

NECESIDADES LEGALES Y CONFLICTOS DE LA VIDA COTIDIANA UNA APROXIMACIÓN AL ANÁLISIS DE LAS DESIGUALDADES

Henry Trujillo y Santiago Escuder

Resumen

El presente artículo pretende contribuir al conocimiento sobre los conflictos de la vida cotidiana haciendo un análisis de la Encuesta de Necesidades Legales de Uruguay en el año 2021, mediante la aplicación de técnicas de clúster y análisis de correspondencias múltiples (ACM). El artículo se organiza con un primer apartado donde se revisa la literatura disponible, para luego presentar la metodología, los resultados y las conclusiones. Entre los hallazgos se destaca que las necesidades legales no se distribuyen uniformemente en el espacio social, al tiempo que la gravedad de los problemas afecta en mayor medida a los niveles socioeconómicos más bajos. En contraste, los problemas considerados muy graves aparecen en menor proporción entre personas de estrato medio-alto y alto.

Palabras clave: encuesta de necesidades legales, conflicto, desigualdad, análisis de correspondencia, Uruguay.

Abstract

Legal needs and conflicts of daily life. An approach to the analysis of inequalities

This article intends to contribute to the knowledge about the conflicts of daily life by analyzing the Survey of legal needs of Uruguay in the year 2021, through the application of cluster and multiple correspondence analysis (MCA) techniques. The article is organized with a first section where the available literature is reviewed, and then the methodology, results and conclusions are presented. Among the findings, it stands out that legal needs are not evenly distributed in the social space, while the severity of the problems affects the lowest socioeconomic levels to a greater extent. In contrast, problems considered very serious appear to a lesser extent among people from the upper-middle and upper-income strata.

Keywords: legal needs survey, conflict, inequality, correspondence analysis, Uruguay.

Resumo

Necessidades legais e conflitos da vida cotidiana. Uma abordagem à análise das desigualdades

Este artigo visa contribuir para o conhecimento sobre os conflitos da vida cotidiana, analisando o Levantamento de necessidades legais do Uruguai no ano de 2021, por meio da aplicação de técnicas de cluster e análise de correspondência múltipla (ACM). O artigo está organizado com uma primeira seção onde é revisada a literatura disponível, e em seguida são apresentados a metodologia, resultados e conclusões. Dentre os achados, destaca-se que as necessidades legais não se distribuem uniformemente no espaço social, enquanto a gravidade dos problemas afeta mais os níveis socioeconômicos mais baixos. Em contraste, os problemas considerados muito graves aparecem em menor grau entre as pessoas dos estratos de renda média-alta e alta.

Palavras-chave: pesquisa de necessidades legais, conflito, desigualdade, análise de correspondência, Uruguai.

Henry Trujillo: Magíster en Sociología. Profesor adjunto, Instituto de Sociología Jurídica, Facultad de Derecho, Universidad de la República, Uruguay.

ORCID iD: 0000-0002-9638-981X

Email: henryt@montevideo.com.uy

Santiago Escuder: Magíster en Sociología. Profesor ayudante, Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales, y Unidad Central de Educación Permanente, Universidad de la República, Uruguay.

ORCID iD: 0000-0003-0041-5831

Email: santiago.escuder@cienciassociales.edu.uy

Recibido: 03/09/2022.

Aprobado: 06/12/2022.

Introducción

El concepto de acceso a la justicia tiene diferentes definiciones. Generalmente se coincide en que hace referencia a dos finalidades de cualquier sistema de justicia: debe ser accesible a todos (universal) y debe producir resultados social e individualmente justos. Así, acceder a la justicia significaría que las

personas (generalmente pobres y desaventajados), que sufren por injusticias, tengan la capacidad de lograr que sus reclamos sean escuchados, y de obtener tratamiento para ellos, a través de instituciones estatales y no estatales, sobre la base de reglas o principios de la ley (positiva, consuetudinaria o religiosa) de acuerdo con el paradigma del Estado de derecho. (Bedner y Vel, 2010)

Esta y otras definiciones semejantes han llevado a las instituciones que administran los servicios de justicia y a los académicos vinculados a las escuelas de derecho a preocuparse por los problemas de acceso, cuya formulación más influyente acaso sea la realizada por Cappelletti y Garth (1988) en la década del setenta. En ese trabajo se señalaba que, con el desarrollo de los Estados de bienestar durante la segunda mitad del siglo XX, había ganado terreno la idea de que los Estados no podían permanecer indiferentes ante los obstáculos que generaban las desigualdades sociales al momento de recurrir a los sistemas judiciales. En efecto, el derecho a un acceso efectivo a la justicia se fue reconociendo como de importancia capital entre los nuevos derechos sociales e individuales, toda vez que estos se volvían letra muerta en ausencia de mecanismos que permitieran reivindicarlos en los hechos (Cappelletti y Garth, 1988, pp. 11-12). Algo similar se había planteado en un clásico texto de T. H. Marshall: el acceso a la justicia como un derecho fundamental para la arquitectura de la ciudadanía moderna (Marshall, 1997).

En paralelo, la preocupación por mejorar los servicios de administración de justicia llevó a diseñar instrumentos apropiados para establecer la magnitud de estos problemas. En las dos últimas décadas se ha hecho popular la metodología basada en la noción de *necesidad legal y eventos o problemas justiciables*, es decir, situaciones experimentadas por las personas que puedan implicar temas legales, sean o no reconocidas como un problema legal por quien las experimenta e impliquen o no la búsqueda de una solución jurídica (Genn, 1999; Genn y Paterson, 2001).

Esta estrategia metodológica consiste en interrogar a una muestra representativa de personas sobre listas más o menos amplias de situaciones problemáticas típicas vinculadas al trabajo, la salud, el consumo u otras esferas de la vida social. El objetivo, como es obvio, es medir la prevalencia de las necesidades legales, establecer qué hacen las personas con ellas y estimar en qué medida acuden al sistema de justicia para resolverlas. Las llamadas *encuestas de necesidades legales* se han mostrado eficaces a la hora de esta-

blecer la magnitud de las brechas de acceso y eso explica que desde el año 2013 se hayan realizado unas cuantas aplicaciones en América Latina (una revisión de las realizadas hasta 2019 se encuentra en Bocardo, Martínez y Valenzuela, 2020).

Más allá de estos usos, es importante subrayar que estos instrumentos también brindan oportunidades únicas de mapear la conflictividad de la vida cotidiana y los mecanismos sociales de resolución de conflictos, ya que puede asumirse que una necesidad legal implica un conflicto social, al menos potencial. Sin embargo, las necesidades legales y del acceso a la justicia, en tanto expresiones de conflictos y mecanismos de resolución, han sido poco abordadas desde perspectivas sociológicas. Se trata de una ausencia relevante, porque constituyen un factor central para la igualdad (como se señala en Kessler, 2014, p. 39). Por razones comprensibles, la sociología ha tendido a focalizar su atención en el conflicto grupal, aun cuando los enfoques teóricos de Simmel (2014) y Coser (1961, 1970) habían discutido el papel de los conflictos individuales, que además son considerados por los abordajes microsociológicos como los de Goffman (Collins y Sanderson, 2009, pp. 6-7). Existen estudios que analizan la judicialización de conflictos interpersonales bajo la hipótesis de un incremento de la violencia de las sociedades (Mucchielli, 2010), aunque justamente centrándose en datos de violencia interpersonal, lo que no necesariamente es una característica de todos los eventos legales estudiados por las encuestas de necesidades legales. En suma, la utilización de estas encuestas para evaluar hipótesis sobre los conflictos a nivel micro es todavía muy escasa, aunque en el siguiente apartado se resumirán algunos trabajos que constituyen una excepción a esta generalización.

Así, las encuestas de necesidades legales parecen un medio prometededor para desarrollar la investigación sobre temas que no están directamente vinculados con el diseño de políticas públicas y programas de servicios de justicia, aunque obviamente puedan contribuir con ello. En realidad no hay una forma claramente estandarizada de este instrumento, lo que también dificulta su uso comparativo, pero a grandes rasgos el procedimiento aplicado consiste en definir una lista de temas en la que las personas pueden experimentar problemas legales (tales como recibir una orden de desalojo, comprar un producto defectuoso o tener una discusión con vecinos), preguntar a los encuestados si han sufrido uno o más eventos de ese tipo en un período de referencia determinado (los períodos de referencia son muy variables según la encuesta y pueden ir desde un año a toda la vida), luego preguntar qué acciones se han tomado para enfrentar el problema y consultar qué tan satisfechos han quedado con el resultado.

El presente artículo pretende contribuir a desarrollar el conocimiento de las necesidades legales y los conflictos de la vida cotidiana haciendo un análisis de la Encuesta de Necesidades Legales de Uruguay de 2021, llevada adelante por el Observatorio Justicia y Legislación de la Facultad de Derecho

de la Universidad de la República (Udelar) (Observatorio Justicia y Legislación, 2021, pp. 39-62).¹ Mediante la aplicación de técnicas de clúster y de análisis de correspondencias múltiples (ACM), se revisarán algunas de las hipótesis que pueden plantearse sobre la desigualdad en la distribución de las necesidades legales, entendidas como conflictos de la vida cotidiana, con relación a indicadores de variables estructurales, tales como género, edad y nivel socioeconómico.

El artículo se organiza de la siguiente forma: en el siguiente apartado se hará una revisión de la literatura sociológica disponible sobre conflictividad en la vida cotidiana, resolución de conflictos y acceso a la justicia, planteando las principales hipótesis que se pueden extraer de ella; a continuación, se presentará la metodología de la encuesta, así como del análisis aplicado para este artículo; en el cuarto apartado se presentarán los resultados, para finalmente elaborar las conclusiones.

Marco teórico

Una parte importante de los estudios sobre el acceso a la justicia focaliza la atención en el proceso mediante el cual los problemas de la vida cotidiana se transforman en disputas y en cómo estas disputas son enfrentadas por los mecanismos de resolución de conflictos disponibles en la sociedad (Miller y Sarat, 1981). Miller y Sarat (1981) distinguen entre el agravio propiamente dicho (que es equiparable con la noción de problema legal usada en otros estudios), el reclamo (*claim*) y la disputa (cuando el reclamo es resistido). De allí la noción de “pirámide de justicia”: no todos los agravios son reconocidos como tales, no todos los agravios reconocidos son reclamados, no todos los reclamos son resistidos (y, por lo tanto, no todos se transforman en disputas) y no todas las disputas son llevadas a tribunales (o a otras formas institucionalizadas de resolución).

El concepto de acceso a la justicia implica, lógicamente, el problema de la desigualdad: no hay problemas de acceso en abstracto, sino que más bien son definidos por las disparidades en el uso de servicios de justicia constatadas para distintos grupos. A su vez, una cosa es preguntarse por la desigualdad en la distribución de las necesidades o los problemas legales, otra es preguntarse por la desigualdad en la capacidad de hacer reclamos y otra más es preguntarse por la desigualdad en la respuesta de las instituciones. Los estudios realizados desde la perspectiva del acceso a la justicia tienden a focalizarse ante todo en la distribución y la calidad de la respuesta judicial. Pero para una perspectiva sociológica, el interés está en cada uno de esos niveles

1 La ficha metodológica de la encuesta, así como el formulario empleado y un resumen descriptivo de resultados se puede encontrar en el informe anual 2021, disponible en <<https://www.fder.edu.uy/sites/default/files/2022-03/Informe%20final%202021%20completo%20v1.pdf>>.

y, en particular, en la cuestión de si el acceso a la justicia refleja, refuerza o mitiga las desigualdades previamente existentes, en especial, las de clase, género y etnia (Sandefur, 2008). Sandefur (2008) observa también que estos estudios suelen trabajar con conceptos de desigualdad relativamente vagos y no con teorías fuertes de clase social. Una de las funciones del concepto de clase, en efecto, ha sido la de explicar el origen de conflictos antagónicos en las sociedades modernas (Wright, 2005, p. 180), típicamente los distributivos. Esto implica que otros conflictos deberían ser considerados desde otros clivajes, particularmente de género o etnia. Ahora bien, para que un conflicto se exprese como necesidad legal se requiere que las esferas sociales implicadas estén juridificadas, en el sentido de que existan normas legales que codifiquen el conflicto y de que los sujetos se reconozcan, a sí mismos y a otros, como sujetos de derecho (Blichner y Molander, 2008). De esa manera, la expansión de las necesidades legales puede leerse como una expansión de los procesos de juridificación y estos, a su vez, pueden ser considerados una dimensión de la racionalización de las relaciones sociales, retomando el clásico concepto weberiano.

En los informes de encuestas de necesidades legales la mirada está dirigida más hacia la identificación de poblaciones vulnerables que hacia la relación con la desigualdad, pero de todos modos la comparación entre grupos vulnerables (en general se entiende por tales a los grupos de menores ingresos o pobres, las minorías étnicas, las personas con discapacidad, etc.) y no vulnerables permite un acercamiento al problema de la desigualdad. Por regla general, la prevalencia de necesidades parece mayor en los grupos no vulnerables, en tanto la inacción frente a los problemas aparece con mayor frecuencia en los grupos vulnerables, aunque todo esto depende del tipo de necesidad legal estudiada (Bocardo, Martínez y Valenzuela, 2020, p. 55).

En general, el supuesto de la relación entre acceso a la justicia y desigualdad tiende a confirmarse en estos estudios, pero la forma y los mecanismos de esta relación están poco precisados. Como se ha dicho, depende mucho de la temática, ya que distintos grupos pueden presentar diferentes perfiles de problemas y no todos los problemas parecen tener la misma probabilidad de ser reclamados y llevados a la justicia. Se ha observado también que si bien los problemas legales aparecen en todos los grupos socioeconómicos, la relación con la desigualdad no parece lineal y el reporte de problemas legales puede incrementarse con el ingreso y el nivel educativo, lo que podría explicarse por un mayor nivel de actividad económica. Esto mismo podría explicar las diferentes exposiciones a problemas legales según la edad, ya que suelen disminuir en la juventud y en la vejez. Con relación a los reclamos, los grupos medios pueden aparecer más activistas (Sandefur, 2008).

Sandefur (2008) identifica tres mecanismos por los que los problemas legales y de acceso a la justicia pueden reproducir, mitigar o reforzar la des-

igualdad. El primero refiere a los balances de costos y beneficios, el segundo a las orientaciones subjetivas (por ejemplo, percibir como natural un problema que admite una solución legal) y el tercero a las diferencias de canales institucionales según el tema, que a su vez pueden expresar el peso de grupos de interés particulares. El papel de las diferencias en la disponibilidad de canales institucionales para solucionar los problemas (por ejemplo, que existan normas legales específicas para proveer remedios, que existan procedimientos ágiles para aplicarlos, etc.) ya había sido destacado por Miller y Sarat (1981). En esto puede incluirse la existencia de intermediarios legales, especialmente abogados, y de tradiciones culturales que favorecen su consulta, lo que puede variar de un país a otro y, en algunos casos, puede tener un peso relevante (Lejeune y Spire, 2021).

Estas diferencias entre países también pueden asociarse al grado de modernización del Estado y a los niveles de racionalización de las burocracias. Existe evidencia de que contextos con mayor informalidad de las instituciones públicas hacen pesar el capital social como elemento determinante del acceso a la justicia (Belge y Blaydes, 2014). Por otra parte, el ciclo de vida puede asociarse con la exposición a problemas legales, entre otros factores que pueden tomarse en cuenta al analizar la relación entre justicia y desigualdad.

La dificultad para obtener un modelo único y estable que explique la distribución de los problemas legales y el acceso a la justicia ha llevado a analizar el efecto simultáneo de estas diversas fuentes de desigualdad, mediante la aplicación de métodos de análisis multivariados (por ejemplo, regresión logística en Coumarelos, Wei y Zhou, 2006, o en Genn, 1999). Un camino similar se intentará en este trabajo, aunque con otras técnicas. La preocupación radica en establecer si puede encontrarse relación entre la posición en la estructura social, el momento del ciclo de vida, el tipo de problemas y la gravedad de los problemas experimentados. En principio, se espera hallar una relación entre el estrato social y la gravedad de los problemas, que debería acentuarse en los momentos más activos del ciclo de vida, pero que debería corresponder a distintos tipos de problemas.

Sin embargo, como resulta de la revisión bibliográfica, todavía no se está en condiciones de formular hipótesis totalmente definidas y contrastables. Por esa razón, el objetivo de este artículo es avanzar en la propuesta de un modelo que contribuya a futuras investigaciones, analizando si pueden encontrarse perfiles de problemas asociados con características de quienes los padecen, no solo su clase social, sino tomando en cuenta también otros elementos, como el género, la edad y la región donde viven, entre otras características sociodemográficas. Para ello, parece recomendable el uso de técnicas exploratorias que permitan analizar con detalle las relaciones entre tipos de eventos, condiciones materiales de vida y características demográficas de los sujetos.

Los problemas y el acceso a la justicia en Uruguay

En Uruguay se han realizado dos encuestas de necesidades legales, una en 2013 (Trujillo y Vigna, 2016) y otra en 2021 (Observatorio Justicia y Legislación, 2021). Tomando en cuenta la cantidad y los tipos de problemas, para el año 2013, 28,2% de los encuestados no había sufrido ningún tipo de evento, 18,6% un evento, 15,6% dos eventos, 10% tres eventos, 7,7% cuatro eventos y el restante 20% cinco o más eventos. Entre los tres eventos más relevantes de ese año, 21,8% había tenido inconvenientes con servicios públicos, como consumo eléctrico, agua o acceso a internet; 21% había sido asaltado o agredido, o había sido víctima de algún tipo de delito, y 15,5% había manifestado una disconformidad grave con la compra o reparación de algún tipo de producto. Entre aquellos que trabajan, 19,9% destacó que tuvo problemas respecto a lugares inseguros y de salud en su lugar de trabajo. Y entre aquellos que alquilaban vivienda, 20,6% manifestó problemas para lograr que el propietario hiciera reparaciones. Si se toman en cuenta los eventos con mayor mención por tipo de tema, 31,3% manifestó tener problemas de consumo (disconformidad con servicios, compras, etc.) y 25,3% en el contexto laboral (ejercicio de derechos e incumplimiento). De las personas que sufrieron algún tipo de evento, 73% intentó negociar, asesorarse legalmente o resolver el problema en cuestión.

Para el año 2021, el número de personas que no sufrieron ningún tipo de evento aumentó levemente a 30,3%, mientras que las que sufrieron un evento fueron 22,8%, dos eventos 14,1%, tres eventos 9,5%, cuatro 7,9% y cinco eventos o más 15,5%. Consultados los encuestados acerca del evento que consideraban más relevante, 20,5% refirieron a problemas de consumo de servicios, 18,4% a créditos y deudas, y 16% a problemas vinculados a temas de salud. 31% consideró que el evento que sufría en ese momento era grave y 24,4%, muy grave. A su vez, un 39% manifestó que el contexto de pandemia en el país agravó su problema y el 61,4% (diez puntos menos que en 2013) manifestó haber hecho algo para resolver el problema.²

Entre los motivos principales para no emprender ninguna acción para resolver el conflicto, poco menos de la mitad (45,8%) manifestó que de realizar algún tipo de acción no obtendría un resultado satisfactorio, mientras que 29,9% no realizó ningún tipo de acción por los costos económicos que tendría. De quienes tuvieron un problema e hicieron algo para resolverlo, la gran mayoría (69,2%) buscó negociar amistosamente con la otra parte y 46,3% enfrentó a la otra parte en un reclamo directo. Muy pocas personas buscaron

2 La comparación de cifras entre la encuesta de 2013 y la de 2021 se hace a título ilustrativo, ya que hubo modificaciones en el diseño que impiden la comparación de las cifras totales. En particular, la encuesta de 2013 preguntaba por eventos que le hubieran ocurrido al entrevistado o a algún miembro de su hogar, y además incluía preguntas por victimización por delito. Fuera de esto, los cuestionarios fueron similares.

asesoramiento por vías legales y judiciales. Solo 15,5% pidió ayuda a un abogado, 13,2% presentó un reclamo a algún tipo de organismo público, 7,9% buscó ayuda en un centro de defensa del consumidor, centro de mediación o un defensor del vecino, y 5,9% consultó a un defensor de oficio.

Es relevante señalar que Uruguay se ha caracterizado por un contexto institucional relativamente sólido en comparación con la región y, en particular, su sistema de justicia ha sido evaluado favorablemente: el World Justice Project, por ejemplo, ubica a Uruguay en el puesto 25 entre 139 países en cuanto a la adhesión a los principios del Estado de derecho, donde además obtiene un puntaje alto en la dimensión de respeto a derechos fundamentales y calidad de la justicia civil (World Justice Project, 2021). Con un total de 536 jueces en todo el país, Uruguay parece tener una oferta de servicios de justicia equiparable a la de varios países europeos y latinoamericanos, aunque no existe un estándar universal sobre la cantidad de jueces que es adecuada. Sin embargo, los procedimientos de resolución de conflictos por autocomposición (como los centros de mediación) tienen poco desarrollo en comparación con los procesos judiciales tradicionales, lo que también se refleja en los datos antes presentados.³

Objetivos e hipótesis

El objetivo de este trabajo es contribuir a la comprensión del efecto de los factores de desigualdad en la distribución de los conflictos de la vida cotidiana y sus formas de resolución.

Si bien la investigación es de corte exploratorio, en función de lo planteado en el marco teórico, pueden proponerse las siguientes hipótesis para guiar el trabajo:

- Cada estrato socioeconómico tiene un perfil de problemas distintivo y diferentes formas de enfrentarlo, siendo más probable utilizar medios formales (como reclamos ante un juzgado) cuando se forma parte de sectores medios y altos.
- Existe una relación entre estrato social y gravedad del problema, donde la mayor disponibilidad de recursos materiales y simbólicos asociados a los estratos más altos y de la capital del país mitigan la gravedad de los problemas.
- El ciclo de vida tiene un efecto independiente sobre la gravedad de los problemas, que se acentúan en los momentos más activos (correspondientes a edades medias).

3 El Poder Judicial en 2021 tenía 14 centros de mediación que atendieron algo menos de 9000 consultas (Poder Judicial, 2021b). En cambio, se iniciaron unos 172.000 asuntos en juzgados ordinarios (Poder Judicial, 2021a).

- El capital social (medido como conocimiento de un abogado) tiene un efecto mitigador de la gravedad de los problemas, con independencia del estrato social y sobre el tipo de respuesta.⁴
- El sexo afecta el perfil de los problemas y su gravedad, son más graves cuando son experimentados por mujeres y es más probable en las mujeres el uso de una respuesta formal.

Metodología: análisis de correspondencias múltiples y clústeres

La técnica utilizada para la exploración de variables categóricas fue el análisis de correspondencias múltiples (ACM) y de clasificación jerárquica (clústeres), que permitió reducir la complejidad estadística a dos principales dimensiones (factores explicativos) en un mapa cartesiano que admite posicionar los casos de estudios (López-Roldán y Fachelli, 2015). Existen múltiples ejemplos de aplicación del ACM y clasificación que han logrado dar cuenta de la segmentación y exploración en el campo del consumo cultural (Bourdieu, 2012; Herrera-Usagre, 2011), así como de los bienes culturales en Internet (Mansilla, 2011; Escuder, 2015). La clasificación de internautas fue realizada por conglomerados jerárquicos a través del método de Ward, el cual tiene como ventaja la formación de grupos (conglomerados) compactos.

Como se ha mencionado antes, para el análisis se utilizó la base de datos de la encuesta Necesidades Legales en Uruguay, 2021, coordinada por el Observatorio Justicia y Legislación de la Facultad de Derecho (Udelar) y ejecutada por la Facultad de Ciencias Sociales (Udelar). El universo de estudio comprende a las personas mayores de 18 años en hogares particulares, tomando como marco muestral el censo de personas del año 2011 realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

Se realizó una muestra estratificada de 850 casos por conglomerados, polietápica, según sexo, tramos de edad y región, con un nivel de confianza de 95% y un máximo de error de +/- 3,2%. Se detalla a continuación la cantidad de casos.

4 Por razones de espacio, el único indicador de capital social incluido en la encuesta de 2021 fue el conocimiento de un abogado (distinguiendo si este es familiar, amigo o conocido). Puede plantearse un problema de endogeneidad toda vez que el tener un problema legal puede llevar a entrar en contacto con un abogado, por lo que el análisis de esta hipótesis requiere cuidado.

Tabla 1. Muestra de casos de la encuesta Necesidades Legales en Uruguay, 2021, según sexo, tramos de edad y región

Área	Sexo	Edad			
		18-29	30-44	45-60	Más de 60 años
Montevideo	Hombre	40	46	41	33
Montevideo	Mujer	41	49	48	57
Interior	Hombre	53	70	62	53
Interior	Mujer	53	72	65	67

Fuente: Elaboración propia con base en censo 2011 (INE).

El relevamiento consistió en un muestreo sistemático realizado de manera telefónica, sorteando el 70% de casos de celulares y 30% de teléfonos fijos.

Para llevar a cabo esta encuesta, se diseñó un formulario digital que tomó como referencia la versión de la encuesta Acceso a la Justicia por parte de los Uruguayos, del año 2013. Se mantuvieron las dimensiones primordiales (eventos/problemas en el trabajo, consumo de servicios, vivienda, salud, etc.) adecuándolas a las características de la situación de pandemia. Se relevaron en total unas 837 personas (98,5% de la muestra total), corrigiendo los sesgos muestrales con ponderadores.

Tabla 2. Muestra efectiva de la encuesta Necesidades Legales en Uruguay, 2021, según sexo, tramos de edad y región

Área	Sexo	Edad			
		18-29	30-44	45-60	Más de 60 años
Montevideo	Hombre	30	45	41	35
Montevideo	Mujer	41	48	48	57
Interior	Hombre	54	62	62	53
Interior	Mujer	53	73	65	70

Fuente: Elaboración propia con base en encuesta Necesidades Legales en Uruguay, 2021.

La operacionalización de las variables independientes busca recrear situaciones plausibles en la realidad y manejadas en el marco teórico sobre los problemas cotidianos de las personas y el acceso a la justicia para resolverlos. Las variables independientes que hacen a las desigualdades sociales utilizadas fueron:

- El sexo (masculino o femenino).
- La región de pertenencia de la persona (Montevideo o interior del país).
- La edad, la cual se categorizó en los mismos intervalos ordinales utilizados en la muestra (18-29 años, 30-44 años, 45-60 años, más de 60 años). Cada intervalo buscó representar situaciones contextuales distintas: la mayoría de edad, el primer empleo, el comienzo o la culminación de estudios terciarios, la emancipación (18-29 años), la consolidación laboral, pareja o matrimonio (30-44 años), la adultez, la jerarquía laboral (45-60 años), el retiro laboral, la vejez, problemas de salud crónicos, etc. (60 años o más).
- Para resumir la situación socioeconómica y educativa de las personas, se construyó el índice de nivel socioeconómico según la metodología del Centro de Investigaciones Económicas (CINVE), que calcula un puntaje de estratificación dividido en tres grandes tramos: estrato socioeconómico “bajo y medio-bajo”, “medio” y “medio-alto y alto”, esencialmente sobre condiciones habitacionales, educativas y de acceso a servicios, que si bien buscan reflejar el nivel adquisitivo de los hogares, se encuentran bastante próximos a situaciones de clases sociales.⁵

En cuanto a las variables dependientes centrales de este estudio, se tomó el principal problema que la persona sufrió en el año 2021 (problema vinculado al consumo, trabajo, derechos sociales, familia, salud, discriminación, vivienda, créditos/deudas, convivencia y otros). También se utilizó la gravedad del problema en su vida (nada grave, poco grave, ni uno ni otro, grave, muy grave), si el problema se había agravado en situación de pandemia (sí o no), si hizo algo para resolver ese problema (sí o no) y si conocía a un abogado (es conocido, amigo, familiar o no conoce ningún abogado). En este sentido, la muestra se redujo a 539 casos válidos, es decir, personas que habían identificado al menos un problema en su vida cotidiana.

Resultados

El modelo propuesto de ACM y factorial logró explicar prácticamente un 13% de la variabilidad de los datos. Pero al corregir según el algoritmo de Benzecri (1979) la primera dimensión ascendió a un 33,45% de la variabilidad explicada, mientras que la segunda dimensión alcanzó a un 19%. La variabilidad en su conjunto superó el 50%, siendo un indicador aceptable para proceder con la interpretación de la técnica. Estas dimensiones son las usadas para construir el mapa de correspondencias múltiples (gráfico 2).

5 Por más información, ver CINVE (2018).

Tabla 3. Contribuciones factoriales según factor, valores propios e inercia explicada y corregida del modelo de ACM

Factor	Valor propio	% inercia explicada	Valor propio corregido [*]	% inercia corregida
1	0,188712	6,79	0,009716	33,45
2	0,166857	6,01	0,005518	19,00
3	0,155109	5,58	0,003749	12,91
4	0,149893	5,40	0,003073	10,58
5	0,141212	5,08	0,002097	7,22
6	0,137311	4,94	0,001719	5,92
7	0,131580	4,74	0,001231	4,24
8	0,124193	4,47	0,000723	2,49
9	0,119816	4,31	0,000485	1,67
10	0,116074	4,18	0,000319	1,10

Fuente: Procesamiento propio con base en encuesta Necesidades Legales en Uruguay, 2021. Base: 539.

En primer lugar, se verá lo que constituye el eje X. El estrato social (32,22%) y el conocimiento de algún abogado (20,4%) son aquellas desigualdades cuyas contribuciones factoriales más inciden en la expansión del mapa ACM para el factor n.º 1. Es decir, en el eje de las X impactan las condiciones materiales y sociales previas con las cuales las personas enfrentan los problemas.

En segundo lugar, en el eje de las Y (factor n.º 2) se encuentran los tipos de eventos (28,42%), la gravedad de los problemas (23,24%), junto con algunas condicionantes sociodemográficas como el sexo (9,23%) y la región (6,08%). En pocas palabras, el factor n.º 2 se nutre de los tipos de problemas y de cómo esos problemas varían (o se diferencian) de acuerdo con la región, el género de la persona y la gravedad del evento. El resto de las variables, como la edad por tramos, si el problema se agravó en el contexto de pandemia o si la persona intentó hacer algo para resolver el conflicto, no parecerían incidir en el análisis.

En el mapa cartesiano se vislumbran las posiciones de las categorías en el espacio ACM. En el cuadrante -X -Y, predominantemente abajo, se encuentran aquellas personas más humildes, de estratos sociales bajos, del interior del país y de mediana edad (30-44 años). Reconocen tener problemas esencialmente con deudas y créditos, aunque estos parecerían ser de gravedad media. No conocen a ningún abogado o escribano que los asesore para resolver este tipo de eventos. En el cuadrante contrario (+X +Y), arriba, se encuentran los sectores más pudientes, montevideanos de estratos altos y

con mucho capital social para enfrentar posibles eventos. Pese a ello, solo padecen conflictos de discriminación u otros eventos menores no definidos.

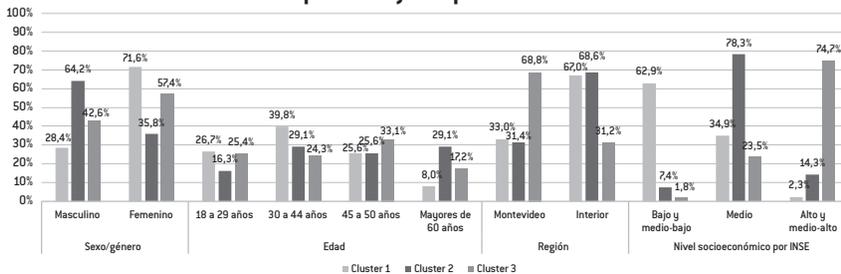
Abajo, en el cuadrante $+X -Y$, están ubicadas las personas mayores de 60 años, varones, con problemas de convivencia y de consumo de servicios, considerados por ellos de baja gravedad. Mientras que en el cuadrante contrario ($-X +Y$) están aquellas personas que padecen eventos de mayor complejidad en el ciclo de vida social, relacionados con la familia, la salud, el trabajo y la vivienda. Al igual que en el cuadrante $-Y -X$, padecen estos eventos los sectores más humildes (estrato bajo y medio-bajo), preferiblemente mujeres, que consideran a estos eventos como problemas graves o muy graves en su vida cotidiana, que se agravaron aún más por la pandemia.

La intersección factorial sugiere dos hallazgos relevantes. Por un lado, en la extensión del eje $-X +X$ se suceden las condiciones sociales con las que se enfrentan las personas a los problemas y la gravedad de estos. Cuanto más a la izquierda, mayor será la gravedad del problema y menores los recursos económicos o el capital social para enfrentarlos; esta situación la sufren en mayor medida las personas en estratos sociales más desfavorecidos. Cuanto más a la derecha, en mejores condiciones socioeconómicas y de capital social se encontrarán las personas para resolver los diferentes eventos.

Por el otro lado, en el factor n.º 2, cuanto más abajo en el eje Y, menor será la complejidad y gravedad del problema. Aquí las personas sufren eventos cotidianos o rutinarios, de consumo de servicios, de convivencia (no solo de seguridad, sino con vecinos o conflictos barriales menores) o económicos, pero de gravedad leve o moderada, eventos que no alterarían la normalidad del ciclo de la vida. Arriba, en el eje Y, se encuentran los problemas más complejos, con cierta intensidad en el tiempo, considerados graves, que pueden incidir de manera negativa en la rutina cotidiana y que las personas buscan solucionar, que hacen a temas relevantes del desarrollo personal, como el bienestar de la salud, el trabajo o la vivienda.

Una vez obtenido el mapa, se procedió a la aplicación de la técnica de clústeres jerárquicos. El agrupamiento de personas que padecieron algún tipo de evento definió como solución óptima tres conglomerados. El clúster 1 tiene su centroide ubicado en el cuadrante $-X +Y$, el clúster 2 lo tiene en el cuadrante $+X -Y$ y el 3 en el cuadrante $+X +Y$. Es decir que cada cuadrante corresponde aproximadamente a un clúster, a excepción del cuadrante $-X -Y$, en el cual se encuentran tanto personas del grupo n.º 1 como del n.º 2.

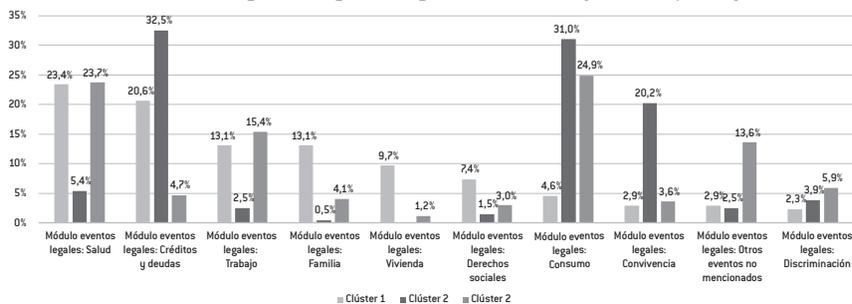
Gráfico 2. Características sociodemográficas según conglomerados. En porcentaje de personas



Fuente: Procesamiento propio con base en encuesta Necesidades Legales en Uruguay, 2021. Base: 539.

Según los descriptivos por grupo, en el perfil de personas más vulnerable (grupo n.º 1) se encuentran aquellas que consideran su problema como grave o muy grave (77,1%) en relación con el resto. También manifiestan que el problema se agravó por la situación de pandemia (50%). Por otra parte, si bien son los que en mayor proporción intentaron resolver el problema (66,5%), son los que tienen menos instrumentos de capital social para enfrentarlo. Un 42% tiene un abogado o escribano conocido a quien recurrir, un 4% abogado amigo y un 6,9% familiar. En contraposición a este dato, en el grupo n.º 3, pese a considerar su problema grave o muy grave (60,6%) y a haber intentado hacer algo para resolverlo (62,4%), solo un 39% considera que el problema se agravó en situación de pandemia. Asimismo, son aquellos que mayormente pueden recurrir a un abogado en el círculo de amistades o familia (65%), es decir, están en mejores condiciones de afrontar los contingentes legales.

¿Existen diferencias en los problemas que sufren los distintos perfiles? El gráfico 3 muestra estas diferencias. Prácticamente en todos los clusters se presenta la existencia de todos los tipos de problemas identificados, a excepción de problemas de vivienda, los cuales el cluster n.º 2 no padece. Corroborando los hallazgos del mapa ACM, en el conglomerado n.º 1 persisten en mayor medida como evento principal los problemas vinculados a la salud (23,4%), dimensión en la que se destacan el acceso a medicamentos o tratamientos, el trato desigual en la atención en centros hospitalarios, etc., seguidos por créditos y deudas (20,6%), trabajo y problemas familiares (13,1%) y vivienda (9,7%). Se trata de preocupaciones que hacen a carencias materiales y afectivas, muchas de ellas vinculadas al género (violencia doméstica, tenencia de hijos, pareja), que persisten en la vida cotidiana e implican cierto desgaste. Paradójicamente, muchos de estos problemas requieren de asesoramiento legal, pero este grupo es el que está en mayor desventaja en cuanto a capital social (disponer de un abogado o escribano).

Gráfico 3. Eventos legales según conglomerados. En porcentaje de personas

Fuente: Procesamiento propio con base en encuesta Necesidades Legales en Uruguay, 2021. Base: 539.

En el grupo n° 2 se destacan tres tipos de eventos específicos: créditos y deudas (32,5%), consumo (31%) y convivencia (20,2%). Al igual que en el caso del grupo n.º 1, se trata de problemas materiales que persisten en el ciclo de la vida, aunque más leves. Sin embargo, este conglomerado de personas es el que hace notar más los problemas de convivencia, específicamente de seguridad y relacionamiento con la policía.

Por último, en el conglomerado n.º 3, los problemas vinculados al consumo son aquellos que consideran más importantes (24,9%), seguidos por los problemas de salud (23,7%) y de trabajo (15,4%). La primera preocupación probablemente hace a las exigencias mayores de los más pudientes en el reclamo del funcionamiento de servicios. Con relación a la salud, es plausible que se trate de problemas de calidad de la atención médica, más que de costos de tratamiento. Algo similar ocurre con los problemas vinculados al trabajo. No parecen destacar las situaciones de privación que viven por la escasez de empleo o el ejercicio de derechos, sino por expectativas en torno a salarios mayores o por el cierre de emprendimientos o empresas.

Discusión

Los datos anteriores son congruentes con las hipótesis que se habían planteado como guías de trabajo. Con relación a la primera hipótesis, los estratos socioeconómicos son los que más contribuyen con el primer componente, como se señaló antes, y tienden a distribuirse claramente entre los conglomerados. Estos conglomerados tienen perfiles de problemas bastante distintivos, con lo que aparecen relaciones entre nivel socioeconómico y tipo de problema. Esto es consistente con lo encontrado por Bocardo, Martínez y Valenzuela. (2020, p. 61) en su sistematización de encuestas de necesidades legales.

Según esta hipótesis también se esperaba encontrar diferencias con relación a las formas de enfrentar los problemas, pero aquí los resultados no son tan claros. De hecho, los medios formales, tales como hacer un reclamo ante un organismo público o presentar una denuncia, se usan con frecuencia pa-

recida en todos los conglomerados, contrariamente a lo esperado. Sí aparecen diferencias en la consulta a un abogado: la frecuencia de este recurso es menor en el conglomerado n.º 2 (donde predominan los estratos medios) que en los otros. La consulta con un abogado de oficio es claramente más frecuente en el conglomerado n.º 1, lo que lleva a observar que son las personas de este grupo las que recurren con mayor frecuencia a ellos. Estos datos sugieren que la existencia de canales procedimentales e intermediarios legales no sería una fuente importante de desigualdad en el caso de Uruguay, a diferencia de lo planteado en la literatura citada (Miller y Sarat, 1981; Lejeune y Spire, 2021).

Sin embargo, la frecuencia con que se inicia un proceso judicial a raíz del problema es mayor en el conglomerado n.º 1. Que esto sea así pero al mismo tiempo no haya diferencias en la presentación de denuncias entre los conglomerados sugiere que en el conglomerado n.º 1 es más probable ser denunciado antes que denunciante, lo que tiene sentido dado el perfil predominante.

La evidencia obtenida parece confirmar la segunda hipótesis, ya que los problemas más graves se ubican con las categorías sociales más vulnerables (mujeres, estratos bajo y medio-bajo) y también con la región (interior), tal como planteaba la hipótesis. En este sentido, la desigualdad no estaría tanto en diferencias en la prevalencia de los problemas, sino más bien en el daño que estos causan. La distribución desigual de la gravedad respalda la observación citada de Gabriel Kessler respecto a la relevancia del acceso a la justicia.

También resulta corroborada la hipótesis que afirma la existencia de un efecto independiente del ciclo de vida, con el primer conglomerado que muestra un predominio de las edades más activas, al tiempo que una mayor presencia de problemas graves, lo que es congruente con lo señalado por Sandefur (2008).

Con respecto al capital social, el indicador usado (conocimiento de un abogado o escribano) tiene un peso importante, sobre todo en el primer factor, tal como era de esperar, y al mismo tiempo se asocia con los problemas menos graves. Pero el efecto parece darse cuando el lazo es fuerte (amigo o familiar) y no cuando es débil (conocido). Esto sugiere que lo que se manifiesta es la dotación de recursos y que no hay, en realidad, un efecto mitigador de la relación con el profesional.

Finalmente, la última hipótesis proponía la existencia de un vínculo entre género y gravedad de los problemas y el análisis muestra que es así, tal como se señaló, aunque no hay evidencia de que haya un mayor uso de recursos formales.

Conclusiones

Una primera conclusión es que la distribución de eventos legales no sigue un patrón homogéneo y se presenta dispersa en el mapa de posiciones. Esto corresponde con perfiles de eventos característicos de los clústeres encontrados. El más interesante es el perfil n.º 1, compuesto predominantemente por

mujeres de nivel socioeconómico bajo o medio-bajo, del interior y de edades medias. En este clúster, ciertos eventos aparecen en mayor proporción que en la población general: problemas de familia, trabajo y vivienda, especialmente. Además, estos eventos son considerados graves o muy graves en mayor proporción. En el otro extremo puede considerarse el grupo n.º 3, formado principalmente por personas de estrato medio-alto y alto, hombres y mujeres. En este caso están sobrerrepresentados los eventos de salud, trabajo, consumo, discriminación y la categoría otros. Estos eventos son considerados muy graves en menor proporción que en el total, pero también ocurre lo mismo con las categorías nada o poco grave.

Mientras estos dos clústeres parecen reflejar los extremos de un sistema de estratificación, el segundo grupo reúne a personas, especialmente hombres, del interior y de edad avanzada, de nivel medio. Sus problemas más frecuentes refieren a créditos y deudas, consumo y convivencia. Sin embargo, tienden a considerar estos problemas poco o nada graves.

Cuando se observan las acciones realizadas para resolver los problemas, no se encuentran diferencias importantes entre los clústeres, excepto en el recurso de buscar asesoramiento en abogados de oficio o con una organización no gubernamental, que aparece con mayor frecuencia en el primer conglomerado, debido a la gravedad de los problemas.

Una segunda conclusión es que la distribución de eventos legales no responde a un factor único, aunque sí se hace notar el efecto de la posición en la estructura social. Se confirma, entonces, la relación entre desigualdad y perfil de eventos sufridos, y especialmente la relación entre desigualdad y gravedad de los problemas. Son los sectores más vulnerables en nivel socioeconómico y en cuanto a género y región los que experimentan eventos más graves, que empeoraron con la pandemia.

Curiosamente, los sectores de mayor nivel socioeconómico, hombres y de Montevideo, que deberían ser los menos vulnerables, también están expuestos a problemas que, aunque no tan graves, no son irrelevantes. Estos problemas coinciden con algunos del perfil n.º 1 (trabajo y salud), pero aparecen también problemas de consumo, discriminación y otros no definidos. Explicar las características propias de los eventos en este clúster requiere análisis ulteriores.

Finalmente, es llamativa la situación del segundo clúster. Allí es donde los problemas parecen menos graves. En este caso, la explicación parece estar asociada a la edad. Se trata de personas mayores de sesenta años, donde el cese de la actividad laboral puede explicar una menor prevalencia de eventos legales graves.

En conjunto, los datos respaldan la noción respecto a un efecto importante de la desigualdad en la gravedad y tipo de conflictos, pero al mismo tiempo hacen visible la existencia de relaciones complejas entre los factores, que requieren seguir profundizando el análisis y, eventualmente, continuarlo con nuevas investigaciones.

Referencias bibliográficas

- Bedner, A. y J. Vel (2010). An analytical framework for empirical research on Access to Justice. *Law, Social Justice and Global Development Journal* [en línea], 15(1). Disponible en: <<https://scholarlypublications.universiteitleid.nl/access/item%3A2861666/view>> [acceso 10/11/2022].
- Belge, C. y L. Blaydes (2014). Social capital and dispute resolution in informal areas of Cairo and Istanbul. *Studies in Comparative International Development*, 49(4), pp. 448-476.
- Benzecri, J. P. (1979). Sur le calcul des taux d'inertie dans l'analyse d'un questionnaire. *Les cahiers de l'analyse des données*, IV(3), pp. 377-388.
- Blichner, L. C. y A. Molander (2008). Mapping juridification. *European Law Journal*, 14(1), pp. 36-54.
- Bocardo, A., J. Martínez y M. Valenzuela (2020). *Medir para decidir: Encuestas de necesidades jurídicas y políticas públicas de acceso a la justicia*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA).
- Bourdieu, P. (2012). *La distinción: criterio y bases sociales del gusto*. Madrid: Santillana.
- Cappelletti, M. y B. G. Garth (1988). *Acesso à justiça*. Porto Alegre: Fabris.
- CINVE (2018). Índice de nivel socioeconómico. Montevideo: CINVE. Disponible en: <<http://ceismu.org/site/wp-content/uploads/INSE-2018-Presentacion-publica.pdf>> [acceso 06/12/2022].
- Collins, R. y S. K. Sanderson (2009). *Conflict sociology: A sociological classic updated*. Boulder: Paradigm Publisher.
- Coser, L. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Coser, L. (1961). *Las funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Coumarelos, C., Z. Wei y A. H. Zhou (2006). *Justice made to measure: NSW legal needs survey in disadvantaged areas*. Sidney: Law and Justice Foundation of NSW.

- Escuder, S. (2015). *Los múltiples escenarios de la brecha digital: perfiles de internautas según la Encuesta de Usos de Tecnologías de la Información y la Comunicación del año 2010*. Tesis de Maestría, Facultad de Ciencias Sociales, Udelar. Disponible en: <<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/7679>> [acceso 20/12/2022].
- Genn, H. (1999). *Paths to justice: what people do and think about going to law*. Oxford: Hart Publishing.
- Genn, H. y A. Paterson (2001). *Paths to justice Scotland: what people in Scotland think and do about going to law*. Oxford: Hart Publishing.
- Herrera-Usagre, M. (2011). El consumo cultural en España. Una aproximación al análisis de la estratificación social de los consumos culturales y sus dificultades metodológicas. *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, 22, pp. 141-172.
- Kessler, G. (2014). *Controversias sobre la desigualdad. Argentina, 2003-2013*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Lejeune, A. y A. Spire (2021). The role of legal intermediaries in the dispute pyramid: inequalities before the French legal system. *International Journal of Law in Context*, 17(4), pp. 455-472.
- López Roldán, P. y S. Fachelli (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Mansilla, H. (2011). Clases sociales y consumos de tecnologías de información y comunicación (TIC) y bienes culturales. *Versión* [en línea], 27. Disponible en: <<https://versionojs.xoc.uam.mx/index.php/version/article/view/432/430>> [acceso 04/08/2022].
- Marshall, T. H (1997). Ciudadanía y clase social. *Reis. Revista española de investigaciones sociológicas*, 79, pp. 297-344.
- Miller, R. y A. Sarat (1981). Grievances, Claims, and Disputes: Assessing the Adversary Culture. *Law & Society Review*, 15(3/4), pp. 525-566.
- Mucchielli, L. (2010). ¿Vivimos en una sociedad más violenta?: Un análisis socio-histórico de las violencias interpersonales en Francia, desde los años setenta hasta nuestros días. *Revista Española de Investigación Criminológica: REIC*, 8(5). Disponible en: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3680871>> [acceso 16/05/2022].

- Observatorio Justicia y Legislación (2021). *El acceso a la justicia: encuesta de necesidades legales del 2021. Informe anual*. Montevideo: Observatorio Justicia y Legislación. Disponible en: <<https://www.fder.edu.uy/sites/default/files/2022-03/Informe%20final%202021%20completo%20v1.pdf>> [acceso 20/12/2022].
- Poder Judicial (2021a). *Anuario Estadístico 2021*. Montevideo: Poder Judicial. Disponible en: <<https://www.poderjudicial.gub.uy/anuario-estadistico.html>> [acceso 20/12/2022].
- Poder Judicial (2021b). *Informe estadístico correspondiente a los Centros de Mediación del Poder Judicial, 2021*. Montevideo: Poder Judicial: Disponible en: <<https://www.poderjudicial.gub.uy/mediacion.html>> [acceso 20/12/2022].
- Simmel, G. (2014). *Sociología. Estudios sobre las formas de socialización*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Sandefur, R. L. (2008). Access to civil justice and race, class, and gender inequality. *Annual Review of Sociology*, 34, pp. 339-358.
- Trujillo, H. y A. Vigna (2016). *Acceso a la justicia: estudio descriptivo de las necesidades legales en Uruguay en el año 2013*. Documento de trabajo n.º 14. Montevideo: Facultad de Derecho. Disponible en: <<https://publicaciones.fder.edu.uy/index.php/sdt/article/view/19>> [acceso 20/12/2022].
- World Justice Project (2021). *Rule of Law Index 2021*. s. l.: World Justice Project. Disponible en: <<https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/>> [acceso 20/12/2022].
- Wright, E. O. (2005). *Approaches to Class Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.

Contribución de autoría

Este trabajo fue realizado en partes iguales por Henry Trujillo y Santiago Escuder.

Nota

Aprobado por Paola Mascheroni (editora responsable).