

# LA PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD Y LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS. CUARTA MEDICIÓN DE INDICADORES DEL PLAN ASOCIO PARA EL CRECIMIENTO

## **EXPOSITORA**

*Laura Regina Andrade*

## **INVESTIGADORAS**

*Jeannette Aguilar*

*Laura Regina Andrade*

*Instituto Universitario de Opinión Pública*

---

El presente informe “La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas” es el cuarto de una serie de investigaciones similares realizadas 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). Su propósito fundamental fue 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 del APC en El Salvador. Investigaciones similares fueron realizadas en 2012, 2013 y 2015.

Esta investigación estuvo basada en dos encuestas nacionales, realizadas entre el 13 de septiembre y el 2 de octubre del 2016. Una de

ellas fue aplicada a una muestra nacional de 2,406 adultos, la cual es representativa del conjunto de la población salvadoreña mayor de 18 años que reside en el país. Esta medición tiene un error muestral de más o menos 1.99% (+/-0.0199). Otra encuesta fue realizada a una muestra de 508 micro y pequeños empresarios a nivel nacional, la cual cuenta con un error muestral de más o menos 4.34% (+/-0.0434).

Respecto a la incidencia de victimización por delincuencia común, los datos muestran que el 17.3% de los consultados en la muestra residencial aseguró haber sido afectado de forma directa por un delito en el último año, mientras que el 18.6% indicó que un miembro del hogar donde vive sufrió un hecho criminal en el mismo período. Si bien, se registra una disminución en la prevalencia de la delincuencia común reportada, es decir, en la proporción de víctimas respecto a años anteriores, más de la mitad

de ellas indicaron haber sufrido más de un delito en el período consultado. Entre los hechos delictivos reportados sobresalen los robos con arma (27.3%), los robos sin arma y sin agresión (23.5%), las extorsiones (18.5%) y las amenazas (15.6%), lo que confirma la elevada prevalencia de delitos con motivaciones económicas. Un contraste de estos datos con la línea de base de 2012 muestra una tendencia a la disminución de delitos como los robos con agresión y las extorsiones, pero se registra un incremento de otros como los hurtos. Los datos indican nuevamente que los más proclives a ser afectados por un evento de criminalidad común son los hombres, las personas más jóvenes, los que tienen estudios superiores, aquellos que residen en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS) y en las áreas urbanas, y las personas con ingresos familiares superiores a los 500 dólares, con lo que se mantiene relativamente invariable el perfil sociodemográfico de los que suelen ser las víctimas frecuentes de la delincuencia común. Entre el grupo de víctimas reportadas en la muestra residencial, sólo el 34 % afirmó haber denunciado el episodio delictivo a las autoridades, mientras que el restante 66% dijo no haber reportado el hecho. La tasa de denuncia de estos hechos no se ha incrementado de manera significativa en los últimos años. Entre los que denunciaron, siete de cada diez indicaron que las autoridades no han hecho nada respecto a su caso y una proporción similar se muestra insatisfecha con la respuesta de las autoridades. Esta baja satisfacción de los ciudadanos que deciden denunciar, con la respuesta de las autoridades

competentes, desalienta la disposición a denunciar y nutre la desconfianza con que son vistas las instituciones responsables de la administración de justicia.

Resultados similares se registraron en la encuesta realizada a micro y pequeños empresarios. El 35.6% de los empresarios entrevistados aseguró haber sufrido un delito en el último año. Otro dato que refleja la magnitud del impacto de la criminalidad común en las micro y pequeñas empresas (MYPES) es el número de hechos delictivos a los que estuvieron expuestos. El 71.6% de las empresas afectadas por un evento criminal indicó haber sido victimizado de forma múltiple en el período consultado. En promedio, las MYPES afectadas fueron víctimas de 11.5 hechos delictivos en el año previo a la realización del estudio. Respecto a los delitos que afectan a este sector económico, la extorsión sigue siendo el más recurrente (40.8%), seguido de los robos con arma (19.3%), los hurtos (16.8%) y las amenazas (8.9%). Otros delitos como daños a la propiedad y robo sin arma con agresión son mencionados en porcentajes menores. A excepción de los hurtos y las amenazas, que reportan una disminución en relación a estudios anteriores, el resto de delitos reportados por este sector de la economía se han mantenido relativamente invariables a lo largo de las distintas mediciones. Del grupo afectado por un incidente delictivo, sólo el 28.3% denunció el hecho. Sin embargo, al igual que en estudios previos, en el 84.3% de los casos, los afectados aseguran que las autoridades no han hecho nada frente a su denuncia.

En relación a la percepción general de seguridad, el 57% de los entrevistados dijo sentirse algo o muy seguro, mientras que el 43.1% indicó sentirse algo o muy inseguro frente al riesgo delincriminal. Sin embargo, la sensación de seguridad frente al crimen experimenta variaciones según los lugares por los que se consulta. Al indagar, mediante una escala, el sentimiento de seguridad en distintos entornos, los datos muestran que los mercados, las carreteras, las plazas y los parques siguen siendo los lugares donde las personas se sienten menos seguras frente a la delincuencia. En contraste, los lugares donde la gente experimenta mayor sensación de seguridad es en su propia casa, en los centros comerciales y en las calles de su barrio. Los datos también muestran que, si bien hay sitios donde la gente se siente más segura, en ninguno de ellos, incluyendo la propia casa, las personas experimentaron total seguridad. Los resultados de la percepción de seguridad en siete diferentes entornos se recodificaron a una escala de 0 a 100 para analizarse integradamente en un índice de percepción de seguridad. Los puntajes cercanos a 0 indican menor percepción de seguridad y los valores cercanos a 100, una mayor percepción de seguridad. El índice de percepción de seguridad registró un promedio de 50.9, lo que indica que la mayoría se ubicó en el punto medio de la escala. Los promedios de percepción de seguridad de mediciones anteriores muestran resultados similares, por lo que la sensación de seguridad no parece haber aumentado ni disminuido de manera significativa en el último quinquenio. En 2012, el

promedio de seguridad fue de 51.7, en 2013 fue de 49, mientras que en el 2015 fue de 48.1. Respecto a las variables asociadas a la percepción de seguridad, los datos sugieren que los hombres, las personas con mayores niveles de educación formal, los que no han sido víctimas directas de un delito, las personas que piensan que la delincuencia ha disminuido en el país en el último año, los que están más satisfechos con el trabajo de las instancias del ramo de justicia y seguridad y con el desempeño del Gobierno central, se sienten significativamente más seguros en su entorno que el resto de los entrevistados.

Otro de los propósitos del estudio fue conocer la percepción de seguridad en el transporte público. Los resultados muestran que el 66.2% de los entrevistados que aseguran ser usuarios habituales del transporte público dijeron sentirse poco o nada seguros mientras utilizan un unidad de transporte. Esta variable constituye el indicador principal de la Meta 4 del APC, denominado la “Percepción pública sobre la seguridad en el transporte público”, cuyos resultados se convirtieron también en una escala de 0 a 100, donde 0 indica ninguna seguridad y 100 mucha seguridad en el transporte público. El promedio registrado en esta escala fue de 37.5, lo que indica que los pasajeros del transporte colectivo sienten poca seguridad cuando utilizan este servicio. Este puntaje ha mejorado respecto a 2015, pero se mantiene en valores similares al puntaje inicial registrado en la línea de base de 2012, cuyo promedio fue de 36.1. En 2013, el puntaje fue de 31.8 y en

2015 se reportó un promedio de seguridad en el transporte de 31.

Para conocer el comportamiento de la satisfacción pública con las instituciones de justicia y seguridad, se construyó una escala que mide integralmente la satisfacción con el trabajo de la Policía Nacional Civil (PNC), el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, los jueces, el sistema penitenciario, el Instituto de Medicina Legal, la Fiscalía General de la República y la Corte Suprema de Justicia. El resultado de esta variable escalar es el indicador principal de la Meta 1 del APC, denominada “Índice de satisfacción pública con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad”. El promedio reportado en esta medición fue de 42.6, que en una escala 0 a 100 representa niveles medio bajos de satisfacción ciudadana con las instituciones del ramo de seguridad y justicia. Este puntaje se ha mantenido relativamente estable a lo largo de estas cuatro mediciones. De esta forma, la satisfacción del público con el trabajo de la justicia y la seguridad no parece haber mejorado ni empeorado de forma significativa en el último quinquenio. En 2012, se registró un promedio de 43.2, en 2013 de 41.2 y en 2015 de 41.5. Un análisis de los predictores de la satisfacción pública con las instancias de justicia y seguridad muestra que las personas que residen en las zonas rurales, los que tienen menores niveles de educación, aquellos que suelen informarse con mayor frecuencia en los medios de comunicación, las personas que se sienten más seguras frente a la criminalidad y los que califican de forma más favorable los esfuerzos conjuntos del Gobierno

en la reducción de la criminalidad, tienden a estar más satisfechos con el desempeño de las instituciones de justicia y seguridad en el país, que el resto de ciudadanos.

En la misma lógica, el estudio indagó a profundidad en la confianza pública en distintas instituciones de Gobierno. Para facilitar el análisis, se construyó una variable escalar con la sumatoria de las respuestas de 13 ítems que miden la confianza en instituciones clave de la vida nacional denominada “Índice de confianza pública en las instituciones de Gobierno”, y que representa el indicador principal de la Meta 6 del APC. El promedio general de confianza pública en las instituciones de Gobierno en esta medición fue de 43.3, lo que representa niveles medio bajos de confianza pública en las entidades gubernamentales. Al contrastar este dato con la línea de base de 2012, este promedio decayó en 4.3 puntos al pasar de 47.6 a 43.3. En 2013, el promedio de confianza acreditado a las instituciones de Gobierno fue de 44.6 y en 2015 de 44.2. Un análisis de las variables que cobran preponderancia en la confianza atribuida a las instituciones gubernamentales muestra que los que tienden a conferirle mayor confianza a las entidades estatales son principalmente las personas con bajos niveles de educación, los residentes de las zonas rurales, los que se mantienen informados frecuentemente en los medios de comunicación, aquellos que se sienten más seguros frente al riesgo delincencial y las personas que califican como buenos los esfuerzos conjuntos entre el Gobierno y otros sectores en la lucha contra el crimen.

Otra de las temáticas clave abordadas en este estudio fue la valoración de las MYPES hacia las políticas y acciones de seguridad, para lo cual se construyó el “Índice de percepción de las Mypes de los efectos de las políticas y acciones de persecución del crimen sobre sus negocios”, que constituye el indicador de la Meta 3 del APC. El promedio registrado en esta medición fue de 34.9, lo que representa una baja valoración de los empresarios respecto a las políticas y acciones de persecución criminal. Este indicador no ha reportado mejoras respecto a la línea de base de 2012, en la que se registró un promedio de 34.4. En 2013, este valor fue de 33.8 y en 2015 de 34.1.

Finalmente, el informe aborda el conocimiento de los ciudadanos sobre el diálogo nacional por la seguridad y la valoración de los esfuerzos de coordinación gubernamental en este tema, estas opiniones han servido para monitorear la evolución de la Meta 7 denominada “La percepción pública

sobre el consenso nacional sobre la seguridad”. El estudio muestra que el 57.8% de los consultados ha escuchado sobre el diálogo nacional por la seguridad. A la vez, el 47.4% evalúa como buenos o muy buenos los esfuerzos intergubernamentales para el abordaje delincriminal, el 37.2% los califica como malos o muy malos y el 14.3% los considera regulares; el 1.1% dijo que no hay trabajo conjunto. Al integrar estos resultados a fin de calcular el índice de la Meta 7 y convertirlos a una escala de 0 a 100, se registró un promedio de 37.5, lo que se interpreta como una baja valoración de los esfuerzos coordinados en materia de seguridad. Los datos muestran que este es el promedio más bajo registrado en la serie de mediciones de APC. Un contraste de estos datos con la línea de base de 2012 muestra que la evaluación ciudadana del consenso nacional sobre la seguridad decayó en 25 puntos, por lo que se constituye como la meta del APC que ha experimentado mayor retroceso.