

---

**OMAR PEZO JIMENEZ**

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERÚ  
[omapezo@virtual.upt.pe](mailto:omapezo@virtual.upt.pe)

**YULIANA KELLY CHOQUE CHOQUECOTA**

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERÚ  
[Yc2019063183@virtual.upt.pe](mailto:Yc2019063183@virtual.upt.pe)

**DIANA MILAGROS CALLE QUISPE**

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERÚ  
[dc2019063546@virtual.upt.pe](mailto:dc2019063546@virtual.upt.pe)

---

# **LAS RUTAS Y DINÁMICAS SOCIALES DE LAS NECESIDADES JURÍDICAS Y EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL SUR DEL PERÚ**

## **THE ROUTES AND SOCIAL DYNAMICS OF LEGAL NEEDS AND ACCESS TO JUSTICE FOR CONFLICT MANAGEMENT IN SOUTH PERU**

---

Cómo citar el artículo:

Pezo O, Choque Y, Calle D, (2024). Las rutas y dinámicas sociales de las necesidades jurídicas y el acceso a la justicia para la gestión de conflictos en el sur del Perú. Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia, IX (26) <https://10.32870/dgedj.v9i26.713> pp. 201-221

Recibido: 13/10/23 Aceptado: 29/01/24

## RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar las necesidades jurídicas de mayor relevancia y el acceso a la justicia en el sur del Perú en el año 2022. El estudio es de nivel descriptivo, transversal, con un enfoque empírico mixto, en un ámbito socio jurídico, a fin de aportar información específica acerca de las necesidades jurídicas y la situación de acceso a la justicia. Se determinó las necesidades jurídicas de mayor relevancia y el acceso a la justicia en el sur del Perú en el año 2022. Encontrándose que casi la mitad de la población ha tenido conflicto en el sur del Perú y de esta mitad más de la mitad buscó una solución autocompositiva. Considerándose que un alto grupo de la población del sur del Perú que acudió a terceros cuenta con necesidades jurídicas insatisfechas y el acceso a la justicia aún está limitado por barreras tales como la economía, el tiempo, las barreras sociales o el desconocimiento de los derechos.

## PALABRAS CLAVES

Acceso a la justicia, Necesidades jurídicas, Conflicto, Sur del Perú, Estado.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the most relevant legal needs and access to justice in southern Peru in the year 2022. The study is descriptive, transversal, with a mixed empirical approach, in a socio-legal field, in order to provide specific information about legal needs and the situation of access to justice. The most relevant legal needs and access to justice in the south of Peru in 2022 were determined. It was found that almost half of the population has had conflict in the south of Peru and of this half more than half sought a self-composing solution. Considering that a large group of the population in southern Peru who turned to third parties has unmet legal needs and access to justice is still limited by barriers such as economy, time, social barriers or lack of knowledge of rights..

## KEYWORDS

Access to justice, Legal needs, Conflict, Southern Peru, State.

**Sumario:** I. Introducción. II. Las necesidades jurídicas insatisfechas y acceso a la justicia. III. El conflicto y la forma de solución en el Perú. IV. Crisis en la resolución de conflicto. V. Metodología. VI. Resultados. VII. Discusión. VIII. Conclusiones. Bibliografía.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La falta de acceso a la justicia para poder resolver las necesidades jurídicas en el Perú es un problema que se acentúa cada vez más y resulta complejo de resolver. La deficiente concentración de esfuerzos sin diagnósticos previos por parte de autoridades locales para buscar mejorar el acceso a la justicia fundamenta la instauración de políticas públicas de justicia erróneas que terminan por exacerbar y aumentar el conflicto. Por ello la detección de los niveles de acceso a la justicia y de las necesidades jurídicas insatisfechas en una sociedad es trascendente para poder diagnosticar vacíos de atención en la gestión de la justicia. Se debe resaltar que existe una alta importancia y justificación en la investigación del acceso a la justicia en las sociedades, es analizar la problemática brindando un enfoque amplio, obteniendo datos empíricos y observando la realidad social. Más aún que los estudios de este tipo en sociedades latinoamericanas son poco usuales.

La presente investigación tiene por objetivo determinar las necesidades jurídicas de mayor relevancia y el acceso a la justicia en el sur del Perú en el año 2022. Es decir, hacer un diagnóstico completo de las necesidades jurídicas y el acceso a la justicia en la ciudad de Tacna es primordial, es decir es un estudio que analiza la demanda del servicio de justicia y como se está asumiendo el conflicto en nuestra ciudad

El estado del arte más cercano a la nuestra investigación y por la cual partimos es la investigación de La Rota y su equipo en la cual se propusieron diagnosticar el acceso a la justicia y las necesidades jurídicas en Colombia, dependiendo del grupo poblacional y las barreras del acceso a la justicia de cada población. Llegando a conclusiones como que algunos asuntos cruciales para el acceso a la justicia, al parecer, no han recibido la distinción que merecen. De igual forma la ausencia del empoderamiento legal de las personas que, a su turno, abarca la orientación, la asistencia y la educación de quienes pueden tener necesidades jurídicas. Entre otros puntos a tratar.

## **II. LAS NECESIDADES JURÍDICAS INSATISFECHAS Y ACCESO A LA JUSTICIA**

Ahora bien, según La Rota et al. (2013, p. 06) cuando hablamos de necesidades jurídicas hacemos referencia a problemas jurídicos, dado que tiene de contenido

un derecho que puede ser legal, jurisprudencial, constitucional o contractual, así también, debe existir una contención entre dos o más sujetos, dicha contención debe tener su sustento en el derecho o la circunstancia que vulnere su goce y/o disfrute. Desde el punto de vista de Peña (2018, p. 186) El concepto atribuido a la necesidad jurídica es de gran utilidad porque coadyuva a calcular la cantidad de conflictos insatisfechos que revisten los derechos de los ciudadanos.

La necesidad jurídica tiene dos elementos esenciales, el ser jurídico y una contención, se da cuando un problema jurídico no pudo ser atendido o al menos no de manera satisfactoria. Siendo así, Gallen et al (2023, p. 1427) nos manifiesta que es necesario recalcar que las necesidades jurídicas son diversas según la sociedad, esto se devela con mayor notoriedad en sociedades Latinoamérica donde cohabitan diversas costumbres y etnias, más aún en zonas fronterizas como el sur del Perú.

En el sentido antes expresado, nos dice Gfk Adimark Chile (2015, p. 09) el concepto de necesidad jurídica insatisfecha puede ser comprendida desde un punto de vista subjetivo, donde las personas determinan si su necesidad jurídica ha sido o no satisfecha. Asimismo, viéndolo desde un enfoque externo, se puede denominar necesidad jurídica insatisfecha a aquella que no ha podido acceder al sistema de justicia.

Respecto a la definición del acceso a la justicia, nos señala Lista y Bengala (2001, p. 407) se puede decir que genera relaciones entre aquellas personas que buscan la defensa de sus derechos y el sistema judicial. Siendo así, Heim (2014, p. 109) indica que el acceso a la justicia comprende dos finalidades básicas en los sistemas democráticos, el primero es que las personas puedan efectivizar sus derechos y resolver sus conflictos jurídicos y el segundo es que reciban resultados justos. El derecho al acceso de justicia tiene por objeto que las personas accedan a los órganos jurisdiccionales para que se resuelva alguna situación jurídica.

En este orden de ideas, señala Valverde (2021, p. 766) que casi siempre se buscan soluciones alternativas, como el uso de la conciliación o el acceso a los jueces de paz, siendo este último, la justicia más cercana que tienen las personas. Es por ello que se considera que una de las características fundamentales es la rapidez en el acceso a la justicia con el que se resuelven los conflictos en miras a preservar

la paz social. De igual forma, nos manifiesta Ardito (2012, p. 54) que en el Perú existen un complejo de problemas que no permiten que toda la población tenga acceso a la justicia, siendo los más usuales el costo de los procesos judiciales, la discriminación y la exclusión que se realizan hacia los sectores más vulnerables. Aunado a ello, Pezo y Bellodas (2023, p. 374) señalan que la vulnerabilidad de las personas afecta gravemente diversos derechos y desarrolla mayores necesidades jurídicas, que el mayor de los casos suele quedar insatisfecha.

Como sostiene Ruškus (2023), que se debe considerar que el Estado es el obligado en proteger, promover e implementar el acceso a la justicia para todas las personas. Según Gurewich et al (2023, p. 845) las necesidades jurídicas insatisfechas y el acceso a la justicia están íntimamente relacionadas, pues una puede afectar negativamente a la otra.

### **III. EL CONFLICTO Y LA FORMA DE SOLUCIÓN EN EL PERÚ**

Siendo así, podemos mencionar a Fuquen (2003, p. 267), quien nos menciona que el conflicto es definido como las interacciones antagónicas que se dan entre dos o más sujetos, un conflicto que se desarrolla de manera recíproca y que prima sobre las interacciones cooperativas. Se puede decir entonces que un conflicto tiene naturaleza jurídica cuando la tensión entre los sujetos del asunto tiene su génesis en un derecho reconocido por el sistema normativo. Aunado a ello, Sayas (2015, p. 219) postula que para llevar a cabo la determinación de la existencia de un conflicto se requiere la realización de un inventario de obligaciones y derechos.

Podemos hallar en la sociedad diversos tipos de conflictos, por ejemplo, Fuquen (2003, p. 271) plantea la siguiente clasificación, los conflictos innecesarios, que bifurca en conflictos de relaciones, donde las personas tienen objetivos distintos, y conflictos de información, que se da cuando hay un complejo de versiones o información sobre un mismo tema; y, los conflictos genuinos que se clasifican en intereses, que pueden ser sustantivos, sociológicos y procesales, y estructurales, que son conflictos macro.

La creciente percepción desfavorable de la opinión pública hacia las instituciones estatales vinculadas al sistema democrático visualiza una situación incompatible

con el relacionamiento sostenible entre el estado y la sociedad peruana. Ahora bien, Díaz (2019, p. 257) menciona que existen diversas estrategias para la gestión de conflictos sociales, entre ellas, la propuesta de Cordula Reinmann se basa en tres vías: solución, resolución y transformación. Las primera dos vías son actuaciones tradicionales que ha tenido el estado en el desempeño de los conflictos. La última vía es un enfoque transformativo de los elementos que originaron el conflicto y de las resultantes. Aunado a ello, en todos los conflictos el papel del estado debe ser de interlocutor social, que permita el surgimiento de espacios de diálogo orientando a la práctica de soluciones que van por el lado de sanciones, la mediación imperativa, la imposición de la paz y en otros casos la negociación no coercitiva.

Se conoce que para la resolución de conflictos existen diversas formas y mecanismos alternativos para resolverlas, entre las cuales según Arboleda (2016, p. 81) existen las siguientes, como la conciliación y mediación, que se incorporan como una nueva tendencia nacional e internacional, con miras a una búsqueda de soluciones no violentas o a la exploración de enfoques restaurativos. Si desglosamos ambos procesos autocompositivos, nos indican Montoya y Salinas (2016, p. 142) la conciliación es un proceso transformador que va más allá de una mera descongestión judicial se muestra como un motor de cambio en el pensamiento de los sujetos respecto a sus propios conflictos. Por otro lado, la mediación es un proceso de diálogo donde se incorpora una justicia coexistencial, en donde el papel del mediador es de acompañante y orientador, en donde la solución nace de las partes.

#### **IV. CRISIS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO**

Resulta evidente que en los países de la región se ha producido una crisis legitimidad y confianza que van asociados con la percepción del funcionamiento de la democracia. Por ello, es necesario construir una ecuación de confianza, compromiso y lealtad para la adecuada organización de su aparato institucional. Propone Zamora (2016, p. 170) que el gran reto que enfrenta el Estado es superar los problemas de corrupción, fraudes electorales, impunidad y uso excesivo de la fuerza del Estado los cuales generan cuestionamientos a la capacidad de gobernar de quienes nos representan.

De acuerdo con Jarama et al (2019, p. 215) dentro del sistema judicial peruano, se observa que muchos juicios se encuentran estancados debido al exceso de retrasos

o dilataciones en los trámites, en donde no se respetan los plazos predispuestos por ley y se practica actos innecesarios de tipo burocrático. Por tal, Gonzaga et al (2006, p. 75) indica que el derecho al acceso a la justicia puede verse afectado por constantes barreras que permanecen o han permanecido conforme a los años como son las desigualdades económicas, sociales y culturales en los que se ven inmersos los distintos sujetos que acuden a las instituciones jurisdiccionales. Todo proceso judicial debe desarrollarse en concordancia con el principio del debido proceso, el cual es un haz de principios y derechos que permiten la realización de un proceso justo y equilibrado.

Sabemos que el acceso a las instituciones de carácter judicial se ve influenciado por factores económicos, institucionales, psicológicos e informativos. Para Smulovitz (2019, p. 232) las barreras económicas se relacionan con los honorarios de los abogados y con los costos del litigio. En la opinión de Aidid (2023, p. 06) uno de los elementos más preocupantes a la crisis institucional que viven los tribunales post pandemia es la inaccesibilidad a la justicia y la carga procesal que se genera año a año.

La Constitución Política peruana de 1993 menciona los principios de gratuidad de la administración de justicia y de gratuidad de la defensa. En cuanto al primero, nos señala Cierco (2009, p. 177) que este se relaciona con exigir la reducción del impacto de gastos en las formas de acceder, defenderse y participar, dentro de un proceso y/o procedimiento judicial, para con los interesados y ciudadanos. Respecto al segundo principio, citando a Vilar (1988, p. 62) es un mecanismo de defensa efectiva para salvaguardar derechos e intereses de personas que se encuentren en situación económica precaria. Por este motivo, el Estado otorga estos derechos sólo a las personas que requieran la actividad asistencial del Estado.

Tal como indica Arrieta et al (2018, pp. 83-84) el desconocimiento jurídico se correlaciona con un desconocimiento de los derechos, pasando a generarse una vulnerabilidad (jurídica), situación que se traduce en un escaso nivel de protección de los derechos, dado que las personas que cuentan con poco capital humano, con limitados activos productivos, con deficiencias en el acceso a la información y reducidas habilidades sociales son vulnerables. En ese sentido, una reflexión propuesta por Galán et al (2023, p. 107), sobre el desconocimiento jurídico, es que

no estamos traduciendo de un idioma a otro, sino que se está leyendo en la lengua que se conoce, pero se tiene que descifrar su contenido como si de algo totalmente desconocido se tratara.

Hoy en día, los abogados tienen gran importancia dentro de la sociedad, pues la sociedad actual demanda juristas de calidad y competentes. Desde el punto de vista de Leal et al (2021, p. 5), ya no se trata solo de una formación basada en el contenido, sino que se aprecian los resultados acordes con el sentir imperante de los miembros de la sociedad, que es donde en últimas se materializa el quehacer de la profesión. Asimismo, debemos considerar que si una persona busca acceso a la justicia es porque tiene una necesidad jurídica que debe ser satisfecha. Y si hay obstáculos de acceso a la justicia, entonces la persona sufrirá de necesidades jurídicas insatisfechas. Según Castiblanco (2021, p. 91) es allí cuando el Estado a través de diferentes entes, entre ellos los abogados, pretende, nivelar la desigualdad social que se tiene frente al acceso a la justicia.

Como dice Simshaw (2023, p. 01) los problemas que vive el acceso a la justicia es necesario explorar procesos de reformas a fin de equilibrar el acceso a la justicia y la protección de los derechos del ciudadano. Así también, Storgaard et al (2023, p. 1200) sostiene que estos cambios deben ser un esfuerzo multidisciplinario, internacional y empírico, a fin de eliminar todo tipo de barrera que afecta el acceso a la justicia:

## **V. METODOLOGÍA**

El estudio es de nivel explicativo pues buscar revelar a través de un diagnóstico los problemas relacionados a las necesidades jurídicas y acceso a la justicia, transversal, con un enfoque empírico mixto, en un ámbito socio jurídico, a fin de aportar información específica acerca de las necesidades jurídicas y la situación de acceso a la justicia en la ciudad de Tacna durante el año 2022.

Pare ello se realizó la técnica de encuesta a través de cuestionarios en el sur del Perú regiones de Tacna y Moquegua, obteniendo una muestra compuesta por 417 ciudadanos, obtenida aleatoriamente de forma no probabilística. Es necesario señalar que los criterios de inclusión de la muestra fueron ciudadanos residentes



en los últimos 5 años de las regiones de Tacna y Moquegua, mayores de 18 años; Por otra parte, los criterios de exclusión son personas no residentes en los últimos 5 años de las regiones de Tacna y Moquegua, menores de 18 años.

Tabla 1: ¿Tuvo usted algún conflicto en los últimos 5 años?

¿Tuvo algún conflicto en los últimos 5 años?	n	%
No	224	54 %
Sí	193	46 %
Total	417	100 %

Fuente: Elaboración propia

La presente tabla establece el número de ciudadanos que no tuvo conflicto durante los años 2018 a 2023, obteniendo como resultado 224 sujetos que no tuvieron ningún conflicto y 193 sujetos que sí tuvieron un conflicto. Debiendo tener en cuenta que los siguientes resultados se establecerán sólo desde la perspectiva de los sujetos que tuvieron algún conflicto durante los últimos cinco años.

## VI. RESULTADOS

Tabla 2: ¿Cómo reaccionó frente al conflicto?

¿Cómo reaccionó frente al conflicto?	n	%
Intenté arreglo directo	103	53 %
Acudí a un tercero	68	35 %
No hice nada	22	11 %
Total	193	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 decreta cómo los ciudadanos reaccionaron al conflicto, donde, de 193 ciudadanos que sí tuvieron un conflicto, 103 intentaron un arreglo directo, 68 acudieron a un tercero, mientras que 22 de ellos decidieron no hacer nada.

Tabla 3: ¿Cuál fue la frecuencia del conflicto?

¿Cuál fue la frecuencia del conflicto?	n	%
1 conflicto	61	32 %
2 conflictos	63	33 %
3 conflictos	24	12 %
4 conflictos	9	5 %
5 o más Conflictos	36	19 %
Total	193	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3 establece cuál fue la frecuencia del conflicto, donde, de 193 ciudadanos que sí tuvieron un conflicto, 61 tuvieron 1 conflicto, 63 tuvieron 2 conflictos, 24 tuvieron 3 conflictos, 09 tuvieron 4 conflictos y 36 de ellos tuvieron 5 o más conflictos.

Tabla 4: ¿Cuál fue el grado de afectación?

¿Cuál fue el grado de afectación?	n	%
Alta afectación	49	25 %
Mediana afectación	84	44 %
Baja afectación	44	23 %
Ninguna afectación	16	8 %
Total	193	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla N.º 04 detalla el grado de afectación que ha provocado el conflicto en los ciudadanos, donde, de 193 ciudadanos que sí tuvieron un conflicto, 49 tuvieron una alta afectación, 84 tuvieron una mediana afectación, 44 tuvieron una baja afectación, 16 tuvieron una baja afectación y 16 no tuvieron ninguna afectación.

Tabla 5: ¿A quién acudió?

¿A quién acudió?	n	%
Acudí a una autoridad del Estado	42	62 %
Acudí a un tercero particular	26	38 %
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla 5 deja en evidencia a que tercero acuden los ciudadanos ante un conflicto, en donde de 68 ciudadanos, 42 acuden a una autoridad de Estado y 26 acuden a un tercero particular.

Tabla 6: ¿Cuál fue el resultado del conflicto?

¿Cuál fue el resultado del conflicto?	n	%
Ya hay una decisión	33	49 %
Aún no hay resultado	24	35 %
Abandoné el conflicto	8	12 %
Nadie nunca me atendió	3	4 %
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 vislumbra el resultado del conflicto, en el cual, de los 68 ciudadanos encuestados, 33 lograron obtener una decisión, 24 no poseen resultados, 8 abandonaron el conflicto y 3 no fueron atendidos.

Tabla 7: ¿Se asesoró con un abogado?

¿Se asesoró con un abogado?	n	%
Si	83	43 %
No	110	57 %
Total	193	100 %

Fuente: Elaboración propia

La tabla 7 presenta las respuestas, ya sean positivas o negativas, respecto a la posibilidad que han tenido los sujetos de optar por la asesoría de un abogado. Se observa que 110 sujetos han preferido no recibir asesoría, mientras que 83 sujetos sí lo han hecho.

## VII. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos en la presente investigación se ha evidenciado que, desde la perspectiva de los sujetos que tuvieron algún conflicto en los últimos 5 años, la mayoría de los ciudadanos optaron por el medio de solución autocompositiva, pues el 53 % de los mismos prefirieron un arreglo directo con la otra parte del conflicto. Asimismo, algunos optaron porque la controversia sea resuelta de forma heterocompositiva, dado que el 35 % de ciudadanos prefieren que un tercero intervenga y resuelva la controversia. No obstante, algunos sujetos eligieron un dejar de hacer, pues el 11 % optó por no hacer nada frente al conflicto.

Bajo esa premisa, se tiene que un amplio grupo de ciudadanos eligieron solucionar sus conflictos de acuerdo a sus criterios, pudiéndose dar tal situación porque, al regular sus conflictos, se crean espacios con criterios de equidad, respeto y tolerancia, además de ostentar protagonismo y una participación activa. Sin embargo, acudir a un tercero para que cree una solución a determinado conflicto, no resulta del todo negativo, puesto que en los mismos existirían formalidades y seguridad en cuanto al respeto de los derechos de los intervinientes, tal como se da en el arbitraje o en los procesos judiciales. De otro lado, algunas personas, cuando se encuentran en una controversia, deciden evitarlo o rehuir, lo que equivale a ceder o rendirse sin

llegar a mayores cuestionamientos, lo que no resulta un método adecuado para resolver conflictos.

En cuanto a la frecuencia del conflicto, se tiene que, en los últimos 5 años, la mayoría de las personas tuvo 2 conflictos, pues el 33 % de los encuestados optó por dicha alternativa, seguido del 32 % que sólo tuvo 1 conflicto, tenemos también que el 19 % ostentó 5 o más conflictos, el 12 % tuvo 3 conflictos, mientras que sólo el 5 % tuvo 4 conflictos.

En ese sentido, siendo que al menos una vez los encuestados han sido parte de un conflicto, se puede decir que no se consigue vivir sin alguna situación conflictiva, dado que, de forma categórica, en el día a día nos encontramos ante un complejo de situaciones que nos llevan a generarlas, incluso si una necesidad inicial no es satisfecha de manera efectiva, se puede dar cabida a la creación de nuevas necesidades, motivo por el cual se generan mayores conflictos en la vida de las personas. Del mismo modo, es menester saber diferenciar los tipos de conflictos, dado que existen controversias simples, cuya solución es sencilla y, controversias complejas que requieren de mayor tiempo y un tratamiento más minucioso.

Respecto al grado de afectación que tienen los conflictos en los ciudadanos, resulta importante mencionar que tenemos cuatro niveles de la misma (alta, mediana, baja y ninguna), resultando la mediana afectación la que cuenta con mayor incidencia entre los encuestados con un 44 %, seguido de la alta afectación con un 25 %, continuamos con la baja afectación con 23 % y culminamos con ninguna afectación que se constituye en un 8 % del total.

En ese sentido, más de las dos terceras partes de los encuestados se encuentran dentro de los dos niveles más altos, de modo que, los conflictos si generan afectaciones notorias en la ciudadanía; por otra parte, los dos niveles más bajos constituyen el 31 %. De ambos supuestos, se entiende que, ante una acción, que en este caso viene a ser el conflicto, siempre existiría en la mayoría de casos una reacción que vendría a ser la afectación. Esta situación obedece a que los conflictos no solo generan efectos inmediatos, pues su solución en muchos casos se torna en un proceso judicial tedioso, el mismo que no solo deviene en consecuencias materiales (bienes, dinero, etc), sino también inmateriales (tiempo, etc).

Asimismo, considerando que para resolver los conflictos que tienen relevancia jurídica, en muchos casos no es requisito indispensable la presencia de conocedores del Derecho, prueba de dicha situación viene a ser que un 43 % de los sujetos no han optado por contar con asesoría legal. Sin embargo, cabe mencionar que un 53 % de los sujetos sí ha recurrido a abogados para poder solucionar los conflictos, entendiendo que estos sujetos pueden haber presentado un conflicto que resulte más relevante y que suponga una mayor afectación para cada caso en particular.

Por consiguiente, se denota que existe un amplio número de ciudadanos que optan por prescindir de los servicios de un abogado, entendiendo que el principal factor de dicha decisión viene a ser el monetario, pues el hecho de contratar un abogado implica generar gastos adicionales al conflicto; por ello es que, las partes en la mayoría de los casos prefieren optar por una solución directa, evitando que el conflicto llegue a una instancia administrativo o inclusive una judicial. Así también, podrían existir otros factores, tales como el conocimiento propio que puedan tener las partes sobre la solución del conflicto, dado que las normas y procedimientos en sí, son de conocimiento público, por lo que, si el conflicto no es grave, se entendería que no sería indispensable el asesoramiento legal de un abogado.

Como se ha podido evidenciar frente a un conflicto, el tercero donde más acuden los ciudadanos es a una autoridad del estado contando la cifra del 62 % de encuestados. De otro lado, existe un 38 % que acude a un tercero particular ante la aparición de un conflicto.

Analizando lo recopilado, las personas que eligen o se acercan a alguna autoridad del estado se da a razón que consideran que es la única forma de lograr solucionar la situación conflictiva de una forma estable, puesto que se entiende que ambas partes no han podido o no se ha logrado ponerse de acuerdo entre ellas. Respecto al otro grupo de personas que opta por irse a un tercero particular, esta elección se debe a que prefieren emplear formas alternativas de resolución de conflictos como la negociación, la mediación, la conciliación, entre otros, contribuyendo a la reducción de la violencia, a la creación de espacios de diálogo y permite que los actores se participen como gestores de cambio.

Desde el punto de vista de Svensson (2023, p. 1243) se debe considerar la posibilidad del desconocimiento de los mecanismos para resolver el conflicto como un indicador importante en la decisión de quienes acuden frente al conflicto. Para ello se debe considerar que la promoción de los mecanismos de solución de conflicto son centrales para apoyar el acceso a la justicia.

Respecto al resultado del conflicto, se ha dilucidado que existe un 49 % de encuestados que ha logrado una decisión frente a su conflicto lo que quiere decir que más de la mitad de las personas ha obtenido un resultado. Asimismo, un 35 % de personas no ha encontrado respuesta, lo que significa que de 68 encuestados 24 personas se encuentran en el proceso de espera de una solución adecuada frente a situaciones conflictivas. Sin dejar de lado, se ha encontrado la cifra del 12 %, el cual representa a las personas que han abandonado el conflicto y 4 % que mencionan que nunca han sido atendidas por nadie.

Este resultado denota que casi la mitad de los ciudadanos ha logrado obtener una respuesta al conflicto en el cual se han visto inmersos. En cuanto a la otra mitad, el conflicto ha llegado a una situación que por distintos motivos las partes no logran alcanzar una decisión, esto se debe muy en parte a que los procesos judiciales se encuentran congestionados por la excesiva carga procesal, ocasionando graves injusticias en todo tipo de conflictos. En esa línea, el retardo de las autoridades del Estado ha llevado a que por factores de tiempo decidan abandonar de continuar con el proceso. Por último, un reducido grupo de personas considera nunca haber sido atendido frente a una controversia, esa realidad sitúa el problema en las funciones de gestión, coordinación y compromiso del rol del Estado frente a situaciones de conflicto.

Se debe tener en consideración que las limitaciones de la presente investigación radican, en la posibilidad del acceso a la información empírica, específicamente en que la gran parte de la población del sur del Perú no desea ser encuestada sobre temas relacionados a conflictos y problemas que vive el ciudadano día a día.

Por otro lado, la presente investigación trae consigo apertura para nuevas investigaciones relacionadas al acceso a la justicia y las necesidades jurídicas en el Perú. Brindándole la posibilidad de realizarla con enfoque de género, por situación

económica, por edades, por nivel de estudios, entre otras circunstancias. En el Perú resulta ser un campo muy poco investigado el acceso a la justicia por diversas razones no cuestionadas en la presente investigación, pero resulta vital este tipo de estudios a fin de diagnosticar las brechas existentes en el acceso a la justicia.

## VIII. CONCLUSIONES

Los niveles de conflictividad del sur del país son altos, donde casi la mitad de la población en un 46 % ha tenido de alguna forma conflicto, esto es llamativo teniendo en cuenta que el sur del país no está dentro de las regiones con mayor criminalidad o peores servicios públicos en el Perú.

Ahora bien, respecto a los que tuvieron conflicto, la mayoría de los ciudadanos optaron por el medio de solución autocompositiva, pues el 53 % de los mismos prefirieron un arreglo directo con la otra parte del conflicto, un 35 % asumió la posibilidad de una solución heterocompositiva y un 11 % optó por no hacer nada frente al conflicto. Estas cifras resultan ser peligrosas pues que más de la mitad de las personas no desean acudir a un tercero significa la posibilidad de que no existe una relación de confianza con la institucionalidad de la gestión de justicia, por diversas razones.

A su vez, un 68 % de la población que tuvo conflicto tuvo de 2 a más conflictos y solo un 32 % tuvo un conflicto durante los últimos cinco años, de igual forma la cifra mencionada es peligrosa pues existe una alta tasa de reincidencia al conflicto en la población del sur del país. Ello se coincide en que el 92 % de la población tuvo algún tipo de afectación y solo un 8 % no tuvo ningún tipo de afectación en el conflicto, estas afectaciones pueden ser tanto materiales como emocionales. Para la población del sur del Perú más de la mitad de los encuestados en un 57 % no utilizaron asesoría legal, es decir no fue necesaria la presencia de un abogado, esto se debe en mayor medida a un tema económico o en torno a la gravedad del conflicto.

Ahora bien, Sobre los encuestados que acudieron a un tercero un 62 % acudió al Estado como resolutor de conflictos y un 38 % acudió a un tercero particular, podemos decir que la cifra relacionada al tercero particular es alta, esto se debe



a que prefieren emplear formas alternativas de resolución de conflictos como la negociación, la mediación, la conciliación, entre otros, contribuyendo a la reducción de la violencia, a la creación de espacios de diálogo y permite que los actores se participen como gestores de cambio.

Por último, es poco entusiasta saber que en relación al resultado del conflicto solo un 49% tuvo una decisión sea favorable o desfavorable, pero más de la mitad no tiene resultado aun o abandono el conflicto o nadie nunca los atendió, siendo ello muy riesgoso pues da a entender que en el sur del Perú existen más de la mitad de la población que acudió a terceros con necesidades jurídicas insatisfechas y el acceso a la justicia aún está limitado por barreras tales como la economía, el tiempo, las barreras sociales o el desconocimiento de los derechos. Por todo ello resulta imprescindible asumir políticas de diagnóstico más profundas por parte del Estado peruano a fin de conocer cuáles son los focos principales de necesidades jurídicas insatisfechas, para así permitir un mayor acceso a la justicia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arboleda, A. (2016). “Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia”. *Revista Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17 (33), 81-96. <https://doi.org/10.22518/16578953.900>
- Ardito, W. (2012) “La promoción del acceso a la justicia en las zonas rurales”. *Tesis PUCP*, pp. 01-689. Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1399>
- Arrieta, R. Marun, K. y Sayas, R. (2018). “Del desconocimiento a la vulnerabilidad jurídica: análisis de la protección efectiva de los derechos de los consumidores en la costa Caribe colombiana”. *Estudios Socio-Jurídicos*, 20 (2), 77-102. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/sociojuridicos/a.6009>
- Castiblanco, F. (2021). “La importancia de la labor social de los consultorios jurídicos en Colombia”. *Revista Revoluciones*, 3 (4), 86-101. doi: <https://doi.org/10.35622/j.rr.2021.04.006>
- Cierco, C. (2009). “De la gratuidad del procedimiento administrativo”. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, num (35), 139-184. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3215858.pdf>
- Díaz J. (2020) “El rol del Estado peruano en la gestión de los conflictos sociales”. *Revista Investigaciones Sociales*, 22 (42), 247-261. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/17491>
- Fuquen, M. (2003). “Los conflictos y las formas alternativas de resolución”. *Tabula Rasa*, (1), 265-278. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>
- Galan, J., y Leon, R. (2023). “Lenguaje jurídico ¿para todos?”. *Enfoques Jurídicos*, (7), 103-108. <https://doi.org/10.25009/ej.v0i07.2600>

- Gfk Adimark Chile. (2015). “Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia”. *GFK*, 1-160. Recuperado de: <https://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/653?show=full>
- Gonzaga, J., Zuluaga, B. y Peralta, B. (2006). “El acceso a la justicia en el departamento de Caldas”. *Jurídicas*, 3(1), 73-108. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1290/129016867005.pdf>
- Heim, D. (2014). “Acceso a la justicia y violencia de género”. *Anales de la Cátedra Francisco Suárez*, vol. (48), 107-129. Recuperado de: <https://doi.org/10.30827/acfs.v48i0.2782>
- Jarama, Z., Vasquez, J. y Duran, A. (2019). “El principio de celeridad en el Código Orgánico General De Procesos, consecuencias en la audiencia”. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(1), 314-323. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n1/2218-3620-rus-11-01-314.pdf>
- La Rota, M., Lalinde, S., y Uprimny, R. (2013). “Encuesta Nacional de Necesidades jurídicas. Análisis general y comparativo de tres poblaciones”. *Dejusticia*, 02-132. Recuperado de: [https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi\\_name\\_recurso\\_618.pdf](https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_618.pdf)
- Leal, Y., Muñoz, L., Ortega, G., Parada, J. y Leon, A. (2021). “Las prácticas Jurídicas como acceso de los ciudadanos a la administración de justicia”. *Civilizar*, 21 (41), 45-56. <https://doi.org/10.22518/jour.cesh/2021.2a04>
- Lista, C., Bengala S. (2000). “Pobreza, marginalidad jurídica y acceso a la justicia: condicionamientos objetivos y subjetivos”. *Anuario de la Universidad Nacional de Córdoba Facultad de Derecho y Ciencias Sociales Centro de Investigaciones Jurídicas y Sociales*, (05), 405-430. Recuperado de: <https://biblioteca.corteidh.or.cr/documento/58234>
- Montoya, M., Salinas, N. (2016). “La conciliación como proceso transformador de relaciones en conflicto”. *Opinión Jurídica*, 15(30), 127-144. <https://www.redalyc.org/pdf/945/94550080006.pdf>
- Peña, H. (2018). “Panorama de las necesidades jurídicas en los centros de conciliación y arbitraje de Colombia”. *Pensamiento Jurídico*. (48), 185-232. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/peju/article/view/75865>

- Sayas, R. (2015). “Conflicto”. *Revista en Cultura de la Legalidad*, (8), 212-221. Recuperado de: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2487>
- Smulovitz, C. (2019). “Acceso a la Justicia y Defensa Pública en Contextos Federales: ¿Quién accede y por qué en las provincias argentinas?” *Revista SAAP*, 13 (2), 229-256, Recuperado de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-19702019000200004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-19702019000200004).
- Valverde, F. (2021). “Justicia de Paz en el Perú: Una instancia de resolución de conflictos que garantiza el acceso a la justicia”. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 760-775. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.274](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.274)
- Vilar, R. (1988). “La asistencia letrada gratuita en los procesos que permiten la defensa personal”. *Jueces para la democracia*, (3), 61-64. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2530036>
- Zamora, C. (2016). “Movimientos Sociales, democracia y Estado de derecho. Una mirada a la contribución de los movimientos sociales a la democratización e institucionalización del estado de derecho”. *Tlamelaua*, 9 (39), 152-171. Recuperado de: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-69162016000100152&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-69162016000100152&script=sci_abstract)
- Storgaard, A. (2023) “Access to justice research: On the way to a broader perspective.” *Oñati Socio-Legal Series*. <https://doi.org/10.35295/osls.iisl/0000-0000-0000-1352>
- Gallen, K., et al.(2023) “Addressing Legal Needs as Violence Prevention: A National Survey of Legal Services Offered through Hospital-based Violence Intervention Programs.” *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 34 (4), 1427-1444. Recuperado de: <https://muse.jhu.edu/issue/51329>
- Pezo, O. y Bellodas, C. (2023) “Condiciones de hacinamiento penitenciario y el reingreso a los establecimientos penitenciarios del Perú.” *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*. 8 (24), 369-393. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v8i24.661>

- Ruškus, J.(2023) “Transformative Justice for Elimination of Barriers to Access to Justice for Persons with Psychosocial or Intellectual Disabilities.” *Laws*. 12(3), 51, <https://doi.org/10.3390/laws12030051>
- Gurewich, D., et al. (2023) “Relationship Between Unmet Social Needs and Care Access in a Veteran Cohort.” *Journal of General Internal Medicine*, 38 (3), 841-848. <https://doi.org/10.1007/s11606-023-08117-3>
- Aidid, A.(2023) “Access to Justice and Civil-Procedural Bargaining.” *University of Toronto Law Journal*, 73 (1) , 03-33. <https://doi.org/10.3138/utlj-2023-0007>
- Simshaw, D. (2023) “Toward National Regulation of Legal Technology: A Path Forward for Access to Justice.” *Fordham L. Rev.* 92, 1 Recuperado de: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=4565341](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4565341)
- Storgaard, A., Johansson, S. y, Åström, K. (2023). “Introduction. Access to justice from a multi-disciplinary and socio-legal perspective: Barriers and facilitators.” *Oñati Socio-Legal Series* 13(4), 1198-1208, <https://doi.org/10.35295/osls.iisl/0000-0000-0000-1351>
- Svensson, K. (2023). “Advocating access to justice: Facilitating or gatekeeping?.” *Oñati Socio-Legal Series*, 13(4) , 1239-1257. <https://doi.org/...5/osls.iisl/0000-0000-0000-1356>