



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

LA PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

TERCERA MEDICIÓN DE INDICADORES DEL PLAN DE ACCIÓN
ASOCIO PARA EL CRECIMIENTO

JULIO, 2016

Las opiniones expresadas en este estudio corresponden a los autores, por lo que no reflejan necesariamente los puntos de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.

LA PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA
CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES
PÚBLICAS
TERCERA MEDICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN
ASOCIO PARA EL CRECIMIENTO

EL SALVADOR

JULIO, 2016

Número de contrato #AID-519-C-15-00002

Autoras: Jeannette Aguilar y Laura Andrade

Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop), de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA).

Boulevard Los Próceres, San Salvador, El Salvador, C.A. Apartado Postal (01)168.

Índice

Índice de gráficos.....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de cuadros.....	xi
Índice de figuras.....	xi
Siglas.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	1
Introducción.....	5
I. Una aproximación al contexto económico salvadoreño.....	9
II. Aspectos metodológicos	
1. La encuesta nacional sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas.....	14
1.1. La selección y el diseño de la muestra.....	14
1.2. Las características de la muestra final.....	19
1.3. El cuestionario de la encuesta residencial.....	24
2. La encuesta a Micro y Pequeñas empresas sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas.....	26
2.1. La selección y el diseño de la muestra.....	26
2.2. Las características de la muestra final.....	29
2.3. El cuestionario de la encuesta a Mypes.....	33
3. Levantamiento, procesamiento y análisis de la información.....	35
3.1. La construcción de los Índices de las Metas.....	35
3.2. Consideraciones relativas al reemplazo de segmentos debido a la criminalidad	37
III. Resultados de la encuesta residencial	
1. La satisfacción pública con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad-Meta 1, y Confianza en las instituciones gubernamentales-Meta 6.....	39
1.1. La satisfacción ciudadana con el desempeño de las instituciones públicas.....	39
1.2. La satisfacción y confianza con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad.....	42
1.2.1. Valoración de los usuarios de las instituciones del sistema de justicia y las alcaldías.....	44

1.3. Índice de la Meta 1-Satisfacción pública con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad.....	46
1.3.1. La satisfacción ciudadana con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad y variables demográficas y del contexto.....	48
1.4. Índice de la Meta 6-Confianza en las instituciones de Gobierno.....	52
1.4.1. El Índice de la confianza en las instituciones de Gobierno y variables demográficas y del contexto.....	53
2. La percepción de seguridad.....	58
2.1. Las variables asociadas a la percepción de seguridad.....	63
3. La percepción pública de la seguridad en el transporte público-Meta 4.....	67
3.1. Tipos de delitos que ocurren en el transporte público y exposición a la violencia.....	70
4. La victimización en El Salvador en 2015.....	73
4.1. La victimización general.....	73
4.2. Victimización y variables demográficas.....	76
4.3. Los delitos que más afectan a la población.....	79
4.4. La denuncia del crimen.....	81
5. La percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública-Meta 7.....	84

IV. Resultados de la encuesta a Micro y Pequeños empresarios

1. La victimización en las Mypes.....	89
1.1. La victimización general y la victimización asociada a la actividad productiva.....	89
1.2. La denuncia del delito entre los empresarios.....	95
2. La percepción de seguridad de los empresarios.....	99
2.1. Medidas adoptadas por los Micro y Pequeños empresarios para protegerse de la delincuencia	102
2.2. Opiniones sobre el grado de amenaza que la delincuencia representa para el futuro del país y para el desarrollo de las empresas.....	104
3. La percepción de las Mypes de los efectos de la política y acciones de persecución criminal sobre sus negocios-Meta 3.....	106
3.1. Confianza en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia.....	107
3.2. La satisfacción con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad.....	108

3.3. Índice de la Meta 3-Percepción de las Mypes de los efectos de la política y acciones de persecución sobre sus negocios.....	110
V. Consideraciones finales.....	114
Referencias bibliográficas.....	116

Anexos

Anexo 1. Boleta de encuesta sobre la “Percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas”

Anexo 2. Boleta de encuesta sobre la “Percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas en Mypes”

Anexo 3. Tabla resumen de Metas e indicadores sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas

Anexo 4. Informe de cuadros generales de resultados “Encuesta de percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas”

Anexo 5. Informe de cuadros generales de resultados “Encuesta de percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas en Mypes”

Anexo 6. Cuadros de regresiones

Índice de gráficos

Gráfico 1. PIB El Salvador en perspectiva comparada 2000-2014.....	13
Gráfico 2. Distribución de la población encuestada según sexo.....	19
Gráfico 3. Edades de los encuestados.....	21
Gráfico 4. Escolaridad de los encuestados.....	21
Gráfico 5. Condición laboral del entrevistado según sexo.....	22
Gráfico 6. Rangos de ingreso familiar del entrevistado.....	23
Gráfico 7. Frecuencia con que ven, escuchan o leen noticias.....	23
Gráfico 8. Distribución de las empresas entrevistadas según su tamaño.....	30
Gráfico 9. Sector económico al que pertenece la empresa entrevistada.....	30
Gráfico 10. Tiempo de funcionamiento de la empresa entrevistada.....	31
Gráfico 11. Rangos de edad de los entrevistados.....	32
Gráfico 12. Empresas entrevistadas según región donde operan.....	33
Gráfico 13. Nivel de satisfacción con el desempeño de las instituciones públicas.....	41
Gráfico 14. Nivel de satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia.....	42
Gráfico 15. Confianza en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia.....	43
Gráfico 16. Meta 1. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad.....	47
Gráfico 17. Meta 1. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según año del estudio.....	48
Gráfico 18. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según zona de residencia de los entrevistados.....	49
Gráfico 19. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según nivel educativo de los entrevistados.....	49
Gráfico 20. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según ingresos de los entrevistados.....	50

Gráfico 21. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según victimización general y en el transporte público.....	51
Gráfico 22. Meta 6. Índice de confianza en las instituciones de Gobierno.....	53
Gráfico 23. Índice de confianza en las instituciones de Gobierno, según zona geográfica de residencia del entrevistado.....	54
Gráfico 24. Índice de confianza en las instituciones de Gobierno, según el nivel de escolaridad del entrevistado.....	55
Gráfico 25. Índice de confianza en las instituciones de Gobierno, según los ingresos familiares mensuales del entrevistado.....	56
Gráfico 26. Índice de confianza en las instituciones de Gobierno, según percepción de seguridad.....	57
Gráfico 27. Principal problema del país en perspectiva.....	59
Gráfico 28. Percepción general de seguridad.....	60
Gráfico 29. Percepción de seguridad en diversos entornos.....	61
Gráfico 30. Índice de percepción de seguridad, según año del estudio.....	63
Gráfico 31. Índice de percepción de seguridad, según rangos de edad.....	64
Gráfico 32. Índice de percepción de seguridad, según confianza en la efectividad de la policía y el sistema judicial.....	65
Gráfico 33. Percepción de seguridad en el transporte público.....	67
Gráfico 34. Indicador de Meta 4. Distribución de la escala de percepción de seguridad en el transporte público.....	68
Gráfico 35. Exposición a hechos delincuenciales en el transporte público, según año del estudio.....	71
Gráfico 36. Tipos de delitos ocurridos en el transporte público.....	71
Gráfico 37. Porcentaje de víctimas directas de un hecho delincencial, según año del estudio.....	73
Gráfico 38. Victimización por crimen de acuerdo a encuestas de opinión desde 1993.....	74

Gráfico 39. Número de veces en que fueron víctimas de un delito en el transcurso del año.....	76
Gráfico 40. Victimización según tipos de delito.....	80
Gráfico 41. El resultado de la denuncia.....	82
Gráfico 42. Razones por las que no denunció.....	83
Gráfico 43. Conocimiento sobre el diálogo nacional por la seguridad, según año del estudio.....	85
Gráfico 44. Evaluación de los esfuerzos gubernamentales para reducir la criminalidad en conjunto con otros sectores.....	86
Gráfico 45. Meta 7. Índice de percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública.....	86
Gráfico 46. Índice de percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública, según edad del entrevistado.....	87
Gráfico 47. Índice de percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública, según exposición a noticias.....	88
Gráfico 48. Propietarios y administradores que fueron víctimas de un delito en los últimos doce meses.....	90
Gráfico 49. Micro y Pequeños empresarios que fueron víctimas de un delito, según año del estudio.....	90
Gráfico 50. Relación del hecho delictivo con las actividades del negocio.....	91
Gráfico 51. Victimización relacionada con el negocio, según año del estudio.....	92
Gráfico 52. Frecuencia de la victimización en Mypes, según año del estudio.....	93
Gráfico 53. Número de veces en que los empresarios fueron víctimas de un hecho delictivo, según el sector económico al que pertenecen.....	94
Gráfico 54. La denuncia del delito entre los Micro y Pequeños empresarios.....	96
Gráfico 55. El resultado de la denuncia en Mypes.....	97
Gráfico 56. Razones por las que los empresarios no denunciaron.....	98
Gráfico 57. Percepción general de la delincuencia en el país, según año del estudio.....	99

Gráfico 58. Percepción de seguridad respecto a su negocio.....	100
Gráfico 59. Promedios de percepción de seguridad respecto a su negocio, según año del estudio.....	100
Gráfico 60. Percepción de seguridad según experiencia de victimización.....	101
Gráfico 61. Confianza de los empresarios en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia	107
Gráfico 62. Confianza de los empresarios en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia, según año del estudio.....	108
Gráfico 63. Meta 3. Índice de valoración de los Micro y Pequeños empresarios de los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen sobre sus negocios.....	111
Gráfico 64. Meta 3. Índice de valoración de los Micro y Pequeños empresarios de los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen sobre sus negocios, según zona del país donde opera la empresa.....	112
Gráfico 65. Meta 3. Índice de valoración de los Micro y Pequeños empresarios de los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen, según percepción de situación delincencial en el país.....	113

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población mayor de 18 años, según proyecciones para 2013 y de la muestra según departamento.....	15
Tabla 2. Listado de municipios del departamento de San Salvador utilizado para la selección.....	17
Tabla 3. Distribución de la población encuestada, según departamento y área urbana y rural.....	20
Tabla 4. Distribución de los establecimientos, según Censo Económico 2011 y distribución de la muestra según departamento.....	27
Tabla 5. Distribución de los establecimientos, según Censo Económico 2011 y distribución de la muestra según Mypes.....	28
Tabla 6. Distribución de las empresas encuestadas, según departamento del país.....	29
Tabla 7. Distribución de la muestra según sexo y cargo del entrevistado.....	31
Tabla 8. Nivel de satisfacción con el desempeño de las instituciones públicas.....	40
Tabla 9. Confianza en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia, comparativo 2001-2015.....	44
Tabla 10. Valoraciones de los usuarios del servicio ofrecido por las instituciones de justicia y las municipalidades.....	45
Tabla 11. Percepción de seguridad de las personas en diferentes entornos, comparativo 2009-2015.....	62
Tabla 12. Índice de percepción de seguridad en el transporte público, según variables demográficas y del contexto.....	69
Tabla 13. Victimización según variables demográficas.....	78
Tabla 14. Victimización según delito, comparativo 2007-2015.....	80
Tabla 15. La denuncia del delito en perspectiva.....	81
Tabla 16. Medidas adoptadas por los empresarios para protegerse de la delincuencia, según año del estudio.....	103

Tabla 17. Percepciones sobre la amenaza que representa la criminalidad para el bienestar futuro y para el desarrollo de su empresa, según año del estudio.....	104
Tabla 18. Satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia.....	109
Tabla 19. Satisfacción de los Micro y Pequeños empresarios con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia, según año del estudio.....	110

Índice de cuadros

Cuadro 1. Ítems que miden la percepción de seguridad en diversos entornos.....	60
Cuadro 2. Ítems que miden la disposición a la denuncia y la atención del caso.....	81
Cuadro 3. Ítems que miden la percepción sobre el consenso nacional sobre la seguridad..	84
Cuadro 4. Ítems que miden la victimización en Mypes.....	89
Cuadro 5. Ítems que miden la disposición a la denuncia y la atención del caso en Mypes.	95
Cuadro 6. Ítems sobre medidas de seguridad adoptadas por temor a la delincuencia.....	102
Cuadro 7. Ítems que miden percepciones sobre la amenaza que representa la criminalidad.....	104
Cuadro 8. Ítems que conforman el Índice de la Meta 3.....	106

Índice de figuras

Figura 1. Victimización según departamento de residencia de la víctima, 2015.....	75
---	----

Siglas

AMSS	Área Metropolitana de San Salvador
APC	Asocio para el Crecimiento
CBA	Canasta Básica Alimentaria
CA	Canasta Ampliada
Conapes	Consejo Nacional de la Pequeña Empresa
CNSM	Consejo Nacional del Salario Mínimo
CSJ	Corte Suprema de Justicia
BCR	Banco Central de Reserva de El Salvador
Digestyc	Dirección General de Estadística y Censos
EHPM	Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples
FGR	Fiscalía General de la República
FMI	Fondo Monetario Internacional
GOES	Gobierno de El Salvador
IAIP	Instituto de Acceso a la Información Pública
IML	Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer”
Iudop	Instituto Universitario de Opinión Pública
IVAE	Índice de Volumen de la Actividad Económica
Minec	Ministerio de Economía
MJSP	Ministerio de Justicia y Seguridad Pública
Mypes	Micro y Pequeñas empresas
ONG	Organización No Gubernamental
PDDH	Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos

PEA	Población Económicamente Activa
PIB	Producto Interno Bruto
PET	Población en Edad de Trabajar
PNC	Policía Nacional Civil
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Sitramss	Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador
SPSS	Statistical Package for Social Science
TEG	Tribunal de Ética Gubernamental
UCA	Universidad Centroamericana José Simeón Cañas
Usaid	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
USG	United States Government/Gobierno de los Estados Unidos

Resumen Ejecutivo

El estudio “La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas,” es la tercera investigación conducida por el Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop), de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), a solicitud de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), bajo los objetivos del Plan de Acción Conjunto El Salvador-Estados Unidos Asocio para el Crecimiento (APC). Este informe es parte de una serie de estudios que tienen como propósito principal evaluar el progreso de los indicadores relativos a las percepciones públicas sobre el crimen, la inseguridad y la confianza en las instituciones públicas, establecidos en las Metas 1, 3, 4, 6 y 7 de APC en El Salvador. Un primer estudio fue realizado en el 2012, mientras que en 2013 fue realizada una segunda investigación.

Esta nueva investigación contempló la realización de dos encuestas nacionales, las cuales fueron realizadas entre el 10 y el 31 de octubre de 2015. Una de ellas fue cursada a una muestra nacional de 2413 adultos, la cual es representativa del conjunto de la población salvadoreña mayor de 18 años que reside en el país. Esta medición cuenta con un 95 % de confiabilidad y un error muestral de más o menos 1.99 % (+/-0.019). A la vez, fue aplicada una encuesta a una muestra de 504 Micro y Pequeños empresarios a nivel nacional, para conocer la percepción de este sector de la economía sobre la seguridad y el desempeño de las instituciones públicas. Este estudio contó con un error muestral de más o menos 4.3 % (+/-0.043).

En relación a las tendencias de victimización por delincuencia común, el 18.6 % de los encuestados declaró haber experimentado de forma directa un hecho delictivo en los 12 meses previos a la encuesta, mientras que un porcentaje similar de hogares (18.8 %) cuenta con miembros que han sufrido un evento delincuencial en el mismo período. Los datos revelan que si bien la tasa de victimización se ha reducido levemente en relación a lo registrado en los estudios de 2012 y 2013, estas diferencias no son estadísticamente significativas. Sin embargo, se advierten variaciones significativas en la concentración geográfica de la criminalidad por delincuencia común, en relación a las mediciones anteriores, lo que podría estar obedeciendo a la mayor movilidad de grupos delincuenciales a distintas regiones del país.

En relación a los delitos reportados, dos de cada tres afectados por un evento delincuencial han sufrido un robo o un hurto, lo que indica la alta prevalencia de los delitos con motivación económica. Se mantiene la tendencia a la reducción de las extorsiones advertida en el estudio de 2013, pero se registra un aumento de otras tipologías delictivas como los daños a la propiedad y desplazamiento forzado por violencia. La delincuencia común afecta principalmente a los hombres, a los residentes de las zonas urbanas y metropolitanas, a las personas entre 26 y 40 años de edad, con mayores niveles educativos, con ingresos familiares superiores a los 500 dólares y de los estratos altos y medio bajos. Un hallazgo importante es que a diferencia de estudios previos, los más afectados por un hecho criminal no son los más jóvenes, sino el grupo entre los 26 y 40 años, con lo que se rompe la habitual tendencia documentada en la mayoría de estudios en los que los más jóvenes son el principal blanco de la delincuencia común.

Entre el grupo de afectados por un episodio criminal, solo uno de cada tres decidió denunciarlo ante las autoridades. Si bien se ha incrementado la proporción de los que optaron por denunciar el hecho en relación a los estudios anteriores, estas diferencias no tienen peso estadístico. Los

datos indican que en más del 70 % de los casos denunciados, no hubo resoluciones satisfactorias para las víctimas. En este orden, la disposición a denunciar los delitos a instancias oficiales, se ve fuertemente influenciada por la valoración de la poca eficacia con que opera el sistema de justicia. Entre el grupo que decidió no denunciar, la mitad dijo que optó por no reportar el delito debido a que consideran que no servirá de nada.

De igual forma, uno de los sectores mayormente afectados por la delincuencia común son los Micro y Pequeños empresarios. La encuesta realizada a Mypes revela que el 37.4 % de los empresarios entrevistados admitió haber sido víctima de un delito en el transcurso del año anterior a la encuesta. Este porcentaje aumentó de forma significativa en relación al estudio de 2013 (29.5 %). De acuerdo a los afectados, en el 69.7 % de los casos, el delito estuvo motivado por la dinámica comercial de sus negocios. Los delitos que más afectan a este sector de la economía siguen siendo las extorsiones y los robos. Si bien se reporta una reducción en el delito de extorsión en relación a años anteriores, se advierte un aumento en la incidencia de robos y amenazas. La tasa de denuncia entre las Mypes se mantiene relativamente invariable en relación a años anteriores. Solo uno de cada tres empresarios decidió denunciar el hecho. Sin embargo, el 70 % de los que denunciaron aseguran que las autoridades no han hecho nada para investigar el delito. Estos datos evidencian un patrón reiterativo de inactividad de las entidades de aplicar justicia en el país, ante el elevado número de delitos contra la propiedad que ocurren en el país.

Con respecto a la percepción general de seguridad, el 52.7 % expresó sentirse algo o muy seguro mientras que el 47.3 % dijo sentirse algo o muy inseguro frente a la posibilidad de ser víctima de un hecho delincencial. Sin embargo, la percepción de seguridad muestra variaciones significativas en función del entorno por el que se consulta. La encuesta indagó sobre la percepción de seguridad en diferentes ámbitos del espacio público y privado, como las carreteras, los parques, los centros comerciales y la propia casa, entre otros. Los datos muestran que los espacios públicos como las carreteras, los mercados, las plazas y los parques no solo siguen siendo los lugares donde las personas se sienten más vulnerables a sufrir un hecho delincencial, sino que ha crecido la percepción de inseguridad en los mismos en relación a los estudios de 2012 y 2013. Para profundizar en el análisis de la percepción de seguridad, se construyó un Índice de percepción de seguridad en un rango de 0-100, que integró los promedios de siete preguntas que abordaron la sensación de seguridad en diferentes entornos. Los puntajes cercanos a 0 indican menor percepción de seguridad y los valores cercanos a 100 mayor percepción de seguridad. El Índice de percepción de seguridad obtenido para el 2015 fue de **48.1** y es el más bajo que se ha registrado desde el 2012. En el 2012 fue de 51.7, promedio que disminuyó a 49 en 2013.

De igual manera, la percepción de seguridad es bastante baja entre los usuarios habituales del transporte colectivo. Los resultados indican que siete de cada diez personas que utilizan regularmente el transporte público se sienten poco o nada seguras mientras se desplazan en una de sus unidades (74.4 %). Esta variable constituye el indicador de la **Meta 4 del APC**, denominado la *“percepción pública sobre la seguridad en el transporte público”*, cuyos resultados fueron convertidos a una escala de 0-100, en la que 0 indica la percepción de ninguna seguridad y 100 una percepción de mayor seguridad. El promedio registrado en esta escala fue de **31**, el cual es similar al encontrado en la medición de 2013 (31.8), pero bastante inferior al obtenido en 2012 (36.1), diferencias que resultan ser estadísticamente significativas. El indicador de la Meta 4

que mide la percepción de seguridad en el transporte público, es el más bajo que se ha encontrado respecto al puntaje inicial registrado en la Línea de Base de 2012.

Para evaluar el progreso de la satisfacción pública con las instituciones de justicia y seguridad, se construyó una escala basada en nueve ítems que miden el desempeño de entidades como la PNC, el MJSP, los Tribunales de Justicia, el Sistema Penitenciario, el IML, la FGR y la CSJ. El promedio resultante de esta escala constituye el indicador principal de la **Meta 1 del APC**, denominada “*Satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad*”. El promedio registrado en la medición de 2015 (**41.5**) sigue expresando niveles de satisfacción ciudadana medio bajos con la labor realizada por las instituciones del ramo de seguridad y justicia. Un contraste con las mediciones anteriores, utilizando el mismo grupo de ítems, muestra que el nivel de satisfacción con la justicia y seguridad se mantiene relativamente invariable respecto a las dos mediciones previas. Los datos muestran que las variables que cobran más peso en la satisfacción pública con las instituciones del ramo de seguridad y justicia son la percepción de seguridad y la experiencia de victimización. Sin embargo, la percepción de seguridad duplica en importancia a la experiencia de victimización a la hora de explicar los factores que inciden en la satisfacción del público con el desempeño de la seguridad y la justicia, lo que denota el peso que la dimensión subjetiva de la violencia tiene en la construcción de los juicios sobre las instituciones públicas.

De manera similar fue construido el Índice de “*Confianza en las instituciones de Gobierno*”, conformado por una escala que reúne un grupo de preguntas referidas a la confianza y satisfacción ciudadana hacia 13 diferentes entidades públicas de la vida nacional. Este índice ha sido utilizado para dar seguimiento a la **Meta 6 del APC**. El promedio general de confianza hacia las instituciones públicas registrado en esta medición fue de **44.2**, lo que representa niveles medio bajos de confianza pública. Para hacer comparable este indicador con los de las mediciones anteriores, se recalculó el índice en las bases de datos de 2012 y 2013 utilizando el mismo grupo de instituciones. Los datos muestran que la confianza institucional se redujo en relación a 2012, al pasar de 47.6 a 44.2. Al examinar las variables que parecen estar influyendo en la confianza hacia la institucionalidad pública en general, nuevamente se encontró que la variable que cobra mayor importancia en el análisis de la confianza en las instituciones públicas es la percepción de seguridad, lo que advierte que el sentimiento de inseguridad impacta negativamente en la confianza sistémica, es decir, que trasciende el plano de las instituciones de justicia y seguridad, y erosiona la credibilidad de la institucionalidad pública en su conjunto.

Para conocer la valoración que las Mypes tienen respecto a las políticas y acciones de seguridad, se construyó un Índice denominado “*La percepción de las Mypes de los efectos de la políticas y acciones de persecución del crimen sobre sus negocios*”, el cual constituye el indicador principal de la **Meta 3, del APC**. Para ello, se diseñó una escala haciendo uso de siete ítems que miden la satisfacción de las Mypes con las entidades responsables de la seguridad y la justicia en el país. El promedio registrado en una escala de 0-100 fue de **34.1**, el cual representa una baja valoración de los empresarios de las acciones y políticas de persecución del crimen. Al recalcular este índice para los años 2012 y 2013, utilizando el mismo grupo de ítems, la baja apreciación de las Mypes de las acciones de política criminal en el país se mantiene en niveles similares a las mediciones de 2012 (34.4) y de 2013 (33.8). En términos generales, la evaluación del trabajo de las instituciones de seguridad y justicia es aún más crítica entre los empresarios entrevistados

respecto a la que otorga la ciudadanía en general, lo que obedece al mayor impacto que la delincuencia común tiene en este sector de la economía nacional.

Finalmente, el estudio muestra que el 64.3 % de los ciudadanos entrevistados ha escuchado hablar sobre el diálogo nacional por la seguridad convocado por el Gobierno central. Sin embargo, la población se muestra dividida al momento de calificar el trabajo de coordinación interinstitucional realizado por el Ejecutivo. El 45.5 % considera buena o muy buena la iniciativa de convocar a otros sectores sociales para trabajar de forma conjunta en el abordaje de la delincuencia, mientras que el 43.8 % la califica como mala o muy mala. El 11.6 % la valora como regular y el 1.2 % opina que no hay trabajo conjunto entre el Ejecutivo y otros sectores de la sociedad civil. Los datos muestran que si bien existe un amplio conocimiento de los esfuerzos de diálogo y concertación impulsados por el Gobierno, ha decaído la apreciación que la gente hace de estas iniciativas, probablemente porque muchas de estas no han logrado trascender en mejoras concretas en la situación de seguridad que enfrenta la población. Con estos resultados, se construyó el Índice de la **Meta 7**, que mide "*La percepción pública del consenso nacional sobre la seguridad pública*". En esta oportunidad, el promedio reportado fue de **56.1** que en un rango de 0-100 representa una valoración intermedia sobre los esfuerzos de diálogo y coordinación nacional. Sin embargo, este promedio es el nivel más bajo que se ha encontrado en este índice respecto a las mediciones de 2012 y 2013 en las que se registró promedios de 62.1 y 60.1 respectivamente.

Introducción

Las complejas dinámicas de criminalidad violenta y organizada que se han instalado en El Salvador en los últimos años, están produciendo diversos efectos en la vida económica, social y política, cuyos impactos en el mediano plazo, es aún imprevisible. Si bien la violencia criminal en el país ha sido una constante en las últimas dos décadas, ésta ha ido tomando rostros y expresiones cada vez más complejas, que han reconfigurado la manera en que se organiza la vida social y comunitaria. Esta extendida criminalidad y su correlato, la impunidad, están produciendo una progresiva erosión de la legitimidad y confianza en la institucionalidad democrática.

Las muertes violentas en El Salvador experimentaron en el 2015 un alarmante incremento respecto a las tendencias de la última década, lo que ha llevado al país a exhibir la tasa más alta de su historia reciente (IML, PNC, diversos años). De acuerdo a los registros estadísticos de mortalidad violenta del Instituto de Medicina Legal, en el 2015 se produjeron 6656 homicidios, lo que significa una tasa de 103 muertes violentas por cada cien mil habs. (IML, 2015). Esta cifra representa 16 veces la media mundial y cinco veces el promedio latinoamericano. En perspectiva comparada, el número de homicidios registrado en el 2015 estuvo cerca de duplicar el promedio anual nacional de la última década, estimado en alrededor de 3600 muertes violentas.

Pero el problema de las muertes violentas en El Salvador no se limita a su elevado número. Las modalidades y patrones de ejecución utilizados en muchos de los asesinatos, apuntan a la presencia de diversas estructuras criminales, cada vez más violentas y organizadas que recurren a la violencia extrema, como recurso para disputarse el control del Estado e imponer su poder mediante el uso del miedo y la coacción.

A la violencia pandilleril impregnada cada vez más de una mayor dosis de barbarie, se ha sumado en los últimos años, los crímenes generados por grupos armados ilegales que operan bajo modalidades de escuadrones de limpieza social y cuyas principales víctimas son pandilleros. En diversos casos conocidos en los medios de comunicación, al momento del hecho, estos grupos utilizaban vestimenta policial y militar, lo que pone en una situación de mayor vulnerabilidad a las víctimas. De acuerdo a cifras policiales, durante el 2015 se produjeron 106 masacres, en las que fueron asesinadas 399 víctimas, la mayoría de ellas asesinadas por grupos armados, bajo un patrón de ejecución extralegal (PNC, 2015).

Asimismo, la estadística de muertes violentas se ha visto abultada durante el 2015 por las constantes muertes de pandilleros, producidas en aparentes enfrentamientos armados con la policía y miembros del ejército. Solamente en el 2015, la PNC reportó 676 enfrentamientos armados con pandilleros, lo que evidencia un escalamiento de la confrontación entre fuerzas del orden y las pandillas, en el marco de la política de persecución hacia estos grupos impulsada por el actual Gobierno (PNC, 2015). Si bien existen indicios que en algunos de estos casos, las muertes pudiesen haber sido el resultado de un mal procedimiento policial o de una ejecución extralegal, no hay investigaciones institucionales a fondo en la mayoría de los casos, que permitan conocer si se trata de una práctica sistemática. Sin embargo, es cada vez más evidente

que en esta lógica de guerra entre las pandillas y fuerzas del orden, el uso de la fuerza letal ha dejado de ser el último recurso en la actuación policial.

En este contexto, es importante situar los continuos atentados dirigidos en contra de miembros de la PNC, que han dado como resultado en el 2015, la muerte de 63 policías a manos de pandilleros (PNC, 2015). Estos eventos que no tienen precedente en el período de posconflicto, han propiciado una cadena de venganzas, que en algunos casos, se han extendido a familiares de pandilleros y policías. Los episodios de confrontación abierta entre policías y pandilleros y las ejecuciones extrajudiciales de supuestos pandilleros, son signos de que el país podría estar transitando a un conflicto armado de nuevo tipo.

A la vez, los flujos de desplazamiento forzado interno debido a la amenaza de grupos criminales parecen haber aumentado, tanto en áreas urbanas como rurales. Si bien no hay reconocimiento gubernamental de este fenómeno, hay indicios de que se trata de un éxodo continuo y recurrente, que se expresa en el aumento de solicitudes de asilo en distintos países del hemisferio, ante la falta de protección gubernamental. Una encuesta cursada por el Iudop a finales del 2015, reveló que el 4 % de los entrevistados a nivel nacional tuvieron que desplazarse a otro lugar dentro del país, debido a amenazas de grupos criminales, mientras que el 11.4 % admitió que un miembro de su hogar se vio forzado a emigrar del país por la misma razón, en el 2015. Dada la ausencia de un diagnóstico nacional sobre el desplazamiento forzado interno, se desconoce la envergadura que está alcanzando en el país y su peso en el crecimiento de la migración internacional actual.

Este complejo escenario tiene un severo impacto en la dimensión subjetiva del delito y se traduce en un sentimiento de inseguridad y desprotección de la población, además de producir elevados costos económicos, sociales y comunitarios. Un reciente estudio realizado por el Banco Central de Reserva de El Salvador, estima que la criminalidad costó al país \$4,026.3 millones de dólares, lo que equivale al 16 % del Producto Interno Bruto (BCR, 2016a). Estos datos evidencian la magnitud del impacto que este fenómeno tiene en el desarrollo económico nacional. En el plano institucional, el crimen es un factor que socava fuertemente la credibilidad y confianza en las instituciones públicas y el apoyo al sistema democrático, lo que genera efectos adversos para la gobernanza y en el impulso de proyectos colectivos. En este contexto, el estudio busca recoger la perspectiva de la opinión pública sobre el clima de inseguridad que prevalece a finales de 2015.

El presente documento es un informe de investigación resultante de la tercera medición sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas, realizada por el Iudop de la UCA, a solicitud de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid). Su objetivo es conocer la evolución de las percepciones públicas sobre el crimen, la seguridad y la confianza hacia las instituciones públicas fundamentales, en el marco del Plan de Acción Conjunto del Asocio para el Crecimiento, suscrito entre los Gobiernos de Estados Unidos y El Salvador en el 2011. Del estudio, se derivan indicadores de progreso de las percepciones públicas sobre la seguridad correspondiente a las Metas 1, 3, 4, 6 y 7 del Plan de Acción Conjunto del APC. La Meta 1 está referida a la Satisfacción con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad; la Meta 3 está dirigida a medir la percepción de las Micro y Pequeñas empresas sobre los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen sobre sus negocios; la Meta 4 corresponde a la percepción pública sobre la seguridad en el transporte

público; la Meta 6 mide la confianza pública en las instituciones de Gobierno y la Meta 7 está referida a la percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública.

Al igual que en los estudios previos realizados en 2012 y 2013 para medir estos indicadores, en esta investigación fueron cursadas dos encuestas: la primera estuvo dirigida a población adulta a nivel nacional con el propósito de aproximarse a la perspectiva de la ciudadanía sobre la situación de seguridad y justicia y el desempeño de las instituciones gubernamentales, mientras que un sondeo paralelo fue realizado a una muestra representativa de Mypes, a nivel nacional. El trabajo de levantamiento de la información fue realizado entre el 10 y 31 de octubre del 2015.

Esta última medición, busca mantener la comparabilidad con los Índices de las metas concernientes a las percepciones públicas sobre la seguridad y de otros indicadores claves vinculados al tema, recabados en los estudios de 2012 y 2013 realizados en el marco del Plan de Acción Conjunto del APC y con estudios similares realizados por el Iudop, de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), en la última década.

El informe está organizado en cinco capítulos. En el primer capítulo, se hace una aproximación al contexto económico de El Salvador, a fin de exponer algunos de los principales desafíos que enfrenta el país en materia de desarrollo económico y social. El segundo capítulo contiene una descripción detallada de los aspectos metodológicos contemplados en ambas encuestas, así como el procedimiento utilizado en la construcción de las metas relativas a la percepción de la seguridad. Un tercer gran capítulo, reúne los hallazgos más relevantes concernientes a la encuesta residencial y está estructurado en cinco sub secciones. La primera sección está dedicada a analizar los resultados de la confianza y satisfacción pública con las instituciones de justicia y seguridad y la confianza en las instituciones gubernamentales fundamentales, que han sido utilizados para construir los indicadores de las Metas 1 y 6. Se examinan las variables socio demográficas y del contexto que están asociadas de manera más significativa a los Índices de las Metas 1 y 6. Otra sección de este capítulo aborda los resultados sobre la percepción subjetiva de seguridad, la cual es analizada de forma general y en diferentes entornos donde tienen lugar las actividades cotidianas de la población. Con estos datos se construyó un índice escalar de percepción de seguridad, con el cual se realizaron contrastes estadísticos bivariados y multivariados. Una tercera sección expone las opiniones y percepciones de seguridad en el transporte colectivo, información que fue utilizada para construir el indicador de la Meta 4, referida a la percepción de seguridad en el transporte público. Otro sub apartado de este capítulo, analiza las tendencias de victimización por delincuencia común y las posibles variables asociadas al episodio criminal. Asimismo, se aborda la denuncia del delito y el tratamiento que las instancias competentes dieron al hecho de violencia, la satisfacción de los afectados con la atención recibida, así como las razones fundamentales que llevaron a la gran mayoría de ciudadanos a abstenerse de denunciar el delito. Una última parte del capítulo dos examina las percepciones ciudadanas sobre el consenso nacional en torno a la seguridad pública, insumos utilizados para construir el indicador principal de la Meta 7.

El capítulo cuatro contiene los hallazgos más relevantes de la encuesta sobre percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas cursada a Micro y Pequeños empresarios. Este acápite está estructurado en tres partes. Una primera sección está dedicada a abordar la victimización por delincuencia común que afecta a este sector de la economía, el tipo de delitos y la disposición a la denuncia. En una segunda parte, se examina la percepción de seguridad

que prevalece entre los empresarios y las estrategias que están utilizando para lidiar con la delincuencia. Este capítulo concluye con los resultados de las opiniones de los empresarios respecto a las políticas y acciones de persecución del crimen, los cuales fueron utilizados para construir la Meta 3.

El capítulo cinco contiene algunas consideraciones derivadas de los hallazgos más relevantes del estudio, así como un análisis de los cambios y continuidades de algunos indicadores claves en materia de seguridad recogidos en mediciones realizadas entre 2012 y 2015.

I. Una aproximación al contexto económico salvadoreño¹

La violencia y la criminalidad producen impactos diversos a nivel macro y microsocioal, que se traducen en afectaciones en el capital humano, en el capital social, en la economía, en la confianza institucional y en la gobernabilidad de los países. Existe cada vez mayor reconocimiento que la criminalidad se ha convertido, cada vez más, en un serio problema para el desarrollo y el crecimiento económico del país. De acuerdo al Análisis de Restricciones para el Crecimiento del APC, cuando la violencia e inseguridad se conjuga con la baja productividad de los bienes transables, se producen serias restricciones vinculantes al crecimiento económico (USG-GOES, 2011).

En este mismo orden, el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) sostiene que el crimen y la violencia imponen costos significativos a la economía. Al respecto, un reciente estudio realizado por esta institución financiera muestra, a partir de estimaciones econométricas, que en el 2014 la violencia costó al país 4026.3 millones de dólares, lo que representa el 16 % del PIB (BCR, 2016a).

Sin embargo, la violencia no es el único obstáculo que ha afectado el desempeño de la economía nacional. La imposición de las políticas neoliberales y de ajuste estructural que se aplicaron fielmente por los Gobiernos después del fin de la guerra, debilitó el aparato productivo nacional al sustituir del modelo agro exportador y manufacturero por una economía de consumo y promover la apertura comercial, en un contexto en el que no se fortalecieron las capacidades para competir de las empresas privadas nacionales. Estas políticas favorecieron además, una mayor acumulación de capitales en manos privadas, al liberalizar los mercados y privatizar servicios estatales altamente rentables, algo que no se ha traducido en un mejor desempeño de la economía nacional (Segovia, 2002). Uno de los ámbitos más afectados por estas políticas fue el mercado laboral.

La flexibilización del mercado laboral, la pérdida de empleos y el aumento del subempleo, ha originado una progresiva precarización del empleo y la disminución del poder adquisitivo de la población. Esto ha generado a lo largo de las últimas dos décadas un aumento de los flujos migratorios hacia el exterior. De acuerdo al Departamento de Economía de la UCA, uno de los problemas de la economía salvadoreña consiste en la incapacidad de absorción de su fuerza de trabajo; lo cual se expresa en las migraciones, la alta tasa de subempleo y la informalidad más que en la tasa de desempleo (UCA, 2016, pág.15)².

Datos oficiales muestran que el 63 % de las personas en edad de trabajar (PET) se encuentran económicamente activas (PEA) y que el desempleo ronda el 7 %. Una lectura lineal de estos datos puede llevar a la conclusión de que hay una alta tasa de ocupación laboral en El Salvador. Sin embargo, la mitad de la población ocupada es absorbida por el sector informal de la economía, de allí que un problema central de la economía salvadoreña es el subempleo. Organismos internacionales estiman que el subempleo en El Salvador alcanza el 43 % de la PEA

¹ Con la colaboración de Roberto Flores y Ángel Avilés.

² La tasa de desempleo nacional el año 2014 alcanzó el 6.7 % de las personas en edad de trabajar (EHPM, 2014). En 2015, el Fondo Monetario Internacional (FMI) calificó a El Salvador como el país con la segunda mayor tasa de desempleo del istmo centroamericano.

ocupada (PNUD, 2008). Datos correspondientes a 2014 muestran que en las áreas urbanas el subempleo alcanzó al 48 % de la PEA ocupada urbana; este porcentaje se incrementa al 67.6 % y 66.8 % en las ramas del comercio y agricultura respectivamente (UCA, 2016). Esto significa que la mitad de las personas ocupadas asalariadas a nivel nacional y dos terceras partes de ellas en las zonas urbanas laboran bajo condiciones de inestabilidad laboral, con limitada o nula cobertura de redes de seguridad social e injusta remuneración. Esto evidencia que en El Salvador persisten importantes brechas de acceso al trabajo decente.

Pero la precariedad del mercado laboral no solo se expresa en los problemas del sector informal de la economía. La baja retribución de la fuerza laboral de importantes segmentos de población asalariada, acentuada por la brecha entre los salarios reales y nominales y la disparidad de salarios mínimos entre el campo y la ciudad y entre las diferentes ramas de la economía, impide la satisfacción de las necesidades básicas de la mayoría de ciudadanos y aumenta la desigualdad entre ricos y pobres. En la actualidad, el salario mínimo mensual de los trabajadores agropecuarios es de \$118.20, en la rama de comercio y servicio es de \$251.70, en la maquila textil y confección corresponde a \$210.90 y en el sector Industria es de \$246.60 (CNSM, 2013-2015). En 2015, el salario mínimo más bajo fue de 98.7 dólares, correspondiente a los trabajadores de la cosecha de algodón. Al contrastar estos salarios con el valor monetario de la Canasta Ampliada (CA), que cubre además del costo de la Canasta Básica Alimentaria (CBA), otros requerimientos básicos de salud, vivienda y educación, ninguno de los salarios mínimos resulta suficiente para cubrir estas necesidades³. Para el caso, el salario mínimo más alto correspondiente al sector de servicios solo cubre el 62 % de la CBA. Esto significa que una familia que percibe un solo salario mínimo, no alcanza a cubrir sus necesidades básicas o lo hace de forma precaria (UCA, 2016). Esta situación se agrava si se toma en cuenta que los parámetros para estimar la CBA y la CA se definieron con patrones de consumo alimentario de hace 20 años.

Debido a ello y al reconocimiento que la metodología utilizada para medir la pobreza en el país, basada principalmente en el costo de ciertos bienes y servicios de consumo básico, excluye diversas carencias, el país adoptó a partir de 2014 nuevos parámetros para medir la pobreza, recogidos en el concepto de pobreza multidimensional. Bajo estas nuevas estimaciones en el que el umbral de la pobreza se mide a partir de siete privaciones, se calcula que el 35.2 % de los hogares salvadoreños viven en situación de pobreza⁴. Este índice aumenta exponencialmente en las zonas rurales del país. La tasa de pobreza multidimensional es superior en treinta y seis puntos porcentuales en las áreas rurales (58.5 %) respecto a las urbanas donde alcanza el 22.5 % (Secretaría Técnica de la Presidencia, 2015, pág.16).

A la vez, otro problema estructural que sigue afectando seriamente las posibilidades de un mayor desarrollo económico y social de gran parte de la población, es la desigualdad en la distribución de los ingresos, lo cual limita el igual acceso a las oportunidades educativas y, por consiguiente, laborales. Si bien el índice de Gini en El Salvador, que mide la desigualdad en la

³ Según estimaciones de Digestyc para el 2015, el costo mensual de la CBA alcanzó 203 dólares para una familia de 3.73 miembros en el área urbana y 145.92 dólares para una familia de 4.26 miembros en el área rural. La Canasta Ampliada (CA) es el equivalente a dos veces el valor de la CBA, es decir alrededor de 400 dólares para el área urbana y 290 dólares para la zona rural.

⁴ Los indicadores considerados son baja educación de adultos, condiciones de vivienda, trabajo y seguridad social, salud, servicios básicos y seguridad alimentaria y calidad de hábitat.

distribución de los ingresos, se ha reducido al pasar de 0.48 a 0.38 entre el 2008 y 2014, en el Salvador persiste una elevada brecha en la distribución de los ingresos: en el 2013, el 20 % de la población más rica concentra el 48.4 % de los ingresos monetarios del país, mientras que el 20 % más pobre tan solo accede al 4.9 % de los ingresos del país (Oxfam, 2016).

La pobreza y la desigualdad están estrechamente relacionadas al acceso a bienes y servicios básicos en el país. El acceso a una educación universal y de calidad son desafíos que el país sigue enfrentando en términos de desarrollo de las capacidades. En una década, la escolaridad promedio solo ha avanzado el equivalente a un año escolar. En la actualidad el promedio nacional no supera los 7 años de escolaridad. Según datos de Digestyc, entre el 2004 y 2014, el promedio educativo nacional ha pasado de 5.6 a 6.7 años de escolaridad. Este rezago es más evidente en las áreas rurales del país, cuyo promedio educativo es de 4.9 años de escolaridad, mientras que en las zonas urbanas el promedio asciende a 7.8 años de educación. A la vez, aunque hay avances en la reducción del analfabetismo en los últimos años, este aún afecta al 10.9 % de las personas de 10 años en adelante en el país (PNUD, 2015).

Si bien se reconoce una notable mejora la cobertura educativa en la educación primaria y educación media en los últimos 15 años, se advierte un estancamiento en la matrícula universitaria y una escasa capacidad de retención que se traduce en un abandono temprano de la escuela. De acuerdo a datos oficiales, solo 1 de cada 10 personas jóvenes en edad oficial tiene acceso a estudios universitarios (PNUD, 2013). A la vez, el presupuesto asignado a educación no supera el 15 % del presupuesto a nivel nacional y la inversión en educación como porcentaje del PIB per capita se mantiene en un 3.5 %, en contraste con países del istmo como Costa Rica cuya inversión alcanza el 7.4 % del PIB.

En los últimos años, a las limitaciones estructurales del sistema público como la precaria e inadecuada infraestructura de muchos centros educativos, la repitencia escolar, los problemas de calidad educativa, la limitada capacitación del personal del personal docente y los problemas de cobertura, especialmente entre los sectores más pobres, se ha sumado el aumento de la deserción escolar debido a la violencia de pandillas que afecta a las escuelas y al desplazamiento forzado interno e internacional por violencia que enfrentan miles de familias. Si bien no hay datos que confirmen con precisión las causas que propician esa deserción, en los últimos años ésta ha ido en aumento. Se estima que en 2014, el abandono de la escuela en el sistema educativo público alcanzó el 3.5 % de la matrícula escolar (Ramos, 2015).

De acuerdo al PNUD (2013), “la escuela es un pilar del sistema de bienestar de una sociedad. Ahí es donde descansan las expectativas de movilidad social y desarrollo humano, sobre todo para quienes provienen de hogares en situación de pobreza” (pág. 138). La invariabilidad de estas condiciones en el tiempo, dificulta seriamente las posibilidades de desarrollo educativo, especialmente para los más pobres, y por ende, las oportunidades de desarrollar capacidades y competencias para su desarrollo profesional. Tal como lo han señalado especialistas del Banco Mundial “la limitación de oportunidades restringe la movilidad económica, perpetúa la pobreza de una generación a otra, y puede reprimir el crecimiento al restringir las posibilidades de amplios grupos de personas” (Indrawati, 2016). Este panorama de limitadas oportunidades de desarrollo, en el que el trabajo decente es un privilegio del que solo goza el 20 % de la Población Económicamente Activa, obliga a las personas a migrar en busca de mejores oportunidades (PNUD, 2013).

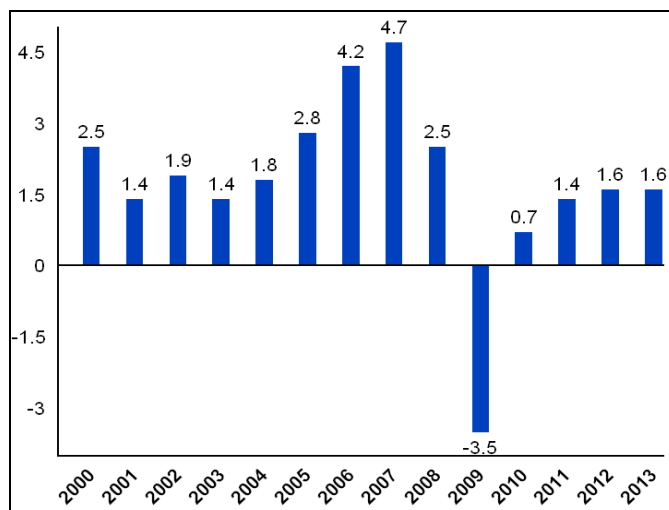
A las causas tradicionales de la migración asociadas principalmente a la falta de oportunidades laborales, se suma hoy día el flagelo de la criminalidad, como un nuevo elemento de expulsión del capital humano salvadoreño. Según datos del Ministerio de Relaciones Exteriores, hay 2.8 millones de salvadoreños fuera del territorio nacional, de los cuales el 90 % residen en Estados Unidos. Se estima que cerca de 300 salvadoreños salen diariamente del país con destino Estados Unidos (Montenegro, 2014).

La expulsión continua del capital humano salvadoreño fuera de las fronteras nacionales ha generado importantes transformaciones sociales, económicas y culturales en las familias, en las comunidades y en la sociedad salvadoreña en su conjunto. En el plano macroeconómico, la contribución económica de los emigrantes que se traduce en el envío de elevados montos en concepto de remesas familiares ha sido el mecanismo que ha mantenido a flote la frágil economía salvadoreña. En el 2015, según el BCR, las remesas familiares alcanzaron los 4279.7 millones de dólares, lo que representa el 14.1 % del PIB nacional. Pese a los períodos de crisis económica en Estados Unidos y al endurecimiento de las políticas migratorias en ese país, los flujos de remesas se han mantenido relativamente constantes a lo largo de la última década. De acuerdo al BCR las remesas han permitido aumentar la capacidad adquisitiva de los salvadoreños residentes en el país, contribuido a la reducción de la pobreza, a mantener el flujo de importaciones y a estabilizar el déficit comercial manteniendo alto el PIB (en Gómez, 2013). Sin embargo, las remesas también han producido impactos negativos en la economía salvadoreña. Al ser utilizadas mayoritariamente para consumo, las remesas “conducen a un aumento en los precios y a una disminución en el nivel de actividad económica” (PNUD, 2009, pág. 24). Estos flujos no siempre logran generar riqueza nacional, al ser invertidas principalmente en importaciones, y no en la producción local que debería ser el principal destino de estos fondos.

En términos macroeconómicos, los principales problemas de la economía salvadoreña están relacionados con la fragilidad de las finanzas públicas que se expresa en bajos niveles de inversión, empleo y crecimiento. Según Pleitez, aunque el país ha aumentado su carga tributaria en los últimos años, se mantiene un elevado déficit fiscal, altos niveles de endeudamiento y bajos niveles de ahorro e inversión (Pleitez, 2016). Entre 2010 y 2015 la deuda pública ha crecido en más del 39 % (UCA, 2016). Para el 2015, la deuda pública es de alrededor de 16,000 millones de dólares, lo que representa el 60.8 % del PIB.

El Producto Interno Bruto (PIB), que representa la producción de bienes y servicios de un país en un período determinado, ha experimentado una recuperación lenta pero sostenida, luego de las fluctuaciones derivadas de la crisis económica mundial de 2008 y de los diversos desastres naturales que azotaron al país en los últimos años. Las tasas del PIB entre 2011 y 2013 muestran niveles modestos de crecimiento que no han superado el 2 %.

Gráfico 1
PIB El Salvador en perspectiva comparada 2000-2014
(Tasa de crecimiento real, en porcentajes)



Fuente: BCR, 2000-2014

A la vez, el índice de Volumen de la Actividad Económica (IVAE) registró a inicios del 2016 un crecimiento anual de 1.76 %, influenciado por el crecimiento del sector de Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones; Electricidad, Gas y Agua; y Servicios del Gobierno (BCR, 2016b).

A la vez, “se mantiene un elevado déficit de la balanza comercial, debido a la reducción de exportaciones de productos tradicionales y a la caída de los bienes intermedios, aunado a una leve reducción en la importación de los bienes de consumo” (BCR, 2016b, pág. 1). De acuerdo a datos oficiales, en noviembre de 2015, el valor de las importaciones (\$851 millones) duplicó el monto de las exportaciones (\$407.1 millones), lo que explica en parte porque los niveles de consumo son mayores que el ingreso.

De continuar los altos niveles de endeudamiento y de consumo, versus los bajos niveles de crecimiento, las bajas tasas de ahorro e inversión y generación de empleo, sin que se adopten las necesarias medidas de ajuste fiscal y políticas retributivas y de generación de trabajo decente, El Salvador podría enfrentar en el corto plazo una seria crisis que, junto al delicado escenario de inseguridad, podría poner en riesgo los avances alcanzados en materia de desarrollo económico y social.

II. Aspectos metodológicos

La encuesta “La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas”, 2015 es un sondeo realizado a nivel nacional por el Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop), de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), bajo el Contrato # AID-519-C-15-00002, con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid). Esta encuesta, realizada entre el 10 y 31 de octubre de 2015, constituye la tercera medición de indicadores de percepción sobre el crimen, la seguridad y la confianza en las instituciones contemplados en el Plan de Acción Conjunto “Asocio para el Crecimiento” (APC). Además de conocer el estado de la opinión pública sobre estos temas, esta medición permite evaluar la evolución de estas apreciaciones con base a mediciones similares realizadas en los años 2012 y 2013.

Para contar con indicadores de percepción de la población en general y de los Micro y Pequeños empresarios, se realizaron dos encuestas: la primera, dirigida a una muestra nacional en hogares y la otra, a una muestra nacional de Micro y Pequeñas empresas (Mypes), para lo cual se utilizaron cuestionarios diferentes. Este apartado describe los pormenores de la metodología utilizada en ambas encuestas, los instrumentos utilizados y la estrategia de análisis de los datos.

1. La encuesta nacional sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas

1.1. La selección y el diseño de la muestra

El procedimiento de muestreo se diseñó de forma tal que la muestra resultante reflejase lo más fielmente posible la totalidad de la población adulta salvadoreña, esto según las proyecciones poblacionales para el 2012-2013 del VI Censo de Población y V de Vivienda 2007, de la Dirección General de Estadísticas y Censos (Digestyc), del Ministerio de Economía.

Debido a que se buscó conocer la evolución de las percepciones ciudadanas en torno al crimen y al desempeño de las instituciones entre la población nacional, para el diseño de la muestra, se tomó como base el mismo marco muestral utilizado en el sondeo de 2012, por lo que la distribución de la muestra a nivel departamental, municipal y en los segmentos territoriales, fue similar a la utilizada durante el levantamiento de la Línea de base realizada en 2012. Sin embargo, en esta ocasión fueron reemplazados varios segmentos de la muestra mediante un procedimiento aleatorio, debido a la alta incidencia delincencial en algunos lugares en los que se cursó la primera medición. Los detalles de esta modificación, se precisan en la última sección de este apartado.

El total de encuestas a realizar con un 95 % de confiabilidad (Z), una varianza del 50 % (p) y un error muestral (E) del 2 % fue de 2400 entrevistas y se estableció basado en la siguiente fórmula diseñada para poblaciones grandes o infinitas:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

donde,

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(0.0200)^2} = 2400$$

Posteriormente, se determinó el número de encuestas que deberían ser hechas en cada uno de los 14 departamentos del país en virtud de la cantidad poblacional en cada uno de ellos, según las proyecciones poblacionales para el 2012-2013 del VI Censo de Población y Vivienda 2007. Así, por ejemplo, el departamento de San Salvador concentra al 28.97 % de la población mayor de 18 años del país, por lo que del total de 2400 entrevistas fijadas para ser hechas en todo el país, el 28.97 % debía ser hecho en el departamento de San Salvador, lo que corresponde a 695 entrevistas. Asimismo, el departamento de Morazán concentra para este mismo año a sólo el 2.94 % de la población adulta del país, lo que para la muestra nacional significaría un total de 71 entrevistas, que deben ser hechas en ese departamento. El detalle de la distribución tanto de la población según las proyecciones poblacionales para el 2013, del VI Censo de Población y Vivienda, como de la muestra de 2400 entrevistas se expone en la Tabla 1.

Tabla 1.
Distribución de la población mayor de 18 años, según proyecciones para 2013 y de la muestra según departamento

Departamento	Habitantes		Muestra Total
	N	%	
Ahuachapán	201774	5.03	121
Santa Ana	370 073	9.23	222
Sonsonate	283 847	7.08	170
Chalatenango	123 546	3.08	74
La Libertad	481 449	12.01	288
San Salvador	1 161085	28.97	695
Cuscatlán	156489	3.9	94
La Paz	209 517	5.23	125
Cabañas	96 103	2.4	58
San Vicente	112018	2.8	67
Usulután	232 536	5.8	139
San Miguel	299 876	7.48	179
Morazán	117 777	2.94	71
La Unión	162103	4.05	97
Total	4 008 193	100 %	2400

La forma de selección de la muestra fue polietápica escogiendo en primer lugar los municipios a ser incluidos, luego los segmentos en las zonas urbanas y los cantones en las zonas rurales dentro de cada municipio. Finalmente, se seleccionaron los hogares dentro de cada segmento o cantón.

En la selección de los municipios se tomó en cuenta la distribución de la población al interior de cada departamento del país, de tal manera que en cada uno de los 14 departamentos se hizo la selección de los municipios a encuestar de la forma que se detalla en los siguientes párrafos.

Una vez determinada la cantidad de encuestas que deberían hacerse en cada departamento, tomando como base un criterio de eficiencia y efectividad, se estableció realizar 30 entrevistas por municipio. Luego, se procedió a la selección de los municipios dentro de cada departamento. Un primer paso fue establecer el número de municipios necesarios para cubrir la cantidad de encuestas en cada departamento, y posteriormente realizar una selección sistemática de éstos. Para ello, se listaron los municipios por departamento en forma ascendente, es decir, comenzando del más pequeño en población al más grande en cada departamento. Así, por ejemplo, en el departamento de San Salvador, el listado comenzó con el municipio de Rosario de Mora, que es el más pequeño (13 534 habitantes) y terminó con el municipio de San Salvador, que es el más grande, con una población de 290 269 habitantes.

El segundo paso fue sumar en forma acumulativa las poblaciones de cada uno de los municipios listados. Luego, se obtuvo un intervalo poblacional que determinaría el municipio que debería ser seleccionado. En cada departamento, este intervalo resultó de dividir la cantidad total de la población en cada departamento, entre el número de municipios necesarios para completar las entrevistas en cada uno de los departamentos.

El tercer paso fue determinar un punto de inicio para seleccionar los municipios dentro de cada departamento, para lo cual se hizo uso de una tabla de números aleatorios entre 0 y 1. El número aleatorio obtenido se multiplicó por el total de la población del departamento, para poder determinar el punto de inicio de la selección sistemática y el primer municipio a incluir dentro de la muestra. Así, siguiendo con el ejemplo de San Salvador, el número aleatorio obtenido fue de 0.7274095438; dicho número se multiplicó por la población total del departamento (1 740 786), lo que dio un valor de 1 266 264.

En la suma acumulativa, el municipio que registró dicho valor fue Soyapango, por lo que fue el primer municipio seleccionado. Para elegir el segundo municipio, se le sumó a este valor el intervalo poblacional resultante de dividir la cantidad total de la población del departamento (que en el caso de San Salvador es de 1 740 786) entre el total de los municipios necesarios para completar la muestra. Este mismo procedimiento se utilizó hasta completar sucesivamente el número de municipios deseados en este departamento. En las ocasiones en las que el número de entrevistas a realizar en un departamento no coincidió con un número múltiplo de 30, se eligió otro municipio adicional para completar las entrevistas necesarias en el departamento.

Con este procedimiento, en San Salvador fueron elegidos 23 municipios siguiendo el intervalo poblacional. En la Tabla 2 se detalla cómo se seleccionaron los municipios. En la segunda columna se muestra la población de cada municipio; en la tercera, la población acumulada y en la última columna, se especifica el orden en el cual fueron escogidos los municipios. Los municipios seleccionados aparecen sombreados. Como puede verse, cuando la aplicación de la sumatoria del intervalo de razón excede la población total del departamento, se acumula para comenzar de nuevo el procedimiento, lo que permite seleccionar municipios pequeños que están al inicio del listado.

Tabla 2.
Listado de municipios del departamento de San Salvador utilizado para la selección

Municipio	Población	Población acumulada	Orden de selección
Rosario de Mora	13 534	13 534	
El Paísnal	15 080	28 615	
Santiago Texacuangos	21 802	50 417	
Aguilares	23 553	73 970	8
Guazapa	25 889	99 859	
Santo Tomás	28 706	128 564	
Nejapa	32 668	161 233	9
Ayutuxtepeque	42 919	204 151	
Panchimalco	46 141	250 292	10
San Marcos	70 262	320 554	11
Cuscatancingo	78 141	398 696	12
San Martín	91 467	490 163	13
Tonacatepeque	121 303	611 466	14,15
Ilopango	123 293	734 759	16
Delgado	129246	864 005	17,18
Mejicanos	148 234	1 012 239	19,20
Apopa	163 140	1 175 379	21,22
Soyapango	275 138	1 450 517	1,2,3,23
San Salvador	290 269	1 740 786	4,5,6,7

Una vez seleccionados todos los municipios, se procedió a elegir las zonas de cada municipio que deberían ser incluidas en la muestra. Para ello se realizaron dos procedimientos distintos. Para las zonas urbanas se procedió a dividir el municipio en segmentos poblacionales con base en los mapas de la Digestyc; mientras que para las zonas rurales, se tomó a los cantones como la unidad poblacional, los cuales se listaron para elegirse de forma aleatoria.

En el caso de las zonas urbanas, el proceso de selección de los segmentos en donde se aplicaría la encuesta fue sistemático, con un punto de arranque aleatorio utilizando los mapas de la Digestyc. Cada mapa de los municipios muestra una zona urbana de 2000 a 15 000 viviendas y fue dividido en segmentos numerados correlativamente siguiendo una secuencia en espiral. Cada segmento es un conglomerado de entre 150 y 300 viviendas. Una vez divididos los mapas, se procedió a calcular una constante que permitiera seleccionar los segmentos. Para ello, se estableció, por razones de recursos y distribución del personal que en cada segmento seleccionado se deberían hacer 10 entrevistas, de tal manera que en cada zona urbana de cada municipio debía escogerse el número de segmentos necesarios para completar el número de entrevistas a realizarse en la zona urbana del municipio. Para determinar el número de segmentos urbanos a cubrir en cada municipio, se dividió el número de encuestas a realizar en la zona urbana de cada municipio entre 10 (que fue el número de entrevistas a hacer por segmento).

Luego, para cada mapa urbano se dividió el número de segmentos del mapa del municipio entre el número de segmentos que debían ser encuestados. La operación anterior, dio como resultado una cifra que se convirtió en un intervalo de razón fija, según la cual se escogió los segmentos en función de un punto de arranque aleatorio. Por ejemplo, si la división entre el número total de segmentos y el número de segmentos a escoger dio como resultado 7, se eligió aleatoriamente un número entre 1 y el 7, y a partir de ese número se escogieron los segmentos en un intervalo de cada 7 segmentos. Más concretamente, si el número elegido aleatoriamente fue el 5, se escogió el segmento con el mismo número, luego se contaron 7 segmentos más y se eligió el segmento número 12, y así sucesivamente hasta obtener el número de segmentos estipulado para ese municipio. En los segmentos urbanos seleccionados, se realizaron las entrevistas, casa por casa.

En el caso de las zonas rurales, el procedimiento fue mucho más simple. Como ha sido señalado, se determinó que los cantones fuesen las unidades de selección poblacional y se estipuló realizar 10 entrevistas por cantón. Dado que no se tiene información sobre la distribución de la población en los cantones, simplemente se listaron los cantones en cada municipio y, en función del número de entrevistas a realizar en la zona rural de cada municipio, se hizo una selección al azar para elegir los cantones que serían incluidos en la muestra.

El procedimiento de selección de los segmentos en la zona urbana y de los cantones en la zona rural de cada municipio del país, permitió la aleatoriedad y la dispersión en la elección de la muestra, lo que aseguró la representatividad poblacional del estudio.

Finalmente, en la última etapa del muestreo las encuestas se distribuyeron tomando como base las cuotas por sexo y edad, conforme a los parámetros poblacionales. Esto logró dos propósitos. En primer lugar, asegurar una distribución de la muestra encuestada equivalente a la distribución de la población total en función de las variables fundamentales de sexo y edad y, en segundo lugar, eliminar el criterio de selección personal del encuestador al escoger la persona que debe ser entrevistada en cada hogar visitado.

La aplicación del cuestionario se hizo por aproximación sistemática a los hogares ubicados en los segmentos y los cantones seleccionados de cada uno de los municipios elegidos. Los entrevistadores explicaban a las personas abordadas, los objetivos y el tema general de la encuesta. En cada caso, se entrevistó a una persona por hogar que cumpliera con las características de sexo y edad que se estipuló previamente y que voluntariamente aceptó responder la encuesta. Cuando en un segmento, un ciudadano rechazó la solicitud de responder la encuesta, se buscó dentro del mismo segmento a una persona con las mismas características de edad y sexo establecidas en la muestra.

La muestra final fue sometida a un proceso de ponderación, siendo la variable de ponderación el área en la que reside el entrevistado, sea esta urbana o rural, con el objeto de que esta se acercara más a los porcentajes reales de la población mayor de 18 años en el país. Dicho proceso se realizó utilizando las proyecciones poblacionales para el 2013 del VI Censo de Población y Vivienda 2007 de la Digestyc, del Ministerio de Economía, en el que se consideran los porcentajes urbano y rural a nivel nacional. Basado en esto, se calculó el peso que debe tener la muestra urbana y rural del país, la cual se conoce como muestra pesada. Para calcular el factor

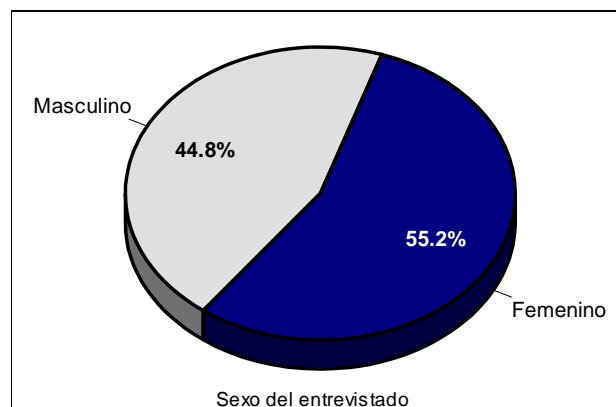
de ponderación de cada sector se utiliza la razón entre la muestra pesada y la muestra real de cada zona: $(F = mp/mr)$. El factor de ponderación indica el valor que posee cada encuesta realizada al interior de la muestra nacional, por lo que se multiplicó cada una de ellas por el valor correspondiente al área donde se realizó. De esta manera se obtuvo una muestra proporcional a la cantidad de habitantes por zona urbana y rural.

Es importante señalar que el factor de expansión que se utiliza para la ponderación de la base de datos en SPSS, le concede a la muestra el peso proporcional a la población proyectada, por lo que al ponderar los casos, la variable POND evalúa los casos y según el peso visibiliza o no el total exacto de los casos dentro del estudio⁵. En varios de los procedimientos estadísticos en los cuales se utiliza la ponderación de variables, se puede generar una ponderación de réplica y simplemente redondear las ponderaciones fraccionarias al número entero más cercano. Esto explica porqué en algunos casos las sumatorias de las opciones de respuesta de algunos ítems pueden fluctuar un centésimo arriba o debajo del 100 %.

1.2. Las características de la muestra final

La muestra final obtenida en la encuesta residencial fue de 2413 entrevistas válidas, las cuales fueron realizadas en 62 municipios de los 14 departamentos de la república. Esta muestra tiene representatividad nacional y un error muestral de ± 0.0199 (1.99 %). En cuanto a las características de la población encuestada a nivel nacional, el 44.8 % pertenece al sexo masculino y el 55.2 % corresponde al sexo femenino.

Gráfico 2.
Distribución de la población encuestada según sexo
(En porcentajes)



A la vez, el 65.9 % de los entrevistados reside en zonas urbanas, mientras que el restante 34.1 % vive en sectores rurales. Los departamentos fueron agrupados en cinco zonas: zona occidental (Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate), zona central (La Libertad, Chalatenango y el área rural de San Salvador), zona metropolitana (área urbana de San Salvador y área urbana de Antigua

⁵ Para ampliar consultar: http://www.catedras.fsoc.uba.ar/sautu/pdfs/SPSS-manual_2.pdf

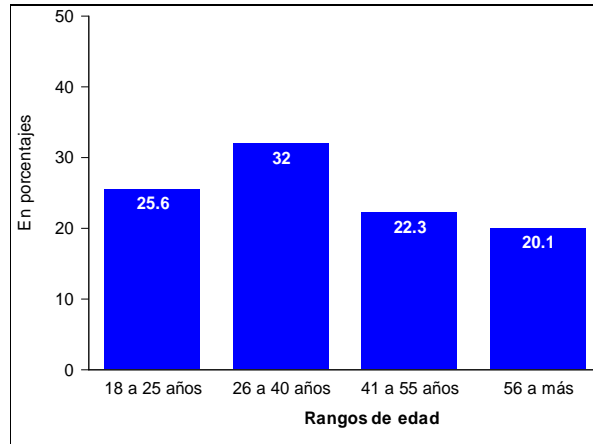
Cuscatlán y Santa Tecla), zona paracentral (Cuscatlán, Cabañas, San Vicente y La Paz) y zona oriental (Usulután, San Miguel, Morazán y La Unión). El cuadro siguiente muestra la distribución final de la población, según departamento y el área de residencia (urbana y rural).

Tabla 3.
Distribución de la población encuestada, según
departamento y área urbana y rural
(En frecuencias y porcentajes)

Departamento	Área		Total
	Urbana	Rural	
Ahuachapán	56 45.9 %	66 54.1 %	122 100 %
Santa Ana	148 66.1 %	76 33.9 %	224 100 %
Sonsonate	106 62.4 %	64 37.6 %	170 100 %
Chalatenango	26 35.1 %	48 64.9 %	74 100 %
La Libertad	213 73.7 %	76 26.3 %	289 100 %
San Salvador	662 94.3 %	40 5.7 %	702 100 %
Cuscatlán	42 44.7 %	52 55.3 %	94 100 %
La Paz	64 51.2 %	61 48.8 %	125 100 %
Cabañas	21 36.2 %	37 63.8 %	58 100.0%
San Vicente	35 52.2 %	32 47.8 %	67 100 %
Usulután	70 50.4%	69 49.6 %	139 100 %
San Miguel	96 53.6 %	83 46.4%	179 100 %
Morazán	21 29.2 %	51 70.8 %	72 100 %
La Unión	31 31.6 %	67 68.4 %	98 100 %
Total	1591 65.9 %	822 34.1 %	2413 100 %

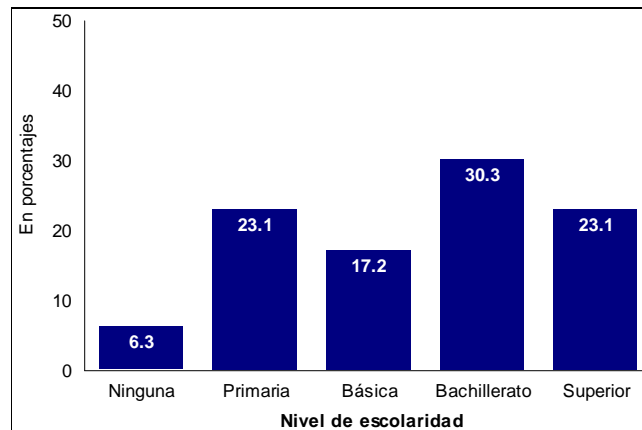
Respecto a las edades de la población encuestada, un 25.6 % se encuentra en el rango entre los 18 y 25 años; el 32 % entre los 26 y 40 años, el 22.3 % tiene entre 41 y 55 años y el 20.1 % restante de los consultados tiene 56 años o más (Anexo 4, cuadro A).

**Gráfico 3.
Edades de los encuestados
(En porcentajes)**



Respecto a la escolaridad, el 6.3 % no cuenta con un grado educativo; el 23.1 % cursó estudios de primaria, el 17.2 % ha realizado algún grado del nivel básico (séptimo, octavo o noveno), mientras que el 30.3 % cuenta con estudios de bachillerato. El 23.1 % ha cursado estudios técnicos o universitarios (Anexo 4, cuadro B).

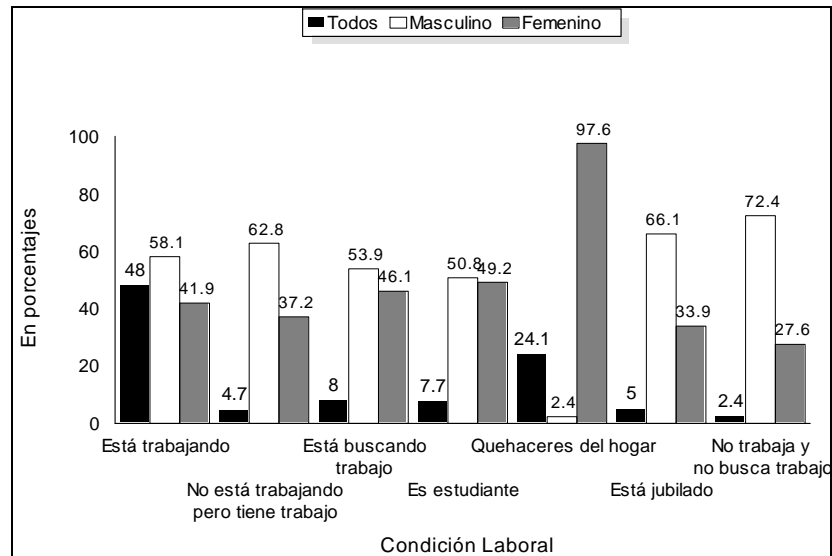
**Gráfico 4.
Escolaridad de los encuestados
(En porcentajes)**



En lo referido a la situación laboral de los encuestados al momento de realizarse la entrevista, el 48 % aseguró que estaba trabajando al momento de la entrevista; el 24.1 % de los encuestados manifestó dedicarse a los quehaceres del hogar; el 7.7 % es estudiante, mientras que el 8 % dijo estar buscando trabajo activamente; el 5 % de los encuestados se encuentra jubilado, pensionado o está incapacitado permanentemente y el 4.7 % dijo tener un trabajo, pero no se encontraba

trabajando al momento de la entrevista (incapacitados temporales, vacaciones, trabajo temporal o a destajo, etc.). El 2.4 % indicó que no trabaja, ni está buscando trabajo (Anexo 4, cuadro C). El gráfico 5 muestra la condición laboral de las personas encuestadas, a nivel general y desagregado por sexo.

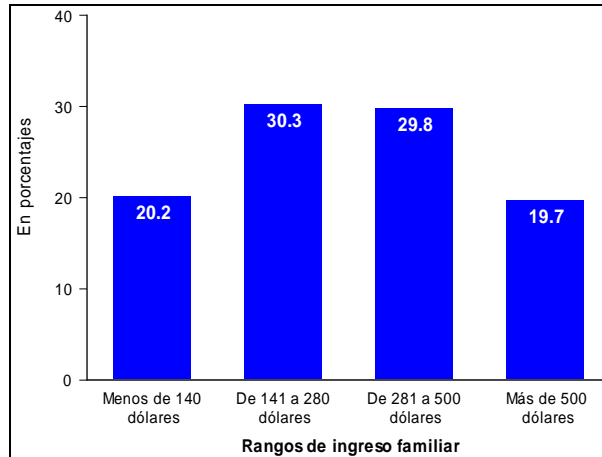
Gráfico 5.
Condición laboral del entrevistado según sexo
(En porcentajes)



Los datos anteriores muestran diferencias importantes entre los géneros. Un primer dato llamativo es que el porcentaje de los hombres que declaró estar trabajando es mucho más elevado que el de las mujeres, tendencia que coincide con la distribución de la población económicamente activa. A la vez, el 97.6 % de los que se dedican a los quehaceres domésticos son mujeres y solo el 2.4 % son hombres, mientras que el grupo de hombres que se encuentra jubilado o incapacitado permanentemente para trabajar, duplica en proporción a las mujeres. Estos datos muestran las brechas en la inserción laboral existentes entre los hombres y mujeres, aun cuando las mujeres constituyen la mayoría de personas en edad de trabajar.

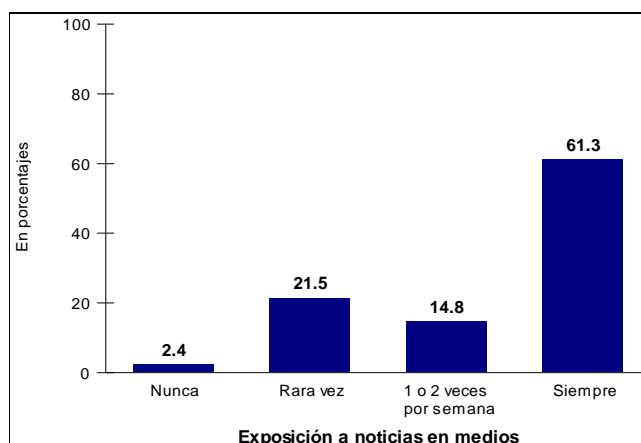
Por otro lado, la encuesta consultó sobre los ingresos familiares de todos los miembros del hogar, incluyendo las remesas. Al respecto, el 8.9 % no quiso declarar su ingreso familiar, el 13.1 % dijo desconocer los ingresos familiares y el 1.9 % aseguró no percibir ingreso alguno, por lo que los cálculos de esta variable se han realizado solamente con los que reportaron algún ingreso. Entre el grupo que aportó información, el ingreso familiar mensual fue de 412.88 dólares. El 20.2 % declaró un ingreso familiar inferior a los 140 dólares al mes, el 30.3 % dijo que sus ingresos fluctúan entre los 140 y 280 dólares, mientras el 29.8 % dijo que su familia percibe entre 281 y 500 dólares mensuales. Solamente el 19.7 % de los encuestados reportó ingresos familiares superiores a los 500 dólares mensuales.

Gráfico 6.
Rangos de ingreso familiar del entrevistado
(En porcentajes)



En lo referente a la frecuencia con la que los encuestados ven, escuchan o leen noticias en los medios de comunicación, el 61.3 % dijo informarse siempre a través de los medios de comunicación; el 14.8 % indicó que lo hace una o dos veces a la semana, el 21.5 % expresó que se informa rara vez, mientras que solo el 2.4 % reportó que nunca ve, escucha o lee noticias (Anexo 4, cuadro 86). Estos datos sugieren que la mayoría de los entrevistados están expuestos de forma más o menos recurrente a las noticias que transmiten los diferentes medios de comunicación.

Gráfico 7.
Frecuencia con que ven, escuchan o leen noticias
(En porcentajes)



1.3. El cuestionario de la encuesta residencial

El cuestionario utilizado en esta medición incorporó dos nuevos ítems referidos a la satisfacción con las instituciones públicas y una nueva sección, destinada a indagar el conocimiento y las valoraciones ciudadanas sobre el trabajo de Usaid y el Plan de Acción Conjunta del APC. El instrumento estuvo organizado en seis apartados, los cuales recogieron información relativa a la Metas 1, 3, 4, 6 y 7 del APC.

El primero de los apartados recabó datos sociodemográficos como el sexo y la edad de los entrevistados. El segundo apartado estuvo dirigido a conocer las opiniones sobre el diálogo nacional respecto a la seguridad y los esfuerzos que el Gobierno de El Salvador está realizando con otros sectores para enfrentar la criminalidad, como el que se desarrolla actualmente en el Consejo Nacional de Seguridad y Convivencia. Estos ítems corresponden a los indicadores de la Meta 7.

El tercer bloque de preguntas tuvo como objetivo conocer el grado de satisfacción ciudadana con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad, como la Policía Nacional Civil (PNC), el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública (MJSP), el Sistema Penitenciario, los Tribunales de Justicia, la Fuerza Armada, la Fiscalía General de la República (FGR), entre otras entidades gubernamentales. En esta medición se incorporó en este apartado del cuestionario dos nuevas instituciones: el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) y el Tribunal de Ética Gubernamental (TEG). La mayoría de los ítems de este apartado forman parte de las Metas 1 y 6, del Plan de Acción Conjunto.

Un cuarto apartado del cuestionario estuvo dedicado a conocer la victimización por delincuencia común. Este apartado incluyó preguntas sobre la percepción general de seguridad, además de contemplar una batería dirigida a conocer la percepción de seguridad en los distintos escenarios en los que transcurre la cotidianidad de la gente como los mercados, los parques y las plazas públicas, los centros comerciales, su propia residencia, entre otros. En esta medición se mantuvo el seguimiento de los ítems referidos a la percepción de inseguridad en el entorno escolar y laboral (Anexo 1). A su vez se preguntó de forma directa sobre los episodios de victimización a los que estuvieron expuestos los ciudadanos en el transcurso del último año. Se indagó además entre los que admitieron haber sido objeto de un delito, sobre la denuncia del hecho, el lugar donde presentó la denuncia, el resultado de la misma, así como el grado de satisfacción con el tratamiento que las autoridades le dieron a los casos.

El quinto bloque de preguntas estuvo dirigido a conocer la percepción pública sobre la seguridad en el transporte público, por lo que se incorporaron ítems que exploraron los eventos de victimización directa y exposición al crimen del que fueron objeto los ciudadanos mientras se transportaban en un autobús. A la vez, se indagaron las opiniones sobre las medidas más efectivas para mejorar la seguridad en el transporte público de pasajeros. Este apartado contiene información relativa a los indicadores que forman parte de la Meta 4.

Una sección final de este bloque incluyó preguntas que exploraron la percepción y el conocimiento de la población sobre la labor de Usaid y el APC. En este bloque, se consultó además a los ciudadanos sus opiniones sobre las principales áreas en la que el país requiere mayor apoyo internacional.

Un último apartado denominado “datos generales”, recabó información sobre el nivel educativo, la situación ocupacional del entrevistado y el ingreso del grupo familiar. También se preguntó en torno al partido de preferencia del entrevistado, la frecuencia con la que lee, ve o escucha noticias en los medios de comunicación y la principal forma mediante la cual los encuestados se enteran de la delincuencia en el país.

2. La encuesta a Micro y Pequeñas empresas sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas

2.1. La selección y el diseño de la muestra

Para seleccionar las unidades de análisis del estudio, se tomó en cuenta la definición de Mypes adoptada por el Ministerio de Economía (Minec), en el Censo Económico 2011, que utiliza como principal criterio de clasificación el número de empleados. Según el Minec (2012), una Microempresa es aquella conformada por entre 1 y 10 empleados, mientras que las Pequeñas empresas son las que tienen entre 11 y 50 empleados. En el diseño de la muestra se tomó en cuenta también la distribución de las Mypes en el sector comercio, servicios e industria. No se incluyó a las empresas agrícolas debido a que éstas no fueron consideradas en el Censo Económico, ya que forman parte del Censo Agropecuario. El procedimiento de muestreo se diseñó de forma tal que la muestra resultante reflejase lo más fielmente posible la totalidad de los establecimientos del sector comercio, industria y servicios a nivel nacional, según los datos del Censo Económico 2011, del Minec⁶.

El total de encuestas a realizar considerando un 95 % de confiabilidad (Z), una varianza del 50 % (p) y un error muestral (E) del 4.38 % fue de 500 entrevistas y se estableció haciendo uso de la siguiente fórmula diseñada para poblaciones grandes o infinitas:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

donde,

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.043827)^2} = 500$$

Luego de establecerse que debían realizarse 500 entrevistas como mínimo a Micro y Pequeños empresarios, se determinó el número de encuestas que deberían ser aplicadas en cada departamento, en función de la cantidad de establecimientos contemplados en el Censo Económico 2011. Así por ejemplo, el departamento de San Salvador concentra el 38.4 % de los establecimientos del país, por lo que del total de entrevistas fijadas para ser hechas en los municipios seleccionados para la muestra de Mypes, le corresponden 192 encuestas. Asimismo, el departamento de Morazán concentra el 1.43 %, lo que para la muestra nacional significaría un total de 7 entrevistas que deben de ser hechas en ese departamento. El detalle de la distribución de los establecimientos a nivel departamental estipulado por el Censo Económico, como de la muestra diseñada para este estudio se presenta en la Tabla 4.

⁶ Un establecimiento es un negocio en el área de servicio, industria y comercio identificado en los distintos municipios seleccionados en la muestra.

Tabla 4.
Distribución de los establecimientos, según Censo Económico 2011
y distribución de la muestra según departamento

Departamento	TOTAL		Muestra Total
	N	%	
Ahuachapán	6245	3.88	19
Santa Ana	16 526	10.27	51
Sonsonate	10 838	6.74	34
Chalatenango	3500	2.18	11
La Libertad	18 632	11.58	58
San Salvador	61 782	38.41	192
Cuscatlán	4304	2.68	13
La Paz	6736	4.19	21
Cabañas	3138	1.95	10
San Vicente	3112	1.93	10
Usulután	8255	5.13	26
San Miguel	11 199	6.96	35
Morazán	2306	1.43	7
La Unión	4290	2.67	13
Total	160 863	100 %	500

Para la selección de la muestra, se utilizó el tipo de muestreo biétapico escogiendo en primer lugar los segmentos territoriales⁷ dentro de cada municipio y luego, los establecimientos en cada segmento. De esta manera, se estableció la cantidad de entrevistas a realizar por departamento, la cual es proporcional al peso de los establecimientos existentes en cada uno de ellos. Luego, con los datos del Censo Económico 2011 se separaron las Micro y Pequeñas empresas en los departamentos, y se obtuvo la cantidad de entrevistas a realizar.

Debido a que ya estaban previamente determinados los municipios a visitar en cada departamento con base a la muestra diseñada para la encuesta residencial, tal como se detalló anteriormente, se distribuyó el número de encuestas a realizar en cada uno de estos municipios, tomando como base la cantidad de establecimientos existentes en ellos, con el fin de asegurar la representatividad a nivel municipal y departamental. Por ejemplo, el municipio de Ahuachapán concentra el 84 % de los establecimientos existentes en el departamento de Ahuachapán, por lo que a este municipio le correspondieron 16 entrevistas; por su parte el municipio Concepción de Ataco, del mismo departamento, reúne el 10.6 % de las empresas a nivel departamental, lo que corresponde a dos entrevistas, mientras que al municipio de Tacuba, con el 5.4 % de comercios, le correspondió una entrevista del total requerido de Mypes para ese departamento.

⁷ Un segmento territorial es un conglomerado de entre 150 y 300 viviendas, utilizado para dividir cartográficamente las zonas existentes en los municipios, en los mapas cartográficos, a fin de seleccionar las viviendas consideradas en la muestra.

Luego de definir las encuestas a realizar en cada municipio seleccionado, se determinó la cantidad de Mypes que deberían ser seleccionadas. Para ello se procedió a calcular el porcentaje que representan las Microempresas en el departamento de Ahuachapán; esto se obtuvo al dividir el número total de microempresas existentes en el departamento (6162) entre el total de Mypes, según el Censo Económico 2011, en el departamento de Ahuachapán (6245). Esto dio como resultado que las Microempresas representan un 98.7 % de las Mypes de este departamento, por lo que la encuesta se aplicó solo a este sector empresarial. En Ahuachapán, no se encuestaron pequeñas empresas debido que la representación de ellas a nivel departamental es muy bajo (1.3 % de las Mypes).

Este mismo procedimiento se realizó para cada uno de los departamentos, a fin de distribuir apropiadamente la muestra y evitar sesgar la información requerida para el estudio. La tabla 5 muestra la distribución final de los establecimientos según los departamentos.

Tabla 5.
Distribución de los establecimientos, según Censo Económico 2011
y distribución de la muestra según Mypes

Departamento	Micro	%	N	Pequeña	%	N	Total
Ahuachapán	6162	3.96	19	83	1.61	0	6245
Santa Ana	16 168	10.38	50	358	6.95	1	16 526
Sonsonate	10 639	6.83	33	199	3.86	1	10 838
Chalatenango	3453	2.22	11	47	0.91	0	3500
La Libertad	17 798	11.43	55	834	16.18	3	18 632
San Salvador	59 049	37.92	183	2733	53.04	9	61 782
Cuscatlán	4235	2.72	13	69	1.34	0	4304
La Paz	6629	4.26	21	107	2.08	0	6736
Cabañas	3102	1.99	10	36	0.70	0	3138
San Vicente	3073	1.97	10	39	0.76	0	3112
Usulután	8131	5.22	25	124	2.41	1	8255
San Miguel	10 801	6.94	34	398	7.72	1	11 199
Morazán	2271	1.46	7	35	0.68	0	2306
La Unión	4199	2.70	13	91	1.76	0	4290
Total	155 710	100	484	5153	100	16	160 863
	96.8 %			3.2 %			100 %

Fuente: Datos obtenidos por medio de cubos OLAP del Censo Económico 2011, Digestyc.

La aplicación del cuestionario se hizo por aproximación sistemática a los establecimientos ubicados en los segmentos seleccionados en los municipios. Los entrevistadores explicaron a los dueños los objetivos y el tema general de la encuesta, y en cada caso, se entrevistó únicamente a los propietarios o administradores de los negocios que quisieron participar en el estudio. En el caso de los que no deseaban responder la encuesta, fueron sustituidos por otras empresas en el mismo sector. De igual manera, no se entrevistaron negocios en los que al momento de ser visitados no se encontraba su propietario o administrador.

2.2. Las características de la muestra final

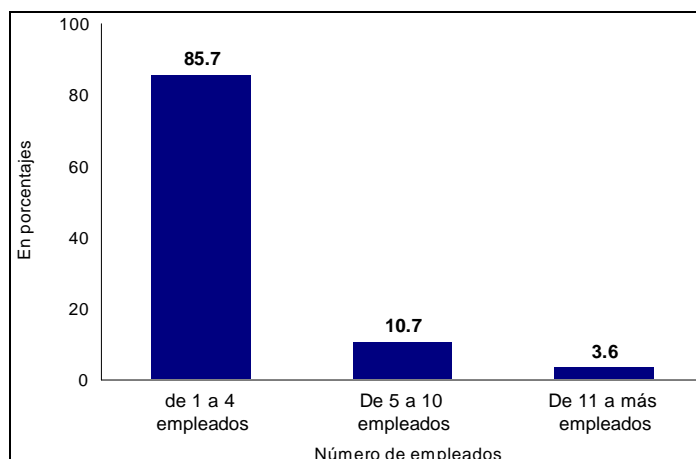
La muestra obtenida fue de 504 entrevistas válidas, las cuales fueron realizadas en 56 municipios de los 14 departamentos de la república. Esta muestra tiene representatividad nacional y un error muestral de +/-0.0433(4.33 %). Como se ha mencionado anteriormente, para definir el tamaño de la empresa se tomó en consideración los parámetros establecidos por el Míneec, basados en el número de empleados. De acuerdo a este criterio, el 96.4 % de las empresas encuestadas pertenece a la categoría de Micro empresa (1 a 10 empleados) y el 3.6 % a una Pequeña empresa (de 11 a 50 empleados) (Anexo 5, cuadro D). La tabla 6 muestra la distribución de la muestra, según el departamento del país.

Tabla 6.
Distribución de las empresas encuestadas, según departamento del país

Departamento	Categoría		Total
	Microempresa (1-10 empleados)	Pequeña empresa (11 a más empleados)	
Ahuachapán	19	0	19
Santa Ana	50	1	51
Sonsonate	34	1	35
Chalatenango	11	0	11
La Libertad	55	5	60
San Salvador	183	9	192
Cuscatlán	13	0	13
La Paz	21	0	21
Cabañas	10	0	10
San Vicente	10	0	10
Usulután	25	1	26
San Miguel	34	1	35
Morazán	7	0	7
La Unión	14	0	14
Total	486	18	504
	96.4 %	3.6 %	100 %

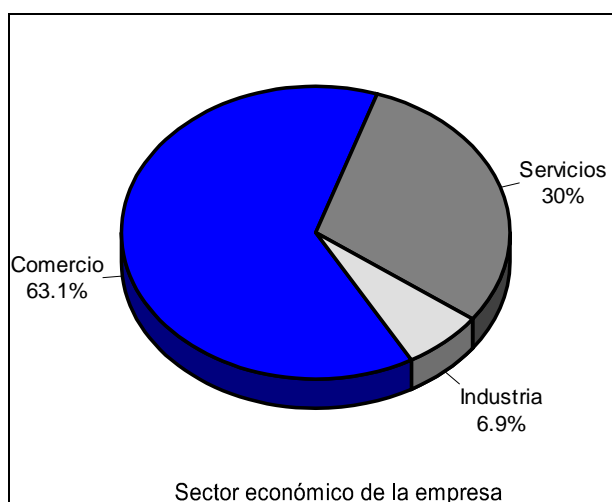
El gráfico 8 muestra la distribución de las empresas entrevistadas, según el número de empleados. Los datos revelan que el 85.7 % de los negocios tiene entre 1 a 4 personas, el 10.7 % cuenta con 5 a 10 empleados, mientras que el 3.6 % emplea 11 o más trabajadores.

Gráfico 8.
Distribución de las empresas entrevistadas según su tamaño
(En porcentajes)



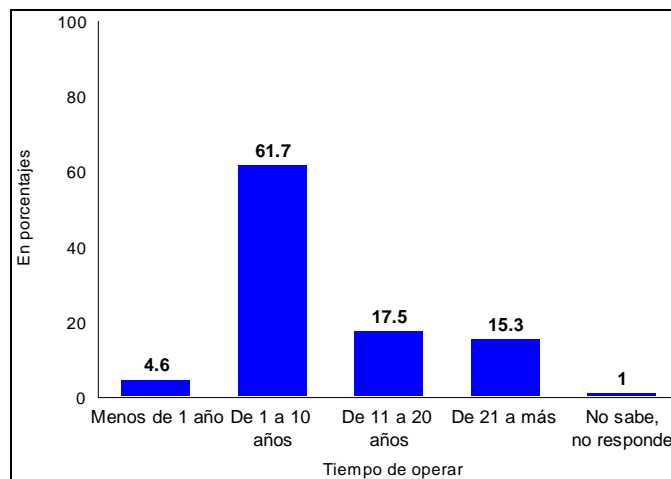
En lo relativo al sector económico en el que operan, el 63.1 % de las Mypes entrevistadas pertenece al rubro del comercio, el 30 % al sector servicios y un 6.9 % se dedica a la industria (Anexo 5, cuadro 3). Nuevamente se confirma el predominio de la rama del comercio en este sector de la economía.

Gráfico 9.
Sector económico al que pertenece la empresa entrevistada
(En porcentajes)



En lo referido a la antigüedad del negocio encuestado, el 61.7 % tiene entre 1 y 10 años de funcionamiento, el 17.5 % tiene entre 11 y 20 años, el 15.3 % lleva de 21 años o más de operar, y solo el 4.6 % de los propietarios y administradores entrevistados manifestaron que el negocio tiene menos de un año de funcionamiento. El 1 % de los consultados expresó no tener información sobre el periodo de funcionamiento de los mismos, esto debido a que en unos casos la información fue proporcionada por los administradores y no los propietarios de los establecimientos. (Anexo 5, cuadro 2). En promedio, las Mypes entrevistadas tienen 11 años de funcionamiento, es decir, que se trata de establecimientos con experiencia en este ámbito de la economía.

Gráfico 10.
Tiempo de funcionamiento de la empresa entrevistada
(En porcentajes)



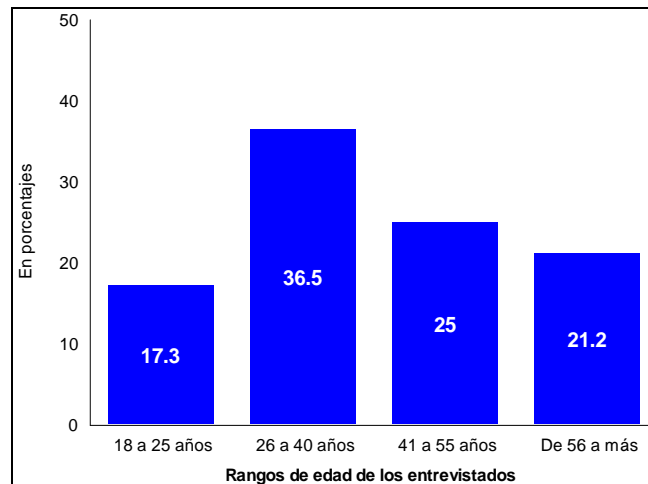
En cuanto al sexo de los propietarios y administradores entrevistados, el 56.2 % fueron mujeres y el 43.8 % hombres. El 50.4 % de las personas entrevistadas declaró ser propietario o propietaria del negocio, mientras que el 49.6 % dijo ser administrador o administradora (Anexo 5, cuadro B).

Tabla 7.
Distribución de la muestra según sexo y cargo del entrevistado

Categoría	Masculino	Femenino	Total
Propietario/a	(107) 48.4 %	(147) 51.9 %	(254) 50.4 %
Administrador/a	(114) 51.6 %	(136) 48.1 %	(250) 49.6 %
Total	221 43.8 %	283 56.2 %	504 100 %

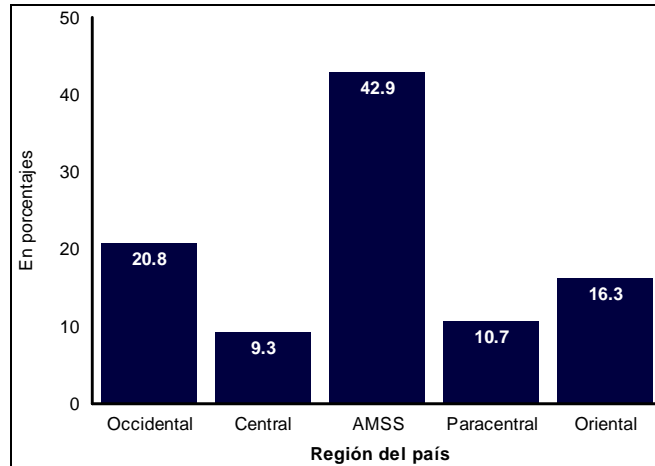
Los resultados revelan que el 56.2% de las Mypes entrevistadas en este estudio están a cargo de una mujer, lo que confirma el importante rol de las mujeres en este sector de la economía. Esto obedece además a que muchos de estos establecimientos han surgido como negocios familiares para apoyar las economías de subsistencia del hogar. En cuanto a las edades de las y los propietarios y administradores encuestados, el 17.3 % tiene entre 18 y 25 años; el 36.5 % se ubica en el grupo de 26 a 40 años, el 25 % entre 41 y 55 años, mientras el 21.2 % son personas de 56 años o más (Anexo 5, cuadro A).

Gráfico 11.
Rangos de edad de los entrevistados
(En porcentajes)



En lo que respecta a la región geográfica en la que desarrollan sus operaciones, el 42.9 % de las Mypes entrevistadas operan en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), el 20.8 % en la zona Occidental, el 16.3 % funciona en la zona Oriental, el 10.7 % opera en la zona Paracentral; y el 9.3 % en la zona Central del país. Estos resultados evidencian la importante concentración de Micro y Pequeñas empresas en el AMSS y su contribución a la dinámica económica de la capital y los municipios aledaños.

Gráfico 12.
Empresas entrevistadas según región donde operan
(En porcentajes)



2.3. El cuestionario de la encuesta a Mypes

El instrumento utilizado para la encuesta a Mypes está estructurado en siete apartados y en general, se trata del mismo cuestionario utilizado para la línea de base realizada en 2012 y 2013, con algunas variaciones que se detallarán más adelante. La primera parte del cuestionario incluye datos generales del entrevistado como el sexo, la edad y el cargo que ocupa en la empresa, así como información relativa al tiempo de operaciones y el rubro económico del negocio entrevistado.

El segundo apartado indagó opiniones generales sobre la delincuencia. Al respecto se preguntó sobre el principal problema del país y se exploraron las percepciones sobre la delincuencia en general y en torno a la amenaza que esta representa para el futuro del país y para el desarrollo de su empresa.

Una tercera sección exploró las percepciones de seguridad entre los Micro y Pequeños empresarios. Para indagar este aspecto, se consultó sobre la percepción de seguridad en general, además de incluir una batería de preguntas sobre diferentes medidas que los empresarios han adoptado para protegerse de la delincuencia.

La cuarta sección reúne información sobre la confianza en la efectividad de la policía y el sistema de justicia, además de explorar opiniones sobre distintas medidas adoptadas por el Gobierno para enfrentar la criminalidad en el país.

Una quinta parte del cuestionario abordó la confianza y la satisfacción de los empresarios en torno al desempeño de diversas instituciones públicas. Para ello, se construyó una batería de preguntas en las que se indagó por el trabajo de instituciones relacionadas con el sistema de justicia y seguridad, el Gobierno central y las municipalidades. Al igual que en la encuesta

residencial, en este apartado se incorporaron dos nuevas preguntas relativas al Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) y al Tribunal de Ética Gubernamental (TEG). Este apartado contiene información que concierne a los indicadores de la Meta 3 del Plan de Acción Conjunto del APC.

El sexto apartado estuvo dedicado a explorar la victimización de la que han sido objeto los empresarios, sus empleados y sus respectivos negocios. También se consultó sobre la denuncia y el tratamiento que le dieron las autoridades. Finalmente, un séptimo apartado buscó conocer las perspectivas de los empresarios sobre el clima de negocios para el próximo año, así como la exposición a noticias en los medios de comunicación. Este último apartado concluye con una serie de ítems que exploraron la percepción y conocimiento de los Micro y Pequeños empresarios sobre la labor que Usaid y el APC realizan en el país, así como sobre las principales áreas en las que el país requiere ayuda extranjera.

3. Levantamiento, procesamiento y análisis de la información

Para el levantamiento de los datos de ambas encuestas se utilizaron dispositivos Android. El uso de estos dispositivos tuvo como objetivo mejorar el procesamiento y recolección de información, así como reducir la probabilidad de error. Una de las ventajas del uso de esta tecnología es que se reducen los tiempos generales de aplicación, permitiendo obtener tiempo adicional para el análisis de los datos, ya que la información recolectada por los encuestadores en campo es descargada diariamente a un servidor de base de datos.

El procesamiento de la información se hizo de forma automática. En primer lugar se realizó el proceso de sincronización del servidor de base de datos del Iudop para luego ejecutar el vaciado de información en formato CSV (comma-separated values). Posteriormente, la información recopilada fue trasladada al programa estadístico SPSS (Statistical Program for Social Sciences), con el objetivo de realizar con este paquete computacional todos los análisis necesarios para la elaboración del informe, así como también, la elaboración de cuadros y gráficas.

Posteriormente, los datos fueron analizados haciendo uso de pruebas estadísticas bivariadas y multivariadas, a fin de buscar sustentar las asociaciones entre las variables. En la mayor parte de los casos, se han realizado contrastes estadísticos con variables socio demográficas y del contexto, como el sexo, la edad, la zona de residencia, la escolaridad, los ingresos y la exposición a noticias. A la vez, en el caso de la encuesta a Mypes, los contrastes incorporaron variables como el sector económico, el tiempo de operar y el tamaño de las empresas. Las relaciones que contaron con peso estadístico son las que han sido expuestas en este informe, con el fin de sustentar las afirmaciones y análisis respecto a los datos.

3.1. La construcción de los Índices de las Metas

Al igual que en los informes de 2012 y 2013, para facilitar el análisis estadístico de los datos y poder calcular los indicadores de las Metas, los ítems del cuestionario que fueron diseñados como escalas fueron reconvertidas a un rango de 0 a 100, lo que permitió calcular promedios. Los puntajes cercanos a 0 representan los niveles más bajos de la escala, mientras que los valores próximos a 100, los más altos. Posteriormente, con la sumatoria aritmética de los ítems, se construyeron índices para cada una de las Metas del Plan de Acción Conjunto del APC (1, 3, 4, 6 y 7). En este sondeo, la construcción de algunas metas ha sufrido variaciones que obedecen a la incorporación de nuevos ítems, las cuales se precisan a continuación.

El índice de la Meta 1, *Satisfacción con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad*, se construyó con la sumatoria de los resultados de las preguntas 7 a la 10 del cuestionario, que miden la satisfacción pública con el trabajo de la PNC, el MJSP, el Sistema Penitenciario, con los Tribunales de Justicia; con los ítems 13, 14 y 16 que miden la satisfacción con el desempeño de la FGR, el Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer” (IML), la CSJ, las cuales fueron incorporadas por primera vez en el cálculo de esta meta y las preguntas 22 y 23 que miden la confianza en la eficacia policial y judicial (ver Anexo 1). Estos ítems son parte del cuestionario aplicado a la muestra residencial.

La escala de satisfacción tiene un rango de 0 a 3, donde 0 representa la opción “Nada satisfecho”; 1 representa la opción “Poco satisfecho”; 2 representa la opción “Algo satisfecho”; y 3 representa la opción “Muy satisfecho”. Un primer paso fue convertir estos valores a una escala de 0 a 100, en la que la opción “Muy satisfecho” se recodificó con valores de 100, “Algo Satisfecho” con 66, “Poco Satisfecho” con 33 y “Nada Satisfecho” con un valor de 0. Un tratamiento similar se les dio a las preguntas 22 y 23, en las que se consultó por la confianza en que la policía capture al responsable de un delito y en que el sistema de justicia procese y castigue a los que violan la ley. Un promedio cercano a 0 indica ninguna confianza en que las instituciones apliquen la justicia, mientras que valores próximos a 100 reflejan un máximo de confianza en la efectividad del sistema de justicia. De esta manera, la nueva variable expresa el promedio de la satisfacción y confianza con el trabajo de las instituciones del sistema de justicia y seguridad (Anexo 4, cuadros 5, 6, 7, 8, 11, 12, 14, 20 y 21). Como ha sido señalado antes, dado que en este estudio se incorporó en el cálculo de esta meta, las preguntas referidas a la satisfacción pública con el trabajo de la FGR, el IML y la CSJ, para facilitar el análisis comparativo, se recalculó el índice correspondiente a la Meta 1 de los estudios de 2012 y 2013, incorporando estas tres instituciones.

En el caso del índice de la Meta 3, *la Percepción de las Micro y Pequeñas empresas sobre los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen sobre sus negocios*, se construyó con la sumatoria de las preguntas 23, 24, 28 a la 31, 34, 35 y 37 del cuestionario aplicado a Mypes (Anexo 2). Los ítems 23 y 24 miden la confianza en la efectividad de la labor policial y del sistema de justicia en procesar y capturar a los responsables de hechos delictivos, mientras que las preguntas 28 a la 31, 34, 35 y 37 estuvieron referidas a la satisfacción pública de los Micro y Pequeños empresarios con el trabajo de la PNC, el MJSP, el Sistema Penitenciario, de los Tribunales de Justicia, la FGR, el IML y la CSJ.

Todas las preguntas utilizadas para el cálculo de esta meta tienen originalmente un rango de 0 a 3, donde 0 representa la opción “Nada”, 1 la opción “Poco”, 2 “Algo” y 3 representa la opción “Mucho”. Un primer paso fue recodificar los valores de la escala a un rango de 0 a 100. A la opción “Mucho” se le dio un valor de 100, “Algo” de 66, “Poco” de 33 y “Nada” fue recodificada con un valor de 0 (Anexo 5, cuadros 20, 21, 25, 26, 27, 28, 31, 32 y 34).

La nueva variable expresa la evaluación de los empresarios sobre el trabajo de persecución del crimen que realizan las principales entidades de la seguridad y la justicia en el país, en la que los puntajes cercanos a 0 representarían una muy mala evaluación de las acciones y políticas de persecución de la criminalidad, y los valores cercanos a 100 una muy buena evaluación del trabajo en esta materia. Como puede advertirse, en este tercer estudio se ha realizado una homologación en la selección de los ítems que conforman las Metas 1 y 3.

El indicador de la Meta 4, *La percepción pública sobre la seguridad en el transporte público*, se calculó sobre la base de los resultados del ítem 50 del cuestionario de la muestra residencial. Esta pregunta fue realizada solo a los que utilizan con alguna frecuencia el servicio público de transporte de pasajeros (66.6 % de la muestra). Los valores cercanos a 0 indican que los ciudadanos se sienten nada seguros mientras usan el transporte público, mientras que los promedios próximos a 100 reflejan que se sienten muy seguros (Anexo 4, cuadro 62).

El indicador principal de la Meta 6, *Confianza pública en las instituciones de Gobierno*, se construyó con la sumatoria de 13 de los 15 ítems que forman la batería de preguntas del apartado “confianza y satisfacción pública con el desempeño de las instituciones” de la encuesta residencial. La meta está conformada por los ítems 7 al 18, y el ítem 21, que exploran la confianza pública en entidades del Ministerio Público, el Órgano Ejecutivo, Legislativo y Judicial, el Gobierno central, y las alcaldías. A diferencia de las mediciones de 2012 y 2013, en este estudio, la Meta 6 fue calculada con la incorporación de cuatro nuevos ítems que midieron la satisfacción pública con el trabajo de la PNC, el MJSP, el Sistema Penitenciario y con los Tribunales de Justicia.

Las opciones de respuesta de estas preguntas que se distribuían en un rango de 0 a 3, donde 0 representaba la opción “Nada satisfecho”, y 3 la opción “Muy satisfecho”, se recodificaron en una escala de 0 a 100, en la que 0 representan ausencia completa de confianza en instituciones gubernamentales y 100 expresa una completa confianza en el trabajo de estas entidades (Anexo 4, cuadros 9,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17).

El Índice correspondiente a la Meta 7, *Percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública* se construyó con la sumatoria de las preguntas 5 y 6 del cuestionario aplicado a la muestra residencial. La primera pregunta exploró el conocimiento que los ciudadanos tienen sobre el diálogo nacional, como el que se desarrolla en el Consejo Nacional de Seguridad y Convivencia. Para construir el índice, la variable se recodificó en una escala de 0 a 100, en la que los valores cercanos a 0 representan total desconocimiento sobre este tema y 100 el máximo conocimiento de la existencia del consenso. La pregunta 6 solicitó a los entrevistados que calificaran el trabajo realizado por el Gobierno en conjunto con otros sectores para reducir la criminalidad, en una escala que va de “Muy bueno” a “Muy Malo”. Nuevamente, esta variable fue recodificada a una escala de 0 a 100, donde “Muy Malo” tiene un valor de 0 y “Muy Bueno” representa un valor de 100. (Anexo 4, cuadros 3 y 4). Para la construcción de todas las escalas únicamente se tomó en cuenta el grupo de entrevistados que respondieron a los ítems contemplados.

Debido a la incorporación de preguntas referidas a otras instituciones en la construcción del Indicador principal de la Meta 1 (FGR, IML y CSJ) y de la Meta 6 (PNC, el MJSP, el Sistema Penitenciario y los jueces) en esta medición y a efecto de facilitar la comparabilidad estadística con los indicadores estimados en estas metas en las mediciones de 2012 y 2014, se recalcularon bajo la misma ecuación. La homologación de los índices de la Meta 1 y 6 favoreció el análisis de su evolución a lo largo de las tres mediciones y permite su contraste estadístico.

3.2. Consideraciones relativas al reemplazo de segmentos debido a la criminalidad

Desde el año 2012, el Iudop ha experimentado mayores dificultades para recopilar la opinión pública salvadoreña, mediante el uso de encuestas, en sectores de fuerte presencia delincriminal. Esto ha obedecido al mayor control territorial que ejercen grupos de pandillas y otras estructuras de delincuencia organizada en diversas zonas urbanas y rurales del país. Debido a los riesgos asociadas a la presencia de grupos armados y previa evaluación de las zonas seleccionadas en la muestra mediante revisión de bitácoras de campo y consultas con

promotores de las alcaldías y del Ministerio de Salud, se procedió a reemplazar aquellas zonas contempladas en la muestra que fueron catalogadas de alto riesgo delincriminal.

La selección de los segmentos de reemplazo, se realizó mediante el mismo procedimiento de selección aleatoria con la que fue seleccionada la muestra inicial en 2012 y tratando de mantener la representatividad y el peso municipal y departamental. En virtud de lo anterior, se estableció el reemplazo de un total de 96 segmentos, de los cuales 58 son segmentos urbanos y 38 segmentos rurales, lo que corresponde a 38.2 % del total de segmentos contemplados en la muestra.

Si bien, el proceso de elección de los nuevos segmentos se ha realizado bajo los parámetros de aleatoriedad y representatividad municipal y departamental, es importante reconocer que la extracción de estos sectores en la muestra, podría generar el riesgo de sub representar las opiniones de la población salvadoreña, al dejar fuera sectores poblacionales que están siendo afectados fuertemente por la criminalidad. Sin embargo, es importante señalar que la cobertura de estos segmentos en la muestra no garantiza que las opiniones puedan variar sustancialmente, debido al mayor temor de sus residentes a externar sus opiniones sobre el crimen y a reportar los hechos delincriminales que pudiesen haberles afectado. En este contexto, desde la investigación social se deben priorizar consideraciones éticas relativas a resguardar la seguridad de los grupos participantes y que podría verse afectada al exponer a los ciudadanos a posibles represalias de grupos delincriminales que controlan los territorios.

III. Resultados de la encuesta residencial

1. La satisfacción pública con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad-Meta 1, y Confianza en las instituciones gubernamentales-Meta 6

Esta sección está dedicada a exponer y analizar los resultados concernientes a la percepción pública sobre el desempeño de las instituciones públicas, la cual ha sido medida a través de la satisfacción con el desempeño de 15 instituciones públicas fundamentales para la vida institucional del país, entre las cuales se incluyen siete entidades responsables de garantizar la seguridad y administrar la justicia en el país. Las preguntas estuvieron orientadas a indagar la satisfacción del público con el trabajo de las instituciones de forma general y, de manera particular, la confianza en la eficacia policial y judicial.

Con estos indicadores, se procedió a construir las Metas 1 y 6 del APC. La Meta 1 está orientada a “Profesionalizar a las instituciones del sector justicia para que sean más efectivas en el combate del crimen y la inseguridad; así como mejorar la percepción del público sobre las instituciones de gobierno,” mientras que la Meta 6 busca “Profesionalizar la administración pública de El Salvador y mejorar la confianza del público en el Gobierno” (Plan de Acción Conjunto El Salvador-Estados Unidos 2011-2015). Dado que se trata de la tercera medición de estos indicadores, es posible comparar los cambios y continuidades de estos indicadores de percepción experimentados entre el período 2012 y 2015.

Este apartado está estructurado en cuatro secciones. La primera reúne los resultados generales de la satisfacción del público con el trabajo de estas instituciones. Posteriormente se presentan los resultados sobre la confianza en la efectividad policial y judicial y el Índice calculado para evaluar la confianza en las instituciones de justicia y seguridad, que corresponde al indicador de la Meta 1. Esta sección concluye con un breve apartado sobre la valoración ciudadana del servicio prestado por algunas entidades públicas en el trámite de diversas gestiones. Una última parte de este apartado presenta los resultados relativos a la Meta 6, que examina el comportamiento de los datos relativos a la confianza en las instituciones de Gobierno.

1.1. La satisfacción ciudadana con el desempeño de las instituciones públicas

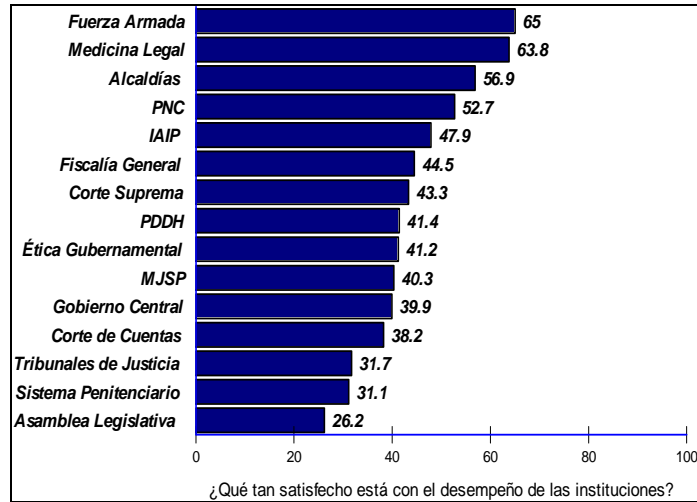
La encuesta exploró la satisfacción general con el desempeño de diversas entidades que forman parte del Gobierno central, además de consultar sobre trabajo del Órgano Judicial, la Asamblea Legislativa y las municipalidades. Para ello, se aplicó una batería de preguntas con formato de escala en la que los entrevistados y entrevistadas debían ponderar el grado de satisfacción general con la labor desempeñada por las diversas instancias. En este sondeo, se incluyó la medición de la satisfacción del público con dos nuevas instituciones: El IAIP y el TEG, entidades de reciente creación. Esta batería de preguntas fue posteriormente utilizada para la construcción de los indicadores de la Meta 1 y 6. La siguiente tabla consolida los resultados de esta batería de preguntas (Anexo 4, cuadros 5, 6, 7 8, 9,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 y 19).

Tabla 8.
Nivel de satisfacción con el desempeño de las instituciones públicas
(En porcentajes)

<i>Ahora le voy a hacer algunas preguntas sobre las instituciones del país. Le voy a pedir que me indique qué tan satisfecho se encuentra usted con el desempeño de esas instituciones en materia de seguridad, y que me responda con la siguiente escala: muy satisfecho, algo, poco o nada satisfecho</i>	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe
7. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la PNC?	19.2	35.2	31.2	14.4	---
8. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Ministerio de Justicia y Seguridad?	9.2	28.3	36.2	25.4	1.0
9. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Sistema Penitenciario (las cárceles)?	7.4	18.1	31.5	38.6	4.5
10. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de los jueces (Tribunales de Justicia)?	5.6	20.7	36.2	36	1.5
11. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos?	13.2	25.1	33.8	26.8	1.1
12. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Fuerza Armada?	35.3	33.5	23.1	8.2	---
13. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Fiscalía General de la República?	12.1	31	34.2	21.4	1.2
14. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Instituto de Medicina Legal (morgue)?	34.4	30.5	24	8.9	2.3
15. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Corte de Cuentas de la República?	8.2	24.2	36.2	26	5.4
16. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Corte Suprema de Justicia?	10.5	29.3	37.8	20.2	2.3
17. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Asamblea Legislativa (los diputados)?	5.9	16	29.6	48.6	---
18. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Gobierno central en general?	13.6	23.5	32.9	30.1	---
19. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Instituto de Acceso a la Información?	15.3	27.2	35.1	15.9	6.5
20. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Tribunal de Ética Gubernamental?	8.3	25.7	37.2	19.9	8.9
21. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la alcaldía de su localidad?	33.6	24.2	22.2	20.1	---

Para facilitar el análisis y la construcción de índices, las respuestas de cada pregunta fueron recodificadas a una escala de 0 a 100, en la que 0 representa ninguna satisfacción y 100 mucha satisfacción con el trabajo de las instituciones. El gráfico a continuación expone los promedios de satisfacción del público con las instituciones por las que se consultó.

Gráfico 13.
Nivel de satisfacción con el desempeño de las instituciones públicas
(Promedios escala 0-100)*



*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos.

Una mirada a los resultados muestra que ninguna de las instituciones evaluadas consiguió la satisfacción unánime de los ciudadanos. Contrario a ello, los datos expresan en general una baja satisfacción del público con la labor de la mayor parte de las instituciones examinadas. A excepción de la Fuerza Armada (65), el IML (63.8), las alcaldías (56.9) y la PNC, (52.7), que registraron niveles moderados y medio altos de satisfacción pública, el resto de instituciones aglutinó valores por debajo del valor medio. Tendencias similares fueron encontradas en las mediciones de 2012 y 2013.

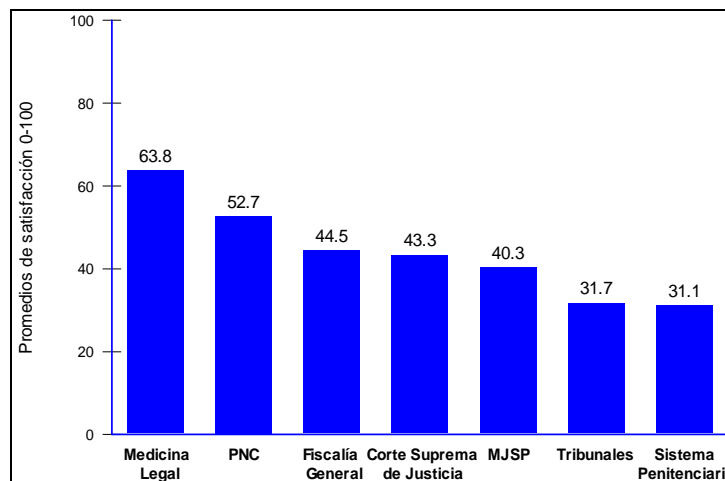
De nuevo, las instituciones que consignaron los más bajos niveles de satisfacción pública fueron los tribunales de justicia (31.7), el Sistema Penitenciario (31.1) y la Asamblea Legislativa (26.2). Si bien la Asamblea Legislativa es la entidad que aglutina los menores niveles de aprecio ciudadano, el promedio de satisfacción ciudadana registrado en este sondeo, constituye el más bajo que se haya reportado respecto a mediciones anteriores. El declive de la imagen pública de la Asamblea Legislativa parece continuar al margen del cambio de legislatura que ha tenido lugar en el 2015 y de la renovación de una quinta parte de los legisladores.

Una comparación de los puntajes obtenidos por las instituciones públicas que son susceptibles de ser comparadas respecto a la medición anterior, muestra que solo seis de las trece entidades consultadas mejoraron su evaluación. Estas instituciones fueron: el IML, las alcaldías, la PNC, la CSJ, los tribunales de Justicia y el Sistema Penitenciario. Sin embargo, la institución que registró la más notoria mejoría en cuanto a satisfacción pública con su labor fue el IML, que pasó de un promedio de satisfacción de 56.1 en 2013 a 63.8 en 2015. En contraste, la entidad oficial que mostró el mayor descenso fue el Gobierno central, cuyo promedio pasó de 51.2 en 2013 a 39.9 en 2015. Estos resultados se retomarán al final de este capítulo, en la construcción y el análisis de la variable escalar “Confianza en las instituciones gubernamentales”.

1.2. La satisfacción y confianza con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad

Al examinar la satisfacción ciudadana con el trabajo de las instituciones responsables de garantizar la seguridad y la justicia, se advierte que solamente el IML y la PNC aglutinan niveles de satisfacción arriba del valor promedio. Entre el resto de instituciones consideradas, los tribunales de justicia y el sistema Penitenciario son las que reportan los más bajos niveles de satisfacción ciudadana. Es interesante encontrar esta tendencia en el caso del Sistema Penitenciario, aun cuando es una de las entidades del ramo de seguridad que ha impulsado importantes reformas para profesionalizar el régimen carcelario.

Gráfico 14.
Nivel de satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia (Promedios escala 0-100)*



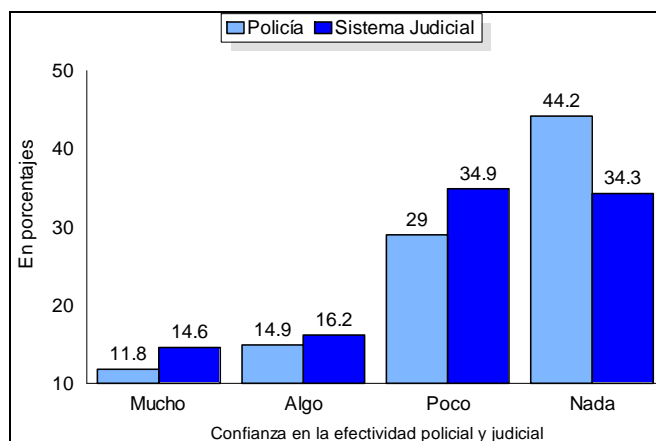
*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos.

El grado de satisfacción ciudadana con el trabajo de las instituciones suele estar relacionado estrechamente con la confianza otorgada a las instituciones. El bajo desempeño de las instituciones y la percepción de inoperancia erosiona la confianza pública en las mismas. Y aunque la construcción de la confianza institucional involucra diferentes factores, varios de ellos de orden subjetivo, la desconfianza institucional suele extenderse al sistema político y puede traducirse en comportamientos anómicos individuales y colectivos, que podrían llegar a ser facilitadores de la violencia e impedir el logro de consensos claves. Al respecto, Hobbes (en Flax, 2006) señala que la desconfianza es también un obstáculo para resolver la conflictividad extrema y favorecer la interacción social pacífica. La falta de confianza hacia las instituciones y el aumento de una masa de ciudadanos cada vez más insatisfechos con el desempeño de las autoridades, puede llevarlos, bajo ciertas circunstancias a apoyar y utilizar mecanismos al margen de la ley para defenderse del crimen y a incurrir en hechos delictivos, amparados en la idea que la extendida impunidad, les protegerá de ser castigados. Es decir, que la desconfianza en las instituciones se convierte además en un incentivo para los delincuentes, en tanto se ve remota la posibilidad de que el brazo de la ley alcance a los que cometen delitos.

Al igual que anteriores mediciones, la confianza en la efectividad de las instituciones de justicia y seguridad, se exploró mediante dos preguntas: “Si usted fuera víctima de un robo o asalto, ¿cuánto confiaría en que la policía capture al culpable: mucho, algo, poco o nada?, ¿Y cuánto confiaría de que el sistema de justicia procese y castigue al responsable del delito: mucho, poco, algo o nada?”.

Los resultados evidencian en general una baja confianza pública hacia la efectividad policial en la persecución del delito y hacia el juicio y castigo que le compete al sistema de justicia. Los datos revelan que el 73.2 % de los consultados piensa que es poco o nada probable que la PNC capture al responsable de un delito y el 69.2 % considera que es poco o nada probable que el sistema de justicia procese y castigue al delincuente (Anexo 4, cuadros 20 y 21).

Gráfico 15.
Confianza en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia
(En porcentajes)



Una reconversión de estos datos a una escala de 0 a 100, en el que los valores cercanos a 0 representan la menor confianza en la efectividad de las instituciones y los valores próximos a 100, la mayor confianza otorgada, muestra que el sistema de justicia registró un promedio de **42.8**, mientras que la PNC obtuvo un puntaje de **39.8**. Si bien se trata de puntajes medio-bajos que expresan la poca credibilidad ciudadana en la efectividad policial y judicial, en ambos casos se registró una mejoría respecto a la medición de 2013. En el sondeo de 2013, la PNC obtuvo un promedio de confianza en su efectividad de **32** y el sistema de justicia de **39.5**.

Sin embargo, un análisis de los resultados de mediciones a lo largo de una década y media mediante encuestas de victimización (Iudop, 2001, 2004 y 2009)⁸ y las encuestas de APC 2012 y 2013, evidencia el declive experimentado por los indicadores de confianza en la efectividad policial y judicial. Entre 2001 y 2015, los que dijeron desconfiar en absoluto en la efectividad

⁸ Es importante aclarar que la formulación de las preguntas realizadas en encuestas anteriores variaron un poco en relación a las utilizadas en 2012, 2013 y 2015. En 2001, 2004 y 2009, la pregunta referida a la PNC se aplicó de la siguiente manera: Si una persona comete un delito en este país, ¿qué tan seguro cree usted que es que la policía lo capture? y en el caso del sistema de justicia fue: Ahora supongamos que la policía captura al delincuente, ¿qué tan seguro cree usted que es que el sistema de justicia lo procese y castigue?

policial aumentaron en 10 veces (del 4 % al 44.2 %), al tiempo que los que confían mucho en su efectividad decayeron del 30.3 % al 11.8 %. La confianza en la efectividad del sistema judicial experimentó también una reducción progresiva, pero menos pronunciada que la registrada por la PNC a lo largo de la última década y media. Entre 2001 y 2015 los que dijeron no confiar en el trabajo del sistema judicial estuvieron cerca de triplicarse al pasar del 9.6 % al 34.3 %, mientras que los que le otorgan mucha confianza se redujeron del 21.8 % al 14.6 %.

Tabla 9.
Confianza en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia,
comparativo 2001-2015
(En porcentajes)

Año del estudio	Confianza en la efectividad de la policía				Confianza en la efectividad del sistema de justicia			
	Mucho	Algo	Poco	Nada	Mucho	Algo	Poco	Nada
2001	30.3 %	34.9 %	29.3 %	4 %	21.8 %	26.7 %	39.8 %	9.6 %
2004	18.4 %	29.5 %	39 %	13.1 %	15.5 %	26.6 %	41.5 %	16.3 %
2009	11.2 %	38.8 %	28.3 %	21.7 %	20.8 %	39.4 %	25.5 %	14.3 %
2012	14.7 %	14.7 %	30.2 %	40.4 %	17.8 %	17.1 %	36.2 %	29 %
2013	14 %	12.6 %	29.5 %	44 %	17 %	15.8 %	36.5 %	30.8 %
2015	11.8 %	14.9 %	29 %	44.2 %	14.6 %	16.2 %	34.9 %	34.3 %

Fuente: MJSP y otros (2002); Ministerio de Gobernación y otros (2005), Iudop (2009) y Usaid (2012, 2013 y 2015).

Si bien estas tendencias no son nuevas, confirman la continua erosión experimentada por instancias claves de la administración de la justicia en el país, que no solo se ven afectadas en su imagen pública por las coyunturas de auge delincencial, sino por las debilidades históricas de que ha adolecido el sistema de justicia para cumplir con su misión de garantizar una pronta y cumplida justicia. En la actualidad, las instituciones del sistema de seguridad y de administración de justicia se ven confrontadas con la elevada demanda de tramitación de casos resultantes de la vorágine de violencia criminal que experimenta el país, y ante una criminalidad cada vez más compleja y organizada.

1.2.1. Valoración de los usuarios de las instituciones del sistema de justicia y las alcaldías

Otra forma de aproximarnos a la evaluación ciudadana del trabajo de las instituciones, fue mediante la aplicación de una batería de preguntas que indagó entre los usuarios de las diversas instituciones sobre la calidad de los servicios y la satisfacción con la atención recibida en la tramitación de diferentes demandas y en la gestión de servicios. Al igual que en las mediciones de 2012 y 2013, se consultó sobre la calidad de los servicios brindados por los juzgados, la FGR, la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (PDDH), la PNC, la Procuraduría General de la República y las alcaldías.

Debido a que no se trata de una encuesta dirigida a una muestra representativa de usuarios de estas instituciones, estos datos deben ser interpretados como parámetros generales del servicio ofrecido por estas entidades y no como una evaluación de la calidad de los servicios que prestan

al público. A su vez, dado el pequeño número de casos que reportó haber acudido a la mayoría de instituciones, a excepción de los datos concernientes a las alcaldías, no es posible hacer generalizaciones de estos datos a escala nacional.

Tabla 10.
Valoraciones de los usuarios del servicio ofrecido
por las instituciones de justicia y las municipalidades
(En porcentajes)

Institución	No ha ido	Sí, ha ido	¿Cómo fue el trato que recibió?			¿Resolvió el problema?		
			Bueno	Regular	Malo	Sí	No	No sabe
Alcaldía de su localidad	57.5 %	42.5 % (1026)	68.2 %	24.7 %	7.1 %	85.3 %	14.7 %	---
Policía Nacional Civil	85.6 %	14.4 % (348)	44.7 %	30 %	25.4 %	46.8 %	53.2 %	---
Juzgados	93.5 %	6.5 % (156)	45.5 %	32 %	22.4 %	58.1 %	41.9 %	---
Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos	95 %	5 % (121)	47.9 %	25.6 %	26.4 %	41.3 %	58.7 %	---
Fiscalía General	95.6 %	4.4 % (105)	43.8 %	27.6 %	28.6 %	43.8 %	55.2 %	1 %
Procuraduría General	96.6 %	3.4 % (82)	47.6 %	29.3 %	23.2 %	41.5 %	57.3 %	1.2 %

Entre la muestra consultada, 1838 personas expresaron haber solicitado alguna demanda de servicio o petición a las instituciones por las que se consultó. De ellas, el 55.8 % (1026 personas), refirió haber hecho alguna gestión a la alcaldía de su localidad, por lo que de nuevo, los datos confirman que son las municipalidades las entidades de Gobierno con las que más interacción tienen los ciudadanos. Sin embargo, la demanda de peticiones a las alcaldías parece haberse reducido respecto a los dos estudios previos. En 2012, los que tramitaron algún servicio a su municipalidad alcanzaron el 46.7 %, en 2013 el 45.7 % y en 2015 se redujeron al 42.5 %.

Al examinar mediante pruebas bivariadas las características sociodemográficas de los peticionarios de servicios en las alcaldías, se advierte que las personas que residen en las áreas urbanas, los que proceden de la zona oriental del país y de los estratos alto y medio alto, son más proclives a solicitar servicios a las municipalidades, respecto al resto de ciudadanos. A la vez, a medida aumenta el nivel de escolaridad y los ingresos familiares del entrevistado, tienden a crecer de forma significativa los que han tramitado algún servicio en las alcaldías. De nuevo, las variables socioeconómicas parecen estar mediando en el mayor acceso a las instituciones y a determinados servicios públicos.

Después de las alcaldías, la policía sigue siendo la segunda entidad a la que los entrevistados acudieron con más frecuencia en busca de ayuda (14.4 %). Le siguen, los juzgados, aunque solo 156 personas (6.5 %) aseguraron haber acudido a solicitar un servicio en el transcurso del año anterior a la medición y la PDHH a la que solo acudió el 5.5 % de los consultados (121 personas). La FGR (4.4 %) y la Procuraduría General de la República (3.4%) fueron las instituciones a las que menos recurrieron los entrevistados en el transcurso del último año en búsqueda de un servicio o petición (Anexo 4, cuadros 22, 25, 28, 31, 34 y 37). Similares tendencias se registraron en las mediciones de 2012 y 2013.

Al consultar a los usuarios de las alcaldías sobre el trato recibido, el 68.2 % de los que tramitaron algún servicio valoró como buena la atención recibida y un 85.3 % de ellos aseguró que resolvió el problema por el que iba. De nuevo, en este caso parece haber una correspondencia entre la evaluación del trato recibido y la efectividad para atender las demandas ciudadanas.

La tabla 10 muestra que de las seis instituciones consultadas, únicamente entre los usuarios de las alcaldías se registraron porcentajes superiores al 60 % que calificaron favorablemente el trato recibido. En el resto de instituciones, las opiniones se mostraron mayormente divididas en torno al trato recibido. Alrededor de una tercera parte de los entrevistados que hicieron uso de algún servicio en la PNC, los juzgados, la FGR y la Procuraduría General de la República calificaron como regular el trato recibido (Anexo 4, cuadros 23, 26, 29, 32, 35 y 38).

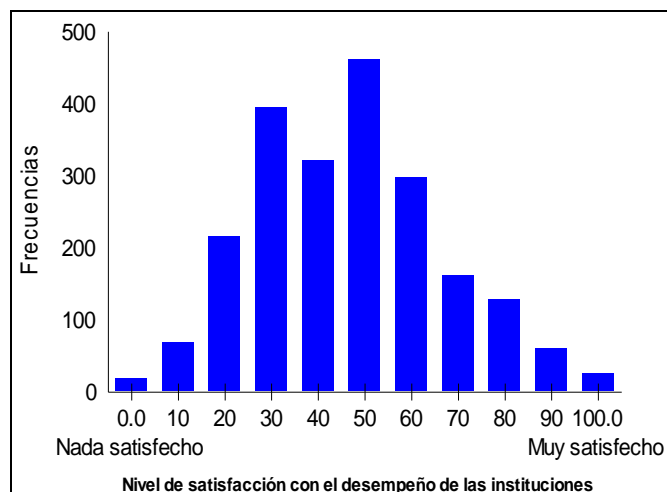
La Fiscalía fue la institución que captó la valoración más negativa en la atención recibida, lo cual es preocupante considerando que esta es una de las principales instancias a la que acuden las víctimas de hechos delictivos para denunciar y buscar la protección del Estado ante la vulneración de algún derecho. El buen trato brindado a las víctimas es un signo de respeto y empatía hacia su condición, favorece una mayor colaboración en las diferentes etapas de la investigación de los hechos y evita la re victimización por parte del sistema de justicia.

En cuanto a la efectividad para resolver la demanda, solo en el caso de las alcaldías y los juzgados, los usuarios que resolvieron el problema por el que acudieron superaron el 50 %. Es decir, que en más de la mitad de los casos que tramitaron una queja o petición a la PDDH, a Procuraduría General de la República, a la FGR y a la PNC, el problema no fue resuelto. Estos datos son coincidentes con el bajo grado de satisfacción del público con el desempeño de estas instituciones presentado en las páginas anteriores. En términos comparados, todas las instituciones consultadas desmejoraron su evaluación en la atención brindada y en la efectividad para resolver el problema, respecto a la medición de 2013. Este declive podría estar abonando a la menor satisfacción ciudadana con el desempeño de las instituciones públicas.

1.3. Índice de la Meta 1-Satisfacción pública con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad

Para evaluar el progreso de las metas del Plan de Acción del APC, se construyó una nueva variable denominada "*Índice de Satisfacción con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad*". Este se conformó con la sumatoria de los ítems 7 al 10, los ítems 13, 14 y 16 que miden el nivel de satisfacción con el desempeño de la PNC, el MJSP, los Tribunales de Justicia, el Sistema Penitenciario, el IML, la FGR y la CSJ y las preguntas 19 y 20 que abordaron la confianza en la efectividad de la policía y el sistema de justicia. Los resultados de la sumatoria de estos ítems se promediaron y sus valores fueron reconvertidos a una escala de 0 a 100, a fin de contar con el indicador principal de la Meta 1, "*Satisfacción con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad*". Bajo este parámetro, 0 indica ausencia de satisfacción con el trabajo de las entidades de justicia y seguridad y 100, una completa satisfacción con su desempeño. El siguiente gráfico muestra la distribución de los encuestados en el índice de satisfacción.

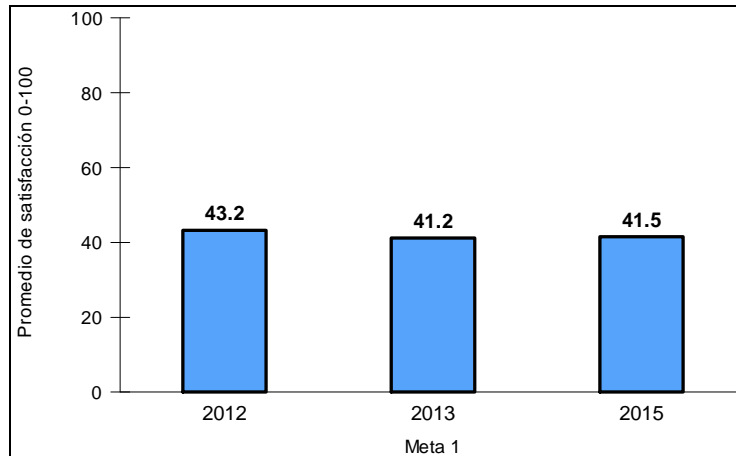
Gráfico 16.
Meta 1. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad
(En frecuencias)



El promedio resultante del Índice de satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia fue de **41.5**, con una desviación estándar de 19.96; es decir, se trata de un puntaje medio bajo de satisfacción pública con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad. El 68.7 % de los consultados puntuó debajo del valor intermedio, es decir que su satisfacción con las instituciones de seguridad registró valores iguales o inferiores a 50, mientras el restante 31.3 % expresó niveles de satisfacción superiores al 50 (en una escala 0-100).

Para hacer directamente comparable este índice con los resultantes de la medición de 2012 y 2013, se procedió a incorporar en las Metas 1 de estos años, a la FGR, al IML y a la CSJ. Con este nuevo cálculo, el puntaje de la Meta 1 para el año 2012 fue de **43.2**, mientras que para el 2013 alcanzó un promedio de **41.2**. Al contrastar estos puntajes con el correspondiente a la medición de 2015 se advierte que la satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad se mantiene relativamente invariable en relación a años anteriores, aunque ha experimentado una pequeña reducción en relación al índice de 2012. Las diferencias no son estadísticamente significativas.

Gráfico 17.
Meta 1. Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según año del estudio (En promedios)



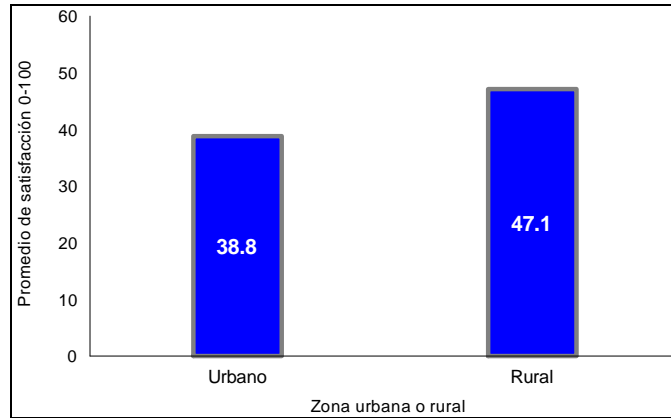
*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos.

1.3.1. La satisfacción ciudadana con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad y variables demográficas y del contexto

Si bien el grado de satisfacción general con el desempeño de las instituciones de seguridad es bajo, experimenta variaciones significativas en función de algunas variables demográficas y del contexto como la exposición a los medios de comunicación y la experiencia de victimización. Asimismo, en el análisis se incorporó las opiniones sobre la delincuencia y la percepción de seguridad.

Los datos muestran que, nuevamente, los residentes de las zonas rurales tienden a estar más satisfechos con el desempeño de las instituciones de seguridad (47.1), que los habitantes de las urbes (38.8). Asimismo, los habitantes del AMSS tienen una evaluación menos positiva de las instituciones de seguridad (35.8) respecto a los que viven en otras regiones del país. En los últimos años, el desplazamiento de grupos delincuenciales y la proliferación de grupos de pandillas en zonas rurales del país ha elevado la prevalencia de delitos en regiones que históricamente habían mostrado bajos índices delincuenciales. No obstante, esto no parece haber reducido significativamente la evaluación de las entidades de seguridad y justicia.

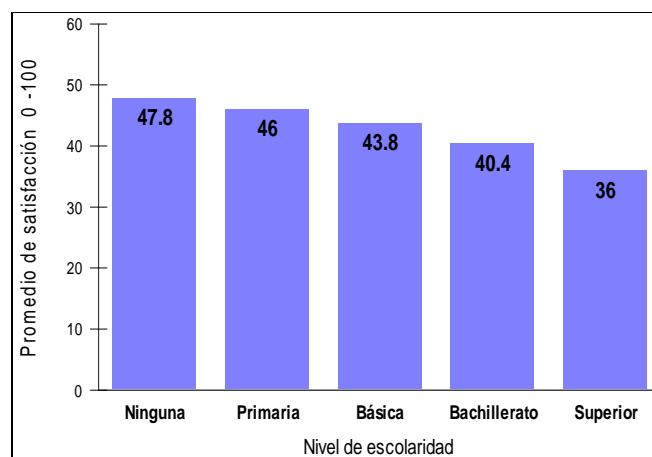
Gráfico 18.
Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según zona de residencia de los entrevistados (Promedios escala 0 -100)*



*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos.

Un contraste entre el índice de satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia, con el grado educativo de las personas, muestra que los más educados tienden a ser más críticos con el trabajo de estas instituciones, respecto a los que no realizaron ningún grado académico o exhiben bajos niveles educativos. En este análisis, se advierte una concomitancia negativa: a medida aumenta la educación del entrevistado, se reduce su grado de satisfacción con el trabajo de las entidades de justicia y seguridad.

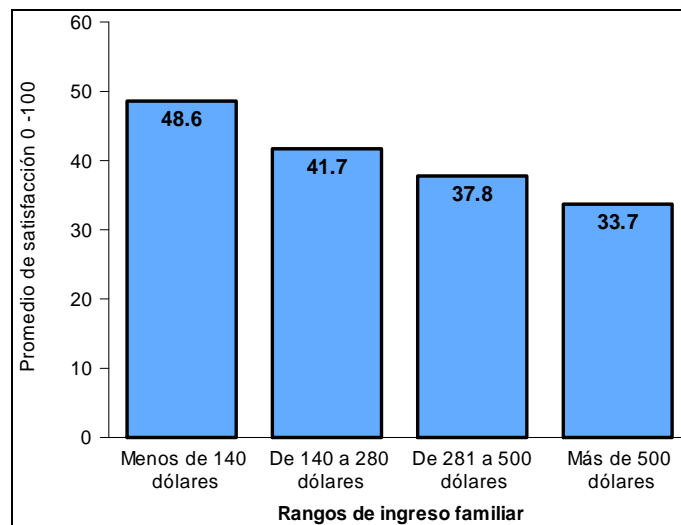
Gráfico 19.
Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según el nivel educativo de los entrevistados (Promedios escala 0 - 100)*



*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos.

La apreciación que las personas hacen del sistema de seguridad y justicia parece también estar relacionada con los ingresos económicos del entrevistado. Al igual que en el caso de la educación, las personas con mayores ingresos tienden a calificar de forma más desfavorable el desempeño de las entidades de justicia y seguridad. El índice muestra una tendencia al declive conforme aumentan los ingresos de las personas.

Gráfico 20.
Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, según ingresos de los entrevistados (Promedios escala 0- 100)*



*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos.

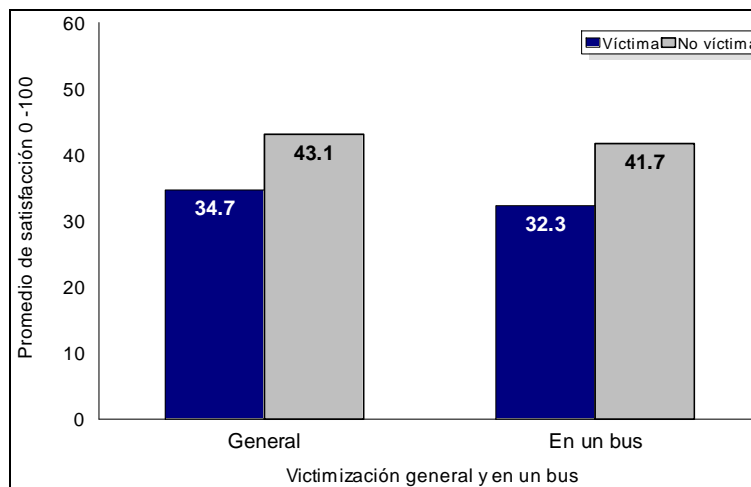
Nuevamente esta investigación, pone de manifiesto que la educación de las personas y su acceso a mayores recursos, son factores que median de forma importante en la manera en que las personas interpretan su entorno y en la que construyen los juicios sobre el sistema político y sus instituciones. En este caso, no se encontraron variaciones de peso estadístico entre hombres y mujeres en cuanto a la satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad.

En cuanto a variables del contexto, se encontró que el grado de exposición a noticias en los medios parece influir en la apreciación que las personas tienen del trabajo del ramo de seguridad y justicia. Los que nunca ven, oyen y leen noticias en los medios de comunicación como los que suelen estar más informados, tienden a expresar juicios más negativos con el trabajo de justicia y seguridad, respecto al resto de ciudadanos. Ello sugiere el efecto que en la formación de juicios sobre las instituciones públicas puede tener, tanto la desinformación extrema, como la exposición continua a noticias en la que predomina la nota roja.

Asimismo, el índice de satisfacción con la seguridad y la justicia se ve impactado por la experiencia de victimización directa de las personas, la percepción subjetiva de seguridad y sus opiniones sobre la delincuencia. Los que han sido afectados de forma personal por un hecho delictivo tanto en un bus como en otros contextos, los que se sienten más inseguros frente a la delincuencia y los que piensan que la criminalidad aumentó en el último año, indican estar

menos satisfechos con las instituciones de seguridad, que el resto de personas. El siguiente gráfico expone el índice de satisfacción según la experiencia de victimización general y en el transporte público. Como puede advertirse, las apreciaciones ciudadanas sobre el desempeño de la justicia y seguridad, se ven significativamente desmejoradas entre quienes sufrieron un agravio en el transcurso del año anterior a la consulta.

Gráfico 21.
Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad,
según victimización general y en el transporte público
(Promedios escala- 100)*



*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos.

Sin duda, las apreciaciones sobre el trabajo del ramo de seguridad y justicia no solo están influidas por la experiencia personal de sufrir un hecho delictivo y el sentimiento de vulnerabilidad que ello genera, sino por la insatisfacción con la capacidad de respuesta y atención de las instituciones frente a los hechos delictivos. Las secciones anteriores evidencian que son justamente las instituciones responsables de recibir las denuncias y diligenciar los casos como la FGR, las que aglutinan las valoraciones más desfavorables en cuanto a la atención y efectividad con que responden a las víctimas.

Para conocer el peso de los factores que ayudan a explicar los niveles de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, se procedió a realizar una regresión lineal múltiple. Los resultados derivados del modelo construido muestran que los predictores de la satisfacción ciudadana con la justicia y la seguridad son: el nivel educativo, el área de residencia, la victimización personal, la percepción de seguridad y la evaluación de los esfuerzos gubernamentales para reducir la criminalidad en conjunto con otros sectores. Es decir que las personas con menores niveles educativos, los residentes de las áreas rurales, los que no han sido afectados por un delito, los que se sienten más seguros y quienes evalúan de mejor manera el trabajo coordinado del Gobierno en el combate al crimen, se encuentran más satisfechos con el desempeño de la justicia y seguridad, que el resto de ciudadanos. Sin embargo, las variables que resultaron jugar un rol medular en la satisfacción del público con estas instancias fueron la

valoración que la gente hace de los esfuerzos gubernamentales para reducir el crimen en conjunto con otros sectores y la percepción de seguridad (Ver anexos).

Esto resulta interesante, pues revela el peso que tienen tanto la dimensión subjetiva de la violencia, como la manera en que la gente evalúa la coordinación gubernamental en el combate al crimen, en la satisfacción pública con la seguridad y la justicia, incluso por encima de la dimensión objetiva de la violencia, medida a través de la victimización directa. Es decir que la probabilidad de que los ciudadanos estén más satisfechos con las instituciones de justicia y seguridad, se incrementa conforme la gente valora mejor los esfuerzos de coordinación del Gobierno y a medida se sienten más seguras en su entorno. Esto hace referencia a la importancia que cobra para la gobernanza los juicios sobre el trabajo del Gobierno y la percepción de amenazas en la vida cotidiana.

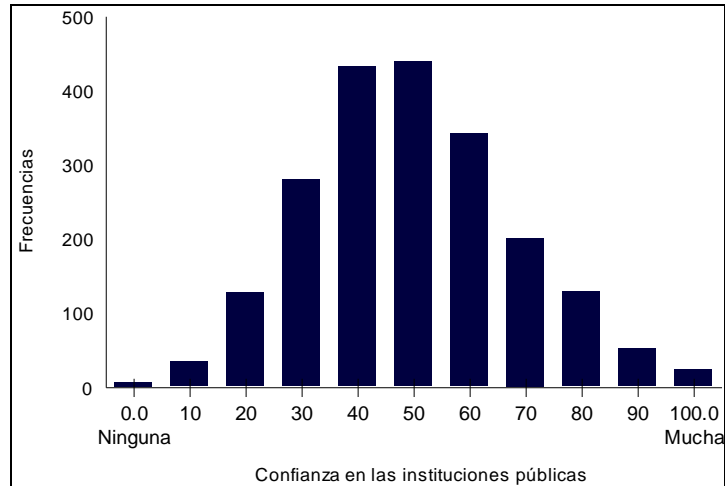
En resumen, los datos evidencian que los juicios acerca del sistema de justicia no parecen mejorar en los últimos años. Existe una extendida insatisfacción ciudadana con la labor de persecución e investigación del delito que realizan las instituciones competentes. La línea de análisis que destaca la importancia de la percepción de seguridad en el aprecio público por las instituciones, se vuelve más relevante, si consideramos que el sentimiento de seguridad se nutre no solo de apreciaciones subjetivas, sino de las experiencias concretas que la gente tiene en su interacción con las instituciones. Esto nos remite a la importancia que cobra elevar la calidad de las instituciones de seguridad y de justicia, no solo para asegurar la aplicación efectiva de la ley en caso de una trasgresión, sino para ofrecer mayor certidumbre y sentido de protección a los ciudadanos que acuden a solicitar apoyo. En la actualidad, la debilidad institucional sigue siendo una de las principales causas de la extendida impunidad y un incentivo para la actividad criminal.

1.4. Índice de la Meta 6-Confianza en las instituciones de Gobierno

En la misma lógica de la sección anterior, pero con la incorporación de 13 instituciones públicas, se construyó el Índice "*Confianza pública en las instituciones de Gobierno*" que constituyó el indicador de la Meta 6. Este índice está conformado por la sumatoria de las preguntas 7 al 18 y la pregunta 21 del cuestionario, que están referidas a la satisfacción pública con la PNC, el MJSP, el Sistema Penitenciario, los jueces, la PDDH, la Fuerza Armada, la FGR, el IML, la Corte de Cuentas, la CSJ, la Asamblea Legislativa, el Gobierno central y las alcaldías (Anexo 4, cuadros del 5 al 16 y 19). A diferencia de las mediciones de 2012 y 2013, en este estudio se incorporó en la construcción de esta meta, las primeras cuatro entidades arriba enunciadas.

Para construir esta variable escalar, se procedió a convertir las respuestas a una escala de 0 a 100, en la que 0 representa ninguna confianza en las instituciones gubernamentales y 100 mucha confianza. El gráfico 22 ilustra la distribución de los entrevistados en la escala de 0 a 100.

Gráfico 22.
Meta 6. Índice de confianza en las instituciones de Gobierno
(En frecuencias)



El puntaje del Índice de confianza en las instituciones de Gobierno fue de **44.2**, con una desviación estándar de 18.83. En la distribución de esta escala el 63.8 % de los entrevistados se ubicó debajo del puntaje medio, mientras que el restante 36.2 % exhibió valores superiores a los 50 puntos (en una escala de 0 a 100). Entre este último grupo, solamente el 0.2 % puntuó en el valor máximo de confianza institucional.

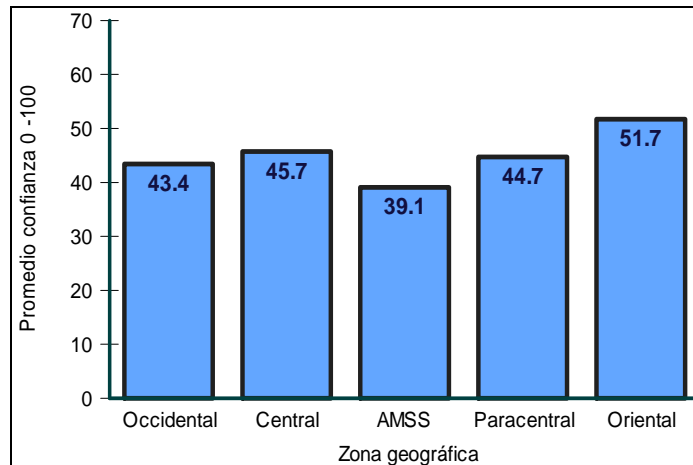
Una comparación de este valor con el calculado en mediciones previas, incorporando las mismas instituciones, revela una reducción de la confianza en las instituciones de Gobierno. Si bien entre 2013 y 2015 este índice no exhibió variaciones significativas (pasó de **44.6** a **44.2**), al contrastarlo con los resultados de la medición de 2012, se advierte que en los últimos tres años, la confianza institucional se redujo al pasar de un promedio de **47.6** a **44.2**. Este puntaje es superior al Índice de satisfacción con las instituciones de justicia y seguridad, pero sigue siendo catalogado como un puntaje medio bajo, al no alcanzar el valor medio de la escala.

1.4.1. El Índice de la confianza en las instituciones de Gobierno y variables demográficas y del contexto

Esta breve sección está dedicada a examinar la relación entre el Índice de confianza en las instituciones gubernamentales y las variables demográficas y del contexto. Los datos muestran que la confianza hacia instituciones públicas fundamentales tiende a variar según la zona y región de residencia del entrevistado, la edad, el nivel educativo, el estrato social y el ingreso familiar del entrevistado. En este caso, el género no resultó ser una variable que marque diferencias entre los grupos. Por otra parte, la confianza institucional también se ve impactada por la exposición a noticias en los medios de comunicación, por la experiencia de victimización, por la percepción de seguridad y las opiniones sobre la delincuencia.

El gráfico 23 ilustra las variaciones del índice de confianza institucional según la región de residencia del entrevistado. Los datos indican que los residentes del Área Metropolitana de San Salvador son quienes otorgan menos confianza a las instituciones públicas, en contraste con los que habitan en la Región Oriental que reportan los más altos niveles de confianza institucional. Estos resultados son similares a los encontrados en las consultas de 2012 y 2013. Asociado a lo anterior, los residentes del campo otorgan mayor confianza a las instituciones de Gobierno que los que viven en las ciudades.

Gráfico 23.
Índice de confianza en las instituciones de Gobierno,
según zona geográfica de residencia del entrevistado
(Promedios escala 0 - 100)*

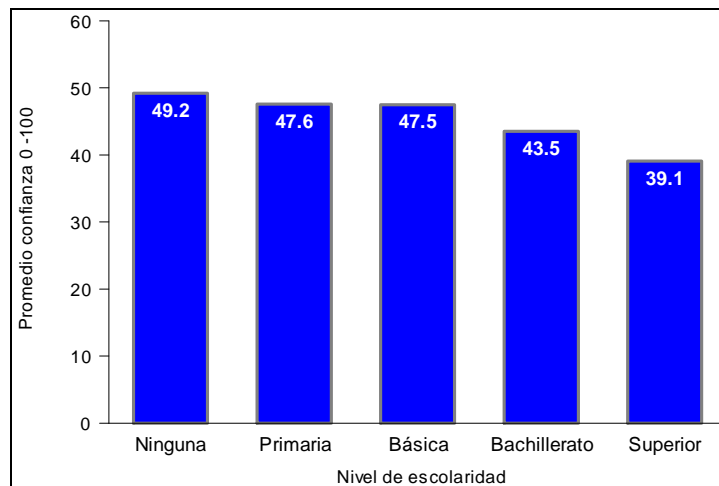


*Los valores de 0 indican ninguna confianza y 100 mucha confianza.

La edad de las personas también marca contrastes de peso estadístico a la hora de otorgarle confianza a las instituciones gubernamentales. Es interesante encontrar que los más altos niveles de confianza institucional se reportan entre el grupo de los más jóvenes, conformado por el grupo de 18 a 25 años (48.2). Los datos muestran que la confianza se erosiona progresivamente conforme aumenta la edad, tendencia que se mantiene hasta el rango de los 41 a 55 años (41.7); posteriormente, se registra un repunte de la confianza institucional entre las personas de 56 años a más (44.1). Es decir que los que les confieren mayor confianza a las entidades estatales, son los más jóvenes y las personas mayores.

A la vez, el grado de instrucción de las personas parece influir en la credibilidad y confianza que tienen en las instituciones de Gobierno. Se advierte una relación inversamente proporcional entre la confianza institucional y el grado educativo de las personas. El gráfico 24 muestra que la confianza institucional decae conforme aumenta el nivel de escolaridad de los entrevistados. Esta diferencia es más notoria cuando se transita del grupo de primaria a los que han cursado estudios de bachillerato y educación superior.

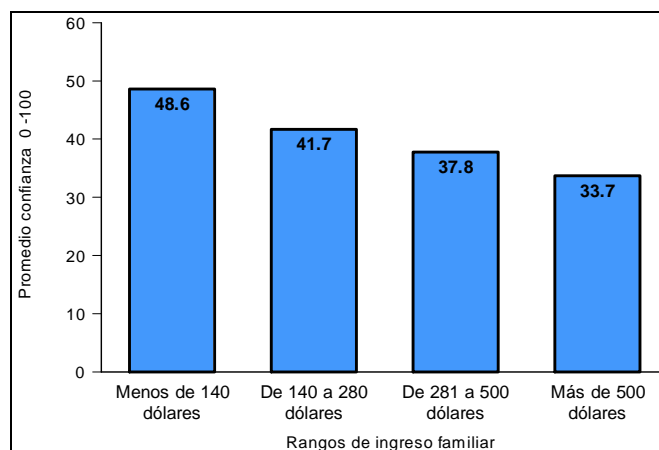
Gráfico 24.
Índice de confianza en las instituciones de Gobierno,
según el nivel de escolaridad del entrevistado
(Promedios escala 0 -100)*



*Los valores de 0 indican ninguna confianza y 100 mucha confianza.

Vinculado al nivel educativo, la estratificación social también parece influir en la manera en que la gente juzga el desempeño institucional. Las personas de estratos obreros y marginales le acreditan mayor confianza a las instituciones de Gobierno que los ciudadanos de estratos medios y altos. A la vez, en concordancia con lo advertido en otras mediciones, el aumento de los ingresos familiares conlleva un progresivo declive en los promedios de confianza hacia las instituciones estatales.

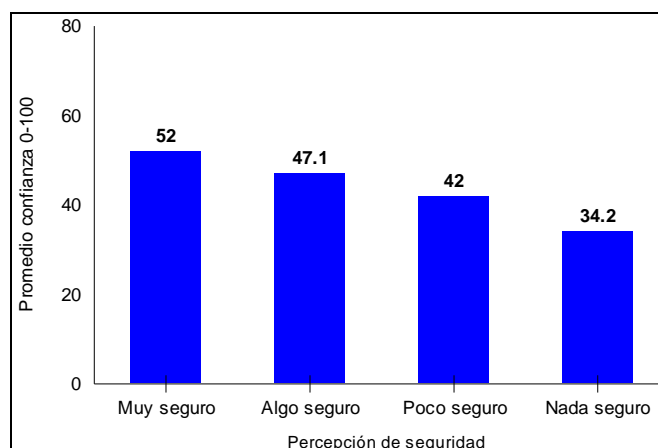
Gráfico 25.
Índice de confianza en las instituciones de Gobierno,
según los ingresos familiares mensuales del entrevistado
(Promedios escala 0 -100)*



*Los valores de 0 indican ninguna confianza y 100 mucha confianza.

Respecto a otras variables del contexto como la exposición a noticias, el sondeo muestra que los que rara vez ven, leen o escuchan noticias (45.8), y los que lo hacen una o dos veces a la semana (45.4), le adjudican mayor confianza hacia las instituciones, respecto a los que nunca ven noticias (35.5) y a aquellos que dijeron estar informados siempre del acontecer nacional (43.8). A la vez, las variables de victimización y la percepción de seguridad inciden en la confianza institucional. Los que han sido víctimas de la delincuencia expresan una confianza significativamente menor en las instituciones del Estado (38.2), que aquellos que no sufrieron un evento delincriminal de forma directa (45.7). A la vez, la confianza institucional se reduce significativamente a medida la gente se siente más insegura.

Gráfico 26.
Índice de confianza en las instituciones de Gobierno, según percepción de seguridad.
(Promedios escala 0-100)*



*Los valores de 0 indican ninguna confianza y 100 mucha confianza.

Estos datos confirman de nuevo el peso de la educación y del acceso a recursos socioeconómicos en la construcción de los juicios sobre el entorno y sobre el sistema político institucional. El acceso a recursos educativos e informativos permite contar con mejores herramientas cognitivas para evaluar la calidad de las instituciones y en general, el entorno político del país. A la vez, las personas con mejor condición socioeconómica suelen tener una mayor interacción con las instituciones públicas, por lo que su experiencia con la institucionalidad influye en la construcción de los juicios hacia la misma. Esto sugiere que mejoras en la calidad de atención y prestación de servicios que ofrecen las instituciones públicas, podría impactar positivamente en su imagen y por tanto, en la confianza adjudicada por el público.

Al construir un modelo de regresión lineal múltiple, se encontró que la credibilidad de las instituciones públicas fundamentales parece estar influida por variables demográficas como el sexo, el nivel educativo, la edad de las personas y su zona de residencia. Las mujeres, los más jóvenes, las personas con menores niveles educativos y de la zona rural, les adjudican mayor confianza a las instituciones. A la vez, los datos mostraron que los que se sienten más seguros y confían más en la efectividad policial y judicial para capturar y procesar a los que delinquen, le otorgan mayor confianza a las instituciones. La confianza en la efectividad policial y judicial son los dos factores que cobran mayor importancia en el análisis de la confianza a las instituciones (Ver anexo). Es decir que la creencia en que la policía y el sistema judicial son inoperantes, impacta negativamente en la confianza sistémica, es decir, trasciende el plano de las instituciones del ramo y seguridad y justicia y se traslada al conjunto de la institucionalidad pública, lo que afecta la legitimidad del sistema político en su conjunto.

2. La percepción de seguridad

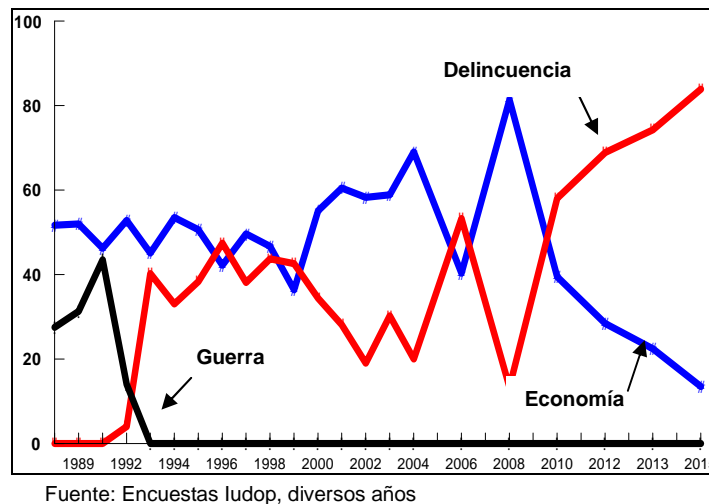
Este capítulo reúne los principales hallazgos relacionados a los indicadores de percepción de seguridad medidos en esta encuesta. Además de señalar las principales variables asociadas a la percepción de seguridad, se analizan los entornos donde la gente parece sentirse más segura. Es importante señalar que la percepción de seguridad hace referencia a la dimensión subjetiva de la violencia, que puede o no corresponder con la violencia objetiva, es decir con la magnitud de los hechos delictivos que efectivamente se producen en una sociedad. La inseguridad está referida al sentimiento de desprotección que predomina entre las personas ante la posibilidad de ser afectado por un hecho delictivo.

Mediciones realizadas a nivel regional, muestran que países como Costa Rica exhiben altos niveles de inseguridad, pero bajas tasas delictivas, por lo que la dimensión subjetiva no se corresponde siempre con la violencia objetiva. En la última década, El Salvador ha exhibido altas tasas de criminalidad y una alta percepción de inseguridad. Las encuestas realizadas por el Iudop muestran un crecimiento progresivo de la percepción de inseguridad en los últimos años, la cual parece ser concomitante con el aumento de la incidencia delincinencial.

Un dato que expresa la importancia que la situación de seguridad ha cobrado en la vida de los salvadoreños en los últimos años, es la preponderancia que le otorgan al crimen como problema nacional. Si bien en los últimos años, el crimen y la inseguridad son señalados por amplios segmentos de la población, como el mayor problema nacional, no se había reportado un porcentaje tan elevado de ciudadanos que señalaran a este problema como la mayor fuente de preocupación pública. La encuesta APC 2015 muestra que el 83.9 % de los consultados indicaron que la delincuencia es el principal problema del país. Solo el 13.5 % aludió a problemas asociados a la economía, mientras que el 2.5 % se refirió a otros problemas (Anexo 4, cuadro 1). En la consulta de 2012, los encuestados que mencionaron al crimen como principal problema del país alcanzaron el 66.5 %, mientras que en la medición de 2013 fue el 74.3 %.

El gráfico siguiente recoge las tendencias de opinión sobre el principal problema del país basadas en encuestas periódicas realizadas la UCA, desde 1989. Los datos muestran el aumento exponencial que tuvo la mención del crimen y la inseguridad como preocupación pública a partir de 2010.

Gráfico 27.
Principal problema del país en perspectiva

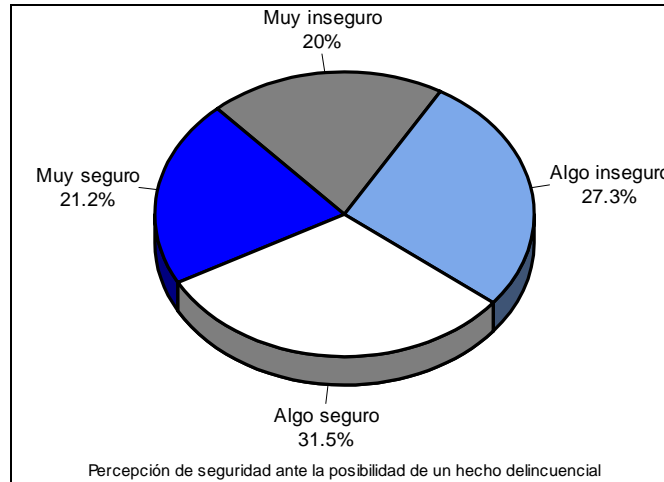


Estos resultados coinciden con las opiniones que señalan que la delincuencia ha aumentado en el país en el último año. El 81.6 % de los consultados en este estudio piensa que la criminalidad aumentó, el 16.4 % cree que sigue igual y solo el 2.1 % que disminuyó en el transcurso del último año. Al convertir estas respuestas en una escala 0 a 100, donde los que piensan que la delincuencia aumentó recibieron un puntaje cercano al 0 y los que indican que disminuyó reciben valores cercanos a 100, la media reportada por la muestra fue de **10.3**, con una desviación estándar de 22.61.

Dada la importancia de la percepción de seguridad en el análisis del contexto de seguridad, el estudio abordó este aspecto de varias maneras. Por un lado, se consultó sobre la percepción de seguridad de forma general, en el transporte colectivo y en los diferentes espacios públicos y privados donde transcurre la cotidianidad de la gente.

Al preguntarle a los entrevistados sobre la percepción general de seguridad utilizando la pregunta habitual aplicada por el Iudop en distintas encuestas nacionales desde el 2001: ¿Hablando del lugar o barrio donde vive y pensando en la posibilidad de ser víctima de un hecho delincuencia, se siente usted muy seguro, algo seguro, algo inseguro o muy inseguro?, los resultados muestran que la población tiende a dividirse: el 52.7 % expresó sentirse algo o muy segura, mientras que el 47.3 % dijo sentirse algo o muy insegura.

Gráfico 28.
Percepción general de seguridad
(En porcentajes)



La percepción de seguridad parece haberse incrementado levemente en relación a la medición de 2013, aunque sigue siendo menor a la registrada en 2012. En 2012 los que expresaron sentirse seguros alcanzaron el 57.9 %, mientras que en la medición de 2013 alcanzó el 50.5 %. El estudio incluyó además una batería de preguntas orientada a indagar la percepción de seguridad en once diferentes entornos tanto del ámbito público como privado. Estas preguntas se integraron en una sola variable para construir el Índice de seguridad, que será utilizado para el análisis estadístico. El cuadro 1 muestra las preguntas aplicadas.

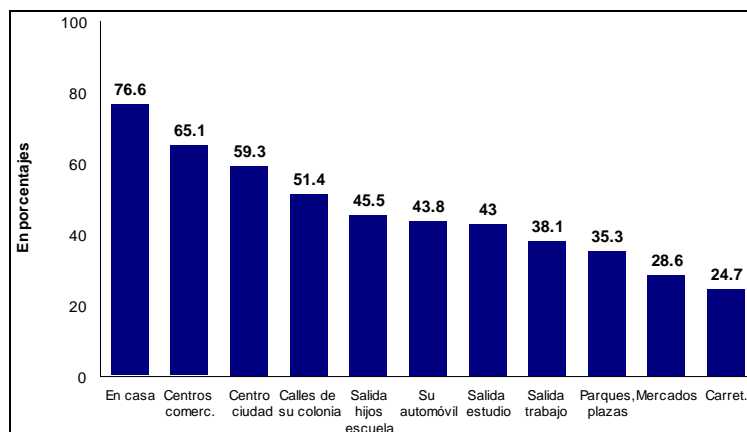
Cuadro 1.
Ítems que miden la percepción de seguridad en diversos entornos

Hablando de la delincuencia, me gustaría que me dijera si se siente seguro o inseguro en los siguientes lugares: [Leer alternativas en cada pregunta]

31. A la salida de su lugar de trabajo [Pregunte antes si trabaja fuera del hogar. Si no trabaja fuera del hogar, marque 8]
32. A la salida de su lugar de estudios [Pregunte antes si estudia. Si no estudia, marque 8]
33. Mientras lleva, recoge o envía a sus niños/as a su lugar de estudio [Pregunte antes si hay estudiantes de primaria, secundaria o bachillerato entre los miembros del hogar. Si no hay miembros que estudian, marque 8]
34. Mientras se conduce en su automóvil [Pregunte antes si tiene o conduce automóvil. Si no tiene o no conduce automóvil marque 8]
35. En el centro del lugar donde vive
36. En las carreteras
37. En el mercado
38. En las calles y zonas verdes de su colonia o comunidad
39. En parques, plazas públicas o parqueos
40. En los centros comerciales [Pregunte antes si visita los centros comerciales. Si no visita centros comerciales marque 8]
41. En su propia casa

El cuestionario contempló un filtro en las preguntas 31, 32, 33, 34 y 40, de manera que fueran aplicadas solo a aquellos a quienes correspondía según la situación (tenía un trabajo o estudiaba, tenía miembros de la familia que estudiaban, conducía un automóvil y había visitado centros comerciales). Los resultados de esta batería de preguntas muestran que la mayoría de los entrevistados se sienten inseguros en los diversos entornos donde transitan y desarrollan sus actividades cotidianas, aunque el grado de inseguridad muestra variaciones según los diferentes sitios. Nuevamente, el hogar de las personas, el centro de la ciudad donde viven, los centros comerciales y las calles de la colonia o barrio donde residen constituyen los sitios donde los entrevistados expresan sentirse más seguros. Por el contrario, los entornos donde sienten mayor inseguridad son las carreteras, los mercados, los parques y a la salida del lugar de trabajo (Ver Anexo 4, cuadros 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51).

Gráfico 29.
Percepción de seguridad en diversos entornos
(En porcentajes)



Estos datos muestran que espacios públicos como las carreteras, los mercados y las plazas y parques no solo siguen siendo los lugares donde las personas se sienten más vulnerables a ser víctimas de un evento delictual, sino que ha aumentado el sentimiento de inseguridad en los mismos. A la vez, han crecido de forma importante los que se sienten inseguros a la salida de su lugar de trabajo. Estos datos si bien resultan alarmantes, reflejan el sentimiento de temor generalizado que predomina entre la población debido al aumento de la incidencia delictual, particularmente en aquellos lugares donde las interacciones sociales son más impersonales y los sitios resultan menos familiares. Al situar estos resultados en el actual contexto nacional, cobran más sentido, debido a los reiterados hechos violentos que ocurren en lugares públicos como los mercados y al recurrente abandono de cadáveres en carreteras.

De nuevo, en la línea del enfoque teórico del capital social, que señala la importancia de los espacios públicos en la construcción de la confianza colectiva y del sentido de pertenencia comunitaria, es importante reafirmar que la pérdida de confianza en lugares donde se construye comunidad tiene un efecto perverso en la integración social, lo que eleva la vulnerabilidad de las comunidades frente a la delincuencia. Segovia y Neira sostienen que “sobre cierto umbral de inseguridad, el espacio público deja de crear el capital social o incluso

este disminuye por incentivar actitudes de desconfianza o pasividad. Es decir, la inseguridad en el espacio público no sólo podría llevar a que deje de ser usado, sino a provocar efectos contrarios a los deseados: en lugar de un aumento del capital social, su deterioro” (2005, pág.177).

Una comparación de estos datos con los de mediciones cursadas en 2009, 2012 y 2013, muestran un crecimiento del sentimiento de inseguridad tanto en los lugares públicos, como en entornos más familiares o privados. Es particularmente notoria la reducción de la percepción de seguridad a la salida del lugar de trabajo y del lugar de estudio, lo cual evidencia el aumento de la incertidumbre incluso en entornos de mayor familiaridad. Bajo ciertas circunstancias, el temor al delito puede llevar a las personas a abandonar el empleo o el estudio, al ponderar la magnitud del riesgo delincriminal, tal y como está sucediendo con la deserción escolar debido a la violencia, en algunos centros educativos del sector público.

Tabla 11.
Percepción de seguridad de las personas en diferentes entornos,
comparativo 2009-2015
(En porcentajes)

Se siente seguro en...	2009	2012	2013	2015
En su casa	66.7	78.2	75.8	76.6
En el centro de la ciudad	32.9	64.9	58.1	59.3
A la salida del trabajo	39.1	49.6*	48.1	38.1
En el automóvil	43.9	56.5	46.3	43.8
En centros comerciales	40.8	62	55.6	65.1
En parques y plazas	19.9	39.4	35.8	35.3
En las calles de la colonia	42.8	54.8	49.6	51.4
En mercados	19.5	32.9	33	28.6
En carreteras	---	30.8	27.5	24.7
A la salida de su lugar de estudio	---	---	51.4	43
A la salida de sus hijos de la escuela	---	---	47	45.5

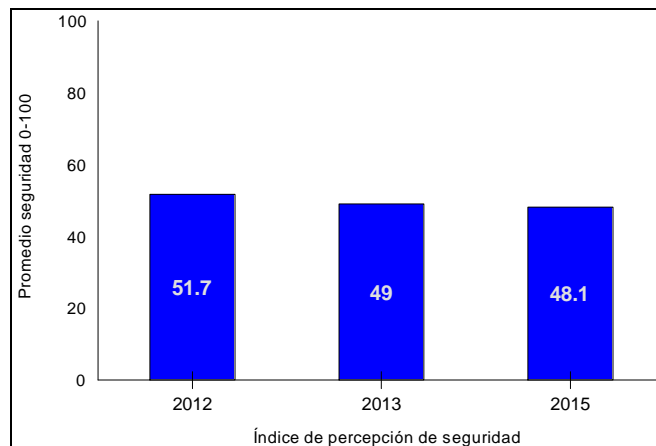
Fuente: Encuesta Iudop, 2009 y APC 2012,2013 y 2015.

Para facilitar el análisis estadístico, se construyó un Índice que sumó y promedió las respuestas de la batería que recogió la percepción de seguridad en los diferentes entornos. Esta nueva variable denominada Índice de seguridad fue convertida a escala de 0 a 100, donde los valores cercanos a 0 representan la ausencia de seguridad y los puntajes cercanos a 100, la mayor presencia de seguridad. En la construcción de este índice, no se consideraron las preguntas 31 a la 34 que abordan la percepción de seguridad a la salida de su lugar de trabajo, de su lugar de estudios, cuando lleva o recoge niños y niñas a la escuela y mientras se conduce en su automóvil, debido al menor número de casos a los que fueron aplicadas estas preguntas.

El puntaje general del Índice de percepción de seguridad fue de **48.1**, lo que se interpreta como un valor intermedio, en una escala 0-100. Este promedio es similar al registrado en 2013 (49), pero sigue siendo inferior al dato de 2012 (51.7). En otras palabras, la percepción de seguridad parece ser similar a la reportada hace dos años, pero claramente ha disminuido en relación a 2012. Sin embargo, resulta interesante encontrar que en escalas similares construidas en

estudios realizados por el Iudop en 2001 y 2004, la percepción de seguridad era mucho más baja que la registrada en años recientes⁹.

Gráfico 30.
Índice de percepción de seguridad según año del estudio
(Promedios escala 0-100)



*Los valores de 0 indican nada seguro y 100 muy seguro.

2.1. Las variables asociadas a la percepción de seguridad

Para poder analizar los factores que están asociados a la percepción de seguridad, se realizó inicialmente un contraste bivariado entre el Índice de seguridad y variables demográficas y del contexto como la victimización y la satisfacción y confianza en las instituciones de seguridad. Posteriormente, se llevó a cabo una regresión lineal múltiple para identificar los factores que cobran mayor peso en la percepción de seguridad.

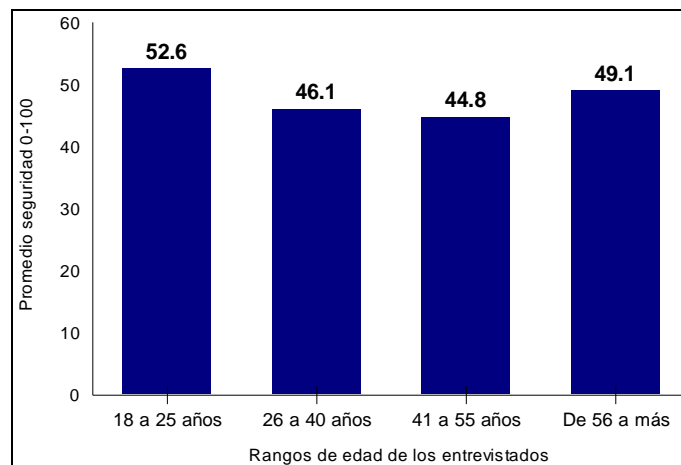
El contraste entre el índice de seguridad y las variables demográficas, muestra que las variables más significativamente asociadas a la sensación de seguridad son el sexo y la edad. En este caso, la zona de residencia, la escolaridad, el ingreso, el estrato socioeconómico y la exposición a noticias no marcaron diferencias de relevancia estadística en el índice de seguridad de los encuestados.

Respecto a la variable sexo, los hombres reportan sentirse significativamente más seguros (51), que las mujeres, quienes exhibieron un promedio de 45.5 (escala 0-100). Este dato si bien es consistente con estudios similares, contrasta con la tendencia de mayor proclividad de los hombres a convertirse en víctimas tal y como lo evidencian los registros estadísticos de fuentes oficiales. En cuanto a la edad, nuevamente resulta llamativo que el grupo de los más jóvenes reporten una mayor percepción de seguridad respecto al resto de ciudadanos, aún cuando sigue

⁹ El promedio de la variable percepción de seguridad construida en el estudio de 2004 fue de 42.9, en una escala de 0 a 100.

siendo el grupo más afectado tanto por la violencia criminal, como por los abusos de autoridad por parte de la policía y del ejército. Un estudio realizado en 2014 sobre la situación de seguridad en El Salvador (Iudop, 2014), señaló que del total de víctimas de homicidio registradas oficialmente entre 2009 y 2012, el 55 % eran personas menores de 30 años, lo que muestra la alta prevalencia de mortalidad violenta entre los más jóvenes en el país.

Gráfico 31.
Índice de percepción de seguridad, según rangos de edad
(Promedios escala 0 - 100)*



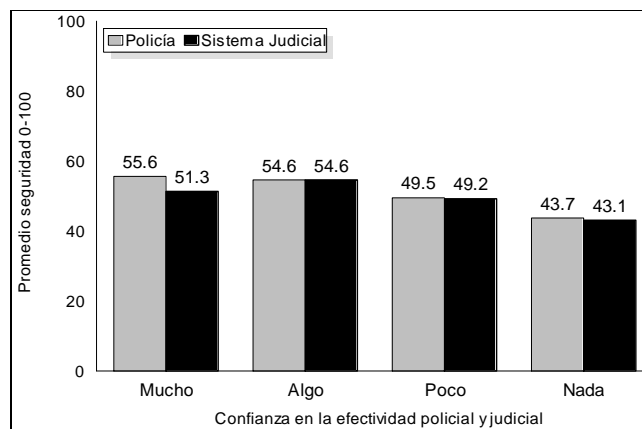
*Los valores de 0 indican nada seguro y 100 muy seguro.

De nuevo, al contrastar el índice de seguridad con la victimización directa, se encontró que las víctimas de un hecho delictual se sienten comparativamente más inseguras que aquellos que no fueron afectados por un evento similar. Los que reportaron un hecho delictivo consignaron un promedio de seguridad de 40.7, es decir, un valor medio-bajo en el índice construido, mientras que este puntaje se incrementa a 50.2 entre quienes no sufrieron de forma directa un delito. Esto nos remite al impacto psicosocial que produce la experiencia de agresión directa, y que puede expresarse posteriormente en un sentimiento de miedo y mayor vulnerabilidad personal, lo que incrementa la sensación subjetiva de inseguridad.

Otras de las variables que de acuerdo al análisis parecen impactar en el sentimiento de seguridad de la población, son la opinión sobre la situación delincencional del país y el grado de confianza ciudadana en la efectividad policial y judicial para capturar, procesar y sancionar a los responsables de hechos delictivos. Los que piensan que la delincuencia disminuyó exhiben un puntaje de seguridad significativamente más elevado (66), que aquellos que creen que la criminalidad creció en el transcurso de los 12 meses previos a la encuesta (46.4).

Los datos revelan además, que el sentimiento de seguridad es mayor entre los ciudadanos que confían en que la policía capturará a un delincuente y que el sistema judicial lo procesará y juzgará, respecto a los que no confían en la eficacia policial y judicial. Esto abona nuevamente a la estrecha relación que existe entre la percepción del desempeño de las instituciones de seguridad y justicia y el sentimiento de seguridad personal. La sensación de vulnerabilidad a la posibilidad de ser víctima de un hecho delictivo, suele ser mayor cuando los ciudadanos creen que las instancias que aplican la justicia son poco efectivas.

Gráfico 32.
Índice de percepción de seguridad, según confianza en la efectividad de la policía y el sistema judicial (Promedios escala 0 -100)*



****Los valores de 0 indican nada seguro y 100 muy seguro.**

Al realizar una regresión lineal múltiple utilizando el Índice de seguridad como variable dependiente, para conocer los factores que cobran más peso en la percepción de seguridad, se encontró que las variables que resultan estar influyendo más en el sentimiento de seguridad de los consultados fueron el sexo, la edad, el ingreso familiar, la condición de victimización, la evaluación sobre los esfuerzos coordinados del Gobierno y el grado de satisfacción con las instituciones de seguridad y justicia. Es decir que los hombres, los jóvenes, las personas de mayores ingresos, los que no han sufrido un delito de forma directa, los que evalúan mejor el trabajo coordinado del Gobierno para reducir el crimen y los que expresaron mayor satisfacción con el trabajo de los organismos responsables de garantizar la seguridad y la justicia, se sienten comparativamente más seguros que el resto de los consultados.

Sin embargo, en este análisis, la variable que resulta pesar más en el sentimiento de seguridad de los ciudadanos, es el grado de satisfacción ciudadana con el desempeño de las instancias vinculadas a la aplicación de la justicia y seguridad. La variable que mide integradamente la satisfacción con las instituciones del ramo de seguridad y justicia, resultó estar más estrechamente asociada al sentimiento de seguridad ciudadana, que la propia experiencia de victimización. Esto significa que en general, las personas que muestran mayor disconformidad con la policía y en el sistema judicial y están más insatisfechos con su desempeño y el de otras instancias como la FGR, el IML y el Sistema Penitenciario, son más proclives a sentirse inseguras en su entorno, que aquellas que incluso han sufrido un delito (Ver anexo).

Si bien este análisis no pretende agotar la explicación de un fenómeno tan complejo como el sentimiento de seguridad ciudadana, ni ignora la multicausalidad del mismo, los datos disponibles en este estudio, cobran una particular relevancia, al confirmar la preponderancia que tiene la calidad de las instituciones del ramo de justicia y seguridad y los juicios sobre su desempeño, tanto en la magnitud de la violencia objetiva, como en la dimensión subjetiva de la seguridad.

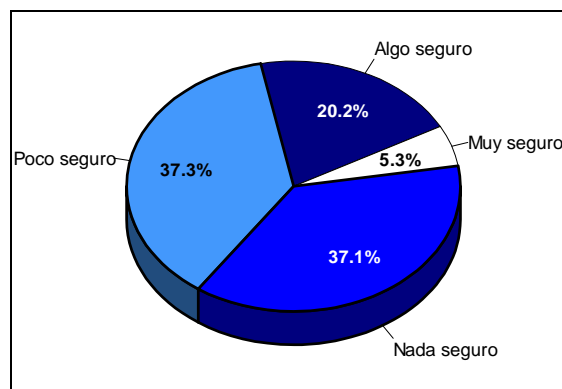
3. La percepción pública de la seguridad en el transporte público-Meta 4

Este capítulo reúne los resultados más relevantes relativos a la seguridad en el transporte colectivo, medidos a través de una serie de preguntas realizadas a los usuarios habituales del servicio de transporte colectivo en las áreas urbanas y rurales del país. Este apartado contiene información concerniente al indicador de la Meta 4. El bloque de preguntas referidas a la seguridad en el servicio de transporte incluyó un filtro, a fin de que fuera aplicado solo a aquellos entrevistados que usan con relativa frecuencia algún medio de transporte colectivo, que en este caso correspondió al 66.6 % de la muestra entrevistada (1607 casos).

La Meta 4 del Plan de Acción Conjunto del APC, referida a facilitar el crecimiento económico asegurando que la fuerza laboral en El Salvador esté protegida del crimen mientras van hacia y desde su lugar de trabajo y asegurando que los proveedores del transporte público que están dando el servicio a la fuerza laboral estén protegidos contra el crimen (Gobierno de Estados Unidos de América y Gobierno de El Salvador, Plan de Acción Conjunto Asocio para el Crecimiento, pág.11), tiene como principal indicador “*La percepción pública de seguridad en el transporte público*”.

El Índice para el indicador de la Meta 4 fue construido con los resultados de la pregunta 52 del cuestionario, la cual fue formulada de la siguiente manera: Me gustaría que me dijera, ¿qué tan seguro o inseguro se siente mientras se transporta en bus, microbús u otro medio de transporte colectivo? Los datos muestran que el 37.1 % expresó sentirse nada seguro, el 37.3 % poco seguro, el 20.2 % algo seguro, mientras que sólo el 5.3 % dijo sentirse muy seguro mientras se desplaza en algún medio de transporte colectivo (Anexo 4, cuadro 62).

Gráfico 33.
Percepción de seguridad en el transporte público
(n=1607)
(En porcentajes)

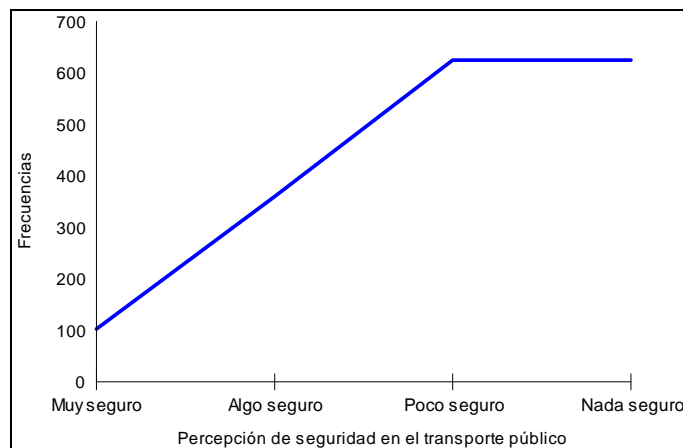


Al igual que con otros índices construidos en este estudio, los resultados de la pregunta fueron transformados a un rango de 0 a 100, en el que los puntajes próximos a 0 sugieren una percepción de ninguna seguridad en los buses y los cercanos a 100, una percepción de mucha seguridad. El promedio de seguridad reportado por la muestra fue de **31**, que en una escala de 0 a 100 indica que los usuarios del transporte colectivo sienten poca seguridad mientras utilizan

este servicio. Este puntaje es similar al registrado en el sondeo de 2013 (31.8), pero bastante inferior que el obtenido en la medición de 2012, en la que se registró un promedio de **36.1**. Las diferencias entre estos puntajes resultaron ser estadísticamente significativas.

Esto sugiere que la percepción generalizada del transporte público como un sitio de alto riesgo delincriminal que ha predominado entre los usuarios del transporte colectivo, parece haberse profundizado en los últimos años. La ocurrencia continua de hechos delictivos como hurtos, robos a mano armada y asesinatos al interior de los buses, incluyendo el de conductores, podría estar nutriendo este mayor sentimiento de inseguridad. De acuerdo a las gremiales de transporte, 93 empleados de empresas transportistas y 54 usuarios fueron asesinados al interior de una unidad de transporte durante el 2015 (Alvarado, 2015). El gráfico 34 ilustra la distribución de los entrevistados en la escala de percepción de seguridad en el transporte público de pasajeros (Meta 4). El 24.5 % de los consultados se ubicó en el puntaje 0, mientras que solo el 5.5 % se colocó en el valor máximo de 100.

Gráfico 34.
Indicador de Meta 4.
Distribución de la escala de percepción
de seguridad en el transporte público
(n=1607)
(En frecuencias)



El análisis desagregado de estos resultados muestra que, aunque existe una baja percepción de seguridad entre los usuarios habituales del transporte público, las opiniones no son las mismas entre toda la población. La percepción de seguridad registra variaciones de peso estadístico según la zona y región de residencia y la edad de los entrevistados. La percepción de seguridad en las unidades de transporte público se vincula además con la exposición a noticias, la victimización general, la victimización en el transporte colectivo y la exposición a hechos criminales cometidos en una unidad de transporte. Asimismo, la valoración sobre la situación delincriminal en el último año, parece estar impactando en el sentimiento de seguridad que predomina entre los usuarios de este servicio público. En el análisis estadístico, variables como el sexo, la escolaridad, el estrato social y el ingreso del entrevistado, no son condiciones de peso que parezcan influir en la percepción de seguridad en el transporte colectivo.

La tabla 12 muestra que los que residen en las zonas rurales y en la zona occidental del país, las personas mayores de 56 años, los que nunca ven noticias, el grupo que expresó no haber sido víctima de la criminalidad en general, ni al interior de un bus, son los que expresan sentirse más seguros en el transporte público, que el resto de entrevistados. A la vez, el no haber presenciado un atraco o evento criminal al interior de un bus y creer que la delincuencia disminuyó en el país, son factores que coadyuvan a que los ciudadanos se sientan más seguros mientras se transportan en unidades de transporte colectivo.

Tabla 12.
Índice de percepción de seguridad en el transporte público,
según variables demográficas y del contexto
(En promedios 0-100)

Variables	Promedio de seguridad en el transporte colectivo (Escala 0-100)
Área	
Urbana	29.3
Rural	33.9
Zona de residencia	
Occidental	36.9
Central	29
AMSS	24.5
Paracentral	30.2
Oriental	36
Edades	
De 18 a 25 años	32.8
De 26 a 40 años	28.4
De 41 a 55 años	28.8
De 56 a más	35.7
Exposición a noticias	
Nunca	36.3
Rara vez	34.1
1 o 2 veces a la semana	32.3
Siempre	29.5
Victimización general	
Víctima	22
No víctima	33.4
Victimización en el transporte	
Víctima	16.1
No víctima	32.5
Presenció delitos en el bus	
Sí	20.6
No	34.4
Opinión sobre la delincuencia	
Aumentó	29.2
Siguió igual	35.6
Disminuyó	51.1

Un tercer grupo de variables asociadas a la percepción de seguridad en el transporte público, son aquellas referidas al desempeño institucional de las áreas de seguridad y justicia. Los que tienen más confianza en la capacidad policial de capturar a los responsables de un delito y confían más en que los jueces los procesaran y castigaran, se sienten más seguros en el transporte público que el resto de ciudadanos. En otras palabras, la confianza y la credibilidad que los ciudadanos les adjudican a las instancias de aplicación de justicia en el país, media de forma importante en el sentimiento de seguridad que predomina en entornos cotidianos como el servicio de transporte público.

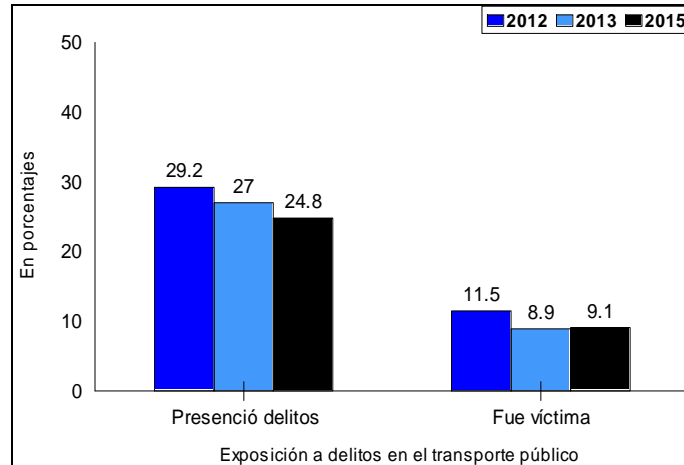
Esto nos lleva a plantear la hipótesis que la percepción de seguridad ciudadana podría mejorar, incluso en entornos en los que históricamente ha predominado la inseguridad como el transporte público, cuando los ciudadanos confíen más en el trabajo de las instancias aplicadoras de seguridad y justicia y estén satisfechos con su desempeño. Esto apuntala nuevamente a la importancia de la confianza sistémica, cuya erosión parece estar permeando la dimensión subjetiva del crimen. Sin embargo, es claro que la seguridad en el transporte colectivo, mejorará con intervenciones integrales en las ciudades que reduzcan el desorden y el caos en la vía pública y con una reforma integral al sistema de transporte público que opera en las principales zonas urbanas del país, que eleve la calidad de servicio a los usuarios, depure y profesionalice al personal y controle la seguridad al interior de los autobuses.

3.1. Tipos de delitos que ocurren en el transporte público y exposición a la violencia

Al igual que en estudios anteriores se preguntó a los usuarios del transporte colectivo si habían sufrido un hecho delictivo en los últimos 12 meses mientras se transportaba en un bus. El 9.1 % de los usuarios entrevistados admitió haber sufrido un delito dentro de un bus en los últimos 12 meses (Anexo 4, cuadro 65), mientras que el 24.8 % aseguró haber sido testigo de un atraco, agresión o asesinato mientras se desplazaba en un bus.

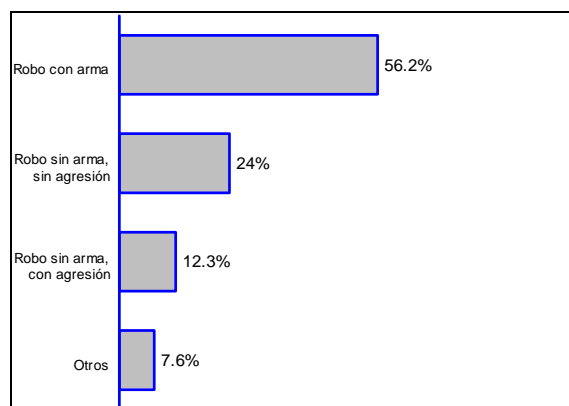
Una comparación de estos datos con las mediciones anteriores de APC muestra que la tasa de victimización en el transporte público reportada en la encuesta, es similar a las registradas en 2013 (8.9 %) y en 2012 (11.5 %). Sin embargo, se reporta una reducción de los que dijeron haber atestado un atraco u otros hechos delictivos dentro de una unidad de transporte.

Gráfico 35.
Exposición a hechos delincuenciales en el transporte público,
según año del estudio
(En porcentajes)



Los principales hechos delictivos que reportaron las víctimas fueron los robos a mano armada, declarados por el 56.2 %, seguidos de los hurtos (24 %). El 12.3 % se refirió a los robos sin armas, pero con agresión y amenazas. Otros afectados señalaron en menores proporciones haber sufrido amenazas, extorsiones, secuestro y agresiones físicas sin robo (Anexo 4, cuadro 67).

Gráfico 36.
Tipos de delitos ocurridos en el transporte público
(n=146)
(En porcentajes)



Estos resultados muestran que aunque numéricamente los ciudadanos que reportaron atracos u otras agresiones en el transporte colectivo no han crecido significativamente respecto a mediciones anteriores, la gravedad de los episodios delincuenciales que tienen lugar al interior de los autobuses del transporte colectivo representa una seria amenaza para los usuarios de este servicio. Siguiendo las tendencias de victimización por delincuencia común, estos resultados muestran que la mayoría de estos hechos tienen un móvil económico, es decir que se trata principalmente de delitos contra la propiedad, pero que suelen ir acompañados con agresiones o amenazas a la integridad física de las víctimas. La presencia de armas en la mayoría de hechos de violencia reportados, en un espacio donde concurre una ingente cantidad de personas, evidencia la magnitud del riesgo que representa utilizar este servicio público bajo las actuales condiciones de inseguridad. La implementación del Sistema Integrado de Transporte del Área Metropolitana de San Salvador (Sitramss) debería marcar el inicio de una reforma integral al sistema de transporte público a escala nacional, que erradique el desorden y las condiciones de riesgo bajo los cuales ha funcionado históricamente el sistema de transporte público en El Salvador.

4. La victimización en El Salvador en 2015

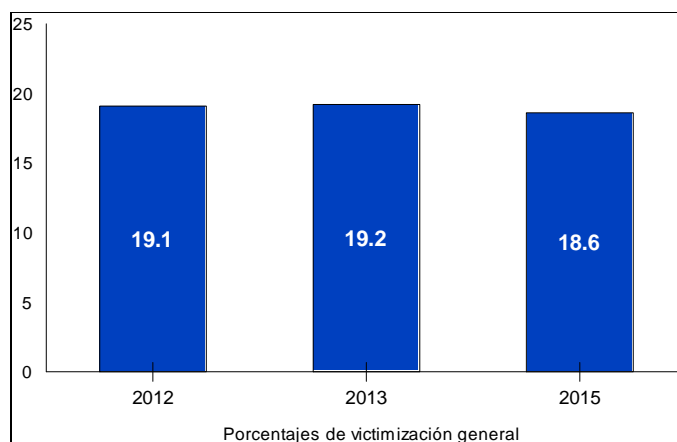
Este capítulo expone la información concerniente a las tendencias de victimización personal, la denuncia del delito y la respuesta de las instituciones responsables de investigar los delitos. Los resultados se analizan inicialmente según las variables demográficas y de contexto asociadas a la victimización, para posteriormente realizar un análisis multivariado que permita identificar algunos de los predictores más importantes de la victimización por delincuencia común.

Es importante mencionar que dado el clima de temor que predomina en amplias regiones del territorio nacional, debido al fuerte control territorial y poblacional que ejercen las pandillas y otras estructuras de delincuencia organizada en diversos lugares del país, probablemente exista un sub reporte de los eventos delictivos declarados por los entrevistados en este estudio. Sin embargo, aunque existiese un subregistro de la incidencia por delincuencia común reportado en la medición, la encuesta permitió abordar mediante diversas baterías de preguntas, variadas dimensiones de la situación de seguridad, entre ellas la dimensión subjetiva, que permiten recoger diversos indicadores de la seguridad, vista desde la perspectiva ciudadana.

4.1. La victimización general

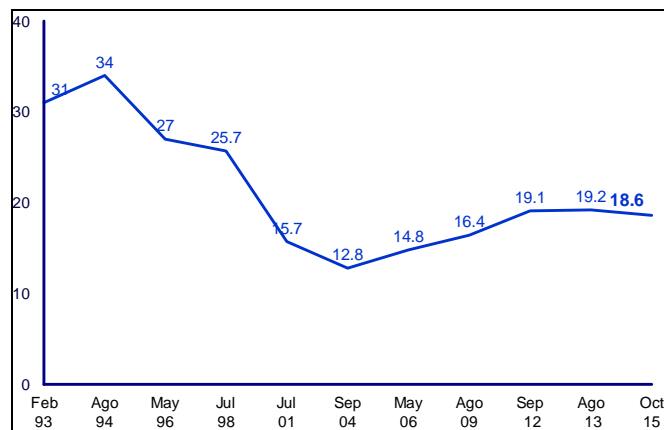
La victimización por delincuencia común fue explorada de diferentes maneras en este estudio. Una de las formas en que tradicionalmente se ha medido en El Salvador desde los noventa en diferentes encuestas nacionales, es consultando por los hechos delictivos que experimentó de forma directa al entrevistado en los 12 meses previos a la encuesta (Iudop, diversos años). Al respecto, el 18.6 % de la muestra (448 casos) admitió haber sufrido un delito, mientras que el restante 81.4 % dijo no haber sido víctima de algún hecho criminal (Anexo 4, cuadro 52). En otras palabras, uno de cada cinco salvadoreños fue afectado por un hecho delictivo en el transcurso del último año. Este porcentaje es levemente inferior al reportado en los estudios de APC 2012 y 2013.

Gráfico 37.
Porcentaje de víctimas directas de un hecho delictivo, según año del estudio



La victimización reportada en el grupo familiar es de proporciones similares al de la victimización directa. El 18.8 % afirmó que un pariente o persona que reside en su vivienda sufrió un hecho criminal en el período consultado (Anexo 4, cuadro 60). El gráfico 38 expone en perspectiva histórica la prevalencia de victimización directa, reportada en encuestas cursadas por el Iudop, desde 1993.

Gráfico 38.
Victimización por crimen de acuerdo a
encuestas de opinión desde 1993
(En porcentajes)

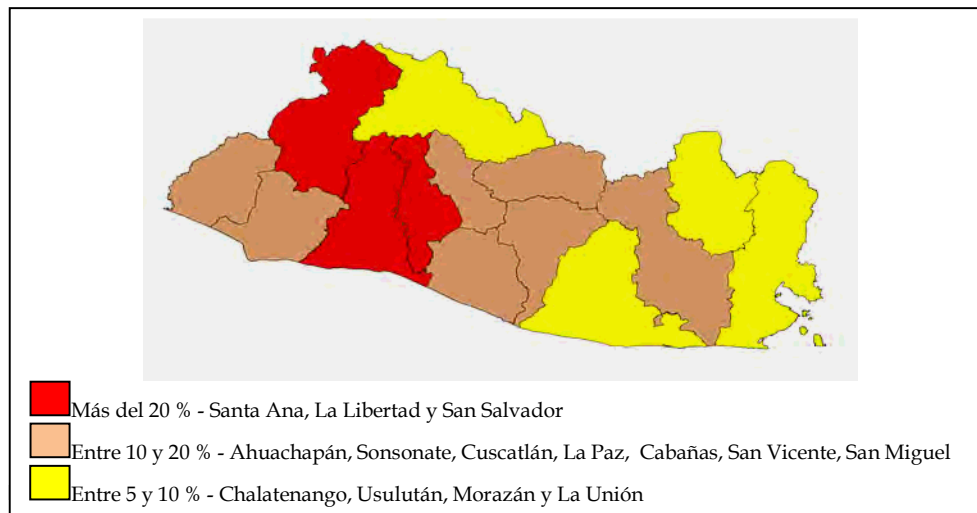


Fuente: Serie de informes Iudop; MJSP y otros (2002);
 Ministerio de Gobernación y otros (2005) y Usaid (2012, 2013 y 2015).

Los datos revelan que luego del notable descenso en las tasas de victimización por delincuencia común registrada en 2004, se ha reportado una tendencia progresiva al incremento. En los últimos años, las tasas reportadas parecen haberse mantenido estables. Si bien el informe no busca explicar los cambios en las tendencias de victimización, en estos datos, hay que considerar el posible sub registro resultante de la omisión de la víctima en declarar diversos hechos, tanto porque en algunos casos han sido naturalizados al estar expuestas constantemente a estos delitos (como ocurre con los hechos de violencia intrafamiliar o con el pago recurrente de dinero producto de la extorsión), como por temor a represalias de grupos delincuenciales.

Un análisis del comportamiento de la victimización directa según el departamento de residencia de la víctima, revela que los departamentos que registran las más altas tasas de victimización por delincuencia común son: San Salvador, Santa Ana y La Libertad, con porcentajes superiores al 20 %. Un segundo grupo de departamentos con niveles intermedios de victimización, conformado por aquellos que concentran entre el 10 y 20 % de victimización son: Ahuachapán, Sonsonate, Cuscatlán, La Paz, Cabañas, San Vicente y San Miguel. Finalmente, el grupo que aglutina los niveles más bajos de victimización, es decir, inferiores al 10 % está compuesto por Chalatenango, Usulután, Morazán y La Unión.

Figura 1.
Victimización según departamento
de residencia de la víctima, 2015

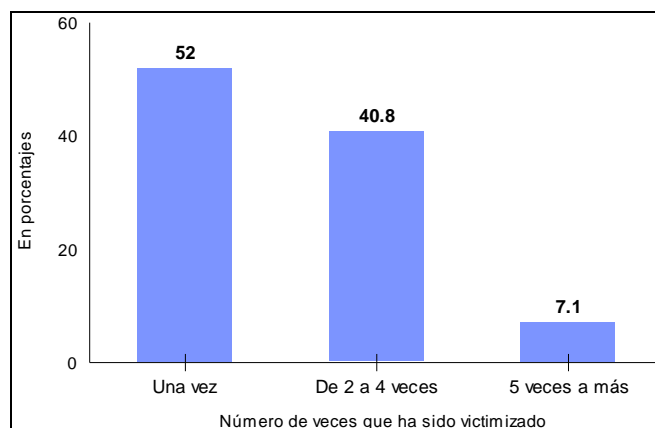


Una comparación de estos resultados con las mediciones de 2012 y 2013 revela que se han reducido los departamentos con tasas de victimización superiores al 20 %, mientras que se ha incrementado el grupo que concentra tasas inferiores al 10%, lo que aparentemente representa una reducción bastante generalizada en las tasas de victimización por delincuencia a escala nacional. Es llamativo que departamentos como Usulután, Cuscatlán y La Unión que han registrado un repunte de actividad criminal, como resultado del desplazamiento de grupos de pandillas, figuren con bajas tasas de victimización.

Al margen de los resultados particulares en las tasas de victimización de este estudio, la comparación con los datos de años anteriores, revela un patrón consistente de constante variación en la concentración geográfica de la criminalidad por delincuencia común, que podría estar obedeciendo a los flujos de migración y mayor movilidad de grupos delincuenciales a distintas regiones del país. “El desplazamiento de algunas clicas de pandillas y otros grupos delincuenciales hacia zonas rurales del país y las fluctuaciones en las rutas de tráfico de drogas parecen estar provocando brotes de violencia en ciertas regiones” (Iudop, 2014, pág.12).

Al grupo de afectados por un delito de forma personal, se le consultó sobre el número de veces que ocurrieron esos hechos. Los datos revelan que la mitad de las víctimas han sufrido una victimización múltiple y reiterada. El 47.9 % de los afectados sufrieron más de dos hechos en el año, mientras que el 52 % reportó un delito. Esto datos confirman la tendencia encontrada en mediciones previas, que apunta a un patrón cada vez más extendido de múltiples victimizaciones, especialmente en delitos como los robos, los hurtos y las extorsiones.

Gráfico 39.
Número de veces en que fueron víctimas de un delito
en el transcurso del año
(En porcentajes)



Al calcular la incidencia delincinencial, es decir el total de episodios delincuenciales reportados por las víctimas, los datos indican que se produjeron 1021 delitos, lo que representa un promedio de 2.3 hechos por persona en el año previo a cursarse la encuesta.

4.2. Victimización y variables demográficas

El análisis estadístico bivariado revela que la experiencia de victimización exhibe variaciones significativas en función de variables sociodemográficas como el sexo, la zona y región de residencia, la edad, la escolaridad, la condición laboral, el estrato socioeconómico y el ingreso promedio de la familia del entrevistado. Los hombres, los residentes de las zonas urbanas y metropolitanas, los que tienen entre 26 y 40 años, los que exhiben mayores niveles educativos, las personas de estratos altos y medio bajos y los que cuentan con ingresos familiares superiores a los 500 dólares, constituyen el grupo más propenso a sufrir un hecho de delincuencia común. Estos datos confirman que en términos generales, el perfil de mayor vulnerabilidad a la delincuencia común se mantiene relativamente similar al registrado en estudios anteriores.

Con relación a la variable sexo, los hombres reportaron una tasa de victimización del 21.5 %, mientras que entre las mujeres se reduce el 16.2 %, lo que corrobora la mayor prevalencia de victimización entre la población masculina. La zona de residencia resultó ser nuevamente una variable de influencia en la frecuencia de victimización. Las personas que viven en las urbes, exhibieron una proporción casi dos veces mayor de victimización (21.9 %), que los que viven en el campo, quienes reportaron el 12 %. De igual manera, como se muestra en la Tabla 13, los residentes del Área Metropolitana de San Salvador, es decir del conglomerado de doce municipios de San Salvador y dos de La Libertad, reportan la mayor tasa de victimización, muy por encima del promedio nacional (18.6 %). En contraste, los que habitan en la zona oriental y central exhiben los porcentajes más bajos a escala nacional.

La edad de los entrevistados sigue siendo una condición que tiene un importante impacto en la prevalencia de victimización por delincuencia común. Sin embargo, a diferencia de estudios previos, los datos muestran que los más afectados por la delincuencia común reportada en esta encuesta son las personas entre los 26 y los 40 años y no el grupo de los más jóvenes, como ha sido habitual. Es decir, se rompe la típica relación inversamente proporcional documentada en otros estudios, en la que conforme aumenta la edad de las personas, se reduce la prevalencia de victimización. Esta tendencia probablemente obedece a que la extendida y compleja criminalidad que agobia al país está afectando a grupos cada vez más diversos de la sociedad.

Otra de las variables que se relaciona con la frecuencia de victimización es el nivel educativo del entrevistado. Los menos educados reportan los más bajos porcentajes de victimización, respecto a los que cuentan con mayores niveles de instrucción. Los datos muestran que los que tienen estudios superiores exhiben niveles de victimización cerca de cuatro veces mayor que los que no tienen estudios o han cursado algún grado de primaria. Esto sin duda está asociado a la condición socioeconómica y a la capacidad adquisitiva de los ciudadanos. En esta misma línea, el estudio encontró que los ingresos familiares están asociados significativamente a la victimización por delincuencia común. Las personas con mayores ingresos familiares suelen tener mayor riesgo a sufrir un atraco u otro evento delincuencia, respecto a los que reportaron los menores ingresos. Los resultados sugieren que la victimización es concomitante al aumento de los ingresos familiares. La prevalencia de victimización entre los que reportaron ingresos superiores a los 500 dólares (29.6 %) estuvo cerca de triplicar la tasa de los que reportaron ingresos menores a los 140 dólares (11.5 %). La victimización se relaciona además con otras variables como el estrato socioeconómico del entrevistado y la condición laboral de las personas. La victimización se concentró más en el grupo de los estratos altos y medios, respecto a los de los estratos obreros o marginales, aunque no se advierte una relación lineal.

Tabla 13.
Victimización según variables demográficas
(En porcentajes)

Variables	Victimización (%)
Sexo	
Hombre	21.5
Mujer	16.2
Zona de residencia	
Urbana	21.9
Rural	12
Región de residencia	
Occidental	20.3
Central	13.9
AMSS	27.2
Paracentral	16.3
Oriental	9.2
Edades	
De 18 a 25 años	19.4
De 26 a 40 años	23.1
De 41 a 55 años	16.2
De 56 a más	13
Escolaridad	
Ninguna	8.6
Primaria	8.1
Plan básico	15.9
Bachillerato	20.9
Superior	30.8
Estrato social	
Alto	33.3
Medio alto	18.9
Medio bajo	24.4
Obrero	21.1
Marginal	22.2
Rural	12

Resultó además interesante encontrar que las personas que no trabajan fuera del hogar (las amas de casas, los desempleados que no están buscando trabajo y los jubilados o incapacitados permanentes para trabajar), reportan un porcentaje significativamente menor de victimización que los que están buscando trabajo activamente, aquellos que estaban trabajando al momento de la entrevista y los estudiantes. Estos datos nuevamente sugieren que la probabilidad de victimización no está asociada *per se* a tener un empleo, sino también al riesgo que acarrea un mayor desplazamiento territorial debido al desarrollo de actividades cotidianas fuera del hogar, como sucede con los estudiantes o con aquellos que dijeron estar buscando activamente un empleo. La menor movilidad que suele caracterizar a los jubilados o a las amas de casa parece reducir la propensión a ser víctima de la delincuencia común.

Asociado a la mayor movilidad, otra variable que resultó estar relacionada con la victimización fue la frecuencia con la que los ciudadanos utilizan el transporte público. Quienes usan habitualmente algún medio de transporte colectivo, reportan con mayor frecuencia haber sufrido un delito que los que nunca hacen uso o utilizan poco este servicio.

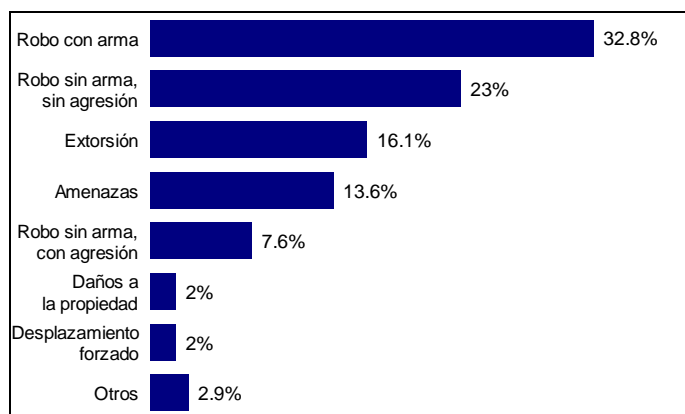
Para profundizar en el análisis de las variables que se constituyen en los predictores más importantes de la victimización personal, se realizó una regresión logística en la que se analizaron las variables antes consideradas en su conjunto. Los hallazgos muestran que las variables que ejercen una influencia más significativa en la victimización fueron el nivel de educación y la frecuencia con que usan el servicio de transporte colectivo. El resto de variables perdieron pertinencia en el modelo. Sin embargo, la variable que parece jugar un rol más preponderante en la posibilidad de que un alguien pueda sufrir un hecho de delincuencia común en El Salvador es el nivel educativo, variable que suele estar estrechamente asociado a la condición socioeconómica de las personas.

En otras palabras, las personas con mayores niveles de educación y quienes utilizan todos los días el transporte colectivo tienen mayores probabilidades de sufrir un evento delincencial, que el resto de la población. Estos datos nos remiten nuevamente a dos circunstancias que parecen resultar claves en la mayor propensión a ser afectado por un delito: el relativo mayor acceso a bienes y recursos que suelen tener los que cuentan con mayores niveles educativos, y que resultan atractivos a la delincuencia común, y una más alta exposición a la delincuencia común, asociada al uso frecuente del sistema de transporte colectivo, entorno caracterizado por la ocurrencia de recurrentes eventos delictivos.

4.3. Los delitos que más afectan a la población

Entre el grupo que admitió haber sido víctima de un hecho delictivo, una tercera parte sufrió un robo a mano armada, una quinta parte un hurto, el 16.1 % una extorsión, el 13.6 % amenazas, el 7.6 % robos sin armas pero con agresión, mientras que el 6.9 % fue víctima de otros delitos. Es importante señalar que en este último grupo figura, aunque en un pequeño número de casos, el abandono de la vivienda debido a la amenazas (2 %), fenómeno que parece estar cobrando mayor visibilidad en los últimos años (Anexo 4, cuadro 54). El desplazamiento forzado interno y transnacional debido a la violencia ha cobrado auge en los últimos años, a consecuencia del mayor control territorial que ejercen grupos delictivos en diferentes lugares del país.

Gráfico 40.
Victimización según tipos de delito
(n=448)
(En porcentajes)



Al aglutinar las diferentes tipologías de robos reportados por las víctimas, estos alcanzan dos terceras partes de los delitos reportados (63.4 %), es decir, que dos de cada tres afectados por un delito han sufrido un atraco o un hurto. No obstante, si agrupamos todos los delitos con motivación económica, estos alcanzan el 80 % de los hechos reportados. La tabla 14 reúne en una tipología de delitos los diversos hechos registrados en encuestas periódicas cursadas por el Iudop y por las encuestas de APC.

Tabla 14.
Victimización según delito, comparativo 2007-2015
(En porcentajes)

Delitos	2007	2009	2010	2011	2012	2013	2015
Robo sin agresión	52.1	42	37.4	34.6	18.4	25.8	23
Robo con agresión	36.6	20.8	16.9	25.5	43*	40.1*	40.4*
Extorsión	4.2	23.4	26.9	25.9	21.4	17.5	16.1
Agresión física sin robo	1.1	1.1	1.2	---	1.1	1.3	0.7
Amenazas	4.7	10.8	14.5	8.4	15.5	12.6	13.6
Otros	1.1	1.9	3.2	5.6	0.7	2.8	6.2

Fuente: Iudop 2007, 2009, 2010, 2011 y Encuesta APC, 2012, 2013 y 2015.

*Para efectos de hacer comparables los datos, en esta categoría se ha sumado los robos con arma y sin arma, pero con agresión.

Lo primero que se evidencia en la tabla anterior es que se ha incrementado la prevalencia de robos con agresión en los últimos cinco años y que los hurtos siguen siendo un delito con importante impacto entre la población. Según estos datos, el segundo delito que más ha crecido en los últimos años ha sido las amenazas, más evidentemente a partir de 2012. Otro aspecto a destacar es la tendencia a la reducción del delito de extorsión que se registra desde el 2012, el cual se ha configurado en la última década como uno de los delitos de mayor impacto entre la población.

4.4. La denuncia del crimen

La denuncia del crimen se abordó mediante un bloque de preguntas dirigidas a conocer el reporte del hecho, las instituciones donde tramitaron la queja y la calidad de la atención brindada. También se exploró entre el grupo que no denunció, las razones para no reportar el hecho. El cuadro a continuación presenta los ítems concernientes a este tema.

Cuadro 2.
Ítems que miden la disposición a la denuncia y la atención del caso

Ítems
45. ¿Denunció usted el hecho ante una autoridad?
46. ¿Por qué no denunció el hecho? [No leer opciones]
47. ¿A qué institución presentó usted la denuncia? [No leer opciones]
48. ¿Cuál fue el resultado de la denuncia? [No leer opciones]
49. ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la manera en que las instituciones atendieron su caso?

Al grupo de entrevistados afectados por un delito se les consultó sobre la denuncia del hecho. Los datos muestran que se mantiene relativamente invariable en el tiempo la elevada tasa de víctimas que decide no interponer una denuncia. El 63.2 % de las víctimas aseguró que no acudió a poner la denuncia del hecho a las autoridades competentes; solo el 35.7 % dijo haber reportado el delito ante una instancia oficial, mientras el 1.1 % no respondió (Anexo 4, cuadro 53). Esto significa que solo uno de cada tres afectados por un episodio de delincuencia común informó del delito a las autoridades.

Tabla 15.
La denuncia del delito en perspectiva
(En porcentajes)

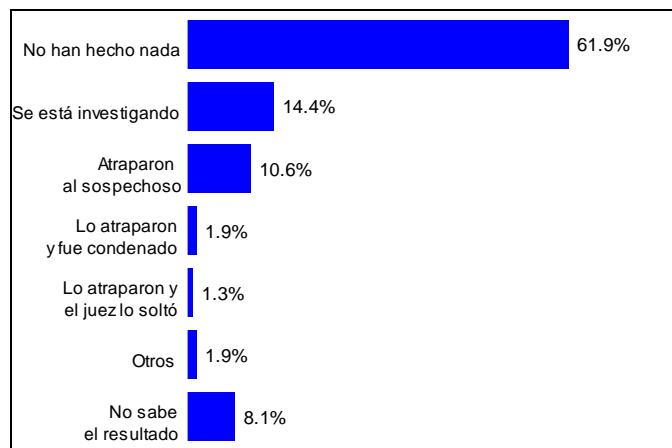
Denuncia del delito	Sí	No
2001	25.8 %	74.2 %
2004	37 %	63 %
2009	35.4 %	64.6 %
2012	29.3 %	70.7 %
2013	35.4 %	64.6 %
2015	35.7 %	63.2 %

Fuente: MJSP y otros (2002); Ministerio de Gobernación y otros (2005), Iudop (2009) y Usaid (2012, 2013 y 2015).

Nueve de cada diez víctimas que optaron por denunciar, lo hicieron en sede policial, mientras que solo el 6.3 % interpuso la denuncia en la FGR y el 4.3 % tramitó su queja ante otras instancias. Al consultar al grupo que informó del delito sobre el resultado de la denuncia, nuevamente se encontró que en la mayoría de los casos denunciados, las autoridades

competentes no hicieron nada¹⁰. Solo el 14.4 % de este grupo indicó que su caso se está investigando; el 10.6 % dijo que capturaron al sospechoso, el 1.9 % informó que capturaron al responsable y fue condenado, mientras que el 1.3 % de las víctimas que denunciaron asegura que capturaron al sospechoso, pero que el juez lo liberó. Se encontró nuevamente un porcentaje nada despreciable de víctimas que desconocen el resultado de su denuncia (8.1 %), es decir que no fueron notificadas del resultado de su caso.

Gráfico 41.
El resultado de la denuncia
(n=160)
(En porcentajes)

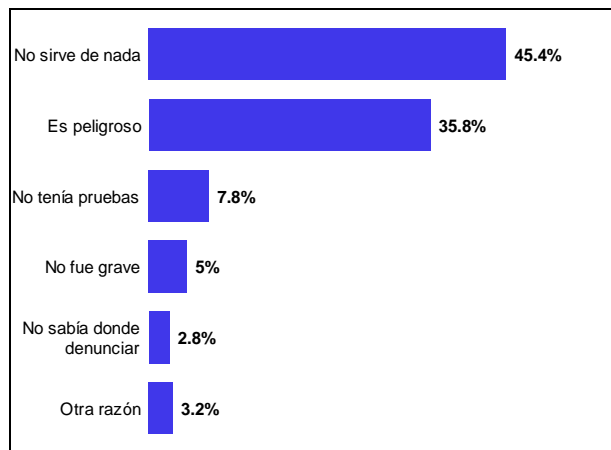


Los datos indican que en más del 70 % de los casos denunciados no hubo resoluciones satisfactorias para las víctimas o éstas desconocen el resultado de su denuncia. Esto coincide con el alto número de casos que son desestimados o archivados al inicio del proceso. Datos de la FGR señalan que en los últimos años, más del 80 % de los casos que llegaron a sede fiscal fueron archivados, lo que constituye un parámetro del grado de eficacia en la capacidad de investigación de los delitos (Iudop, 2014). En este contexto, es comprensible que la mayor parte de los ofendidos que interpusieron una denuncia estén insatisfechos con el desempeño de las instituciones que tramitaron su caso y explica la poca disposición del público a denunciar los delitos. El 70.6 % indicó estar poco o nada satisfecho con el tratamiento de su caso, mientras que solo una tercera parte de ellos dijo sentirse algo o muy satisfecho con la atención que recibió por parte de las autoridades (Anexo 4, cuadro 59).

¹⁰ Generalmente está referido a que el caso no fue investigado, es decir, no hubo diligencias posteriores que fueran del conocimiento de la víctima.

Entre la gran mayoría de víctimas que no denunció el hecho, predomina la justificación de que no sirve de nada, es decir que optaron por no denunciar, porque piensan que resulta inútil interponer una denuncia. Una tercera parte adujo que es peligroso, es decir que temen a sufrir represalias. El 7.8 % aseguró que no tenía pruebas, el 5 % dijo que no denunció porque no consideró de gravedad el hecho, mientras que el 2.8 % aseguró que desconocía donde interponer la denuncia. El 3.2 % argumentó otras razones para no denunciar (Anexo 4, cuadro 56).

Gráfico 42.
Razones por las que no denunció
(n=282)
(En porcentajes)



Estos datos corroboran la hipótesis que la disposición a denunciar los delitos sigue estando fuertemente influenciada por la percepción de la eficacia del sistema de justicia, lo cual está vinculado con la baja satisfacción y la poca credibilidad que los ciudadanos le adjudican a las instancias aplicadores de las justicia en el país, y que ha sido analizada en páginas anteriores. Bajo estas condiciones, se perpetúa el círculo perverso de la violencia e impunidad, en tanto la inoperancia de los operadores desalienta la disposición a denunciar y coloca a las víctimas en una posición de mayor vulnerabilidad. Asimismo, en un contexto de extendida criminalidad, el descrédito del sistema de justicia alienta a los ciudadanos a tomar la justicia por cuenta propia o a apoyar actuaciones al margen de la ley, que erosionan el estado de derecho y debilitan la institucionalidad democrática.

5. La percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública-Meta 7

El Salvador ha enfrentado en los últimos años serios obstáculos para articular consensos en torno a ámbitos fundamentales de la vida nacional como la economía y la inseguridad. La extendida polarización política que ha permeado la vida política y social, el autoritarismo en el ejercicio del poder y la subordinación de decisiones claves para la vida nacional a intereses de grupos, han sido factores que a lo largo del tiempo han impedido construir acuerdos duraderos sobre temas estratégicos de la vida nacional. Aunque existe un amplio consenso ciudadano sobre la seguridad como principal problema nacional, hasta hoy en El Salvador no se ha logrado formular un auténtico acuerdo nacional para el abordaje de la violencia y la inseguridad, ni articular procesos de diálogos participativos, incluyentes y transparentes con los diferentes sectores de la sociedad.

Este breve apartado está dirigido a exponer los resultados más relevantes vinculados con la Meta 7, referida al consenso nacional sobre la seguridad. La Meta 7 del Plan de Acción Conjunto del APC está referida a promover un diálogo nacional sobre cómo mejorar la seguridad ciudadana en El Salvador, mediante el involucramiento de todos los sectores de la vida nacional de manera activa, incluyendo al sector privado, los medios de comunicación, organizaciones no-gubernamentales, Iglesias, etc., en esfuerzos para solucionar el problema de la inseguridad (Plan de Acción Conjunto El Salvador-Estados Unidos 2011-2015). Su indicador es el nivel de *“Percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad”*.

De manera similar a los estudios de 2012 y 2013, el indicador de la Meta 7 se construyó con las sumatorias de dos preguntas. La sumatoria de estas preguntas se trasladó a una escala 0 y 100 y posteriormente se promedió, dando como resultado el Índice sobre *“La percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad”*, en el que 0 representa la percepción más desfavorable sobre el consenso nacional sobre la seguridad, mientras que los valores cercanos a 100, la valoración más favorable. A continuación se presentan los ítems utilizados para construir la Meta 7.

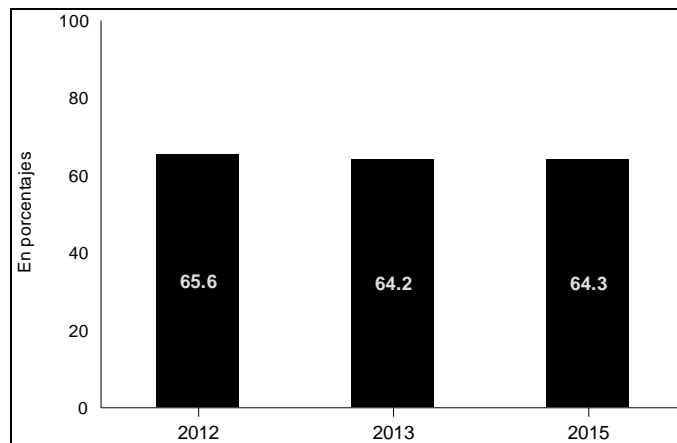
Cuadro 3.
Ítems que miden la percepción sobre el consenso nacional sobre la seguridad

Ítems
5. ¿Ha escuchado usted hablar sobre el diálogo nacional sobre la seguridad, en el que el Gobierno ha convocado al sector privado, iglesias y otros sectores sociales (como por ejemplo, el que se desarrolla en el Consejo Nacional de Seguridad y Convivencia)?
6. En base a lo que usted ha visto u oído, ¿cómo evalúa el trabajo que el Gobierno está realizando para reducir la criminalidad en conjunto con otros sectores (empresa privada, iglesia, ONG)?

En una primera sección de este capítulo se expondrán los resultados generales sobre el conocimiento sobre el diálogo nacional por la seguridad y sobre la evaluación ciudadana de los esfuerzos coordinados del Gobierno central para reducir la criminalidad. Posteriormente, se presentan los resultados de la Meta 7 y, finalmente se concluye con el análisis de las variables que resultaron estar asociadas a la percepción sobre el consenso nacional sobre la seguridad.

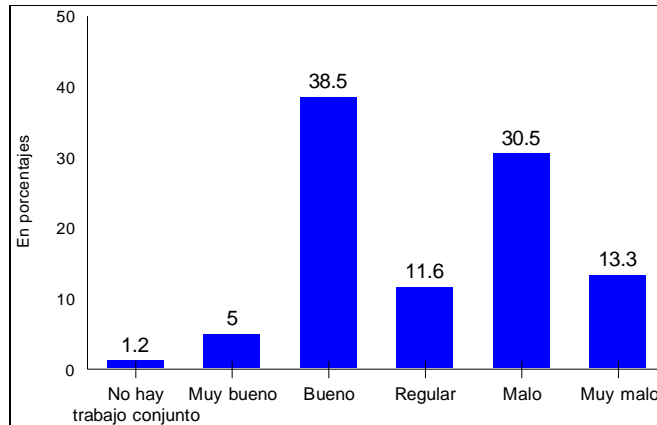
Al consultarle a los ciudadanos si ha escuchado hablar sobre el diálogo nacional sobre la seguridad convocado por el Gobierno central, el 64.3 % respondió afirmativamente, mientras que el 35.7 % dijo no haber conocido al respecto (Anexo 4, cuadro 3). Estos resultados son similares a los encontrados en los sondeos de 2012 y 2013.

Gráfico 43.
Conocimiento sobre el diálogo nacional por la seguridad,
según año del estudio
(En porcentajes)



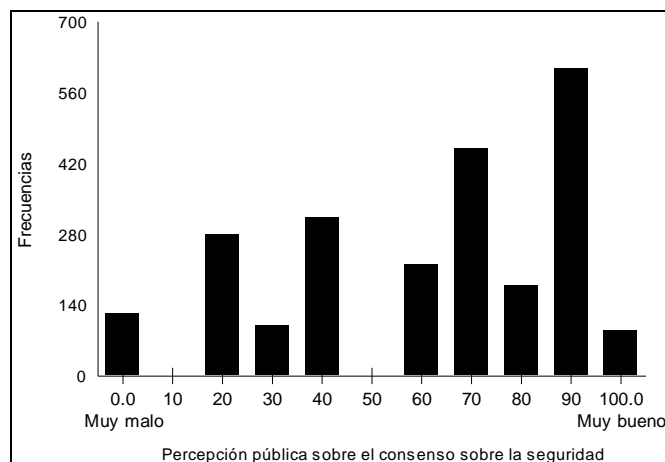
Sin embargo, al pedir a los entrevistados que evaluaran el trabajo de coordinación que el Gobierno central está realizando con otros sectores para enfrentar la criminalidad, las opiniones se dividen por la mitad. El 43.5 % lo califica como bueno o muy bueno, mientras que el 43.8 % lo evalúa como malo o muy malo. El 11.6 % lo considera regular y el 1.2 % opina que no hay trabajo conjunto entre el Gobierno central y sectores de la sociedad civil (Anexo 4, cuadro 4).

Gráfico 44.
Evaluación de los esfuerzos gubernamentales para reducir la criminalidad en conjunto con otros sectores
(En porcentajes)



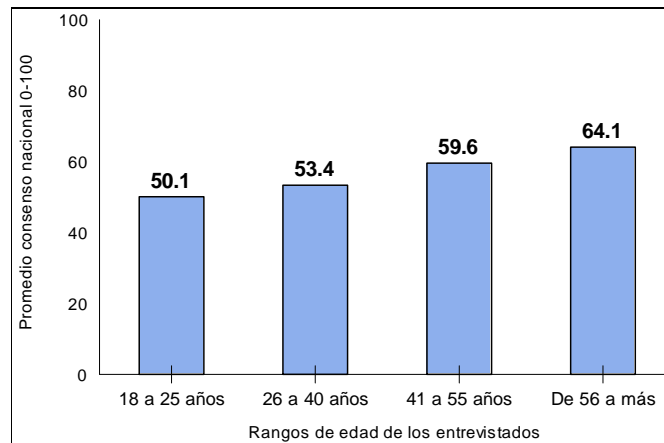
Al sumar los ítems, el puntaje reportado en este índice fue de **56.1**, con una desviación estándar de 29.02. Este promedio en una escala 0-100 se interpreta como una valoración intermedia sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública. En 2012, el promedio registrado en esta meta fue de 62.1 y en 2013 fue de 60.1, lo que evidencia una progresiva desmejora de la evaluación ciudadana sobre este tema. Las diferencias entre los promedios cuentan con significancia estadística. La distribución de los puntajes en el Índice de Percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública se presenta en el gráfico 45.

Gráfico 45.
Meta 7. Índice de percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública
(En frecuencias)



Un análisis bivariado de este índice con variables demográficas, muestra que la valoración sobre el consenso en torno a la seguridad se ve influida por el sexo y la edad del entrevistado. Otras variables como la zona y región de residencia, el nivel educativo, el ingreso y el estrato social no parecen influenciar significativamente las opiniones sobre este tema. En cuanto al género, los hombres reportaron un puntaje de 57.8, mientras que este promedio se redujo a 54.6 entre las mujeres. En lo que respecta a la edad, la tendencia es que la evaluación sobre el consenso en torno a la seguridad mejora conforme aumenta la edad, tal y como se muestra en el gráfico 46.

Gráfico 46.
Índice de percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública, según edad del entrevistado (Promedios escala 0-100)*

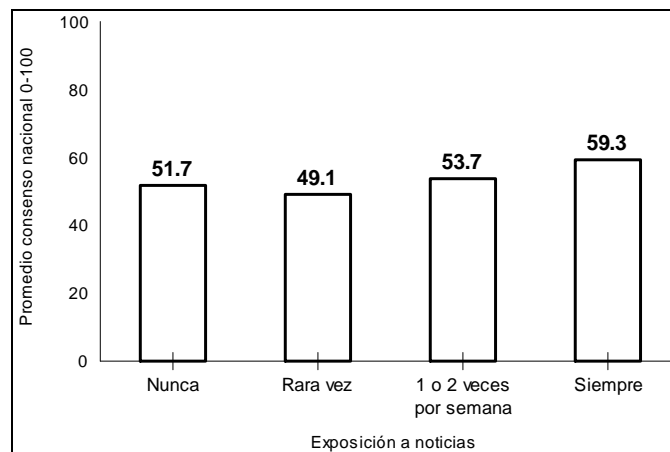


*Los valores de 0 indican percepción de muy malo y 100 de muy bueno.

Sin embargo, variables como las opiniones sobre la delincuencia, la frecuencia con que están expuestos a noticias en los medios de comunicación, la percepción de seguridad y la satisfacción con las instituciones de seguridad y justicia, parecen influenciar la manera en que los entrevistados califican los esfuerzos para construir consensos en materia de seguridad. En lo que respecta a las opiniones sobre la seguridad, la valoración más positiva sobre el consenso predomina entre los que consideran que la delincuencia disminuyó, quienes reportaron un puntaje de 68.7 (en una escala de 0 a 100). Este promedio se redujo a 60.5 entre los que creen que la criminalidad siguió igual en el país y decae a 54.9 entre los que piensan que la delincuencia aumentó en el último año. En otras palabras, los juicios sobre la situación delincriminal parecen influir en la apreciación ciudadana sobre los esfuerzos gubernamentales para abordar articuladamente el problema de la seguridad. En cuanto a la exposición a noticias en los medios de comunicación, las apreciaciones sobre el consenso nacional tienden a mejorar significativamente entre los que escuchan o leen noticias todos los días, respecto al resto. En contraste, los promedios de evaluación se reducen entre los que declararon una menor exposición noticiosa. Aunque resulta comprensible que el grupo más expuesto a noticias cuente con mayor información sobre las iniciativas gubernamentales de abordaje de la criminalidad,

estos resultados no dejan de ser interesantes, especialmente cuando hay una saturación noticiosa de la nota roja en la mayoría de la programación de los medios masivos de comunicación, que suele influir en los juicios de las personas.

Gráfico 47.
Índice de percepción pública sobre el consenso nacional sobre la seguridad pública, según exposición a noticias (Promedios escala 0-100)*



*Los valores de 0 indican percepción de muy malo y 100 de muy bueno.

Por otro lado, los datos muestran que a medida aumenta la percepción de seguridad, crece la evaluación positiva sobre el consenso nacional. Dicho de otra manera, los que se sienten más seguros evalúan más favorablemente los esfuerzos gubernamentales por alcanzar consensos en torno a la seguridad, que los que expresan mayor inseguridad, quienes tienden a ser más críticos de tales iniciativas.

Al integrar todas estas variables en un modelo de regresión lineal múltiple que permita conocer el peso de las diferentes condiciones, en la valoración de los esfuerzos gubernamentales para alcanzar un consenso sobre la seguridad, se encontró que la edad, el nivel educativo, la exposición a noticias, la satisfacción con las instancias de seguridad y justicia, y la satisfacción con el desempeño del Gobierno Central son los factores que más inciden en estas opiniones. Entre este grupo de variables, la que adquirió mayor importancia en la valoración sobre las iniciativas gubernamentales para alcanzar consensos sobre la seguridad, fue precisamente la satisfacción con el trabajo del Ejecutivo. Esto hace alusión a la importancia que cobra para la credibilidad de un proceso de diálogo nacional y generación de acuerdos fundamentales sobre temas claves como la seguridad, la imagen del Ejecutivo. Los juicios en torno al liderazgo y la capacidad del Gobierno para encarar problemas como la seguridad, pueden influir en el respaldo público que los ciudadanos le adjudican a los procesos de diálogo y búsqueda de consensos nacionales.

IV. Resultados de la encuesta a Micro y Pequeños empresarios

Este apartado expone los principales hallazgos de la encuesta aplicada a una muestra de propietarios y administradores de Mypes a nivel nacional, y está dividido en tres secciones. La primera, expone la victimización por delincuencia común que afecta a este sector productivo. La segunda sección, contiene los resultados sobre la percepción de seguridad que prevalece entre los empresarios y las medidas adoptadas por estos para protegerse de la criminalidad. La última parte de este capítulo, presenta las opiniones de los empresarios sobre el trabajo de persecución y sanción del delito, así como la confianza y satisfacción con el trabajo que realizan las instituciones de seguridad y justicia. Esta sección concluye con los resultados del indicador principal de la Meta 3, denominada *Percepción de las Micro y Pequeñas empresas de los efectos de la política y acciones de persecución sobre sus negocios*.

1. La victimización en las Mypes

1.1. La victimización general y la victimización asociada a la actividad productiva

En esta sección se abordan los resultados referentes a la victimización por delincuencia común sufridos por los Micro y Pequeños empresarios, los delitos más comunes de los que han sido objeto en el transcurso del último año, así como las variables asociadas a la victimización que afecta a este sector productivo del país. Además, se presentan los datos relativos a la disposición a denunciar por parte de los empresarios y su opinión sobre la atención ofrecida por las autoridades responsables de investigar las denuncias. También se destacan algunas comparaciones para identificar las tendencias referentes a los estudios de 2012 y 2013. El cuadro a continuación presenta las preguntas utilizadas sobre este tema en el cuestionario.

Cuadro 4.
Ítems que miden la victimización en Mypes

Ítems
43. ¿Ha sido víctima de algún hecho delincencial como robo, extorsión o renta, amenazas, u otro tipo de acto delincencial en los últimos doce meses?
45. ¿Cuántas veces usted ha sido víctima de un acto delincencial en los últimos doce meses?
46. ¿El delito del cual fue víctima estuvo relacionado con el hecho de tener o ser parte de este negocio?
52. ¿Alguien que trabaja con usted en su negocio fue víctima de algún hecho delincencial como robo, extorsión, o renta, amenazas u otro tipo de acto delincencial en los últimos doce meses?
53. ¿El delito del cual fue víctima estuvo relacionado con el hecho de ser parte de este negocio?

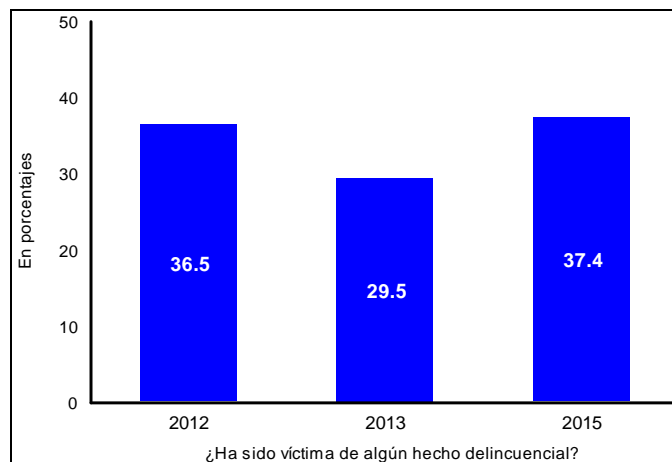
Al consultar a los propietarios y administradores de las Mypes encuestadas si fueron víctimas de un hecho delincencial en el último año, el 37.4 % (188) respondió afirmativamente, mientras que el 62.6 % aseguró no haber sufrido un hecho de esta naturaleza (Anexo 5, cuadro 40).

Gráfico 48.
Propietarios y administradores
que fueron víctimas de un delito en los últimos doce meses
(En porcentajes)



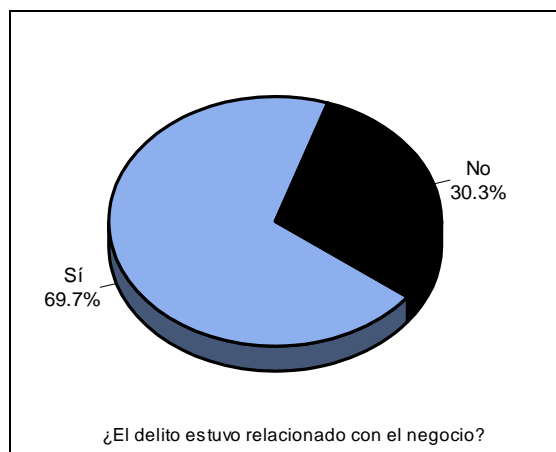
El porcentaje de Micro y Pequeños empresarios que manifestaron ser víctimas de un hecho delincencial, es superior al reportado en el año 2013, e incluso supera el registrado en el año 2012.

Gráfico 49.
Micro y Pequeños empresarios que
fueron víctimas de un delito, según año del estudio
(En porcentajes)



Se preguntó además a los encuestados si el atraco estuvo relacionado con el hecho de tener ese negocio, a fin de establecer si el hecho delictivo del que habían sido objeto los Micro y Pequeños empresarios tenía alguna conexión con su actividad empresarial. Al respecto, el 69.7 % de los que admitieron haber sido víctimas de un hecho delincuencia en el último año, aseguró que el delito tuvo relación directa con la dinámica comercial de su negocio (131). El grupo restante (30.3 %) indicó que se trató de hecho circunstancial que no parece haber tenido conexión alguna con su negocio (Anexo 5, cuadro 43).

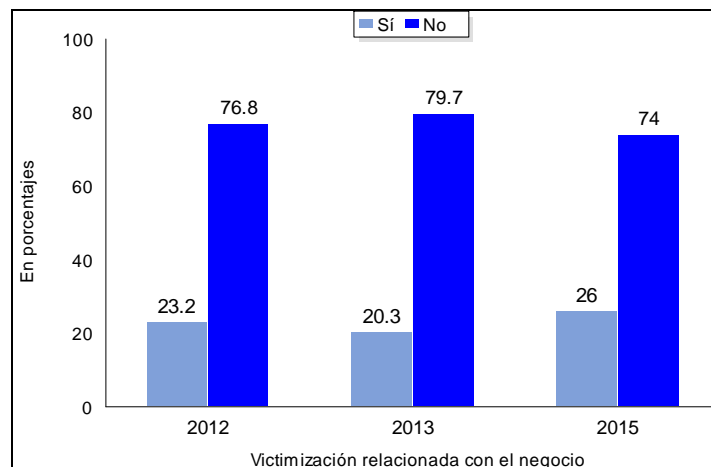
Gráfico 50.
Relación del hecho delictivo con las actividades del negocio
(En porcentajes)



Los datos reflejan que los empresarios que manifestaron que el hecho delictivo tuvo relación con su negocio aumentaron con respecto a las mediciones de 2012 y 2013. En 2012, este porcentaje correspondió al 63.7 % de los entrevistados, en 2013 fue del 69.3 % y en la medición de 2015, este grupo correspondió al 69.7 % de los empresarios que admitieron haber sido víctimas de la delincuencia común. Es decir, que en los últimos años, dos de cada tres delitos que afecta a este sector de la economía está vinculado con su actividad empresarial. Esto datos corroboran que las Mypes constituyen uno de los sectores económicos más expuestos a la delincuencia común.

El gráfico siguiente muestra la victimización general experimentada por los responsables de los establecimientos consultados, que corresponde al 37.4 %, así como la proporción de afectados que sufrieron un hecho criminal directamente vinculado con la actividad productiva de sus empresas (131 empresarios). Al relacionar estos casos, con el total de negocios entrevistados (504 Mypes), se calcula que el 26 % de las Mypes consultadas han sufrido hechos delincuenciales asociados a sus actividades empresariales. Al comparar estos datos con los resultantes de mediciones anteriores, se advierte un incremento de victimización relacionada con el negocio de 5.7 puntos porcentuales con respecto al año 2013 y del 2.8 % respecto a 2012. El gráfico 51 muestra la tasa de victimización relacionada con el negocio durante el periodo 2012-2015.

Gráfico 51.
Victimización relacionada con el negocio,
según año del estudio
(En porcentajes)

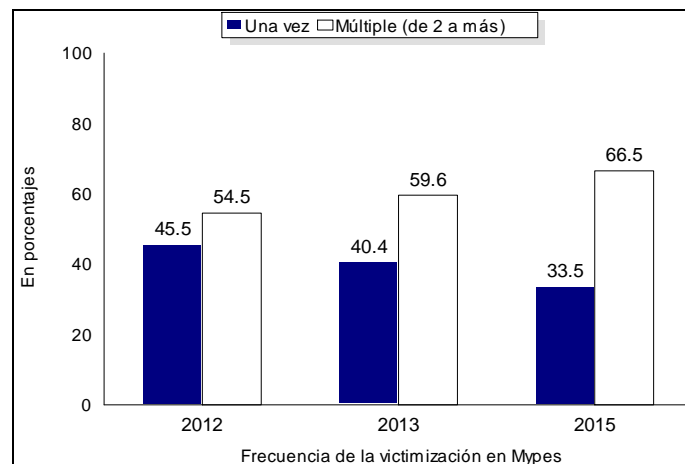


Para ahondar sobre el impacto de la delincuencia en la dinámica empresarial, se les consultó a los empresarios si alguno de sus empleados había sido víctima de la delincuencia en los últimos doce meses. El 33.8 % (126 empresarios) admitió que sus empleados o colaboradores fueron afectados por algún hecho delincuenciales. De este grupo, el 45.2 % aseguró que el delito estuvo vinculado con el hecho de ser parte de su negocio (Anexo 5, cuadro 49 y 50). Al contrastar este último dato con los resultados obtenidos en la medición del año 2012 y 2013, los empleados que sufrieron un hecho delictivo asociado a las actividades del negocio, se han incrementado en 10 puntos porcentuales respecto al año 2013, y 8 puntos porcentuales respecto al 2012. En 2012 este porcentaje correspondió al 37.1 %, mientras que en 2013, los empleados afectados por un evento delincuenciales vinculado al negocio fue el 34.8 %. Estos datos ponen de manifiesto la alta vulnerabilidad a la delincuencia común no solo de los propietarios de los negocios, sino de la fuerza laboral en este sector productivo.

Con el objeto de dimensionar la magnitud de la incidencia delincriminal que afecta a este sector, se les preguntó cuántas veces fueron objeto de una acción delincriminal en el transcurso del último año. La encuesta revela que el 66.5 % de los Micro y Pequeños empresarios fueron victimizados de forma múltiple, es decir, sufrieron dos o más delitos en el período consultado, mientras que el restante 33.5 % fue afectado por un solo hecho delincriminal. Entre el grupo que fue afectado en reiteradas ocasiones, el 45.2 % sufrió un acto delincriminal de 2 a 4 veces, mientras que el 21.3 % declaró haber sufrido este tipo de hechos 5 o más ocasiones, en el transcurso del año anterior al estudio.

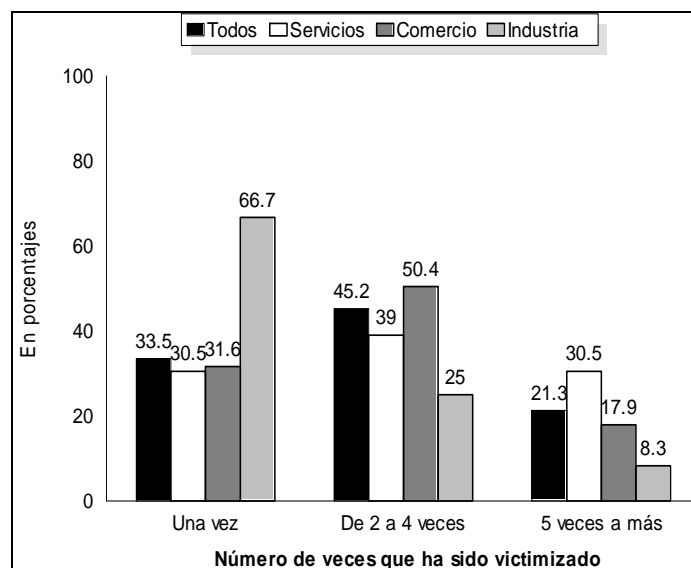
Al realizar una comparación con los datos registrados en los años 2012 y 2013, se advierte que la victimización múltiple sufrida por los Micro y Pequeños empresarios, ha experimentado un incremento de 6 puntos porcentuales respecto al 2013. El gráfico 52 muestra la frecuencia de la victimización reportada por los empresarios consultados.

Gráfico 52.
Frecuencia de la victimización en Mypes,
según año del estudio
(En porcentajes)



Un cálculo del número de hechos delictivos reportados, sugiere que los empresarios encuestados fueron afectados en el transcurso del año anterior al sondeo (noviembre de 2014 a octubre de 2015) por 1213 hechos delincriminales, lo que representa un promedio de 6.4 eventos delictivos por empresa al año. En 2012, este promedio fue de 5.6 y en 2013 de 4 hechos delictivos al año. De nuevo, los datos muestran que no solo se ha incrementado la prevalencia delictual contra el sector micro empresarial, es decir el número de empresarios afectados por la delincuencia común, sino la incidencia de los eventos delictivos que les afectan. Es decir, que no solo hay más microempresarios que han sufrido hechos delictivos, sino que entre el grupo afectado, el impacto económico es mayor debido a que han estado expuestos a episodios delincriminales relativamente recurrentes. El siguiente gráfico muestra la frecuencia con que los empresarios han sido víctimas de un delito según el rubro económico al que se dedican.

Gráfico 53.
Número de veces en que los empresarios fueron víctimas de un hecho delincencial, según el sector económico al que pertenecen
(En porcentajes)



Como puede advertirse, las Mypes que operan en los sectores de comercio y servicios son las que registran los porcentajes más altos de victimización múltiple, en contraste con los establecimientos del sector industrial. Sin embargo, al comparar estos datos con la medición de 2013, se advierte que también ha crecido la victimización múltiple en las Mypes del sector industria.

Respecto al tipo de delitos que los Micro y Pequeños empresarios enfrentan, la mayoría se trata de delitos contra la propiedad. Entre el grupo de afectados, el 38.8 % expresó que fueron víctimas de extorsión, seguido del 19.7 % que declaró un robo con arma, el 14.9 % informó sobre un hurto, el 14.4 % de amenazas y el 7.4 % dijo haber sido víctima de un robo sin arma, pero con agresión o amenaza física. Solo el 3.7 % informó sobre daños a la propiedad y un 1.1 % reportó otro tipo de delitos. Al comparar estos datos con los estudios anteriores, se registra una disminución en el delito de extorsión (en 2013 y 2012 fue del 44.4 %), pero se advierte un incremento de los robos con arma, los hurtos y las amenazas, con respecto a la medición de 2013.

La reducción del delito de extorsión declarada por los propietarios y los administradores de Mypes encuestados, es coincidente con la disminución reportada por la policía, lo cual podría obedecer al énfasis que se le ha dado a este delito en la persecución policial y penal. Sin embargo, dado que es un delito con una elevada cifra negra debido a la amenaza e intimidación que suelen acompañarla, suele haber un sub registro tanto en la estadística oficial como en los reportes recabados mediante una encuesta.

Al examinar las variables asociadas a la victimización en Mypes, las únicas que mostraron contrastes de peso estadístico fueron el sexo y la edad del entrevistado. Los resultados muestran que los empresarios hombres han sido victimizados en una frecuencia significativamente mayor que la mujeres. Es claro que en este caso, a la vulnerabilidad asociada a su actividad productiva, se suma la condición de hombre, lo que eleva el riesgo de ser víctima de un hecho delictivo. Respecto a la edad, los empresarios entre 26 y 40 años son los que exhibieron la mayor prevalencia de victimización, respecto al resto. En este caso, la zona y región de operación del negocio, el tamaño de la empresa, el rubro económico y la antigüedad de la empresa, no parecen ser condiciones que parezcan estar asociadas a la victimización, probablemente porque la afectación delictiva es bastante generalizada en este sector de la economía.

1.2. La denuncia del delito entre los empresarios

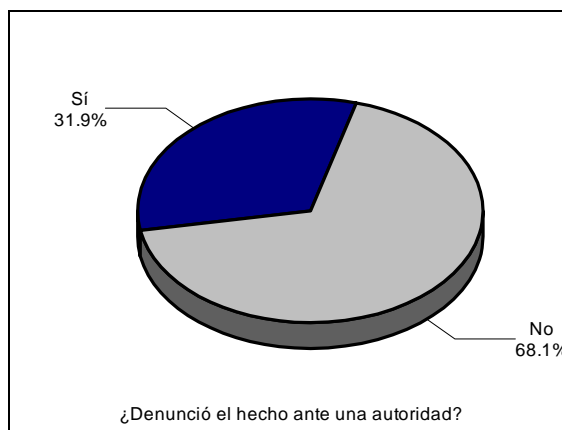
Esta sección expone información relativa a la denuncia de los hechos delictivos, el resultado de la denuncia y la valoración de los empresarios de la atención prestada por las instancias ante las cuales se tramitó la denuncia. A continuación se presentan los ítems utilizados en el cuestionario para abordar este tema.

Cuadro 5.
Ítems que miden la disposición a la denuncia y la atención del caso en Mypes

Ítems
47. ¿Denunció usted ante una autoridad?
48. ¿Por qué no denunció el hecho? [No leer opciones]
49. ¿A qué institución presentó usted la denuncia sobre el asalto o hecho delictivo?
50. ¿Cuál fue el resultado de la denuncia?
51. ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la manera en que las instituciones atendieron su caso?

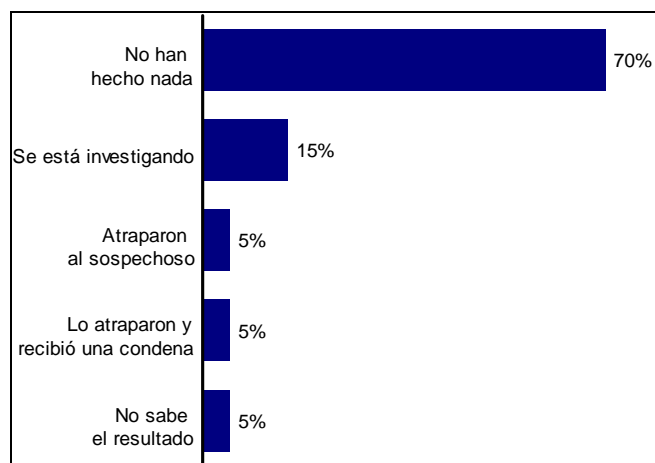
Del grupo de propietarios y administradores de Mypes encuestados que declararon haber sido afectados por un delito (188), solo el 31.9 % (60 casos) denunció el hecho ante las autoridades; el 68.1 % restante optó por no reportarlo (Anexo 5, cuadro 44).

Gráfico 54.
La denuncia del delito entre los Micro y Pequeños empresarios
(En porcentajes)



Estos datos muestran una tendencia similar a la registrada en los estudios de 2012 y 2013. Aproximadamente siete de cada 10 Micro y Pequeños empresarios que fueron afectados por la delincuencia, descartó la posibilidad de notificar a las autoridades el hecho. El porcentaje de denuncia no supera el 35 %, lo que evidencia de nuevo la falta de confianza y credibilidad de las instancias responsables de investigar y sancionar los hechos. Entre el grupo de empresarios que reportó el delito, el 96.7 % lo hizo ante la PNC, mientras que el 3.3 % lo informó a la FGR (Anexo 5, cuadro 46). Esto confirma que la PNC sigue siendo la institución a la que reportan la mayoría de hechos de delincuencia común, probablemente porque además de ser una entidad que tiene presencia en todo el territorio nacional, es el referente más conocido del sistema de justicia. Respecto al resultado que tuvo la denuncia interpuesta por los empresarios, el 70 % de los afectados expresó que las autoridades no han hecho nada por esclarecer el delito, el 15 % indicó que se está haciendo una investigación, mientras que un 5 % sostuvo que atraparon al sospechoso y un porcentaje similar (5 %) aseguró que capturaron al responsable y fue condenado. Un 5 % de los empresarios manifestó que desconoce el resultado de la denuncia (Anexo 5, cuadro 47).

Gráfico 55.
El resultado de la denuncia en Mypes
(En porcentajes)

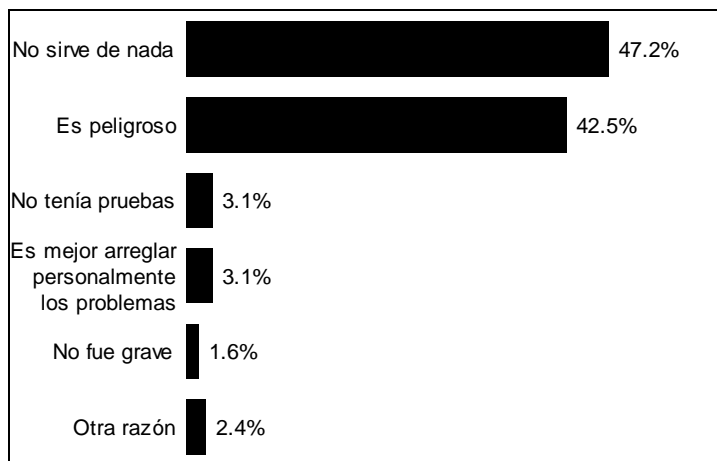


Al aglutinar las respuestas según la evolución de la denuncia, en tres de cada cuatro casos denunciados, las autoridades no han hecho nada para esclarecer el hecho o se desconoce el resultado de la denuncia. Tendencias similares se encontraron en los estudios de 2012 y 2013. Estos datos evidencian un patrón reiterativo de inactividad de las entidades responsables de aplicar la justicia, ante la gran mayoría de delitos contra la propiedad que ocurren en el país. En el caso de la extorsión, si bien se reconoce que la conformación de unidades especializadas en la PNC y la FGR, y la aprobación de una ley especial son iniciativas que están contribuyendo a su persecución a escala nacional, esto no parece traducirse todavía en cambios significativos en los resultados de la mayoría de denuncias reportadas por este sector de la economía.

Al consultar al grupo que expresó haber interpuesto una denuncia sobre la satisfacción con la atención que las autoridades dieron a su caso, una amplia mayoría (81.7 %) dijo estar poco o nada satisfecho con la manera en que atendieron su caso, mientras que solo el 18.4 % dijo estar algo o muy satisfecho (Anexo 5, cuadro 48). Al comparar estos datos con las mediciones anteriores, se registra un incremento en la insatisfacción de los empresarios con el tratamiento que le dieron a sus respectivos casos. En 2012 el porcentaje de los que se encontraban poco o nada satisfechos fue de 70.5 %, en 2013 fue del 68.1 %, y en 2015 se registra un incremento de más de 10 puntos porcentuales con respecto a ambos años.

En cuanto al grupo de empresarios que fue objeto de un hecho delincencial, pero que decidió no denunciarlo (128), el principal argumento para justificar su decisión, alude nuevamente a la poca utilidad de la denuncia, debido a la percepción de ineficacia en la aplicación de la justicia. Cerca de la mitad de los que no denunciaron argumentan que no sirve para nada porque las autoridades no resuelven (47.2 %), mientras que el 42.5 % alude a las represalias que la denuncia pueda acarrearles. En menores proporciones, otros manifestaron que no poseían pruebas para interponer la denuncia y que es preferible resolver sus problemas ellos mismos (3.1 % respectivamente), el 2.4 % señaló razones de otra índole (Anexo 5, cuadro 45). Es importante destacar el incremento de 10 puntos porcentuales del grupo que señaló el peligro de reportar el hecho ante las autoridades por temor a venganzas de algún tipo, con respecto al estudio de 2012 (32.6 %).

Gráfico 56.
Razones por las que los empresarios no denunciaron
(En porcentajes)



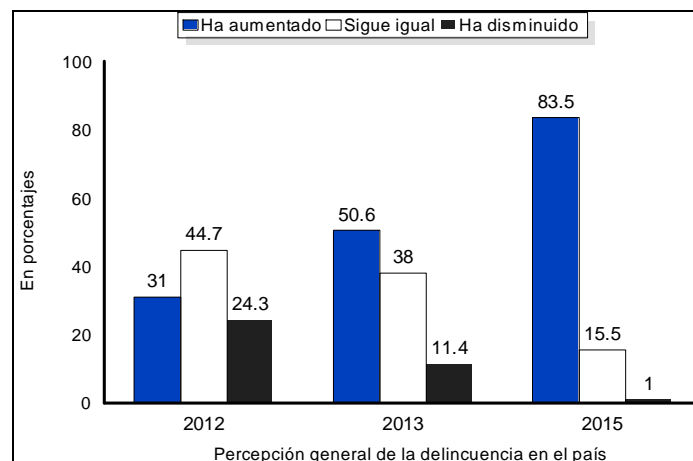
Esto nos remite al extendido clima de miedo y zozobra que predomina entre la población en general, no solo por la alta incidencia delincencial, sino por las represalias que suelen tomar los grupos delincuenciales cuando se enteran que han sido denunciados. En resumen, los datos muestran que el auge delincencial en el país tiene un nocivo impacto en este sector productivo. La mayor vulnerabilidad de este sector empresarial radica además en su menor capacidad para lidiar con los impactos económicos y margen de maniobra para mitigar la delincuencia que enfrentan, respecto a las que tienen las medianas y grandes empresas.

2. La percepción de seguridad de los empresarios

Este apartado analiza la percepción de seguridad entre los propietarios y administradores de las Mypes encuestadas a nivel nacional, así como las medidas que los empresarios han adoptado para evitar ser víctimas de la criminalidad. Se abordan además las percepciones sobre la situación delincuencia y en torno a la amenaza que representa la delincuencia para el futuro del país y el desarrollo de sus empresas.

Al consultar sobre la situación delincuencia en el país en los últimos 12 meses, una amplia mayoría de empresarios consultados (83.5 %) cree que el crimen ha aumentado, el 15.5 % piensa que sigue igual y solo el 1 % considera que ha disminuido en el último año (Anexo 5, cuadro 5). Un contraste de estas opiniones con las registradas en la encuesta de 2013, muestra que los empresarios que opinan que la delincuencia aumentó se han incrementado en más de 30 puntos porcentuales.

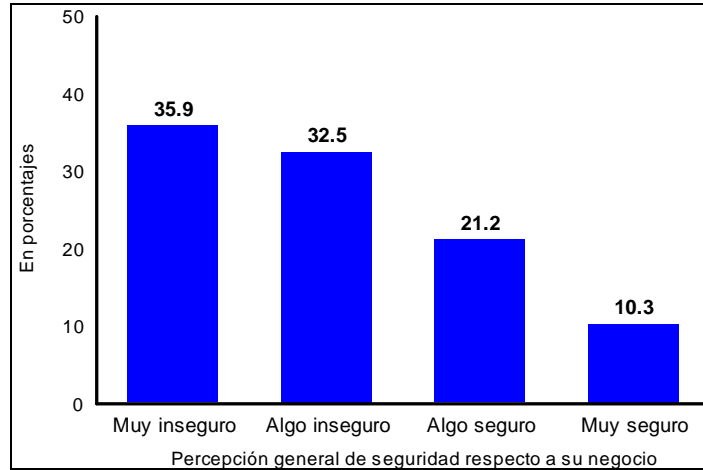
Gráfico 57.
Percepción general de la delincuencia en el país,
según año del estudio
(En porcentajes)



Al consultar sobre la percepción de seguridad ante la posibilidad de sufrir un hecho delincuencia en el lugar donde está localizado su negocio¹¹, el 68.4 % de los empresarios expresó sentirse algo o muy inseguro, mientras que el 31.5 % dijo sentirse algo o muy seguro (Anexo 5, cuadro 8). Una tendencia similar se encontró en las consultas de los años 2012 y 2013, en el que aproximadamente siete de cada diez encuestados dijo sentirse inseguro ante el riesgo delincuencia.

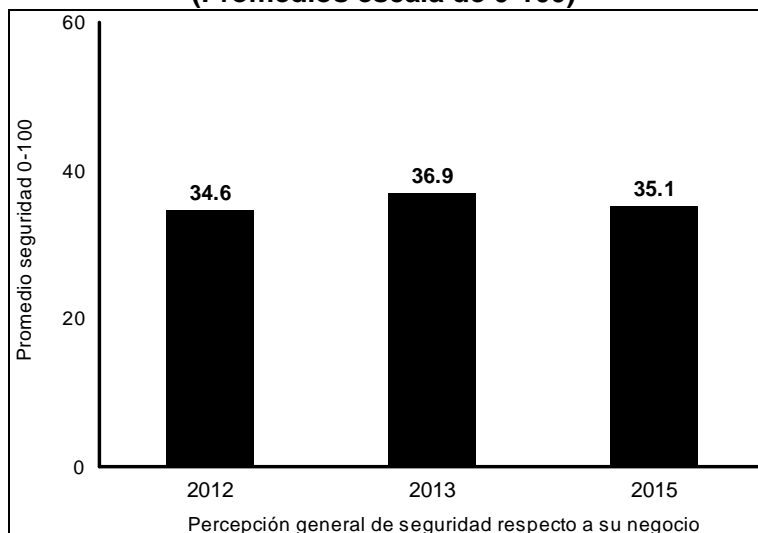
¹¹ La pregunta fue formulada de la siguiente manera: "Hablando del lugar donde está ubicado su negocio y pensando en la posibilidad de ser víctima de un hecho delincuencia, ¿se siente usted muy seguro, algo seguro, algo inseguro o muy inseguro?"

Gráfico 58.
Percepción de seguridad respecto a su negocio
(En porcentajes)



Al convertir este ítem a una escala de 0 a 100, en la que 0 significa inseguridad total y 100 la máxima percepción de seguridad, la media fue de 35.1, lo que significa que los propietarios y administradores se sienten en general algo inseguros ante la posibilidad de ser víctimas de un hecho delincencial en sus negocios. El gráfico 59 muestra la evolución de los niveles de inseguridad en Mypes, registrados en los tres estudios.

Gráfico 59.
Promedios de percepción de seguridad
respecto a su negocio, según año del estudio
(Promedios escala de 0-100)*

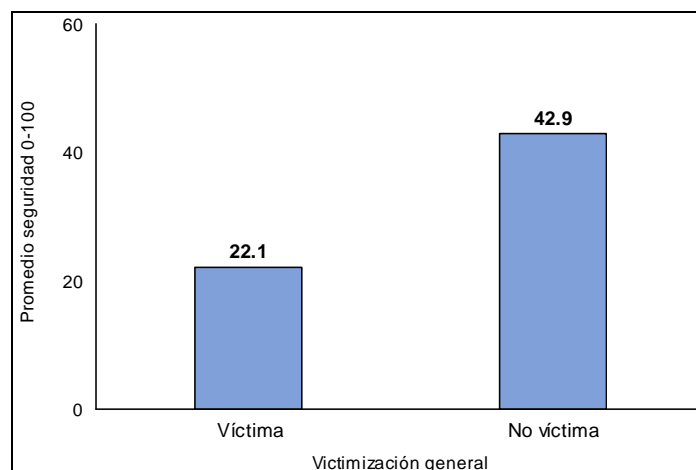


*Los valores de 0 indican nada seguro y 100 muy seguro.

Para conocer el vínculo entre la percepción de seguridad y otras variables, se realizaron algunos contrastes estadísticos. Los resultados muestran que el sexo del entrevistado, la zona geográfica y el área de ubicación de las Mypes, el tipo de empresa, su antigüedad de la Mypes, y el rubro comercial en el que desarrollan sus operaciones, no marca variaciones significativas en la percepción de seguridad de los empresarios. Sin embargo, la percepción de seguridad en las Mypes parece estar asociada al cargo del entrevistado, a la exposición a noticias en los medios de comunicación y a la experiencia de victimización. A la vez, el sentimiento de seguridad entre los Mypes aparece nuevamente vinculado a la percepción de eficacia de las instituciones de seguridad y justicia.

Los resultados muestran que los administradores de las Mypes registran mayores niveles de inseguridad (32.5) respecto a los propietarios (37.6). Esto probablemente obedece a que muchos de ellos suelen permanecer durante más tiempo en el establecimiento, lo que los coloca en una situación de mayor exposición a un evento delincencial. A la vez, la inseguridad parece variar según la exposición a noticias en los medios de comunicación. Los que declararon ver noticias siempre se sienten más inseguros (40.8), que aquellos que expresaron hacerlo raras veces o nunca (55.3), lo que confirma la influencia de la exposición noticiosa en el sentimiento de seguridad. Otro factor que parece influir en la percepción de seguridad de los empresarios es la experiencia directa de victimización. Los empresarios que declararon haber sufrido un acto delincencial, se sienten significativamente más inseguros (22.1) que aquellos que no fueron afectados por un atraco u otro delito (42.9). Esto confirma el peso que la experiencia de haber sido blanco directo de la delincuencia, tiene en el sentimiento de mayor vulnerabilidad frente al riesgo delincencial.

Gráfico 60.
Percepción de seguridad según experiencia de victimización
(Promedios escala 0-100)*



*Los valores de 0 indican nada seguro y 100 muy seguro.

Al igual que en la encuesta residencial, otra de las variables que parecen influir en la percepción de inseguridad de la muestra de Mypes entrevistadas, es la confianza en la eficacia policial y judicial. Los datos muestran que los empresarios que le otorgan poca o ninguna confianza al trabajo policial y judicial se sienten más inseguros que aquellos que expresaron alguna o mucha confianza en esta entidad.

En este punto, es importante señalar que en la configuración del miedo e inseguridad convergen una diversidad de condiciones, tanto de orden personal, como aspectos culturales, medioambientales e institucionales. Al respecto, “son diversos los factores generadores de inseguridad, dependiendo de las condiciones socio-culturales y de las disponibilidades físicas y psíquicas de los sujetos [...] los riesgos pueden incrementarse o atenuarse dadas las condiciones particulares” (Angarita, 2011, pág. 91). Los datos confirman nuevamente el importante peso que la percepción de efectividad y la credibilidad en las instituciones operadoras del sistema de justicia tiene en el sentido de seguridad o inseguridad frente al entorno. La erosión de la credibilidad pública de las instancias claves para garantizar la seguridad y la justicia en el país, aumenta el sentimiento de desprotección y el miedo al delito.

2.1. Medidas adoptadas por los Micro y Pequeños empresarios para protegerse de la delincuencia

La encuesta exploró a través de una batería de diez preguntas, las estrategias que han implementado los empresarios para salvaguardar su negocio del asedio delincriminal. Las preguntas utilizadas se presentan en el siguiente cuadro.

**Cuadro 6.
Ítems sobre medidas de seguridad adoptadas por temor a la delincuencia**

Ahora piense en algunas medidas que por temor a ser víctima de la delincuencia ha tomado usted en los últimos 12 meses en su negocio...

12. Por temor a la delincuencia, ¿ha pensado la posibilidad de cerrar su negocio?
13. Por temor a la delincuencia, ¿ha tenido que cambiar el lugar donde funciona su negocio?
14. Por temor a la delincuencia, ¿ha pensado en trasladar a otra zona su negocio?
15. Por temor a la delincuencia, ¿ha reducido los horarios de ventas, atención u operación de su negocio?
16. Por temor a la delincuencia, ¿ha cambiado su número (personal o de la empresa) de teléfono fijo o celular?
17. Por temor a la delincuencia, ¿ha pensado en irse del país?
18. Por temor a la delincuencia, ¿ha comprado un arma de fuego para su protección?
19. Por temor a la delincuencia, ¿ha instalado alarmas en su negocio?
20. Por temor a la delincuencia, ¿ha reforzado o enrejado las puertas, ventanas y muros de su negocio?
21. Por temor a la delincuencia, ¿ha contratado o ha aumentado los servicios de una compañía de seguridad privada?

Los datos revelan que los mecanismos de protección utilizados por los empresarios frente a la criminalidad fluctúan desde medidas de orden situacional como reforzar la seguridad física del negocio, hasta otras que han llevado a la evitación y huida ante la presencia de amenazas a la seguridad. Al respecto, el 56 % de los empresarios dijo haber instalado o reforzado enrejados en puertas, ventanas y muros de sus negocios, mientras que el 55.8 % declaró haber modificado sus horarios de operación; el 48.9 % declaró haber cambiado sus números telefónicos, ya sea el de

su empresa o su número personal (fijos o celulares), el 27.9 % ha instalado alarmas y el 13.3 % dijo haber contratado o aumentado los servicios de vigilancia privada para su establecimiento. A la vez, el 7.4 % admitió haber adquirido un arma de fuego para defenderse de la delincuencia (Anexo 5, cuadro 12, 13, 15, 16, 17 y 18).

Asimismo, un importante grupo declaró haber adoptado o estar considerando medidas más extremas como cambiar el lugar del negocio, cerrarlo, e inclusive, salir del país. Al respecto, el 12.7 % reportó al momento de la medición, haber trasladado la ubicación de su Mypes por temor a la delincuencia; el 14.8 % está considerando trasladar su negocio a otra zona, mientras que el 37.1 % aseguró que está evaluando la posibilidad de cerrar su Micro o Pequeña empresa. Un dato que resulta alarmante es que cerca de la mitad de la muestra de empresarios (42.7 %) está pensando irse del país debido al temor a la delincuencia. (Anexo 5, cuadro 9, 10, 11 y 14).

La tabla 16 muestra la comparación de los resultados obtenidos en las mediciones de 2012, 2013 y 2015 relativos a las medidas de seguridad adoptadas. Un dato que resulta seriamente alarmante es que estuvo cerca de duplicarse la proporción de empresarios que declaró estar pensando migrar debido al temor a la delincuencia, respecto a 2012 y 2013. Esta medida podría ser considerada la más extrema y suele ser evaluada luego de agotar otras estrategias de afrontamiento, lo que da una idea de la difícil situación en la que se encuentra este sector de la economía.

Entre las medidas a las que más han recurrido los empresarios en el último año, se pueden mencionar: la instalación de alarmas en sus negocios, la reducción de sus horarios de operación y la contratación o el refuerzo de la vigilancia privada; estas suelen conllevar un aumento en los costos de operación o en la reducción de la rentabilidad, como sucede con la modificación de horarios de operación.

Tabla 16.
Medidas adoptadas por los empresarios para protegerse de la delincuencia,
según año del estudio
(En porcentajes)

Por temor a ser víctima de la delincuencia usted ...	2012	2013	2015
Ha reforzado el enrejado de puertas, ventanas y muros	58.2	55.3	56
Redujo horarios de ventas, atención u operación	52.6	52.9	55.8
Cambió número telefónico (personal o de la empresa)	50	45.8	48.9
Ha pensado cerrar su negocio	39.2	36.5	37.1
Ha pensado irse del país	23.5	25.8	42.7
Ha instalado alarmas	17.5	19.3	27.9
Ha pensado en trasladar a otra zona su negocio	13.9	15.3	14.8
Ha cambiado el lugar donde funciona su negocio	8.7	10.4	12.7
Ha contratado o aumentado la seguridad privada	9.6	9.2	13.3
Ha comprado un arma de fuego para su protección	8.1	8.8	7.4

Estos resultados dan una idea de los costos directos e indirectos que asumen los Micro y Pequeños empresarios al recurrir a diversas estrategias para evitar la posibilidad de ser víctima de un hecho delincencial. A la vez, la expansión de fuentes de empleo se podría ver severamente limitada cuando más del 40 % de los empresarios consultados manifiesta su deseo de irse del país por temor a la criminalidad. Estos indicadores son preocupantes al considerar que las Mypes son un importante generador de empleos directos y un dinamizador de la economía familiar.

2.2. Opiniones sobre el grado de amenaza que la delincuencia representa para el futuro del país y para el desarrollo de las empresas

La encuesta también abordó las percepciones de los empresarios sobre la amenaza que la delincuencia representa para el bienestar el futuro del país y para el desarrollo de sus empresas. En el cuadro 7 se presentan las preguntas utilizadas.

Cuadro 7.
Ítems que miden percepciones sobre la amenaza que representa la criminalidad

Ítems
9. Y hablando del país en general, ¿qué tanto considera usted que la situación actual de delincuencia representa una amenaza para el bienestar de nuestro futuro: mucho, algo, poco o nada?
10. Y hablando de su empresa o negocio, ¿qué tanto considera usted que la situación actual de delincuencia representa una amenaza para el desarrollo de su empresa: mucho, algo, poco o nada?

Los datos revelan que se ha agudizado la percepción de la delincuencia como amenaza para el desarrollo del futuro del país. El 94.6 % considera que el crimen amenaza mucho el bienestar futuro de El Salvador (Anexo 5, cuadro 6). Este porcentaje registra un aumento de cuatro puntos porcentuales respecto a mediciones anteriores. A la vez, el 74.2 % de los Micro y Pequeños empresarios entrevistados consideran que la delincuencia amenaza en mucho el desarrollo de su empresa (Anexo 5, cuadro 7). Este porcentaje es considerablemente mayor al registrado en 2012 y 2013. La tabla 17 muestra los resultados de estas preguntas en los tres estudios de APC.

Tabla 17.
Percepciones sobre la amenaza que representa la criminalidad para el bienestar futuro y para el desarrollo de su empresa, según año del estudio (En porcentajes)

Año	La delincuencia amenaza el bienestar de nuestro futuro				La delincuencia amenaza el desarrollo de su empresa			
	Mucho	Algo	Poco	Nada	Mucho	Algo	Poco	Nada
2012	90.6	5	3.7	0.8	65.9	14.3	12.9	6.9
2013	90.6	5.3	3.3	0.8	68.7	12.5	13.1	5.7
2015	94.6	2.4	1.8	1.2	74.2	11.1	8.3	6.3

Para facilitar el análisis, los resultados de ambas preguntas fueron trasladadas a una escala entre 0 y 100. La percepción de la delincuencia como amenaza para el bienestar futuro del país, alcanzó un promedio de **96.8** (en una escala de 0 a 100), mientras que la valoración de la delincuencia como una amenaza al desarrollo de su empresa registró una media de **84.3**. Estos promedios indican que la delincuencia amenaza en mucho el bienestar futuro del país y el desarrollo de sus empresas. Estos datos sugieren que existe un importante consenso entre el sector micro empresarial entrevistado, en considerar el flagelo delincriminal como un importante factor adverso para el futuro del país y el desarrollo de sus empresas. Una comparación con los datos reportados en mediciones anteriores en una escala similar, muestra que estas opiniones se han incrementado respecto a 2012 y 2013¹².

¹² En 2012, la percepción de la delincuencia como amenaza para el bienestar futuro alcanzó un promedio de 95.1, mientras que en 2013 el promedio fue de 95.2, en una escala de 0 a 100. La percepción del crimen como amenaza para el desarrollo empresarial alcanzó en 2012 un promedio de 79.6, puntaje que creció a 81.3 en 2013.

3. La percepción de las Mypes de los efectos de la política y acciones de persecución criminal sobre sus negocios-Meta 3

Este apartado expone información relacionada con la Meta 3 del Plan de Acción Conjunto del APC. La Meta 3 del Plan de Acción Conjunto del APC está dedicada a reducir el impacto del crimen organizado sobre la pequeña y mediana empresa, cuya contribución es importante para el bienestar económico de El Salvador. Su indicador es el nivel de “Percepción de las Micro y Pequeñas empresas de los efectos de las políticas y acciones de persecución criminal sobre sus negocios”.

Para efectos de hacer comparables los indicadores, se utilizó el mismo procedimiento de los años anteriores. El Índice principal se construyó con la sumatoria aritmética de las preguntas 23 y 24, 28 a la 31 y 34, 35 y 37 del cuestionario, las cuales miden el grado de confianza en la efectividad policial y fiscal y la satisfacción con el trabajo de las principales instancias operadoras del sistema de justicia. Los valores de la escala fueron transformados a un rango de 0 a 100 para ser promediado, donde los puntajes cercanos a 0 representan una valoración negativa del trabajo de tales instituciones, mientras que los puntajes cercanos a 100 reflejan una apreciación positiva de las mismas. En esta oportunidad, en el cálculo del índice de esta meta se incorporaron los ítems que miden la satisfacción con la FGR, la CSJ y el IML. El cuadro 8 presenta los ítems que fueron utilizados en este indicador.

Cuadro 8.
Ítems que conforman el Índice de la Meta 3

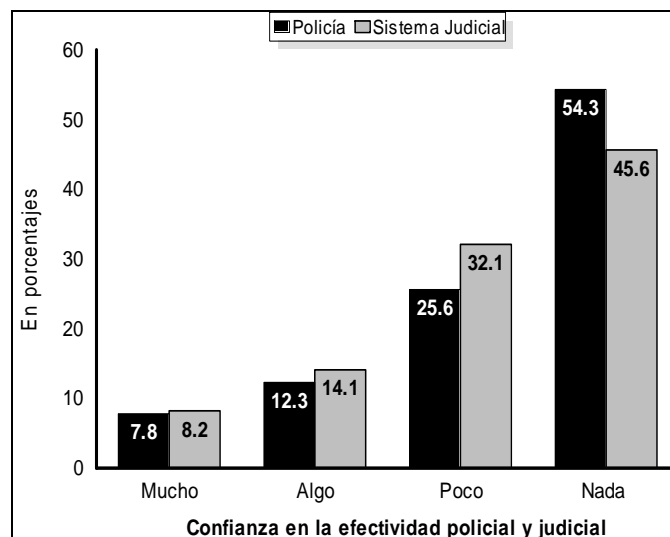
Ahora le voy a hacer algunas preguntas sobre las instituciones del país. Le voy a pedir que me indique qué tan satisfecho se encuentra usted con el desempeño de esas instituciones en materia de seguridad, y que me responda con la siguiente escala: muy satisfecho, algo, poco o nada satisfecho.

23. Si usted fuera víctima de un robo o asalto, ¿cuánto confiaría en que la policía capture al culpable: mucho, algo, poco o nada?
24. ¿Y cuánto confiaría de que el sistema de justicia procese y castigue al responsable del delito: mucho, algo, poco o nada?
28. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la PNC?
29. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública?
30. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Sistema Penitenciario (las cárceles)?
31. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de los jueces (Tribunales de Justicia)?
34. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Fiscalía General de la República?
35. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Instituto de Medicina Legal (Morgue)?
37. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Corte Suprema de Justicia?

3.1. Confianza en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia

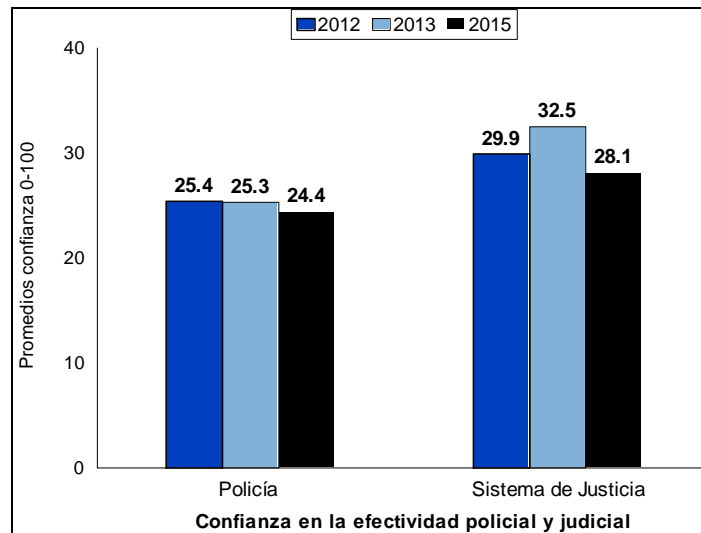
Esta sección reúne los resultados relativos a la confianza de los empresarios en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia (Ítems 23 y 24). Los resultados generales muestran que al igual que en mediciones anteriores, los empresarios entrevistados tienen una baja confianza en la efectividad de la policía y del sistema de justicia. Aproximadamente ocho de cada diez empresarios tiene poca o ninguna confianza en que la policía capture al responsable de un delito del que hubiesen sido víctimas (Anexo 5, cuadro 20) y en que el sistema de justicia procese y castigue al responsable del delito (Anexo 5, cuadro 21).

Gráfico 61.
Confianza de los empresarios en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia (En porcentajes)



Al recodificar estos valores a una escala de 0 a 100, en la que 0 indica “ninguna confianza” y 100 “mucha confianza”, el promedio de la confianza en la efectividad de la policía registrado fue de **24.4**, mientras que la confianza hacia el sistema judicial alcanzó un promedio de **28.1**. Ambos puntajes expresan la baja confianza ciudadana hacia la labor de estas entidades. El siguiente gráfico muestra los promedios de confianza en la efectividad policial y judicial otorgados por los empresarios en las mediciones de 2012, 2013 y 2015.

Gráfico 62.
Confianza de los empresarios en la efectividad de la PNC y el sistema de justicia, según año del estudio (Promedios escala 0-100)*



*Los valores de 0 indican ninguna confianza y 100 mucha confianza.

Los promedios de confianza en la policía y el sistema de justicia reportados en 2015 son los más bajos respecto a los consignados en años anteriores. Es particularmente notorio el mayor declive de la confianza del sector micro empresarial en el sistema de justicia, respecto al estudio de 2013. Esto probablemente obedezca al mayor impacto que la criminalidad común parece tener en este sector de la economía. Uno de los delitos de mayor impacto en las Mypes son las extorsiones. Tal como lo ha señalado con anterioridad el Consejo Nacional de la Pequeña Empresa de El Salvador (Conapes), las Mypes siguen sujetas a un pago periódico de la extorsión, lo que restringe severamente la posibilidades de crecimiento de sus negocios (García, 2015 y Acan-EFE, 2015).

Al respecto, aunque la Ley especial contra el delito de extorsión fue aprobada en el primer trimestre del año 2015, como una acción del Estado para reducir el impacto negativo que este delito tiene en la economía, la incorporación en esta normativa de nuevas agravantes y disposiciones procesales especiales (A.L., 2015) no parece en el corto plazo, haber reducido el riesgo que las Mypes enfrentan en el desarrollo de sus actividades comerciales.

3.2. La satisfacción con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad

Para medir la satisfacción con el trabajo de diversas instituciones vinculadas al sistema de justicia, se utilizó una batería de preguntas en las que se consultó respecto al desempeño de la PNC, el MJSP, el Sistema Penitenciario, los jueces, la FGR, el IML y la CSJ. En la tabla 18 se presentan los ítems y sus resultados (Anexo 5, cuadros 25, 26, 27, 28, 31, 32 y 34).

Tabla 18.
Satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia
(En porcentajes)

Satisfacción con el desempeño de las instituciones de seguridad y justicia	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	No sabe
Satisfacción con el desempeño de la PNC	9.9	27.4	41.9	20.8	---
Satisfacción con el desempeño del Ministerio de Justicia y Seguridad	4.6	18.9	39.2	37.4	---
Satisfacción con el desempeño del Sistema Penitenciario	3	14.7	35.3	45	2
Satisfacción con el desempeño de los jueces	1.6	15.1	38.1	44.2	1
Satisfacción con el desempeño de la Fiscalía General de la República	6.7	28.4	36.5	26.8	1.6
Satisfacción con el desempeño del Instituto de Medicina Legal	29.6	30	26.4	10.9	3.2
Satisfacción con el desempeño de la Corte Suprema de Justicia	4.8	25	39.7	28.2	2.4

Al convertir las opciones de respuesta a valores entre 0 a 100, en las que los puntajes cercanos a 0 representan ninguna satisfacción y los próximos a 100 expresan mucha satisfacción con el trabajo de estas instituciones gubernamentales, se encontró que las entidades que registran los promedios más altos de satisfacción entre los empresarios son el IML (59.9), seguido de la PNC (41.8) y la FGR con un promedio de 38.1; les siguen, la CSJ que registró un promedio de 35.2, y el MJSP que tiene un promedio de 30. Las instituciones a la que se les otorga los promedios de satisfacción más bajos en la muestra de Mypes, son el Sistema Penitenciario (24.8) y los jueces (24.4). Una comparación de los datos con los registrados en las mediciones de APC 2012 y 2013, revela que el MJSP, el Sistema Penitenciario y los jueces son las entidades que reportan una mayor erosión en los niveles de satisfacción con su desempeño.

Tabla 19.
Satisfacción de los Micro y Pequeños empresarios con el desempeño
de las instituciones de seguridad y justicia, según año del estudio
(Promedios escala 0-100)*

Institución	2012	2013	2015
Policía Nacional Civil	43	40.4	41.8
Ministerio de Justicia y Seguridad Pública	37.8	31.3	30
Sistema Penitenciario	29.1	25.2	24.8
Jueces	26.7	26.3	24.4
Fiscalía General de la República	37.1	39.8	38.1
Instituto de Medicina Legal	47.4	49.3	59.9
Corte Suprema de Justicia	31.9	35.1	35.2

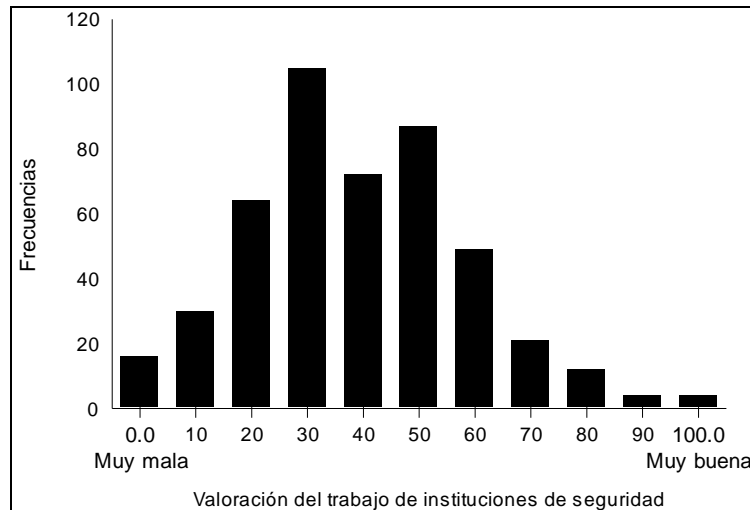
*Los valores de 0 indican nada satisfechos y 100 muy satisfechos

Los resultados anteriores revelan que al igual que en la muestra residencial, los empresarios entrevistados manifiestan una baja satisfacción con el desempeño de instituciones trascendentales para la aplicación de la justicia en el país. El deterioro en la valoración del trabajo del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública es preocupante, dado su rol en “la conducción de las estrategias que integran la política de Estado sobre seguridad pública” (Art. 35 numeral 1, OE, 1989). La insatisfacción de los Micro y Pequeños empresarios con el trabajo del MJSP, se podría traducir en una baja legitimación de los planes que esta cartera de Estado pueda dirigir a este sector y eventualmente, en un escaso respaldo empresarial al impulso de diversas iniciativas de seguridad a escala nacional. De igual forma, una baja apreciación pública de la labor de los jueces y el Sistema Penitenciario, erosiona la legitimidad del esquema de juzgamiento imperante y del sistema de aplicación de justicia en general.

3.3. Índice de la Meta 3-Percepción de las Mypes de los efectos de la política y acciones de persecución criminal sobre sus negocios

Para conocer la valoración que las Micro y Pequeñas empresas tienen respecto al trabajo de las acciones y políticas de seguridad y justicia en el país, se construyó una variable escalar con la sumatoria aritmética del grupo de los 7 ítems antes señalados. Esta variable fue promediada y expresa la evaluación general que los empresarios hacen del trabajo de las instituciones de justicia y seguridad en la persecución del crimen, en un rango de 0 a 100. Los valores próximos a 0 indican una muy mala evaluación de las acciones y políticas de persecución de la criminalidad, mientras que los puntajes cercanos a 100 reflejan una muy buena evaluación del trabajo de persecución del delito. El siguiente gráfico expresa la distribución de los puntajes en el índice que mide los efectos de las políticas y acciones de persecución sobre sus negocios.

Gráfico 63.
Meta 3. Índice de valoración de los Micro y Pequeños empresarios
de los efectos de las políticas y acciones de persecución del
crimen sobre sus negocios
(En frecuencias)

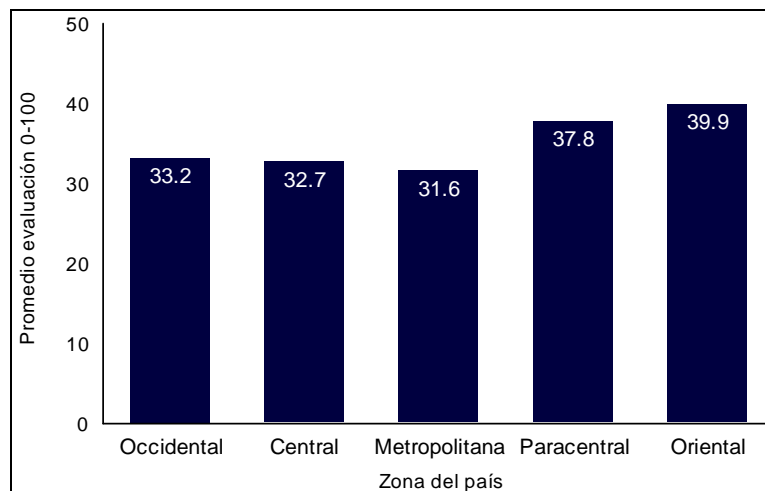


El promedio reportado por los empresarios fue de **34.1**, con una desviación estándar de 19, lo que en una escala de 0 a 100 representa una baja valoración de los empresarios de las políticas y acciones de persecución del crimen. El 80.6 % de los entrevistados asignó puntajes inferiores o iguales a 50, mientras que solo el restante 19.4 % se colocó en puntajes superiores a los 50.

Como se indicó anteriormente, en la construcción del índice de la Meta 3, se incorporaron tres nuevas entidades (FGR, IML y CSJ), por lo que para facilitar la comparación con los indicadores de los sondeos anteriores, se recalculó el Índice principal correspondiente a los años 2012 y 2013, incorporando estas nuevas instituciones. Bajo este nuevo cálculo, el promedio registrado en 2012 es de 34.4, mientras que para el año 2013 es de 33.8. Esto significa que la baja apreciación de los empresarios sobre las acciones de persecución del crimen que se ha registrado en sondeos anteriores, se mantiene relativamente similar en la medición de 2015.

Las opiniones de los Micro y Pequeños empresarios entrevistados respecto a la valoración del trabajo de las instituciones de seguridad y justicia, no parecen verse influenciadas por el cargo del entrevistado, el rubro económico, el tamaño de la Mype, ni por la antigüedad de la empresa. Sin embargo, el sexo y la edad del entrevistado, la región en la que operan las Mypes y la percepción de los Micro y Pequeños empresarios en cuanto a la situación delincriminal en el país, son variables que parecen estar asociadas a las valoraciones que este sector de la economía hace respecto a las políticas de persecución. Esto sugiere que los empresarios hombres, los que tienen entre 26 y 40 años y quienes operan en el AMSS, suelen calificar de forma más crítica el trabajo de persecución del crimen en sus negocios, respecto al resto de empresarios. El gráfico 64 ilustra las apreciaciones de los Micro y Pequeños empresarios sobre las políticas de seguridad, según la zona geográfica donde operan sus negocios.

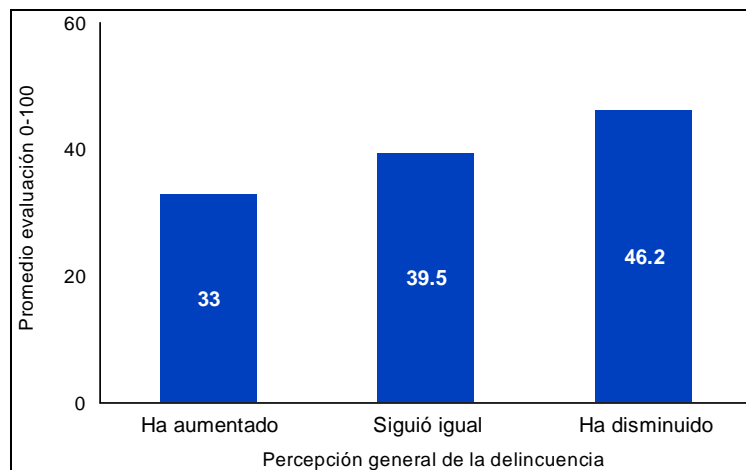
Gráfico 64.
Meta 3. Índice de valoración de los Micro y Pequeños empresarios de los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen, según zona del país donde opera la empresa (Promedios escala 0 -100)*



*Los valores de 0 indican una muy mala valoración y 100 una muy buena valoración.

A la vez, la evaluación del trabajo desarrollado por las instituciones del sistema de justicia en cuanto a la persecución y juzgamiento del crimen parece estar influenciada por la percepción que los Micro y Pequeños empresarios tienen sobre la situación delincriminal en el país. El gráfico 65 muestra que quienes registran las valoraciones más bajas son aquellos que consideran que la delincuencia ha aumentado, en contraste con los que creen que la situación delincriminal ha disminuido o se ha mantenido igual.

Gráfico 65.
Meta 3. Índice de valoración de los Micro y Pequeños empresarios de los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen, según percepción de la situación delincencial en el país (Promedios escala 0 -100)*



*Los valores de 0 indican una muy mala valoración y 100 una muy buena valoración.

En resumen, los hallazgos de este capítulo corroboran la baja satisfacción del sector micro empresarial respecto a las acciones de persecución de la criminalidad en el país, la cual parece haber aumentado en el transcurso del año anterior a esta medición. Estas apreciaciones están basadas en el mayor impacto que parece estar teniendo entre este sector de la economía, la criminalidad común y en la poca capacidad de respuesta que perciben del sistema de seguridad. Asimismo, estos resultados no pueden abstraerse del aumento sin precedentes de muertes violentas ocurrido en el 2015, lo que ha profundizado el sentimiento de desprotección y vulnerabilidad ciudadana, especialmente entre aquellos sectores económicos que, por su dinámica comercial, se ven más expuestos a ser blancos de la criminalidad común.

V. Consideraciones finales

Esta tercera investigación realizada para conocer las percepciones públicas sobre crimen, la seguridad y confianza en las instituciones, realizada para evaluar los cambios y continuidades de diversos indicadores contemplados en las Metas 1, 3, 4, 6 y 7 en el Plan de Acción Conjunto del APC, permite poner en perspectiva el estado de la opinión pública sobre diversos tópicos trascendentales relacionados con la seguridad.

Nuevamente, esta investigación pone de manifiesto que las apreciaciones ciudadanas acerca del funcionamiento del sistema de justicia en general, no parecen mejorar en los últimos años. Si bien instancias como la PNC y el IML figuran con una mejor evaluación cuando se consulta por su desempeño en general, este resultado se ve cuestionado cuando se pregunta de forma específica por la confianza en la efectividad de que la policía capture al responsable de un delito o cuando se evalúa la atención brindada a los ciudadanos que solicitaron algún servicio en sede policial. Entre las entidades del subsistema de justicia, la PNC sigue siendo la institución a la que parecen acudir más los ciudadanos. Sin embargo, existen cuestionamientos de los ciudadanos que han acudido a una sede policial acerca de su capacidad de respuesta y eficiencia para resolver las demandas de la población. En una situación similar se coloca la FGR, quien figura como una de las instituciones peor evaluadas en el trato brindado a ciudadanos que solicitaron algún servicio en el año previo a la medición.

Al respecto, la insatisfacción ciudadana con el desempeño de estas entidades no parece estar basada únicamente en percepciones, sino en experiencias de los ciudadanos al solicitar algún servicio en estas entidades. Aunque estos datos no pueden generalizarse a los usuarios de los servicios brindados por estas instituciones, constituyen un parámetro de la calidad y efectividad de los servicios que prestan al público. Este indicador ayuda a comprender, en alguna medida, la alta tasa de no denuncia del delito que ha prevalecido en el país, justificada fundamentalmente en la percepción ciudadana de poca efectividad e inoperancia de las instancias encargadas de investigar y sancionar el delito.

Al respecto, las apreciaciones sobre el trabajo del ramo de seguridad y justicia no solo están influidas por percepciones generales o por la experiencia personal de sufrir un hecho delictivo y el sentimiento de vulnerabilidad que ello genera, sino por la insatisfacción con la capacidad de respuesta y atención de las instituciones frente a los hechos delictivos. El informe pone de manifiesto que justamente las principales instituciones responsables de recibir las denuncias y diligenciar los casos, como la FGR y la PNC, son las que aglutinan las valoraciones más desfavorables en cuanto a la atención y efectividad con que responden a las víctimas.

Esta extendida insatisfacción del público con el desempeño de las instancias encargadas de la persecución e investigación del delito, no puede entenderse sino se sitúa en un contexto más amplio de generalizado descrédito y desconfianza sistémica hacia el sistema político institucional. Los datos confirman que la confianza y satisfacción con el trabajo de las entidades públicas en general sigue siendo baja. Aún más, la gran mayoría de instancias públicas por las que se consultó, desmejoraron su evaluación general en relación a años anteriores, lo que evidencia la progresiva erosión que está experimentando la institucionalidad democrática en el país.

Si bien el deterioro de la credibilidad de la institucionalidad pública no es nuevo, este parece profundizarse bajo el actual contexto de crimen e inseguridad que se ha agudizado en El Salvador. Los datos muestran que la manera en que los ciudadanos están construyendo los juicios sobre las instituciones del sistema político está influida fuertemente por las percepciones sobre la seguridad y su evaluación del entorno delincuencia. El estudio revela en el análisis de distintos temas abordados, el notable peso que está cobrando la percepción de la seguridad en la apreciación pública de las instituciones, incluso mayor que el que tiene la experiencia directa de victimización. Esto nos remite a la importancia que reviste la dimensión subjetiva de la violencia, es decir el sentimiento de inseguridad prevaleciente en el actual contexto, incluso por encima de la dimensión objetiva de la violencia.

Esto sugiere que para elevar el aprecio público hacia las instituciones públicas, no solo es importante reducir los índices de incidencia delictiva y atender los factores de riesgo asociados a la criminalidad, sino impulsar reformas integrales que eleven la calidad de las instituciones del sistema político en general, y del subsistema de seguridad en particular. La percepción de eficacia institucional contribuye a reducir la vulnerabilidad y desprotección ciudadana frente al delito y fortalece la legitimidad de las instituciones y del propio sistema democrático. Asimismo, desde el enfoque de la economía del crimen, la desconfianza hacia las instituciones suele ser un incentivo para la delincuencia, en tanto incide en la disposición a denunciar, alienta a los ciudadanos a tomar la justicia por cuenta propia o a apoyar actuaciones al margen de la ley e incentiva la irrupción de conductas antisociales, en tanto los potenciales infractores consideran que es baja la probabilidad de que los crímenes sean castigados.

Desde esta lógica, el fortalecimiento de la institucionalidad pública no solo aumentaría la eficacia del sistema en la persecución y juzgamiento de los delincuentes, sino desalentaría las actividades criminales porque la percepción de instituciones fuertes constituye por lo general un disuasivo para violar la ley. En este contexto, la desconfianza institucional y la baja credibilidad en las instituciones alimentan la dialéctica de violencia e impunidad, las cuales se convierten en serios obstáculos para avanzar hacia una la construcción de una sociedad más pacífica.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, J. (2013) La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones pública. Línea de base del Plan Asocio para el Crecimiento. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, Marzo de 2013.
- Aguilar, J. y Guevara, C. (2013) La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones pública. Resultados de la segunda medición de indicadores del Plan Asocio para el Crecimiento. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Diciembre de 2013.
- Acan-EFE (2015) *Pequeñas empresas salvadoreñas gastan millones mensuales en pago de extorsión*. Acan-EFE para La Prensa Gráfica. El Salvador. 21 de julio de 2015. Recuperado de: <http://www.laprensagrafica.com/2015/07/21/pequeas-empresas-salvadoreas-gastan-millones-mensuales-en-pago-de-extorsion> el 15 de diciembre de 2015
- Alvarado, I. (2015) *93 transportistas asesinados y 134 ataques a unidades se contabilizan durante el 2015*. La Prensa Gráfica. 29 de diciembre de 2015. Recuperado de: <http://www.laprensagrafica.com/2015/12/29/93-transportistas-asesinados-y-134-ataques-a-unidades-se-contabilizan-durante-el-2015>
- Alvarado, I; y Rauda, N. (2015) *Conapes: hasta 10 Pymes cierran por extorsiones cada semana*. La Prensa Gráfica. 10 de abril de 2015. Recuperado de: <http://www.laprensagrafica.com/2015/04/10/conapes-hasta-10-pymes-cierran-por-extorsiones-cada-semana> el 3 de diciembre de 2015
- Gobierno de los Estados Unidos de América (USG) y Gobierno de El Salvador (GOES) (2011) *Plan de Acción Conjunto 2011-2015 Asocio para el Crecimiento. El Salvador-Estados Unidos*. Noviembre de 2011. Recuperado de: photos.state.gov/libraries/elsavador/92891/octubre2011/Plan_de_Accion_Conjunto.pdf el 05 de enero de 2016
- Angarita, P. (2011) *Seguridad democrática: lo invisible de un régimen político y económico*. Siglo del Hombre Editores; Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Universidad de Antioquia, Colombia. 1ª edición.
- Asamblea Legislativa de El Salvador [A.L.] (2015) *Ley especial contra el delito de extorsión*. Decreto Legislativo N° 953. D.O. N° 56, Tomo N° 406 del 23 de marzo de 2015. Recuperado de: <http://www.asamblea.gob.sv/eparlamento/indice-legislativo/buscador-de-documentos-legislativos/ley-especial-contra-el-delito-de-extorsion> el 15 de diciembre de 2015
- Banco Central de Reserva de El Salvador [BCR] (2016a) *Estimación del costo económico de la violencia en El Salvador 2014*. Abril 2016. Recuperado de: <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/1745118187.pdf> el 25 de enero de 2016

- Banco Central de Reserva (2016b). *Boletín estadístico mensual*. Banco Central de Reserva. Mayo 2016. Recuperado de: <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/uploaded/content/category/954345018.pdf> el 25 de julio de 2016
- Banco Central de Reserva. *Indicadores económicos anuales (varios años)*. Banco Central de Reserva de El Salvador. Recuperado de: www.bcr.gob.sv el 07 de enero de 2016
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL] (s/f) *Perfil Nacional Económico*. Recuperado de: http://interwp.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Economico.html?pais=SLV&idioma=spanish el 03 de febrero de 2016
- Consejo Nacional del Salario Mínimo [CNSM] (2013-2015) *Tarifas de salarios mínimos vigentes (varios años)*. CNSM. Ministerio de Trabajo.
- Corte Suprema de Justicia. Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer” de El Salvador. *Registros estadísticos sobre homicidios 2012, 2013, 2014 y 2015*.
- Corte Suprema de Justicia. Instituto de Medicina Legal “Dr. Roberto Masferrer”. *Anuarios estadísticos de defunciones por homicidios en El Salvador 2003 a 2011*.
- Cruz, J. y Santacruz, M. (2005) *La victimización y la percepción de seguridad en El Salvador en 2004*. Preparada por el Iudop para el Ministerio de Gobernación y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Talleres Gráficos de la UCA, abril de 2005.
- Dirección General de Estadísticas y Censos [Digestyc] (2015) *Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples 2014* [EHPM]. Digestyc, Ministerio de Economía. Recuperado de: <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/temas/des/ehpm/publicaciones-ehpm.html?download=559%3Apublicacion-ehpm-2014> el 23 de febrero de 2016
- Flax, J. (2006) *Construcción institucional de confianza*. En Cuadernos de ética Vol. 21, N°34, pág. 35-59. Recuperado de: http://www.responsable.net/sites/default/files/construccion_institucional_de_confianza_-_javier_flax.pdf el 15 de enero de 2016
- García, P. (2015) *Conapes afirma que 50 % de las pequeñas empresas han dejado de invertir por la seguridad*. El Diario de Hoy. El Salvador. 8 de septiembre de 2015. Recuperado de: <http://www.elsalvador.com/articulo/negocios/conapes-afirma-que-las-pequenas-empresas-han-dejado-invertir-por-inseguridad-86775> el 16 de diciembre de 2015
- Gómez, X. (2013) *Migración, pobreza y desempleo desde la perspectiva del desarrollo económico en el período 2000-2010*. (Tesis de pregrado). Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, Antiguo Cuscatlán, Agosto de 2013. Recuperado de: http://www.uca.edu.sv/deptos/economia/media/archivo/f1c42e_migracion,pobrezayd

[ejemplo desde la perspectiva del desarrollo económico en el periodo 2000-2010.pdf](#) el 15 de enero de 2016

Indrawati, S. (2016) *La desigualdad extrema es síntoma de una sociedad fracturada*. Blog Banco Mundial. Voces perspectivas del desarrollo. Banco Mundial página web oficial. Recuperado de: http://blogs.worldbank.org/voices/es/la-desigualdad-extrema-es-sintoma-de-una-sociedad-fracturada?cid=EXT_FBWBES_D_EXT el 03 de febrero de 2016

Instituto Universitario de Opinión Pública [Iudop] (2014) *La situación de la seguridad y la justicia 2009-2014. Entre expectativas de cambio, mano dura militar y treguas pandilleras*. Aguilar, J. [coord.] Instituto Universitario de Opinión Pública. Talleres Gráficos UCA: El Salvador. Recuperado de: http://www.uca.edu.sv/iudop/wp-content/uploads/libro_la_situaci%C3%B3n_de_la_seguridad.pdf el 16 de diciembre

Instituto Universitario de Opinión Pública [Iudop] (2015) *El sistema penitenciario salvadoreño y sus prisiones*. Andrade, L. y Carrillo, A. Instituto Universitario de Opinión Pública. Talleres Gráficos UCA: El Salvador. Recuperado de: <http://www.uca.edu.sv/iudop/wp-content/uploads/El-Sistema-penitenciario-salvadore%C3%B1o-y-sus-prisiones.pdf> el 15 de diciembre de 2015

Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop) *Encuestas de evaluación de año, 1989-2015*. Serie de informes. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, UCA.

Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop) *Encuestas de evaluación de Gobierno, 1994-2013*. Serie de informes. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, UCA.

Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop) (2009) *Encuesta de victimización y percepción de inseguridad en El Salvador en 2009*. Series de Informes No. 123. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas, San Salvador, del 21 de julio al 6 de agosto de 2009. Recuperado de: <http://www.uca.edu.sv/publica/iudop/Web/2009/informe123.pdf> el 20 de diciembre de 2015

Ministerio de Economía [Minec] (2012) *Directorio de unidades económicas 2011-2012*. Ministerio de Economía y Dirección General de Estadísticas y Censos [Digestyc]. El Salvador. Septiembre de 2012. Recuperado de: <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/novedades/publicaciones/category/31-encuestas-economicas.html> el 21 de noviembre de 2015

Ministerio de Gobernación y otros (2005) *La victimización y la percepción de seguridad en El Salvador en 2004*. Preparada por el Instituto Universitario de Opinión Pública (Iudop), Consejo Nacional de Seguridad Pública y el Programa Sociedad sin Violencia facilitado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), abril de 2005. Recuperado de: <http://www.uca.edu.sv/publica/iudop/libros/victimizacion04.pdf> el 05 de noviembre de 2015

Ministerio de Seguridad Pública y Justicia y otros (2002) *Encuesta sobre la percepción de la seguridad ciudadana a nivel nacional, municipal y zonal*. Preparada por el Instituto

Universitario de Opinión Pública (Iudop) y FUNDAUNGO para el Consejo Nacional de Seguridad Pública y el Ministerio de Seguridad y Justicia, Imprenta Nacional, San Salvador, enero de 2002. Recuperado de: <http://www.uca.edu.sv/iudop/wp-content/uploads/Percepci%C3%B3nDeLaSeguridadCiudadana2002.pdf> el 05 de noviembre de 2015

Montenegro, M. (2014) *Unos 276 salvadoreños salen del país diariamente de manera ilegal en busca del sueño americano*. Periódico Digital La Página. El Salvador. 13 de enero de 2014. Recuperado de: <http://www.lapagina.com.sv/nacionales/91619/2014/01/12/Unos-276--salvadorenos-salen-del-pais-diariamente-de-manera-ilegal-en-busca-del-sueno-americano> el 03 de febrero de 2016

Órgano Ejecutivo [O.E] Consejo de Ministros [CdM] (1989) *Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo*. Decreto Ejecutivo N° 24, D.O. N° 70, Tomo N° 303 del 18 de abril de 1989. Recuperado de: http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/presidencia-de-la-republica/information_standards/reglamento-de-la-ley-principal el 16 de diciembre de 2015

Oxfam Internacional (2016) *Un acercamiento a la desigualdad en El Salvador*. Recuperado de: https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/media-briefingdesigualdades19052015_0.pdf el 23 de febrero de 2016

Pleitez, W. (2016) *Análisis de la situación económica del país*. Presentación realizada en el Seminario Interno de la UCA, 2016. 25 de agosto de 2016. Inédito.

Policía Nacional Civil de El Salvador. (s/f) *Estadísticas oficiales sobre denuncias recibidas en delitos de eficacia años 2003 a 2013*. Policía Nacional Civil. Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.

Policía Nacional Civil de El Salvador (2015) *Estadísticas oficiales 2014-2015*. Policía Nacional Civil. Ministerio de Justicia y Seguridad Pública.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2015) *Informe Mundial sobre Desarrollo Humano 2015*. PNUD

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2013) *Informe sobre Desarrollo Humano El Salvador 2013. Imaginar un nuevo país. Hacerlo posible. Diagnóstico y propuesta*. San Salvador: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2008) *Informe sobre Desarrollo Humano El Salvador 2007-2009. El empleo en uno de los pueblos más trabajadores del mundo*. PNUD: El Salvador. Recuperado de: http://www.sv.undp.org/content/el_salvador/es/home/library/hiv_aids/informe-sobre-desarrollo-humano-el-salvador-2007-2008.html el 21 de febrero de 2016

- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] (2009) *El camino hacia un nuevo ciclo político: Escenarios de gobernabilidad 2009-2010*. San Salvador: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Quintanilla, L. (2015) *40 % de Mypes paga extorsión con frecuencia*. La Prensa Gráfica. El Salvador. 5 de mayo de 2015. Recuperado de: <http://www.laprensagrafica.com/2015/05/05/40-de-mypes-paga-extorsion-con-frecuencia> el 3 de diciembre de 2015
- Ramos, J. (2015) *La deserción escolar por inseguridad se duplicó en los últimos cinco años*. Periódico Digital El Faro, publicado el 15 de agosto de 2015. Recuperado de: <http://www.elfaro.net/es/201508/noticias/17252/La-deserci%C3%B3n-escolar-por-inseguridad-se-duplic%C3%B3-en-los-%C3%BAltimos-cinco-a%C3%B1os.htm> el 25 de febrero de 2016
- Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia, Gobierno de El Salvador (2015). *Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019*. Gobierno de El Salvador.
- Segovia, A. (2002). *Transformación estructural y reforma económica en El Salvador*. Guatemala, F&G Editores.
- Segovia, O. y Neira, H. (2005) *Espacios públicos urbanos: una contribución a la identidad y confianza social y privada*. En Revista INVI N^a 55. Vol. 20, noviembre 2005. Instituto de la Vivienda. Facultad de Arquitectura y Urbanismo. Universidad de Chile. Recuperado de: <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/INVI/article/viewFile/8729/8531> el 20 de diciembre de 2015
- Universidad Centroamericana José Simeón Cañas [UCA] (2016) *Análisis socioeconómico de El Salvador. Segundo semestre de 2015*. Departamento de Economía. Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Recuperado de: http://www.uca.edu.sv/deptos/economia/media/archivo/7d2583_versionwebanalisisocioeconomicodeelsalvador.pdf el 13 de enero de 2016

Anexos

Anexo 1

Boleta de encuesta sobre la percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas



**UNIVERSIDAD CENTROAMERICANA JOSÉ SIMEÓN CAÑAS
INSTITUTO UNIVERSITARIO DE OPINIÓN PÚBLICA**

Encuestador _____
Supervisor _____
Fecha _____
Estrato _____

Departamento _____
Municipio _____
Zona _____ Segmento _____
Cantón o colonia _____

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

Buen día. Pertenezco al Instituto Universitario de Opinión Pública de la UCA y deseamos conocer su opinión sobre el desempeño de las instituciones públicas en nuestro país. Por favor, siéntase en la libertad de contestar de forma sincera a cada pregunta. No hay respuestas buenas o malas, solo opiniones acerca de lo que pasa en el país. Esta es una encuesta anónima, no se preguntará su nombre, ni dirección.

I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
2. Edad _____ años cumplidos

II. PERCEPCIÓN SOBRE EL CONSENSO NACIONAL SOBRE LA SEGURIDAD PÚBLICA

3. En su opinión, ¿cuál es el principal problema que enfrenta actualmente El Salvador? **[No leer opciones, marque solo una]**
(00) Ninguno (01) Delincuencia (02) Desempleo
(03) Pobreza (04) Economía (05) Violencia
(06) Alto costo de la vida (07) Maras (08) Dolarización
(09) Corrupción (10) Mala política gubernamental, el Gobierno (11) La política, los políticos
(77) Otras respuestas (99) No sabe

4. En su opinión, en los últimos 12 meses **[noviembre 2014-octubre 2015]**, ¿la delincuencia en el país ha aumentado, sigue igual o ha disminuido? (0) Ha aumentado (1) Sigue igual (2) Ha disminuido

5. ¿Ha escuchado usted hablar sobre el diálogo nacional sobre la seguridad, en el que el Gobierno ha convocado al sector privado, iglesias y otros sectores sociales (como por ejemplo, el que se desarrolla en el Consejo Nacional de Seguridad y Convivencia)? (1) Sí (0) No

6. En base a lo que usted ha visto u oído, ¿cómo evalúa el trabajo que el Gobierno está realizando para reducir la criminalidad en conjunto con otros sectores (empresa privada, iglesias, ONG)?
(0) No hay trabajo conjunto (1) Muy bueno (2) Bueno (3) Regular (4) Malo (5) Muy malo

III. SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LAS INSTITUCIONES DE JUSTICIA Y SEGURIDAD

Ahora le voy a hacer algunas preguntas sobre las instituciones del país. Le voy a pedir me indique qué tan satisfecho se encuentra usted con el desempeño de esas instituciones en materia de seguridad, y que me responda con la siguiente escala: muy satisfecho, algo, poco, o nada satisfecho.	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho	NS/NR
7. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la PNC?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
8. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Ministerio de Justicia y Seguridad?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
9. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del sistema penitenciario (las cárceles)?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
10. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de los jueces (Tribunales de Justicia)?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
11. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
12. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Fuerza Armada?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
13. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Fiscalía General de la República?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
14. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Instituto de Medicina Legal (morgue)?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
15. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Corte de Cuentas de la República?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
16. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Corte Suprema de Justicia?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
17. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Asamblea Legislativa (los diputados)?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
18. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Gobierno central en general?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
19. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Instituto de Acceso a la Información Pública?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
20. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño del Tribunal de Ética Gubernamental?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)

21. ¿Qué tan satisfecho está usted con el desempeño de la Alcaldía de su localidad?	(3)	(2)	(1)	(0)	(9)
22. Si usted fuera víctima de un robo o asalto, ¿cuánto confiaría en que la policía capture al culpable: mucho, algo, poco o nada?	(3) Mucho	(2) Algo	(1) Poco	(0) Nada	
23. ¿Y cuánto confiaría de que el sistema de justicia procese y castigue al responsable del delito: mucho, algo, poco o nada?	(3) Mucho	(2) Algo	(1) Poco	(0) Nada	

Dígame por favor si ha tenido que acudir a solicitar un servicio a cualquiera de las instituciones que le voy a mencionar en los últimos 12 meses [noviembre 2014 - octubre 2015].	No ha ido	Sí, ha ido	¿Cómo fue el trato que recibió?			¿Resolvió el problema por el que iba?	
			Bueno	Regular	Malo	Sí	No
24. Juzgados	(0) [pasa a 25]	(1)	(3)	(2)	(1)	(1)	(0)
25. Fiscalía General de la República	(0) [pasa a 26]	(1)	(3)	(2)	(1)	(1)	(0)
26. Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos	(0) [pasa a 27]	(1)	(3)	(2)	(1)	(1)	(0)
27. Policía Nacional Civil	(0) [pasa a 28]	(1)	(3)	(2)	(1)	(1)	(0)
28. Procuraduría General de la República	(0) [pasa a 29]	(1)	(3)	(2)	(1)	(1)	(0)
29. Alcaldía de su localidad	(0) [pasa a 30]	(1)	(3)	(2)	(1)	(1)	(0)

IV. VICTIMIZACIÓN

30. Hablando del lugar donde vive y pensando en la posibilidad de ser víctima de un hecho delincencial, ¿se siente usted muy seguro, algo seguro, algo inseguro o muy inseguro?
- (3) Muy seguro (2) Algo seguro (1) Algo inseguro (0) Muy inseguro (9) No sabe

Hablando de la delincuencia, me gustaría que me dijera si se siente seguro o inseguro en los siguientes lugares: [Leer alternativas en cada pregunta]	Muy seguro	Algo seguro	Algo inseguro	Muy inseguro	No aplica
31. A la salida de su lugar de trabajo [Pregunte antes si trabaja fuera del hogar. Si no trabaja fuera del hogar, marque 8]	(3)	(2)	(1)	(0)	(8)
32. A la salida de su lugar de estudios [Pregunte antes si estudia. Si no estudia, marque 8]	(3)	(2)	(1)	(0)	(8)
33. Mientras lleva, recoge o envía a sus niños/as a su lugar de estudio [Pregunte antes si hay estudiantes de primaria, secundaria o bachillerato entre los miembros del hogar. Si no hay miembros que estudian, marque 8]	(3)	(2)	(1)	(0)	(8)
34. Mientras se conduce en su automóvil [Pregunte antes si tiene o conduce automóvil. Si no tiene o no conduce automóvil marque 8]	(3)	(2)	(1)	(0)	(8)
35. En el centro del lugar donde vive	(3)	(2)	(1)	(0)	
36. En las carreteras	(3)	(2)	(1)	(0)	
37. En el mercado	(3)	(2)	(1)	(0)	
38. En las calles y zonas verdes de su colonia o comunidad	(3)	(2)	(1)	(0)	
39. En parques, plazas públicas o parqueos	(3)	(2)	(1)	(0)	
40. En los centros comerciales [Pregunte antes si visita los centros comerciales. Si no visita centros comerciales marque 8]	(3)	(2)	(1)	(0)	(8)
41. En su propia casa	(3)	(2)	(1)	(0)	

42. ¿Ha sido usted víctima de algún hecho como robo, extorsión o renta, amenazas o de otro hecho, en los últimos 12 meses [noviembre 2014-octubre 2015]?
- (1) Sí [siga] (0) No [pase a 50]

43. ¿Cuántas veces usted ha sido víctima de un hecho delincencial en los últimos 12 meses [noviembre 2014-octubre 2015]? [Marcar el número] _____

44. Pensando en el último hecho que le ha ocurrido, de la lista que le voy a entregar, indique el número del hecho
- (01) Robo sin arma, sin agresión o amenaza física (02) Robo sin arma, con agresión o amenaza física
 (03) Robo con arma (04) Extorsión o renta
 (05) Amenazas (06) Violación o asalto sexual
 (07) Secuestro (08) Agresión física sin robo
 (09) Ha sido obligado a abandonar su vivienda o propiedad (10) Daños a la propiedad
 (77) Otro (especifique) _____ (99) No responde

45. ¿Denunció usted el hecho ante una autoridad? (1) Sí [pase a la 47] (0) No [siga]

46. ¿Por qué no denunció el hecho? [En cualquier caso pase a la 50] [No leer opciones]
- (0) No sirve para nada / es por gusto/ las autoridades no resuelven (1) Es peligroso / temor a venganzas
 (2) No tenía pruebas (3) Es mejor arreglar uno mismo sus problemas
 (4) No fue grave (9) No sabía dónde denunciar
 (7) Otra razón

47. ¿A qué institución presentó usted la denuncia? **[No leer opciones]**
- | | | |
|--------------------------------------|--|--------------|
| (1) PNC | (2) CAM | (3) Fiscalía |
| (4) Procuraduría de Derechos Humanos | (5) Procuraduría General de la República | (6) Juzgado |
| (7) Otra institución | | |
48. ¿Cuál fue el resultado de la denuncia? **[No leer opciones]**
- | | |
|--|---|
| (0) Las autoridades no han hecho nada | (1) Se está haciendo una investigación |
| (2) Atraparon al sospechoso | (3) Atraparon al culpable y fue condenado |
| (4) Atraparon al culpable y el juez lo soltó | (7) Otros |
| (9) No sabe cuál ha sido el resultado | |
49. ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la manera en que las instituciones atendieron su caso?
- | | | | |
|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| (3) Muy satisfecho | (2) Algo satisfecho | (1) Poco satisfecho | (0) Nada satisfecho |
|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
50. ¿Algún pariente o persona que reside en la casa donde usted vive fue víctima de algún hecho delictivo como robo, extorsión o renta, amenazas o de otro hecho, en los últimos 12 meses **[noviembre 2014-octubre 2015]**?
- (1) Sí (0) No

V. PERCEPCIÓN PÚBLICA SOBRE LA SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

51. ¿Con cuánta frecuencia utiliza buses, microbuses u otro medio de transporte público?
- | | | |
|---|---------------------------------|--|
| (4) Todos los días | (3) Al menos una vez por semana | (2) No más de dos o tres veces por mes |
| (1) Muy raras veces [pase a la 58] | (0) Nunca [pase a la 58] | |
52. **[Solo para los que usan el transporte público todos los días, al menos una vez a la semana o no más de dos o tres veces al mes]** Me gustaría que me dijera, ¿qué tan seguro o inseguro se siente mientras se transporta en bus, microbús u otro medio de transporte colectivo?
- | | | | |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| (3) Muy seguro | (2) Algo seguro | (1) Poco seguro | (0) Nada seguro |
|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
53. En el último año **[noviembre 2014 - octubre 2015]**, ¿ha presenciado algún robo, agresión o asesinato mientras se transportaba en bus, microbús u otro medio de transporte colectivo?
- (1) Sí **[siga]** (0) No **[pase a la 55]**
54. ¿Con qué frecuencia ocurren hechos delictivos en los buses o medios de transporte colectivo donde usted habitualmente se traslada?
- | | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------------|
| (3) Varias veces por semana | (2) Al menos una vez por mes | (1) Rara vez |
|-----------------------------|------------------------------|--------------|
55. En el último año **[noviembre 2014 - octubre 2015]**, ¿ha sido usted víctima directa de un asalto o cualquier otro hecho delictivo al interior de un bus u otro medio de transporte colectivo? (1) Sí **[siga]** (0) No **[pase a la 58]**
56. ¿Se trata del mismo hecho delictivo que nos mencionó anteriormente en esta encuesta?
- (1) Sí, es el mismo (2) No, es otro
57. Pensando en el último acto delictivo del cual usted fue víctima mientras se transportaba en bus, microbús u otro medio de transporte colectivo, indique el número del hecho **[Entregar tarjeta]**
- | | |
|--|--------------------------------|
| (01) Robo sin arma, sin agresión o amenaza física (por ejemplo, le quitaron la cartera, le arrebataron algo) | (04) Extorsión o renta |
| (02) Robo sin arma, con agresión o amenaza física | (06) Violación o asalto sexual |
| (03) Robo con arma | (08) Agresión física sin robo |
| (05) Amenazas | (77) Otro (especifique) _____ |
| (07) Secuestro | |
| (09) Acoso sexual | |
| (99) No sabe, no responde | |
58. ¿Cuál de las siguientes medidas le parecería más efectiva para mejorar la seguridad en el sistema de transporte público?
- [Leer alternativas. Solo escoja una opción]**
- | | |
|--|--|
| (1) Colocar agentes de seguridad en cada bus | (2) Que el sistema de transporte pase a manos del Estado |
| (3) Colocar cámaras en cada unidad | (4) Que se amplíe el Sitramss a nivel nacional |
- Ahora hablaremos de otros temas...
59. ¿Conoce o ha escuchado hablar de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID?
- (1) Sí **[siga]** (0) No **[Pase a la p.64]**
60. ¿A través de qué medio se entera de las actividades de USAID? **[Señale el principal. No leer opciones]**
- | | |
|-----------------------------|--|
| (00) Ninguno | (01) La radio |
| (02) La televisión | (03) En los periódicos |
| (04) La página Web de USAID | (05) Twitter y Facebook / Internet |
| (06) Amigos / familiares | (07) Proyectos / presencia de gente de USAID |
| (08) Revistas | (09) En la escuela |
| (10) En el trabajo | (77) Otros medios (especifique) _____ |
61. ¿Conoce usted algún programa mediante los que USAID brinda cooperación al país?
- (1) Sí **[siga]** (0) No **[Pase a la p.64]**
62. ¿Podría mencionar algún programa en el que USAID brinda cooperación al país?