria con ciclo básico completo, o no	-,410	-,201	,747
Estudios terciarios o no	,720	,256	-,274

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a Rotation converged in 5 iterations.

Un criterio aconsejado para este problema es el cálculo del índice de covarianza o de condición (raíz cuadrada de la razón entre los valores propios máximo con cada uno de los restantes). Este valor alcanza como máximo 3.3, muy lejano del valor de 30 considerado umbral para la multicolinealidad severa, y también del valor convencional de multicolinealidad moderada (15).

Por tanto, la decisión será mantener todos estos indicadores en la especificación del modelo.