

Los salvadoreños evalúan a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

Instituto Universitario de Opinión Pública

Resumen

El presente artículo es un resumen de los resultados de una encuesta cursada por el IUDOP de la UCA en octubre de 1995, a pedido de ICODE para conocer la opinión que tienen los salvadoreños acerca de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y sobre su trabajo en la defensa de los derechos humanos. Los resultados revelaron que la población salvadoreña tiene una opinión muy positiva hacia la Procuraduría y la colocan como la institución que reúne los mayores niveles de confianza por parte de los salvadoreños, sobre todo entre los más pobres.

1. Encuesta y población encuestada

Entre los días 30 de septiembre y 7 de octubre, el Instituto Universitario de Opinión Pública (IUDOP) de la Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas" (UCA) de El Salvador, a pedido de Iniciativas de Comunicación para el Desarrollo (ICODE) con sede en San José, Costa Rica, realizó una encuesta de opinión pública con el objeto de conocer cómo evalúan los salvadoreños el trabajo de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, vinculado a las ideas, valores y opiniones que poseen acerca de los derechos humanos y acerca de otras instituciones relacionadas con los mismos. Tal investigación está enmarcada

dentro del Proyecto Asistencia Informativa a las Procuradurías, Defensorías y Comisionados de Derechos Humanos de América Central, ejecutado por ICODE. Este, además, constituye el primer estudio regional realizado por iniciativa de la Red Centroamericana de Opinión Pública (RECOP).

La encuesta se basó en un cuestionario que se componía básicamente de seis partes. La primera parte estaba constituida por una serie de preguntas censales que recogían la información básica sobre la persona encuestada (departamento de vivienda, estrato socioeconómico, sexo, edad, nivel de estudios y situación laboral). En la segunda sección se preguntaba a los encuestados su concepción sobre

los derechos humanos, definiendo también los derechos humanos más importantes y los entes llamados a defenderlos. Todas estas preguntas eran abiertas. La tercera parte del cuestionario se encargaba de recoger valores y opiniones relacionadas con el tema de los derechos humanos. Con estas preguntas se intentaba completar la imagen que sobre los derechos humanos tienen los salvadoreños. El cuarto grupo de interrogantes se refería a las instituciones que acuden los salvadoreños a pedir ayuda y a las instituciones que identifican como protectoras de los derechos humanos a nivel nacional y local. La siguiente parte incluía una batería de diecisiete reactivos aproximadamente sobre la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. En estos reactivos se recogía desde el conocimiento sobre la misma hasta opiniones acerca de su forma de trabajar. Finalmente, el cuestionario contenía una fila de preguntas acerca de la confianza en las instituciones relacionadas de alguna manera con los derechos humanos. En esta parte se añadieron también preguntas acerca de la manera de mejorar los derechos humanos en El Salvador y otros temas.

La muestra se estableció en proporción a la distribución poblacional que ha arrojado el último censo nacional. La cuota muestral incluyó los catorce departamentos de la república: Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate, por la zona occidental; La Libertad, Chalatenango y San Salvador por la zona central del país; Cabañas, Cuscatlán, San Vicente y La Paz por el área paracentral; Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión por la zona oriental. En cada departamento se incluyeron tanto zonas urbanas como rurales. La muestra urbana se estratificó en cinco sectores sociales: marginal, obrero, medio bajo, medio alto y alto; la cuota rural se dejó como una categoría independiente, la cual no se estratificó. En el muestreo se tomaron en cuenta también el sexo y la edad de las personas asignando cuotas en función de los mismos.

La aplicación del cuestionario se hizo por aproximación no sistemática a los hogares ubicados en los municipios y zonas establecidas con anterioridad, pero definidas aleatoriamente. En cada vivienda, los entrevistadores explicaban a las personas abordadas los objetivos y el tema de la en-

cuesta y pedían conversar con una persona de ese hogar que cumpliera las características señaladas en la boleta que debía llenar. En cada caso se entrevistó únicamente a personas que quisieran colaborar (una persona por vivienda).

La muestra final obtenida fue de 1,217 encuestas válidas, con un margen de error estimado de ± 0.04 (cuatro por ciento). El 48.5 por ciento de los encuestados pertenece al sexo masculino, mientras que el 51.5 por ciento corresponde al sexo femenino. La edad promedio es de 35.8 años con una desviación típica de 13.5 años. Los encuestados tienen un promedio general de 7.5 años de estudio y un poco más de la mitad de ellos se encuentran empleados en la actualidad o poseen un trabajo propio.

El Cuadro 1 muestra la distribución de la población encuestada por departamento y sector social.

Dado que la concepción y la imagen sobre derechos humanos que tienen los salvadoreños no ha variado sustantivamente desde los hallazgos de una encuesta similar, cursada en marzo del presente año con motivo del cambio de procurador y publicada en uno de los números anteriores de esta revista (ver "Los derechos humanos en la opinión pública salvadoreña", en *ECA*, 558, pp. 351-366), el presente artículo expondrá solamente los resultados que se refieren a la opinión de los salvadoreños sobre las instituciones que están relacionadas con el tema de los derechos humanos y la evaluación de la Procuraduría luego de siete meses de labor bajo la dirección de la Dra. Victoria Marina de Avilés.

2. Las instituciones que protegen los derechos humanos

Una batería de preguntas fue diseñada en este sondeo para conocer adónde se dirigen regularmente los salvadoreños para solventar problemas de orden legal y problemas que tienen que ver con el respeto de los derechos humanos. Por un lado, se preguntaba a los encuestados lo siguiente: *Si Ud. tuviera un problema con un vecino por diferencias en el límite de su terreno, ¿a quién acudiría a buscar ayuda?* (ver el Cuadro 2). Esta interrogante obviamente hace referencia a un problema de or-

Cuadro 1
Distribución de la población encuestada según departamento y sector social

Departamento	Sector social						Todos	
	Alto	Med-alto	Med-bajo	Obrero	Marginal	Rural	N	%
Ahuachapán	3	4	5	7	4	40	63	5.2
Santa Ana	7	13	13	20	13	42	108	8.9
Sonsonate	4	10	10	15	10	35	84	6.9
La Libertad	8	15	15	24	15	49	126	10.4
Chalatenango	3	4	4	7	4	21	43	3.5
San Salvador	31	61	61	86	61	45	343	28.2
Cabañas	4	3	5	3	16	33	2.7	
Cuscatlán	2	5	6	9	6	15	43	3.5
San Vicente	2	4	4	6	4	15	35	2.9
La Paz	3	8	8	12	8	21	60	4.9
Usulután	4	8	8	12	9	35	76	6.2
San Miguel	6	14	14	24	16	24	98	8.1
Morazán	2	2	6	6	5	21	42	3.5
La Unión	4	6	9	10	6	28	63	5.2
Todos N	81	158	166	243	162	407	1217	--
%	6.7	13.0	13.6	20.0	13.3	33.4	--	100.0

Cuadro 2
Opinión sobre a quién acudiría a buscar ayuda si tuviera un problema con un vecino por diferencias en el límite de terreno (En porcentajes)

Variables	Institución									
	Juzgados	Alcaldía	Abogados	Autoridad	DDHH*	PDDH	Familia	Nadie	Otras	No sabe
<i>Estrato</i>										
Alto	24.7	17.3	29.6	6.2	1.2	2.5	4.9	1.2	4.9	7.4
Medio-alto	24.1	17.1	20.3	11.4	1.3	3.8	5.1	1.9	7.6	7.6
Medio-bajo	27.7	21.7	18.7	5.4	5.4	4.8	2.4	1.8	9.0	3.0
Obrero	23.9	15.2	18.1	9.1	9.1	6.2	2.1	3.3	6.6	6.6
Marginal	16.0	19.8	11.1	10.5	14.2	6.8	0.6	3.7	10.5	6.8
Rural	21.9	14.5	12.8	9.6	10.3	10.6	2.9	2.0	9.3	6.1
<i>Estudio</i>										
Ninguno	19.4	11.2	6.5	10.0	18.2	11.2	2.4	2.9	11.8	6.5
Primaria	21.9	14.9	16.4	9.7	9.7	7.8	2.9	2.6	7.3	6.8
Plan básico	21.6	17.5	20.1	8.8	8.8	6.2	2.1	0.5	9.8	4.6
Bachillerato	21.4	21.4	17.1	9.3	3.9	5.4	3.5	4.3	5.8	7.8
Técnico	35.8	15.1	13.2	3.8	1.9	3.8	1.9	3.8	20.8	0.0
Universitario	28.6	18.8	24.0	8.4	1.9	3.2	3.2	0.0	5.8	5.8
Todos %	22.8	16.8	16.5	9.0	8.1	7.0	2.8	2.4	8.4	6.2

Si Ud. tuviera un problema con un vecino por diferencias en el límite de su terreno, ¿a quién acudiría a buscar ayuda?

* El 8.1 por ciento contestó de manera genérica "los derechos humanos" sin definir claramente si se trataba del concepto o de una institución.

den legal y cuya competencia refiere a instancias de tal naturaleza. Las respuestas más comunes efectivamente se concentraron en los juzgados (22.8 por ciento), la alcaldía de la localidad (16.8 por ciento), un abogado (16.5 por ciento) y autoridades —mencionadas así, de manera general— (9 por ciento). Sólo el 8.1 por ciento hizo referencia a “los derechos humanos” y el 7 por ciento mencionó a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. En cambio, a la hora de preguntar *Si Ud. fuera capturado sin razón por alguna autoridad y maltratado en el proceso de meterlo a la cárcel, ¿a quién acudiría a buscar ayuda?*, las respuestas se concentraron en dos instancias: “los derechos humanos”, con el 25.7 por ciento y la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, con el 21.2 por ciento. El resto se refirió a abogados, juzgados, organizaciones no gubernamentales de derechos humanos, etc. (ver el Cuadro 3).

Estos resultados indican que buena parte de los salvadoreños disciernen sobre el problema para decidir a quién apelar. Parece claro para buena parte de los encuestados que instancias como los tribunales de justicia y el gobierno municipal son

los más idóneos para dirimir los conflictos particulares de propiedad. Sin embargo, existe un fenómeno interesante. Según el Cuadro 2, mientras las personas con mayor educación tienden a acudir con más frecuencia a los tribunales y las que poseen más recursos económicos se auxilian particularmente de abogados, los ciudadanos de bajos recursos y con poca educación apelan de manera significativa a la Procuraduría para la Defensa de Derechos Humanos y a lo que ellos llaman simplemente como “derechos humanos”. Es más, la encuesta reveló que estas instancias, por alguna razón, son peculiarmente más requeridas en los departamentos del norte y del oriente del país (Chalatenango, Usulután, San Miguel y Morazán). En la interrogante sobre el abuso de alguna autoridad en una captura, cuyos resultados se exponen en el Cuadro 3, hay una preponderancia en acudir a las instancias relacionadas con los derechos humanos, pero de nuevo puede encontrarse que “los derechos humanos” predominan aún más en los sectores humildes de la población. En este caso, apelar a los juriconsultos parece mantenerse como una iniciativa de sectores acomodados.

Cuadro 3
Opinión sobre a quién acudiría a buscar ayuda si fuera capturado y maltratado sin razón por alguna autoridad según variables (En porcentajes)

Variables	Institución										
	DDHH	PDDH	Abogado	Juzgado	Otras ins. de DDHH	Autoridad	Familia	Nadie	Otras	No sabe	
<i>Estrato</i>											
Alto	14.8	19.8	25.9	13.6	4.9	2.5	1.2	3.7	4.9	8.6	
Medio-alto	19.0	21.5	22.2	13.9	6.3	3.8	2.5	2.5	3.2	5.1	
Medio-bajo	18.7	27.7	16.9	10.2	6.6	2.4	2.4	1.2	6.6	7.2	
Obrero	32.9	18.9	11.5	9.1	4.1	2.9	3.3	3.7	5.8	7.8	
Marginal	34.0	13.6	13.0	10.5	5.6	5.6	4.9	1.9	4.9	6.2	
Rural	25.8	23.1	11.1	12.8	6.9	3.7	2.0	1.2	5.2	8.4	
<i>Estudio</i>											
Ninguno	30.6	15.9	11.8	10.6	2.9	5.3	4.7	2.4	7.6	8.2	
Primaria	28.7	21.1	10.2	13.1	6.3	3.7	2.3	1.8	5.0	7.8	
Plan básico	27.3	22.7	14.4	11.3	6.7	3.1	2.1	0.5	5.7	6.2	
Bachillerato	21.8	23.0	19.1	8.6	4.3	4.7	2.7	3.9	3.1	8.9	
Técnico	30.2	17.0	13.2	13.2	13.2	0.0	0.0	1.9	3.8	7.5	
Universitario	15.6	23.4	22.7	13.0	7.8	1.3	3.2	1.9	6.5	4.5	
<i>Todos</i>	%	25.7	21.2	14.7	11.6	5.9	3.5	2.7	2.1	5.2	7.4

Si Ud. fuera capturado sin razón por alguna autoridad y maltratado en el proceso de meterlo a la cárcel, ¿a quién acudiría a buscar ayuda?

En cierta forma y a pesar de las particularidades de cada situación, parece que también el acudir a una o a otra instancia de ayuda tiene vinculación con características sociales: en tanto que las personas de estratos socioeconómicamente prósperos tienden a hacer uso de mecanismos particulares, los ciudadanos humildes tienden a identificar el recurso de ayuda en lo que conocen como “los derechos humanos”.

Ahora bien, antes de proseguir es necesario aclarar por qué en estos resultados se ha dividido “los derechos humanos” de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. La respuesta refiere, en principio, a que estas preguntas fueron hechas de manera abierta, los encuestados daban respuestas de iniciativa propia. En ciertas ocasiones, tales respuestas citaban claramente a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos; en otras, la respuesta era genérica, “los derechos humanos”. Un examen de esta respuesta con los mismos encuestados reveló que muchos de ellos no tenían claro a qué se referían con los derechos humanos. No parecía estar claro si era una institución o “era un invento del gobierno”, si eran unas leyes abstractas

o “unos abogados”. Frente a tal dispersión se decidió por mantener la respuesta tal cual, advirtiendo que el término podía albergar muchos sentidos.

Entrando directamente al tema de las instituciones que defienden los derechos humanos, el sondeo pidió a los encuestados que enunciaran aquellas organizaciones que tienen un papel importante en la defensa de los mismos a nivel nacional y las que lo tienen a nivel comunitario. Los resultados son muy reveladores. De acuerdo al Cuadro 4, la tercera parte de la población salvadoreña señala a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos como la institución que mejor defiende los derechos humanos a nivel nacional, seguida de organizaciones no gubernamentales especialistas en derechos humanos (Tutela Legal del Arzobispado, Comisión de Derechos Humanos, Instituto de Derechos Humanos de la UCA, etc.). Sin embargo, existe un nada despreciable 12 por ciento de respuestas que afirman que nadie o ninguna organización protege los derechos humanos a nivel nacional. Otras instituciones mencionadas fueron: la Misión de Naciones Unidas en El Salvador (MINUSAL, antes ONUSAL), la Policía

Cuadro 4
Instituciones que defienden mejor los derechos humanos en El Salvador según variables
(En porcentajes)

Variables	Institución									
	PDDH	ONG's	Nadie	MINUSAL	PNC	CSJ	Gobierno	Otros	No sabe	
<i>Estrato</i>										
Alto	33.3	25.9	13.6	8.6	1.2	8.6	1.2	1.2	6.2	
Medio-alto	35.4	22.8	10.8	5.7	6.3	8.2	1.9	1.3	7.6	
Medio-bajo	33.1	27.1	12.0	9.6	4.8	4.8	0.6	0.6	7.2	
Obrero	35.4	15.6	12.8	11.1	5.3	7.0	1.6	0.4	10.7	
Marginal	25.3	17.3	14.2	11.7	11.1	7.4	1.2	1.2	10.5	
Rural	30.7	18.2	10.8	7.4	11.3	5.2	2.7	0.7	13.0	
<i>Educación</i>										
Ninguno	21.8	16.5	14.7	8.8	15.9	3.5	2.9	1.8	14.1	
Primaria	29.8	16.7	10.4	10.2	10.2	7.0	2.3	0.3	13.1	
Plan básico	32.5	17.0	10.8	10.3	6.7	7.7	2.1	1.5	11.3	
Bachillerato	36.2	18.7	13.2	8.6	5.8	7.4	1.2	0.8	8.2	
Técnico	37.7	30.2	15.1	7.5	1.9	5.7	0.0	0.0	1.9	
Universitario	39.6	33.1	11.0	4.5	0.6	5.2	0.6	0.6	4.5	
Todos	%	32.0	19.9	12.0	8.9	7.9	6.4	1.8	0.8	10.3

De las siguientes, ¿podría decirme la institución que a su juicio defiende mejor los Derechos Humanos en nuestro país?

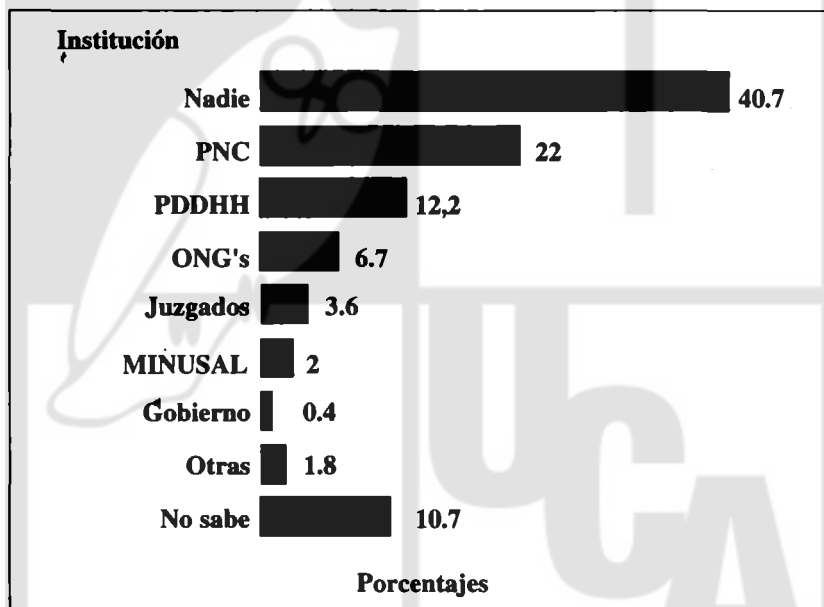
Nacional Civil, la Corte Suprema de Justicia y, de manera marginal, el gobierno. La alusión a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos es particularmente mayor entre las personas que ocupan los sectores medio-alto y obrero y entre los universitarios. En cambio, quienes mencionaron a MINUSAL o a la Policía Nacional Civil, así como los que se abstuvieron de contestar, se encuentran entre las personas con menos recursos.

A nivel local, la historia es distinta. Cuatro de cada diez salvadoreños, es decir el 40.7 por ciento, no identifican institución alguna que abogue por los derechos humanos localmente (ver Figura 1). Esta proporción es mucho más alta en los departamentos de San Salvador y Santa Ana —donde se encuentran las ciudades más grandes del país— y, sin mostrar una tendencia clara, en las áreas mar-

ginales del país. El 60 por ciento restante ha repartido su contestación entre la Policía Nacional Civil, la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, las organizaciones de derechos humanos, los tribunales y MINUSAL. El 10.7 por ciento no dio respuesta. Al examinar los datos, se pudo establecer un fenómeno peculiar: en los departamentos de Cuscatlán y San Vicente se registra la menor tasa de respuestas que no identifican institución, pero correlativo a este comportamiento se presenta el más alto porcentaje de personas que señalan a la Procuraduría. Estos resultados vienen a formar parte de una tendencia particular en las respuestas que se dan en tales departamentos que, en ocasiones, se extiende en la región paracentral del país y que parece estar vinculado al conocimiento de la Procuraduría de Derechos Humanos.

Figura 1

Institución que defiende mejor los derechos humanos en la comunidad



¿Podría decirme la institución que a su juicio defiende mejor los derechos humanos en esta comunidad?

Con todo, las diferencias sobre quién defiende los derechos a nivel nacional y a nivel local dicen mucho acerca de las instituciones mismas y acerca

de la idea que los salvadoreños tienen sobre los derechos humanos. La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos es vista como la ins-

titudin más activa a nivel nacional, mientras que a nivel local existe un vacío significativo, llenado parcialmente por la Policía Nacional Civil. ¿Por qué estas diferencias? El carácter nacional en el que repunta la Procuraduría podría deberse a que en los últimos meses su perfil de trabajo y buena parte de su imagen ha sido difundida por los medios de comunicación, sobre todo desde la llegada de la nueva procuradora. Por ejemplo, en los recientes sucesos sociales en el país, y de manera creciente por la partida de ONUSAL, la Procuraduría ha estado presente y sus posturas han tenido mucho protagonismo. En el caso de la Policía Nacional Civil a nivel local, los resultados podrían estar revelando que para algunos salvadoreños la delincuencia, como amenaza principal contra la vida, es la que viola los derechos humanos, en cuyo caso se explicaría recurrir localmente a la policía para proteger los propios derechos.

3. La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

Realmente este constituye el tema central del sondeo realizado por el IUDOP a petición de ICODE: conocer cómo los salvadoreños ven y evalúan el desempeño de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. Sin embargo, mucho de lo que se ha abordado en las páginas anteriores contribuirá a completar la comprensión del juicio que los salvadoreños hacen sobre ella.

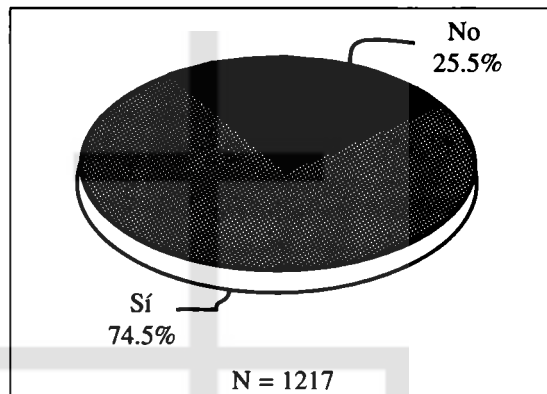
3.1. El conocimiento acerca de la Procuraduría

Tres de cada cuatro consultados conocen o han oído hablar de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, sólo uno de esos cuatro no tiene idea acerca de la Procuraduría (ver la Figura 2). La Procuraduría es mejor conocida en la medida en que se asciende en la escala socioeconómica y, sobre todo, en la medida en que se disponen de más años de formación educativa, lo cual indica que el conocimiento sobre ella, entre otras cosas, está muy vinculado a la capacidad para recibir información. Con poca diferencia pero significativa, los hombres conocen más de la Procuraduría que las mujeres; los empleados que los desempleados y los habitantes de la zona paracentral que los habitantes del resto del país, incluso que los residen-

tes de la zona metropolitana de San Salvador, donde supuestamente hay más acceso a la información.

Figura 2

Conocimiento sobre la procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos



¿Ha oído hablar Ud. de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos?

No obstante, cuando se trata de saber cómo acudir a la Procuraduría, los resultados cambian. Sólo uno de tres ciudadanos sabe cómo llegar a una de sus oficinas; sin embargo, en lugares como Cuscatlán, Cabañas y La Unión, y en sectores altos y obreros, la proporción de personas que saben cómo llegar aumenta particularmente. Este escaso conocimiento sobre cómo llegar a las dependencias de la Procuraduría está relacionado con el hecho de que, en la práctica, es muy poca gente la que ha concurrido alguna vez a poner una denuncia a ella. Efectivamente, sólo 7 de 100 salvadoreños han acudido por lo menos una vez a denunciar un hecho en la Procuraduría. Según los datos, estos ciudadanos suelen ser los de Chalatenango, Cuscatlán o San Vicente, de sectores marginales y rurales, de mayor edad y sin educación formal. Entre los que nunca han puesto denuncia alguna en la Procuraduría prevalece la falta de razones para acudir según los mismos encuestados (86.5 por ciento); el resto de razones, más bien marginales, son: no sabe cómo acudir, no ha querido ir, no es útil para nada, para evitar problemas y no tiene tiempo.

Las personas que han ido a la Procuraduría a

poner una denuncia registran un promedio de 1.74, casi 2, visitas a la institución. En departamentos como Santa Ana y Chalatenango, el promedio es mayor, alrededor de 3 visita. Lo mismo sucede entre los sectores marginales y las personas que tienen entre 41 y 55 años de edad.

Las denuncias que se ponen en la Procuraduría son muy diversas. Parece que las más frecuentes tienen que ver con problemas de inmuebles, problemas familiares, detenciones y maltrato de las autoridades. Ciertamente, la Procuraduría no es vista como un lugar al cual sólo se acude a denunciar los abusos de las autoridades o del Estado; las respuestas en este rubro incluyeron tanto los abusos de las autoridades hasta hechos como el abandono del hogar por parte de una pareja. Sin embargo, en este caso, el número de personas que ha acudido a la Procuraduría es tan bajo que resulta imposible establecer variaciones significativas entre los grupos sociales. Esto último es válido no sólo para esta pregunta, sino para todas aquellas en las cuales el número total de respuestas es bastante bajo.

La razón principal por la que buena parte de los denunciantes ha apelado a la Procuraduría es por necesidad de ayuda; otra parte de los encuestados ha asistido por recomendaciones de amigos o compañeros y otros para buscar protección. En términos generales, la mayoría de las personas que se ha presentado a la Procuraduría se encuentra

satisfecha con el trato recibido en sus oficinas.

Finalmente, el sondeo reveló que cerca de dos terceras partes de las denuncias hechas por algunos encuestados fueron esclarecidas o investigadas por la Procuraduría; en cambio, en la tercera parte restante de los casos no se hizo nada o no se investigó, según declaraciones de los mismos denunciantes.

3.2. La evaluación de la Procuraduría de Derechos Humanos

3.2.1. Los logros

Un poco más de la cuarta parte de los consultados no supieron identificar el principal logro de la Procuraduría, conducta que tiende a ser más común en los grupos sociales con menos recursos (ver el Cuadro 5), aunque es inferior en los departamentos de la zona paracentral. Ahora bien, el resto de respuestas, las que sí identifican logros, no parece concentrarse alrededor de un sólo aspecto, más bien los datos revelan una diversidad relativamente amplia de cosas positivas. El 19.8 por ciento piensa que la Procuraduría “defiende a la gente”, el 15.5 por ciento sostiene que “ayuda a las personas”, el 8.3 por ciento señaló la existencia de más libertad como un éxito de la Procuraduría, mientras que otros porcentajes menores de encuestados indicaron la protección a la infancia, la eficiencia en la investigación y el papel mediador entre otras cosas.

Cuadro 5
Principal logro de la Procuraduría para la Defensa
de los Derechos Humanos según sector social
(En porcentajes)

Sector social	Principal logro										
	Ninguno	Defiende gente	Ayuda a personas	Hay más libertad	Investiga bien	Protege a niños	Hace justicia	Mediadora	Otras	No sabe	
Alto	12.7	8.5	8.5	11.3	11.3	4.2	8.5	5.6	8.5	21.1	
Medio-alto	14.9	12.7	14.9	11.2	7.5	2.2	2.2	2.2	6.0	26.1	
Medio-bajo	11.0	20.5	17.8	6.8	5.5	3.4	4.1	2.7	8.2	19.9	
Obrero	11.7	22.9	16.2	6.1	2.8	4.5	1.1	2.8	3.4	28.5	
Marginal	8.3	24.1	13.9	4.6	4.6	4.6	5.6	0.9	7.4	25.9	
Rural	3.7	21.9	16.4	10.0	5.9	4.5	1.5	1.5	5.2	29.4	
Todos	%	9.4	19.7	15.4	8.4	5.7	4.0	3.0	2.3	6.0	26.1

En su opinión, ¿cuál es el principal logro de la Procuraduría de Derechos Humanos hasta hoy?

Las opiniones sobre los logros de la Procuraduría varían en función del grupo social al que pertenece el encuestado. Las respuestas que están relacionadas con la asistencia a la población —“defiende a la gente” y “ayuda a las personas”— tienden a ser más comunes en la medida en que se “desciende” en la escala social; los más pobres, los menos educados, las mujeres y los desempleados enfatizan el carácter de amparo o socorro en la Procuraduría. En cambio, los juicios más abstractos —“hay más libertad”, “investiga bien” y “hace justicia”— suelen darse con más frecuencia en los grupos sociales con mayores recursos que en el resto.

3.2.2. Los fracasos

Lo primero que salta a la vista luego de ver el Cuadro 6, el cual contiene los fallos que la gente

señala a la Procuraduría, es el elevado porcentaje de personas que no responde a la pregunta. Esto podría estar indicando que los consultados no encontraron criterios para definir los fracasos porque no se termina de tener claro cuáles son los fines de la Procuraduría.

Con todo, los fracasos apuntados por los salvadoreños muestran también mucha dispersión. Entre éstos, se tiene: la falta de apoyo que experimenta la Procuraduría (10.6 por ciento), esta respuesta sobre la falta de apoyo en algunas ocasiones parece tener un sentido económico, pero en otras se refiere al ámbito político; “es muy lenta” (9.2 por ciento), haciendo referencia al tiempo que le toma atender e investigar una denuncia; poca presencia (6 por ciento); defiende a los delincuentes (5.7 por ciento) y “es parcial” (3.6 por ciento), entre otras respuestas.

Cuadro 6
Principal fracaso de la Procuraduría para la Defensa
de los Derechos Humanos según sector social
(En porcentajes)

Variables	Principal fracaso										
	Ninguno	Falta de apoyo	Es muy lenta	Poca presencia	Defiende a delincuentes	Es parcial	No actúa	Corrupción	Otras	No sabe	
Alto	11.3	11.3	8.5	2.8	14.1	4.2	2.8	0.0	14.1	31.0	
Medio-alto	10.4	17.9	7.5	1.5	6.0	8.2	5.2	1.5	8.2	33.6	
Medio-bajo	8.2	6.8	16.4	9.6	5.5	2.7	3.4	2.7	6.2	38.4	
Obrero	12.3	10.1	7.3	3.4	5.6	2.2	1.7	0.6	1.7	55.3	
Marginal	18.5	9.3	7.4	6.5	2.8	3.7	0.9	0.9	0.0	50.0	
Rural	13.0	9.7	8.2	8.6	4.8	2.6	1.1	1.1	2.2	48.7	
Todos	%	12.1	10.6	9.2	6.0	5.7	3.6	2.3	1.2	4.3	44.9

En su opinión, ¿cuál es el principal fracaso de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos hasta hoy?

La falta de apoyo a la Procuraduría es un aspecto que usualmente se menciona más en los atípicos departamentos de la zona paracentral, en las colonias de personas de clase media-alta y obrera y entre los encuestados que han asistido a la universidad. Por otro lado, la acusación de que la Procuraduría defiende a los delincuentes es particularmente elevada en las clases altas salvadore-

ñas. Lo anterior sugiere que la idea de que los derechos humanos defiende a los delincuentes halla su asidero en los sectores más acomodados de la sociedad salvadoreña.

3.2.3. El trabajo de la Procuraduría

Una vez vistos los logros y fracasos de la

Procuraduría se preguntó a los encuestados sobre su eficiencia. De manera global, seis de cada diez ciudadanos calificaron de eficiente a la Procuraduría y sólo un poco más de dos de esos diez la calificaron de forma contraria. La eficiencia de la Procuraduría es vista sobre todo por habitantes de Cabañas, San Vicente y San Miguel, por los obreros, los marginados y los campesinos, por los jóvenes y por los que no tienen mayor instrucción. Es interesante ver, por el otro lado, que la Procuraduría —la eficacia de su trabajo— es más cuestionada por las personas que tienen mayores niveles de estudio.

Pero, ¿cuál es en definitiva la manera como los salvadoreños evalúan a la Procuraduría? De acuer-

do al Cuadro 7, la mayor parte de los ciudadanos califica de manera positiva a la Procuraduría. La distribución de las respuestas revela adicionalmente que el 69 por ciento valora como buena o muy buena a la institución, mientras que el 19.3 por ciento la considera “regular” y el 5.1 por ciento la evalúa como mala o muy mala. ¿Quiénes la evalúan mejor? Pues, los oriundos de Cabañas y San Vicente, los campesinos y los marginales, las mujeres, los jóvenes, los de menor instrucción y los desempleados. En el otro lado de la moneda, la Procuraduría es cuestionada con mayor frecuencia por los residentes del departamento de Morazán y por las personas de la clase alta.

Cuadro 7
Evaluación de la población sobre la Procuraduría
de Derechos Humanos según variables
(En porcentajes)

Variables	Evaluación					
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No sabe
<i>Estrato</i>						
Alto	2.8	53.5	22.5	11.3	2.8	7.0
Medio-alto	10.4	49.3	26.9	4.5	1.5	7.5
Medio-bajo	8.9	58.9	23.3	3.4	0.7	4.8
Obrero	10.1	58.1	21.8	3.9	0.6	5.6
Marginal	18.5	62.0	12.0	3.7	0.0	3.7
Rural	10.4	63.2	13.8	3.3	0.4	8.9
<i>Educación</i>						
Ninguno	12.9	68.8	7.5	3.2	0.0	7.5
Primaria	10.9	64.2	16.0	2.3	0.4	6.2
Secundaria	9.9	53.9	25.0	3.9	1.3	5.9
Bachillerato	11.4	54.8	19.0	5.2	0.5	9.0
Técnico	12.8	51.1	19.1	10.6	0.0	6.4
Universitario	7.0	54.2	26.8	5.6	2.1	4.2
<i>Todos</i> %	10.5	58.5	19.3	4.3	0.8	6.6

¿Cómo evaluaría Ud. a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos por su desempeño hasta la fecha?

Los resultados anteriores dan pie a una breve reflexión. Los sectores en los cuales la Procuraduría es particularmente mejor evaluada son precisamente aquellos que se encuentran en mayor desventaja social: las mujeres, los jóvenes, los campesinos; en otras palabras, los que necesitan mayor protección. Desde esta perspectiva, quienes más necesitan son quienes la perciben de una manera muy positiva.

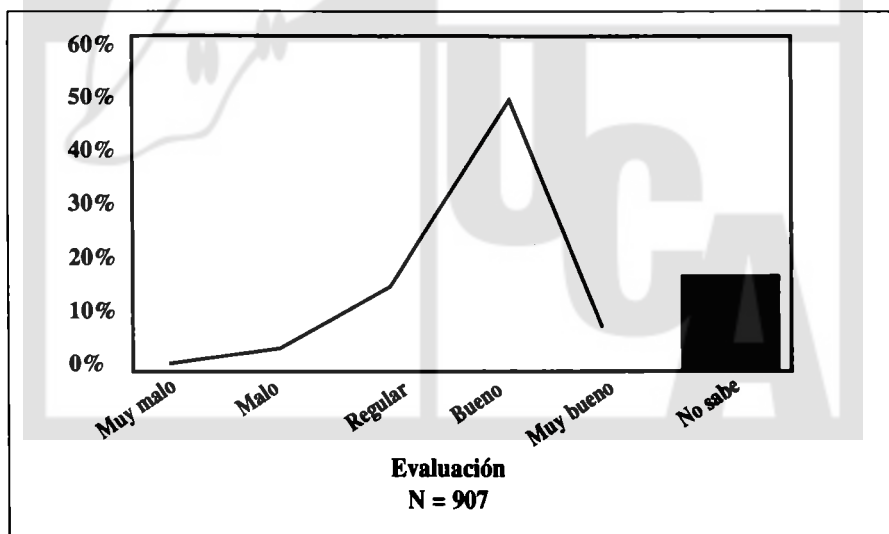
Esta evaluación favorable sobre la Procuraduría está relacionada también con la valoración que los salvadoreños hicieron acerca de la persona que está a cargo de la misma, la Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos. Aunque el 57 por ciento de las encuestados sostuvo la opinión de que, en el caso de la Procuraduría, es más importante la institución que la persona que la dirige, la evaluación de la Procuradora resultó ser similarmente positiva, a pesar de que en esta oportunidad un número mayor de encuestados prefirió no opinar al respecto. A diferencia de la valoración institucional, el juicio sobre la Procuradora es particularmente favorable en los departamentos de Sonsonate y Chalatenango; pero es igualmente positivo entre los marginados y los analfabetas.

Ahora bien, para tener una idea más clara de la

posición que la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos ostenta a los ojos de la población salvadoreña, no basta con evaluarla de manera aislada, es necesario tener otra instancia de referencia. En este sentido se aprovechó la oportunidad para incluir una pregunta evaluativa similar sobre la Policía Nacional Civil. Se escogió a ésta porque junto a la Procuraduría comparten el hecho de haber sido creadas a partir de un mismo proceso social de negociación política: los acuerdos de paz; además, ambas tienen aproximadamente el mismo período de estar funcionando. Así, según el Cuadro 8, el 47.9 por ciento de los encuestados evaluó de manera favorable a la Policía Nacional Civil, en tanto que un 39.7 por ciento la valoró como regular y un poco más del 20 por ciento la calificó negativamente. Sin duda, la evaluación de la Policía Nacional Civil es positiva globalmente, pero en comparación con los datos de la Procuraduría, la tendencia es a calificar más positivamente a ésta que a aquélla. Es importante no dejar de señalar que el comportamiento de los grupos sociales en la evaluación de la Policía Nacional Civil es muy similar al de la Procuraduría: la policía resulta mejor evaluada entre los menos aventajados socioeconómicamente.

Figura 3

Evaluación del trabajo de la Procuradora de Derechos Humanos



¿Cómo evaluaría Ud. el trabajo de la Procuradora de Derechos Humanos, la Dra. de Avilés?

Cuadro 8
Evaluación del trabajo de la Policía Nacional Civil
hasta la fecha según variables
(En porcentajes)

Variables	Evaluación						
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo	No sabe	
<i>Estrato</i>							
Alto	4.9	33.3	37.0	18.5	6.2	0.0	
Medio-alto	5.1	35.4	39.9	12.7	7.0	0.0	
Medio-bajo	5.4	39.2	28.3	22.9	2.4	1.8	
Obrero	5.8	43.2	29.6	14.4	5.8	1.2	
Marginal	2.5	44.4	26.5	17.9	4.9	3.7	
Rural	7.4	46.2	26.3	12.8	5.7	1.7	
<i>Educación</i>							
Ninguno	9.4	45.3	21.8	12.4	7.1	4.1	
Primaria	5.7	42.8	31.3	13.8	5.0	1.3	
Plan básico	5.2	41.8	25.8	21.6	3.6	2.1	
Bachillerato	6.2	40.5	32.3	14.4	5.4	1.2	
Técnico	1.9	35.8	43.4	15.1	3.8	0.0	
Universitario	2.6	40.9	31.2	18.2	7.1	0.0	
<i>Todos</i>	<i>%</i>	5.7	42.2	29.7	15.5	5.3	1.6

Finalmente, ¿cómo evaluaría Ud. el trabajo de la Policía Nacional Civil hasta la fecha, muy bueno, bueno, malo o muy malo?

En otro orden, en los casos anteriores —la Procuraduría, la Procuradora y la Policía Nacional Civil— existen proporciones significativas de personas que contestaron “regular” a la evaluación. ¿Qué significa este término? Por lo general, el que una institución sea “regular” implica una forma de contestar sin comprometer la propia opinión. Muchas personas contestan de esa forma cuando consideran que calificar como bueno o malo las puede poner en una posición de compromiso. Otras usan el regular en el sentido de que hay tantas razones para calificar algo de bueno como de malo.

Pero volviendo al tema de la institución y la persona. Ciertamente, los datos revelan la fuerza en el concepto institucional de la Procuraduría; pero el énfasis en la persona —aunque sólo alcance al 19.4 por ciento— no deja de ser significati-

vo. La selección en la Procuraduría antes que en su representante se da con mayor intensidad entre los universitarios, las clases medias urbanas y los habitantes del departamento de La Unión.

Los datos muestran, por otro lado, que para buena parte de los salvadoreños, la influencia del representante de la Procuraduría no es despreciable. En efecto, un tercio de los ciudadanos piensan que la Procuradora tiene mucha influencia en las decisiones políticas del país, otro tercio piensa que su influencia es poca y el resto se divide en aquellos que piensan que no tiene influencia y en los que no supieron dar su opinión al respecto. Sin embargo, la encuesta realizada por el IUDOP también preguntó sobre la utilidad de la Procuraduría como medio para entrar al mundo de la política. Contrario a lo que se podría esperar, la balanza de

opiniones no pareció inclinarse decididamente hacia ninguna postura, tanto a nivel general como a nivel de sectores. Casi el mismo porcentaje de personas apoya o rechaza la idea de que la Procuraduría puede impulsar la actividad en la política; realmente lo que parece cambiar drásticamente en este caso es el porcentaje de personas que no sabe o no responde a esta pregunta. Por ejemplo, las clases sociales con menores recursos, las mujeres, las personas de mayor edad, los que no tienen formación y los desempleados, son los que tienden a no responder con mayor frecuencia.

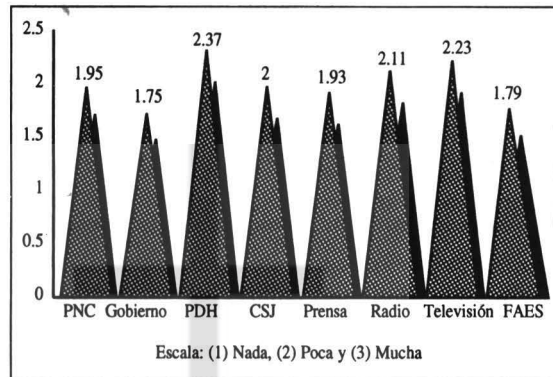
4. La confianza en las instituciones

Ya se ha dicho anteriormente que una evaluación no está completa si no se poseen elementos de referencia. La presente investigación buscó indagar sobre la confianza que los salvadoreños tienen en aquellas instituciones que, de alguna manera, se encuentran vinculadas al respeto o a la protección de los derechos humanos de los ciudadanos. Con esto se podría comparar la confianza de la población en la Procuraduría con la que tiene en el resto de instituciones relacionadas con los derechos humanos. Las instancias escogidas para ser evaluadas, además de la Procuraduría, fueron el gobierno central, la Policía Nacional Civil, la Corte Suprema de Justicia, la Fuerza Armada y, por su creciente rol de fiscalizadores al interior de la sociedad salvadoreña, los medios de comunicación, divididos en prensa, radio y televisión.

Para cada institución se preguntó el nivel de confianza, proponiendo una escala que se dividía en mucho, poco o nada. A "mucho" se le dio el puntaje de 3, a "poco" 2 y a "nada" 1. Luego se sacaron los promedios en toda la población y sus resultados se presentan en la Figura 4, la cual habla por sí sola. Según ésta, la Procuraduría muestra el mayor puntaje de confianza, seguida de la televisión y la radio; la confianza moderada aparece destinada a la Corte Suprema de Justicia, a la Policía Nacional Civil y a la prensa escrita; mientras que el gobierno y la Fuerza Armada presentan el puntaje menor de confianza. Sin embargo, hay que decir que la Procuraduría presenta la mayor cantidad de abstenciones de respuesta al nivel de confianza.

Figura 4

Nivel de confianza en las instituciones del país (Promedios)



¿Cuánta confianza tiene Ud. en las siguientes instituciones?

¿Quiénes confían más en cada institución? Siguiendo el orden en el cual se preguntó. Los salvadoreños que viven en el occidente del país (Ahuachapán y Sonsonate), los marginales y los campesinos, las personas de mayor edad y los analfabetos son quienes comparativamente confían más en la Policía Nacional Civil. Para el gobierno central, las mayores tasas de confianza se dan en Chalatenango y San Miguel, en las áreas rurales, entre las personas de más edad y en los que no tienen mayor instrucción. En el caso de la Procuraduría, la confianza institucional alcanza sus niveles máximos en los departamentos de Cabañas, San Vicente, La Paz y Usulután. Las personas que no disponen de años de estudio son, de nuevo, quienes más confían en la Corte Suprema de Justicia, al igual que los habitantes de San Vicente y los que viven en colonias de clase alta y marginal. En los medios de comunicación en general confían los más jóvenes, al igual que los ciudadanos de las clases media-baja y urbana; pero, por el otro lado, los salvadoreños que no han recibido educación formal y los marginados son los más propensos a desconfiar de los medios. Finalmente, la Fuerza Armada inspira confianza en departamentos como San Miguel y Sonsonate, en el área rural y en el grupo de personas que no ha ido a la escuela.

Así, el lugar que ocupan las instituciones en fun-

ción de la confianza de la población no parece arbitrario. A lo largo de la encuesta, la Procuraduría ha sido señalada como una institución que defiende o protege a los más necesitados y son éstos mismos los que usualmente la han evaluado mejor. Mientras que la televisión y la radio, por otro lado, estarían cosechando en las opiniones de confianza el esfuerzo que han mostrado en los últimos meses para llegar y hacerse entender por los salvadoreños.

5. Cómo mejorar la situación de derechos humanos

Tres de cada diez ciudadanos —es decir, el 29.7 por ciento— piensan que la manera para mejorar los derechos humanos en El Salvador es combatir el crimen (ver el Cuadro 9). A esta proporción se le puede sumar el 5.2 por ciento que

crea que hay que apoyar a la policía. Este tipo de contestaciones trae nuevamente a cuenta la idea que ha asomado en otras partes de la encuesta: “la delincuencia es la que atenta contra los derechos humanos”. De esta forma se completa el esquema según el cual es lógico que la Policía Nacional Civil surja como la principal institución que defiende los derechos humanos a nivel local.

El 18.9 por ciento piensa que en general se debe educar en derechos humanos a la población, el 15.5 por ciento sostiene que hay que crear trabajo, el 8.2 por ciento señala que se debe fortalecer la Procuraduría y el 7 por ciento apoya el fortalecimiento del sistema de justicia, entre otras respuestas. Es notable, en este caso, el bajo número de no respuestas (2.6 por ciento).

Cuadro 9
Sugerencias de cómo mejoraría la situación de derechos humanos según variables
(En porcentajes)

Variables	Sugerencia										
	Combatir crimen	Educar	Crear trabajo	Fortalecer la PDDHH	Fortalecer s. justicia	Apoyar PNC	Crear centros de denuncia	Incluir DDHH	Otras	No sabe	
<i>Estrato</i>											
Alto	23.5	27.2	12.3	11.1	8.6	3.7	4.9	3.7	4.9	0.0	
Medio-alto	22.8	25.3	9.5	12.7	13.9	3.8	3.2	2.5	.7	0.6	
Medio-bajo	21.1	26.5	14.5	12.7	8.4	4.2	3.0	4.2	3.6	1.8	
Obrero	30.5	14.8	15.2	9.5	6.6	4.5	2.9	5.3	7.8	2.9	
Marginal	27.2	16.0	21.0	4.3	5.6	8.0	4.9	3.1	4.9	4.9	
Rural	37.6	15.2	17.0	4.9	4.2	5.7	6.4	1.7	4.2	3.2	
<i>Educación</i>											
Ninguno	34.7	12.4	22.4	5.3	4.1	7.1	2.9	2.9	2.9	5.3	
Primaria	35.0	13.6	15.7	6.8	3.9	6.8	5.0	3.1	5.7	4.4	
Plan básico	28.9	18.0	20.1	4.1	6.7	4.6	6.7	2.6	5.7	2.6	
Bachillerato	29.2	24.9	10.5	9.3	9.7	3.5	4.7	2.7	5.1	0.4	
Técnico	17.0	37.7	11.3	5.7	7.5	5.7	1.9	7.5	5.7	0.0	
Universitario	16.2	23.4	12.3	19.5	13.0	2.6	3.2	3.9	5.8	0.0	
<i>Todos</i>	%	29.7	18.9	15.5	8.2	7.0	5.2	4.5	3.2	5.2	2.6

En su opinión, ¿qué cosas se deben hacer para que la situación de derechos humanos mejore en el país?

Para los habitantes de Chalatenango y Morazán, los campesinos, las mujeres y los jóvenes, combatir la delincuencia es una opción frecuente-

mente válida para mejorar los derechos humanos; mientras que para las personas de clase alta y de mayor nivel educativo, la alternativa elegida pre-

ferentemente es educar en derechos humanos; así como para los marginales lo es el crear trabajo. Fortalecer a la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos así como el sistema judicial son sugerencias que esencialmente provienen de universitarios de clase media alta.

6. La Procuraduría de Derechos Humanos en perspectiva

Para completar la evaluación sobre la Procuraduría es necesario compararla consigo misma en perspectiva. En marzo del presente año, con motivo de la elección de la actual procuradora, el IUDOP realizó un sondeo de opinión para saber cómo los salvadoreños evaluaban a la Procuraduría en ese momento y cuáles eran sus expectativas respecto a la nueva dirección.

En esa fecha, la Procuraduría era conocida por el 55 por ciento de la población y la evaluación positiva alcanzaba el 57 por ciento de las respuestas, aunque a la hora de definir la institución que defendía los derechos humanos a nivel nacional prevalecían las organizaciones no gubernamentales de derechos humanos (ver *ECA*, 558, pp. 351-366). En octubre, las opiniones sobre la Procuraduría son mucho más favorables; ya se ha visto que ésta es identificada como la institución que más defiende los derechos humanos a nivel nacional, que es conocida por más gente, un crecimiento que se ha dado sobre todo en los niveles socioeconómicamente bajos, y que el juicio que hacen los salvadoreños sobre la misma ha crecido de manera positiva. Todo esto junto con el hecho de que aparece como la institución que más confianza genera en la población, la colocan en una posición bastante favorable.

Cuadro 10
La Procuraduría en perspectiva
(En porcentajes)

Opiniones	Marzo 95*	Oct. 95
La PDDH como principal defensora de los derechos humanos	15.0	32.0
Conocimiento sobre la Procuraduría de Derechos Humanos	54.9	74.5
Evaluación positiva sobre la PDDH	57.3	69.0

* Fuente: "Los derechos humanos en la opinión pública", en *ECA*, 558, pp. 351-366.

Con todo, vale la pena preguntarse por las razones del incremento en las opiniones positivas de la población. Es indudable que el fenómeno se debe en cierta medida a la presencia cada vez más frecuente de la Procuraduría en los sucesos que han sacudido al país en los últimos meses. Habrá que preguntarse asimismo qué tanto de esa presencia se debe al papel que ha venido desempeñando la actual procuradora al mantener una imagen de firmeza en situaciones muy conflictivas y qué tanto se debe a la evolución de la eficiencia de la institución. Lo que también parece claro es que la Procuraduría aún debe hacer mucho para educar y

clarificar a la población sobre los derechos humanos y sobre lo que se debe hacer para protegerlos. Esto porque en algunos sectores de la población aún persiste la asociación de respeto de los derechos humanos con protección a la delincuencia. La Procuraduría debe hacer mucho todavía para cambiar estas ideas.

7. Conclusiones

La investigación sobre la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos realizada por el IUDOP a pedido de ICODE mostró que aquélla

es vista como la institución que más defiende los derechos humanos a nivel nacional; mientras que a niveles locales parece haber un vacío, parcialmente llenado por la Policía Nacional Civil y por la misma Procuraduría.

Tres de cada cuatro encuestados conocen o han oído hablar de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. El conocimiento sobre ésta se encuentra relacionado con el nivel socioeconómico y la formación del consultado.

Los principales logros identificados de la Procuraduría giran alrededor de la defensa, la ayuda y la protección de la gente. Los cuales aparecen con más frecuencia entre los sectores más humildes de la población.

El fracaso de la Procuraduría de Derechos Humanos más repetido por los encuestados es la falta de apoyo a la misma.

En general, la evaluación que los salvadoreños hacen de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, tanto como de su representante, es muy positiva, por encima de otras instituciones. Las opiniones favorables son más frecuentes entre los sectores de menos recursos socioeconómicos.

La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos registra los puntajes más altos de confianza en comparación con otras instituciones relacionadas con los derechos humanos.

La televisión y la radio recogen elevados niveles de confianza por parte de la gente.

Combatir la delincuencia y educar a la población en derechos humanos son las sugerencias más frecuentes dadas por los salvadoreños para mejorar la situación de los derechos humanos en el país.

