

# LOS PROBLEMAS DE JUSTICIA DE LOS SECTORES DE BAJOS RECURSOS: EL CASO DE UNA POBLACION MARGINAL

*Margarita María Errázuriz\**  
*Pura Ortiz\**

## INTRODUCCIÓN

Día a día se ha ido creando conciencia de las dificultades que presenta la administración de la justicia en los sectores de bajos recursos. El Gobierno ha propuesto la creación de tribunales vecinales. La polémica en torno a ellos entre Gobierno y oposición ha sido intensa, tanto que el proyecto, sin abandonarse, se ha postergado para un momento más apropiado.

En todo caso, el problema ha sido planteado y los sectores vinculados a la justicia se han interesado por él. La Oficina Coordinadora de Investigaciones Profesor Jaime Eyzaguirre, de la Facultad de Derecho de la Universidad Católica, ha sido una de las primeras en responder a esta inquietud. El presente trabajo forma parte de un estudio más amplio, que se ha propuesto la Oficina, y cuyo objeto es trazar las líneas centrales que orienten una reforma del sistema judicial.

El objetivo específico de este trabajo es conocer el punto de vista de la población sobre la administración de la justicia y en particular la administración de la justicia en los Tribunales de Menor Cuantía. Se trata, entonces, de analizar las imágenes y opiniones de las personas en cuanto a la administración de la justicia, a la vez que conocer sus aspiraciones y su comportamiento en el campo de la justicia.

El estudio se ha podido realizar gracias a la valiosa colaboración del Prof. Guillermo Piedrabuena, quien proporcionó información sobre el aspecto judicial, junto con orientarnos en este terreno que para nosotros, hasta este momento, era bastante desconocido. También obtuvimos la colaboración de los alumnos del Prof. Piedrabuena para realizar la encuesta y la revisión de los expedientes. A juicio de ellos esta fue una interesante experiencia que los puso por primera vez en contacto con la realidad judicial.

\* Socióloga. Este trabajo fue terminado a fines de 1971 y se hizo por encargo de la Oficina Coordinadora de Investigaciones, profesor Jaime Eyzaguirre, Facultad de Derecho, Universidad Católica de Chile. Fue informado a la Oficina por el prof. G. Piedrabuena, el 6 de abril de 1972. El año 1976 se proporcionó el trabajo a la Revista Chilena de Derecho para su publicación. No se incluyen cinco gráficos que se han estimado innecesarios para la comprensión del texto.

Aunque este trabajo es un estudio de casos en una población marginal, permite tener antecedentes que conforman un panorama sobre los problemas de justicia que tienen los sectores populares. Esperamos que él sea útil para los proyectos de la Oficina "Jaime Eyzaguirre" y facilite el trabajo que con posterioridad realizarán los abogados para proponer una reforma del sistema judicial.

## I. UNA VISIÓN GENERAL DEL PROBLEMA

### A. *La Sociedad, los Grupos Sociales y el Sistema Jurídico*

#### 1. *Características generales de la sociedad*

Las relaciones entre la sociedad y los distintos sistemas que en ella se ubican, deben entenderse en el contexto en que ellas se aplican. En el caso nuestro se trata de una sociedad subdesarrollada. Se entiende por ello, una sociedad que debido a las fuerzas internacionales que en ella actúan (algunos ejemplos de estas fuerzas son: los términos de intercambio, las políticas comerciales de los países industrializados, las inversiones privadas, los financiamientos para proyectos aislados), y a las imperfecciones del mercado interno, se encuentra dividida en grupos sociales, sectores o ramas de la economía y regiones geográficas que participan en forma desigual de los bienes y servicios de que el país dispone.

A partir de esta definición se destacan dos conceptos fundamentales. Uno es el de dominación y estructuras de dominación y el segundo es el concepto de asincronía.

La sociedad subdesarrollada, en su afán de expansión, fortalece y desarrolla aquellos sectores que más fácilmente responden a estímulos, dejando atrás a aquellos más rígidos y que presentan dificultades en su desarrollo. Esta situación va determinando una brecha que con el tiempo es cada vez más difícil de salvar. Las distancias entre los grupos, los sectores y las regiones aumentan cada vez más; se producen puntos de enclave que poseen un dinamismo propio y cuyas fuerzas, incluso o precisamente en caso de mayor crecimiento económico, entran en desarrollo concéntrico. Esto significa que las fuerzas del desarrollo, al proyectarse en los tres niveles que se han señalado, entran en provocación recíproca, ocasionando un crecimiento mayor tanto ascendente como descendente en cada uno de los grupos, sectores y regiones. Algunos autores manifiestan que se produce un dualismo socioeconómico a nivel de grupos, regiones y sectores, donde se diferencia un grupo dominante y un grupo dominado.

Por efecto de esta situación se produce en la sociedad una desintegración, de tal modo que las normas y modelos sociales, que en su

oportunidad interpretaban a una mayoría, comienzan a ser ajenos a parte importante de la sociedad. El poder establecido satisface las aspiraciones de solo aquellos que lo comparten y las políticas que él formula para los distintos sectores de la sociedad, son aquellas que responden a los intereses o a la percepción de los intereses que esos grupos tienen.

La complejidad de la sociedad hace difícil pensar que en ella pueda hacerse un solo corte horizontal y aplicar así la estructura de dominación que en ella se da. Por efecto de las mismas fuerzas y presiones que el desarrollo involucra, se produce una evolución desequilibrada, asincrónica, que coloca en distintas posiciones a los grupos sociales de acuerdo a los sectores y regiones en que ellos se insertan en la sociedad. De este modo se observa una desigual participación de los grupos obreros, si ellos son industriales, campesinos o trabajan en servicios. La participación diferencial se produce tanto en el plano económico, político como cultural, y la suma de estas tres posiciones les da una muy desigual ubicación social. Igual cosa sucede con los grupos de clase media y alta.

En la medida que una sociedad se encuentra desintegrada, sus miembros encuentran dificultades en organizarse en grupos y de esta forma expresarse y abondar sus problemas para poderlos manifestar con la suficiente fuerza y constituir un foco de presión en su propio beneficio.

De este cuadro se traduce que la sociedad se encuentra dividida en grupos sociales, de entre los cuales solo tiene fuerza o puede hablarse de fuerza en términos relativos, aquel que participa del poder. Los demás poseen formas poco sólidas de organización y, debido a ello, escasos canales de expresión. Esta falta de integración es gradual, llegando a ser nula en aquellos sectores de la sociedad que habitualmente se llaman grupos marginales.

Las formas de integrarse a una sociedad se canalizan en el campo de lo social en la organización de grupos sociales; en lo económico, a través del trabajo y la actividad económica y en lo político, a través de la participación en la toma de decisiones.

Frente a estas alternativas debe destacarse que las posibilidades de los individuos son escasas, se distribuyen defectuosamente y llama la atención la profunda desorganización de los canales de acceso a ellas.

Si bien es cierto que la transcendencia y la creciente intervención de las masas populares en América Latina es un hecho, no es menos cierto que la conciencia que el pueblo posee de sus derechos a una vida mejor y a la satisfacción de sus legítimas aspiraciones, no se encuentra concretada y formalizada de manera tal, que él sea el sujeto de su propia historia y pueda expresarse en forma organizada.

Es más fácil hablar de una aspiración, de un deseo de masa, de agregado de personas, que de un grupo social.

## 2. *Los grupos sociales.*

Un grupo social se define sociológicamente como tal, cuando una pluralidad de individuos mantiene relaciones sociales con cierta frecuencia, se identifican con los demás individuos que mantienen relaciones, son identificados por ellos y por los demás extraños al grupo. Una última característica que manifiesta un grupo es la existencia de finalidades colectivamente perseguidas.

En contraposición al grupo, una masa se caracteriza por ser un conjunto de individuos con un muy bajo grado de intensidad y profundidad en sus relaciones sociales. Es un agregado de personas cuya atención no se encuentra polarizada y su conducta se desarrolla sobre bases individuales, salvo cuando participan en una aventura común donde se movilizan básicamente por emociones. No existe un interés objetivo en común, y si éste existe no se encuentra en estado consciente.

Si postulamos que nos encontramos ante una sociedad desintegrada, cuyos grupos no encuentran formas de expresión, y partimos de la idea que las formas actuales en que se cimentan los valores sociales no satisfacen a una parte de la población; si se quiere conocer estas aspiraciones y la forma en que ellos interpretan los canales a los cuales tienen acceso, no se puede acercarse a ellos con criterio de grupo. Es interesante partir en este caso con el concepto de *segregación ecológica*. Este término expresa que aquellas personas que comparten una misma situación suelen residir en grupos habitacionales relativamente homogéneos. La vecindad habitacional no necesariamente involucra una organización interna del vecindario, un sentido de unidad o grupo, aunque esta puede darse. Supone que la gente que allí se reúne posee un nivel económico bastante parejo, una forma de integrarse al trabajo que es compartido por la mayoría, y un mismo acceso a los servicios que la sociedad les ofrece. Estas características permiten pensar que sus intereses debieran ser compartidos; si bien estos intereses pueden ya haberse manifestado y ser conscientemente compartidos, se pueden encontrar también en estado latente, es decir, existen en la misma forma pero no hay conciencia de ellos.

Se dijo con anterioridad que la sociedad subdesarrollada expande en forma desigual los distintos sectores de la economía. Por necesidades impuestas por el desarrollo, las demandas internas del país y por otra parte las externas a él, configuran corrientes de presión que permiten o estimulan algunos sectores de la economía en desmedro de otros. Es así que podemos hablar de una industrialización acelerada, un deterioro en la agricultura, un incremento en el sector servicio que se traduce en un distinta cantidad de personas ocupadas en cada sector, con distintos ingresos y desigual participación en los bienes y servicios según sea el

sector del cual dependen. De esta forma de participación diferencial nacen formas de vida distintas, por lo tanto una cultura y una adhesión a valores que no son necesariamente compartidos por aquellos miembros de la sociedad que no tienen el mismo sistema de vida o de trabajo.

Por otra parte, si se recuerda el papel que juega la estructura de dominación en la sociedad, las aspiraciones e intereses de los grupos se encuentran cada vez más satisfechos, en la medida que nos acercamos a los grupos que detentan el poder.

Dado que el interés de este estudio se refiere a los grupos de escasos recursos, es decir, aquellos grupos que menos posibilidades de expresión tienen y que forman una parte importante de la población, nos referiremos a ellos distinguiéndolos con el criterio de segregación ecológica.

### 3. *El sistema jurídico y las necesidades de la población*

La necesidad de estudiar la justicia en los grupos de escasos recursos se manifiesta debido a que los cambios que han operado en forma evolutiva en la sociedad, se han traducido, desde el punto de vista jurídico, en leyes que muchas veces no expresan otra cosa que concesiones que los grupos dominantes hacen a la situación de otros grupos sociales.

La evolución producida en la legislación no responde de este modo, necesariamente, a nuevas necesidades o a aquellas que permanecerían insatisfechas. Además, la importancia que ha adquirido la ley y el derecho en la sociedad influye en que una vez que las leyes se promulgan tienden a "cristalizarse y a permanecer, aunque hayan cambiado las circunstancias" (opinión de Rubén Oyarzún Gallegos, *La Obsolescencia del Derecho*). Todo esto hace pensar que fuera de existir necesidades insatisfechas desde un punto de vista jurídico, pueden también darse fruto de nuevos momentos históricos, nuevas necesidades, las cuales es necesario incorporar a la legislación o buscarles un cauce normal de sanción.

Mientras no se creen estas condiciones, la población busca sustitutos que le solucionen su problema, los cuales no son siempre los más idóneos y dan las soluciones más justas.

Anteriormente nos hemos referido a la sociedad chilena, como una sociedad subdesarrollada, destacando la asincronía en el desarrollo de sus partes o subsistemas.

Distintos estudios realizados por juristas nacionales enfatizan el carácter de "subdesarrollo" del sistema judicial chileno. En general, éstos concuerdan en que dicho sistema resulta insuficiente frente a las demandas y necesidades de la población existente<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>E. NOVOA, *LA CRISIS DEL SISTEMA LEGAL CHILENO* (1965); G. PIEDRABUENA, *LA PARTICIPACIÓN DEL SECTOR JUSTICIA EN EL PROCESO DE DESARROLLO CHILENO* (1969).

Para enumerar algunas características que tradicionalmente se objetan al sistema judicial chileno, podemos decir por ejemplo que, aunque el número de tribunales ha ido en aumento en los últimos años, la administración de justicia se hace en forma sumamente lenta e ineficaz. En general los Tribunales de Justicia, especialmente en provincias, carecen de toda la infraestructura necesaria para su eficaz funcionamiento, vale decir, locales adecuados, personal judicial expedito, personal auxiliar suficiente, etc.

Para dar otro ejemplo, podemos observar el presupuesto del sector judicial.

Si observamos el último decenio podemos ver que entre 1962 y 1964 el presupuesto del poder judicial aumentó en un 39%, en circunstancias que el presupuesto nacional lo hizo en un 59%.

El porcentaje de la cuota que el presupuesto del Poder Judicial ocupaba dentro del presupuesto general era de un 0.50% en 1964; en los años más altos 1947 y 1948 había sido de 1.07 y 0.91%, y en los años más bajos de 1955 y 1961 era de 0.37 y 0.43%.

Esta tendencia se ha mantenido en los años que van de 1964 a 1970<sup>2</sup>.

Estos hechos, unidos a la creciente necesidad de satisfacer las demandas de la población en lo que al sistema judicial se refiere; plantean el imperativo de revisar y hacer un análisis profundo del estado actual de la justicia.

Una reforma del sistema judicial debe distinguir tres campos de análisis, muy conectados entre sí, pero que apuntan a situaciones diferentes, ellos son: (a) El campo que cae bajo jurisdicción de la justicia y aquel que la justicia actualmente no cubre; (b) La organización a través de la cual se aplica justicia; (c) El cuerpo legal que apoya la aplicación de la justicia.

En cierta medida los puntos a y c se complementan y dan en conjunto una visión de las materias susceptibles de incluirse en una reforma judicial.

## II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Un rápido análisis de nuestra sociedad destacó la importancia de dos conceptos: Estructuras de dominación, y Asincronía. Ellos se aplican al contexto global de la sociedad.

Por otra parte, el sistema judicial fue calificado como rígido y en ciertos aspectos anacrónico. Al proyectar la fuerza de las características de situaciones de dominación y asincronía al sistema judicial y a la aplicación de la justicia, llama la atención las condiciones en que se encuentran las personas que más lejos del poder se ubican.

<sup>2</sup> G. PIEDRABUENA, *supra* nota 1.

En la medida en que las posiciones de poder se asocian a una alta participación en los bienes y servicios que ofrece una sociedad, a aquellos que se encuentran lejos del poder puede definírseles como de escasos recursos. Con esta misma lógica, las personas de escasos recursos participarán en forma muy restringida de los servicios que una sociedad ofrece. La administración de la justicia es uno de dichos servicios.

¿Qué problemas tienen las personas de bajos recursos en sus necesidades de justicia? ¿Qué restricciones tienen frente a la administración de la justicia? ¿Cuáles son esas restricciones? Estas y muchas otras preguntas cabe hacerse y este será el tema a tratar.

El se verá en los dos primeros niveles de análisis de los tres, que se mencionaron como aquellos que debían ser materia de una reforma judicial; específicamente estos puntos son los siguientes: el campo que cae bajo jurisdicción de la justicia y aquel que la justicia actualmente no cubre, y la organización a través de la cual se aplica justicia.

Ambos niveles serán tratados solamente en lo que se refiere a Tribunales de Menor Cuantía.

En resumen, el objetivo de esta investigación es conocer los problemas de justicia relativos a los Tribunales de Menor Cuantía, que tienen las personas de bajos recursos.

### III. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para una mejor comprensión del objetivo señalado para este trabajo, deberá definirse con claridad qué se entiende por problemas de justicia y a qué tipo de personas de bajos recursos él se refiere.

#### A. Problemas de Justicia

Hasta el momento se usó esta frase bastante vaga para referirse a todo el campo de relaciones entre la justicia y la población. Es necesario precisar cuáles serán en concreto las relaciones que se abarcarán y en qué forma ellas serán tratadas.

Teniendo presente que al término del trabajo se desea iniciar el estudio de algunas modificaciones a los Tribunales de Menor Cuantía, se han elegido aquellas relaciones que para este propósito parecen más relevantes. Ellas se refieren a: (1) Cumplimiento de disposiciones civiles básicas; (2) Nivel de información que tiene la población de cómo obtener justicia; (3) Necesidad que siente la población del sistema judicial; (4) Imagen que ella tiene del sistema judicial; (5) Problemas que se dan en la población y que son materia de jurisdicción de los Tribunales de Menor Cuantía; (6) Sustitutos que emplea la población en la administración de justicia; (7) Imagen que ellos tienen de la profesión

de abogado; (8) Proposiciones de la población para una mejor aplicación de la justicia.

Al tratar todos estos temas, se desea obtener un panorama bastante amplio de la relación entre justicia y población.

Los ítemes (1), (2), (5), (6) nos permiten conocer parte de la situación de hecho existente en la población en lo que a justicia se refiere. Los ítemes (3), (4), (7) muestran la percepción de la población tanto de sus necesidades de justicia como de su administración. Y por último el ítem 8, a través de las proposiciones de la misma población, lleva a conocer mejor cuáles son las dificultades de la población en materia de justicia.

### 1. *Cumplimiento de disposiciones legales básicas*

Es importante iniciar el trabajo en conocimiento de la forma en que la población cumple con las disposiciones legales. Es parte del conocimiento básico del comportamiento de la población frente a la legislación.

El incumplimiento de estas disposiciones puede deberse a desconocimiento de su existencia o bien a que se las considera innecesarias.

Para medir esta variable se obtendrá información de la población en relación a su estado civil, inscripción de los hijos, inscripción de escrituras de propiedad, etc. La variable se dividió en dos categorías: aquellos que cumplen con las disposiciones legales, y aquellos que no las cumplen o las cumplen parcialmente.

En las categorías de quienes cumplen las disposiciones legales se ubican todas aquellas personas que cumplen con la totalidad de las disposiciones preguntadas.

### 2. *Nivel de información de cómo obtener justicia*

Se consideró necesario saber en qué medida la población está informada del procedimiento que debe seguir una persona para obtener justicia. Este debe considerarse un dato importante ya que en gran medida la percepción de la necesidad de justicia y la imagen de la misma que tiene una persona, responde a su experiencia en el terreno judicial. Si su nivel de información es bajo o malo, difícilmente la percepción y la imagen serán muy positivas.

En este caso nuevamente se distinguieron dos niveles de información: sin información y con información.

Para conocer esta situación se tratará de obtener información sobre qué hace la población si necesita hacer una demanda; y si no se ha tenido experiencia, cómo ven ellos que lo hacen sus vecinos, etc.

### 3. Necesidad del sistema judicial

Se incluyó muy específicamente este concepto a causa de la motivación básica que originó este estudio: llegar a establecer algunas pautas que orientaran la reforma del sistema judicial.

Desde este punto de vista la necesidad que la población adjudica al cuerpo legal es interesante, ya que ello permite conocer hasta qué punto este es un problema real o sólo constituye problema para quienes lo miran desde su escritorio.

Interpretar la percepción de necesidad de la población en ningún caso será tarea fácil, si la población no considera necesario al sistema judicial no puede tampoco concluirse simplemente que éste no es un problema real. Este tipo de percepción puede deberse a que la administración o el acceso a la justicia es deficiente y por lo tanto la población ya prescindió de ella o se debe a que en realidad existen otras vías de solución.

Para medir este concepto se utilizó un índice que se llamó de necesidad. En él que se distinguieron cuatro categorías: (a) Necesidad siempre; (b) Necesidad sólo para problemas grandes; (c) Necesidad pero no factibilidad; (d) No necesidad.

Las categorías indican por sí mismas el tipo de necesidad al cual ellos se refieren.

### 4. Imagen del sistema judicial

La imagen que se forma un individuo de un objeto se refiere a la percepción de las características que definen a ese objeto, las cuales contribuyen a formar un concepto. En él se asocian elementos de tipo cognoscitivo y evaluativo.

Se distinguieron tres tipos de imágenes del sistema judicial: (a) Imagen en cuanto al acceso a la justicia; (b) Imagen en cuanto a la administración de justicia; (c) Imagen frente a las resoluciones finales.

Esta distinción permite ubicar dos fuentes de problemas: aquella que proviene del individuo, y aquella que proviene de la justicia.

Se consideraron estos tres tipos de imágenes por ser tres instancias muy precisas de la relación entre la población y el sistema judicial.

El acceso es un primer contacto con el sistema judicial y la imagen que de él proviene probablemente caracterizará las relaciones entre el individuo y la justicia.

Para analizar la imagen frente al acceso, se construyó un índice con tres categorías: (a) Acceso; (b) Acceso limitado; (c) Rechazo.

Con respecto a la administración de la justicia, esta variable se analizó en base a cuatro categorías: (a) Buena; (b) Regular; (c) Lenta; (d) Mala.

Con respecto a las resoluciones finales de los tribunales, las categorías fueron: (a) Imagen buena; (b) Imagen regular; (c) Imagen deficiente.

Dentro del interés de conocer la imagen de la población del sistema judicial, se incluyó también la imagen que tiene de los abogados y su desempeño profesional.

##### 5. *Sustitutos en la administración de justicia*

Previo al diseño de la investigación se realizaron algunas entrevistas a personas relacionadas con el tema. En ellas los entrevistados dieron gran importancia al uso de sustitutos sobre todo a nivel de Tribunales de Menor Cuantía.

A partir del conocimiento del tipo de sustitutos que utiliza la población, se puede inducir las dificultades que encuentra la población al recurrir a la justicia y a la vez conocer las formas más expeditas que ellos consideran para su administración.

##### 6. *Proposiciones para una mejor aplicación de la justicia*

El objeto de conocer diferentes proposiciones para una mejor aplicación de la justicia, obedece a las mismas razones aducidas con respecto al uso de sustitutos. La intención es nuevamente querer conocer el punto de vista de la población en lo que ellos consideran una forma de justicia más eficiente.

Todas las relaciones entre la población y la justicia, que aquí se han señalado, se analizarán en función de las condiciones objetivas de los individuos de la población y de acuerdo a dos variables que en este caso aparecen de gran relevancia: Participación social, y Tipo de influencia ideológica a que está expuesto el sujeto.

Se ha adoptado este punto de vista en consideración de que son generalmente las características objetivas que definen a un individuo, precisamente aquellas que le permiten optar una determinada posición.

Una vez conocidas las opciones que hacen los individuos en determinadas situaciones objetivas, es posible, en primer lugar, explicarse el porqué de una determinada posición, y si ellas quisieran modificarse es posible analizar qué elementos deberían manipularse para ello.

Por otra parte, hay dos elementos básicos que influyen fuertemente en las orientaciones de un individuo con respecto al sistema social general, y por lo tanto, en particular, con el sistema judicial. Ellas son las dos variables ya nombradas: participación social y tipo de influencia ideológica.

Se acepta generalmente que la participación del individuo en la sociedad, y especialmente a nivel de su comunidad, le da un conocimiento más profundo de ella, lo hace más consciente de sus necesidades y le

crea orientaciones positivas con respecto a la marcha de la comunidad. Es dable esperar, por lo tanto, de aquellos individuos que manifiestan un alto grado de participación social, una visión más real y más profunda de un problema que atañe a su grupo, a la vez que un mayor interés en cooperar con la posibilidad de aportar una solución.

El tipo de influencia ideológica, por su parte, es la fuente de formación de imágenes, opiniones y por consiguiente del comportamiento, de gran importancia. El tipo de influencia ideológica puede ser formadora o deformadora de conciencia. Al tratar de relacionar el tipo de influencia ideológica con el comportamiento, las opiniones e imágenes de un individuo, se pretende comprobar en qué medida ella tiene la importancia que se le supone.

Tanto la medición de las condiciones objetivas como el tipo de influencia ideológica, corresponde al intento de conocer qué variables son determinantes en el comportamiento frente a la justicia. Se desea conocer no solamente cuáles son las imágenes, opiniones, etc., sino también cuál es la razón que se posean esas imágenes y no otras.

El interés en conocer el grado de participación social se debe al deseo de dar un mayor peso a las opiniones dadas por aquellas personas que demuestren un alto grado de participación, en la creencia que ellas están mejor informadas sobre el problema que se desea estudiar.

#### *Condiciones objetivas del individuo*

Se consideran condiciones objetivas a algunas características, de hecho, detectables por un criterio externo. Dentro de éstas se consideran las más importantes:

- (a) Sexo.
- (b) Edad. Dividida en tres categorías:
  - hasta 25 años
  - entre 25 y 45 años;
  - más de 45 años.
- (c) Educación. Dividida en:
  - Primaria incompleta.
  - Primaria completa y/o secundaria incompleta.
  - Secundaria completa y/o estudios técnicos.
- (d) Ingreso. Cuya escala fue:
  - Menos de E° 830 mensuales
  - Entre E° 830 y E° 1.500 "
  - Entre E° 1.500 y E° 2.500 "
  - Entre E° 2.500 y E° 4.000 "
  - Más de E° 4.000 "

(e) Actividad. Donde se distinguió entre:

Obrero.

Trabajador por cuenta propia.

Empleado.

Jubilado.

Sin ocupación.

(i) Participación social

Se entiende como participación social el hecho de tomar parte en una situación social definida, identificándose con ella por medio de la comunicación y la actividad común. De acuerdo a esta definición, participación social quedará definida conceptualmente como el tomar parte en un Centro de Madres, Junta de Vecinos, Centro de Padres y Apoderados, identificándose con ellos por medio de la actividad común y manteniendo comunicación con la comunidad a través de la información que proporcionan los medios de comunicación de masas.

Para medir la participación social de las personas que forman parte de nuestra población se construyó un índice, basado en dos indicadores generales y que corresponden a la definición dada con anterioridad. Las combinaciones de estos dos indicadores: Participación en organizaciones, y Exposición y razones de la exposición a los distintos medios de comunicación, recibieron un puntaje que va desde el 0 al 100. Este puntaje fue luego dividido en tres niveles: Alta participación; Mediana participación, y Baja participación.

(ii) Tipo de influencia ideológica a que está expuesto el sujeto

El tipo de influencia ideológica a que está expuesto el sujeto crea un tipo propio de imagen de la sociedad en general y, por lo tanto, un tipo también específico de imagen del sistema judicial.

Se deseaba tener un indicador muy objetivo y preciso en torno a la creación de este tipo de imágenes y conocer del mismo modo la clase de influencia ideológica que recibe el individuo. Se pensó que para este caso el indicador más útil es el periódico que las personas leen en forma sistemática. Para cumplir con este objeto se hizo una lista de los diarios de mayor tiraje y se agruparon de acuerdo a las distintas corrientes de opinión que ellos expresan. De este modo las categorías obtenidas corresponden a: (1) Clarín, Puro Chile, La Nación; (2) La Prensa; (3) El Mercurio, La Segunda, La Tercera; (4) Otros.

En este caso se incluyó una categoría adicional para aquellos individuos que leen dos diarios de distinta tendencia y que por lo tanto su

imagen no tiene un equivalente directo con un tipo de influencia ideológica.

### B. *Las Personas de Bajos Recursos*

Finalmente, para terminar de concretar el objetivo de la investigación queda por delimitar la unidad de análisis del estudio, es decir, a las personas de bajos recursos.

En una primera aproximación se definió a estas personas como aquellas que participan en forma restringida de los bienes y servicios de una sociedad. Se dijo también que se ubicarían estas personas con el criterio de segregación ecológica, concepto que equivale al de unidad habitacional.

Entre las unidades habitacionales que corresponden a personas de bajos recursos, se pueden distinguir grados frente a los escasos de recursos. Se tienen así barrios obreros, poblaciones marginales, poblaciones callampas. Aunque se pueden hacer otras distinciones, estas tres indican en orden una gradación negativa en la participación de bienes y servicios de la sociedad.

Se entiende aquí por barrio obrero, los barrios cuya característica distintiva es pertenecer a una organización industrial. Por ejemplo: Población Yarur.

Se entiende por población marginal a aquellas poblaciones que, dentro de un proceso de urbanización e integración social, están en una etapa de consolidación más avanzada que la población callampa.

Se ha llamado población callampa a aquellas poblaciones resultantes de una "toma" y donde aún no se ha levantado algún tipo de vivienda que aparezca como más definitiva.

De estos tres tipos y debiendo limitar el estudio al análisis de un caso en profundidad, ha parecido de mayor interés elegir al sector de poblaciones marginales.

Se ha descartado a los barrios obreros, por el hecho de que la sociedad dispone de canales que permiten al obrero integrarse a la sociedad y formular a través de ellos sus demandas. Estos canales son básicamente las organizaciones sindicales.

Asimismo se ha descartado a las poblaciones callampas por su carácter de relativa inestabilidad o su apariencia de forma de vida transitoria.

Se ha elegido, en cambio, el tipo de poblaciones marginales por aparecer como el grupo habitacional, con características ya de estabilidad y, sin embargo, con gran dificultad para expresar sus demandas e integrarse a la sociedad a través de canales institucionalizados.

Pese a que por lo general se tiene una idea más o menos acabada y generalizada de lo que es una población marginal, es conveniente identificarla con la mayor precisión posible.

El concepto de marginalidad ha dado lugar a un sinnúmero de debates y por lo mismo es un tanto ambiguo. Para los efectos de este estudio, hemos tomado la definición de la Consejería de Promoción Popular. En un estudio realizado en 1970, esta institución define las características de la marginalidad. Se analiza su multidimensionalidad y su relación con los fenómenos económicos, culturales, sociales, políticos y ecológicos, haciendo resaltar que la condición de marginalidad proviene de una falta de integración social.

A propósito de integración, se distingue la integración *de* la sociedad y la integración *en* la sociedad. En el primer caso se refiere a los problemas estructurales que existen en la sociedad para integrar a sus miembros y en el segundo caso se hace referencia a la forma en que los miembros se integran a la sociedad. Ambas dimensiones configuran un análisis de marginalidad.

Esta definición es totalmente compatible con el objetivo que la investigación se ha propuesto. Desde el punto de vista del sistema judicial se analizará también la integración del individuo con el sistema judicial, tanto desde el aspecto estructural del sistema judicial como de la forma en que los individuos se integran a dicho sistema.

Es a partir, entonces, del listeo de poblaciones marginales de Santiago, hecho por la Consejería de Promoción Popular, de donde se ha obtenido la muestra o más bien el caso que se analizará en esta investigación.

Para tener una idea más clara de la población que será objeto de estudio es de interés incluir la caracterización que hizo la Consejería Nacional de Promoción Popular de las poblaciones marginales.

Las características socioeconómicas de las poblaciones marginales ofrecen una imagen más positiva de lo que habitualmente se cree. Así, en una encuesta realizada en Santiago en 1970, se establece que el 93% de la población económicamente activa se encuentra "ocupada". La misma encuesta afirma que estos resultados son similares a los encontrados en otros estudios. Sin embargo, la mayoría de las ocupaciones no requieren mayor especialización y tiene carácter estable y esporádico. En cuanto a ingreso, el 40% de la población ocupada recibe un ingreso mensual similar al salario mínimo obrero. El 29,2% de la población pertenece a algún tipo de organización. Este porcentaje es bastante alto, ya que en los momentos en que se realizó la encuesta recién se publicaba la ley sobre Juntas de Vecinos y demás Organizaciones Comunitarias. En las poblaciones marginales se encontró un 9% de analfabetos, el nivel de escolaridad entre los 12 y los 19 años alcanza a un 68%, que asiste regularmente a clase. Por último, en la constitución familiar se encontró un 10,6% del total de la población que convive sin regularizar su situación.

Las características aquí descritas corresponden al promedio de las poblaciones marginales. Para el estudio que se desea realizar se eligió una población que se encontrara lo más cerca del promedio posible. El objeto de esta elección era el no caer en los casos extremos, por lo tanto, atípicos, que no permitieran ningún tipo de generalización.

La población elegida es la población Venezuela, ubicada en la comuna de Conchalí, con un total de 621 unidades habitacionales.

#### IV. CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS

Respondiendo a los objetivos del estudio, este tendrá un carácter descriptivo. Pretenderá analizar cualitativamente el comportamiento general de la población frente al Poder Judicial. A la vez que cuantificará las características demográficas y socioeconómicas generales de la población y las relaciones de estas características con el comportamiento de la población ante la administración de la justicia.

Si se recuerda, los antecedentes que se presentaron para la elección del universo en que se realizará este estudio, se comprenderá que este es un estudio de casos, a partir del cual no se pretenderá generalizar para todo el sector popular urbano y rural. Se ha elegido esta alternativa, ya que pretender lo anterior significaría un elevado costo, el cual no estamos en condiciones de afrontar. Es preferible analizar profundamente un grupo pequeño pero relevante que recurrir a un estudio más amplio, y que dadas nuestras posibilidades quedaría a un nivel de generalidad tal que sus resultados serían superficiales.

Para la descripción del universo elegido se utilizarán dos instrumentos complementarios: (1) análisis estadístico de los expedientes en el universo elegido; (2) Encuesta a la población de dicho universo.

La elección del primer instrumento, el análisis estadístico de los expedientes, responde a la necesidad de poder determinar la naturaleza de los problemas presentados a los tribunales, forma en que éstos los resuelven, frecuencia de los distintos problemas y poder así chequear y ampliar las opiniones vertidas por la población.

Se recurrirá además a una encuesta de la población elegida para el estudio. El objeto de la encuesta será detectar el comportamiento, la información, imágenes y opiniones que tiene la población con respecto a la justicia.

Del universo elegido se obtendrá una muestra aleatoria y estratificada, procurando la representatividad del total del área geográfica. La estratificación responderá a un único criterio que será sexo. Se piensa que es necesario entrevistar a un mismo porcentaje de hombres y mujeres, ya que ambos grupos afrontan distintos tipos de problemas dentro del área habitacional.

Se ha procurado obtener una muestra suficientemente numerosa como para obtener resultados que permitan concluir para el total de la población.

## V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En los capítulos siguientes se describirán las características generales de la población y la relación de estas características con los aspectos que se seleccionaron en relación con el sistema judicial.

Los resultados que se presentan corresponden a 106 encuestas, de las cuales 54 fueron hechas a mujeres y 52 a hombres y que, en conjunto, corresponden a un sexto del universo total.

Se revisaron también 100 expedientes en el Juzgado de Conchalí, de los cuales se obtuvo información base acerca de la aplicación o administración de la justicia de Menor Cuantía.

### A. Descripción de la Población

Antes de analizar la población que se estudia en sus actitudes y comportamiento frente a la justicia, se describirán sus características generales, de modo de tener un conocimiento básico sobre ellas al explicar sus relaciones con la justicia.

La encuesta se dirigió al jefe de hogar, tratando de igualar el porcentaje de hombres y mujeres. Por lo tanto, los datos que se presentan corresponden todos, ya sea al jefe de hogar o a la dueña de casa correspondiente.

#### 1. Edad

Más de la mitad de las personas encuestadas tiene una edad que fluctúa entre los 25 y 45 años, alcanzando éstos un 57,1%. Un porcentaje menor tiene una edad sobre los 45 años, correspondiendo estas personas al 30,5% de la población. Las personas menores de 25 años alcanzan un porcentaje aún menor, el 12,4%.

Esta distribución de la población respecto a la edad se puede observar en el cuadro N° 1.

#### 2. Educación

Un 29,5% de la población no alcanzó a completar sus estudios de educación primaria, mientras que un porcentaje mayor, el 38,1%, tiene una educación primaria completa. Cerca de un 25% inició estudios en la enseñanza secundaria sin terminarlos, y sólo el 7,6% tiene estudios secundarios completos y/o algunos estudios de carácter técnico o comercial (ver cuadro N° 2).

CUADRO N° 1

## DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN LA EDAD DE SUS HABITANTES

<i>Edad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Hasta 25 años	13	12,4
2. Entre 25 y 45 años	60	57,1
3. Más de 45 años	32	30,5
TOTAL	105	100,0
Subtotal	105	
S/R	1	
TOTAL	106	

CUADRO N° 2

## DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA EDUCACIÓN DE SUS HABITANTES

<i>Educación</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Primaria incompleta	31	29,5
2. Primaria completa y/o secundaria incompleta	66	38,1
3. Secundaria completa y/o estudios técnicos	8	7,6
TOTAL	105	100,0
Subtotal	105	
S/R	= 1	
TOTAL	= 106	

3. *Ingreso*

Cerca de un 28% tiene un ingreso considerablemente bajo, siendo este inferior al sueldo vital (E° 830,00); un 39%, aproximadamente, alcanza un ingreso sobre el sueldo vital, oscilando entre los E° 830 y E° 1.500. Las

personas que tienen un ingreso sobre los E° 1.500 son pocas; un 23,8% recibe mensualmente entre E° 1.500 y E° 2.500. Sólo alrededor del 10% tiene un ingreso mensual entre E° 2.500 y E° 4.000, mientras que ninguna persona manifestó recibir más de E° 4.000.

Deben considerarse estas entradas como el ingreso familiar mensual que declara la persona encuestada, correspondiendo muchas veces al aporte de más de una persona. La distribución del ingreso familiar puede ser observada en el cuadro N° 3.

CUADRO N° 3

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL INGRESO MENSUAL  
DE SUS HABITANTES

<i>Ingreso</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Menos de E° 830	28	27,7
2. Entre E° 830 y E° 1.500	39	38,6
3. Entre E° 1.500 y E° 2.500	24	23,8
4. Entre E° 2.500 y E° 4.000	10	9,9
5. Más de E° 4.000		
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>

Subtotal	101
S/R	5
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

#### 4. Tipo de actividad.

El tipo de actividad corresponde a la actividad que ejercen las personas que proporcionan el ingreso familiar, por lo que puede corresponder o no a la persona encuestada. Por la misma razón, no se consideró la actividad de "dueña de casa".

Cerca de la mitad de las personas son obreros, 40,8%. Hay un 29,6% de personas que trabajan por cuenta propia, ya sea en la misma casa-habitación o en un taller anexo.

Hay un 6% de personas jubiladas y que no realizan ninguna actividad remunerada (ver cuadro N° 4).

La categoría sin ocupación no controla la proporción de cesantes de la población, ya que la pregunta estaba dirigida a la actividad de las per-

## CUADRO N° 4

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL TIPO DE ACTIVIDAD  
DE SUS HABITANTES

<i>Tipo de actividad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Obrero	40	40,8
2. Trabajador por cuenta propia	23	29,6
3. Empleado	29	23,5
4. Jubilado	6	6,1
5. Sin ocupación	—	—
TOTAL	98	100,0
Subtotal	98	
S/R	8	
TOTAL	106	

sonas que proporcionan el ingreso familiar y no al trabajo desempeñado por las personas en edad activa, lo cual nos proporcionaría un indicador de cesantía.

Junto a estas variables demográficas generales recién analizadas, se incluyeron otras dos variables: la participación social y el tipo de influencia ideológica, para analizarlas posteriormente en relación con las demás variables en el estudio.

##### 5. *Participación social*

El grado de participación social que se observa es bastante alto. Según el Índice de Participación Social confeccionado para el estudio, todas las personas consideradas tienen algún grado de participación en la comunidad, lo que equivale a decir que ninguna persona fue incluida en el nivel de "falta de participación" del índice. Sólo 5 personas de un total de 101 ubicadas en el nivel de "participación baja", lo que significa que éstas personas no pertenecían a ninguna organización de la comunidad (centro de madres y junta de vecinos) y que participaban a través de los medios de comunicación considerados, en forma esporádica y por entretención o pasatiempo.

Un 66,3% demostró tener un grado de "participación mediana", lo que implica pertenecer por lo menos a una de las organizaciones de la comunidad y participar por lo menos en dos de los tres medios de información considerados en el estudio: el periódico, la radio y la televisión.

Las personas que tienen un grado de participación alto alcanzan al 28,7%, lo que equivale a decir que todas estas personas tienen cargos de dirección en alguna de las organizaciones de la comunidad y que participan de los tres medios de información considerados en forma relativamente periódica.

La ubicación de la población en el Índice de Participación Social puede ser observada en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

<i>Ubicación en el índice</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Puntaje</i>
1. Participación alta	29	28,7	70 - 100
2. Participación mediana	67	66,3	20 - 70
3. Participación baja	5	5,0	0 - 20
TOTAL	101	100,0	

Subtotal	101
S/R	5
<hr/>	
TOTAL	106

Para una mayor comprensión del grado de participación social de la población se confeccionó el gráfico N° 1, que muestra claramente los niveles de participación social, en relación exclusivamente a la participación en organizaciones.

Originalmente el índice distinguía más niveles de participación social, los cuales, para efectos de análisis, fueron agrupados en las tres categorías recién presentadas (cuadro 5).

Para una mejor distinción de los niveles de participación social se consideró dentro de "participación alta", aquellos que tenían cargos ejecutivos y las diferencias o variaciones dentro de este nivel se dieron en el grado de información a través de los medios de comunicación considerados.

En la "participación relativamente baja", la no afiliación a organizaciones vecinales es prácticamente lo distintivo, y las variaciones se en-

contrarían nuevamente en el nivel de información. Las categorías intermedias se diferencian por la filiación a organizaciones vecinales sin tener un cargo ejecutivo en ellas.

En lo que se refiere a participación social, la encuesta se hizo considerando el núcleo familiar, por lo que los niveles encontrados se refieren a la participación social de a lo menos un miembro de la unidad familiar.

Verificando la participación diferencial de acuerdo al sexo, se revisó nuevamente esta información teniendo en cuenta por separado la participación de hombres y mujeres.

Las mujeres participan en general en mayor grado a través de cargos ejecutivos, polarizando su comportamiento entre "no participación en organizaciones" y "participación con cargos ejecutivos". Además, la mayor participación en cargos ejecutivos debe interpretarse teniendo en cuenta que todas las organizaciones vecinales incorporan a la mujer, cosa que no ocurre con los hombres. No existen organizaciones paralelas a los Centros de Madres para los hombres.

#### 6. *Tipo de influencia ideológica*

La influencia ideológica que reciben las personas es muchas veces determinante en su comportamiento, imágenes, actitudes.

El tipo de influencia ideológica a que se exponen las personas no es muchas veces una elección consciente, como tampoco son conscientes los efectos que ella causa. Sin embargo, sus consecuencias no pueden desconocerse.

Los órganos de prensa son una buena referencia de distintos tipos de corrientes ideológicas y por lo tanto son importantes fuentes de influencia. Es así que los diferentes periódicos que las personas encuestadas manifestaron leer se dividieron de acuerdo a su pensamiento ideológico básico, tal como ya se explicó.

El periódico que se lee más es "El Mercurio", alcanzando éste junto a otros diarios de su misma tendencia, "La Segunda" y "La Tercera", un porcentaje de 41,5.

El grupo de periódicos que alcanzó el segundo porcentaje en importancia fue "El Clarín", "Puro Chile" y "La Nación", siendo este porcentaje un 27,4.

Un 15,2% manifestó no leer ningún periódico. Un 8,4% contestó leer dos diarios correspondientes a distinta corriente de opinión y sólo un 0,9% manifestó leer el diario "La Prensa" (ver cuadro N° 6).

Nuevamente se analizó la relación entre el sexo y el tipo de diario que se lee. Según consta en el cuadro N° 7, los hombres manifiestan una clara tendencia a leer en mayor proporción los periódicos actualmente

CUADRO N° 6

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL TIPO  
DE PERIÓDICO QUE SE PREFIERA

<i>Tipo de periódico</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. "El Mercurio", "La Segunda", "La Tercera"	44	41,5
2. "Clarín", "Puro Chile", "La Nación"	29	27,4
3. "La Prensa"	1	0,9
4. Dos periódicos de distinta tendencia	9	8,4
5. Otros	7	6,6
6. Ninguno	16	15,2
TOTAL	106	100,0

de gobierno. Leyendo los hombres también en una alta proporción los diarios incluidos en el grupo 1 (cuadro N° 6), las mujeres, dentro de su categoría, son las que lo leen en mayor proporción. Y las mujeres, a su vez, son las que manifestaron en mayor número no leer ningún periódico.

CUADRO N° 7

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL SEXO Y EL TIPO DE DIARIO  
QUE PREFIEREN SUS HABITANTES, EN PORCENTAJE*Tipo de diarios*

<i>Sexo</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>Total</i>
Hombres	34,0	41,5	—	13,2	3,8	7,5	(54) 100
Mujeres	49,1	13,3	1,9	3,7	9,4	22,6	(52) 100

Al confrontar las características de la población encuestada con el promedio de poblaciones marginales se observa, que si bien el ingreso promedio de la población encuestada es bajo, está por encima del promedio de las poblaciones marginales de Santiago. Se observa también una importante diferencia en cuanto a la participación en algún tipo de organización vecinal.

### B. *Comportamiento de la Población ante la Justicia*

Una vez conocidas las características generales de la población, el interés central del estudio es analizar su comportamiento frente a distintos aspectos de la justicia. Los aspectos de mayor interés, tal como ya se dijo, se refieren a:

1. Cumplimiento de disposiciones civiles básicas.
2. Nivel de información de cómo obtener justicia.
3. Necesidad del Sistema Judicial.
4. Imagen del Sistema Judicial.
5. Problemas que se dan en la población y que son materia de jurisdicción de los Tribunales de Menor Cuantía.
6. Sustitutos en la administración de justicia.
7. Imagen de la profesión de abogado.
8. Propositiones para una mejor aplicación de la justicia.

Tanto el cumplimiento de las disposiciones civiles básicas como el nivel de información acerca de cómo obtener justicia son elementos de juicio de la relación que tiene la población con el aparato judicial.

Se consideró como disposiciones civiles básicas el matrimonio civil, la inscripción de los hijos y de la propiedad. Más del 80% de la población encuestada cumple en forma total estas disposiciones. Sin embargo, el 74% dijo no conocer la manera de entablar una demanda. Esta falta de información incluye desde el lugar donde puede o debe hacerse una demanda.

Es necesario resaltar la importancia de este hecho para entender la información que se da más adelante.

#### 3. *Necesidad del sistema judicial*

Las respuestas sobre necesidad del sistema judicial deberán ser analizadas cuidadosamente. La medida de necesidad de un problema alude directamente a experiencias o impresiones que proporcionan una visión general, que no necesariamente corresponde a una necesidad de hecho, sino a la necesidad de acuerdo a un momento particular. Se hace notar esta situación, dado el caso que casi el 100% de los encuestados dijo necesitar del sistema judicial sólo para "problemas grandes".

Estas respuestas indican la importancia de revisar la justicia impartida a través de los Tribunales de Menor Cuantía, en vista de que éstos aparecen como innecesarios. Esto se verá aparentemente corroborado más adelante, al continuar analizando la información (ver cuadro N° 8).

El análisis de la encuesta en todas aquellas preguntas referentes a tipos de problemas que tiene la población, por lo general demostraron

## CUADRO N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN SU OPINIÓN ACERCA DE LA  
NECESIDAD DEL SISTEMA JUDICIAL, EN PORCENTAJE

<i>Necesidad</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Siempre	7	6.6
2. Sólo problemas grandes	99	93.4
TOTAL	106	100.0

que las personas no han pensado sobre ello o bien juzgan que éstos no los tienen con gran frecuencia.

La opinión generalizada es de que "la población es tranquila" y "no hay problemas". Estas respuestas se contradicen con la información entregada en otras preguntas, donde un 50% de la población dijo tener problemas que hubiera querido llevar a la justicia.

Interpretar esta información poco coherente, lleva a pensar en las causas que motivan estas respuestas equívocas. Por ejemplo, las preguntas ¿Ha tenido Ud. problemas que hubiera deseado llevar a la justicia? O bien ¿Qué tipo de problemas se producen entre los vecinos?, llevan al encuestado a poner atención en el tipo de imagen que él proyecta en el encuestador y a tener una posición frente a su comunidad. Se pensó la forma en que esta situación podría comprobarse en la encuesta y se observó que la mayoría de las personas que respondieron "no tener problemas" son las mismas que no participan en la comunidad por falta de tiempo (motivo vago e inobjetable), que tienen una actitud retraída frente al vecindario y por lo tanto sus respuestas se pueden explicar como un rechazo a participar en la discusión de los problemas de la comunidad. Por otra parte, la razón aludida para no participar puede responder al problema de imagen de sí mismo ante el encuestador, ya que los motivos aducidos son imposibles de medir objetivamente y por lo tanto de enjuiciar.

De modo que estos datos deben considerarse dentro del contexto total del estudio. No pueden tomarse en forma textual, y sobre ello se volverá más adelante.

#### 4. *Imagen frente al acceso y a la administración de la justicia*

##### (a) *Imagen frente al acceso*

En cuanto a la imagen de acceso a la justicia, se distinguieron tres tipos de imagen:

1. *Imagen de rechazo.* Este tipo de imagen implica un rechazo a la administración de justicia en general, ya que las personas incluidas en esta categoría manifestaron que, aunque "posiblemente hay acceso a los tribunales, este acceso no sirve ya que no se consigue nada, los problemas siguen igual...". Estas personas prefieren solucionar los problemas a su manera, "amistosamente", "por las buenas".

2. *Imagen de acceso limitado.* Las personas que presentaron una imagen de acceso limitado a la administración de la justicia pueden ser separadas, desde el punto de vista de donde proviene la limitación de acceso, en tres grupos o subcategorías:

a) Aquellas personas que tienen una imagen de acceso limitado debido a dificultades por parte de la administración de justicia propiamente tal. Es decir, el acceso se vería limitado en este caso, debido a una excesiva tramitación por parte de las personas que atienden al público en los tribunales; debido a un trato deficiente y discriminatorio por parte de éstos, y debido a un alto costo en términos de tiempo y dinero.

b) Aquellas personas que manifestaron una imagen de acceso limitado debido a dificultades por parte del individuo que desea obtener justicia. Estas dificultades se refieren en general a: "falta de tiempo", "no hay con quién dejar la casa y los niños", "no hay dinero", etc.

c) Algunas personas manifestaron no tener un acceso limitado o, en algunos casos simplemente no tener acceso, debido a una ignorancia respecto de cómo obtener justicia. Si bien esta categoría se refiere a dificultades por parte del individuo se prefirió separarla debido a la importancia y gravedad que implica. Las respuestas frente a este caso implicaban razones tales como: "uno llega a los tribunales y se pierde", "no entiendo nada de los papeles que a uno le presentan". Se encontrarán casos en que las personas no sabían cómo se hace una demanda, a qué lugar hay que dirigirse, etc.

3. *Imagen de acceso.* Este tipo de imagen implica que las personas pueden obtener justicia sin mayores dificultades.

La distribución de la población respecto a estos tres tipos de imagen fue la siguiente: la mayoría de las personas presentó una imagen de acceso limitado, alcanzando éstas a un 88.2% del total. De este porcentaje de personas con imagen de acceso limitado, la mayor proporción presenta dificultades desde el punto de vista de la administración de justicia. Un 67.8% manifestó dificultades tales como: tramitación, atención deficiente y discriminatoria, ubicación apartada de los tribunales, etc. El porcentaje siguiente en importancia corresponde a dificultades desde el punto de vista del individuo que desea obtener justicia; un 21.1% de las personas con imagen de acceso limitado manifestó dificultades

personales al respecto. Las personas con dificultades debido a una ignorancia o falta de información alcanzó el 11.1%.

Las personas con una imagen de rechazo alcanzaron una proporción baja, el 7.8% del total, y las personas con una imagen de acceso fueron aún menos, alcanzando sólo el 3.9%.

Los gráficos 2 y 3 nos muestran la distribución de la población en cuanto a la imagen de acceso a la administración de justicia:

Se quiso averiguar si la imagen de acceso a la administración de justicia era distinta para los hombres y para las mujeres. Se separó la información por sexo y no se observó una diferencia interesante al respecto. Ambos sexos presentaron en una alta proporción una imagen de acceso limitado, manifestando, en este sentido, dificultades debidas a la administración.

Se separó también la información de acuerdo a la educación de la población, al tipo de influencia ideológica que recibe y a su participación social. Tanto en lo que se refiere a educación como a los órganos de información que prefieren, nuevamente las personas encuestadas, sin discriminar en diferencias de educación y distintos tipos de diarios, manifestaron tener dificultades en el acceso por parte de la administración de justicia.

En lo que respecta a participación social, si bien nuevamente la mayoría de los encuestados declaró que sus dificultades provenían de la administración de la justicia, aquellos que tienen alta participación expresaron en mayor proporción significativa que también existían dificultades por parte del individuo. En el cuadro que se incluye a continuación se observa esta tendencia:

CUADRO N° 9

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN CUANTO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y LA IMAGEN DE SUS HABITANTES FRENTE AL ACCESO DE LA JUSTICIA

<i>Razones Participación</i>	<i>Rechazo</i>	<i>Ignorancia</i>	<i>Fallas P/P I</i>	<i>Fallas P/P Ad.</i>	<i>Acceso</i>	<i>Total</i>
Baja	—	—	—	100	—	100
Mediana	10.6	9.1	16.7	59.1	4.5	100
Alta	10.7	14.3	28.6	42.8	3.6	100

(b) *Imagen de la población con respecto a la administración de la justicia*

Se quiso averiguar la imagen que tenían las personas de la administración de justicia de los Tribunales de Menor Cuantía. La imagen se refiere específicamente a la atención al público por parte de estos tribunales.

Se distinguieron tres tipos de imagen al respecto: el primer tipo se refiere a una *imagen de administración deficiente*: es el caso de las personas que manifestaron recibir un mal trato por parte de los personeros de los tribunales. Las respuestas en este caso fueron tales como: "la tratan mal", "no hacen caso a la gente que viene de poblaciones", "tratan mal porque hay que tener plata", "hay mucha desorganización", etc.

El segundo tipo de imagen es la *imagen de administración regular*. Quienes tienen esta imagen adujeron que ello se debía en orden de importancia a una excesiva tramitación, a lo inadecuado de los locales, a la influencia que tiene la presentación física de los demandantes (forma de vestir, manera de expresarse, etc.).

Por último, un tercer tipo de imagen se refiere a aquellos que manifestaron tener una buena imagen de la administración de justicia.

Cerca de dos tercios (un 57% de las personas encuestadas) tiene una imagen regular acerca de la administración de justicia. Entre estas personas que presentan una imagen regular, casi la mitad de ellas (un 45%) consideró que la justicia era lenta; que había una excesiva tramitación por parte de los tribunales.

Alrededor de otro tercio de las personas encuestadas tiene una mala imagen de la administración de justicia, por lo que sólo el 14% restante presentó una imagen buena.

El gráfico 4 nos presenta la distribución porcentual de las personas respecto a su imagen acerca de cómo son entregados los servicios por parte de los tribunales de justicia.

No debe despreciarse el porcentaje alcanzado dentro de la imagen de administración regular por la "tramitación excesiva" ya que, entre las razones aludidas para la imagen general, ésta presenta por sí sola la mayor recurrencia, alcanzando un 25% del total de razones aludidas. Para destacar su importancia acompañamos la descripción recién hecha de un nuevo gráfico en el cual se puede observar claramente la relevancia de lo que se podría llamar dentro de una nueva clasificación, una "imagen de administración lenta".

Nuevamente se quiso detectar la imagen diferencial de acuerdo a sexo, pero los resultados del análisis por separado para los hombres y para las mujeres no arrojó diferencias de consideración.

Al comprobar si el comportamiento de la población era distinto de acuerdo a su educación, a su participación social o de acuerdo al tipo de diario que leían, se observó que de modo uniforme, la imagen de las personas no era significativamente distinta de acuerdo a si ellos tenían más o menos educación, más alta o más baja participación o si leían diarios de una u otra tendencia.

En términos generales, podemos decir que se observa una imagen diferencial para el acceso y para la administración de justicia.

Mientras en lo que se refiere a acceso hay una aceptación prácticamente general de que todos tienen acceso, aunque este acceso no es total, en lo que se refiere a la administración de justicia, las personas tienden a ubicarse principalmente en una mala o en una regular administración. En buenas cuentas, hay una peor imagen frente a la administración que frente al acceso.

Ahora, esto adquiere especial relevancia si se considera que gran parte de las personas que dijeron tener un acceso dificultoso adjudicaban esta dificultad a problemas de la administración. De modo que, en lo que respecta a la imagen que la población tiene de la justicia, hay que recalcar la importancia que tiene la administración de ella siendo ésta la principal causa de imagen negativa.

Esta imagen negativa de la administración de la justicia casi puede considerarse como equivalente con una imagen acerca de la eficacia de este servicio público. La idea de eficacia tiene gran importancia en el juicio de necesidad que las personas hicieron sobre el mismo fenómeno. La necesidad se evalúa en gran parte en función de la eficacia. Si por años se considera ineficaz un servicio, se termina por prescindir de él.

Las razones de mala administración se analizarán más en profundidad al examinar los expedientes registrados en los tribunales.

##### 5. *Tipos de problemas que hay en la población y que son materia de jurisdicción de la justicia de menor cuantía*

Tal como ya se dijo, se encontró que gran parte de la población se mostró reacia a dar luces sobre esta materia. Pese a esto, y gracias a la insistencia con que de diversas maneras se trató de obtener información, en orden de importancia se mencionaron lo que podríamos llamar "problemas entre vecinos", agresiones físicas y problemas familiares.

Se consideró como "problemas entre vecinos" las peleas entre mujeres, daños materiales a la habitación, mordeduras de perro, deudas, robos. Los problemas familiares se refieren en general a problemas de la pareja conyugal y problemas sentimentales de distinto orden. Tanto en los problemas entre vecinos como en los familiares, la importancia de los problemas que crea la juventud es grande. En lo que respecta a agresio-

nes físicas, se dio mucha importancia al papel de la venganza y las represalias. Es importante señalar que cuando se adujo este tipo de problemas se recalcó que era preferible "hacerse justicia por sí mismo".

CUADRO N° 10

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO AL TIPO DE PROBLEMAS QUE SUCEDEN CON MAYOR FRECUENCIA

<i>Problemas</i>	<i>Porcentaje</i>
1. <i>Vecinales</i>	
Peleas entre mujeres	14.1
Daños a la habitación	4.6
Mordeduras de perro	18.0
Deudas	7.2
Robos	1.3
2. <i>Familiares</i>	
Desavenencias conyugales	20.4
Abandono del hogar	8.2
Otros de tipo sentimental	9.9
3. <i>Agresiones físicas</i>	16.3
<b>TOTAL</b>	<b>100.0</b> (58)

#### 6. *Sustitutos en la administración de justicia*

La actitud reacia por parte de la población a manifestar la existencia de problemas nos lleva a preguntarnos cuál es la manera como ellos prefieren solucionarlos. La imagen negativa respecto de la administración encontrada le añade importancia a esta nueva dimensión del estudio: la forma en que las personas obtienen justicia.

Este aspecto se averiguó a través de dos preguntas distanciadas entre sí en el cuestionario. La primera se ubicaba en el contexto de las preguntas sobre la existencia de problemas y era formulada: ¿Cómo soluciona la gente los problemas que tiene con las demás personas? La segunda apuntaba directamente a la persona encuestada. ¿Cómo prefiere Ud. solucionar los problemas que requieren justicia?

La información encontrada a través de ambas preguntas es relativamente la misma. Hay una marcada preferencia por solucionar los proble-

mas personalmente, sin recurrir a otras instancias. Esta preferencia es especificada en el caso de las respuestas a la segunda pregunta, en el sentido de que es mejor solucionar personalmente los problemas menores. Esto añade una nueva inquietud a la función de los tribunales de menor cuantía, ya que la proporción de respuesta en este sentido alcanza el 67% del total de respuestas de la segunda pregunta. La información obtenida puede observarse en los cuadros N<sup>os</sup> 11 y 12.

### CUADRO N<sup>o</sup> 11

#### DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A CÓMO LAS PERSONAS PIENSAN QUE LA GENTE PREFIERE SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS

<i>Preferencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Dar aviso a carabineros	3	3.7
2. Entablan demanda	4	4.9
3. Entre ellos	56	67.4
4. "Se alejan del lugar"	3	3.7
5. Se quedan callados, "se aguantan"	12	14.5
6. Por la junta de vecinos	3	3.7
7. Depende del problema	2	2.1
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>
Subtotal	83	
S/R	23	
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	

Es interesante observar que la imagen que tienen las personas encuestadas acerca de cómo las demás personas solucionan los problemas, coincide con la manera como ellas dicen solucionarlos. Se puede decir entonces, que hay una conciencia formada acerca de una práctica social específica, la búsqueda de lo que hemos llamado sustitutos a la administración de justicia.

Esta búsqueda de soluciones alternativas da origen a comportamientos distintos. Por un lado, se da un retraimiento que se expresa en lo que las personas encuestadas llaman "aguantarse" o "quedarse calladas". También se observa otro tipo de comportamiento, aunque también en un sentido

CUADRO N° 12

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA MANERA CÓMO SUS  
HABITANTES PREFIEREN SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS

<i>Preferencia</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Entablar demanda	20	19.1
2. Los problemas "chicos" mejor por cuenta propia	67	63.8
3. "Aguantarse"	5	4.7
4. Por cuenta propia, si no puede haber venganza	4	3.8
5. Depende del problema	9	8.6
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100.0</b>
	S/R 1	
	<b>TOTAL 106</b>	

similar, que es el "alejarse del lugar". Ambos comportamientos denotan una actitud pasiva, que involucra la no solución de los problemas.

Pareciera que las palabras "aguantarse" y, aún más, "alejarse del lugar" adquieren un matiz en cierto sentido dramático, ya que implican la falta de una solución justa y más aún la impunidad de ciertas faltas.

En ambos cuadros puede observarse que el encauce por la vía legal de la solución de los problemas es poco frecuente. Por otro lado, la alta proporción de soluciones "por cuenta propia" permite pensar en la existencia de agresividad por parte de dichas soluciones.

Pareciera que estamos en presencia de un fenómeno circular: la no solución por vías legales de ciertos conflictos crea nuevos problemas que por falta de una administración de justicia asequible y adecuada se hacen crónicas.

Esta información acerca de la búsqueda de sustitutos a la administración de justicia no parece sorprendente si recordamos el análisis que hicimos de la imagen que tiene la población acerca de ésta. Para añadir nuevos antecedentes al respecto nos parece interesante ver cuál es la imagen que tiene la población acerca de las resoluciones de los tribunales.

En una alta proporción la población demostró tener una mala imagen acerca de las resoluciones finales. Entre otras razones, las más frecuentes fueron del siguiente tipo: "favorecen a la gente adinerada", "son injustas", "no se llega nunca a solución". Un aspecto interesante dentro de esta

imagen deficiente, consiste en el hecho de que algunas personas expresaron que si bien se aplicaba alguna solución, el problema no era erradicado. Nos parece que esto es una información de interés, ya que implica que si bien la justicia llega en ciertos casos a arbitrar problemas, éstos siguen produciéndose.

Las personas que tienen una buena imagen acerca de las resoluciones finales alcanzan sólo al 24% y las que presentan una imagen regular, que implica en cierto sentido una actitud de tipo pasivo (la respuesta más frecuente en este caso fue "a veces justa, a veces injusta"), son el 19.1%.

### 7. Imagen de la profesión de abogado

Se quiso verificar la información obtenida hasta aquí, en relación con la imagen que tiene la gente acerca de los abogados y su desempeño profesional. Las imágenes negativas y la búsqueda de soluciones alternativas no parecen tener una relación muy clara con la imagen acerca de los abogados. A diferencia de lo anterior, hay un tercio de personas que tienen una buena imagen de la profesión de abogado y más de un tercio tiene una imagen regular. Esto nos permite decir que, si solo el tercio restante presenta una mala imagen de la profesión de abogado, la incidencia de este aspecto en el comportamiento recién analizado no parece ser muy grande (cuadros N<sup>os</sup> 13 y 14).

CUADRO N<sup>o</sup> 13

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN DE ACUERDO A LA IMAGEN QUE TIENEN SUS HABITANTES DE LAS RESOLUCIONES FINALES DE LOS TRIBUNALES

<i>Imagen</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Imagen buena	20	23.8
2. Imagen regular	16	19.0
3. Imagen deficiente:		57.1
— "Favorecen a la gente adinerada"	16	19.1
— "No se llega nunca a solución"	22	26.1
— Injustas	10	11.9
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>100.0</b>
Subtotal	84	
S/R	22	
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	

## CUADRO N° 14

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN SU IMAGEN ACERCA DE LA  
PROFESIÓN DE ABOGADO

<i>Imagen</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
1. Imagen buena	30	31.6
2. Imagen regular	37	38.9
3. Imagen mala:		
— “Atienden al que tiene plata”	21	22.2
— “No dan confianza”	1	1.0
— “No deberían existir, uno se debe defender solo”	4	4.2
— Otros	2	2.1
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100.0</b>
Subtotal	95	
S/R	11	
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	

8. *Proposiciones para una mejor aplicación de la justicia*

Para conocer la existencia de una imagen alternativa frente a las críticas hechas por la población de la administración de Justicia de Menor Cuantía, se les pidió que hicieran sugerencias al respecto.

Más de un tercio de la población que hizo sugerencias al respecto, planteó razones que implican más que formas alternativas de administración de justicia, ciertas modificaciones de tipo parcial, tales como: aumento de presupuesto, despolitización y término de la discriminación social. El tipo de respuestas dadas en este sentido no constituye un enjuiciamiento al sistema judicial en sí mismo, a su legitimidad como servicio público, sino más bien una crítica a su funcionamiento, planteada a través de los Tribunales de Menor Cuantía.

Cerca de otro tercio de las personas que planteó sugerencias, manifestó que la forma como se entregaban actualmente los servicios judiciales, constituía la mejor manera. Las respuestas para este caso fueron de la siguiente naturaleza: “Los tribunales son órganos capacitados y especializados”; “Es lo más imparcial y justo”; “El juez conoce la ley”; “Es la única forma con autoridad”.

La proporción que sigue en importancia constituye lo que podríamos llamar una proposición alternativa, ya que las personas incluidas en esta

proposición no presentan sólo críticas parciales a la actual administración, sino más bien sugerencias de fondo, de contenido. Los distintos tipos de respuestas en este sentido pueden ser agrupados más o menos exhaustivamente en lo que se podría llamar una "relación más directa y estrecha entre la población y la justicia".

Se encontraron respuestas de la siguiente naturaleza: "los tribunales deben funcionar en sectores habitacionales más reducidos", "Dentro de cada población deberían haber varias personas encargadas de administrar justicia"; "más contacto entre las partes"; "que se informe a la población de sus derechos"; "que hubiera justicia en las poblaciones mismas"; "la Junta de Vecinos debiera encargarse de hacer justicia".

Por último, una proporción no despreciable presentó sugerencias que constituyen básicamente una alternativa de hecho al sistema judicial actual. Es lo que la población llama "justicia por sí mismo".

Decimos alternativa de hecho ya que, como vimos, esta forma de hacer justicia constituye una práctica social relativamente generalizada.

Esta distribución puede observarse en el cuadro siguiente:

CUADRO N° 15

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN RELACIÓN CON SUGERENCIAS HECHAS FRENTE A LA ACTUAL ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

<i>Proposiciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
1. No hacer sugerencias	25	28.1	28.1
2. Soluciones parciales			
— Despolitización	9	10.2	
— Aumento de presupuesto	16	18.0	
— Término de la discriminación social	6	6.7	34.9
3. Soluciones radicales			
— Relación más directa población - justicia	22	24.7	
— "Justicia por sí mismo"	11	12.3	37.0
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>100.0</b>	

Subtotal 89

S/R 17

**TOTAL 106**

Analizando las proposiciones presentadas por los hombres y las presentadas por las mujeres por separado, se observó que no hay información diferencial de acuerdo al sexo, excepto en dos casos: los que prefieren en mayor proporción una modalidad individualista de hacer justicia son los hombres, mientras que entre las personas que plantearon la necesidad de una relación más directa entre población y justicia, las mujeres se destacan en una proporción considerable.

Esta información nos parece interesante, especialmente si la relacionamos en términos generales con la posición diferencial que han tenido el hombre y la mujer en nuestra estructura social y en nuestra cultura. El hombre ha estado en nuestra sociedad, y en la latinoamericana en general, apoyado en su comportamiento a través de una serie de valores y normas de tipo individualista que constituyen lo que ya es un vocablo generalizado: el "machismo". La mujer, por el contrario, ha estado en general limitada en su comportamiento a las condiciones reales de su existencia como ama de casa y fundamentalmente como madre. La corriente de liberación femenina si es que ha alcanzado el ámbito nacional, en ningún caso ha hecho sentir sus efectos en los medios económicamente pobres. Por el hecho de tener que permanecer en el hogar cumpliendo sus múltiples funciones, la mujer de bajo nivel económico puede requerir de un tipo de administración de justicia que se acerque más a ella; por lo menos, entre las mujeres encuestadas, hay una alta proporción que manifiesta este deseo.

#### CUADRO N° 16

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL SEXO Y EL TIPO DE PROPOSICIONES QUE PLANTEA FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DE MENOR CUANTÍA

Sexo	<i>Justicia por sí mismo</i>	<i>Relación más directa</i>	<i>Aumento presu- puesto</i>	<i>Despoli- tización</i>	<i>Discrimi- nación social</i>	<i>Es la mejor manera</i>
Hombres	81.8	36.3	50.0	44.5	50.0	48.0
Mujeres	18.2	63.7	50.0	55.5	50.0	52.0
TOTAL	100.0 (11)	100.0 (22)	100.0 (16)	100.0 (9)	100.0 (6)	100.0 (25)
Subtotal	89					
S/R	17					
TOTAL	106					

Viendo la posible relación entre el tipo de diario que prefiere la población y el tipo de proposiciones que presentó, se observó que entre las personas que prefieren el grupo N° 2 ("Clarín", "Puro Chile", "La Nación"), en una altísima proporción, propusieron la idea de una justicia más relacionada con la realidad de la población. Entre los que leen de preferencia el grupo en que aparece "El Mercurio", también en una alta proporción, manifestaron que la actual administración de justicia es la mejor manera.

Cabe destacar que ambas relaciones son de tipo simétrico, es decir, la mayor proporción es válida para ambas variables que forman cada relación. Esta simetría puede observarse en el cuadro a continuación:

CUADRO N° 17

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN SEGÚN EL TIPO DE DIARIO QUE PREFIERE Y EL TIPO DE PROPOSICIONES QUE PLANTEA

Proposiciones

<i>Tipo de diario</i>	<i>Justicia por sí mismo</i>	<i>Relación más directa</i>	<i>Aumento presu- puesto</i>	<i>Despoli- tización</i>	<i>Discrimi- nación social</i>	<i>Mejor manera</i>	
1	11.7	8.8	17.7	5.8	5.8	50.2	100.0 (34)
2	17.9	46.4	3.6	14.2	10.7	7.2	100.0 (28)
3	—	—	1.0	—	—	—	100.0 (1)
4	11.1	22.2	66.7	—	—	—	100.0 (9)
5	—	28.6	28.6	—	—	42.8	100.0 (7)
6	7.0	21.4	21.4	21.4	7.2	21.4	100.0 (14)

Se analizó también la información de acuerdo a la educación y al nivel de participación de la población. Se observó que las personas con mayor o menor educación y con un nivel u otro de participación social, no presentan un comportamiento diferencial respecto de la variable que anali-

zamos. Es decir, los tipos diferentes de proposiciones enunciadas no presentan relación con niveles de educación ni de participación de la población.

#### A. *Análisis de los expedientes en un Tribunal de Menor Cuantía*

Para obtener una información más completa acerca de los problemas de justicia, especialmente desde el punto de vista de la aplicación misma de ésta, y para tratar de verificar si las imágenes que se ha formado la población en relación a la administración de la justicia tienen una base real, se revisaron los expedientes desde el mes de noviembre del año 1970, hasta aproximadamente el mes de julio de 1971.

Estos expedientes corresponden a casos registrados por el Juzgado de Menor Cuantía de Conchalí. Ellos no corresponden específicamente a la población encuestada, si bien los implicados en las demandas provienen en su mayoría del sector colindante con la población "Venezuela".

Al analizar los expedientes se consideró la frecuencia con que ocurrían los distintos problemas, forma en que éstos fueron resueltos, tiempo que duró la causa y contenido de la resolución final.

Se tomaron estos datos especialmente para ver qué problemas son los que llegan a los tribunales y poder compararlos con el tipo de problemas señalados por los encuestados.

Se quiso conocer la resolución final, su duración y contenido para comprobar la eficiencia de los servicios en cuestión.

Los problemas encontrados corresponden en su mayoría a problemas de vecindario, donde las mordeduras de perro y las peleas entre hombres, mujeres y niños constituyen el mayor número de casos.

Los problemas de índole familiar, ya sea entre familias constituidas civilmente como entre convivientes (ver cuadro N° 18), también adquieren un alto porcentaje.

Llama la atención en la revisión de expedientes el gran número de casos no resueltos por abandono de la causa, donde la mayoría de los casos que no se continúan se debían a no haberse ratificado la denuncia. Esta situación puede observarse en el cuadro N° 19.

Además se encontró un 19% de casos en trámite, pero que correspondían a los casos presentados en el mes anterior al que se analizaron los expedientes, vale decir, el mes de junio de 1971.

En cuanto a la duración de los juicios, los juicios que se abandonan por no ratificación o falta de pruebas se archivan en los plazos reglamentarios. Aquellos casos que fueron sancionados, en promedio, el juicio duró un mes.

En cuanto al contenido de las resoluciones llama la atención la falta de relación entre la sanción en dinero o su equivalente en días de cárcel,

## CUADRO N° 18

## TIPO DE PROBLEMAS QUE APARECEN EN LOS EXPEDIENTES

1. <i>Problemas de índole familiar</i>		
Problemas familiares de parejas casadas	14	
Problemas entre convivientes	13	27%
2. <i>Problemas de vecindario</i>		
Entre vecinos	17	
Mordeduras de perro	29	
Daños a la habitación	6	
Juveniles	13	
Otros	5	70%
3. <i>Agresiones físicas de gravedad</i>		
Intento de violación	1	
Agresión con arma	2	3%
TOTAL	100	100%

para lo cual parece no hubiera normas fijas. Se registraron casos en los cuales E° 31 de multa se conmutaba por 30 días de arresto, por 124 días de arresto y por 312 días de arresto, indistintamente.

Si bien se observa que para la mordedura de perro existe una regla de aplicación de sanciones, en el caso de agresión éstas presentan una gran variedad en cuanto a las sanciones que reciben.

Estos antecedentes parecen demostrar que hay una administración de justicia eficiente en cuanto a la duración del pleito, pero si se tiene en cuenta el gran número de causas abandonadas debe revisarse esta idea. Es importante recalcar nuevamente que el 72.4% de los casos analizados, que por lo demás corresponden al total de casos presentados entre noviembre de 1970 y marzo de 1971, no tuvieron sanción por abandono de la causa.

## CUADRO N° 19

## FORMA DE SOLUCIÓN A LOS PLEITOS, EN PORCENTAJE

1. Solucionados		27.6
2. Abandonados		
— Por no presentación de pruebas	40.8	
— Por no ratificar la denuncia	31.6	72.4
TOTAL		100.0

Tomando en cuenta el alto porcentaje de casos abandonados, se quiso saber a qué tipo de problemas corresponden los casos sin ratificar o para los cuales no se presentaron pruebas. Se observó que principalmente los problemas entre vecinos, los daños a la habitación y los juveniles, son los que generalmente se abandonaron. De modo que si no se tomara en cuenta las mordeduras de perro, los problemas de vecindario son los que en mayor proporción no encuentran un cauce legal.

#### IV. RESUMEN Y CONCLUSIONES

Junto con la presentación de las conclusiones es importante destacar nuevamente aquellos puntos que tienen un interés básico en este estudio. Brevemente éstos serían:

Un 93.4% de la población manifestó que la justicia era necesaria sólo para "problemas grandes".

La mayoría de las personas (88.2%) tienen una imagen de acceso limitado a la justicia. Esta limitación se debe fundamentalmente a dificultades por la justicia.

La imagen de la administración de la justicia es regular, teniendo especial importancia en ella la idea de "tramitación excesiva".

La imagen frente a la administración de la justicia es peor que frente al acceso.

Los problemas más corrientes dentro de la población son, en orden de importancia, las desavenencias conyugales, las agresiones físicas y las peleas entre vecinos.

Entre los sustitutos que se mencionaron, el 67.4% dijo solucionar sus problemas personalmente. Esta idea corresponde tanto a una realidad individual, como a lo que las personas observan en sus vecinos.

Con respecto a las resoluciones finales, el 51.1% dijo tener una imagen deficiente de la justicia. De este porcentaje, más de la mitad, dijo que ello se debía a que "no se llegaba nunca a una solución".

Entre las sugerencias que hicieron los encuestados tienen tanta importancia las sugerencias de soluciones parciales como las de soluciones radicales. Entre las parciales se sugiere principalmente un aumento de presupuesto, cuyo destino sea un mayor número de locales. Las soluciones que llamamos más radicales se refieren a una relación más directa entre la población y la justicia.

Son las mujeres las que mayoritariamente optan por este tipo de solución.

Del análisis de los expedientes se concluye que los problemas de vecindario son los más corrientes.

Debe destacarse el importante número de casos abandonados. Del total de expedientes, el 72.4% de ellos no siguieron el juicio entablado.

Entre los casos abandonados, la generalidad corresponde al tipo de problemas de vecindario.

Los elementos que con anterioridad se destacan dan una idea bastante aproximada de las deficiencias más notorias que presentan los Tribunales de Menor Cuantía, así como de las necesidades de justicia que es preciso llenar para dar un servicio más eficiente a la comunidad. Si estos elementos se analizan con detención ellos conforman una cadena que va anudándose a la vez que alejando a las personas de la idea de recurrir a la justicia para resolver sus problemas.

Se parte del hecho de una administración deficiente debido a las dificultades que encuentran las personas para recurrir a la justicia y a la falta de satisfacción que ellas tienen de las resoluciones finales.

Con respecto a las dificultades que las personas estiman que tienen, hay algunas de fácil solución. Una de ellas es la ignorancia. Organizar campañas de información acerca de cómo recurrir a los Tribunales y cuáles son sus instancias, es algo relativamente sencillo de hacer dentro de una comunidad. Puede ser hecho por áreas, para lo cual el Ministerio de Justicia puede tener un servicio permanente o podría ser una de las tareas que las juntas de vecinos tuvieran la obligación de realizar. Con posterioridad a una reforma judicial una campaña de este tipo adquiere una mayor significación.

Con respecto a la tramitación, pese a que los tribunales despachan los juicios en los plazos previstos, es muy posible que para problemas de poco monto, aún estos plazos previstos sean largos, y dado la naturaleza de los casos, ellos podían ser despachados con mayor rapidez. Los efectos serían positivos bajo distintos aspectos. Las personas que acuden a los tribunales tendrían una impresión de eficiencia, de interés en resolver su problema, tendría incentivos para acercarse a ellos. Debe tenerse en cuenta además, que un problema que ha sido presentado a los Tribunales y demora su sanción va adquiriendo mayores proporciones o desaparece. Ninguna de las dos circunstancias es favorable; cuanto antes un problema recibe su justa solución, en mayor medida se satisface a las partes. Por otro lado, si el problema desaparece porque su solución se dilata en el tiempo, si él es legítimo, se está dando margen para que sigan ocurriendo casos similares o bien para que abusos de la misma naturaleza, con el tiempo, se consideren normales.

De este modo parece aconsejable buscar un sistema sumamente expedito para dirimir los casos presentados a los Tribunales.

En lo que a satisfacción de las resoluciones finales se refiere debe darse importancia a un hecho que no fue mencionado por la población, pero que sin embargo se desprende del tipo de justicia que se imparte y justifica así mismo otros problemas presentados por la población.

El sistema actual en los Tribunales de Menor Cuantía contempla un

castigo para el inculpado, que no redunde en beneficio del demandante. Este último no recibe ninguna satisfacción de la solución del juicio, aparte de la satisfacción de poder pensar que su causa fue considerada justa. Una satisfacción directa para el demandante incentiva a éste para acudir a la justicia, y es posible que contribuya a evitar que el hecho se repita. Excluyendo las mordeduras de perro y tal vez los problemas sentimentales, los casos presentados a los Tribunales es posible que contengan una buena dosis de venganza. En la medida que el castigo por ellos recibido sea impersonal, no vaya en beneficio del perjudicado, es muy posible que el agresor esté dispuesto a repetir su cometido, ya que el conflicto no alcanza a equivaler siquiera a la satisfacción que él obtiene de su venganza. El castigo es impersonal y su venganza actúa directamente. Se está haciendo aquí referencia, más que nada, al castigo moral que recibe la persona al dar cualquier tipo de satisfacción a la persona por él perjudicada. Se puede pensar que una solución de este tipo da una dimensión más humana y personal a la solución de los juicios. Si se adopta una idea de esta naturaleza habría que distinguir entre los males causados a personas individuales o a la comunidad. En ambos casos el castigo debería redundar en beneficio directo del perjudicado. Si alguien perjudica a la comunidad con comportamientos impropios, destrucción de sus bienes, etc., su pena debería ir en beneficio de la comunidad.

Debe recordarse también que los problemas que la población mencionó como los más frecuentes son los "problemas entre vecinos", y son justamente los casos que aluden a este tipo de problemas los que en mayor número se abandonan en los Tribunales. Esta situación hace pensar en un tipo de justicia más adecuada a estas circunstancias. La naturaleza de los problemas que surgen de la convivencia social adquieren una naturaleza eminentemente subjetiva y personal. Nos referimos aquí al hecho de que los "problemas entre vecinos" tienen todo un trasfondo personal y vital que corresponde prácticamente a la historia de la situación de vecindad. La demanda legal constituye con aspecto parcial del problema y de la situación común de las personas que actúan en ella.

La suma de los hechos analizados lleva a las personas, casi en forma obligada, a hacerse justicia por sí mismas. Este sistema es rápido, directo; se hace un mal al otro, por lo menos equivalente al que uno recibió, y el asunto no queda pendiente.

Todos estos antecedentes hacen pensar que el tipo y naturaleza de los problemas que se dan en los sectores de bajos recursos, requieren de una administración de justicia de Menor Cuantía distinta a la impartida actualmente.

Distintas instancias de reforma de los Tribunales de Menor Cuantía contiene este estudio. En todo caso, cualquiera sea la decisión que se

tome, ella debiera tener en cuenta la administración de la justicia en forma más directa y personal; que este servicio se imparta a través de áreas pequeñas que en lo posible formen potencialmente una comunidad, y que aquellas personas que se encarguen de hacer justicia tengan en lo posible un conocimiento de las relaciones entre la comunidad. De tal modo que se juzgue con conocimiento total del problema, sobre todo en aquellos problemas entre vecinos o que afectan a la comunidad, donde todo el trasfondo latente, que probablemente emerge en forma parcial a través de un conflicto, sea conocido por la persona o las personas encargadas de hacer justicia. En otras circunstancias, un hecho aislado de otros hechos o de una visión de conjunto del vecindario, carece de realidad y por lo tanto la solución del caso se aparta de la justicia.