

LAS VOCES DE LOS POBRES ACERCA DE LA JUSTICIA

Informe Final

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general explorar la percepción de la “justicia” que tienen los “pobres” en los estados venezolanos de Lara y Anzoátegui, estados seleccionados por que han sido los pilotos en la implementación del proyecto de modernización del poder judicial que se adelanta en Venezuela, con financiamiento del Banco Mundial.

La investigación es de tipo exploratorio y descriptivo, por ser la primera que con esas características se lleva a cabo en el país. Existen, sin embargo, otras investigaciones generales sobre los valores y las percepciones de los venezolanos de todos los estratos sociales, realizadas hace ya algún tiempo, algunas de las cuales sirven de marco de referencia para esta investigación (Salazar; Montero; Consultores 21; Zapata; entre otros). También fue muy útil la información recogida dentro del marco del estudio que este mismo equipo de investigación llevó a cabo en el año 2000, sobre el acceso a la justicia de personas de escasos recursos en el área metropolitana de Caracas.

Existen investigaciones sobre percepción de la justicia, del Derecho y de los abogados, desarrolladas en otros países de mayor desarrollo económico, así como en otros países latinoamericanos. Entre éstas revisten el mayor interés para la presente investigación, sobre todo por nuestra cercanía cultural con España, las que se han realizado en ese país bajo la dirección de José Juan Toharia. Esos trabajos resultaron muy útiles como insumos para la construcción de las variables que debían medirse con el objeto de auscultar la opinión pública respecto al Derecho. Sin embargo, conviene aclarar que, cuando se trata de explorar la percepción de la justicia, no puede hablarse propiamente de repetir en este caso las investigaciones hechas en otros países, pues el enfoque utilizado en éstas, y, aún más, su formulación concreta, no sólo están determinados por el hecho de que normalmente se dirigen a la población de todos los estratos sociales, sino que están influidos por la cultura específica de los países donde se llevaron a cabo. Lo cual no significa que no se esté de acuerdo con Toharia en la necesidad de generar datos que puedan ser comparados, a través del empleo de “una especie de patrón mínimo común, susceptible de ser utilizado en eventuales sondeos de opinión en países diferentes” (Toharia 1999). En este estudio se ha usado en lo posible ese “patrón mínimo común” establecido por Toharia, no sólo con el fin de hacer comparables los hallazgos obtenidos, sino por la evidente utilidad que tiene en sí mismo ese patrón, fruto de una extensa experiencia en estudios de opinión pública sobre el Derecho.

II. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio al que se refiere este informe puede verse como una investigación sobre la cultura jurídica o cultura legal de los venezolanos de los estratos bajos de la población. El término cultura jurídica lo identificaremos “con el conjunto de actitudes y opiniones respecto del mundo de lo jurídico prevalecientes en una sociedad dada en un momento determinado... entre el público en general” (Toharia, 1999:21), en este caso, entre los sectores de escasos recursos de la sociedad venezolana, en concreto, los pobres de Barquisimeto y Barcelona. Se trata de lo que Toharia denomina, siguiendo a Friedman, “cultura jurídica externa”, para distinguirla de la “cultura jurídica interna” que sería la de los propios operadores jurídicos. Repitiendo de nuevo a Toharia, se trata sencillamente de una investigación sobre “la opinión pública respecto del Derecho”.

Es necesario insistir que se trata aquí de realizar una investigación de opinión pública. El objetivo es indagar sobre la percepción que tiene la población venezolana de escasos recursos del sistema de administración de justicia, lo que no es otra cosa que su opinión sobre ese sistema, es decir “las representaciones sociales (que tiene esa población) de la realidad... la forma en que ésta es vista y definida (y, por tanto, reconstruida)” por los entrevistados (Toharia,1999). De aquí que sólo interese la experiencia real de nuestra población en relación con el sistema de administración de justicia, en la medida en que ello sirve para contextualizar su opinión, para profundizar sobre esa opinión más allá de lo expresado por los individuos que integran la muestra, para indagar sobre su conocimiento, actitudes y valoraciones efectivas y no sólo sobre el discurso referente a estos aspectos, aunque éste sea también fundamental. Porque, en definitiva, de lo que se trata es de saber qué es lo que la gente cree y piensa sobre ese sistema, elemento fundamental a tomar en cuenta si se parte de una concepción del sistema de administración de justicia como servicio público dentro de un Estado democrático (Toharia, 2001).

Cabe también aclarar, que el propósito de la investigación no fue estudiar con profundidad toda la cultura jurídica de los venezolanos de estratos bajos. Ello iría más allá del objetivo y de las posibilidades de la misma. De aquí que no se abordaran todos los temas que Toharia incluye en su breve, y, quizás por ello muy útil, estudio titulado “La cultura legal: cómo se mide” (1999) y que algunos de esos temas se abordaran superficialmente. Nuestra investigación se dirigió a explorar la opinión de los individuos de escasos recursos sobre el sistema de administración de justicia venezolano, por lo cual algunas de las cuestiones señaladas en el mencionado estudio, relevantes para indagar sobre la opinión de otros estratos socioeconómicos, no fueron abordadas. Por otra parte, algunos aspectos y elementos característicos de la cultura jurídica del venezolano en general y del venezolano pobre en particular, son muy importantes para situar en contexto su percepción de la justicia. De aquí que se analizaran también, dentro del marco general del estudio, otras variables que definen la cultura jurídica de los venezolanos de escasos recursos, aparte de aquellas que se refieren estrictamente a su percepción del sistema de

administración de justicia, en concreto, las actitudes de los venezolanos ante el Derecho y ante el conflicto.

Cabe destacar también que el estudio no se dirigió a toda la población venezolana, sino a los sectores de ella que ocupan los niveles más bajos de la estratificación socio-económica, a la población pobre. Si partimos de que “La pobreza significa sufrir múltiples privaciones,(y) por ello tiene múltiples caras, pero todas ellas coinciden en **la privación como denominador común de la pobreza**” (Proyecto Pobreza-UCAB-1999), podemos suponer que entre esas privaciones, y como consecuencia de ellas, se encuentra también un menor acceso de los pobres a las instituciones estatales de resolución de conflictos. Estudios anteriores han comprobado y medido esta falta de acceso a la justicia de la población de escasos recursos en Venezuela (Van Groningen, Hernández, Linares, Del Olmo, Pérez Perdomo et al., Roche et al.). El presente estudio se vincula con el tema del acceso a la justicia, aunque su enfoque es más restringido. No se pretende estudiar el acceso, sino uno de sus condicionantes, como lo es la opinión que tiene sobre la justicia esa población pobre privada de un acceso adecuado a la misma.

La importancia de esta investigación, entonces, aparte del valor general que tiene un estudio de opinión pública sobre la justicia en el marco de un sistema democrático, se acentúa por estar dirigida a la mayoría pobre. Dentro de una sociedad profundamente desigualitaria como lo es la venezolana, esa mayoría es al mismo tiempo la que enfrenta mayores problemas para hacer efectivos sus derechos ciudadanos, así como para resolver sus conflictos cotidianos producto de la convivencia social, acudiendo a los órganos estatales obligados a dar satisfacción a los ciudadanos en esa materia.

Variables de la Investigación

Las variables que en esta investigación se han considerado relevantes para medir la percepción de la justicia por los pobres en Venezuela son las siguientes:

1. Juridicidad
2. Conocimiento
3. Confianza
4. Accesibilidad

Como se verá de la explicación de cada una de ellas, estas variables se corresponden en buena parte con los rasgos o atributos esenciales que caracterizarían a una “buena justicia” según Toharia (2001). Esos rasgos son los siguientes: imparcialidad, independencia, responsabilidad, competencia, accesibilidad y eficacia. La variable “juridicidad”, que se incluye en el presente estudio, es una variable de otro tipo, diferente de los rasgos de la justicia. No se ha realizado en esta investigación la medición de la opinión sobre los atributos “responsabilidad” y “competencia”, porque se le consideró particularmente problemático, teniendo en cuenta las características socio-culturales de la población objeto y que se trata de un estudio exploratorio pionero.

Antes de explicar brevemente cada una de las variables consideradas, conviene tener en cuenta algunos aspectos generales que es necesario tomar en cuenta a fin de entender el enfoque utilizado para definir las variables y el sentido que debe atribuírseles dentro de esta investigación concreta.

En primer lugar, insistimos en que es necesario partir del hecho de que se trata de una investigación sobre **percepción**, de manera que el objetivo fundamental es la indagación sobre la **opinión** que la población a investigar tiene sobre el sistema de administración de justicia. En tal sentido, la pesquisa no se dirige a averiguar sobre la experiencia de los individuos encuestados o entrevistados o sobre los hechos concretos que los han afectado, sino en la medida en que ello es necesario para entender su percepción del significado de esos hechos, así como la que tienen de los organismos a los cuales se han dirigido o podrían dirigirse para su solución.

Esa aclaratoria es especialmente importante para entender la variable **“accesibilidad”**. No se trata de medir el acceso efectivo a la justicia de la población que se investiga, sino de indagar sobre la percepción que esa población tiene sobre lo accesible o inaccesible del sistema para ella. Evidentemente, esa percepción influye sobre el acceso, pero no debe confundirse con él, pues la percepción del sistema que tienen los individuos forma parte de los factores culturales que dificultan o facilitan el acceso al mismo, mientras que el acceso es un problema que incluye otros elementos, además de la percepción que tengan los individuos del sistema.

En segundo lugar, es conveniente aclarar que el término “justicia” se refiere en esta investigación al “sistema de administración de justicia”, entendido en un sentido muy amplio que incluye, no sólo los tribunales y sus órganos auxiliares, sino otros órganos del poder público, de naturaleza administrativa, ante los cuales la población de escasos recursos puede, y suele, acudir a plantear los conflictos que confronta en su vida cotidiana. De ceñirse la pesquisa sólo a los tribunales de justicia, los resultados mostrarían seguramente, además de la opinión de esa población sobre estos entes, que los mismos son muy poco utilizados por ella, por los factores que le hacen difícil el acceso a los mismos. Pero nada habríamos aprendido sobre la percepción que tienen de otros organismos más cercanos a esa población, que estarían llamados a resolver, y de hecho resuelven, con mayor eficacia, los problemas que los sectores de escasos recursos suelen plantearles, como se demostró en la investigación sobre acceso a la justicia (Roche et al, 2000).

Después de estas consideraciones generales, se pasa a la descripción de cada una de las variables.

Juridicidad

La variable “juridicidad” se ha definido en este estudio a través de dos dimensiones: a) el conocimiento que tiene la población objeto de que determinadas situaciones consideradas del ámbito privado son reguladas por la ley; y b) la disposición a ventilar o no ciertos conflictos privados en el ámbito público, y, en consecuencia, a acudir para ello a los órganos del sistema de administración de justicia.

En cuanto a la primera dimensión, no interesa a este respecto indagar sobre el conocimiento general de la población sobre leyes e instituciones, aspecto al que se refiere la variable “conocimiento” que se tratará más adelante. Se trata más bien de determinar si la población está consciente de que determinadas áreas, consideradas del ámbito privado, son susceptibles de regulación legal y efectivamente están reguladas por el Derecho. Esta percepción es fundamental como elemento de la toma de decisiones frente a un conflicto planteado en esas áreas. Si no se conoce, ni se cree, que una situación determinada esté regulada legalmente, no se pensará tampoco que pueda buscarse una solución jurídica.

Este aspecto está por supuesto vinculado con el conocimiento jurídico de la población (Toharia, 1999), pero referido específicamente a su grado de conciencia de la existencia de regulación en algunas áreas específicas, como podrían ser ciertos problemas familiares.

Por otra parte, y a esto se refiere la segunda dimensión, no basta con tener conciencia de que una determinada situación conflictiva es objeto de regulación legal. Si las personas involucradas consideran que no es apropiado ventilar ese tipo de situaciones ante los organismos públicos de resolución de conflictos, no acudirán a los mismos para demandar una solución.

De aquí que se entienda a esta variable, en sus dos dimensiones, como previa a la percepción del sistema mismo de administración de justicia, porque de los conocimientos y apreciaciones considerados depende el que los individuos piensen en el sistema y entren en contacto con él. En este sentido, es indispensable dilucidar estas cuestiones para poder interpretar muchas de las respuestas referidas a otros aspectos, vinculados más directamente con la percepción del sistema.

Conocimiento de leyes y de instituciones estatales de solución de conflictos

En cuanto al “**conocimiento**”, para Toharia (2001), se trata de un componente de la opinión, “un sustrato fáctico: aquello *sobre* lo que se opina”, pero como él mismo señala, “opinión no es conocimiento” y, además, “lo realmente peculiar y específico de la opinión pública como fenómeno social no es la calidad o cantidad de su sustrato informativo sino la toma de postura que expresa”. Por estas razones, el conocimiento vendría a ser una variable de alguna forma previa a la percepción (a la opinión) sobre el sistema de administración de justicia, al menos si la comparamos con las otras dos variables “**confianza**” y “**accesibilidad**” que son más propiamente valoraciones, “toma de postura”, opiniones, en un sentido más estricto.

La variable conocimiento en esta investigación se define como el nivel de información que tienen los ciudadanos de la existencia de las leyes y de las instituciones estatales de solución de conflictos. Los indicadores de esta variable son: a) el conocimiento de la existencia de determinadas leyes y de sus objetivos específicos, b) la identificación de instituciones estatales de solución de conflictos c) el conocimiento de las funciones específicas de las distintas instituciones.

Como bien dice Toharia (1999) la cuestión del conocimiento de los distintos elementos del sistema jurídico por la población es lo primero a tener en cuenta cuando se trata de indagar sobre la cultura

jurídica de cualquier sociedad. Teniendo en cuenta que la población objeto de esta investigación es de escasos recursos, esta variable adquiere especial relevancia, ya que es posible presumir que esa población tendrá un nivel educativo más bajo, lo cual debería afectar su grado de conocimiento de leyes e instituciones. Por otra parte, el menor acceso que tiene esta población a redes de información, también incidiría en desmedro de la posibilidad de acceder al conocimiento de estos aspectos.

Evidentemente que no se trata aquí de examinar a la población sobre su conocimiento del Derecho. Como ya se dijo, la idea es indagar respecto de la información que ella tiene sobre lo jurídico en un nivel muy básico, que permita contextualizar, no sólo las actitudes frente a las distintas situaciones problemáticas, sino también las opiniones que se expresan sobre los distintos componentes del sistema de administración de justicia, de una manera que ayude a la interpretación de esas respuestas.

Confianza en el sistema de administración de justicia Error! Marcador no definido.

Esta variable se refiere a la percepción y a la valoración que tienen los usuarios sobre el grado de independencia, imparcialidad y eficiencia del sistema de administración de justicia, así como sobre la honestidad de los jueces y abogados

En primer lugar interesa medir la percepción de la población de escasos recursos sobre la independencia del sistema de administración de justicia frente a los otros poderes estatales, particularmente frente al Poder Ejecutivo, así como frente a los partidos políticos y frente al poder económico. Se trata de indagar en qué medida la población encuestada opina que los jueces deciden los asuntos que les son sometidos y aplican las leyes en los casos concretos, de acuerdo con su propio criterio, sin dejarse influir por la presión que sobre ellos puedan ejercer otros poderes públicos, y sin ceder ante influencias políticas o económicas.

El grado de imparcialidad que los jueces observan al decidir según la percepción de la población encuestada, sería la segunda dimensión de esta variable. Un componente importante de la variable confianza en el sistema de administración de justicia lo constituye la expectativa de que el juez será imparcial, en el sentido de "equidistante por igual de las partes implicadas, sin sesgo alguno previo hacia ninguna de ellas ni hacia lo que plantean o representan o significan" (Toharia, 2001).

La percepción que la población tiene del nivel de eficiencia del sistema de administración de justicia, en el sentido de la calidad del servicio y la rapidez con que se presta, forma parte también del grado de confianza que manifiesta la población en el sistema.

Por último, la medida de la confianza de la población de escasos recursos en el sistema de administración de justicia exige determinar la opinión de esa población respecto de la honestidad de los jueces, a lo que Toharia llama "imparcialidad de intereses" y que se refiere a la actuación recta de los jueces, libre de corrupción. Medir esta dimensión de la confianza por separado es importante en Venezuela en los actuales momentos de intervención del poder judicial con fundamento principalmente en las acusaciones de corrupción que se han hecho a los jueces. La opinión que la población de escasos

recursos tiene sobre la honestidad de los abogados es también importante para medir su grado de confianza, porque estos operadores del Derecho constituyen una barrera de entrada a los tribunales.

Accesibilidad

Como se dijo, se trata aquí de valorar la **percepción** que los usuarios tienen sobre la accesibilidad de las instituciones. Esta variable se define entonces como la opinión de la población objeto de estudio sobre la posibilidad de utilizar el sistema sin barreras de tipo económico, social o cultural que hagan difícil su uso, sobre todo para los estratos de menores recursos.

Las dimensiones que definen esta variable son: a) la distancia geográfica entre las instituciones y el lugar donde habitan o trabajan los usuarios, b) la distancia cultural y social entre los usuarios y los abogados y jueces y otros operadores del sistema de administración de justicia, y c) los costos, tanto en dinero como en tiempo, que implican para los usuarios hacer uso de las instituciones del sistema.

Para medir esta variable entonces, es preciso inquirir, en primer lugar, sobre la percepción que tiene la población de escasos recursos en cuanto a la lejanía geográfica de las instancias de resolución de conflictos. También es necesario indagar sobre la manera como la población percibe el trato que recibe en las instituciones, lo que incluye la atención a sus peticiones, y la opinión que tienen sobre la claridad o complejidad del lenguaje, de las reglas y de los procedimientos jurídicos. Por último, debe determinarse también la valoración que la población hace de los costos de la justicia, tanto en dinero como en tiempo.

Con el fin de medir cada una de las variables explicadas se adoptaron unas estrategias de investigación que se describen en el siguiente punto.

III. ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN

Tratándose de una investigación de opinión pública, la indagación sobre las variables descritas se basó fundamentalmente en la realización de una encuesta de opinión mediante la administración de un cuestionario diseñado al efecto.

Como se dijo antes, existen estudios generales sobre los valores de los venezolanos, alguno referido específicamente a explorar genéricamente la confianza en la justicia de la población (Conciencia, 1996). Sin embargo, no existían estudios previos de opinión sobre el Derecho, y menos todavía dirigidos sólo a la población de escasos recursos. De allí que la elaboración del cuestionario se hiciera particularmente complicado.

Se disponía, con todo del estudio anterior sobre acceso a la justicia de los sectores de escasos recursos en el área metropolitana de Caracas (Roche et alter., 2000). En el marco de esta investigación se había realizado un taller focal con líderes de barrio para indagar sobre sus necesidades jurídicas potenciales en el sentido de no expresadas. La información obtenida por esta vía resultó especialmente útil como primer acercamiento a lo que debía preguntarse ahora.

No era fácil en una primera investigación sobre el área diseñar preguntas de tipo cerrado y una batería de preguntas abiertas hubiera sido inmanejable para su procesamiento, en vista de los alcances de este estudio. Tampoco era conveniente construir un cuestionario de preguntas cerradas debido al peligro de inducir las respuestas en este terreno inexplorado. La solución fue realizar un nuevo taller focal en la ciudad de Barquisimeto, con habitantes de las comunidades. Esta vez sólo algunos de los participantes eran líderes pues se pretendía esta vez recabar información de la gente común, sobre sus necesidades jurídicas y las estrategias utilizadas para enfrentarlas.

Los resultados de este taller coincidieron notablemente con los obtenidos en el realizado en Caracas, lo cual sirvió para dar sustento a las hipótesis y permitió la elaboración definitiva de las preguntas. Estas no se hicieron de tipo cerrado, como puede verse en el cuestionario anexo, sino que se precodificaron las respuestas, con base a la información que se había obtenido en los talleres focales, dejando, sin embargo abierta la posibilidad de respuestas diferentes a las precodificadas. Ello facilitó enormemente la administración del cuestionario.

Otro problema que hubo que enfrentar fue el de la extensión del cuestionario. Los investigadores de opinión pública recomiendan no llegar a las cien preguntas pues se corre el riesgo de cansar a los encuestados quienes podrían negarse a concluir la encuesta. Fue necesario entonces seleccionar entre los muchos aspectos y situaciones a explorar, los suficientes para cubrir el tema, manteniendo el número de ítems dentro de lo razonable.

Ello condujo, por ejemplo a seleccionar tres áreas fundamentales para ubicar en ellas las situaciones conflictivas respecto de las cuales los encuestados debían responder. Se seleccionaron así, en el área penal, laboral y civil, problemas cotidianos de ocurrencia común, de acuerdo con lo que se había observado en los talleres focales, así como en la investigación sobre acceso. También se formularon preguntas que ya se habían hecho en los estudios anteriores sobre confianza en la justicia y otras que podían ser relevantes en este caso, a objeto de explorar ciertas actitudes de los venezolanos que permitían construir un marco general para interpretar las respuestas más puntuales.

El cuestionario quedó compuesto de 75 preguntas más otras sobre los datos socioeconómicos de los encuestados. El tiempo de administración del mismo fue entre veinte y treinta minutos.

La encuesta se aplicó a un total de 200 personas, divididas de la siguiente manera: 174 en comunidades de escasos recursos y 24 en urbanizaciones de clase media. En la selección de las comunidades de escasos recursos se tomó en cuenta dos características de los barrios. Por un lado, se trató de incorporar un porcentaje representativo de personas de clase marginal, que viviesen en esos barrios. Pero además, se intentó indagar si la ubicación cercana a los órganos del sistema de administración de justicia influye en el conocimiento, uso e imagen de éstos. Por ello, se escogieron cuatro comunidades. En Barquisimeto, El Trompillo y Pila Lara. En Barcelona, La Ponderosa y Brisas del Mar.

En Barquisimeto, El Trompillo es un barrio con más de 50 años de fundación que se caracteriza por poseer un alto nivel de organización comunitaria. En este barrio existe un periódico y una biblioteca popular y las personas se han organizado para abaratar los costos de la comercialización de varios productos esenciales: funciona un mercado popular y una panadería comunitaria. También existe una organización de mujeres. Todas estas organizaciones funcionan y desarrollan sus actividades fundamentalmente en lo que se denomina la "Parte Baja del Trompillo", que es la parte consolidada del barrio, es decir, la que cuenta con todos los servicios públicos básicos.

La Parte Alta del Trompillo es producto de una invasión más reciente, pero ya con cierto tiempo de haber ocurrido. La población que habita esta parte del barrio puede considerarse como perteneciente a la clase marginal (E), pues no hay cloacas, no hay servicio de agua y sólo se cuenta con servicio eléctrico. En este sector funciona una Escuela de Fe y Alegría, que ha servido de motor para la organización comunitaria en torno a la vivienda.

El Trompillo en su conjunto está siendo objeto de políticas de viviendas, que se basan en la organización de la gente para mejorar la calidad de la vivienda y el habitat. Se trata de los Consorcios Comunitarios promovidos por el Consejo Nacional de la Vivienda. En el Trompillo, el proceso de organización está siendo impulsado por Fe y Alegría. En el Trompillo Alto, la acción de organización en torno a la vivienda ha dado ciertos frutos, pues el 7% declaró pertenecer a una organización de defensa de Derechos. Este es el porcentaje más alto de pertenencia a ese tipo de organizaciones en las comunidades, sólo superado por la comunidad de clase media de Barquisimeto, que la que en promedio, un 9% de los entrevistados declararon que pertenecían a una organización de este tipo.

Pila Lara fue seleccionada por su cercanía a los órganos del sistema de administración de justicia. Este barrio se encuentra ubicado en el centro de la ciudad de Barquisimeto y está totalmente consolidado, cuenta con todos los servicios públicos, incluyendo el teléfono.

En Barcelona, se seleccionaron dos comunidades con características similares a las de Barquisimeto. Brisas del Mar está ubicada cerca de los tribunales y La Ponderosa hacia las afuera de la ciudad.

Distribución de la muestra en las comunidades por Barrio y Sector

Barrio	Porcentaje
Trompillo Parte Baja	9%
Trompillo Parte Alta	15%
Pila Lara	25%
La Ponderosa	22%
Brisas del Mar	26%

La muestra, tanto en las comunidades como en el grupo de control de clase media, se construyó con base a la distribución por edad y sexo de la población venezolana en general.

Distribución de la muestra por edad				
		Grupo Control		Total de grupo
		Grupo control	Comunidades	% col.
		% col.	% col.	
Edad	18 a 24	20.8%	22.7%	22.5%
	25 a 34	29.2%	22.2%	23.0%
	35 a 44	20.8%	24.4%	24.0%
	45 a 54	16.7%	18.2%	18.0%
	55 o más	12.5%	12.5%	12.5%
Total de grupo		100.0%	100.0%	100.0%

Con el objeto de recoger información cualitativa que permitiera profundizar en el tema se había previsto la realización de dos talleres focales, uno en cada una de las dos ciudades seleccionadas para el estudio, así como también 20 entrevistas en profundidad a habitantes de las mismas comunidades donde se administraría el cuestionario. En vista de la coincidencia de los resultados del taller focal de Barquisimeto y los obtenidos en la investigación anterior, se decidió no hacer un segundo taller.

En cuanto a las entrevistas, se diseñó una guía previa dirigida a explorar con mayor profundidad los aspectos abarcados en el cuestionario, así como otros que no pudieron tocarse en éste. Como estaba

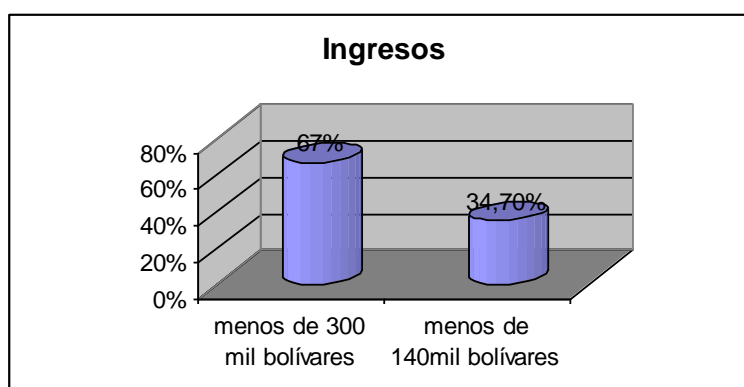
previsto, se hicieron a personas de las mismas comunidades encuestadas. Los resultados de las entrevistas fueron analizados conjuntamente con los del taller focal. Se construyeron las categorías para el análisis de contenido y se diseñó una matriz para el vaciado de la información cualitativa con base a esas categorías.

El análisis de la información, tanto cuantitativa como cualitativa, evidenció una gran coincidencia en los resultados, lo que permitió reforzar los datos cuantitativos con los hallazgos cualitativos. Esto fue muy significativo para la interpretación de los resultados, pues tratándose de una primera investigación de opinión pública sobre el tema, permitió contextualizar y dar mayor significado a los datos del cuestionario. A continuación se expone el análisis de la información sobre las variables que definen la percepción de la justicia en este estudio, precedidas por una descripción de las características socio-económicas de la población encuestada, así como de su marco de referencia cultural .

IV. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN

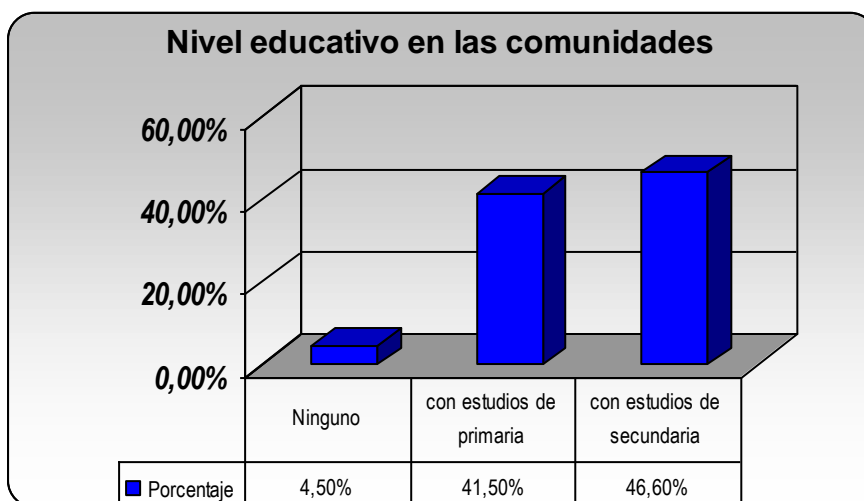
La estratificación socioeconómica se construyó fundamentalmente con los indicadores de nivel educativo, ingresos y situación en el mercado laboral.

La población encuestada en las comunidades se encontraba mayoritariamente por **debajo de la línea de la pobreza**, tomando como referencia la canasta básica normativa, que se ubica en los actuales momentos en 295.740 bolívares mensuales. En las comunidades de escasos recursos el 67% de la muestra reportó ingresos inferiores a 300 mil bolívares mensuales. Lo más grave en materia de ingreso es que el 34,7% de los encuestados ganaban menos del salario mínimo vigente para el momento del estudio, por lo cual, no es exagerado asumir que un **tercio** de la muestra estaba en **condiciones de pobreza crítica**. En el Trompillo Parte Alta, el 50% de los encuestados ganaba menos del salario mínimo.

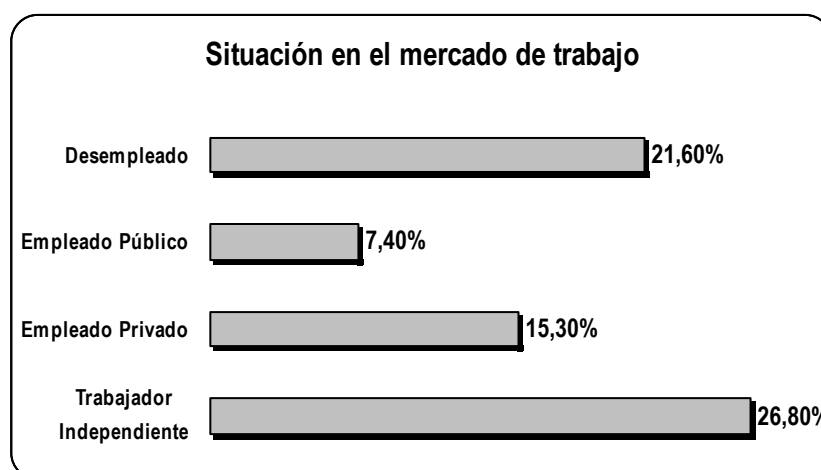


El nivel educativo de los encuestados es alto, sobre todo, si se lo compara con su situación salarial y su ubicación en el mercado de trabajo. En las comunidades, el 46,6% poseía estudios secundarios y un 23,9% tenía cursada la primaria completa. En una de las comunidades más pobres (El

Trompillo parte alta) el 29% poseía algún nivel de educación secundaria y ésta es la comunidad con la mitad de sus miembros en condiciones de pobreza crítica.



La inserción laboral mayoritaria se realiza como trabajador independiente (26,8%), seguido por el empleo en el sector formal privado (15,3%). El empleo en el sector público es minoritario, siendo este sector el que mayores beneficios otorga a sus trabajadores, pues los obreros y empleados están amparados por la contratación colectiva. El desempleo se ubica en 21,6%, es decir, más de 7 puntos por encima del promedio nacional. Los porcentajes de desempleo más altos se encuentran en Pila Lara (25%) y Brisas del Mar (23,4%)



V. CARACTERÍSTICAS CULTURALES DEL VENEZOLANO

Las respuestas tanto del cuestionario como de las entrevistas en profundidad y la discusión en el taller focal no podrían ser comprendidas sin hacer referencia a ciertas características culturales de la

población venezolana en general, que se presentan con rasgos más marcados en la población de escasos recursos.

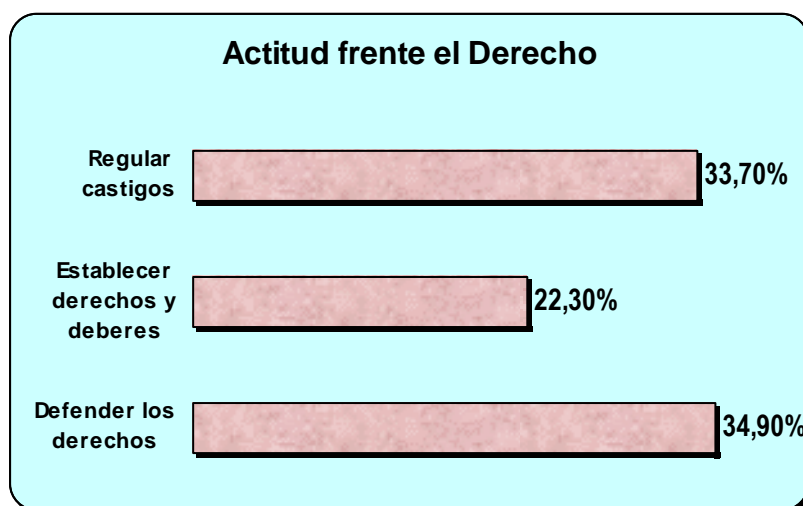
a. Actitudes frente al Derecho

Una de las características más notorias del venezolano es su falta de internalización de la norma jurídica. En general, en todas las clases sociales existe poco apego a las normas jurídicas, las cuales son visualizadas como referentes de comportamiento posibles más que como preceptos de obligatorio cumplimiento (De Viana, 1996; González Fabre, 1997; Roche y otros, 2000). Pero el poco apego a la norma jurídica en sí no significa que no existan normas de obligatorio cumplimiento para el venezolano. Existe un conjunto de normas, sobre todo sociales, cuya trasgresión es severamente sancionada. Este es el caso de la mayoría de las normas que regulan las relaciones familiares primarias, cuyo radio de acción no se limita al ámbito privado sino que también se extienden a la interacción en los espacios de convivencia pública.

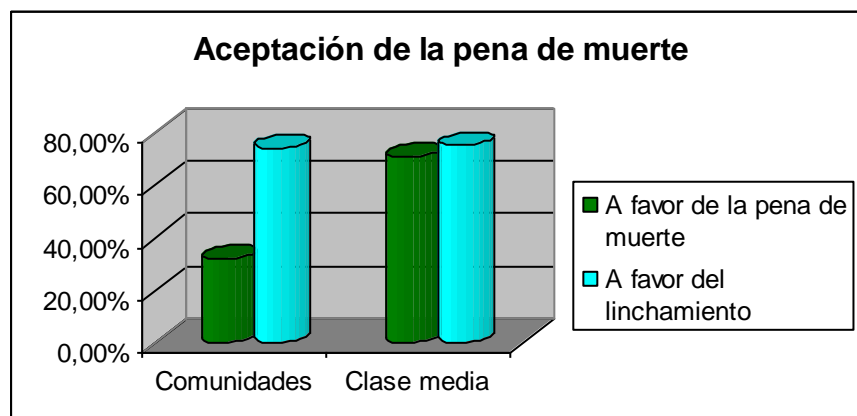
La falta de internalización de la norma jurídica y la preponderancia de relaciones familiares primarias en todas las esferas de la vida social ha producido una actitud esquizofrénica frente al Derecho: represión y permisividad a la vez. Ello se manifiesta claramente en la discusión sobre la elaboración de las leyes, que tiende a centrarse en la imposición de sanciones, pero a la hora de la aplicación al caso concreto de dichas sanciones aparece la conducta solidaria, comprensiva y no sancionatoria. Esta actitud del venezolano se puede encontrar en cualquier discusión pública sobre la regulación de cualquier aspecto de la vida social. La actitud generalizada es pedir sanciones severas pero al tratarse de un caso concreto aparecen inmediatamente en el discurso consideraciones del contexto y la necesidad de no ser tan rigurosos.

Varios estudios de opinión han reportado esta actitud del venezolano frente a lo normativo. A preguntas sobre la regulación de la vida social y económica normalmente se responde que se quiere intervención estatal en materias como regulación de precios, subsidios y empleo, pero a la pregunta sobre regulaciones que limiten la acción individual de los encuestados, mayoritariamente se responde negativamente (Consultores 2000, 1996 y estudios anteriores).

Las repuestas a las preguntas de la encuesta del presente estudio son un buen ejemplo de esa actitud dual frente al Derecho. En la pregunta sobre la finalidad de las leyes, un 34,9% de los encuestados respondió que era defender derechos y un 33,7% que era castigar. Una lectura cónsona con los estudios de opinión previos y con las características del venezolano podría ser que esas proporciones expresan su actitud dual: defender mis derechos y castigar a los demás.



La actitud represiva se manifiesta con claridad en las respuestas a la pregunta sobre los linchamientos. El 74% de los encuestados en las comunidades se mostraron de acuerdo con el uso de esta medida extrema para combatir la delincuencia. Con el linchamiento y la pena de muerte se observa nuevamente el doble discurso, o mejor dicho, una regla para la situación abstracta y otra para la concreta. Respecto de la pregunta sobre la posibilidad de establecer la pena de muerte en el país, el 64,2% de los encuestados en la comunidad se mostraron en contra. En este aspecto hay una clara diferencia con el grupo de control de clase media. La clase media es partidaria de los linchamientos y de la pena de muerte en más de un 70%, como se puede observar en el siguiente gráfico:



En las comunidades, ante la posibilidad de la pena de muerte impuesta por el Estado es fácil situarse en el plano del deber ser y rechazarla. En las entrevistas en profundidad varias personas partidarias del linchamiento se oponían tajantemente a la pena muerte bajo el argumento de que “Venezuela es un país democrático y libre”. Acá lo que se evidencia no es simplemente un doble discurso, sino una actitud diferente hacia lo abstracto y hacia lo concreto. La pena de muerte impuesta por el Estado es una sanción que impone otro, pero el linchamiento permite a la persona ubicarse en su

cotidianidad, en los problemas que enfrenta a diario y sobre todo en las sanciones que impone él mismo. Se justifica la arbitrariedad propia y se rechaza la posible arbitrariedad del otro. Un elemento que puede estar influyendo intensamente en el rechazo de la pena de muerte en manos del Estado es la profunda desconfianza hacia los órganos de justicia del Estado, ya sea la policía, los tribunales o las cárceles. Como se verá más adelante, se asume que la justicia es incompetente y parcializada. Una explicación frecuente del rechazo de la pena de muerte y aceptación del linchamiento es que la justicia estatal podría aplicar la pena a quien no se la merezca, como se percibe que ocurre actualmente con la acción cotidiana de los órganos penales. En cambio, la comunidad no se equivoca al sancionar a sus delincuentes más peligrosos e irrecuperables.

b. Actitudes frente al conflicto

Una característica cultural que va a irradiar todas las opiniones sobre el sistema de administración de justicia es la actitud del venezolano frente al conflicto interpersonal. En las entrevistas en profundidad esta característica quedó claramente en evidencia cuando trataba de explorarse sobre el uso del sistema de administración de justicia. A la pregunta de si la persona había tenido algún caso en los tribunales, la respuesta más frecuente fue *“Dios no lo quiera” “Nunca me he metido en problemas”*. La primera lectura de tal respuesta podría ser que la palabra tribunal está fuertemente asociada con tribunal penal y comisión de delitos. De ahí, que tal posibilidad se rechace instintivamente. Pero, ante la insistencia de las entrevistadoras sobre el particular, haciendo referencia expresa a la parte civil, laboral o familiar, frases como *“nunca he tenido ningún tipo de problemas”* o en relación con los tribunales *“ Si he pasado por allí pero nunca he entrado, no he tenido nada que buscar ahí, ni nada que hacer allí”* merecen un análisis más detallado, sobre todo, teniendo en cuenta que, más adelante, durante el transcurso de las entrevistas comenzaban a aparecer situaciones de conflicto familiar o laboral y casos de uso de los tribunales. ¿Qué hay detrás de la negación del conflicto interpersonal? Simplemente evasión o como otros afirman aversión al conflicto. La visión social del conflicto requiere ser explicada.

La sociedad venezolana ha sido caracterizada como consensual en lugar de conflictiva. Un articulista de opinión (Hernández, 2000) señalaba la existencia de tal actitud al reseñar la conducta típica de cualquier venezolano frente a la disputa de dos amigos por razones políticas. Normalmente el tercero interviene y les reclama: *“ustedes se van a poner con eso, vamos a tomarnos una cerveza y dejarnos de tonterías”*. El conflicto es rápidamente neutralizado. Similar situación ocurre con las personas que reclaman sus derechos en su ámbito vecinal o laboral, ellas son socialmente asumidas como conflictivas y se recomienda no tomarlas muy en serio.

La actitud frente al conflicto cambia cuando no se trata de uno interpersonal (cara a cara) sino que se enfrenta un conflicto colectivo o social con un ente abstracto. Si bien es cierto que no se puede hablar tampoco de la existencia de una cultura del reclamo institucional, hay una mayor propensión a

enfrentar los problemas que nos afectan como parte de una comunidad, ya sea local o laboral. En el ámbito de los conflictos sociales o colectivos hay una cierta predisposición a reconocer la existencia del problema, pero no se puede sostener que exista una tendencia mayoritaria a asumirlos. Los conflictos colectivos y sociales se enfrentan sólo en los casos extremos y el uso de acciones de masa siempre es la última opción.

La visión popular que existe sobre la ciudadanía puede ayudar a entender la poca propensión a enfrentar las violaciones de derecho por parte de las instituciones. Los derechos no son asumidos como tales, sino son visualizados como dádivas del poder. La cultura clientelar y populista en nuestro país está aún muy arraigada y por ello no se tiene conciencia de la obligación del Estado de prestar ciertos servicios. La percepción de los derechos como favores y no como obligaciones y servicios que pueden exigirse de otros se traslada a todo tipo de institución pública o privada. En el taller focal se relacionaba una buena atención en un servicio público con el azar: haber tenido suerte de encontrar a alguien que hiciera bien su trabajo.

Un buen ejemplo de la asunción de los derechos como dádivas del poderoso y no como el cumplimiento de su obligación es la actitud de las trabajadoras pobres en los países andinos, en relación con sus derechos laborales. Las trabajadoras de escasos recursos asumen en la cotidianidad sus derechos como "regalías" de sus patronos. Las vacaciones, los permisos pre y post natal, el cumplimiento de los máximos legales con relación a la jornada, no son visualizados como derechos, sino que dependen de si el patrono es buena persona y de que les "tenga consideración" (Acosta, 1998).

La encuesta reafirma la característica anterior en materia de derechos humanos¹. El 46,6% de los encuestados en las comunidades pobres no identifica ninguna institución obligada a solucionar el problema suscitado en caso de que le maten un hijo. Es llamativo que ante una violación tan evidente de un derecho no se asuma que hay un órgano que está obligado a intervenir. Dentro de ese porcentaje, un 35,2% señala que la solución de ese problema depende de ellos mismos. Acá, lo que también puede estar expresándose es justamente la idea de que no hay servicio debido. Sólo se consigue respuesta del Estado si se insiste, si la persona "mueve" el aparato.

En materia laboral, la situación es similar. El derecho del trabajo es por esencia un área conflictiva. Con mucha frecuencia, en algún momento de su vida laboral, el trabajador sufriría un despido o un pago incompleto de sus prestaciones sociales. Esta conflictividad potencial debería transformarse en muchos casos en conflictividad real, si se toman en cuenta los datos de incumplimiento de la legislación laboral, que reportan que casi el 40% de los patronos no paga las prestaciones sociales (OCEI; 1998). Pero los trabajadores mayoritariamente tienden a no enfrentar judicialmente sus problemas laborales. En 1998, sólo el 1% de los trabajadores que tenían motivos para demandar a sus patronos lo hizo (Roche y otros 2000).

¹ La pregunta realizada fue: "Si a usted le matan a un hijo (Dios no lo quiera), ¿hay alguien que esté obligado a resolver su problema, o eso depende de Ud.?"

La percepción de servicio debido en materia del trabajo también es baja². El 51,8% de los encuestados no identifica ninguna institución obligada a solucionar el problema suscitado por el hecho de haber sido despedidos injustificadamente. También el uso de la Inspectoría del Trabajo no es frecuente dentro de la población encuestada: sólo el 36% ha utilizado este servicio.

La poca propensión a utilizar las instituciones para solucionar los conflictos abarca no sólo los individuales sino también los de carácter colectivo. Estos últimos tienden a ser enfrentados con la denuncia ante la opinión pública, la presión ante las autoridades, las tomas de las calles y, en menor medida, con marchas organizadas. El uso de los tribunales para enfrentar carencias básicas de servicios públicos tampoco está presente en las comunidades. Una excepción frente a la ausencia del uso del Derecho para solucionar problemas comunitarios fue la utilización del recurso de amparo en materia educacional por parte de las líderes comunitarias de Barquisimeto, cuyo alto nivel de formación en el área de infancia es producto de la acción consistente de la organización feminista a la cual pertenecen³.

El poco uso de las instituciones para la denuncia y para obtener el cumplimiento del Derecho no puede dejar de relacionarse también con el miedo, debida a la complicidad de la policía con los delincuentes o al hecho de que la misma policía ha sido acusada de cometer delitos. En varias ocasiones, en el taller focal y en las entrevistas en profundidad, se señaló que al denunciar ante la policía, hay que tener mucho cuidado, pues ésta puede estar en complicidad o haber sido comprada por los delincuentes:

“...tienes que saber a quién le vas a plantear ese problema, porque muchas veces uno se lo plantea al policía y resulta que el policía está involucrado con ese asunto, por eso hay que ir al jefe...”

“si la policía del país estuviera mejor pagada, de repente no hubiera tanta corrupción...de repente tiene un cuadro de muchachos en la casa, de repente tienen que decidir a favor del delincuente que le ofrece dinero”

“por la misma corrupción que hay en la policía, porque hay policías que los sueltan si son choros, los sueltan pero dentro de dos días, el choro tiene que irle a llevar una broma que se ha ido a robar...ellos hacen siempre negocios con los policías...”

“hay muchos policías corruptos, demasiados. Por ahí sale que tal policía lo agarraron porque se robo tal camioneta. Es el primer promotor de los robos que hay”

Otra razón del poco uso de la denuncia en caso de delitos se relaciona con la ineficacia de la policía y los tribunales para imponer las sanciones. La gente piensa que los delincuentes van a salir al día siguiente y tomarán venganza contra los que los denunciaron

“...si uno denuncia a una persona le pueden mandar a una pandilla, entonces, para que lo maten.. es por eso que la gente le da miedo denunciar... Para poner una denuncia primero llega el ladrón a la casa... Si lo agarran, va pa'juera al otro día... Porque tiene padrinos, tiene dinero, que tiene palanca, que tiene agarradero con el mismo gobierno...”

“por ejemplo, un azote de barrio, si lo agarran hoy, la persona denuncia y denuncia, pero tiene unas horas preso y al día siguiente sale a echar broma..”

² La pregunta fue: “Si a usted lo despiden del trabajo sin ninguna razón, ¿hay alguien que esté obligado a resolver su problema, o eso depende de Ud.?”

³ Los Círculos Femeninos se caracterizan por la importancia que le dan a la formación ciudadana de sus integrantes

“porque la justicia no hace nada...y ellos andan por ahí matando gente y no le hacen nada o los meten presos y al ratico los vuelven a soltar”

Los excesos de la policía y la arbitrariedad de los tribunales son otras razones que explican el poco uso de esta instancia para solucionar los problemas de seguridad ciudadana:

”los castigos que le aplican son de lo más brutal...”

“las cárceles los sitios de reclusión están llenos de inocentes, que tienen mucho tiempo pagando pena que no deben...”

Las razones que explicarían el poco uso y la desconfianza en las instituciones en materia penal no son fácilmente proyectables al área civil. Por ejemplo, hay una buena imagen de la Procuraduría de Menores y en menor medida de la Inspectoría del Trabajo, pero tampoco se las usa con frecuencia. En el tema laboral surge la visión clasista y las dificultades que enfrentan los pobres para hacer valer sus derechos frente a los ricos:

“el capitalista pisa al proletariado”

“la Inspectoría del trabajo, mire se vende con el patrón. Porque cuando va uno a reclamar un derecho, ya saben que es, el patrón llamó pa’ allá ... En lugar de defender a uno defiende a la empresa “

La visión del sistema como clasista apareció con mucha fuerza en el taller focal. Se percibe a todo el sistema de justicia como funcionando para favorecer a los poderosos:

“los que tienen parece que este país fuera de ellos, parece que nos tienen en sus manos, y ellos son los que mandan, las leyes las cumplimos nosotros los pobres, siempre somos nosotros los que estamos presos, a los que nos presionan a pagar esto y lo otro”

En síntesis, la actitud esquizofrénica frente al Derecho, la evasión del conflicto, la tendencia hacia la búsqueda de soluciones consensuales en la mayoría de los ámbitos de la vida social, la opinión de que ciertos problemas son de la esfera privada y la percepción de lo discrecional y clasista que es el sistema de administración de justicia son algunas de las razones que deben tenerse presentes a la hora de analizar muchas de las respuestas dadas en este estudio de opinión pública sobre el Derecho.

VI. LA OPINIÓN DE LOS SECTORES DE ESCASOS RECURSOS

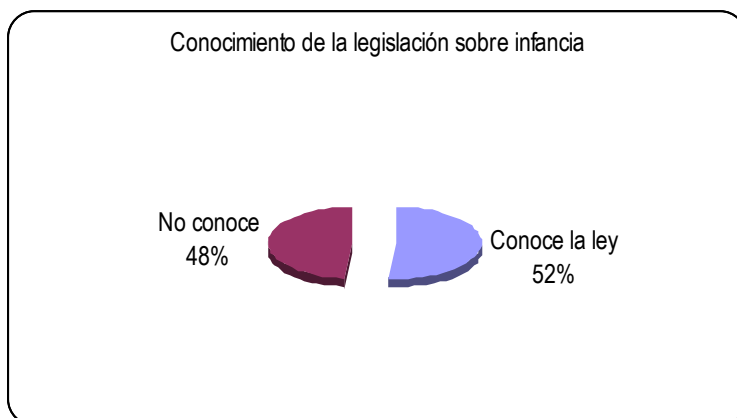
1. Juridicidad

La variable “juridicidad” se ha definido en este estudio a través de dos dimensiones: a) el conocimiento que tiene la población objeto de que determinadas situaciones consideradas del ámbito privado son reguladas por la ley; y b) la disposición a ventilar o no ciertos conflictos privados en el ámbito público, y, en consecuencia, a acudir para ello a los órganos del sistema de administración de Justicia.

En lo que atañe la primera dimensión, es importante determinar hasta donde la población tiene conocimiento de que algunas situaciones pueden o no estar reguladas por el Derecho. Es posible que algunos ámbitos de la vida sean visualizados como estando al margen de la regulación legal, como no susceptibles de regulación legal. Tal percepción sería determinante a la hora de decidir cómo actuar frente a un conflicto planteado en esas materias. Igualmente, y a esto se refiere la segunda dimensión, a pesar de tener conocimiento de la existencia de regulación legal en una determinada situación conflictiva, las personas pueden considerar que no es adecuado ventilar ese tipo de situaciones ante los organismos públicos de resolución de conflictos.

El ámbito privado por excelencia es el de la familia, el de las obligaciones entre sus miembros, y, en particular, el de las relaciones de pareja. Por eso se escogieron ciertos problemas que tienen que ver con la familia para diseñar las preguntas N° 26 y 32 del cuestionario, que estuvieron dirigidas a medir esta variable, a través de la dos dimensiones señaladas arriba.

La existencia de regulación en materia de protección a la infancia ha sido objeto de intensas campañas de divulgación. En 1999, se aprobó una nueva ley que cambió el paradigma que sustentaba la protección de la infancia. Tanto los órganos estatales como las organizaciones de la sociedad civil dedicadas a la protección de los niños y adolescentes han hecho un esfuerzo considerable por promocionar la nueva legislación. Este esfuerzo ha dado algunos frutos, pues la legislación más conocida dentro de todas las que fueron objeto de indagación fue justamente aquella sobre la infancia, como se puede observar en el siguiente gráfico:

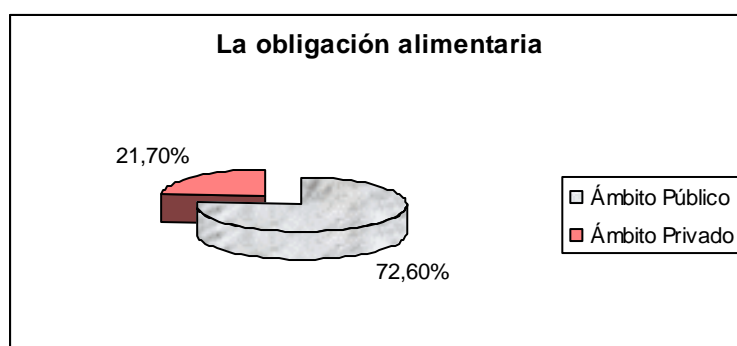


Este conocimiento sobre la “existencia de una ley que protege a los niños” quedó reafirmado por las entrevistas en profundidad y en el taller focal. Más del 60% de los entrevistados nombraron la Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente, al ser interrogados sobre las leyes que conocían. En las comunidades existía un alto conocimiento de la protección hacia los niños y de la existencia de organismos estatales encargados de velar por sus derechos. El grado de detalle con que la población conoce el contenido de la ley no fue objeto de indagación en la encuesta, pero sí en el taller focal y en las entrevistas en profundidad. En general, las personas saben que la violencia contra los niños es sancionada y que los padres están legalmente obligados a mantener a sus hijos:

“la madre le decía a su hijo que viniera..que si no le iba a pegar, y el muchacho le dijo, a ver tú vas a ver que te voy a denunciar, voy a salvar mis derechos.”

“él no le da nada –a los hijos, y no he hecho nada porque- él desprecia mucho a los hijos...”
(Al preguntarle si sabe que puede hacer respondió): “ Bueno me han dicho que tengo que ir al INAM”

El conocimiento de la existencia de regulación y de órganos de protección no necesariamente significa que se haya internalizado que ese problema debe ventilarse en los espacios públicos. El hecho de saber de la existencia de la obligación no lleva a solicitar su cumplimiento por vía pública. En estos casos la regulación se topa con una creencia cultural arraigada, que se manifiesta incluso frente a una obligación elemental de los padres: la de asumir la manutención de sus hijos



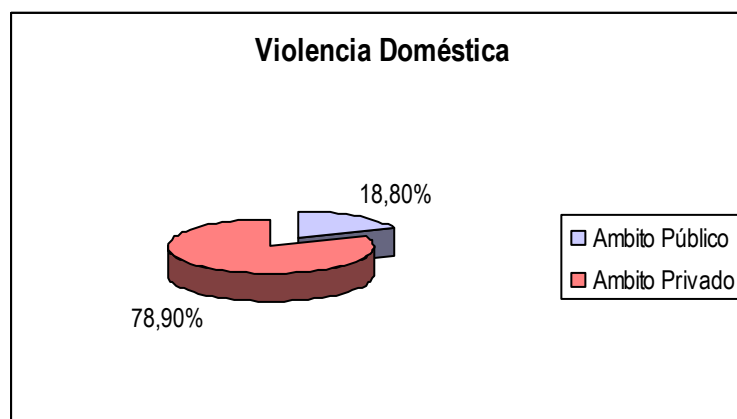
El gráfico que antecede resume los resultados de las respuestas a la pregunta sobre qué se puede hacer si un padre se niega a contribuir con el sustento de sus hijos. Un 72,6% de la población encuestada es partidaria de que la madre exija al padre de sus hijos la manutención de ellos, planteando el conflicto ante las instancias públicas competentes, sin embargo, no es despreciable el 21,7% que respondió que si el padre no contribuye con la manutención de los hijos, la madre debe resolver el problema ella misma o que debe ayudarla su familia. Este dato es importante si se piensa que la obligación alimentaria con respecto a los hijos está legalmente establecida en Venezuela desde que se dictará el primer Código Civil en el siglo XIX. La renuencia a plantear este tipo de problemas ante la autoridad competente para hacer cumplir la ley parece derivar entonces, para una parte de la población, de la opinión de que se trata de problemas que deben mantenerse en el ámbito privado.

Los problemas de pareja son mayoritariamente asumidos como del ámbito privado, a pesar de que existe un amplio conocimiento de las leyes que protegen a la mujer y de la posibilidad de denunciar el maltrato:

“Por aquí hay mucha gente que maltrata a las mujeres, ellas no lo denuncian”

“ahorita un muchacho golpeo a una mujer lo fueron a denunciar y porque no iba bien golpeada no le pusieron cuidao”

“que ahorita hay una ley que ampara a la mujer”



El gráfico presenta los resultados de las respuestas a la pregunta de si en caso de violencia doméstica existe algún órgano obligado a solucionar el problema o depende de la mujer que sufre la agresión. La gran mayoría de los encuestados (78,9%) opina que los problemas de violencia ejercida por el hombre contra su compañera deben resolverse en el ámbito privado. Se piensa que la mujer sola debe enfrentar el problema, no se asume que puede necesitar ayuda para superar la situación y menos que terceros deban intervenir. Discriminando la información, las propias mujeres consideran en forma mucho más marcada que ese es un problema privado. El 85% de las mujeres de escasos recursos señaló que la solución depende de la propia mujer, en comparación con el 70% de los hombres. Éstos, en un 22,4%, asumieron que la mujer necesitaba ayuda externa para solucionar el problema y que éste debía ser planteado en el ámbito público. No puede sorprender entonces que en Venezuela los problemas de violencia doméstica entre individuos de escasos recursos sean muy poco planteados ante las instancias públicas competentes para resolverlos.

Las entrevistas en profundidad reafirman la percepción del ámbito privado de los problemas de violencia doméstica y también permiten explicar ese casi 80% de la muestra que considera que esos problemas son del ámbito privado. Frases como *“en problemas de marido y mujer si uno se mete sale mal”* o *“para que si ella vuelve con el hombre”* fueron frecuentes. Por ello, el 80% que piensa que la solución de ese problema depende de la mujer no es que no sepa que existen leyes e instituciones, sino que la utilización de las mismas está subordinado a la acción de la propia afectada. No se asume que la propia afectada necesita ayuda externa para solucionar la agresión de su pareja.

2. Conocimiento del sistema de administración de justicia

Esta variable fue definida para esta investigación como el nivel de información que tienen los ciudadanos de la existencia de las leyes y de las instituciones estatales de solución de conflictos. Las dimensiones de esta variable son las siguientes: a) conocimiento de la existencia de determinadas leyes

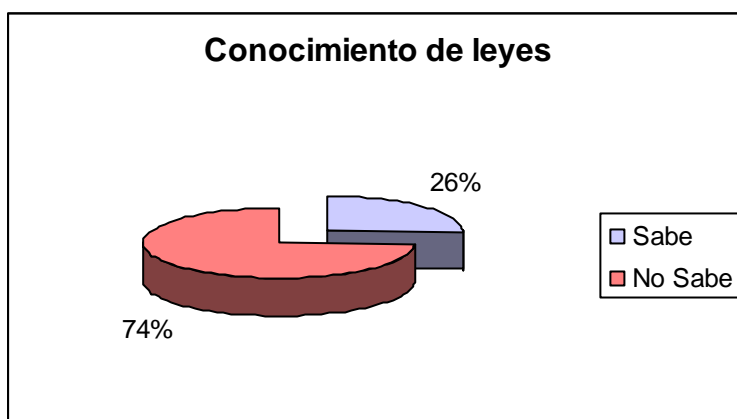
y de sus objetivos específicos, b) identificación de instituciones estatales de solución de conflictos, c) conocimiento de las funciones específicas de las distintas instituciones.

2.1 Conocimiento de leyes

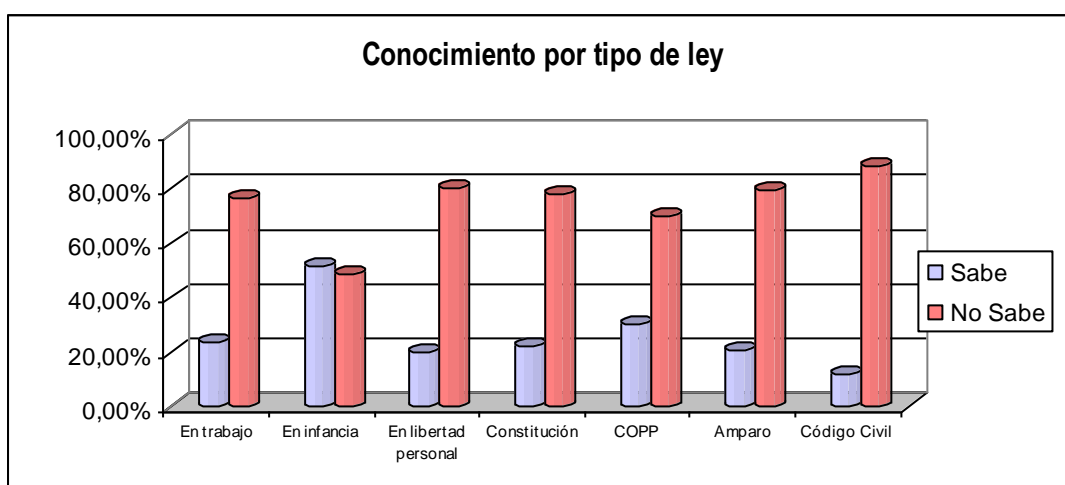
El cuestionario incluyó una batería de preguntas (N° 8 a la 14) dirigidas a medir el conocimiento que tiene la población de escasos recursos de algunas leyes que pueden considerarse básicas, en el sentido de que regulan aspectos de la vida social que afectan a la mayoría de las personas, cuando no a todas. Tal es el caso de la Constitución, del Código Civil y de la Ley del Trabajo. En el caso de la Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente y al Código Orgánico Procesal Penal, son dos leyes que fueron reformadas recientemente, después de un proceso de discusión que recibió amplia difusión y que con posterioridad a su entrada en vigencia han continuado apareciendo en los medios de comunicación, sea para continuar su promoción en el primer caso, o como objeto de críticas y de propuestas de reforma en el segundo caso. En el caso de la ley de amparo se la incorporó debido a su importancia para hacer valer derechos de manera rápida y efectiva. Estas leyes fueron escogidas para ser incluidas en el cuestionario por presumirse que serían las leyes más conocidas por el público por las razones expuestas arriba.

Dentro de este aspecto no sólo se indagó sobre el conocimiento de la existencia de una ley, sino también sobre la identificación del objetivo de la misma, con ello se pretendió investigar en un nivel menos superficial sobre el conocimiento de leyes, aun aceptando que a través de un cuestionario de opinión no se podía profundizar más en este aspecto.

En los sectores populares se tiende a confundir la ley con el órgano de aplicación de la misma. Pero, como lo que se trataba de indagar era si se tenía alguna noción sobre la existencia y objetivos del ordenamiento jurídico, se construyó la categoría “conoce de leyes”, incluyendo tanto las respuestas que identificaron el nombre de la ley como las que identificaron la institución que aplica la ley. Así por ejemplo, a la pregunta de si existe una ley que proteja a los trabajadores, muchos respondieron la inspectoría del trabajo. En el tema laboral, la identificación entre el órgano y la ley es muy fuerte, al punto de que muchos trabajadores llaman ley del trabajo a la inspectoría del trabajo. Es usual que los trabajadores expresen que fueron a la ley del trabajo para que les calculen sus prestaciones, cuando se están refiriendo a la inspectoría del trabajo.

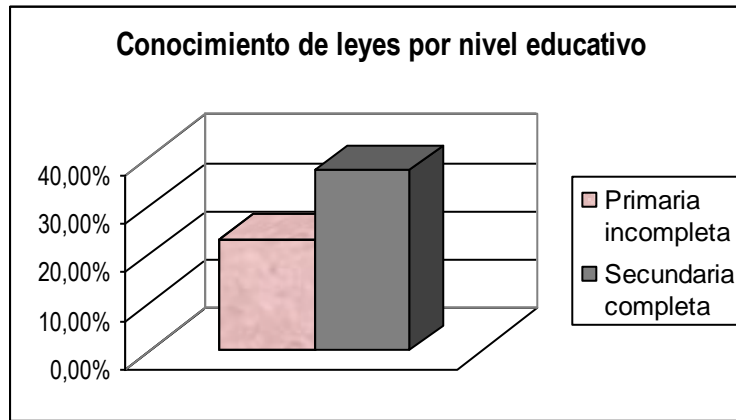


El promedio general de conocimiento no deja de ser alto, tomando en cuenta que se consultó sobre leyes menos cercanas ámbito cotidianas como la ley de amparo. En general, las encuesta de opinión en otros países reportan un conocimiento bajo de la existencia de leyes (Toharia, 1999). Según la ley de que se trate, la situación varía considerablemente, pues hay leyes muy conocidas por la población, como es el caso de la de niños y adolescentes. Dentro de las leyes medianamente conocidas, llama la atención que casi el 20% de la población tenga alguna noción sobre la acción de amparo y en qué casos puede utilizarse. Este conocimiento de un instrumento jurídico tan sofisticado es un indicador más de que la predisposición a usar el sistema se relaciona más con otros factores culturales que con la información que se tenga sobre la existencia de mecanismos de protección.



Ley Orgánica de Protección al Niño y al Adolescente. El 51.7% de la población tiene al menos una idea de su existencia en relación con su objetivo específico referido a la protección de los niños. En el nivel más bajo se encuentra el conocimiento de la existencia y los objetivos que persigue el Código Civil.

El conocimiento de leyes no varía significativamente por clase social, pues el grupo de control de clase media mostró un conocimiento similar al de las comunidades. La diferencia se presenta por nivel educativo, aunque no son tan significativas como pudiese pensarse. Los encuestados con primaria incompleta conocían en promedio en un 23,% de la existencia y finalidad de las leyes preguntadas, en comparación con un 37,50% de las personas que habían culminado la secundaria. La mayor educación da acceso a diversas fuentes de información, pero aún así el conocimiento en su conjunto sigue siendo bajo y más de cinco años de diferencia en nivel formativo no se refleja, como sería de esperarse, en la diferencia de 13 puntos entre estos dos segmentos de la población entrevistada.



La mayor diferencia en conocimiento de leyes se puede observar discriminando entre los líderes comunitarios y el resto de la comunidad. En el taller focal y en las entrevistas en profundidad se pudo constatar que los líderes manejan abundante información sobre el contenido de las leyes, las competencias de las diversas instituciones y los mecanismos jurídicos y políticos que hay que activar para poner a funcionar el sistema. Podría sostenerse que existe una cierta especialización por área jurídica dependiendo de los asuntos que trata de solucionar la organización comunitaria a la que pertenece. Así por ejemplo, en el barrio La Antena de Barquisimeto, los líderes entrevistados poseían un gran conocimiento de la ley de política habitacional, de las funciones del Consejo Nacional de la Vivienda (CONAVI) y de los órganos judiciales con competencia en la materia. La razón de ese conocimiento es que ellos se dedicaban a solucionar problemas relacionados con la vivienda y con la mejora del habitat del barrio. En el taller focal, las mujeres de “Círculos Femeninos” utilizaban con mucha propiedad el lenguaje de género y conocían también con profundidad las normas de protección de la mujer y los niños. Similar situación ocurre con los dirigentes sindicales, que normalmente manejan con más propiedad que un abogado no especializado, la legislación laboral y en especial su contrato colectivo.

Esta información sobre lo jurídico no es compartida con la comunidad y no hay correas de trasmisión entre líderes y comunidad. En una comunidad de Barquisimeto, los líderes se quejaban de la poca iniciativa de los habitantes de su barrio y de como todo tenían que hacerlo ellos. Estos líderes no se habían preocupado de formar generación de revelo, y, lo que es peor aún, no trasmitían sus conocimientos a los demás miembros de la comunidad. En estos casos se observó una tendencia a no compartir la información, incluso entre las diversas organizaciones, lo que se explicaría porque la información da poder y ascendencia sobre los demás.

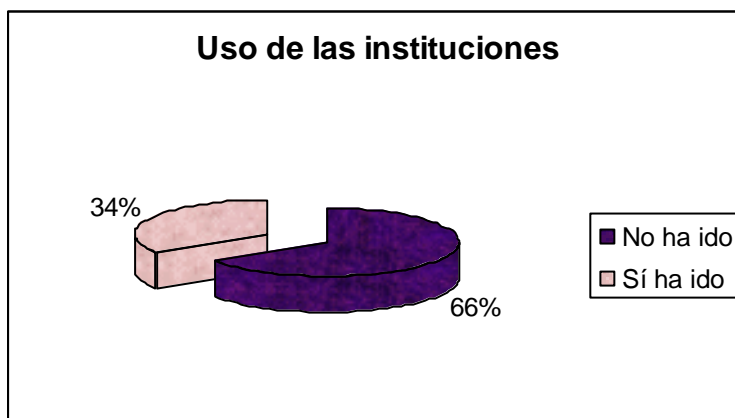
El conocimiento de las leyes y de sus objetivos puede adquirirse por diversas vías, siendo las más comunes, la experiencia, ya sea directa o indirecta, la información a través de los medios de comunicación y, en menor medida, por la educación formal.

a. Experiencia directa o indirecta

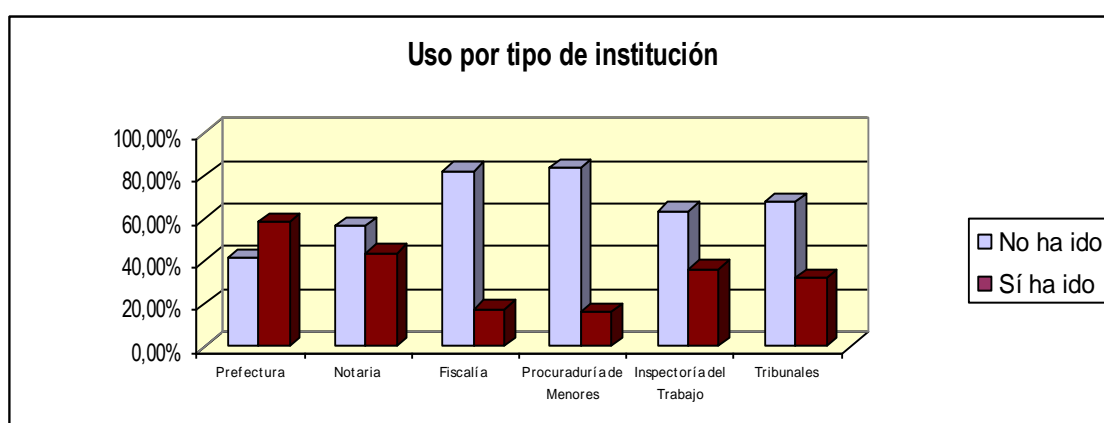
La experiencia directa de los ciudadanos con el sistema de administración de justicia es una de las maneras como ellos obtienen información sobre el contenido de las normas jurídicas, así como sobre

la existencia y funciones de las instituciones de solución de conflictos. La predisposición a utilizar el sistema de administración de justicia también puede ser explorada a través de este indicador. Por estas razones, en la encuesta se dedicaron un total de 7 preguntas a medir el uso de las instituciones.

De las respuestas a esas preguntas se concluye que, sacando el promedio de la frecuencia con que se afirmó haber hecho uso de las distintas instituciones, sólo el 34% de la población dijo tener experiencia por haber acudido a alguna de las instituciones sobre las cuales se les interrogó, mientras que el 66% de dicha población afirmó no tener experiencia directa, como se indica en el siguiente gráfico:



Discriminado por institución se puede observar cuáles han sido las instituciones más utilizadas por la población encuestada, que son, en orden decreciente: la Prefectura (58.5%), la Notaría (43.8%), la Inspectoría del Trabajo (36.4%), los tribunales (31.8%), la Fiscalía (17.6%) y la Procuraduría de Menores (16.5%). Estos porcentajes llevan a concluir que las instituciones del sistema de administración de justicia han sido poco usadas por la población. En esto no hay gran diferencia con el grupo de control de clases de medias, lo que permite sostener que el uso generalizado de las instituciones no es frecuente en el país.



El poco uso no significa que las instituciones incluidas en el cuestionario sean poco conocidas. En las entrevistas en profundidad fueron nombradas todas estas instituciones, siendo las más conocidas en cuanto a sus funciones, en orden decreciente: la Inspectoría del Trabajo, la Prefectura, la Notaría y la

Procuraduría de Menores. Los tribunales también son muy conocidos, incluso se sabe con exactitud su ubicación, pero su utilidad para solucionar problemas cotidianos no es tan clara para las personas entrevistadas como en lo que se refiere a las otras instituciones mencionadas.

El conocimiento que la población demostró tener de las instituciones, por lo tanto, no está tan ligado a la experiencia directa sino más bien a la experiencia de otros y, sobre todo, a la información obtenida a través de los medios de comunicación audiovisuales (radio y televisión):

“He escuchado bastante. La Inspectoría del Trabajo sirve para reclamar, por lo menos que uno está trabajando y que el arreglo sea conforme, pues el que uno quiera o el que uno piensa que le hayan dado, entonces uno va a la Inspectoría y va a la empresa, entonces la empresa se dirige a la Inspectoría y allí pagan también”

La experiencia indirecta, basada en los comentarios escuchados sobre lo ocurrido a otros, cuando utilizaron una institución del sistema de administración de justicia, conduce a la formación de una imagen muy diferente a la que tiene el servicio. En términos generales, hay una visión más negativa del funcionamiento de las instituciones en aquellos cuya opinión se ha formado por experiencias ajenas:

“ Yo no pondría la vida en un policía. Mira por aquí hay una muchacha que la atracó un policía, la atracó en la noche y al día siguiente ella lo vió con su uniforme”

“he escuchado que las personas que van a la Inspectoría del Trabajo y los tratan mal allá también, será como hay tanta gente que tienen que atender.. “

“El trabajó en una compañía y sus compañeros iban a la Inspectoría del Trabajo para arreglos con sus pagos...-pero- muy pocos han tenido éxitos”

En cambio, la experiencia directa permite formarse una imagen más positiva del funcionamiento de la institución, que se refleja también en la opinión sobre el trato recibido por los que han sido usuarios de los servicios, como se verá en la parte dedicada a medir percepción sobre accesibilidad. En las entrevistas, la experiencia directa normalmente conducía a una evaluación positiva del servicio recibido:

“..En la inspectoría del trabajo sí tratan muy bien. Te dan apoyo, te dicen que si no tienes abogado te buscan los asesores, eso sí lo único malo es que reparten sólo 20 números y los que llegaron tarde tienen que ir al otro día a partir de las 4:00 am de la mañana. Pero en general es un organismo que se respeta mucho. Nada que ver con la DIEX. Porque la gente se va con su problema resuelto... Por lo menos se ve que la gente se mueve... Las veces que yo he ido he visto que tratan bien a la gente, son amables. Incluso cuando uno va a buscar información, lo sientan y le explican. Son colaboradores. Eso uno no lo consigue en cualquier organismo”

“He ido a la Prefectura a sacar documentos y me han atendido inmediatamente”

“Fui a la Procuraduría de Menores porque una adulta le puso un pedazo de bloque por la cabeza a su hijo y le hizo unos hematomas. Me fue bien allí”

b. La influencia de los medios de comunicación audiovisuales

Una fuente inapreciable de información sobre las leyes y el funcionamiento de las instituciones del sistema de administración de justicia son -sin duda alguna - la radio y la televisión. La experiencia directa e indirecta sigue siendo una fuente limitada para la construcción de una imagen del sistema, justamente por el poco uso, tanto personal como del entorno laboral, familiar y social del sistema de administración de justicia.

“..Bueno por la televisión es que he escuchao...Justicia para Todos y el Noticiero que oigo así....por radio...de la gente que pasa por aquí...”

La opinión sobre la ley, los jueces, los policías y en general sobre las instituciones, se forma por lo que se escucha en estos medios. En el caso del COPP y de la LOPNA se hace evidente. Los medios de comunicación tienen una opinión desfavorable sobre el primero y favorable sobre la ley de la infancia. Los medios de comunicación acusan al COPP del auge de la delincuencia y de ser una medida exótica, aplicable a sociedades desarrolladas y no a sociedades como la nuestra. En cambio, alaban la LOPNA, pues permite preocuparse de manera integral sobre el futuro de nuestros niños y niñas. Ello se refleja claramente en las comunidades:

“El Código Procesal Penal yo creo que tiene sus fallas, por lógica está que quieren reformar el famoso COPP, no sólo que tiene sus fallas sino que el pueblo no está preparado, en otros países ha sido una solución tremenda...pero aquí no”

“hay cosas del COPP que no pueden ser: ¿cómo es posible que agarren a una persona in fraganti y el otro día esté en la calle? entonces ¿dónde está el COPP?”

(LOPNA) “Está muy bien pero yo creo que la protección más grande que tiene un niño es que tiene que tener educación”

2.2 Conocimiento de instituciones

El conocimiento de las instituciones fue indagado, no sólo en referencia a la existencia de la institución, sino también en lo relacionado al tema de la ciudadanía, a la convicción del servicio debido.

a. Identificación de la institución

El sistema de administración de justicia en Venezuela está compuesto por una serie de órganos judiciales y administrativos, obligados a dar respuesta en las diversas situaciones en las cuales se alegue la violación de derechos subjetivos. La Constitución, tanto la de 1961 como la actual, establecen el derecho de petición y el de obtener una oportuna respuesta.

La obligación de garantizar el cumplimiento de los derechos recae, sin lugar a duda, en el poder judicial. En los sistemas democráticos los jueces son guardianes del recto uso del poder del Estado y

protectores de los derechos ciudadanos. Esta función ha sido desarrollada por normas constitucionales y legales.

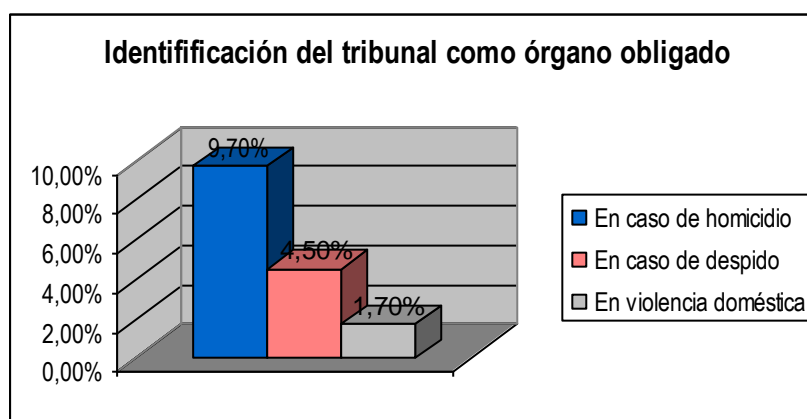
Por expresa disposición de ley, los jueces están obligados a responder a todas las peticiones que los ciudadanos les sometan a su consideración, so pena de caer en la comisión del delito de denegación de justicia (artículo 19 del Código de Procedimiento Civil).

Así mismo, otros órganos como la policía y el Ministerio Público también están obligados a tramitar los asuntos vinculados con su competencia. De no hacerlo diligente y oportunamente, los funcionarios son responsables personalmente por sus acciones y omisiones. En el caso del Ministerio Público, sus competencias ya eran amplias en la Constitución de 1961, ya que era el garante de la legalidad. Estas competencias han sido reforzadas y aumentadas en el actual esquema constitucional, pues este órgano cumple ahora funciones de acusador público, producto de la adopción del sistema acusatorio previsto en el Código Orgánico Procesal Penal

Los órganos de carácter administrativo, como la prefectura y la procuraduría de menores, no poseen facultades jurisdiccionales. El caso de la inspectoría del trabajo es diferente. Este órgano posee facultades jurisdiccionales en los temas de estabilidad de la mujer embarazada y en todos los casos relacionados con la defensa de los derechos de sindicación, negociación colectiva y huelga. Pero, en los asuntos de indemnizaciones por despido injustificado y cobro prestaciones sociales no posee dichas facultades. Es sobre estos últimos que se consultó en la encuesta de opinión y en las entrevistas en profundidad y en el taller focal. La mayoría de las personas identificaron como órgano con potestad jurisdiccional en el área laboral a la inspectoría y no al tribunal del trabajo.

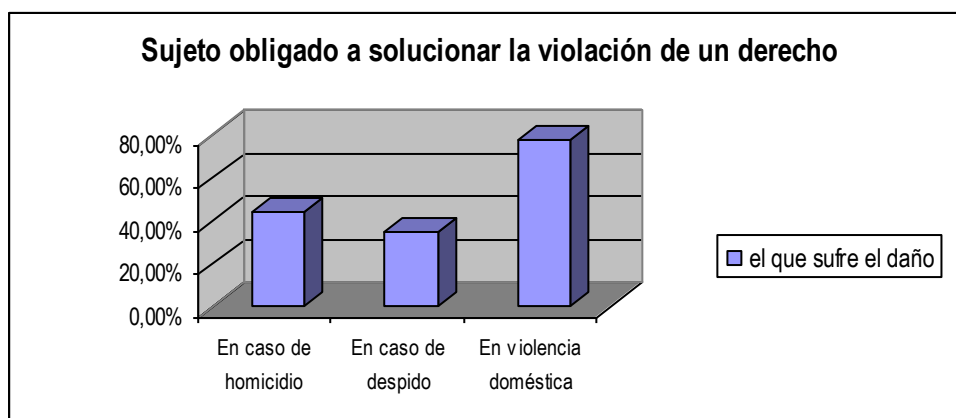
En lo que se refiere a la percepción servicio debido, la mayoría de las personas encuestadas y entrevistadas no idéntico a los tribunales como órganos obligados a prestar el servicio de justicia en las diversas situaciones planteadas en las encuestas y en las entrevistas en profundidad.

En la encuesta se construyeron tres situaciones para indagar sobre la percepción del servicio debido. Una referida al derecho a la vida (asesinato de un hijo), otra al mundo del trabajo (despido injustificado), y una referida a la vida familiar (violencia doméstica). Se les preguntó a las personas si en esas situaciones había alguien obligado a resolver el problema o si ello dependía de quien había sufrido el daño. En los tres casos, sólo el 5.3%, en promedio, de los encuestados identificó al tribunal como el órgano obligado a solucionar esos problemas. Es llamativo que en materia de defensa del derecho a la vida sólo el 9,7% identifique al tribunal como el ente competente por excelencia.



Los encuestados identificaron como instituciones obligadas a antes que no poseen potestades jurisdiccionales, como es el caso de la inspección del trabajo (29%) y de la policía (13,6%).

El tema del servicio debido es vital para el ejercicio de la ciudadanía, pues si no se asume que hay instancias obligadas hacer cumplir los derechos, la noción misma de derechos pierde sentido. La población encuestada, en forma mayoritaria, consideró que solucionar graves violaciones de sus derechos dependía de su propia acción y no la del Estado.



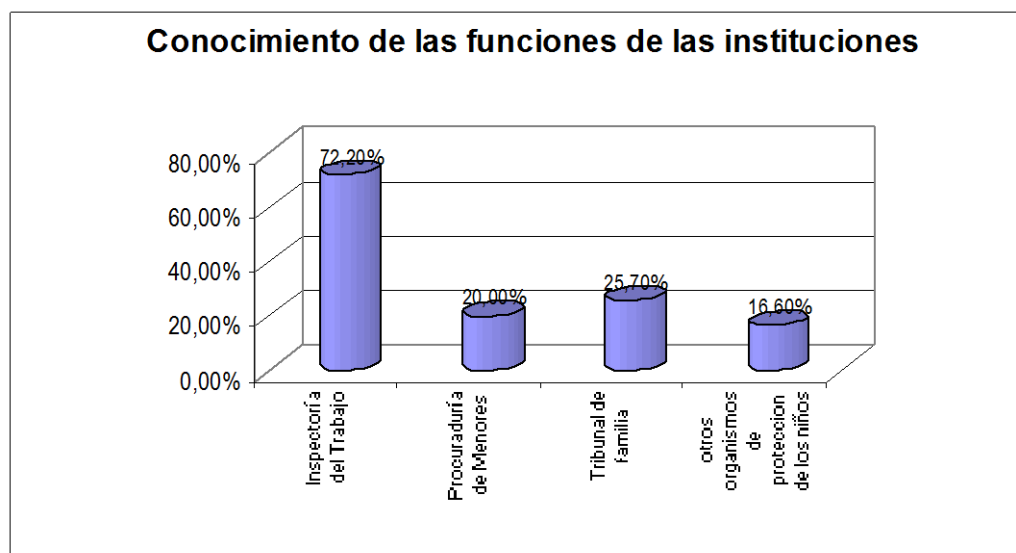
La afirmación de que, en caso de violación de derecho, la reparación depende de la acción del propio afectado, no significa que las personas ignoren la existencia de instituciones estatales competentes. Tal percepción puede asumirse como ajustada a la realidad, ya que normalmente el Estado sólo responde cuando se le presiona. De ahí que, ante la pregunta de si alguien está obligado a solucionar un problema la lectura de la respuesta “depende de mí”, se debe ir en el sentido de que ello depende su capacidad de mover el aparato estatal.

b. Conocimiento de las funciones de las instituciones

La ausencia de la noción de servicio debido está sin embargo acompañada de un alto conocimiento de las funciones de las instituciones. En la encuesta se construyeron una serie de situaciones que permitían indagar si las personas conocían las instituciones que podían ayudarlas en problemas laborales, vecinales, familiares, penales y comerciales. En general, el conocimiento de las funciones de las instituciones fue relativamente alto en áreas del trabajo y de la familia.

La inspección del trabajo es ampliamente conocida por la población de escasos recursos. El 72% de la muestra piensa que esa instancia puede obligar al patrono a pagar las prestaciones sociales. En la teoría eso no es así, pero, tanto los patronos -sobre todo los de la pequeña y mediana empresa-, como los trabajadores, siempre la han asumido como una instancia con poder de obligar a pagar acreencias laborales.

Las funciones de las instituciones competentes para resolver problemas jurídicos en el área de la familia y de los niños también son conocidas, aunque las respuestas a la pregunta sobre qué hacer en caso de incumplimiento por el padre de la obligación alimentaria, se dividen entre varias instituciones, todas las cuales son competentes: el Tribunal de Familia y Menores (25.7%), la Procuraduría de Menores (20%), y otros organismos de protección a la infancia (16.6%).



En materia de familia, el único que legalmente puede obligar al padre es el tribunal, pero en la práctica, las funciones de conciliación que cumplen varios organismos de protección a la infancia y a la adolescencia (procuradurías, el INAM) son también asumidas como vinculantes por los usuarios de esos servicios.

El conocimiento de las instituciones y sus funciones se evidenció también en las entrevistas. Los entrevistados, en general, tenían nociones bastante aproximadas de los servicios que ofrecen los órganos del Estado:

“Inspectoría del trabajo sirve para ayudar a uno, cuando los patronos no le quieren pagar bien.”

“Visité una prefectura cuando nacieron mis hijos para sacarle la partida de nacimiento...acompañe para que lo casar; para cualquier documento, para sacar documentos”

(Notaria)“para registro de documentos..”

(Defensoría del pueblo)“Carrera 23 y 24... para los derechos humanos”

(Procuraduría de menores)” atender a los menores de edad, siempre por el maltrato de los padres...”

“la Prefectura (sirve) para presentar a los hijos...también para poner denuncias, por ejemplo un ladrón...”

(Fiscalía) “Eso es para casos ya más graves, que por lo menos otros organismos ya no han podido hacer nada. Yo creo (que queda) en el Edificio Nacional” ... “los derechos humanos también”

3. Confianza

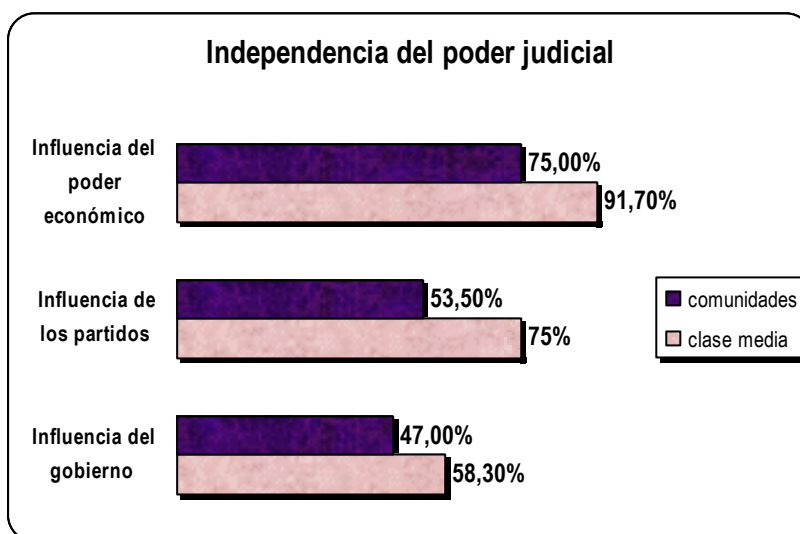
Esta variable se refiere a la percepción y a la valoración que tienen los usuarios sobre el grado de independencia, imparcialidad y eficiencia del sistema de administración de justicia. Las dimensiones que definen esta variable son a) el grado de independencia frente a los otros poderes estatales, particularmente frente al poder ejecutivo, frente a los partidos políticos y frente al poder económico; b) el grado de imparcialidad en sus decisiones, lo que implica un trato no discriminatorio y c) el nivel de eficiencia, en el sentido de calidad y rapidez del servicio prestado.

Las preguntas que en el cuestionario pretendieron medir esta variable fueron numerosas. Los resultados de su procesamiento se agruparon por percepción de independencia, de imparcialidad, de honestidad, de eficiencia y de confianza en las instituciones en dos situaciones concretas (problemas vecinales y banda de delincuentes)

3.1. Independencia de los jueces

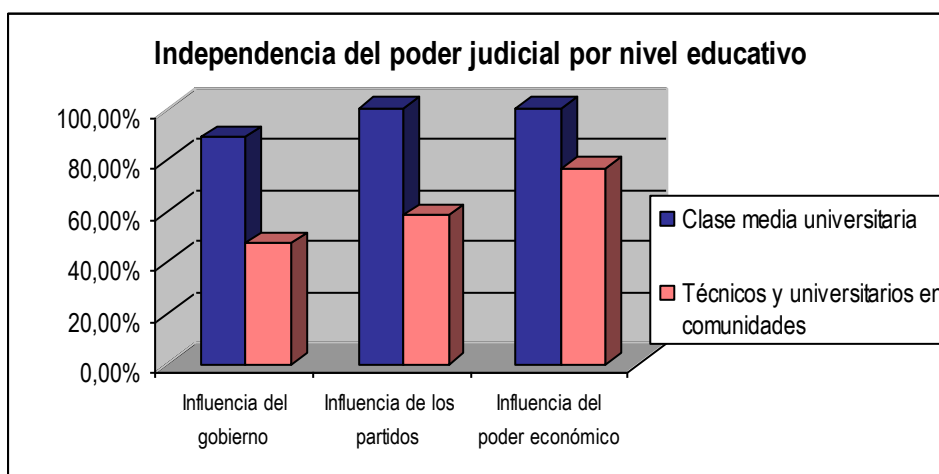
La independencia fue indagada frente a tres posibles fuentes de presión: el gobierno, los partidos políticos y el poder económico. La mayoría de la población -tanto la de escasos recursos como el grupo de control de clase media- percibe una justicia altamente sometida a la influencia de estos poderes.

La población venezolana piensa mayoritariamente que no existe un poder judicial independiente y soberano frente a los demás poderes y menos aún frente al poder económico. Esta percepción se acentúa considerablemente en las clases medias.



La influencia del gobierno es percibida como la que menos peso tiene sobre la toma de decisiones judiciales. Una explicación posible a la baja percepción de la influencia del gobierno, en comparación con el poder económico, puede estar relacionada con la identificación que se suele hacer de Estado con gobierno. En general, la población venezolana no maneja la noción de división de poderes. En las entrevistas en profundidad se hizo evidente la confusión entre gobierno y los diversos poderes públicos. La justicia es asumida como una función del gobierno. Si los tribunales no funcionan es culpa del gobierno. La policía es también percibida como parte del gobierno. En general, los entes que prestan servicios públicos aun cuando sean de índole privado son tenidos como entes gubernamentales.

Las personas con un mayor nivel educativo son las que más claramente perciben la existencia de una justicia altamente dependiente e influenciada por el gobierno, el poder político y el económico. El acceso a una mayor información y, posiblemente una lectura más frecuente de los medios de comunicación impresos, hacen que personas de clase media con estudios universitarios opinen, en un casi 100%, que la justicia en Venezuela no es independiente. Esta opinión es mucho más fuerte en los segmentos universitarios de clase media que en los segmentos con estudios técnicos y superiores en las clases de escasos recursos.



La clase media con educación superior percibe en un 100% a la justicia como clasista y mediatizada por los partidos políticos. En los sectores populares, la imagen de una justicia clasista se encuentra con fuerza en las personas con educación secundaria completa. El 83% de este último segmento la percibe influenciada por el poder económico.

La influencia que más generalizadamente se percibe es la del poder económico. La percepción de esta influencia permea todas las opiniones que se tienen sobre el sistema de administración de justicia. Los jueces se venden al poderoso, la policía favorece a los que tienen dinero, son apreciaciones generalizadas en la población encuestada y entrevistada.

En la encuesta de opinión, la percepción de que la justicia favorece más a los ricos y de que el patrono siempre gana el juicio, son mayoritarias en la población encuestada.



En las entrevistas en profundidad, el tema de la desigualdad económica estuvo presente constantemente en el discurso de las personas entrevistadas. Esta es la influencia más sentida y que sale a relucir casi sin preguntar. En cambio, la influencia de los partidos políticos estuvo ausente de la discusión en el taller focal y sólo fue señalada en las entrevistas, cuando se realizaban preguntas concretas sobre este aspecto.

La lejanía de los partidos políticos y su menor influencia en la vida social actual fue notoria, pues en las entrevistas este factor de influencia no apareció en forma tan preponderante como el poder económico. En el taller focal estuvo completamente ausente, incluso en el discurso de las líderes. En el taller focal la primera influencia percibida es la del dinero:

“Como uno no tiene recursos, los que tienen plata, juegan la pelota con uno”

“...como nosotros no somos nada, somos unos pelagatos y hacen con nosotros lo que les da la gana es cuando los derechos se pierden...”

“ Uno el pobre tiene menos ventajas por la falta de dinero. Te llega un juez, a una pobre familia de tres y cuatro muchachos y no les importa dejarlos en la calle, únicamente por que el dueño de la casa es el que tiene billete...”

“.. el que tiene más capacidad económica, es él que menos paga aquí los delitos.”

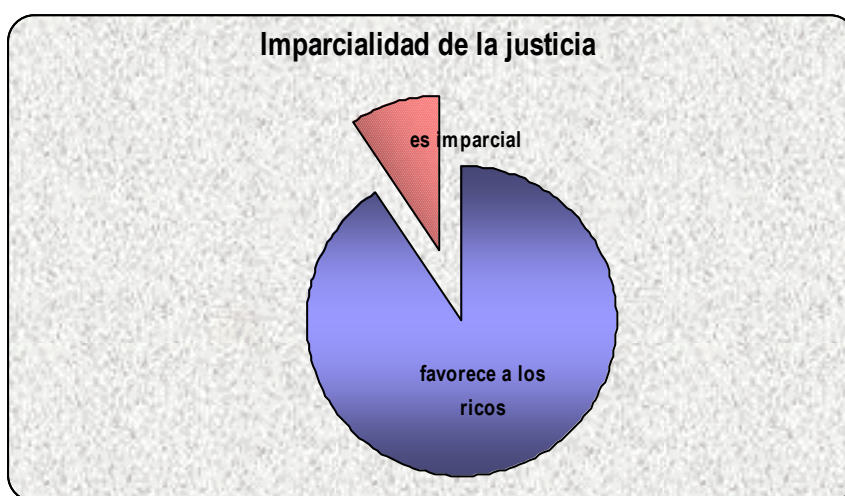
El hecho de que la influencia de los partidos no aparezca espontáneamente en el discurso de la gente no significa que no se tenga conciencia de las ventajas que significa la pertenencia a un partido y que los jueces pueden estar subordinados al sistema político:

“... siempre entre los partidos y las autoridades hay una conexión...cuando se les presenta un caso a un familiar de un político...enseguida el político va a hablar con el juez porque tienen conexión.”

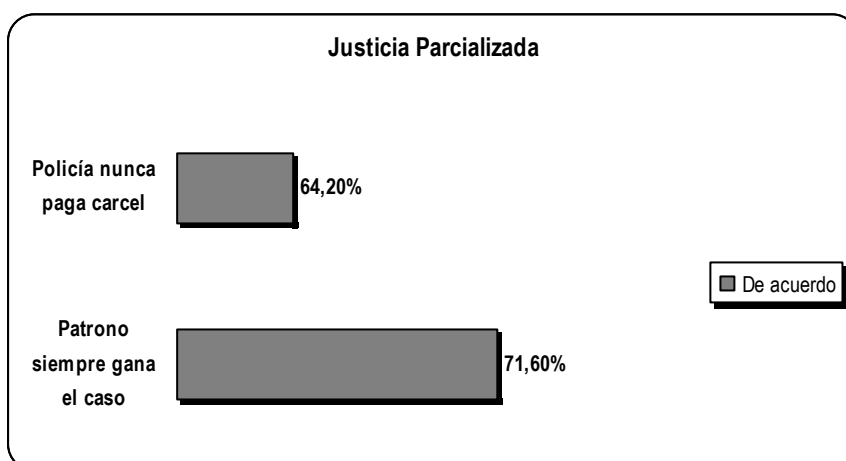
“cuando por ejemplo un representante público, así como un alcalde, un gobernador, por ejemplo cuantas veces no fueron denunciados , y no han hecho nada, porque de verdad se han visto presionados.”

3.2 Imparcialidad de los jueces

La justicia es mayoritariamente percibida por la población encuestada como profundamente inclinada a favor de unas de las partes del conflicto, incluso con más fuerza en las clases medias que en las populares. En la clase media, el 79% percibe que la justicia favorece más a los ricos que a los pobres y sólo el 8% la percibe imparcial en comparación con un 17% de las clases populares. El siguiente cuadro se refiere a la percepción de imparcialidad judicial en el grupo de control de clase media.



La opinión se inclina a señalar la parcialidad de la justicia en cualquier situación que permita visualizar a una de las partes del conflicto en desventaja económica, social o política frente a la otra. Es así, que se asume que el patrono siempre ganara al obrero y que el policía quedara impune de sus delitos.



La convicción de la ventaja que tienen los económicamente poderosos y de la posibilidad que se les presenta de usar todo el sistema a su favor se evidencia claramente en las entrevistas y el taller focal:

“...no hay justicia, habrá justicia con el perdón de la palabra, para el más pendejo... será el dinero, el dinero lo mueve todo, si no tienes dinero estás fregado”

“Sí, (el dinero influye) bastante...bueno depende del caso, si es algo donde el dinero está de por medio, el juez va a decidir a favor de esa persona”

“Si se me presenta un problema con un millonario a mi no me van a hacer más caso que al millonario porque él tiene como pagar”

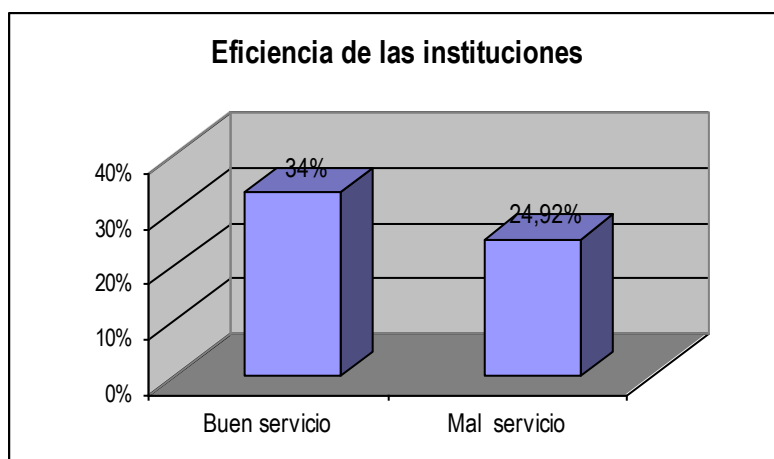
Las instituciones en general son visualizadas como incapaces de cumplir su misión de tercero imparcial. Normalmente, cuando la instancia tiene que solucionar conflictos entre personas con diversos acceso al poder se percibe que tenderá a favorecer al que demuestra poseer mayor peso, ya sea político, económico o de relaciones sociales:

” En la prefectura nos fue fatal ... yo sentí que no me escucharon, sino que de una vez favorecieron a la otra parte porque estaba representada por un fiscal”

“Cuando el policía comete un homicidio, en el juicio no lo tratan igual que a otra persona , la verdad que hay que decir sinceramente, no lo tratan igual... pero deberían castigarlos igualito”

3.3. Eficiencia

La eficiencia fue evaluada tomando como referencia los indicadores de calidad del servicio y de rapidez del mismo. En el cuestionario se incluyeron una serie de afirmaciones relacionadas con esta variable y se le solicitó a los encuestados que se pronunciasen a favor o en contra de ellas. Ello permitió construir un promedio de las respuestas afirmativas y negativas. En promedio, el 34% evaluó positivamente la calidad del servicio de la Fiscalía, de la Prefectura, de la Defensoría del Pueblo y de los Tribunales. Un 25% evaluó negativamente esos servicios.



En términos generales, puede sostenerse que el servicio que prestan las instituciones no es evaluado negativamente por la población. Este hecho es llamativo si se compara con la matriz de opinión pública -fundamentalmente expresada por los medios de comunicación- en el sentido de que ninguna institución sirve para nada y que la mayoría de los servicios públicos están colapsados. Acá, nuevamente, se presenta la diferencia entre experiencia personal y opinión formada por lo que se ha escuchado en el entorno social:

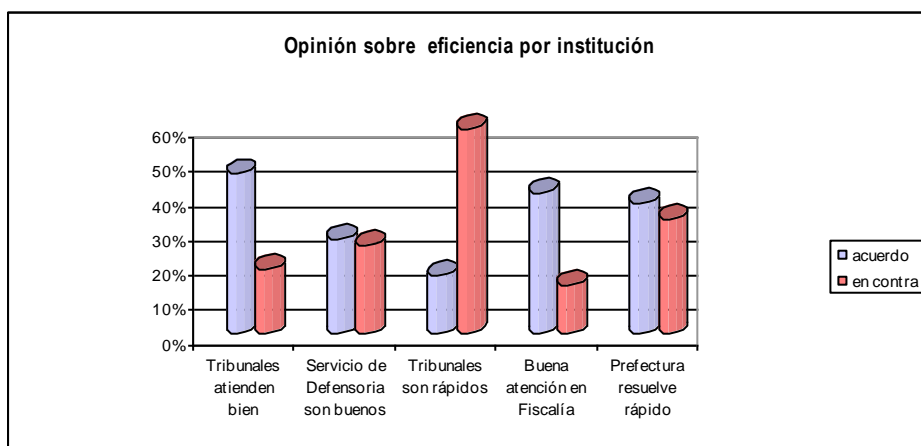
En la prefectura: “por una pelea que hubo de muchachos y yo estaba allí...más bien era un asunto de pantalones, citamos a los muchachos...bien...si lo resolvieron”

En la Inspectoría: “fui con su esposa a la Inspectoría del Trabajo cuando la retiraron del trabajo, se lo pagaron bien, legal”

La Defensoría del Pueblo (Por un paro laboral en el Complejo de Jose): “la señora defensora se portó muy bien, a la altura, se quedó con nosotros toda la noche, ahí, del día jueves para el viernes”

En los tribunales: “algunos han demandado pero las demandas se han hecho tan largas que han dejado eso así”

Estas opiniones también se reflejan en las respuestas a la encuesta, pues como se ve en el siguiente gráfico.



La valoración de la eficiencia presenta algunas variaciones por instituciones. Así, ante la afirmación de que en los tribunales se presta una buena atención, un 46% de los encuestados se mostraron de acuerdo, un 18.2% en contra, un 16.5% respondió a veces, y un 19.3% no sabe o no contesta). En la pregunta que sostenía que los servicios de la Defensoría son buenos, el porcentaje que se mostró de acuerdo disminuyó considerablemente y el desconocimiento de los servicios prestados por la institución fue alto (27.3% de acuerdo, 25.6% en contra, 8.5% a veces, 36.6% no sabe o no contesta). La rapidez de los tribunales fue la peor evaluada; ya que ante la afirmación de que los tribunales son rápidos la mayoría de mostró en desacuerdo(16.5% de acuerdo, 59.1% en contra, 14.2% a veces, 10.2%

no sabe o no contesta). La atención en la Fiscalía recibió un alto porcentaje de aceptación, ya que el 40,3% considera que la atención en ese órgano es buena (13.6% en contra, 6.3% a veces, 39.8% no sabe o no contesta). La Prefectura no sale tan bien evaluada como se hubiese podido esperar, por las respuestas de las entrevistas y de investigaciones anteriores. El 37,5% considera que ahí, los problemas se resuelven de manera rápida (33% en contra, 15.3% a veces, 14.2% no sabe o no contesta).

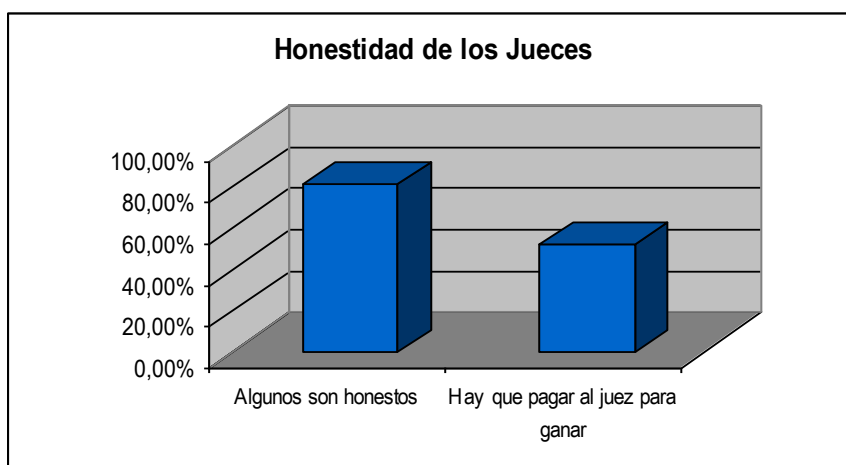
3.4 Honestidad

Un importante indicador de confianza en una institución es la percepción que se tiene sobre la honestidad de los funcionarios a cargo de ella. En este caso, la honestidad fue indagada sobre dos operadores claves del sistema de administración de justicia: los jueces y abogados.

En este aspecto se observa una contradicción en las respuestas de los encuestados. A la pregunta sobre la honestidad de los jueces se respondió mayoritariamente que podían existir algunos jueces honestos. Se pudiese suponer que no hay una matriz de opinión enteramente desfavorable, a pesar de los cuestionamientos públicos que se han hecho del poder judicial en los últimos tiempo.

Es bueno recordar que el poder judicial fue intervenido por la Asamblea Nacional Constituyente, justamente por las reiteradas acusaciones de corrupción de los magistrados. En Venezuela, la lucha contra la corrupción ha estado asociada a la lucha contra la corrupción dentro del propio poder judicial. Una de las pocas áreas de coincidencia entre el gobierno y la oposición ha sido la referente a la reforma judicial.

La intervención del poder judicial y los casos de jueces suspendidos en sus cargos por actos de corrupción, han sido profundamente reseñados por los medios de comunicación escritos y audiovisuales, lo cual ha reforzado la creencia de que los tribunales son corruptos. La idea de que los delinquentes compran a los jueces está muy difundida. De ahí, que llama la atención que no se condene automáticamente a los jueces y el 80,7% considere que algunos son honestos. Pero, al interrogársele sobre si hay que pagar al juez para ganar el juicio el 51,7% respondió afirmativamente.



Las diferencias en las respuestas a estas dos preguntas podría deberse a la característica cultural de la diferencia en la percepción en relación con situaciones abstractas y concretas. La pregunta sobre la honestidad permite situarse en un nivel abstracto, general en cambio la de si se paga para ganar el juicio cambia la ubicación a una situación en concreto. En el taller focal ante la pregunta si los policías iban presos por sus delitos, la primera respuesta fue que sí, pero al indagar más, ese sí se transformó en un deber ser, en un *deberían ir aunque en la practica no sucede así*. Por ello, no es aventurado suponer que en las respuestas sobre honestidad se haya mezclado percepciones sobre el deber ser, la situación general y abstracta y la concreta, la que normalmente permite cambiar la regla o la evaluación de la situación abstracta.

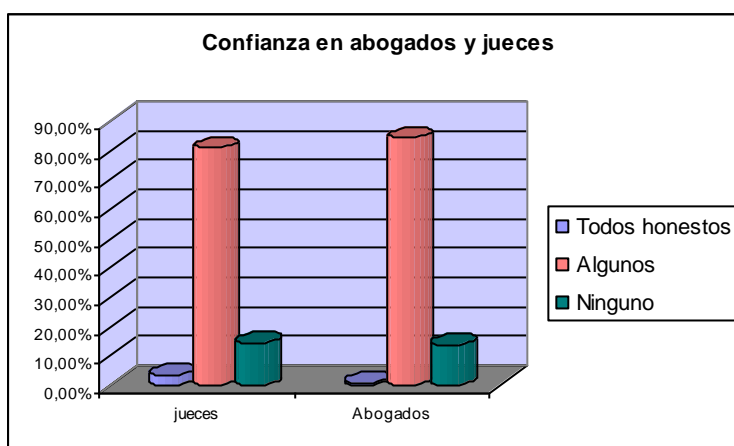
En las entrevistas, los abogados son evaluados de manera mucho más negativa que los jueces en cuanto a su honestidad. La función social de la profesión no es percibida claramente por la gente, pues mayoritariamente se asocia al abogado con explotación económica:

“..No hacen nada, la gran mayoría están por la plata....La gran mayoría no son honestos. De cien habrá unos 2. Muchos están por sacarle la plata al que tiene y después le dicen no, no se puede hacer nada, cuando ven que a uno ya no le queda nada... porque si uno es pobre a mi no me van a tratar igual como al rico”

“...no hay vocación de servicio...el abogado olvida también que él es un servidor público”

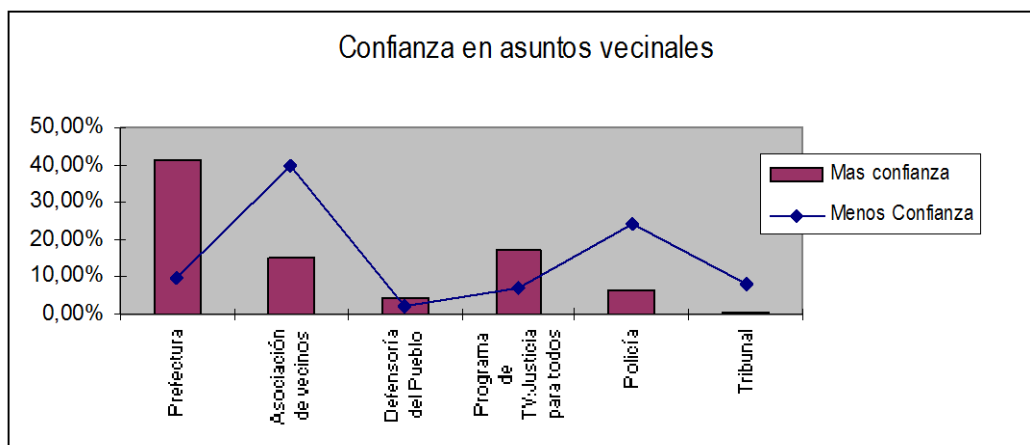
“ellos (jueces y abogados) están por lo que les están pagando...aunque aquella persona sea culpable, ellos buscan la manera de defender a los culpables simplemente por ganarse esos reales y que no son honestos porque si lo fueran no llevaran ese caso... o decirles sí tu eres culpable tienes que pagar (cárcel)...” .

Esta percepción negativa de los abogados no se expresa tan claramente en la encuesta, pues casi 85% consideró que algunos son honestos y un 25% no considera que el servicio siempre sea costoso.

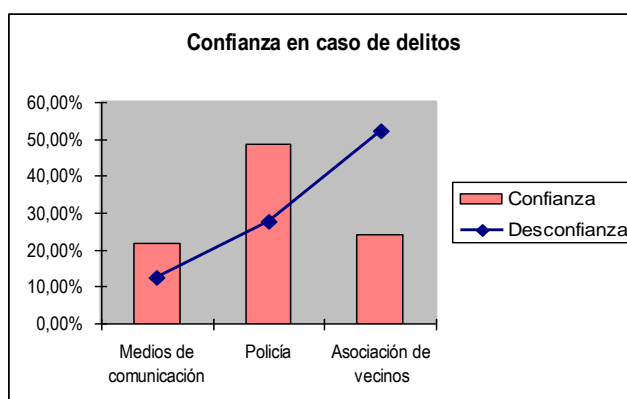


3.5. Confianza por institución

La confianza en las instituciones se exploró mediante la construcción de dos situaciones concretas, donde se requiriesen la intervención pública. La primera situación se refería a conflictos graves con un vecino y se preguntaba en quien se confiaría más para su solución. La pregunta ponía a escoger entre algunas instituciones, pero se dejaba abierta la posibilidad de elegir otras. La Prefectura es la institución que goza de la mayor confianza en este caso y la de menor confianza es la policía, como se puede observar en el siguiente gráfico.



La segunda situación planteada en la encuesta fue un problema de delincuencia. Se le preguntó a los encuestados en quien confiarían más para solucionar ese problema de la existencia de una banda de delincuentes en la comunidad, dándoseles a escoger entre tres instituciones. En este caso, la mayor confianza la obtuvo la policía (48%), pero no deja de sorprender que la otra mitad de la población encuestada nombrara instancias diferentes a la creada especialmente para solucionar ese tipo de problemas. La policía es el órgano por excelencia llamado a solucionar los asuntos vinculados con la seguridad ciudadana y casi el 50% no confía en ella en relación con el desempeño de su principal función.



La asociación de vecinos es muy mal evaluada por las comunidades en lo que se refiere a ambos tipos de problemas. Es muy significativo, que el 40% de los encuestados considere que es la institución menos adecuada para solucionar problemas que están entre los típicos de su competencia, como son los conflictos vecinales.

La desconfianza en la policía para solucionar problemas de seguridad ciudadana es también muy alta. El 27% de la muestra la identificó como la instancia en la cual confiaría menos en casos delictivos. Aquí, la opinión de los entrevistados reafirma esa percepción negativa de la policía:

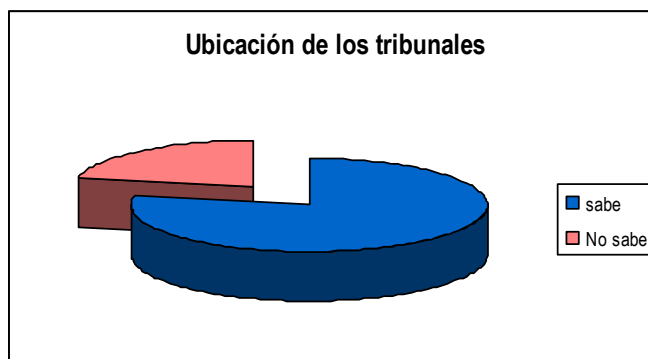
“La verdad es que no confiaría en un policía. No sé, me da miedo. Al menos que sea una situación demasiado difícil y tendría que tomar el riesgo. Yo no pondría la vida en un policía...”

4. Accesibilidad

La percepción sobre la accesibilidad del sistema de administración de justicia fue indagada mediante preguntas destinadas a evaluar las opiniones de los sectores de escasos recursos en relación con los posibles obstáculos para presentar reclamos y hacer valer derechos. Acá no se trató de medir los obstáculos en sí, sino la percepción de la existencia de esas barreras por la población objeto de este estudio.

4.1 Distancia geográfica

En el cuestionario se incluyó una pregunta para medir el grado de conocimiento sobre e la ubicación física de los tribunales. Los tribunales se encuentran situados en el centro de las ciudades donde se aplicó la encuesta y dos de los cuatro barrios encuestados se encuentran ubicados hacia las afueras de dichas ciudades. En general, la lejanía geográfica y la dificultad para identificar a los tribunales como órganos competentes para solucionar los conflictos interpersonales hacía suponer que el conocimiento de la ubicación de los tribunales fuese bajo, sobre todo en los barrios alejados del centro de la ciudad. Esta hipótesis no se comprobó y, al contrario, la mayor parte de la población de escasos recursos conocía con bastante exactitud la ubicación de los tribunales.



En las entrevistas en profundidad y en el taller focal también el conocimiento de la ubicación de los tribunales fue mayoritario. Las razones que podrían explicar el alto conocimiento que tiene la población de la ubicación de los tribunales son: en Barquisimeto, porque se encuentran situados en un edificio que fue creado como sede de organismos gubernamentales hace mucho tiempo, como es el caso del Edificio Nacional; y en Barcelona, al estar en el centro y en una edificación construida exclusivamente para ese fin, el Palacio de Justicia, son fácilmente ubicables.

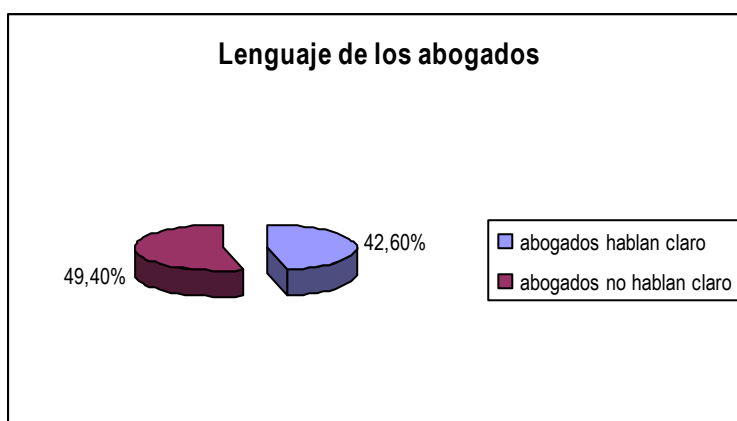
4.2 Distancia social y cultural

La distancia social y cultural entre los usuarios y los operadores del sistema es un factor que influye en la utilización del sistema de administración de justicia. El lenguaje de los abogados y el trato recibido fueron utilizados para medir cómo la población de escasos recursos percibe las diferencias sociales entre ellos y los operadores del sistema de administración de justicia.

El uso del lenguaje refleja la distancia cultural. En el caso de los abogados más aún, pues normalmente utilizan palabras muy técnicas y otras poco frecuentes en el lenguaje cotidiano.

El uso de los tribunales está mediatizado por la presencia de los abogados. Son ellos, los que deciden si una petición puede presentarse ante los órganos judiciales y cómo va a ser presentada (tipo de recurso jurídico que se va utilizar para defender el derecho agraviado).

Las personas de escasos recursos en general usan poco los tribunales y si el operador imprescindible para hacerlo se expresa en forma inentendible, es plausible suponer que esto influirá en el uso del sistema de administración de justicia.



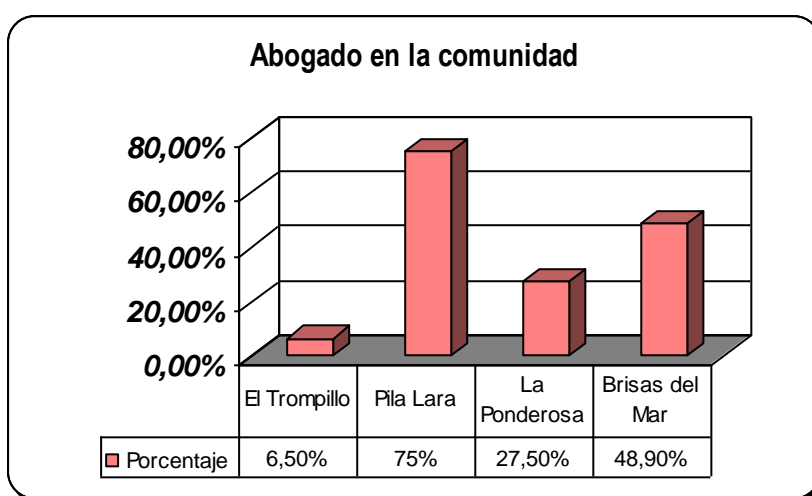
La hipótesis de la dificultad para comprender lo que dicen los abogados no se comprobó en la encuesta de opinión y este tema no fue indagado por las otras técnicas de investigación cualitativa. El 42% de la muestra considera que la forma de expresarse de los abogados es fácil de entender. Por clase social no se presenta diferencia en torno a esta percepción, pero sí hubo una diferencia marcada en el segmento de clase media con primaria incompleta. Este segmento en un 100% consideró que el lenguaje

de los abogados es difícil de entender en comparación con un 33% de los universitarios de esa clase. En los sectores populares también el segmento de la población con primaria incompleta fue el que más percibió la dificultad del lenguaje de los abogados, pero no tan marcadamente como sus pares de clase media. En las comunidades, el 61% consideró que el lenguaje era complicado, en comparación con el 29% de los que poseían estudios superiores.

El nivel educativo de la población encuestada en las comunidades es alto, el 46% posee algún nivel de educación secundaria. Ello puede estar influyendo en la percepción del lenguaje y de ahí que este factor no sea visualizado como un obstáculo para relacionarse con los abogados y el sistema de administración de justicia.

La cercanía social y cultural puede también ser indagada a través de la existencia de abogados dentro de la comunidad, ya que el contacto cotidiano con uno de los más importantes operadores del sistema puede facilitar el acercamiento a un mundo, que generalmente se visualiza como ajeno, como se desprende del estudio anterior sobre acceso a la justicia realizado por este equipo de investigación (Roche y otros, 2000) y se manifiesta en este estudio en el poco uso de las instituciones.

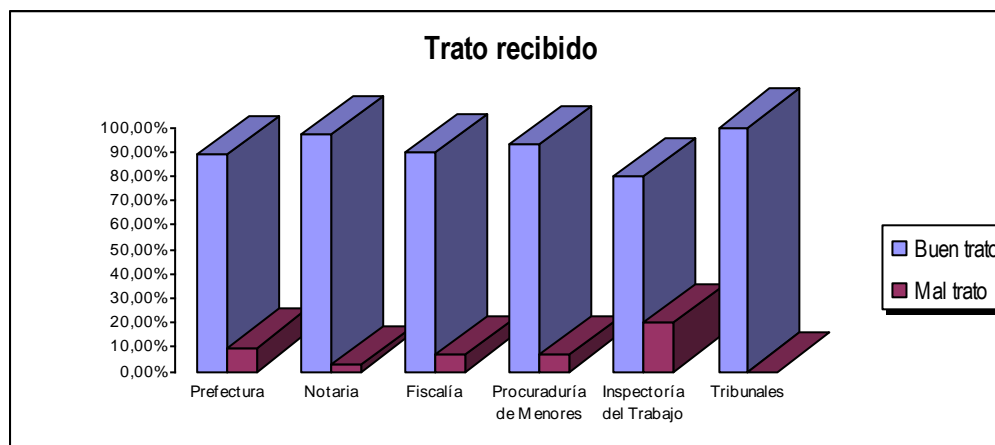
La presencia del abogado en las comunidades es minoritaria, a pesar de la masificación de los estudios jurídicos y de la incorporación a la profesión de los sectores provenientes de las clases bajas.



La presencia de abogados en las comunidades de escasos recursos se puede considerar alta, sobre todo, si se toma en cuenta que un 17% de la población de clase marginal reportó la existencia de un abogado en su comunidad. Pero, es importante recordar que dos comunidades encuestadas se encontraban en el centro de la ciudad y es común que en esa zona funcionen despachos jurídicos. Por otro lado, en una comunidad, Pila Lara en Barquisimeto, se señaló en un 75% la existencia de abogados en la comunidad. Este barrio está a menos de dos cuadras de los tribunales y, lo que es más importante, un miembro de ella estudió Derecho ya de adulto y atiende fundamentalmente casos de esa comunidad. En cambio, en el Trompillo más del 90% declaró que no conoce de la existencia de abogados en su

comunidad. En Barcelona, ocurre algo similar a Pila Lara en Brisas del Mar (ubicada en el centro de la ciudad), ya que casi el 50% conoce de la existencia de un abogado en su comunidad.

El trato recibido es otro buen indicador de la percepción de accesibilidad. En la encuesta, las personas se expresaron muy favorablemente sobre el trato recibido al usar las instituciones en concreto.



El trato recibido en los tribunales es percibido por el 100% de las clases populares como bueno.

Ello quedó reafirmado, incluso por un entrevistado que había sido condenado por delitos menores:

“Mire, naguara, lo tratan a uno bien...son humanitarios...ellos me decían todo...porque me decían que ellos querían que yo no volviera más nunca por esos lados...”

Sin embargo, no todos se expresan tan favorablemente:

“Bueno eso fue un despelote primero... iban para allá veían los papeles estos, después vino otra señora y trajo otra broma... (el caso tardó) varios meses, como seis meses, ese problema duró mucho tiempo, que al final ellos tuvieron que acomodar la cloaca,...y pusieron ese acuerdo, pues”

En las entrevistas en profundidad, algunos expresan insatisfacción con el trato recibido, asociándolo a su condición social:

“Porque si uno es pobre, a mi no me van a tratar igual que al rico...”

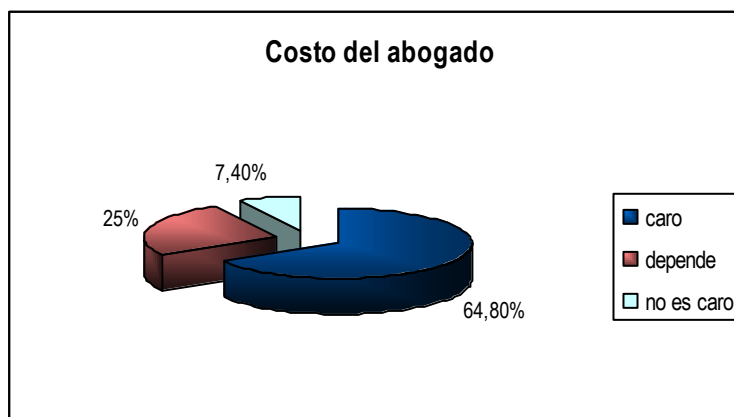
“va con la condición, hay personas encopetadas que no las van a tratar como tratan a un chancletuo. La tratan mejor que al pobre...”

“Siempre tratan mejor a la persona que va encopetada, a la persona que va vestido con humildad, tu sabes que...no las tratan igual”

“A los ricos los tratan mejor, al pobre nadie lo oye, lo oye solamente Dios”

4.3 Costos

El servicio jurídico siempre ha sido percibido como costoso. En la evaluación que cualquier persona realiza, al tomar la decisión de utilizar los tribunales, siempre está presente la consideración de los costos que ello implica, sobre todo, el pago del abogado. De ahí, que indagar sobre cómo perciben los sectores populares el costo de este servicio era importante para evaluar su opinión sobre la posibilidad de utilizarlo.



Los encuestados, si bien mayoritariamente asumen que contratar un abogado es costoso, un no despreciable 25% piensa que depende del caso y de la situación. Acá, debe estar influyendo la masificación de la oferta del servicio jurídico, lo que ha significado un menor costo y, por ende, un mayor acceso a este servicio.

En las entrevistas, la percepción mayoritaria relacionaba este costo con el interés económico de los abogados. Los entrevistados asumían que los abogados sólo se interesan en un caso si hay dinero de por medio:

“ a los abogados lo que les interesa es sacarle la plata a la gente”

“Un abogado cobra demasiado caro, para ejercer aunque sea el más mínimo caso”

El tiempo para llegar a los tribunales es otro indicador de la percepción sobre la accesibilidad al sistema de administración de justicia. Si la gente piensa que ir al sitio de reclamo le tomará mucho tiempo, obviamente ello actuará como desestimulará la utilización del órgano para reclamos vinculados con la vida cotidiana y sólo se acudirá en casos de extrema necesidad.

La ubicación de dos comunidades alejadas del centro de la ciudad permitía suponer que éstas percibirían que los tribunales quedaban distantes. No fue así, la mayoría consideró que llegar a los tribunales no le tomaría mucho tiempo, como se ve claramente en el gráfico siguiente.



El uso y la noción de tiempo en los sectores populares son diferentes si se los compara con la de otras clases sociales. En primer lugar, por vivir en lugares ubicados hacia las afueras de la ciudad, se ocupa un tiempo considerable en movilizarse hacia el trabajo y para realizar cualquier actividad, ya sea en empresas de servicios o trámites ante órganos públicos. Por otra parte, las experiencias previas han originado la aceptación generalizada de que hay que esperar para ser atendidos. En las comunidades además se ocupa mucho tiempo en actividades básicas de sobrevivencia, como la recolección de agua, el traslado de alimentos, la compra de gas, entre otras. Todo ello, influye para que allí se perciba el uso y transcurso del tiempo de manera diferente. Treinta minutos en trasladarse de un sitio a otro no es asumido como la inversión de un tiempo considerable, al contrario, se piensa que se ocupó poco tiempo.

VII. REFLEXIONES FINALES

1. El contexto de los estudios de opinión

Los estudios de opinión siempre tienen una validez limitada, ya que reflejan la opinión sobre algún aspecto de la vida social, pero también expresan las condiciones del momento sociopolítico en el cual dicha opinión es emitida. De ahí, que es conveniente asumir sus resultados como una fotografía, a veces borrosa, de un momento dado.

La interpretación de los estudios de opinión debe tomar en cuenta estas características intrínsecas de los mismos. Por ello, siempre es conveniente acompañar su análisis con otras técnicas de investigación cualitativas, sobre todo, cuando no existen anteriores estudios de opinión sobre el tema en cuestión. Con todo, el análisis reflejará la lectura que de los datos haga el investigador, y por ende, también sus opiniones sobre el fenómeno. Los datos no hablan por sí solos, sino que pueden decir cosas muy diferentes, dependiendo de cómo se los lea y en qué contexto se los sitúe.

La relativa validez de los resultados de opinión se acentúa en el caso de los estudios de opinión sobre el Derecho, y más aún, en uno que como este que es pionero, ya que no se poseen antecedentes que permita la comparación. Los cambios en el sistema político y la profundización de la pobreza son dos elementos del contexto que siempre deben estar presentes al leer los resultados de este estudio.

Una crítica efectuada a los estudios de opinión sobre el Derecho que debe tomarse en cuenta es la que alerta sobre las dificultades de indagar en relación con temas pocos conocidos o que requieren de cierto nivel educativo para su comprensión. Se ha sostenido que es difícil obtener información si la gente no sabe o no conoce del tema. El Derecho pareciera ser un área, que la gente conoce poco. Aun así, el poco o la carencia de conocimiento sobre el contenido de las leyes y funciones del sistema de administración de justicia no impide formarse una opinión sobre el mismo, sino que esa falta de información es un elemento a evaluar en el momento que se analiza la percepción que tienen las personas sobre el sistema (Toharia, 2001). Este estudio muestra como las personas tienen una imagen independientemente del hecho de que si han usado personalmente y, por ende, conocen las instituciones estatales. La ausencia de conocimiento no impide formarse una imagen del sistema de administración de justicia. Es más el uso sólo permite una valoración más positiva del servicio, pero no influye para nada en la confianza en el sistema en términos generales.

La realidad social se construye. Es el modo en que se define y el sentido que se da a las cosas lo que estructura la percepción y predispone para actuar. En ese sentido, conviene recordar el famoso teorema de Thomas: en la vida social si algo es definido como real deviene real con todas sus consecuencias y con independiente de lo que objetivamente (en la medida en que quepa utilizar tal adverbio) pueda realmente ser (Toharia, 2001: 66).

La construcción de la realidad tiene efectos muy importantes para la toma de decisión pública que pretenda incentivar la modificación de las condiciones de vida de las mayorías pobres a través del uso del Derecho. Si esas mayorías visualizan su pobreza como una realidad inmodificable, producto del destino no tendrán la predisposición necesaria para iniciar un camino que de sí es difícil. Si esas mayorías opinan que el sistema de administración de justicia favorece a los ricos, a los poderosos, permite la impunidad, ese el sistema que realmente existe y no otro, a pesar de que a veces se derrote al poderoso y se castigue a los culpables. La realidad social, simplemente no es: se construye. En última instancia es una representación colectiva: un estado de opinión (Toharia, 2001: 66).

2. Las características comunes en la muestra

Las representaciones sociales en torno a la justicia tienen en un sustrato común que atraviesa a las clases sociales y a los niveles educativos. En este estudio, tanto en las clases bajas como en las medias se percibe de manera similar el sistema de administración de justicia: clasista, parcializado y mediatizado por presiones de todo tipo.

El doble discurso sobre lo jurídico también se presenta en todas las clases sociales examinadas en este estudio. En las mujeres de clase media es llamativo que sean las más partidarias de hacerse justicia por propia mano, las que más apoyan la idea de que la madre debe esconder a su hijo de la policía aunque sea delincuente y a la vez justifiquen los linchamientos y sean dentro de su clase social las menos partidarias de la pena de muerte.

La clase media es la única que presenta un discurso a favor de la pena de muerte. Es partidaria tanto del linchamiento como de la pena de muerte estatal. Lo reducido de la muestra no permite aseverar que esta sea la opinión mayoritaria ese segmento, pero la alta frecuencia de las respuestas son indicio de una opinión diferente a la de las clases bajas, pero igualmente dual frente al Derecho. La clase media está de acuerdo con lo institucional y con la violación más fragante de la institucionalidad, como lo es el linchamiento.

La actitud dual tan claramente expresada en relación con la pena de muerte no varía significativamente por nivel educativo, incluso se puede encontrar diferencias importantes en un mismo nivel educativo por clase social. Así, por ejemplo, las personas de clase media con educación primaria incompleta opinan en forma muy diferente a sus pares en los sectores populares en relación con el linchamiento: la clase media con primaria incompleta un 50% considera que nunca está justificado, en comparación con un 14% de los de ese nivel educativo en la clase popular. Pero las personas con educación secundaria completa en los sectores populares no se diferencian de los con primaria incompleta de su propia clase social.

Las opiniones sobre la independencia e imparcialidad de la justicia se presentan con características similares en todas las clases sociales y niveles educativos, diferenciándose fundamentalmente por la intensidad con la que se expresa. En todas las clases sociales se percibió al

poder económico como la influencia con más peso. Acá, la diferencia se da en la magnitud en que se aprecia esa influencia. El 91% de la clase media la percibe en comparación con el 75% de los sectores populares. Pero ambos porcentajes son en sus respectivas clases, los que concentran los índices más altos en comparación con la influencia del gobierno y partidos políticos. Podría decirse que se percibe primero la influencia del poder económico, después de los partidos y por último del gobierno. Esta escala no varía fundamentalmente ni por clase social ni por nivel educativo, con excepción de los niveles con menor formación en la clase baja, quienes ubican la influencia de los partidos políticos después que la del gobierno, pero al igual que el resto la influencia del poder económico, concentra la mayoría de las respuestas.

La noción de juridicidad también atraviesa las clases sociales y niveles educativos. No importa a que clase se pertenezca ni que formación educativa se tenga, la mayoría piensa que los asuntos de violencia doméstica son del ámbito privado.

El uso y conocimiento del sistema tampoco varía significativamente por clase social, nivel educativo o cercanía geográfica con los órganos estatales. Por ello, no es aventurado sostener que el sistema de administración de justicia es poco usado para la solución de conflictos cotidianos por la mayoría de los venezolanos.

Si los estudios de opinión se construyen con base a percepciones de trazo grueso generalmente toscas, que no se sustentan en la realidad sino sobre una representación más o menos estereotipada de la misma (Toharia, 2001), este conjunto de percepciones y valoraciones comunes nos habla justamente de esa construcción estereotipada, producto fundamentalmente de la opinión formada por la experiencia ajena y, sobre todo, por la construcción de la realidad que hacen los medios de comunicación audiovisuales.

Este conjunto de actitudes y percepciones comunes en la muestra nos habla de un sustrato valorativo común, probablemente muy vinculado a las lógicas familiarísticas y primarias que lubrican las interacciones en la mayoría de los espacios públicos.

3. La lejanía cultural de los tribunales

Los tribunales de justicia son conocidos por la población de escasos recursos. La mayoría saben donde queda, las personas que los han utilizado se consideran bien atendidas en ellos y también se sabe para que sirven, es decir, que están dedicados a solucionar problemas y conflictos vinculados con los derechos. Pero, la mayoría no los usan y ni siquiera los nombra como el órgano por esencia obligado a prestar el servicio de justicia. Fue muy llamativo, que en todas las situaciones construidas para evaluar la percepción del servicio debido, los tribunales estuviesen casi ausentes del discurso de la gente. En promedio, sólo el 5% de los encuestados declaró que los consideraba el órgano obligado a solucionar un caso de asesinato, de violencia doméstica y despido injustificado.

En las preguntas destinadas a medir conocimiento de instituciones y la predisposición a utilizarlas, los tribunales son poco nombrados, como órganos a los cuales se acudiría para buscar ayuda en temas de la vida cotidiana, como lo son las relaciones comerciales, los pagos de pensión de alimentos, los cobros de acreencia laborales

En las entrevistas en profundidad, la lejanía cultural se hizo evidente. Preguntar por la independencia del poder judicial fue extremadamente difícil, pues la gente sentía que se les estaba hablando de algo, no necesariamente que no conocían, sino que no tenía ninguna relación con ellos. Como se ve en la encuesta y en las entrevistas en profundidad, en las comunidades se sabe de la existencia de los tribunales, que en ellos se solucionan problemas jurídicos, se piensa que es fácil llegar a ellos, pero no son tan lejanos y extraños para su mundo cotidiano que ni siquiera se plantean la posibilidad de usarlos para solucionar sus conflictos. En el discurso de la gente aparece con facilidad la prefectura, la inspectoría del trabajo, la procuraduría de menores pero nunca los tribunales.

4. La influencia de los medios de comunicación en la formación de la imagen del sistema de administración de justicia

La imagen que se tiene del sistema de administración de justicia se ha formado fundamentalmente por la opinión de otros, en especial la de la radio y de la televisión. El uso del sistema en su conjunto es relativamente bajo, por lo cual la experiencia de otros no es la principal fuente de información en las comunidades. En cambio, sí lo es la radio y televisión.

Esta influencia se hizo de manifiesto en la opinión sobre la corrupción judicial y las bondades y defectos de algunas leyes. La gente no conoce -por experiencia personal o la de su entorno social y laboral- casos de sobornos a jueces, ya que los relatos de corrupción no se referían a ese tipo de situaciones sino a lo que dicen los medios de comunicación social.

La opinión sobre el Código Orgánico Procesal Penal está profundamente influida por los medios de comunicación audiovisuales. La idea que la policía sólo puede actuar en caso de infragancia, la acusación que este instrumento jurídico saca a los delincuentes a la calle proviene de la campaña efectuada por los medios en esos temas, campaña que distorsiona el contenido del Código y de sus medidas. En cambio, la Ley Orgánica de Protección a la Infancia ha sido considerada un gran avance en la protección de los niños y los medios han desarrollado campañas de difusión de dicha ley. En las comunidades se la conoce y se la valora positivamente.

La formación de la imagen producto de la acción de los medios de comunicación abre un campo muy fructífero para el diseño de estrategias comunicacionales de promoción del servicio justicia.

5. La resignación ante la exclusión social y la evasión del conflicto

Algunas respuestas del cuestionario, pero sobre todo las entrevistas en profundidad y el taller focal evidenciaron una profunda resignación ante la situación de exclusión social cotidiana a la que son

sometidas las personas de escasos recursos en casi todos los ámbitos de su vida. La carencia de servicios básicos, la arbitrariedad de la policía, la impunidad de ésta frente a los abusos de poder son asumidas como cosas casi naturales, son así y nada se puede hacer frente a ello. El hecho de que más de la mitad de las personas piensen que las diferencias en la estructura económica son cosas del destino es una expresión muy clara de esa resignación frente a las injusticias sociales.

El conflicto no es enfrentado ni en lo personal ni en lo colectivo. El conflicto interpersonal es socialmente mal visto y los derechos son visualizados como dádivas del poder. De ahí, que enfrentar una carencia de una cultura del reclamo personal e institucional pasa por transformar creencias muy arraigadas en nuestra población de escasos recursos.

6. Posibles líneas de investigación

Este estudio de opinión sugiere algunas posibles áreas de investigación que deberían ser profundizadas, si se quiere mejorar el acceso de las personas de escasos recursos a la justicia.

La visión del conflicto y sus mecanismos de expresión y resolución fue explorada muy superficialmente en este estudio. Este tema en sí merecería una investigación exclusiva. Fue muy llamativo que en las comunidades la gente rechazara instintivamente la posibilidad de enfrentar un problema. Expresiones como “Dios no lo quiera” ante la sola alusión de usar los tribunales requieren una indagación más profunda, pues como ya se ha expresado anteriormente, tal rechazo no puede explicarse sólo por el efecto de irradiación de los tribunales penales. Las personas saben la diferencia entre un tribunal penal y uno civil, pero los rechazan a ambos. Es bueno recordar que, en Venezuela, demandar es asumido como una declaración de guerra.

La visión popular del Derecho y sus fines también requiere una indagación más profunda. En esta investigación el tema se tocó tangencialmente y esta percepción debe ser objeto de estudios que toquen temas, tales como la noción de justicia, la idea misma de legalidad, del respeto del derecho del otro.

La conducta real frente al Derecho también debe ser abordada. Esta investigación toca tangencialmente este tema y sostiene-con base a investigaciones generales sobre la actitud de los venezolanos frente a lo normativo- que se presenta una especie de esquizofrenia frente a la norma jurídica. El discurso represivo y la práctica represiva están profundamente arraigadas y sería conveniente analizarlas tomando en cuenta las características del sistema político, la preponderancia de lógicas premodernas en muchos espacios públicos.

La imagen del abogado y la representación social de su función también requieren ser abordada. Este es un operador fundamental para poner en funcionamiento el sistema de administración de justicia, por lo cual investigar sobre las construcciones sociales en torno a él es muy relevante.

Índice

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	2
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	3
Juridicidad	4
Confianza en el sistema de administración de justicia	6
Accesibilidad	7
III. ESTRATEGIAS DE INVESTIGACIÓN	7
IV. CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN	11
V. CARACTERÍSTICAS CULTURALES DEL VENEZOLANO	12
A. ACTITUDES FRENTE AL DERECHO	13
B. ACTITUDES FRENTE AL CONFLICTO.....	15
VI. LA OPINIÓN DE LOS SECTORES DE ESCASOS RECURSOS	18
1. JURIDICIDAD	18
2. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.....	21
2.1 Conocimiento de leyes.....	22
a. Experiencia directa o indirecta	24
b. La influencia de los medios de comunicación audiovisuales	27
2.2 Conocimiento de instituciones.....	27
a. Identificación de la institución.....	27
3. CONFIANZA.....	31
3.1. Independencia de los jueces.....	31
3.2 Imparcialidad de los jueces	34
3.3. Eficiencia	35
3.4 Honestidad	37
3.5. Confianza por institución	39
4. ACCESIBILIDAD	40
4.1 Distancia geográfica.....	40
4.2 Distancia social y cultural	41
4.3 Costos	44