

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



PONTIFICIA
**UNIVERSIDAD
CATÓLICA**
DEL PERÚ

**“EL ACCESO A LA JUSTICIA DE LOS SECTORES POBRES A
PROPÓSITO DE LOS CONSULTORIOS JURÍDICOS GRATUITOS
PUCP Y LA RECOLETA DE PROSODE”**

Tesis para optar el grado de Magíster en

Gerencia social

AUTORAS

**ELIZABETH CHÁVEZ CHÁVEZ
ERIKA IRENE ZUTA VIDAL**

ASESORA

Mg. MARÍA TERESA TOVAR SAMANEZ

MIEMBROS DEL JURADO

**Mg. MARIA MARCELA CHUECA MARQUEZ
Mg. ARSENIO MUÑOZ PÉREZ**

LIMA – PERÚ 2015

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo desarrolla una investigación sobre “El Acceso a la Justicia de los sectores pobres a propósito de los consultorios jurídicos gratuitos PUCP y La Recoleta de PROSODE”. Este estudio empezó con una exploración sobre por qué las personas de los sectores pobres de Lima Metropolitana no acceden, acceden poco o no continúan con el servicio jurídico de PROSODE, pese a que este es gratuito. A partir de ello, se indaga sobre los actores involucrados y sobre la existencia de causas y barreras que limitan el acceso o la continuidad de las atenciones de casos llevados en los consultorios jurídicos gratuitos analizados. Se descubre que algunas de ellas pueden ser solucionadas en parte por PROSODE mientras que otras requieren una intervención adecuada del Estado como garante del derecho de acceso a la justicia.

Desde esta perspectiva logramos identificar dos dimensiones: la primera, referida a los actores, que son el Estado y PROSODE; y la segunda, referida a las barreras del acceso a la justicia, tales como la pobreza, la ciudadanía limitada, la debilidad democrática, la corrupción y la discriminación por género.

Nuestra investigación busca contribuir al campo de la gerencia social, ya que analiza actores sociales y políticos desde los enfoques de género y derecho; adquiere relevancia en las políticas sociales referidas al acceso a la justicia como iniciativa de la sociedad civil, pero también como parte de una propuesta de mejora e implementación de políticas públicas que contribuyan a garantizar el acceso de los más pobres a la justicia.

Este trabajo formula recomendaciones orientadas a mejorar el acceso al sistema de justicia. Asimismo, puede constituirse en una herramienta de gran utilidad para generar propuestas de reforma que propongan la implementación o mejoramiento de consultorios jurídicos gratuitos, específicamente de los brindados por PROSODE.

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	vi
TABLA DE SIGLAS, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPÍTULO I: DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Justificación del problema y ubicación de la investigación en el campo de la Gerencia Social.....	14
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL.....	17
2.1. Contexto	17
2.1.1. Pobreza	17
2.1.2. Corrupción.....	19
2.2. Proyección Social de Derecho – PROSODE	24
2.3. Normatividad	27
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	31
3.1. Acceso a la justicia.....	31
3.1.1. Hacia una definición de justicia y acceso a la justicia.....	31
3.1.2. Barreras en torno al acceso a la justicia.....	38
3.1.3. Acceso a la justicia y no discriminación por género.....	40
3.2. Estado, pobreza y acceso a la justicia.....	42
3.3. Ciudadanía.....	50
3.3.1. Hacia una definición de ciudadanía y sus dimensiones.....	50
3.3.2. Barreras para la plena vigencia de la ciudadanía.....	53

3.4. Enfoque de derechos.....	54
3.5. Enfoque de género.....	56
3.6. Universidad y responsabilidad social universitaria.....	59
CAPÍTULO IV: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA.....	63
4.1. Tipo de investigación.....	63
4.2. Estrategia metodológica.....	63
4.3. Preguntas y abordaje metodológico de la investigación.....	65
4.3.1. Preguntas.....	65
4.3.2. Variables e indicadores.....	65
4.3.3. Técnicas e instrumentos de recolección.....	66
CAPÍTULO V: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	68
5.1. Presentación de los hallazgos a través de los seis resultados de la investigación.....	68
5.2. Presencia del Estado para garantizar el acceso a la justicia de los más pobres.....	69
5.3. Conocimiento y valoración de PROSODE.....	74
5.4. Barreras referidas a pobreza.....	81
5.5. Barreras para el ejercicio de ciudadanía.....	92
5.6. Barreras referidas a la debilidad democrática: corrupción y mala praxis en el sistema judicial.....	96
5.6.1. Corrupción y falta de formación ética profesional.....	97
5.6.2. Mala praxis y lentitud en el Poder Judicial.....	102
5.6.3. La debilidad democrática y su repercusión en las personas pobres.....	103
5.7. Barreras vinculadas a la discriminación por género.....	106
Conclusiones.....	113
Recomendaciones.....	116
Bibliografía.....	119
Anexos.....	125
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	125

Anexo 2: Guía de entrevista N° 1.....	129
Anexo 3: Guía de entrevista N° 2.....	131
Anexo 4: Guía de entrevista N° 3.....	133
Anexo 5: Guía de entrevista N° 4.....	134
Anexo 6: Guía de observación.....	135
Anexo 7: Diseño del taller grupal.....	136
Anexo 8: Guía de revisión documental.....	138



Expresamos nuestro agradecimiento a

Dios, a PROSODE y a nuestra querida profesora Tovar
por su dedicación y apoyo.

Elizabeth: A mis padres, novio y amigos por sus consejos y cariño.

Erika: A mis hijos, mi esposo y mi madre por su
invalorable apoyo y comprensión.

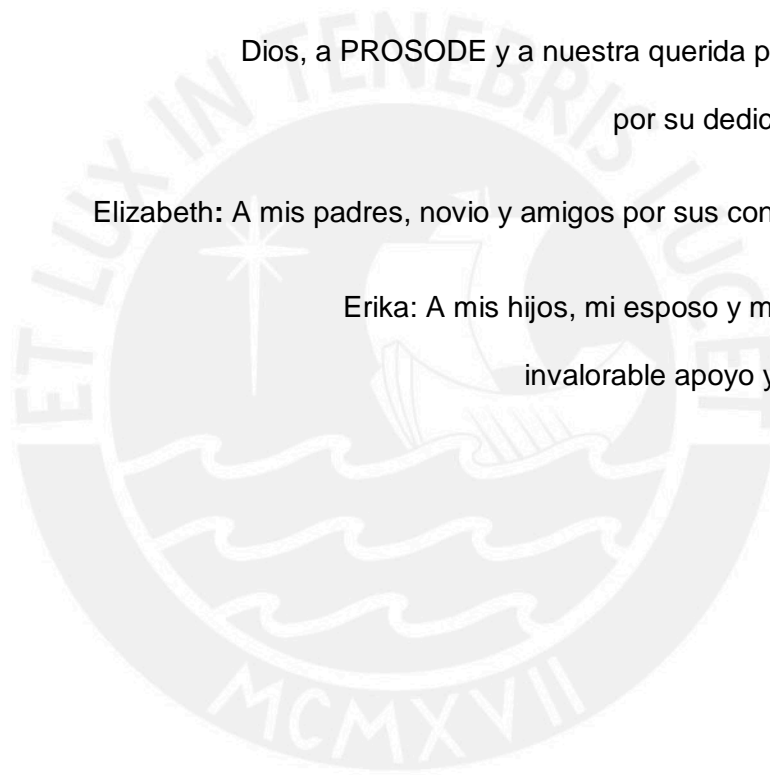


TABLA DE SIGLAS, ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

Siglas/ Acrónimo	Nombre Completo
ALEGRA	Asesoría Legal Gratuita
CJG	Consultorio Jurídico Gratuito
DEMUNA	Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente
DESC	Derechos Económicos, Sociales y Culturales
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú
MIMP (Antes MIMDES)	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (Antes Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social)
MINJUSDH	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
PNP	Policía Nacional del Perú
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
PROSODE	Proyección Social de Derecho
PUCP	Pontificia Universidad Católica del Perú
RSU	Responsabilidad Social Universitaria
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

INTRODUCCIÓN

La presente investigación nació del interés del equipo por abordar la responsabilidad que tienen las instituciones públicas y privadas para la consecución de un desarrollo con bienestar y para el ejercicio pleno de los derechos. Es así que, tras analizar los distintos temas sociales posibles de abordar, elegimos el derecho de acceso a la justicia, y lo hicimos considerando su pertinencia en una coyuntura en la cual las instituciones involucradas en el tema están desprestigiadas por los niveles elevados de corrupción e injusticia; asimismo, hemos considerado la importancia que tiene este derecho en las personas pobres, puesto que va a permitir el ejercicio pleno de otros derechos fundamentales.

Para esta investigación se tomaron como objeto de estudio los consultorios jurídicos gratuitos de PROSODE, institución que, desde hace 22 años, tiene como uno de sus objetivos atender gratuitamente la necesidad de justicia de los sectores pobres y pobres extremos que se ven inmersos en problemas judiciales. Cabe señalar que este programa de la PUCP tiene también un impacto a nivel formativo, pues imparte conocimientos y habilidades, promueve valores y compromisos con sus estudiantes, y, a nivel social, apoya a los sectores de escasos recursos. PROSODE cuenta con cinco consultorios ubicados en la ciudad de Lima y Callao (San Miguel, Lima- Centro, Barranco, Callao y San Juan de Lurigancho). Esta investigación se ha llevado a cabo principalmente en los consultorios ubicados en Lima Centro (Iglesia “La Recoleta”) y en San Miguel (PUCP).

De esta manera, decidimos explorar las causas por las cuales las personas de sectores pobres de Lima Metropolitana no acceden, acceden poco o no continúan con el servicio jurídico de PROSODE, pese a que este es gratuito. Es decir, buscamos conocer los motivos de la no accesibilidad e insostenibilidad del servicio por parte de las personas interesadas.

Para orientar nuestra investigación, definimos las siguientes preguntas y objetivos: el Estado, ¿garantiza el acceso a la justicia de manera adecuada?; los potenciales beneficiarios de los CJG de PROSODE, ¿tienen conocimiento de la existencia del servicio?; ¿qué opinan los pobladores beneficiados sobre la calidad de los servicios jurídicos que otorga PROSODE? Estas últimas preguntas tienen por objetivo investigar qué tanto las personas pobres conocen sobre los servicios de PROSODE, los niveles de satisfacción de los beneficiarios y su impacto en el seguimiento de sus casos; es

decir, la accesibilidad y oportunidad de las personas pobres para acceder a estos servicios jurídicos gratuitos.

Con respecto a las barreras que limitan el acceso a la justicia, indagamos acerca de las referidas a la pobreza y nos cuestionamos sobre la posibilidad que tienen las personas de sectores pobres de asumir gastos adicionales dentro de un proceso (impresiones, copias, pasajes, etcétera); de ese modo, buscamos conocer cómo la situación económica de los pobladores puede influenciar en el goce efectivo del derecho a la justicia. Asimismo, examinamos los obstáculos que impiden el ejercicio de la ciudadanía preguntando a las personas de los sectores pobres: ¿conocen el acceso a la justicia como parte de sus derechos? El objetivo de ello es plantear el nivel de reconocimiento y ejercicio ciudadano de dichos sectores.

Sobre el funcionamiento del sistema en relación con el acceso a la justicia, investigamos las barreras referidas a la desconfianza hacia el sistema de justicia y planteamos la siguiente pregunta: ¿cuál es el grado de confianza que tienen las personas de los sectores pobres sobre la idoneidad y el profesionalismo de los operadores del sistema de justicia? Finalmente, investigamos la discriminación por género y nos cuestionamos si existe o no este tipo de discriminación en el acceso a la justicia; en este punto buscamos determinar la existencia de desigualdad o discriminación debido a los roles del hombre y de la mujer en la sociedad.

El tipo de investigación que se ha empleado es el de estudio de casos, debido a que se ha trabajado en torno a un caso en particular sobre el cual se ha profundizado para definir elementos generales sobre el acceso a la justicia. La estrategia metodológica desarrollada se basó en el enfoque cualitativo, dado que esta investigación busca conocer las percepciones y opiniones acerca del servicio gratuito de PROSODE y las barreras para acceder a la justicia con el fin de plantear las recomendaciones de mejora. Para el logro de los objetivos se realizó trabajo de campo, el cual comprendió entrevistas, observaciones, taller grupal y revisión documentaria.

Se considera que la presente investigación será de gran utilidad para aquellos interesados en conocer sobre el acceso a la justicia, así como los obstáculos que afrontan los sectores pobres. Se espera que pueda ser utilizado como material referente para aquellos que tienen en sus manos el poder de cambiar positivamente la historia de la justicia en nuestro país.

En el capítulo I, se profundiza el tema a partir del planteamiento del problema y su justificación, y se reconoce a la justicia como un derecho ciudadano de gran importancia en sí mismo y como parte del goce de otros derechos. Su pertinencia social se refleja en la necesidad de generar propuestas de reforma que planteen el mejoramiento de los consultorios jurídicos gratuitos, específicamente de aquellos brindados por PROSODE, que involucra las necesidades, intereses y prioridades de la población. En un sentido más amplio, se busca que el presente estudio sirva como referente para reformas de políticas públicas y sociales que atienden la justicia en el país.

En el capítulo II, se explica el contexto en el cual se desarrolla la problemática, se da a conocer la política que enmarca las acciones de PROSODE, y su rol social dentro y fuera de las aulas. En este punto se observan los índices de pobreza y corrupción, principalmente en el área urbana marginal y su relación con el acceso a la justicia. Se desarrollan los aspectos normativos a nivel internacional y nacional sobre el acceso a la justicia y el rol de las universidades, así como también las normas internas de nuestra universidad y de la Facultad de Derecho, referidas a los temas de proyección y responsabilidad social.

En el capítulo III, se analizan el concepto de justicia y las distintas barreras que limitan el adecuado acceso a ella, tales como las institucionales, económicas y sociales. Estas ideas se han reforzado por medio del análisis de los conceptos de Estado y pobreza, para finalmente entender el concepto de ciudadanía y su importante rol en el ejercicio pleno de derechos, mediante el conocimiento de sus distintas dimensiones y la responsabilidad social universitaria, específicamente de la PUCP. Asimismo, se profundiza en los enfoques de derecho y de género para entender la problemática del acceso a la justicia y su alcance como derecho ciudadano fundamental.

En el capítulo IV, se expone el diseño de investigación. Se señala el tipo de investigación y de estrategia metodológica usada, se detallan las preguntas, las variables e indicadores identificados y, finalmente, se precisan las técnicas e instrumentos.

Por último, en el capítulo V se analizan los hallazgos, los cuales se dividen en dos grandes bloques: el primero, referido a los actores, que son el Estado y PROSODE; y el segundo, que desarrolla las barreras de acceso a la justicia, como la pobreza, la ciudadanía limitada, la debilidad democrática y, finalmente, la discriminación por género.

En las siguientes secciones se exponen las principales conclusiones y recomendaciones, a manera de aporte a la gerencia social.



CAPÍTULO I

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En este capítulo se identifica y explica el problema de investigación, el cual está referido al acceso a la justicia de los sectores más pobres a partir de la experiencia concreta del servicio de asesoría legal brindado por PROSODE de la PUCP a través de sus consultorios jurídicos gratuitos. Se analiza la importancia de este problema dentro del campo de la gerencia social profundizando en las instituciones responsables de impartir justicia, las organizaciones que cumplen un rol de proyección social y los actores sociales y políticos desde un enfoque de derechos, ciudadanía y género. Para este fin, se plantean objetivos concretos, que serán las guías orientadoras de la investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La justicia es un principio y un derecho reconocido en distintas normas tanto nacionales como internacionales. A pesar de ello, la realidad nos muestra cómo este derecho no es accesible principalmente a los sectores más pobres de nuestro país. Existen innumerables barreras de índole económica, política, social y cultural que impiden su acceso; asimismo, el Estado no responde a las necesidades de esa población excluida, puesto que los servicios que ofrece no son suficientes para la demanda o no gozan de confianza. Todo ello genera que muchas veces la población, a pesar de que percibe vulnerados sus derechos, no reclame o exija justicia porque considera que va a perder el tiempo, que va a ser muy oneroso, que existirán situaciones de corrupción y desconfianza o porque dentro de sus prioridades no está la justicia.

El Estado no brinda una respuesta adecuada y no considera este derecho como prioridad dentro de sus políticas públicas. En cambio, esto sí sucede, por ejemplo, con el derecho a la salud y a la educación, ya que ofrece distintas opciones para que la población más pobre y vulnerable del país tenga acceso a ellos, como los programas de educación gratuita y el SIS (Seguro Integral de Salud). No existen medidas que garanticen a los más pobres su participación en el sistema de justicia, puesto que se deben asumir costos tales como tasas judiciales, cédulas de notificación, servicios de

abogado, costos de traslado, obtención de documentos originales y vigentes, etcétera, todo lo cual trae como consecuencia que muchas veces la justicia sea ajena a esta población. A la luz de esta realidad, existen instituciones de la sociedad civil que intervienen para contribuir con el Estado a garantizar el acceso a la justicia de los sectores más pobres y crear una conciencia ciudadana de ejercicio y defensa de sus derechos.

Una de las instituciones comprometidas con ello es la Pontificia Universidad Católica del Perú, a través del programa de Proyección Social de Derecho (PROSODE) de la Facultad de Derecho. Este programa brinda, desde hace 22 años, un servicio de asesoría jurídica gratuita desde sus cinco (5) consultorios ubicados en la ciudad de Lima y Callao (San Miguel, Lima- Centro, Barranco, Bellavista- Callao y San Juan de Lurigancho), de los cuales, para la presente investigación, se ha realizado un trabajo de campo referido a los CJG San Miguel y Lima- Centro. Dicho servicio es brindado por un bachiller en Derecho o abogado responsable del consultorio apoyado por estudiantes universitarios, todo ello enmarcado dentro de la responsabilidad social universitaria.

A pesar de que estos consultorios son gratuitos, muchas veces las atenciones que brindan no se materializan en procesos judiciales o administrativos que respondan al derecho trasgredido; ocurre que los procesos se inician y no se continúan, o no son necesariamente los sectores más pobres los primeros beneficiados con este servicio. Ello llevó a plantear el siguiente problema de investigación:

Las personas de los sectores pobres de Lima Metropolitana no acceden, acceden poco o no continúan con el servicio jurídico PROSODE, pese a que este es gratuito.

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA Y UBICACIÓN DENTRO DE LA GERENCIA SOCIAL

Consideramos que trabajar sobre un aspecto tan importante como el acceso a la justicia en el contexto actual de nuestro país, responde al reconocimiento de una población excluida que no accede a los servicios y derechos fundamentales mínimos que le permitan tener una vida digna y ser ciudadanos plenos. Es decir, se ubica dentro del campo de acción de la gerencia social, que analiza a los actores sociales y políticos desde un enfoque de derechos ciudadanos y de género.

La utilidad y pertinencia social de esta investigación se sustentan principalmente en la búsqueda del fortalecimiento de la conciencia ciudadana y el respeto de sus derechos a través de una administración adecuada de justicia. Se orientan también a generar propuestas de reforma que planteen el mejoramiento de los consultorios jurídicos gratuitos, específicamente de aquellos brindados por PROSODE sobre la base de las necesidades, intereses y prioridades de la población.

Como se verá más adelante, la oferta estatal para garantizar este derecho es limitada. Además, existen barreras que se ven focalizadas principalmente en poblaciones pobres, e incluso en problemas legales que afectan mayoritariamente a determinados grupos, como las mujeres, en los casos de violencia familiar, o los niños y niñas, quienes no son reconocidos por sus padres, no gozan de una pensión de alimentos ni de una educación o salud adecuadas.

Uno de los objetivos del derecho a la justicia es que la población tenga la posibilidad de acceder a todo el aparato judicial o administrativo, puesto que ello permitirá que se reconozcan y respeten otros derechos como el derecho a la vida, a la integridad, a la salud, a la educación, etcétera. Para que este objetivo se cumpla, es necesaria la formación integral del abogado, ya que acciones concretas de responsabilidad social pueden generar profesionales más comprometidos con su comunidad.

En nuestro país, la mayor parte de la formación universitaria en Derecho se encuentra encasillada en la mera transmisión de conocimientos legales a los futuros profesionales, mas no busca un verdadero cambio social a través de esta disciplina. La integración de las asociaciones público-privadas, de las universidades, de los entes gubernamentales y de la sociedad civil en el diseño y promoción de políticas nacionales que promuevan la responsabilidad social desde el Derecho facilitaría el acceso a la justicia y la formación ciudadana de las poblaciones excluidas.

En un intento de respuesta a esa necesidad de acceso integral a la justicia se ubica PROSODE. Esta investigación se enfoca sobre todo en la demanda de este servicio, pues, desde los inicios del proyecto en el año 1991, se ha podido detectar que la población objetivo principal, que son los sectores en situación de pobreza, no tienen un acceso efectivo a los consultorios (entiéndase como el no acceso, el poco acceso o la no continuidad). En el año 2010, de un total de 3,707 atenciones, de las cuales 1,608 constituyen atenciones nuevas, solo 255 casos han derivado en procesos judiciales o administrativos.

Debido a ello, se consideró necesario indagar acerca de los motivos que limitan la accesibilidad y la continuidad de los servicios en estos consultorios, abarcando esta investigación seis resultados que han sido divididos en dos bloques: el primero, referido a los actores; y el segundo, a las barreras que impiden la participación regular en el sistema de acceso a la justicia. De esta forma se busca aportar al conocimiento de la realidad de nuestra población objetivo y dar recomendaciones que puedan ser útiles para la aplicación de una verdadera política social de acceso a la justicia en nuestro país.

Además, esta investigación busca promover que otras instituciones universitarias puedan replicar el esfuerzo de PROSODE en beneficio de la comunidad, concientizando sobre la importancia del tema de la responsabilidad social en las carreras universitarias, permitiéndoles hacer socialmente útiles sus conocimientos y valores, de modo que la sociedad y la universidad vayan de la mano, se transformen, dinamicen, crezcan y se retroalimenten.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Analizar las razones por las cuales las personas pobres no acceden, acceden poco o no continúan con el servicio brindado por PROSODE, identificando las barreras que impiden la plena accesibilidad. De esta manera, se busca brindar recomendaciones que permitan un ejercicio ciudadano a través del acceso a la justicia.

1.3.2. Objetivos Específicos

En función de los actores, Estado y PROSODE:

- Analizar el rol del Estado en el cumplimiento del acceso a la justicia de los más pobres.
- Identificar el nivel de conocimiento de los potenciales beneficiarios sobre la existencia de los consultorios jurídicos gratuitos de PROSODE.
- Conocer la opinión de la población beneficiaria sobre la calidad de los servicios que ofrece PROSODE.

En función de las barreras que limitan el acceso a la justicia:

- Analizar la situación socioeconómica de las personas de los sectores pobres y el modo en que influye en su acceso pleno a la justicia y, en particular, al servicio de PROSODE.
- Identificar el nivel de conocimiento que tienen las personas de los sectores pobres acerca del acceso a la justicia como parte del ejercicio de sus derechos ciudadanos.
- Identificar si existe discriminación por género y si ello repercute en el acceso pleno a la justicia.
- Identificar el grado de confianza de las personas de los sectores pobres con relación al sistema de justicia, incluyendo la idoneidad de sus operadores.

Para lograr los objetivos propuestos es pertinente conocer la realidad en torno a nuestro problema, por lo que en el siguiente apartado desarrollaremos el marco contextual de la presente investigación.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

En este capítulo se desarrolla el contexto de nuestra investigación, la normatividad aplicable y los enfoques y conceptos claves, como la justicia, las barreras que impiden su acceso, la ciudadanía, las condiciones de pobreza y la responsabilidad social universitaria, entre otros.

2.1. CONTEXTO

El Perú es fruto de procesos históricos, sociales y culturales complejos; sin embargo, aún no ha logrado consolidarse como un país verdaderamente democrático donde se garantice un desarrollo con bienestar y una integración entre ciudadanos, con igualdad ante la ley. Ello se refleja en la existencia de un gran porcentaje de personas pobres que no conocen sus derechos, que no acceden al sistema de justicia o que muestran desconfianza hacia los órganos rectores de justicia, ya que son discriminados en múltiples formas y considerados “ciudadanos de tercera clase”.

2.1.1. Pobreza

En el documento “Evolución de la Pobreza en el Perú al 2010” del INEI, se señala que, en el año 2010, 31.3% de la población se encontraba en situación de pobreza, dentro de la cual 9.8% estaba en situación de pobreza extrema. Estas cifras evidencian la baja condición económica de un considerable porcentaje de la población y la gran desigualdad social imperante en nuestro país (INEI 2010). Estos ciudadanos viven en zonas rurales o barrios marginales alrededor de la ciudad, no cuentan con servicios básicos, son en su mayoría analfabetos y/o subempleados y se dedican principalmente al comercio informal, a trabajos familiares no remunerados o de subsistencia.

Asimismo, el censo de población y vivienda del año 2007 del INEI, registró 1'373.810 pobres en la ciudad de Lima, lo cual representa el 18%. Seis (6) de los 38 distritos de Lima Metropolitana concentran más de la mitad de los pobres de la ciudad: San Juan de Lurigancho, Ate-Vitarte, Villa María del Triunfo, Comas, San Martín de Porres y Villa El Salvador (INEI 2007).

Los elevados niveles de desigualdad en el Perú son persistentes y siguen aumentando en algunas regiones.

Tomando el coeficiente Gini, la desigualdad en el consumo a nivel nacional sigue alta, aproximadamente del orden de 0.41 [...]. Una parte considerable de la desigualdad total observada es debido a cambios intra-regionales, es decir, la desigualdad generada dentro de cada área (urbano o rural). El resto de la desigualdad (una tercera parte) es debido a diferencias en el bienestar entre las regiones [...] de estos resultados surge una preocupación seria sobre el potencial efecto negativo de la desigualdad sobre la pobreza y el bienestar general (Banco Mundial 2008: 13).

Según el primer Informe del PNUD sobre Desarrollo Humano para América Latina y El Caribe, Latinoamérica es la región más desigual del mundo. Esta desigualdad es persistente, se reproduce en un contexto de baja movilidad social y supone un obstáculo para el avance en desarrollo humano (PNUD 2010: 6 y 16).

Esto explicaría los resultados recogidos en el Informe de Percepción sobre Calidad de Vida 2010 (Lima como vamos 2010), aplicado a los ciudadanos de Lima Metropolitana, en el cual 29% de los entrevistados se considera pobre, mientras que, de acuerdo al INEI, 14% de hogares limeños se encuentran en esta situación (INEI 2010). También se observa que del 58% de entrevistados que se encuentran trabajando, 51% se siente preocupado por la posibilidad de quedar sin empleo. Otro punto importante es que 45% de los entrevistados considera que la desigualdad en Lima se mantiene y 40% considera que ha aumentado.

Estos datos cuantitativos nos dan luces del contexto socioeconómico actual tanto a nivel nacional como de la ciudad de Lima. Evidencian la vulneración de derechos fundamentales como la educación y la salud de calidad, así como el acceso a una justicia oportuna y eficiente. La población pobre en nuestro país está muy lejos aún de ver cubiertos estos derechos y ejercer una plena ciudadanía.

Una de las estrategias que propugna el Banco Mundial en uno de sus informes sobre el desarrollo mundial para la reducción de la pobreza es el “Establecimiento de las bases políticas y jurídicas para un desarrollo basado en la integración. Las instituciones estatales [...] deben contar con instituciones transparentes, con mecanismos democráticos y participativos para la toma de decisiones y la supervisión

de su cumplimiento, respaldados por un ordenamiento jurídico que fomente el crecimiento económico y promueva la igualdad ante la ley” (Banco Mundial 2001: 10).

El mismo informe refiere que “Como los pobres carecen de los recursos y de la información necesaria para tener acceso al sistema jurídico, medidas como la asistencia letrada y la difusión de información sobre los procedimientos judiciales [...] son instrumentos especialmente eficaces para crear mecanismos legales más integradores y responsables” (Banco Mundial 2001: 10-11). En ese aspecto coincidimos con Rene Ortiz cuando señala:

[...] desde las estrategias de los derechos de los particulares, no se podrá resolver los problemas estructurales, [...]. En cambio los problemas de carácter social, y ciertamente los particulares, sí pueden ser afrontados teniendo acceso a una administración de justicia idónea [...]. Sin embargo los problemas estructurales tendrían que ser denunciados [...] es evidente que se requiere contar con la voluntad política en las instancias del gobierno (Ortiz 1997:155).

La pobreza como obstáculo para el acceso al sistema de justicia es un aspecto que se toma muy en cuenta en la presente investigación. Por ello, esta data macro, cuantitativa y estadística, nos sirve de referencia para analizarla conjuntamente con la información que recabamos de las personas, rescatando aspectos cualitativos que nos ayuden a configurar su relación con el acceso a la justicia.

2.1.2 Corrupción

La corrupción no es un mal reciente en nuestro país ya que lo venimos arrastrando desde hace muchos años; sin embargo, tiene su mayor presencia en la década de 1990, correspondiente al gobierno de Fujimori. En ese sentido, el historiador Alfonso Quiroz señala:

Quizá haya algo de cierto en la afirmación de que el régimen de Fujimori-Montesinos fuese el más corrupto de la historia peruana (al menos en el siglo XX). Sin embargo, la corrupción de la década de 1990 solamente formaba parte de una larga historia estructural de corrupción incontenida, que permitió que fueran posibles las exageraciones de las décadas de 1920, 1970 y 1990 (Quiroz 2013: 519).

Tal como nos recuerda el autor, esta década estuvo plagada de una creciente corrupción a manos del servicio de inteligencia nacional que manejaba el Gobierno y el Estado, el cual operó para derribar los contrapesos constitucionales, parlamentarios y judiciales que estorbaban su control. La corrupción era el medio para alcanzar, consolidar y mantener el poder autoritario y abusivo. Ello ocasionó la afectación de la institucionalización profesional de la policía y de las fuerzas armadas, la manipulación del aparato judicial para castigar e intimidar a los medios independientes por la información generada, la creación de los inconstitucionales tribunales y jueces “sin rostro”, el debilitamiento del poder legislativo después del golpe de 1992, redes de corrupción, compra de congresistas y medios de comunicación, sobornos del sector privado, colusión con el narcotráfico, entre otros (Quiroz 2013: 444-513).

Como vemos, la corrupción era una forma de gobernar que se evidenciaba en todos los niveles, no solo al interior de los tres poderes del Estado, sino también a nivel de medios de comunicación, empresarios, militares y policías. Por supuesto, ello originó el debilitamiento de instituciones como el Poder Judicial, la indefensión de los derechos humanos y el debilitamiento de la democracia. Si bien esta camarilla Fujimori- Montesinos, como la llama Quiroz, llegó a su fin, la corrupción no.

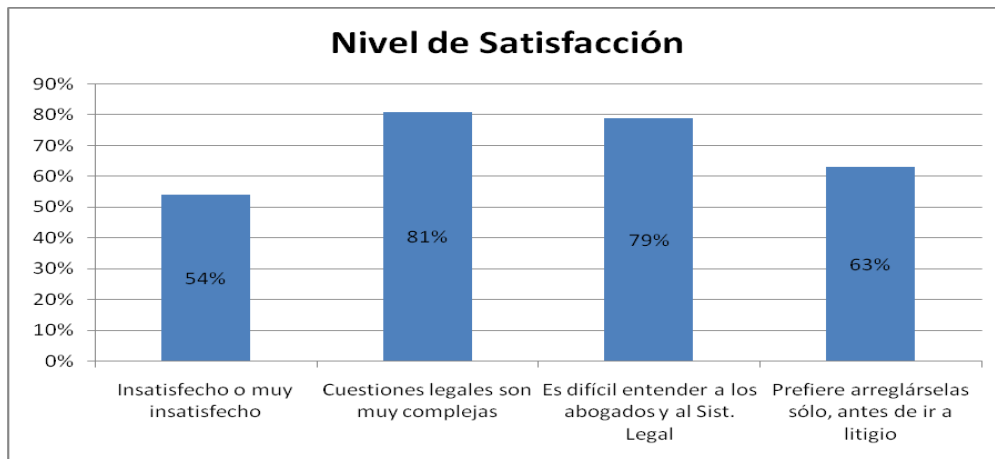
Según el Barómetro Global de la Corrupción 2013 elaborado por Transparencia Internacional, Perú se ubica en el puesto 45 de los países más corruptos y es el único país de América en el que el Poder Judicial es percibido como la institución más corrupta. Asimismo, el 44% de los encuestados señala que pagó coimas a la Policía Nacional y el 32% al Poder Judicial (PROETICA 2013).

Todos estos antecedentes, así como el último resultado del Barómetro, nos muestran que la corrupción se mantiene vigente y el Poder Judicial es uno de los principales afectados. Existe un gran descontento de la población hacia los órganos que deberían garantizar la justicia a todos los ciudadanos por igual. Vemos a diario en los noticieros a funcionarios del Poder Judicial y de la Policía Nacional solicitando coimas o favores de todo tipo, lo cual obviamente incrementa el grado de insatisfacción alrededor del sistema de justicia de nuestro país. Son estas situaciones de desconfianza y corrupción las que provocan una mayor resistencia por parte de la población para acudir a ellos ante cualquier vulneración de sus derechos.

En ese sentido, la encuesta de opinión pública llevada a cabo por la PUCP sobre la justicia en el Perú (Instituto de Opinión Pública PUCP 2011), realizada en octubre del año 2009 con una muestra de aproximadamente 500 personas, concluye lo siguiente:

Respecto al nivel de satisfacción del sistema judicial, luego de haber culminado un proceso:

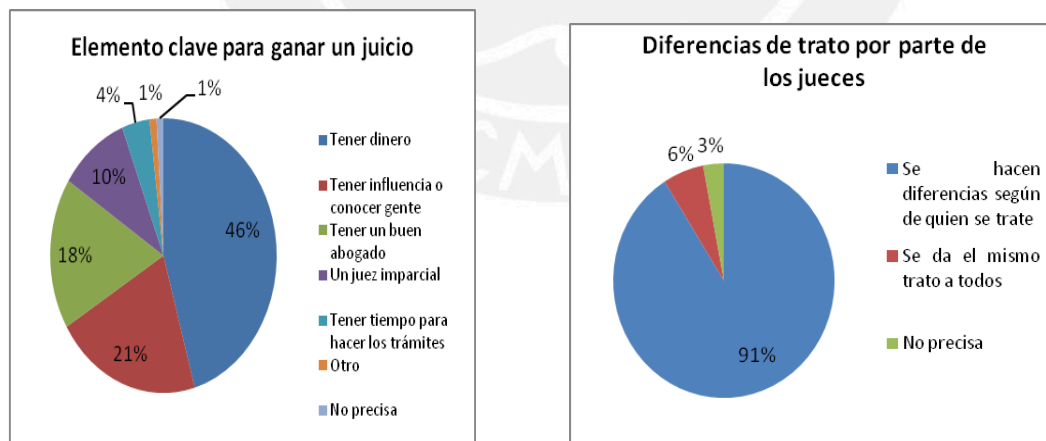
Figura 2.1. Nivel de satisfacción del sistema judicial



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

Con relación a las diferencias de trato al momento de aplicar las leyes:

Figuras 2.2. y 2.3. Elementos para ganar un juicio y diferencias de trato en aplicación de la ley

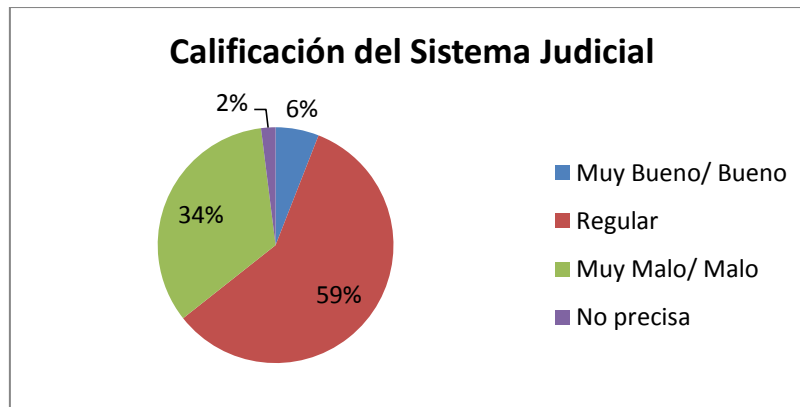


Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta.

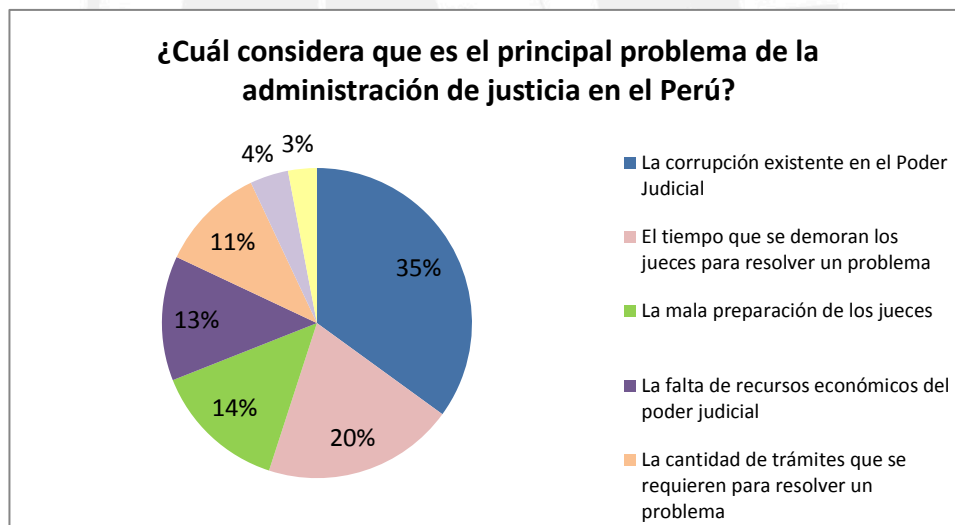
Como se puede ver, los sectores más pobres son quienes encuentran mayores dificultades para acceder a la justicia, debido principalmente, desde el punto de vista particular, a la falta de conocimiento de sus derechos y a las limitaciones económicas que los ubican en una situación de mayor vulnerabilidad, exclusión y marginación con

respecto al resto de la sociedad; desde el punto de vista estructural, debido a la falta de una política pública eficiente que tenga como objetivo garantizar la formación ciudadana y el acceso a la justicia para todos por igual, en aras de una verdadera democracia. Asimismo, en cuanto a la calificación del sistema de justicia y los problemas de la administración judicial, se tiene lo siguiente:

Figuras 2.4. y 2.5. Calificación del sistema judicial



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta

En los gráficos anteriores se evidencia que solo 6% de los encuestados considera que nuestro sistema es bueno o muy bueno. La situación se complica debido a que este se caracteriza por la corrupción en su interior (coimas, influencias y compadrazgos), lo cual genera una percepción negativa en la población, tal como se puede observar en el gráfico anterior, donde 35% de los encuestados señala que el principal problema de la administración de justicia en el Perú es la corrupción. Estos datos se complementan con una encuesta realizada por IMASEN en el año 2004, en la cual se indica que “El

32.6% de la población tiene una opinión desfavorable o muy desfavorable sobre el trabajo de los abogados en el Perú, siendo [sic] las razones de su decepción la falta de capacidad profesional o el nivel de corrupción de los abogados. Un abrumador 69.6% se inclinó por señalar el nivel de corrupción, mientras que el 21.4% señala la falta de capacidad” (Ortiz 2006: 97).

En la VII Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2012 elaborada por IPSOS-APOYO, se obtiene como resultado que 51% considera que la corrupción de funcionarios y autoridades es el principal problema que enfrenta el Estado para lograr el desarrollo del país; 27% refiere que es la falta de eficiencia de los funcionarios y autoridades. Asimismo, cuatro de cada cinco entrevistados, es decir el 78%, considera que es posible sobornar a un policía y el 69% señaló que es probable sobornar a los jueces. Finalmente, un aspecto muy importante es que la institución considerada más corrupta es el Poder Judicial (56%), seguida por la Policía Nacional (52%) y ambas tienen el grado de corrupción más alto (88%). Otro punto relevante es que la Defensoría del Pueblo es considerada la institución más luchadora contra la corrupción (55%).

Frente a este contexto, actualmente existen muchos esfuerzos para lograr que las personas, sobre todo aquellas de escasos recursos y de mayor vulnerabilidad, tengan acceso a asistencia jurídica, asesoría y finalmente a la justicia. Si bien esto es una obligación del Estado, la sociedad civil puede contribuir a ello. ¿Qué pueden hacer las universidades al respecto? En primer lugar, a través de sus facultades de Derecho, formar profesionales éticamente responsables no solo con conocimientos sólidos, habilidades y destrezas jurídicas sino con valores éticos y comprometidos con su sociedad; en segundo lugar, consideramos que deben acercarse a la realidad a las aulas, a través de mecanismos que faciliten el acceso a la justicia y la promoción de los derechos ciudadanos, tal como sucede con los consultorios jurídicos gratuitos en los cuales los estudiantes, bajo el monitoreo de un equipo docente, ponen en práctica sus conocimientos, se relacionan con la realidad y generan un cambio positivo tanto en ellos como en la comunidad.

De esta manera, la universidad contribuiría a facilitar el acceso a la justicia debido a que “los consultorios jurídicos pueden convertirse en verdaderos laboratorios de experiencia para saber hasta qué punto los niveles de acceso a la justicia funcionan o no; y aunque sabemos que no funcionan podemos ver cómo pueden mejorarse” (Ortiz 1997: 166).

En el siguiente acápite presentamos la experiencia de PROSODE, que permitirá conocer de cerca todo lo que involucra este gran proyecto de nuestra universidad.

2.2 PROYECCIÓN SOCIAL DE DERECHO- PROSODE

La Pontificia Universidad Católica del Perú inauguró, en 1917, sus actividades académicas como primera institución privada de educación superior establecida en el Perú y, desde entonces, su misión ha sido la siguiente:

La Pontificia Universidad Católica del Perú:

- Es una comunidad académica plural y tolerante, inspirada en principios éticos, democráticos y católicos.
- Brinda una formación humanista, científica e integral de excelencia.
- Contribuye a ampliar el saber mediante investigaciones e innovaciones de nivel internacional.
- Promueve la creación y difusión de la cultura.
- Asume su compromiso con el desarrollo humano.
- Se vincula de manera efectiva y permanente con su entorno.¹

Como toda universidad, uno de sus principales objetivos es la calidad de la enseñanza, la cual se persigue continuamente a través de la formación académica integral. Esta implica formar ciudadanos comprometidos y capaces de participar en el desarrollo humano sostenible de su sociedad, a través de la enseñanza de los conocimientos esenciales para la vida ciudadana responsable en el siglo XXI.

Esta investigación ha sido centrada en la experiencia de la Facultad de Derecho, y dentro de ella en el programa de Proyección Social de Derecho- PROSODE, una institución que se materializa en el curso de Proyección Social y que constituye una experiencia que involucra el acercamiento a la comunidad. Este curso permite lograr el aprendizaje de conocimientos, habilidades y valores a través del contacto directo con la realidad. Los estudiantes se convierten en promotores del respeto y la defensa de los derechos humanos, así como del acceso a la justicia de los sectores más necesitados de nuestra sociedad.

¹ Información tomada de la web <http://www.pucp.edu.pe/la-universidad/nuestra-universidad/mision-vision-valores/> (Consulta: 27 de diciembre de 2012).

PROSODE² cuenta con 22 años de existencia. Nace de la iniciativa de alumnos, profesores y autoridades que fueron convocados al Claustro Pleno en el año 1989 para discutir el Plan de Estudios de la facultad. Es un curso teórico-práctico, de naturaleza electiva (voluntaria³), que se propone fomentar en los estudiantes de la Facultad de Derecho un conjunto de valores, actitudes y habilidades, así como el aprendizaje de determinados contenidos temáticos y procedimentales. Asimismo, genera un compromiso solidario y responsable con la realidad, específicamente con las personas que sufren la vulneración de sus derechos o que no pueden acceder al apoyo legal debido a su condición económica. Los estudiantes brindan servicios a la población pobre, a fin de garantizarles el acceso a la justicia y promover el conocimiento y la defensa de los derechos humanos.

PROSODE distingue dos niveles de objetivos: los referidos a los estudiantes matriculados en el curso y los dirigidos a las personas beneficiarias en los servicios que se brindan a través de un equipo de docentes, jefes de práctica y estudiantes.

El primer nivel de objetivos se orienta al desarrollo personal del estudiante y a su aprendizaje, y procura que pueda contribuir eficientemente en los servicios que brinda la Facultad de Derecho hacia la comunidad. En el aspecto académico, busca ejercer el derecho desde la óptica de un servicio a quien lo necesita y comprender la responsabilidad social universitaria así como el rol del abogado en la sociedad. El segundo nivel de objetivos permite identificar a PROSODE como una clínica jurídica y vincularlo con la corriente *Street Law*, puesto que está encaminado a brindar servicios jurídicos a la comunidad, prioriza determinados sectores para facilitarles el acceso a la justicia, y promueve los derechos humanos y la formación ciudadana. Con todo ello, contribuye a mejorar la calidad de vida de la población beneficiaria.

La labor de PROSODE se materializa a través de sus cuatro áreas de trabajo, todas enmarcadas dentro de la metodología del aprendizaje – servicio, las cuales tienen objetivos diferenciados, pero complementarios⁴:

- Educación Legal: Se enmarca dentro del movimiento internacional “*Street Law*”. En esta área el estudiante asume el rol protagónico en su proceso de aprendizaje a través de la realización de talleres y charlas sobre derechos

² Información tomada de http://facultad.pucp.edu.pe/derecho/index.php?option=com_content&task=view&id=91&Itemid=104#.UZLTW4dhWSo (Consulta: 27 de diciembre de 2012).

³ Es un curso dentro del Plan de Estudios de la Facultad de Derecho, DER-345 Proyección Social, de 3 créditos, que es llevado a partir de cuarto ciclo de la Facultad.

⁴ Información extraída del sílabo de PROSODE.

humanos dirigidos a niños, niñas, adolescentes y población adulta de instituciones educativas estatales u organizaciones sociales.

- Asesoría Legal: Es una clínica jurídica de interés privado que capacita al estudiante de Derecho para brindar asesoría legal sobre casos reales a través de consultorios jurídicos gratuitos. Se cuenta con cinco (5) consultorios jurídicos gratuitos en Lima y Callao: Campus PUCP (San Miguel), La Recoleta (Lima Cercado), San Francisco de Asís (Barranco), Taller de Los Niños (San Juan de Lurigancho) y Parroquia San José (Bellavista- Callao).
- Difusión Legal: Es un área innovadora a través de la cual los estudiantes de Derecho participan en la preparación, producción y emisión de programas radiales con contenido jurídico. Cuenta con un programa denominado “El Derecho a tu alcance” que se emite por Radio La Luz.
- Penal-Penitenciario: Consiste en brindar asesoría legal en asuntos penales – penitenciarios a internos de escasos recursos económicos del Penal de San Pedro en San Juan de Lurigancho.

De esta manera, PROSODE⁵ constituye un curso que, además de transmitir y/o reforzar conocimientos jurídicos, posibilita a los estudiantes el conocimiento de la realidad social y el ejercicio de la RSU hacia una población que desconoce sus derechos y que no tiene los medios para acceder a la defensa de los mismos; genera habilidades tales como identificación de problemas socio – jurídicos, alternativas de solución a situaciones jurídicas reales, investigación jurídica, análisis legal, comunicación adecuada, entre otras; asimismo, promueve valores como la solidaridad, la igualdad, la democracia, la justicia, etcétera. De toda esta gran experiencia, la presente investigación se circunscribe al área de asesoría legal, específicamente de los consultorios jurídicos gratuitos ubicados en los distritos de San Miguel (campus PUCP) y en Lima Cercado (Iglesia La Recoleta).

Esta experiencia tiene un referente normativo que nos parece importante desarrollar en el siguiente apartado.

⁵ Información tomada de http://facultad.pucp.edu.pe/derecho/index.php?option=com_content&task=view&id=91&Itemid=104#.UZLTW4dhWSo (Consulta: 27 de diciembre de 2012).

2.3. NORMATIVIDAD

A nivel internacional, la Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) hace referencia al acceso a la justicia en sus artículos 8.1 y 25.

- Artículo 8.1: “Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o autoridad competente, independiente e imparcial, establecida con anterioridad por la ley, [...]”.
- Artículo 25: “Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales [...]”.

Nuestra Constitución de 1993 señala lo siguiente:

- Artículo 138: “La potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por el Poder Judicial a través de sus órganos jerárquicos con arreglo a la Constitución y a las leyes [...]”.
- Artículo 139, inciso 3 y 16: “Son principios y derechos de la función jurisdiccional: 3. La observancia del debido proceso y la tutela jurisdiccional [...] 16. El principio de la gratuidad de la administración de justicia y de la defensa gratuita para las personas de escasos recursos; y, para todos, en los casos que la ley señala”.
- Artículo 143: “El Poder Judicial está integrado por órganos jurisdiccionales que administran justicia en nombre de la Nación [...]”.
- Artículo 159, inciso 2: “Corresponde al Ministerio Público: Velar por la independencia de los órganos jurisdiccionales y por la recta administración de justicia”.
- El artículo 44 hace referencia a los deberes del Estado, entre los cuales señala: “Son deberes primordiales del Estado: [...] promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación”.

Como se aprecia, nuestra Constitución hace expresa referencia al Poder Judicial como el ente que administra justicia y también menciona el rol que cumple el Ministerio Público (158 al 160 de la Constitución). Asimismo, existen otras instituciones públicas

que intervienen para garantizar el acceso a la justicia, tales como la Defensoría del Pueblo (regulada en el artículo 161 y 162 de la Constitución), que es el órgano defensor de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, además de ser el supervisor del cumplimiento de los deberes de la administración estatal y de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; la Policía Nacional del Perú (reconocida en el artículo 166 de la Constitución), cuya función principal es garantizar, mantener y restablecer el orden interno, así como proteger y ayudar a las personas y a la comunidad; y el Tribunal Constitucional (regulado en el 201 al 205 de la Constitución) como el máximo intérprete de la Constitución.

Finalmente, existen otras instituciones que forman parte del Poder Ejecutivo: el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; y, a nivel de los gobiernos locales, las DEMUNAS. Todas ellas poseen una normatividad específica (Ley Orgánica y otras) referente a sus funciones y competencias en torno al acceso a la justicia.

Es pertinente hacer una breve mención acerca del Vice Ministerio de Derechos Humanos y Acceso a la Justicia, perteneciente al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el cual se encarga de promover el acceso gratuito a la justicia a través de los servicios de defensa pública, asesoría legal sin costo y medios alternativos de solución de conflictos.

Mediante la Ley Orgánica del MINJUSDH (ley 25993 de 1992) se establece que el MINJUSDH es el organismo central del Sector Justicia y tiene como finalidad velar por la vigencia del imperio de la Ley, el Derecho y la Justicia; pero es la ley 29360 (año 2009) y su reglamento, el Decreto Supremo N. 013-2009-JUS, los que regulan lo concerniente a la defensa pública (antes abogados de oficio y consultorios jurídicos populares). En dicha norma se crea una Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia (DGDPAJ), la cual señala en su página web lo siguiente: “Mediante la Defensa Pública se brinda Asistencia Legal Gratuita, con asesoría y/o patrocinio, a personas de escasos recursos en materia penal, de familia, civil y laboral y se defiende a personas que han sido víctimas de la vulneración de sus derechos en cualquiera de sus formas. También brinda los servicios de Conciliación Extrajudicial y Arbitraje Popular”⁶.

⁶ Información tomada de la web del MINJUSDH. www.minjus.gob.pe (Consulta 27 de diciembre de 2012).

Asimismo, existen los consultorios jurídicos gratuitos que son instituciones, asociaciones u organizaciones sin fines de lucro, dirigidas por las universidades, los colegios de abogados, la Iglesia, las asociaciones y las ONG. Dado que el caso bajo análisis pertenece a los consultorios jurídicos gratuitos (CJG) de PROSODE, que forma parte de una universidad, se hará referencia a la ley 22733 (Ley Universitaria), la cual señala lo siguiente:

- En sus artículos 1 y 3 refiere: “Las universidades [...] se dedican al estudio, la investigación, la educación y la difusión del saber y la cultura, y a su extensión y proyección sociales” y reconoce como uno de los principios de la universidad: “[...] a) La búsqueda de la verdad, la afirmación de los valores y el servicio a la comunidad”.
- El artículo 2 refiere como fines de la universidad los siguientes: “[...] c) Formar humanistas, científicos y profesionales de alta calidad académica, de acuerdo con las necesidades del país, desarrollar en sus miembros los valores éticos y cívicos, las actitudes de responsabilidad y solidaridad social y el conocimiento de la realidad nacional, así como la necesidad de la integración nacional, latinoamericana y universal [...] d) Extender su acción y sus servicios a la comunidad y promover su desarrollo integral [...]”.
- Artículo 68: “[...] Prestan servicios profesionales en beneficio de la sociedad y regulan estas acciones en su Estatuto de acuerdo con sus posibilidades y las necesidades del país con preferencia por las regiones que correspondan a su zona de influencia [...]”.

Conforme a ello, la PUCP, en el artículo 1 de su estatuto, refiere: “La Pontificia Universidad Católica del Perú es una comunidad de maestros, alumnos y graduados dedicados a los fines esenciales de una institución universitaria católica: formación académica, humana y cristiana; educación profesional; docencia e investigación teológicas [...]; estudio de la realidad nacional para alcanzar una sociedad justa y solidaria [...]”. El capítulo VII del Estatuto denominado “De la Proyección Social y Extensión Universitaria” menciona que la universidad “colabora con la sociedad y sus instituciones públicas y privadas mediante el estudio, investigación y propuestas de soluciones a los problemas sociales relacionados con las actividades específicas de la Universidad”. Asimismo, la PUCP cuenta con una Dirección Académica de Responsabilidad Social, que es la instancia encargada de desarrollar, acompañar, promover, articular y difundir iniciativas de responsabilidad social en toda la

universidad. Finalmente, el inciso d) del artículo 2 del Reglamento de la Facultad de Derecho señala que, para alcanzar sus fines, promueve la responsabilidad social universitaria a nivel curricular y extracurricular.

De lo anterior se desprende que el acceso a la justicia se muestra dentro de un contexto de exclusión y corrupción que afecta en mayor proporción a las personas pobres y evidencia una necesidad de contar con profesionales honestos y éticos. Ante ello, el Estado brinda una respuesta insuficiente, por lo que se hace necesaria la intervención de la sociedad civil, de la cual forman parte las universidades. Existe un marco normativo alrededor de las universidades y escuelas o facultades de Derecho que promueve acciones concretas de responsabilidad social, tales como la asistencia legal a través de los consultorios jurídicos gratuitos, la educación legal y otras iniciativas. La PUCP lo ha materializado dentro de su propia normativa y lo efectiviza en la realidad con experiencias como las de PROSODE.

Para comprender mejor la problemática que estudiamos, en el siguiente capítulo presentamos diferentes conceptos y planteamientos de reconocidos autores afines a nuestro tema de investigación.

CAPÍTULO III:

MARCO TEÓRICO

3.1. ACCESO A LA JUSTICIA

3.1.1. Hacia una definición de justicia y acceso a la justicia

Justicia es uno de los términos de mayor controversia y desacuerdo, pues lo que es justo para unos puede resultar injusto para otros, y ocasionar de este modo conflictos de interés. Según el jurista filósofo Hans Kelsen (1881-1973):

El conflicto se genera cuando un interés se podrá ver satisfecho exclusivamente a costa de otro o, lo que es igual, cuando entran en contraposición dos valores y no es posible hacer efectivos ambos, cuando pueden ser realizados únicamente en tanto y cuanto el otro es pospuesto o cuando es inevitable tener que inclinarse por la realización de uno y no del otro, decidiendo qué valor es más importante, lo cual, por ende, establecerá el valor supremo (Kelsen 2008: 38).

Señala Platón, en su obra “La República”, que la justicia está muy ligada al logro de la felicidad; para él, el hombre justo es feliz y el injusto infeliz (Kelsen 2008: 40).

Por otro lado, John Rawls desarrolla la idea de justicia como equidad, según la cual la estructura básica de la sociedad es el objeto principal de la justicia política, es decir, sus principales instituciones políticas y sociales, y el modo en que encajan unas con otras en un sistema unificado de cooperación (2002: 69). Rawls concibe el objeto de la justicia en función de las instituciones y lo define de la siguiente manera:

[...] el modo en que las grandes instituciones distribuyen los derechos y deberes fundamentales y determinan la división de las ventajas provenientes de la cooperación social. El interés por la justicia en la configuración de la estructura básica de la sociedad, se sustenta en las enormes implicancias que tienen las instituciones para las perspectivas de vida de los individuos, en la medida que éstas definen la forma en que se distribuyan los deberes y derechos de los mismos.

Dado que dicha estructura contiene varias posiciones sociales, los individuos accederán a diversas expectativas de vida, las cuales estarán determinadas, en parte, tanto por el sistema político como por las circunstancias económicas y sociales. De esta forma, las instituciones de una sociedad favorecerán determinadas posiciones sociales en desmedro de otras, generando de esta manera desigualdades profundas en términos de oportunidades iniciales a disposición de los individuos [...] (Béjar 2011: 39).

Rawls hace referencia a dos principios de justicia que se aplican a esta estructura básica de la sociedad. Dependiendo del papel que cumpla, se determinarán las desigualdades sociales y económicas y, según ello, se elegirá el principio de justicia adecuado. Para guiar mejor su comprensión, plantea la siguiente pregunta: ¿en qué principios se fundamentan las desigualdades y se hacen consistentes con una ciudadanía libre en un sistema equitativo de cooperación? (2002: 69 - 72). Responde esta interrogante basándose en su libro Teoría de la Justicia, donde señala lo siguiente:

1. “Cada persona tiene el derecho irrevocable a un esquema plenamente adecuado de libertades básicas iguales que sea compatible con un esquema similar de libertades para todos” (Rawls 2002: 73). Este principio se basa en las distintas libertades básicas, como la libertad de pensamiento, la libertad de conciencia, la libertad política, la libertad de asociación, así como las ligadas a la integridad física y psicológica, las mismas que deben haber quedado garantizadas de manera constitucional en un régimen democrático. Para definir cuáles son las libertades básicas adecuadas, se tienen los siguientes modos: el histórico, en el cual se extrae una lista de derechos y libertades de gobiernos exitosos; y el analítico, en el cual se busca definir qué derechos y libertades pueden proporcionar las condiciones adecuadas para un pleno desarrollo y ejercicio de los valores morales (Rawls 2002: 75 – 76). Bajo esta premisa, señala “que las libertades políticas iguales y la libertad de pensamiento capacitan a los ciudadanos para desarrollar y ejercer esas facultades a la hora de juzgar la justicia de la estructura básica de la sociedad y sus políticas sociales” (Rawls 2002: 73). Cabe resaltar que el modo analítico indica que determinadas libertades dotan a las personas de la capacidad de reconocerse como ciudadanos. Este primer principio se aplica no solo a la estructura básica de la sociedad, sino, más específicamente, a que estas libertades estén reconocidas y garantizadas por la Constitución. En el caso peruano, existe una

Constitución Política que reconoce derechos y libertades fundamentales así como garantías para su real ejercicio; sin embargo, en la realidad, muchas veces, no se cumplen. Esto sucede con las personas de escasos recursos con derechos vulnerados (violencia, filiación, pensión de alimentos), cuya libertad de pensamiento y asociación está limitada por los problemas de subsistencia diaria, lo cual no les permite ver alternativas de solución. Además, parte de esta población no identifica canales de ayuda como los consultorios jurídicos gratuitos, lo que constituye un impedimento para su acceso.

2. “Las desigualdades sociales y económicas tienen que satisfacer dos condiciones: en primer lugar, tienen que estar vinculadas a cargos y posiciones abiertos a todos en condiciones de igualdad equitativa de oportunidades; y, en segundo lugar, las desigualdades deben redundar en un mayor beneficio de los miembros menos aventajados de la sociedad” (Rawls 2002: 73). Este segundo principio, llamado también principio de diferencia, cumple una función de trasfondo que ayuda al cumplimiento del primero. Cabe señalar que, aunque ambos principios se complementan, estos tienen una aplicación distinta: el primero establece las libertades básicas y el segundo proporciona el trasfondo institucional y procedimental de la justicia social y económica. Este principio se vale de sistemas como el de cooperación, para mantener la equidad de una generación a otra. Se reconoce que la desigualdad es inevitable, debido a las contingencias que se dan en el ciclo de vida, pero esta debe contribuir al bien general, sobre todo de los menos aventajados (Rawls 2002: 77 – 78).

Las reglas de las instituciones de trasfondo exigidas por los dos principios de justicia están diseñadas para alcanzar los objetivos y propósitos de la cooperación social equitativa a lo largo del tiempo. Son esenciales para la preservación de la justicia de trasfondo, que comprende el valor equitativo de las libertades políticas y la igualdad de oportunidades, así como para permitir que las desigualdades económicas y sociales contribuyan de un modo efectivo al bien general o, para ser más precisos, al beneficio de los miembros menos aventajados de la sociedad (Rawls 2002:84).

Por su parte, Amartya Sen, en su crítica a John Rawls, señala que el enfoque de justicia de este autor está “basado en esquemas” que incluyen tanto el comportamiento correcto cuanto las instituciones correctas. Esta línea de pensamiento postula que la justicia sea conceptualizada desde el punto de vista de ciertos esquemas organizacionales (unas instituciones, unas regulaciones, unas reglas de

conducta) cuya presencia activa indicaría que se hace justicia. Es ahí donde existe un contraste radical entre una concepción “basada en esquemas” y una concepción basada en realizaciones; esta última se concentra en el comportamiento real de la gente en lugar de presumir la observancia general de un comportamiento ideal (Sen 2009: 39-42).

Sen sostiene que debemos buscar instituciones que promuevan la justicia, en lugar de tratar a las instituciones como sus manifestaciones directas, puesto que eso reflejaría un cierto fundamentalismo institucional (2009:112). Esta visión es al mismo tiempo esclarecedora y, en muchos sentidos, enormemente inspiradora.

Y, sin embargo, si tratamos de lidiar con las injusticias en el mundo en que vivimos, con una combinación de lagunas institucionales e inadecuaciones de los comportamientos, también tenemos que pensar acerca de cómo deben establecerse las instituciones aquí y ahora para promover la justicia a través del mejoramiento de las libertades y el bienestar de las personas que viven hoy y que no estarán mañana. Y aquí es precisamente donde una lección realista de las normas de conducta resulta importante para la elección de las instituciones y la búsqueda de la justicia. Exigir del comportamiento actual más de los que cabría esperar no es una buena manera de promover la causa de la justicia (Sen 2009: 111).

Para Sen, la perspectiva de las realizaciones sociales, incluidas las capacidades reales de la gente, nos conduce de manera ineludible a una gran variedad de cuestiones adicionales que resultan centrales para el análisis de la justicia en el mundo (2009: 51).

Sen señala que los principios de justicia identificados por Rawls incluyen la prioridad de la libertad, condicionada a igual libertad para todos. Sin embargo, critica que Rawls parte de una libertad hipotética, en la cual los principios son el resultado de un acuerdo original derivado de una situación imaginaria (posición original) de igualdad primordial. Este acuerdo es entendido como un contrato social hipotético al que llegarían personas libres y racionales interesadas en promover sus propios fines en una situación inicial de igualdad. Asimismo, Rawls se enfoca en los medios para encontrar los fines deseados por los individuos, a diferencia de Sen, quien parte de una libertad real de las personas concebida como las oportunidades para convertir recursos generales (como el ingreso y la riqueza) en capacidades: lo que pueden hacer realmente o no. Lo cual constituye un fin para cada individuo. (Sen 2009: 33-290)

Sen también nos refiere que la naturaleza y el contenido de los “principios de justicia” de Rawls y el proceso a través del cual ellos son derivados pueden tener el efecto de llevarnos a algunas exclusiones seriamente problemáticas:

1. Ignorar la disciplina de responder a cuestiones comparativas acerca de la justicia al concentrarnos tan solo en la identificación de las demandas de una sociedad perfectamente justa.
2. Formular las exigencias de justicia en términos de principios que están exclusivamente preocupados con las “instituciones justas” e ignoran la perspectiva más amplia de las realizaciones sociales.
3. Ignorar los posibles efectos adversos, sobre las personas que se hallan más allá de las fronteras de un país, de los actos y elecciones de ese país, sin que haya necesidad institucional de escuchar a los afectados que estén fuera.
4. Fracasar en contar con un procedimiento sistemático para corregir la influencia de los valores parroquiales a los cuales puede ser vulnerable cualquier sociedad desvinculada del resto del mundo.
5. Entender la posición original como una situación imaginaria de igualdad primordial, donde las partes no tienen conocimiento de sus identidades personales o de sus intereses creados en el grupo como tal, por lo que sus representantes tienen que escoger por unanimidad los principios de justicia bajo el “velo de la ignorancia”, que es un estado imaginario de ignorancia para decidir. En ese sentido, Sen critica que no se permita la posibilidad de que, aun en la posición original, diferentes personas pudieran considerar, incluso después de mucha discusión pública, muy diferentes principios como apropiados para la justicia, a causa de la pluralidad de sus razonadas normas y valores políticos (en lugar de por sus diferencias en intereses creados).
6. No admitir la posibilidad de que algunas personas no puedan siempre comportarse de manera “razonable” a pesar del hipotético contrato social, lo cual podría afectar la idoneidad de todos los arreglos sociales, que se simplificaría drásticamente a través del uso vigoroso de la presunción generalizada de cumplimiento con un tipo específico de “razonable” comportamiento por parte de todos (Sen 2009: 83-120).

Es interesante apreciar que, en contraste con casi todas las modernas teorías de la justicia, Sen hace un intento de investigar comparaciones basadas en realizaciones, incluidas las capacidades reales de la gente, que se orienten al avance o al retroceso

de la justicia. Esta es una importante contribución a tener en cuenta en la presente investigación, sin dejar de lado el significativo papel instrumental que juegan las instituciones en la búsqueda de la justicia.

La justicia tiene una perspectiva social caracterizada por la evidencia de que no todos tienen lo necesario para vivir, y ello crea desestabilización e insatisfacción en la población de menos recursos. Por eso, es importante que el Estado brinde los canales y las oportunidades para que cualquier persona pueda tener una vida digna y vigilar que ningún ser humano se vea expuesto a situaciones de injusticia o de violencia. En ese sentido, no podemos dejar que el libre mercado interfiera en todos los ámbitos porque ello generaría mayor exclusión e injusticia, sobre todo hacia las poblaciones más vulnerables.

En el artículo 139, inciso 16, nuestra Constitución Política reconoce como un principio de la función jurisdiccional “La gratuidad de la administración de justicia y de la defensa gratuita para las personas de escasos recursos; y para todos, en los casos que la ley señala”. Pero este derecho no incluye solo el acceso a la tutela judicial efectiva, sino que abarca a “toda clase de mecanismo eficaz que permita solucionar un conflicto de relevancia jurídica” (La Rosa 2007: 21). En ese sentido, podemos entenderlo como las “posibilidades de las personas, sin distinción de sexo, raza, edad, identidad sexual, ideología política, creencias religiosas, de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas” (PNUD 2005: 7).

Es preciso señalar que el PNUD promueve un enfoque de acceso a la justicia que:

[...] no se agota en la contemplación de aspectos cuantitativos o cualitativos de los recursos judiciales sino que entiende el acceso a la justicia como un objetivo y como un medio al mismo tiempo. Siendo un fin en sí mismo, se percibe, a su vez, como un requisito previo, como un instrumento para la transformación de las relaciones de poder que perpetúan la exclusión, la pobreza y la subordinación de grupos tales como mujeres, presos indígenas, migrantes, discapacitados, menores, ancianos, población de bajos ingresos, etc. (PNUD 2005: 7).

La Defensoría del Pueblo define la justicia como “Servicio al ciudadano, de carácter independiente e imparcial, ágil, transparente, basado en principios éticos y comprometidos en la defensa de la Constitución y los derechos ciudadanos, con igualdad y plenitud de acceso para todos y todas” (2007: 25).

El Acuerdo Nacional por la Justicia en el Perú define el acceso a la justicia “como un derecho humano y condición indispensable para la realización de todos los demás derechos humanos. Como fundamental para la convivencia social y el desenvolvimiento económico del país, y para mejorar las condiciones de gobernabilidad [...]” (Cox 2006:22). Entre los objetivos que se priorizan podemos mencionar dos que merecen nuestro interés: “Incorporar el uso de mecanismos legales dentro de los programas y proyectos en desarrollo [y] [...] Otorgar a las facultades de derecho protagonismo en las estrategias y programas de Acceso a la Justicia” (Cox 2006: 22).

Augusto Hortal, al referirse al principio de justicia, señala tres aspectos: en primer lugar, el sentido social de la profesión, entendido como el compromiso profesional a favor del bien público hacia los grandes problemas e injusticias sociales. En segundo lugar, el significado de los bienes y servicios que proporciona cada profesión para el contexto social en el que se ejerce, que es el resultante de una concepción justa, de lo que debe la profesión a la sociedad. En tercer lugar, según el campo donde se ejerza la profesión (público o privado), a cada cual le corresponde una lógica distinta de justicia. En el ejercicio privado de la profesión rige la lógica de libertad y de libre acuerdo entre las partes, a diferencia del ejercicio profesional en régimen de servicio público, el cual se ofrece a cualquier ciudadano que lo necesite (2002: 154-155). Es así que “Las profesiones no son tan autónomas como tienden a verse. Las profesiones no se entienden sino desde la función social que desempeñan, y eso las vincula al contexto del que surgen y al que pretenden servir” (Hortal 2002: 155).

Por otro lado, Hortal señala que “Para llegar a ser una buena persona, un buen amigo, un buen profesional o un buen ciudadano hay que empezar por recibir una buena crianza y una buena educación” (2002: 126). En ese sentido, “El abogado no puede, no debe defender de tal manera a su cliente que dañe a todos los demás, al conjunto de la sociedad, a la administración de justicia y cause un deterioro serio en las instituciones dedicadas a administrarla conforme a las leyes” (Hortal 2002: 128). La universidad es uno de los actores importantes que contribuye a entender el ejercicio profesional enmarcado desde el principio de justicia y es desde ahí que se debe fomentar la idea que los profesionales están obligados a “hacer bien”.

Como hemos visto anteriormente, hay un gran descontento de la población hacia las instituciones que deberían garantizar la justicia en nuestro país. Por ello, resulta trascendente que las facultades de Derecho formen profesionales justos, exitosos, competentes, pero sobre todo éticos y responsables con su comunidad. Este tipo de

aprendizaje no solo se consigue leyendo textos o discutiendo casos en clase, hay que acercar a los estudiantes a la realidad y hacerlos protagonistas del cambio. Como en el caso de PROSODE, lo lograrán realizando asesoría jurídica gratuita, brindando talleres y produciendo programas radiales; es decir, poniendo en práctica sus conocimientos al servicio de los más pobres del país.

3.1.2 Barreras en torno al acceso a la justicia

Según algunas ideas planteadas por Javier La Rosa (2009: 120), existen obstáculos que impiden el acceso a la justicia, los cuales pueden ser agrupados en tres clases:

- **Barreras institucionales:** Son aquellas originadas por el propio sistema de justicia. Estas afectan a toda la población indistintamente de su posición social o económica. Entre ellas, tenemos la carga procesal, la organización y presupuesto del poder judicial y de otras instituciones de justicia, así como la ausencia de una educación jurídica de calidad que deben brindar las facultades de Derecho a sus estudiantes, puesto que dirigirán o formarán parte de este sistema.
- **Barreras económicas:** Afectan a las transacciones y al desarrollo del país, principalmente a los sectores pobres. Involucran los costos de aranceles judiciales, cédulas, copias, movilidad, pago de honorarios profesionales, entre otros.
- **Barreras sociales:** Afectan a determinados grupos sociales, sobre todo a los tradicionalmente marginados. Es aquí donde se encuentran las limitaciones culturales y de género. Las barreras culturales se manifiestan desde el diseño del actual sistema estatal de justicia, ya que su pertinencia y la cultura jurídica predominante no responden necesariamente a las demandas jurídicas de la población no urbana u occidental o incluso población urbana migrante. En cuanto a las de género, vemos que existen patrones sociales construidos, estereotipos que tienen un impacto en la desigualdad entre hombres y mujeres y que limitan el ejercicio ciudadano de las mujeres.

En ese sentido, se señala lo siguiente:

Es necesario trabajar en el desarrollo de un sistema de justicia integrado sobre la base de la autonomía de las instituciones que lo conforman, que sea accesible y confiable para el ciudadano. El fortalecimiento de los servicios de defensa pública, los medios alternativos de solución de conflictos, la superación de las diversas barreras geográficas, culturales y económicas y la potenciación de la justicia crean condiciones que permiten un adecuado y universal acceso de los servicios de justicia para todas las personas (CEPLAN 2011: 46).

La profesora Elvira Méndez Chang, ex Jefa del Departamento Académico de Derecho de la PUCP, plantea la siguiente solución para contrarrestar los obstáculos que impiden el acceso a la justicia:

[...] puede propiciarse dentro de la formación jurídica con las llamadas “clínicas jurídicas” o por intermedio de actividades que sean reconocidas curricularmente. El beneficio de participar de estas actividades puede reflejarse en créditos o incentivos para los estudiantes, además de permitirles tomar mayor contacto con la realidad.

En ese sentido, creo que las universidades tenemos una labor muy importante: la de propiciar la formación de consultorios jurídicos gratuitos, pero no como simples mecanismos que ya existen en algunos colegios profesionales para captar clientes, sino para que efectivamente, nuestros alumnos, con el apoyo de profesores o ex alumnos, brinden orientación a quienes acuden en busca de ayuda, porque a veces la gente no sabe siquiera si su tema es materia justiciable o no. Ahí ya tendríamos una gran contribución al tema de acceso a la justicia. Orientar a quien lo necesita, porque la gente no tiene por qué saber todas las marañas y vericuetos de los trámites legales. Creo que esto debe ser reconocido y propiciado en todas las Escuelas de Derecho (La Rosa 2007: 217).

La PUCP, a través de PROSODE, propicia acciones concretas por medio de sus CJG que contribuyen a facilitar el acceso de los más pobres al sistema de justicia. Retomando las ideas planteadas por Javier La Rosa (2009:121), desde PROSODE se busca contribuir a garantizar dicho acceso participando, desde la responsabilidad social universitaria, en dos aspectos importantes: la educación jurídica y la asesoría a personas con escasos recursos económicos.

- La educación jurídica se refiere a cómo se concibe la educación de los profesionales del Derecho: sumamente formalista, neutra y bastante distante de la realidad y de los conflictos más recurrentes de la población. Nos interesa formar abogados íntegros, honestos, exitosos y con valores de justicia, verdad y solidaridad, comprometidos con el desarrollo de su país e interesados en formar parte del sistema de justicia y que combatan las situaciones de corrupción que se viven alrededor de él. Esta es una forma de lidiar con las barreras institucionales que limitan el acceso a la justicia.
- La asesoría a personas con escasos recursos permite, a su vez, lidiar con la barrera económica, vinculada al impacto de la pobreza en la concreción del derecho a la justicia. Existe un sector de la población que no puede acceder a él porque no cuenta con los medios económicos para asumir los costos formales de un proceso judicial, como el pago de un abogado, pagos de tasas judiciales, fotocopias, movilidad, costo de documentos originales vigentes (partidas, licencias, etcétera) o los costos informales, que se refieren a la corrupción existente en las entidades estatales de justicia que desmotivan a que el ciudadano acuda a ellas para solucionar sus conflictos. En ese sentido, PROSODE busca, a través de sus consultorios, coadyuvar a las personas pobres que necesitan iniciar un proceso judicial o administrativo para hacer valer sus derechos y obtener justicia de manera honesta.

3.1.3 Acceso a la justicia y no discriminación por género

La autora Christine Benoit, abogada integrante del área de acceso a la justicia del Instituto de Defensa Legal, nos refiere que a pesar de que “Existe una gran desconfianza y un alto grado de insatisfacción social de la población hacia el sistema de justicia, la demanda de intervención judicial está creciendo” (La Rosa 2007: 228). Además nos refiere que “Las personas afectadas por problemas de acceso a la justicia son básicamente aquellas sometidas a procesos de exclusión social, [...] en donde se puede constatar que las cuestiones específicas de las mujeres reciben tratamiento secundario y marginal” (La Rosa 2007: 228).

Asimismo, cuando son las mujeres quienes apelan a la justicia, los problemas se magnifican, ya que a menudo se trata de mujeres en situaciones de vulnerabilidad, víctimas de violencia o de graves violaciones de sus derechos,

con escasez de recursos económicos. Muy a menudo la triste realidad económica de las mujeres (que influye negativamente en su acceso a la justicia) es indisociable de los roles que les atribuye tradicionalmente la sociedad como trabajadoras “no remuneradas” (amas de casa) o trabajadoras mal remuneradas en el mercado laboral (La Rosa 2007: 227).

Además, es importante resaltar que en la Encuesta Nacional de Hogares 2008 – 2009 (INEI 2012), aplicada en el área urbana, el número de hogares monoparentales pobres con jefa mujer es casi el doble que el de los hogares con jefe hombre. Estas mujeres son las más vulnerables, pues muchas veces no están empoderadas para demandar a sus parejas por alimentos, por filiación o para denunciarlos por violencia familiar. A ello habría que agregar el desconocimiento de sus derechos y las relaciones de desigualdad en las que se ven inmersas, lo cual afecta la cobertura de las necesidades básicas de los hijos (que en la mayoría de los casos quedan bajo su cuidado). Tal como lo señala el doctor Óscar Schiappa- Pietra: “El acceso a la justicia no es sólo un derecho humano, sino también una necesidad humana y un satisfactor de otras necesidades básicas” (1997: 23).

Este trabajo de investigación pone especial énfasis en este enfoque e intenta identificar los obstáculos que las mujeres enfrentan para acceder a la justicia y así estar en la capacidad de aportar estrategias para enfrentarlos y revertirlos.

En el informe de investigación denominado “¿Cuánto le cuesta la justicia a las mujeres?” coincidimos con el autor en lo siguiente: “Asociar como históricamente se hace, los roles de reproducción y cuidado familiar a la mujer y al hombre los de proveedor económico, trae como consecuencia desbalances de poder que degeneran en tratos y derechos diferenciados”. Asimismo, coincidimos en que: “Para muchas mujeres, interponer una demanda de alimentos puede significar una forma de romper con ese ciclo de violencia. Obtener la pensión podría convertirse casi en una acción de empoderamiento en tanto le permite a la mujer reducir su dependencia económica” (PROJUR/ONAJUP 2011:42).

Esta investigación señala que ese empoderamiento se ve obstaculizado por diversos factores, como la débil difusión de los derechos en cierto sector de la población y el miedo a las represalias que puedan tomar algunos hombres (intimidaciones o amenazas). Estos factores pueden originar que las mujeres no se atrevan a iniciar un

proceso de alimentos, ya que muchas veces la justicia muestra un fuerte sesgo masculino que dificulta un real acceso a ella (PROJUR/ONAJUP 2011: 42-43).

3.2. ESTADO, POBREZA Y ACCESO A LA JUSTICIA

Según el PNUD, el enfoque integral de acceso a la justicia “no se agota en la contemplación del aspecto cuantitativo o cualitativo de los recursos judiciales sino que se entiende [...] al mismo tiempo como un objetivo y como un medio. Siendo un fin en sí mismo, se percibe [...] como un instrumento para la transformación de las relaciones de poder que perpetúan la exclusión, la pobreza y la dependencia de grupos tales como mujeres, presos, indígenas, migrantes, discapacitados, menores, ancianos” (2005: 11). Este enfoque parte de un concepto mucho más amplio que aquel que proclama una exclusiva actuación estatal para satisfacer un derecho o dar respuesta a una controversia jurídica.

Desde esta perspectiva, se pretende la transformación de la dinámica social y económica en la que se desenvuelve nuestra sociedad superando los diferentes obstáculos que impiden o limitan un efectivo ejercicio del derecho de acceso a la justicia.

Dado que esta investigación se circunscribe a la ciudad de Lima, es importante entender el funcionamiento del sistema urbano en el que se desenvuelve nuestro problema. Tomando algunas ideas de Pablo Vega Centeno, sociólogo y urbanista, quien toma el concepto de redes urbanas de Gabriel Dupuy (urbanista francés) podemos decir que el sistema urbano está conformado por tres niveles que interactúan entre sí. El primero trata sobre la infraestructura urbana necesaria para proveer de servicios básicos a la población (luz, agua, conexiones de teléfono, etcétera); en el segundo se encuentran las redes económicas y de producción, así como todos los servicios públicos (escuelas, comisarías, etcétera); en este nivel ubicaríamos los servicios de justicia, pero, a su vez, estos dos niveles se hallan a cargo de actores y operadores que se encargan de su funcionamiento y gestión. En el tercero se encuentra la población en general, que elabora sus propias redes según la accesibilidad que tenga a los demás niveles (Vega 2009: 13 y 14).

Pablo Vega Centeno, a partir de este concepto de Dupuy, señala:

El análisis de los sistemas urbanos permite, pues, entender que la forma de operar de los diferentes niveles de redes no es sólo un problema de eficiencia técnica y de productividad, sino que puede esconder desigualdad social en la orientación de los servicios y equipamientos así como poca atención al medio ambiente, lo que tienen consecuencias directas en la calidad de vida de los habitantes de una ciudad (2009: 13).

Es importante tener en cuenta que el problema de acceso a la justicia de los sectores pobres en Lima no está aislado; forma parte de un sistema que necesita ser reflexionado y atendido, si es que deseamos lograr un verdadero bienestar de la sociedad, sobre todo de aquellos en situación de pobreza.

El concepto de pobreza no es uniforme ni estático. Los indicadores varían de país en país, e incluso de región en región al interior de una misma nación.

De acuerdo con el indicador de calidad de vida de las Naciones Unidas, Índice de Desarrollo Humano (IDH), que considera la esperanza de vida al nacer, los porcentajes de escolaridad y analfabetismo, así como el ingreso per cápita. [...] el IDH del Perú en el 2010 fue de 0,723, lo que ubica a nuestro país en la posición 63 entre 169 países, remontando la posición 78 del año 2007. En relación con los países sudamericanos, el Perú está por debajo de Chile, Argentina y México, y por encima del Brasil, Ecuador, Colombia, Paraguay, Bolivia y algunos países centroamericanos (CEPLAN 2011: 41).

Aun así, cabe señalar que la “cultura de la pobreza rebasa los límites de lo regional, de lo rural y urbano, y aún de lo nacional” (Lewis 1975: 17). En un estudio realizado por este autor sobre cinco familias mexicanas, cuatro de ellas en situación de pobreza, podemos encontrar las siguientes similitudes con el caso peruano:

[...] casi dos millones de mexicanos, o sea cerca de la mitad de la población, viven en casas de vecindad sufriendo de una crónica escasez de agua y de falta de servicios básicos elementales (Lewis 1975: 24).

En las zonas que se extienden en los suburbios de la ciudad, desprovistas de agua, drenaje o electricidad, se amontonan chozas temporales de campesinos llegados recientemente que no pueden sostenerse en los pueblos (Lewis 1975: 25).

En las citas anteriores podemos ver claras similitudes con los barrios marginales de Lima, así como con la situación de algunos pueblos jóvenes o invasiones.

El veinte por ciento de todos los matrimonios son del tipo de acuerdo mutuo, y la mayor parte de ellos están en el grupo de ingresos más bajos; y en el veinte por ciento de todas las viviendas, hay cuando menos una mujer que ha sido abandonada (Lewis 1975: 27).

La familia Gutiérrez se acerca a un estatus de igualdad y de poder entre el esposo y la esposa, más que en ninguna de las otras familias y significativamente ésta es la única en la que es la esposa el sostén económico mayor (Lewis 1975: 31).

Varios psiquiatras mexicanos han hecho notar el fenómeno del “padre ausente” como una característica decisiva de la psicodinamia⁷ en la familia mexicana. Con este término se refieren [...] a los muchos niños que crecen sin conocer a su padre por el abandono de las mujeres [...] Todas las madres están dedicadas a sus hijos y se sacrifican y consagran a ellos, los padres son más autoritarios y se dedican menos a los niños (Lewis 1975: 31).

En los dos últimos fragmentos vemos claramente situaciones de poder y de desigualdad de género que se replican de forma similar en nuestra sociedad peruana.

Cabe hacer una mención especial al concepto de pobreza desarrollado por Max-Neef, quien nos habla de la insatisfacción de las necesidades humanas fundamentales. Para Max-Neef estas necesidades, que no solo son carencias, sino potencialidades en las personas, van más allá de lo económico y/o material: “La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que ellas se interrelacionan e interactúan [...]. Las necesidades humanas pueden dividirse según categorías existenciales y según categorías axiológicas” (Max-Neef 1998: 41).

Amartya Sen aborda la pobreza como “privación de capacidades básicas y no meramente como la falta de ingresos, que es el criterio habitual con que se identifica” (2001: 17). No obstante, esta perspectiva no rechaza la idea de que la falta de renta es

⁷ Es un enfoque psicológico derivado del psicoanálisis. Su objetivo principal coincide con la exploración activa de los estados y dinámicas emocionales que se encuentran en la base de los problemas psicológicos. Tomado de www.psicologobarcelona.org.

una de sus principales causas. Inconvenientes como la edad avanzada, la discapacidad o la enfermedad reducen la oportunidad de una persona para recibir renta, precisamente cuando más puede necesitarla (Sen 2001: 118-119). Así la pobreza real (desde el punto de vista de la privación de la capacidad) puede fácilmente ser mucho más intensa de lo que se deduce de los datos (Sen 2009: 286).

En ese sentido, Sen considera el desarrollo humano como “un proceso de expansión de las libertades fundamentales que tienen los individuos”, basado en las capacidades y no en la renta (2000: 3). Entiende que la pobreza y la falta de oportunidades económicas son obstáculos en el ejercicio de libertades fundamentales; por ello, afirma que “El desarrollo exige la eliminación de las principales fuentes de privación de libertad: la pobreza y la tiranía, la escasez de oportunidades económicas y las privaciones sociales sistemáticas, el abandono en que pueden encontrarse los servicios públicos y la intolerancia o el exceso de intervención de los Estados represivos” (Sen 2001: 19 - 20).

Este “enfoque de las capacidades” introducido por Amartya Sen, ha sido desarrollado filosóficamente por Martha Nussbaum. Según la autora, este enfoque sostiene que deberíamos centrarnos en la pregunta: ¿qué son realmente capaces de hacer y de ser las personas de un grupo o país? Dicho de otro modo, el enfoque concibe cada persona como un fin en sí misma y no se pregunta solamente por el bienestar total o medio, sino también por las oportunidades disponibles para cada ser humano. Está centrado en la libertad, pues defiende que el bien crucial que las sociedades deberían promover para sus pueblos es un conjunto de oportunidades (o libertades sustanciales) que las personas pueden luego llevar, o no llevar, a la práctica: ellas eligen (Nussbaum 2012: 38).

Martha Nussbaum recuerda que hay tres distintos tipos de capacidades:

- Capacidades básicas: Referidas al equipamiento innato de los individuos, constituyen la base necesaria para el desarrollo de capacidades más avanzadas.
- Capacidades interiores: Aquellos estados de una persona que son, hasta donde concierne la persona misma, condiciones suficientes para el ejercicio de las funciones requeridas.
- Capacidades combinadas: Suma de capacidades internas y las condiciones sociales/ políticas/ económicas en las que puede elegirse realmente el

funcionamiento de aquellas. Capacidades interiores más condiciones externas convenientes para el ejercicio de una función (Nussbaum 2000: 49).

Nussbaum señala que no es posible conceptualmente imaginar una sociedad que produzca capacidades combinadas sin que antes produzca capacidades internas. En ese sentido, una de las tareas que corresponde a una sociedad que quiera promover las capacidades humanas más importantes es la de apoyar el desarrollo de las capacidades internas a través de la educación, de los recursos necesarios para potenciar la salud física y emocional, de la atención y cariño familiar, de la implantación de un sistema educativo, entre otras (2012: 42).

La autora indica que el enfoque de capacidades incide en que el objetivo político de todo Estado debería ser fomentar capacidades combinadas, a fin de que cada ciudadano pueda elegir y actuar. Eso es lo que significa tratar a todas las personas con igual respeto (Nussbaum 2012: 44).

Este enfoque, que se ocupa de la injusticia y de las desigualdades sociales arraigadas, es importante porque asigna una tarea urgente al Estado y a los diseñadores de políticas públicas: concretamente, la de mejorar la calidad de vida para todas las personas, en los campos de salud, educación, seguridad social, etcétera. Es decir, una calidad de vida definida por las capacidades de estas. Esto sin duda implica la conformación de intervenciones relevantes que muestren respeto por las personas reales (Nussbaum 2012:39). En ese sentido, el Estado, en un contexto de crecimiento económico como el que actualmente se vive en nuestro país, debe ser uno de los principales promotores de capacidades combinadas que conlleven a un ejercicio efectivo de derechos como el de acceso a la justicia. Esto sin duda supone atender a diversos factores que afectan la calidad de vida de una persona.

Entre los argumentos esgrimidos por la autora para considerar el enfoque de capacidades como el sustento teórico para el desarrollo humano, encontramos los siguientes:

- Todos los individuos en su calidad de seres humanos deben estar en la posibilidad de acceder y poner en práctica dichas capacidades, porque de otro modo no podremos hablar de desarrollo humano.

- Se deben identificar las necesidades y habilidades comunes a todos y reconocer que hay algunas capacidades y funciones que son centrales para la vida humana, sin descuidar las diferencias culturales e individuales.
- Este enfoque propone un proyecto universalista normativo en el cual exista una valoración de la calidad de vida. Desde esta perspectiva, plantea que una vida carente de cualquiera de las capacidades no ha de ser una vida buena. Y son los políticos y los Estados quienes deben guiarse de este conjunto de garantías constitucionales como herramienta para garantizar el desarrollo humano y las exigencias de la justicia. Estas capacidades humanas centrales son derechos morales que deben ser desarrollados plenamente y son los Estados quienes deben brindar el apoyo material y educativo adecuados para que sean ejercidas, ya que, con ello, los ciudadanos serán capaces de funciones humanas mayores. Y cuando hablamos de funciones, nos referimos a la elección del individuo sobre cómo ejercita estas capacidades.
- Cuando se hace referencia a la planificación política, partimos de una noción de las capacidades básicas y de su valor, entendidas como demandas de oportunidad de funcionamiento, las que generan obviamente deberes correlativos. El que las personas tengan oportunidades es un asunto de justicia. Por ejemplo, a pesar de que en nuestro país se encuentran vigentes distintos instrumentos normativos nacionales e internacionales que reconocen los derechos humanos, aún siguen existiendo vulneraciones latentes principalmente hacia las mujeres y los niños, que impiden el funcionamiento adecuado de sus capacidades humanas. En ese sentido, el Estado debe brindar los canales y las oportunidades para que cualquier persona pueda tener una vida digna y vigilar que ningún ser humano esté expuesto a situaciones de injusticia o de violencia.
- Es preciso aclarar que la meta política no es el funcionamiento sino la capacidad que tengan las personas para elegir entre distintas opciones según sus concepciones de lo bueno. La política pública debe buscar el desarrollo de capacidades preparando el ambiente propicio para ello, en el cual se pueda materializar el ejercicio del razonamiento práctico y otras funciones mayores (Nussbaum 2000: 37-52).

Como hemos visto, conceptualizar la pobreza para luego entender la dimensión que cobra como barrera para el adecuado acceso a la justicia resulta complejo, ya que puede ser analizada desde distintas ópticas y contextos, y tiene diversas formas de ser

medida. Sin embargo, podemos estar de acuerdo que la pobreza “es el mayor dilema moral del planeta y el más grave delito contra los derechos humanos del siglo XXI” (Kliksberg 2010: 1).

Sin perder de vista las valiosas perspectivas que nos dan estos autores, continuaremos con el análisis cuantitativo de la pobreza en nuestro país. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) del Perú, la pobreza es “la condición en la cual una o más personas tienen un nivel de bienestar inferior al mínimo socialmente aceptado” (INEI 2000). Como ya se indicó, según el INEI, en el año 2010, 31.3% de la población se encontraba en situación de pobreza, dentro de la cual 9.8 % estaba en situación de pobreza extrema.

Es evidente que esta población se encuentra en una situación de mayor vulnerabilidad en comparación con quienes cuentan con los medios económicos para reclamar un derecho o defenderse de una situación de vulneración o abuso ante las instancias o autoridades correspondientes, ya que no está debidamente informada y no puede asumir los costos del trámite o del proceso. Todo ello genera que esa pobreza económica se convierta en una pobreza legal que afecta al sistema democrático de nuestro país.

Por tal razón, el Estado Peruano busca garantizar el acceso a la justicia a través de la implementación del Servicio Nacional de la Defensa de Oficio⁸ dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y que actualmente se denomina Servicio Nacional de Defensa Pública. Este programa está dividido en el área de Defensa Penal Pública, encargada de la defensa de personas sometidas a investigación policial y fiscal, y de los procesados en los juzgados penales; y los Consultorios Jurídicos Populares, encargados de prestar asesoramiento y patrocinio legal en temas de derecho administrativo, civil, laboral y de familia. Asimismo, mediante Resolución Ministerial N° 292-2007-JUS, se creó el Programa Nacional de Enseñanza Legal para la Inclusión Social – PRONELIS, con la finalidad de brindar a la población el conocimiento y la concientización sobre sus derechos fundamentales; sin embargo, en la actualidad no se encuentra en funcionamiento.

⁸Creada mediante Ley N° 27019 del 22 de diciembre de 1998

Según la página web del MINJUSDH (2013)⁹ y el Anuario Estadístico del Sector Justicia del año 2009 se tiene lo siguiente: (Ministerio de Justicia 2009: 7 y 47).

Tabla 3.1. Organismos del MINJUSDH que ven temas de acceso a la justicia y formación ciudadana

Organismos existentes	Sedes 2013	Profesionales asignados 2009
Defensa Pública	31 Direcciones Distritales	933 abogados a Defensa Penal Pública. 95 abogados a servicios jurídicos populares.
ALEGRA	23 sedes	No se evidencia.
PRONELIS- Programa Nacional de Enseñanza Legal para la inclusión social.	No existe	98 promotores legales: 430 talleres. 37,546 beneficiarios en 20 regiones.

Fuente: Elaboración propia con base en información del Anuario y web del MINJUSDH.

No se cuenta con información sobre la cantidad de abogados designados al año 2013, sino solo el número de sedes, pero se puede observar que el PRONELIS ha desaparecido, aunque en la web del MINJUSDH se evidencia la realización de capacitaciones a cargo de los funcionarios de Defensa Pública.

Sin pretender sugerir que las barreras de acceso a la justicia puedan ser superadas únicamente con el acceso a los tribunales o a las autoridades estatales competentes para resolver un conflicto jurídico, resulta claro que las medidas detalladas son insuficientes.

A pesar de que existe un ordenamiento jurídico que reconoce el acceso a la justicia como un principio y un derecho que debe ser ejercido por todos, en la realidad se sabe que, muchas veces, este no se cumple. Por lo tanto, se deben generar mecanismos para superar estas deficiencias, que no pueden ser cubiertas por el Estado en su totalidad, a través de políticas de discriminación positiva a favor de los sectores más pobres de nuestro país o por iniciativas privadas. Es ahí donde la intervención de las universidades y de la sociedad civil en general brinda respuestas conjuntas ante estas ausencias y propone alternativas de solución para contrarrestarlas, con la generación de mecanismos reales y concretos que de manera articulada con el Estado permitan un real acceso a la justicia de los sectores históricamente excluidos. Así, coincidimos con Cox, quien propone:

⁹ Información tomada de <http://www.minjus.gob.pe/defensapublica/interna.php?comando=801>
(Consulta: 1 de setiembre de 2013)

De la parcialidad exclusivamente “estatal y funcionaria” y de una acción cuasi-corporativa de los servicios y operadores oficiales del sistema, pasar a integrar-reconocer y promover el protagonismo de instituciones, organismos y asociaciones no gubernamentales, universitarias, de profesionales y líderes sociales, con especialización y trayectoria en el tema y que con responsabilidad social y capacidad técnica probadas, desarrollan estas labores como colaboradores de la justicia en sus ámbitos territoriales y/o temáticos de presencia y acción (Cox 2006:9).

Dentro de las organizaciones civiles, las universidades juegan o deberían jugar un rol esencial en la búsqueda del desarrollo de la comunidad y, específicamente, en el tema de justicia. De esta manera, no deberían ser únicamente entes transmisores de conocimiento sino también promotores de valores en sus estudiantes.

Como vemos, en un país como el nuestro, con un alto porcentaje de personas que se encuentra en situación de pobreza y pobreza extrema, donde el Estado no responde a las necesidades de justicia de manera eficaz y oportuna, resulta trascendente la intervención de la sociedad civil, como promotora del acceso a la justicia y del ejercicio de una ciudadanía plena. En el siguiente acápite desarrollamos el tema de ciudadanía, sus dimensiones y las barreras que limitan su pleno ejercicio, lo cual nos ayudará a comprender mejor los resultados de nuestra investigación.

3.3 CIUDADANÍA

3.3.1 Hacia una definición de ciudadanía y sus dimensiones

Una definición sencilla nos dice que ser “ciudadanos” significa ser “sujeto de derechos y de deberes”. Esto implica que la población conozca sus derechos, cuente con una participación activa en las decisiones de su comunidad y contribuya con el capital social, pues constituyen elementos claves para el desarrollo del país.

Existen varios enfoques de ciudadanía, pero en esta ocasión se citará a Luciano Andrenacci, especialista en políticas sociales en Latinoamérica, quien hace referencia a Thomas H. Marshall y señala que ciudadanía es “la plena pertenencia de los individuos a la comunidad política, por medio de un estatus que garantiza a los individuos derechos y deberes, libertades y restricciones, poderes y responsabilidades” (2004: 14). Andrenacci cita nuevamente a Marshall y sostiene que

existen cinco dimensiones que engloba el enfoque de ciudadanía, las cuales serán analizadas a la luz del problema de investigación (2004: 14-19).

La dimensión histórica: Entiende el estado de ciudadanía como el resultado de una evolución histórica de cada sociedad. Desde nuestra investigación cabría evaluar si ha existido el desarrollo de una ciudadanía peruana que haya considerado aspectos históricos como la migración y la multiculturalidad que caracteriza a Lima actual, los cuales son temas por tener en cuenta dentro de las políticas de acceso a la justicia.

La inclusión activa: Es otra de las dimensiones consideradas por Marshall para explicar el enfoque de ciudadanía; se refiere a la inclusión de todos los individuos que comparten conocimientos y creencias con relación a los poderes públicos. Respecto a ello, se considera que queda mucho por hacer, pues el sistema de justicia se muestra como un organismo desligado de las necesidades sociales, donde los conceptos y las leyes del ámbito judicial son vistos por la mayoría de peruanos como alejados de su cotidianidad.

La dimensión jurídica: Expresada en deberes y derechos de los ciudadanos, implica el nivel de conocimiento, reconocimiento e internalización que se tiene de estos. Este aspecto será muy relevante para analizar el problema de investigación, pues, en la medida que los sectores en situación de pobreza conozcan sus derechos, podrán ejercerlos adecuadamente y exigirlos en caso de que se presenten limitaciones.

La dimensión institucional estatal: Es la ciudadanía que se concreta a través de instituciones judiciales, así como de la respuesta de estos aparatos públicos para el mantenimiento de la justicia.

La dimensión igualitaria: Referida al mantenimiento de una igualdad de los ciudadanos ante la ley y el respeto de sus derechos. ¿Cómo se plasma esta dimensión en la realidad peruana?

En el Perú, signado por abismales contrastes de poder, por el permanente divorcio entre la norma legal y la realidad, y por infranqueables barreras diferenciadoras entre los ciudadanos, la cuestión del acceso a la justicia - vista como carencia social - ha alcanzado proporciones descomunales. Esta situación es representativa de los crecientes grados de falta de equidad y de solidaridad que aqueja a la sociedad peruana (Schiappa- Pietra 1997: 20).

El experto Luis Pásara señala que en América Latina se ejerce una “ciudadanía de baja intensidad”, puesto que “las condiciones de vida imposibilitan que hombres y mujeres puedan reconocerse iguales ante la ley” y que “mientras en los países de desarrollo avanzado los sectores que sufren “pobreza legal” son minoritarios, en el caso de los países de América Latina -según sugieren las cifras sobre pobreza y pobreza extrema- constituyen una buena parte de la población, cuando no la mayoría de ella” (Lovatón 2007:105).

Sinesio López Jiménez, reconocido sociólogo de nuestro país, en su obra “Ciudadanos Reales e Imaginarios”, manifiesta que la construcción de la ciudadanía en el Perú tiene un conjunto de peculiaridades que han hecho que en el caso peruano, más que en otros países de América Latina, la ciudadanía no alcance los mismos niveles para todos los peruanos ni constituya una realidad sociopolítica consistente (López 1997a: 230).

Una de esas peculiaridades está relacionada al carácter de la democratización que asume un rol más social que político: “Esto significa que los derechos demandados han sido los sociales más que los políticos, no como producto del incremento del bienestar como sucedió en los casos clásicos, sino debido a la pobreza extrema, a la desigualdad exacerbada y a la discriminación de diversos tipos y a las prioridades que ellas imponen en un contexto de desarrollo político” (López 1997a:230).

En ese sentido, López Jiménez afirma que “no todos los peruanos son ciudadanos por igual y en el mismo nivel: unos peruanos son más ciudadanos que otros. Del mismo modo, no todos los peruanos acceden a todos los derechos (civiles, políticos y sociales) en igualdad de condiciones: por lo menos un tercio de peruanos no accede a los derechos ciudadanos en igualdad de condiciones y otro tercio accede sólo parcialmente” (López 1997a: 230).

Sinesio López nos ofrece, además, una serie de indicadores que reflejan esta situación. Más de la mitad de los peruanos (53%) y 90.2% de los distritos tienen bajos y muy bajos niveles de consistencia ciudadana; esto es, acceden más a los derechos civiles y políticos que a los sociales. Estos distritos se encuentran en los departamentos que tienen bajos niveles de modernización y democratización y altos niveles de pobreza (López 1997a: 231).

De igual forma, al examinar la relación entre el número de necesidades básicas insatisfechas como, por ejemplo, una vivienda con característica física adecuada, asistencia a la escuela, etcétera, con los niveles de ciudadanía, se encuentra una significativa relación inversa entre ellos, salvo excepciones. Esto significa que, a medida que el número de necesidades insatisfechas aumenta, menores son los niveles de ciudadanía. Es decir, los pobres no acceden a una ciudadanía integral sino limitada (López 1997a: 466).

Finalmente, con respecto a los temas de ciudadanía y a nuestro tema de investigación (acceso a la justicia), el Plan Bicentenario del CEPLAN recomienda:

[...] relacionar el desarrollo integral y sostenible con la vigencia plena y efectiva de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas. Fortalecer la vigencia de estos derechos implica que toda la ciudadanía, sin excepción, tenga acceso a una justicia autónoma, confiable y eficiente. Y que la consolidación de la institucionalidad democrática y de la participación ciudadana permita que, mediante el consenso, se logren reducir al mínimo las inequidades, la pobreza y la pobreza extrema (CEPLAN 2011: 27).

3.3.2. Barreras para la plena vigencia de la ciudadanía

Sinesio López señala, en una entrevista realizada en la revista “Cuestión y Estado”, que existen obstáculos para la plena vigencia de la ciudadanía:

[...] Existen cinco factores que impiden que todos los peruanos seamos ciudadanos con iguales derechos y responsabilidades. En primer lugar, la pobreza limita la condición ciudadana. Existe una relación inversa muy alta entre la pobreza y la ciudadanía. La teoría de la historia y los datos actuales muestran que la ciudadanía es compatible con la desigualdad económica, pero no con la pobreza extrema. En segundo lugar, la falta de garantías de los derechos ciudadanos por parte del Estado y de sus instituciones. Pese al reconocimiento de los derechos, el Estado no ofrece los procedimientos, las organizaciones y los recursos necesarios para garantizar los derechos de los ciudadanos. El Poder Judicial no garantiza la igualdad ante la ley, las fuerzas del orden no garantizan la seguridad ciudadana y la organización administrativa del Estado no garantiza la igualdad de oportunidades ni ofrece la posibilidad de acceso a la salud, la educación y otros derechos sociales. En tercer lugar, las cárceles interiores - traumas, temores y complejos- que ha construido la cultura

política elitista y racista impiden que los peruanos nos consideremos y nos tratemos como iguales. En cuarto lugar, el déficit de una comunidad política hace sentir el peso de la carencia de un nosotros. Y, finalmente, las brechas ciudadanas privilegian a algunos ciudadanos en desmedro de otros en virtud de ser hombres, limeños, costeños, vivir en las ciudades, ser blancos, criollos, mestizos o cholos (López 1997b: 7).

Sin duda, estos obstáculos que aún persisten actualmente en nuestro país nos animan a perfeccionar las acciones que se realizan desde PROSODE a favor del acceso a la justicia y de la formación ciudadana de las personas de los sectores pobres de Lima Metropolitana. Algunos de estos factores se evidencian en los hallazgos de esta investigación, como la pobreza, la insuficiente presencia del Estado y la discriminación.

Uno de los enfoques que enmarca nuestro estudio, y que está muy ligado a ciudadanía, es el enfoque de derechos, tema desarrollado en el siguiente apartado.

3.4. ENFOQUE DE DERECHOS

Entendemos los derechos humanos o fundamentales como aquellos inherentes a nuestra dignidad de persona, en tanto hombres y mujeres, sin distinción de raza, credo, clase social, condición económica, origen, entre otros que son reconocidos en normas supremas como en todo nuestro ordenamiento jurídico. En el caso peruano, se encuentran reconocidos en la Constitución Política del Perú y en los Tratados Internacionales, y pueden ser divididos en tres grupos:

- Derechos civiles y políticos o derechos humanos de primera generación: Son los reconocidos en la persona como individuo; destacan los derechos a la vida, a la igualdad y la no-discriminación, a la integridad física, moral y psicológica, al debido proceso, así como la protección de un conjunto de libertades individuales.
- Derechos económicos, sociales y culturales (DESC) o derechos humanos de segunda generación: Son los reconocidos en la persona como ser social colectivo; destacan entre ellos los derechos al trabajo, educación, salud, vivienda, entre otros.
- Derechos de la solidaridad, de los pueblos, colectivos, grupales o derechos humanos de tercera generación: Se basan en la protección de los elementos externos al hombre y en los principios de reciprocidad y

solidaridad. Podemos reconocer dos características: cuentan con mayor grado de solidaridad en relación con los otros, y son simultáneamente individuales y colectivos. Entre estos podemos mencionar los derechos al desarrollo, a la paz, a la libre determinación de los pueblos, al bienestar general y al medio ambiente (Gamero 1997: 22-23).

El acceso a la justicia está muy relacionado a la igualdad y no discriminación, pero también es considerado como un derecho social: “Así las relaciones interpersonales a que hacen referencia los derechos humanos fueron adquiriendo un carácter mayoritariamente colectivo, además de su original carácter individual. De esta manera, el acceso a la justicia ha sido aceptado cada vez más como un derecho social básico en las sociedades modernas. Es el derecho humano primario en un sistema legal que pretenda garantizar los derechos tanto individuales como colectivos” (Méndez 2011: 18).

Por ello, el acceso a la justicia no solo es determinante para un goce efectivo, igualitario y no discriminatorio de derechos civiles y políticos, sino también como garantía de derechos económicos, sociales y culturales, como la educación, la salud e incluso los derechos de tercera generación. Es decir, reconocer y garantizar el acceso a la justicia como un derecho implicará el goce y disfrute de muchos otros. Tal como refieren Mauro Cappelletti y Bryant Garth: “El acceso efectivo a la justicia se puede considerar, entonces, como el requisito más básico: el “derecho humano” más fundamental en un sistema legal igualitario moderno, que pretenda garantizar y no solamente proclamar los derechos de todos” (1996: 12-13). Asimismo, Méndez señala:

En el campo de la administración de justicia es donde se define la vigencia de los derechos fundamentales de las sociedades contemporáneas, donde se prueba si las garantías y libertades enunciadas, en los diferentes instrumentos de derecho internacional, tienen o no aplicación real al interior de las comunidades humanas (Méndez 2011: 16).

[...] debe tenerse presente que el sistema de administración de justicia constituye la última frontera donde los ciudadanos perciben si sus derechos son efectivamente respetados y garantizados; de ahí la imperiosa necesidad de facilitar y favorecer, no sólo el acceso a la justicia, sino el acceso efectivo a la misma (Méndez 2011:18).

Ejercer una ciudadanía plena implica un ejercicio real y efectivo de derechos y es el Estado quien debe garantizar el disfrute de los mismos a todos. Sin embargo, vemos

que estos derechos encuentran barreras económicas, políticas, sociales y culturales, y que muchas veces el Estado hace muy poco o nada para revertir esta situación. Como se señala a continuación:

Cuando las deficiencias en la gobernabilidad o las injusticias sociales condenan a un individuo a la indefensión, entonces le están arrebatando ese activo fijo teóricamente inalienable del cual es titular. La inherencia de los derechos humanos y la posibilidad de realizarlos en su dimensión económica (en sentido lato) constituye un mecanismo compensatorio frente a, por ejemplo, situaciones de pobreza. Esa posibilidad de realización inviste al individuo de poder y de capacidad de autodeterminación, reforzando el potencial personal para sobreponerse a la pobreza (Schiappa- Pietra 1997: 23).

Ante ello, se hace necesaria la intervención de otros actores como las universidades que pueden contribuir a garantizar los derechos de las personas pobres y eliminar, en algunos casos, las barreras que puedan obstaculizar el ejercicio de los mismos.

Este enfoque nos permite comprender que, cuando abordamos el acceso a la justicia, estamos tratando sobre el ejercicio y la exigibilidad de derechos humanos. Asimismo, otro de los enfoques vinculado a nuestros resultados de investigación es el enfoque de género, el cual parte del respeto al derecho a la igualdad y no discriminación y es presentado en el siguiente apartado.

3.5. ENFOQUE DE GÉNERO

Es importante tomar el enfoque de género como herramienta de análisis para comprender la problemática de acceso a la justicia de las personas de escasos recursos. Si bien es un enfoque transversal, tenemos la convicción de que será de gran utilidad en este trabajo, dado que la mayoría de las atenciones en los consultorios jurídicos PROSODE están dirigidas a mujeres, y no se han tomado en cuenta las características específicas y la asignación de roles diferenciados en casos de problemas familiares judicializados.

Para comprender la relación entre el género y la justicia, intentaremos explicar la dificultad de las mujeres de acceder a este derecho y al goce de una ciudadanía plena. Pepi Patrón refiere que la ética y la justicia occidental han sido concebidas tomando en cuenta solo el universo masculino:

Se argumentará, precisamente, que las mujeres no solamente hemos estado ausentes en la reflexión ética, al no considerarnos parte de la humanidad, sino que no se ha atendido a aquello específico que podemos aportar a la vida ética de los seres humanos [...] El propio Locke, fundador del pensamiento democrático – liberal fuente de inspiración de la Constitución de los Estados Unidos de Norteamérica, afirma la subordinación natural de las mujeres (Patrón 2007: 261).

Patrón señala que las importantes ramas de la filosofía y grandes pensadores excluyeron a la mujer de procesos sociales e históricos donde se gestaron las primeras bases que formalizaron la justicia y la ciudadanía. Uno de los argumentos que evidencia esta invisibilidad de la mujer es la división que se genera entre lo público y lo privado, pues las mujeres, por encontrarse en el espacio privado o doméstico, no han sido incorporadas a la esfera pública, que es el ámbito donde se han dado las teorías que sustentan la justicia. “La esfera pública, la esfera de la justicia, se mueve en la historicidad, mientras la esfera privada, aquella del cuidado y la intimidad, permanece idéntica y atemporal. De allí la todavía polémica importancia de la distinción, que es oposición, entre la justicia y la vida buena en el pensamiento liberal contemporáneo” (2007: 261).

Frente a esta situación, Patrón, citando a Carole Pateman, propone un cambio de enfoque que enlace lo privado y lo público, para que se genere comunicación entre los distintos ámbitos de la vida, sobre todo teniendo en cuenta que en lo privado se desarrolla la estructura más importante de la sociedad: la familia (2007: 262). Esto es importante sobre todo si consideramos que los principales problemas de atención en PROSODE involucran al ámbito familiar. Creemos que la propuesta de Pateman está aún en ciernes, tanto en nuestra legislación como en las decisiones judiciales que se dan sobre todo en temas de familia. Aunque se viene intentando dar respuestas a las injusticias que sufren a diario las mujeres, estas son insuficientes y queda mucho por mejorar en el sistema y en el ejercicio ciudadano igualitario para hombres y mujeres.

Si las relaciones de género no son comprendidas adecuadamente en los aspectos importantes de la vida, se pueden producir graves problemas. Los problemas de género son complejos, abarcan varios ámbitos de acción y son interdependientes; en un terreno tan sensible como el judicial, esto se ve reflejado en los casos de violencia contra la mujer, violaciones y demandas por alimentos. Dada su importancia, es un tema que urge ser considerado por todos los involucrados en la administración de

justicia, desde los tomadores de decisiones hasta los operadores y abogados; esta toma de conciencia a partir del enfoque de género, debe tener en cuenta desde aspectos tales como voluntad política, actitud y apertura de los operadores, hasta consideraciones de tipo técnico y procedimental de la administración de justicia en sí.

El derecho a tener un proceso justo y digno no debe limitarse solo a considerar que la demanda o denuncia y sentencia se hayan logrado, sino que debe valorar todo el proceso que el demandante o denunciante experimenta; es en esta experiencia donde surgen los conflictos por género.

Hay un largo trecho tanto antes de la demanda como después de la sentencia que configura la experiencia general de la mujer con la justicia [...]. En otras palabras, el acceso no sólo se circunscribe a la tutela jurisdiccional efectiva sino que incluye espacios que ésta no toca, permitiendo así analizar las barreras de acceso antes o después de los tribunales pero igualmente dentro de ellos bajo una visión distinta a partir de la identificación de las relaciones de poder que perpetúa la exclusión (PROJUR / ONAJUP 2011: 24).

La mujer, innumerables veces, se ve discriminada por encontrarse casi siempre en una situación de subordinación; se puede decir que: “[...] se sobreentiende que muchas de las propuestas la incluyen, pero lo hacen bajo el supuesto que los problemas del funcionamiento de la justicia afectan por igual a hombres y mujeres, manteniendo sesgos de una política judicial androcéntrica y/o sexista” (PROJUR/ONAJUP 2011: 15). Pero ¿qué aspectos de ser mujer no se ajustan a los parámetros masculinos, siendo estos considerados casi siempre como válidos?, ¿qué tienen de diferente que valga la pena tomarse en cuenta, para lograr equidad en los distintos espacios? Las respuestas a estas preguntas nos ayudarán a determinar qué aspectos deberían examinarse para lograr procesos que amparen su derecho a un proceso justo.

La creación de un imaginario que asocia y asigna determinados roles, valores o cualidades a la mujer (delicadeza, dedicación del hogar, cuidado de los hijos, sumisión, etc.) y al hombre (rudeza, fuerza laboral, ímpetu sexual, etc.), es parte de un proceso de construcción que, como señala Patricia Ruiz Bravo, exige además un proceso individual de “interiorización e identificación subjetiva con los roles, normas y mandatos que las representaciones de género vigentes proponen a varones y mujeres” (PROJUR / ONAJUP 2011: 25).

Entonces, estos roles y normas se mueven desde los espacios subjetivos hasta los espacios externos, públicos y privados, y es necesario que sean entendidos y tomados

en cuenta. Sobre esta base se puede sostener que la mujer, por los roles que usualmente se le asigna: el reproductivo, el de cuidadora, el de ama de casa y, en algunos casos, el de participación comunal, no es valorada lo suficiente por considerarla no productiva frente al rol proveedor del hombre, lo que la ubica en una posición de subordinación. Asimismo, en una sociedad machista, los estereotipos relacionados con la moral de la mujer tienen una influencia negativa en los procesos judiciales. Esto se ve manifestado desde el momento en que denuncia delitos como violación sexual, la violencia familiar o realiza demandas por alimentos. En esos casos, puede verse en la comunicación durante el proceso, tanto en el plano formal, que incluye escritos y alegatos, como durante la atención recibida por parte del personal de las comisarías, de los operadores y los abogados, pues no es raro escuchar mensajes como “seguramente tú le diste pie”, “has hecho algo para que te pegue”. Asimismo, ocurre que “algunos demandados probablemente influenciados por abogados, presentan a la demandada como mala madre (descuida a sus hijos pese a que sí cuenta con dinero para satisfacer sus necesidades). En menos casos, las tachas tenían por fin objetar la “buena conducta” de la demandante por supuesto consumo de licor o por su libertinaje sexual” (PROJUR / ONAJUP 2011: 44).

Si se consideran todos estos aspectos se puede sostener que el acceso a la justicia cuesta mucho más a las mujeres que a los hombres. Por ese motivo, es importante y urgente incluir la perspectiva de género no solo en la administración de justicia en nuestro país, sino también en todas las entidades comprometidas con el acceso de los más pobres, y ello incluye también a PROSODE.

Todo lo explicado anteriormente parte de una experiencia concreta que se circunscribe dentro de una universidad y la RSU, por lo cual en el siguiente apartado desarrollamos ese tema.

3.6. UNIVERSIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Félix Ortiz Castillo, distinguido jurista en nuestro país, en su libro “Gestión Universitaria, Calidad y Excelencia” señala lo siguiente:

Los tratadistas al buscar una definición sobre la Universidad, tienen en cuenta su origen, su historia y la explicación actual del espacio-tiempo. Esta institución no puede ser definida, sino desde el contexto socio-político en el cual se ubica; si es un centro de debates en busca de la verdad debe ser considerada como un Centro de Estudios del más alto nivel, donde se difunden las ideas, se

propicia el cambio social en base a una relación científica motivada por un proceso de investigación. A esto se llama también Centro Productor de Conocimientos. Estas consideraciones hacen definir a la Universidad de acuerdo con su contexto. Otros sistemas suelen definirla desde la perspectiva de otras formas de relaciones. Por ahora existe una concepción real; se trata de definir la Universidad desde el punto de vista del rol que debe cumplir en la sociedad, de la "productividad" y del servicio a través del cual debe marcar su presencia en la comunidad, es decir, una Universidad real y concreta. Ya no se puede concebir una Universidad, que solamente se fundamente en valores profesados, sino en principios más bien pragmáticos (Ortiz 1995: 1).

En ese contexto, el mismo autor define la universidad de la siguiente forma:

Esta imagen mirífica¹⁰ de la Universidad puede ser construida fácilmente por los discursos académicos en que son repetidos, como un refrán, postulados carentes de sentido. Dentro de ellos se destacan, por la reiteración, la definición de Universidad como institución dedicada a cultivar y hacer florecer el espíritu humano en sus formas más creativas; a desarrollar en los estudiantes la conciencia de su dignidad humana, el celo por su libertad espiritual y por los más profundos sentimientos de tolerancia, serenidad, justicia y ecuanimidad; a conquistar para sus patrias, la prosperidad material, juntamente con la felicidad espiritual, la alegría intelectual, la tranquilidad moral (Ortiz 1995: 2).

Iván Rodríguez Chávez, Presidente de la Asamblea Nacional de Rectores (ANR), en su obra "Entre la Incomprensión y el Deber", se refiere al modelo ideal de las Universidades en los siguientes términos:

El Perú demanda una universidad socialmente integrada, abierta a su población, compenetrada de sus problemas, conectada con sus similares y con activas relaciones con los demás instituciones sociales en pro del desarrollo coordinado de programas de servicio efectivo a la comunidad. Necesita, además, que esta universidad socialmente integrada tenga una capacidad de autorreformarse para reajustar su estructura en consonancia con los cambios impuestos por las épocas y los fenómenos sociales. Esta universidad exige gobiernos democráticos triestamentales, cauteladores del bien institucional y practicantes de los valores cívicos, intelectuales, estéticos, económicos que sean ejemplos para los estudiantes y paradigmas para la sociedad. Le urge la

¹⁰ Admirable, prodigiosa.

institucionalización del diálogo horizontal y vertical, con tendencia a universalarlo al interior de la universidad. Es su ideal renovarse académicamente en forma permanente al ritmo de los cambios científicos, técnicos y culturales, con orientación a adaptar los aportes universales a nuestra realidad y tradición [...] (Rodríguez 1993: 80).

Asimismo, en una encuesta realizada por el Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima sobre la situación de las universidades peruanas de Lima Metropolitana y Callao, dirigida a personas de 18 a 70 años de edad, de todos los niveles socioeconómicos, se descubrió que la mayoría las califica como regulares, ya sea en torno a su misión de proyección a la comunidad, hacia la investigación, en su formación de buenos profesionales, en relación con la empresa, el nivel de la calidad, entre otros (Ureña 2008: 71). Es decir, no existe una buena percepción respecto al rol que cumplen las universidades en beneficio de la sociedad.

La RSU representa un enfoque renovado del compromiso social de la universidad, la cual tiene como premisa un beneficio o aprendizaje recíproco entre comunidad y universidad, que debe evidenciarse en la formación académica de los estudiantes, las mallas curriculares, la investigación y la gestión universitaria. En ese sentido, Francois Vallaeys refiere que la RSU es la gestión ética de los impactos universitarios, los cuales nos llevan a cuatro políticas articuladas (2008: 30), que son las siguientes:

Tabla 3.2. Ámbitos de la RSU

Ámbitos de la RSU	Impactos Universitarios	Políticas articuladas para la promoción de:
Organización	Impactos organizacionales: aspectos laborales y ambientales que permitan el bienestar de los miembros de la comunidad universitaria.	Calidad de vida institucional ejemplar, campus responsable y congruente con los valores declarados de la universidad.
Educación	Impactos educativos: se refiere a los procesos de enseñanza-aprendizaje y la construcción curricular que deriva en el perfil de egresado que se está formando.	Formación académica integral de ciudadanos responsables y capaces de participar del desarrollo humano sostenible de su sociedad.
Cognición	Impactos cognitivos: vinculados a las orientaciones epistemológicas y deontológicas, los enfoques teóricos y las líneas de investigación, vinculados a la gestión del conocimiento.	Gestión social del conocimiento capaz de superar la inaccesibilidad social de este y la irresponsabilidad social de la ciencia, en un mundo en donde la calidad de vida depende del

		acceso al conocimiento pertinente.
Participación	Impactos sociales: vínculos de la universidad con los actores externos, su participación en el desarrollo de su comunidad y de su capital social, que derivan del papel que juega la universidad como promotora de desarrollo humano sostenible.	Participación social solidaria y eficiente.

Fuente: Elaboración propia con base en artículo de Vallaes (2008:30)

PROSODE trabaja principalmente en los impactos educativos, desde el punto de vista de la formación académica de los estudiantes de la Facultad de Derecho y en los impactos sociales (realiza un trabajo concreto en la comunidad) a través de la atención en consultorios jurídicos gratuitos, talleres de capacitación o programas radiales.

La Pontificia Universidad Católica del Perú es una de las primeras universidades del país en poner en práctica estrategias de RSU e incluir este tema dentro del currículo de sus diferentes facultades, lo que la constituye en un buen modelo que debe servir para que otras instituciones universitarias puedan replicar o construir acciones similares en nuestro país: “La Responsabilidad Social Universitaria puede costarte al principio, pero cuando veas que tienes profesionales socialmente responsables, prestigio en tu comunidad y el compromiso de todos los involucrados dentro de tu institución; comprendes que has ganado” (Ugaz 2007: 47).

Es importante entender que la RSU no solo puede repercutir en el beneficio de una comunidad sino también en el aprendizaje de los estudiantes; es un dar y recibir. Los estudiantes aprenden haciendo y contribuyen con su comunidad; en PROSODE, esto es evidente, porque adicionalmente es un curso que se dicta en la Facultad de Derecho y que está inmerso dentro de la metodología del aprendizaje servicio.

En este capítulo hemos presentado las principales teorías y reflexiones en torno a la justicia, los enfoques que ayudarán a entender mejor nuestra investigación y su relación con distintos aspectos como la pobreza, la ciudadanía, el rol del Estado y la responsabilidad social universitaria. Todo ello ha permitido comprender nuestros hallazgos, los cuales han sido obtenidos a partir de un diseño metodológico que será explicado en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se ha considerado conveniente utilizar el tipo de “Estudio de Caso”, puesto que las interrogantes se refieren a cómo se viene ejecutando una política en un caso particular (el acceso a la justicia a través del servicio brindado por los consultorios jurídicos gratuitos de PROSODE) y también porque se ha examinado de manera profunda cómo determinados actores viven esa experiencia (principalmente los beneficiarios y potenciales beneficiarios de los sectores pobres).

Este caso es significativo por las siguientes razones:

- Es un caso referido a los servicios de los consultorios jurídicos gratuitos brindados por una institución privada, la Pontificia Universidad Católica del Perú. Existen otras instituciones que ofrecen un servicio similar, como otras universidades, organismos no gubernamentales, el Colegio de Abogados de Lima, y organismos del Estado como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables o el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. El estudio de la experiencia de PROSODE puede contribuir también para comprender mejor todas estas experiencias y buscar una mejor manera de garantizar el derecho de acceso a la justicia de los sectores pobres.
- Es un caso interesante para el desarrollo de una propuesta de mejora de esta política social y quizá también sirva de ejemplo a otras facultades o escuelas de Derecho que deseen implementar servicios jurídicos como los brindados por PROSODE.

4.2. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La estrategia metodológica utilizada tiene un enfoque cualitativo. Nuestra pregunta principal se enfoca en ¿por qué un sector de la población no accede o no continúa en el servicio jurídico gratuito de PROSODE?; y, a la vez, busca comprender con precisión un determinado problema y plantear soluciones.

La naturaleza del objeto de estudio ha permitido analizar aspectos cualitativos como las percepciones de la población beneficiaria o potencialmente beneficiaria, la confianza hacia el sistema judicial, el nivel de convicción o prioridad de los sectores pobres en torno al tema de acceso a la justicia y las barreras que encuentran para acceder a este derecho.

Para esta investigación, se tomó en cuenta lo siguiente:

- Recopilación del material bibliográfico relacionado con el tema.
- Análisis de los aspectos cualitativos, como las percepciones de la población beneficiaria o potencialmente beneficiaria, la confianza hacia el sistema de justicia, el nivel de convicción o prioridad de los sectores pobres para acceder a la justicia y los obstáculos que lo dificultan.
- Instrumentos cualitativos:
 - Taller grupal realizado al equipo de PROSODE que atiende en los consultorios jurídicos gratuitos.
 - Cuestionario cerrado dirigido a la población beneficiaria, a la población pobre que vive en los alrededores y a la población que abandonó su caso.
 - Cuestionario cerrado dirigido a los funcionarios de las instituciones públicas de los alrededores (DEMUNA).
 - Observación de las atenciones realizadas.

¿A quiénes hemos preguntado/observado?

- Los beneficiarios de los consultorios jurídicos gratuitos.
- Los beneficiarios que abandonaron sus casos.
- Los potenciales beneficiarios (sectores pobres) de las zonas donde se encuentran los consultorios.
- Funcionarios de las instituciones públicas de los alrededores (DEMUNA).
- Al personal y a los estudiantes que atienden los consultorios jurídicos de PROSODE.

4.3. PREGUNTAS Y ABORDAJE METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

4.3.1. Preguntas

- El Estado, ¿garantiza el acceso a la justicia de los más pobres de manera adecuada?
- Los potenciales beneficiarios, ¿tienen conocimiento de la existencia del servicio?
- ¿Qué opinan los pobladores beneficiados sobre la calidad de los servicios jurídicos que otorga PROSODE?
- Los gastos extras al servicio (pasajes, copias, impresiones, etcétera), ¿están en posibilidad de ser cubiertos por los sectores pobres?
- Las personas de los sectores pobres, ¿conocen sobre el acceso a la justicia como parte del ejercicio de sus derechos como ciudadanos?
- ¿Existe discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia?
- ¿Cuál es el grado de confianza que tienen las personas de los sectores pobres sobre la idoneidad y el profesionalismo de los operadores del sistema judicial?

4.3.2. Variables e indicadores

Tabla 4.1. Variables e indicadores

Variable	Indicador
Cumplimiento del Estado en garantizar el acceso de los más pobres a la justicia.	Grado de cumplimiento del Estado respecto a garantizar el acceso de los más pobres a la justicia.
Conocimiento de los potenciales beneficiarios sobre el servicio de PROSODE.	Grado de conocimiento de los potenciales beneficiarios (sectores pobres) que conocen del servicio.
Percepción de los pobladores beneficiarios de la calidad del servicio que ofrece PROSODE.	Grado de valoración de los beneficiarios respecto a la atención y respuesta recibida.
	Grado de valoración de los beneficiarios respecto a la rapidez en la elaboración de los documentos.
	Grado de valoración de los beneficiarios respecto al acompañamiento oportuno a las audiencias.

Situación socioeconómica de las personas de los sectores pobres frente a los gastos extras no cubiertos por el servicio.	Grado de abandono de los beneficiarios para el seguimiento de sus casos.
	Frecuencia de asistencia de los beneficiarios para el seguimiento de sus casos.
	Grado de dificultad económica de las personas pobres para acceder a los servicios de justicia.
Convicción de las personas de los sectores pobres sobre el acceso a la justicia como parte del ejercicio de sus derechos ciudadanos.	Nivel de convicción de las personas de los sectores pobres sobre sus derechos y deberes como ciudadanos en torno al ejercicio del acceso a la justicia.
Existencia de discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia.	Grado de discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia.
Confianza que tiene las personas de los sectores pobres sobre la idoneidad y profesionalismo de los operadores del sistema de justicia.	Grado de valoración sobre la función de los operadores del sistema de justicia respecto al nivel ético.
	Grado de valoración sobre la función de los operadores del sistema de justicia con respecto al desempeño profesional.

Fuente: Elaboración propia

4.3.3. Técnicas e instrumentos de recolección¹¹

Tabla 4.2. Técnicas de recolección de información

Técnicas para el recojo de información	Fuente de información	Cantidad	Clave
Entrevista estructurada a beneficiarios actuales.	Beneficiarios actuales.	4	B1 al B4
Entrevista estructurada a pobladores pobres que viven en los alrededores de los CJG.	Pobladores pobres.	3	P1 al P3
Entrevista estructurada a beneficiarios que abandonaron sus casos.	Personas que abandonaron sus casos.	3	PA 1 al PA3
Entrevista semi - estructurada a responsables de los centros cercanos a los consultorios.	Responsables de los centros cercanos a los consultorios (DEMUNAS).	2	FD1 y FD2
Observación de atenciones.	Profesionales y estudiantes que atienden en los consultorios jurídicos y beneficiarios del servicio.	3	Obs 1 al Obs 3

¹¹ Las guías de entrevista y de observación así como el diseño del taller se encuentran en los anexos.

Técnica participativa a profesionales y estudiantes que atienden en los consultorios.	Profesionales y estudiantes que atienden en los consultorios PROSODE.	1 (10 participantes)	Taller
Análisis documental.	Documentación de PROSODE (registro e informes sobre anuales de los CJG, de PROSODE, expedientes de procesos sobre alimentos).	4	-----

Fuente: Elaboración propia

Sobre la base de esta metodología, del marco contextual y del marco teórico, presentamos, analizamos e interpretamos los resultados en el siguiente capítulo.



CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

5.1 PRESENTACIÓN DE LOS HALLAZGOS A TRAVÉS DE LOS SEIS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En nuestra investigación se han obtenido seis resultados, los cuales se han dividido en dos grandes bloques: el primero, referido específicamente a los principales actores, que son el Estado y PROSODE; y el segundo, referido a las barreras u obstáculos identificados en torno al acceso a la justicia, como la pobreza, la ciudadanía limitada, la debilidad democrática y la discriminación por género.

Para la obtención de estos resultados se ha recurrido a entrevistas dirigidas a los beneficiarios de PROSODE, a la población pobre de los alrededores de los consultorios jurídicos gratuitos y a los funcionarios públicos que ven el tema de acceso a la justicia; se ha realizado un taller grupal con los profesionales y estudiantes de la Facultad de Derecho de la PUCP que atienden los consultorios y se han revisado los principales documentos institucionales.

La presentación de los resultados obtenidos se estructura con base en el objetivo de nuestra investigación, el cual consiste en analizar las razones por las cuales las personas pobres no acceden, acceden poco o no continúan con el servicio brindado por PROSODE, y en identificar las barreras que impiden la plena accesibilidad, con el fin de brindar recomendaciones que permitan un ejercicio ciudadano a través del acceso a la justicia. Para ello, se ha dividido la presentación del análisis e interpretación de los resultados en seis aspectos:

- I. Presencia del Estado para garantizar el acceso de los más pobres a la justicia.
- II. Conocimiento y valoración de PROSODE.
- III. Barreras referidas a la pobreza.
- IV. Barreras sobre el ejercicio de la ciudadanía.
- V. Barreras referidas a la debilidad democrática: corrupción y mala praxis en el sistema judicial.
- VI. Barreras sobre la discriminación por género.

Estos seis aspectos nos han permitido mostrar, analizar e interpretar los hallazgos y enlazarlos con nuestros objetivos de investigación. A continuación presentamos el detalle de los mismos.

5.2. PRESENCIA DEL ESTADO PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA JUSTICIA POR LOS MÁS POBRES

Los hallazgos muestran que la presencia del Estado es insuficiente para garantizar el acceso a la justicia. Las instituciones públicas mencionadas por los entrevistados son las siguientes: DEMUNA, MINJUSDH, MIMP (Antes MIMDES), Defensoría del Pueblo, Poder Judicial, Policía Nacional del Perú, INDECOPI y SUNASS. Ello se evidencia en las entrevistas individuales realizadas, tal como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 5.1. Instituciones públicas que refieren los actores entrevistados

Tipo de Actor	Cantidad de actores que hacen referencia a este hallazgo	Institución pública a la que hace referencia
Funcionarios de DEMUNA.	2/2	DEMUNA. MINJUSDH-Alegra. MIMP (Antes MIMDES).
Beneficiarios.	4/4	Defensoría del Pueblo. Poder Judicial – Juzgados (secretarios: hoy especialistas legales). Indecopi. Policía Nacional del Perú.
Personas que abandonaron su caso.	1/3	SUNASS.
Pobladores pobres que viven en los alrededores.	2/3	MIMP (Antes MIMDES). Poder Judicial – Juzgados.
Total de entrevistados.	9/12	

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro anterior, de los doce (12) actores entrevistados nueve (9) han hecho referencia a instituciones públicas y a cómo el Estado, a través de ellas, cumple de manera eficiente o deficiente su función de garantizar el acceso a la justicia de todos los ciudadanos y especialmente de los más pobres. Sin embargo, existen diferencias de opinión dependiendo de la institución a la cual hacen referencia. La institución pública que cuenta con mejor valoración es la Defensoría del Pueblo, y la que menos aprobación tiene es el Poder Judicial (salvo opinión de un encuestado). En

el caso de la Demuna, la calificación es de la funcionaria de esa institución, que si bien es positiva, evidencia limitaciones en los servicios que brindan. Ello lo podemos demostrar con algunos comentarios de los actores:

Tabla 5.2. Comentarios sobre las instituciones públicas

Actor	Apreciación sobre la institución pública sobre la cual hace referencia	Comentario
FD 1 (Funcionaria de mujer, de mediana edad).	Valoración positiva de su institución (la DEMUNA); sin embargo, se evidencia que su apoyo es insuficiente, puesto que solo ve el tema de conciliación y cuando el caso se judicializa debe derivarlo a otras instituciones, como el MINJUSDH- ALEGRA.	“La Defensoría del Niño y del Adolescente protege los derechos de nuestros niños y adolescentes en nuestro distrito y lo que nosotros hacemos son conciliaciones extrajudiciales en materia del médico legista. El tema de lo que es violencia familiar lo derivamos porque no nos compete a nosotros, pero sí hacemos contención psicológica [...]. [Cuando los casos se deben judicializar] Sí, nosotros le damos la información de ALEGRA [...]”.
B1 (Hombre anciano jubilado).	Valoración positiva de la Defensoría del Pueblo y el Poder Judicial.	“[...] para nosotros nos atendieron bien en todo el proceso, tanto en el Palacio de Justicia del Callao como en la Defensoría del Pueblo, tanto que lo recomendaría o volvería a usarlo. A pesar de que fui demandado y yo perdí el juicio de alimentos, considero que el Juez fue justo pues yo era el culpable [...]”.
B2 (Mujer casada con hijos de mediana edad).	Valoración negativa hacia el Poder Judicial, e incluso hace referencia a situaciones de corrupción.	“El juzgado trata de lo peor a la gente porque son muy [...] primeramente que te piden gaseosas, te piden ay hace calor, un agua, señora me puede sacar la copia, señora me puede comprar un ticket de algo o sea que descaradamente, una vez me pidieron pero yo le dije que no”.
B3 (Hombre de mediana edad que evidencia solvencia económica).	Valoración positiva de la Defensoría del Pueblo y valoración negativa Poder Judicial.	“La Defensoría sí me informó, me atendieron bastante bien, [...], me informaron bien [...], sí me atendieron bien dentro de la información que me dieron, aunque no era un beneficio pero bueno era la parte de lo que debería ser, el Poder Judicial para mí es de lo peor, de lo peor porque he visto prebendas, [...]”.
B4 (Hombre de la tercera edad con problemas sociales y económicos).	Valoración positiva de la Defensoría del Pueblo.	“En la Defensoría comprendieron mi situación [...]”.
P1 (Mujer joven, madre soltera con 3 hijos).	Valoración negativa del MIMP (Antes MINDES), institución que ve temas de justicia a través de los Centros de Emergencia Mujer.	“En el MIMDES fue muy engorroso el proceso [...] O sea no me atendieron, me mandaron al Jirón Camaná, me dijeron para hacer de la tenencia de mis hijos [...]”.

P2 (Hombre joven soltero).	Valoración negativa de la PNP.	“[...] Sin embargo, creo que sin abogado no haces nada, entonces de hecho que tienes que tener un abogado, porque eso de la comisaría, si no me ven un abogado entonces no te hacen caso, y si te quieres defender por tus propios medios difícil que te hagan caso [...]”.
----------------------------	--------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

Podemos distinguir dos tipos de instituciones en torno al Estado: el primero, referido a las instituciones orientadoras como la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA) y la Defensoría del Pueblo. Sobre esta última existe una valoración positiva, que se corrobora con lo señalado en el marco teórico, donde se indicó que según una encuesta de IPSOS APOYO (2012), es considerada la institución más luchadora contra la corrupción (55%). El segundo tipo se refiere a instituciones involucradas con el desarrollo del proceso. Aquí existe una referencia expresa hacia el Poder Judicial, respecto del cual existe una mala percepción. Este aspecto será analizado específicamente en las barreras relacionadas con la debilidad democrática.

Si se toma como base lo señalado en el tercer capítulo con respecto al enfoque de derechos, se apunta a la promoción del acceso a la justicia que no se agota en el acceso a la tutela judicial efectiva, sino también a otros medios de resolución de conflictos.

En ese sentido, según el Informe Defensorial N° 109 (2006), cuando se hace referencia a la justicia tradicionalmente se la vincula con el Poder Judicial, quien es un actor importante; sin embargo, existen otros actores como el Ministerio del Interior (a través de la Policía Nacional del Perú), el Ministerio Público, el Tribunal Constitucional, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Se pueden agregar a estos la Defensoría del Pueblo y, a nivel de gobierno local, las DEMUNA. Asimismo, encontramos otras organizaciones de la sociedad civil, como los colegios de abogados, las universidades, la Iglesia, las asociaciones y las ONG que contribuyen a efectivizar el acceso a la justicia, principalmente de los sectores pobres de nuestro país, en vista de que el Estado no puede garantizar este derecho a cabalidad.

Es importante destacar el rol del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, para lo cual se cita textualmente a la Defensoría del Pueblo:

[...] habría que decir que el Ministerio de Justicia es el principal responsable de formular y ejecutar políticas claras de acceso a la justicia. Esta responsabilidad incluye brindar orientación y asistencia legal gratuita al ciudadano, a fin de que éste pueda resolver sus problemas jurídicos sin necesidad de acudir al Poder Judicial. A ello se agrega una adecuada promoción del uso masivo por la población de mecanismos de justicia alternativa, así como la elección adecuada y la provisión oportuna de abogados que puedan desempeñarse como defensores públicos (Defensoría del Pueblo 2006: 18).

Asimismo, siguiendo el principio de diferencia de Rawls, en un país de desigualdades como el nuestro se deben generar oportunidades que redunden en un mayor beneficio de los miembros menos aventajados de la sociedad. Sin embargo, como se vio en el tercer capítulo, según la página web del MINJUSDH se cuenta con 294 sedes de Defensa Pública y 30 sedes de ALEGRA en el país, lo cual no es suficiente. Y es por ello que la sociedad civil interviene para ayudar al Estado a garantizar el acceso de los sectores pobres a la justicia. En dicho capítulo también vimos, en la encuesta realizada por IPSOS-APOYO, que el 51% considera que la corrupción de funcionarios y autoridades es el principal problema que enfrenta el Estado, lo cual afecta el desarrollo del país. Es decir, no basta con incrementar el número de funcionarios públicos, sino que estos deben ser profesionales honestos, capaces y comprometidos con el desarrollo del país. Es allí donde las facultades de Derecho juegan un rol importante en la formación de los mismos. Sobre la base de las ideas planteadas por Sen, debemos buscar instituciones que promuevan la justicia, en lugar de tratar a las instituciones como manifestaciones directas y reales de justicia.

Respecto a los servicios brindados por el MINJUSDH a través de las ALEGRAS/ Consultorios Jurídicos Populares o Defensa Pública, algunos de los entrevistados refieren que estos servicios no se dan abasto, puesto que existe un solo abogado de oficio (hoy defensor público) para diversos casos o el servicio de ese abogado no es bueno. Un encuestado refiere lo siguiente:

“[...] las leyes no están bien dadas porque el Estado le da ayuda al delincuente puesto que le pone abogado gratuito y; sin embargo, no apoya al agraviado quien tiene que contratar a su propio abogado para defenderse del delincuente” (P2 Hombre joven soltero).

Es importante mencionar que si bien PROSODE, a través de los consultorios jurídicos analizados, no asume procesos penales, la gente entrevistada ha tenido experiencias con comisarías y casos penales, por lo que se han evidenciado estos problemas.

Adicionalmente, el papel del Estado desde el punto de vista comunicacional no es muy efectivo, pues no quedan claras para la población las funciones específicas de cada entidad. Por el contrario, la Defensoría del Pueblo es un ente orientador y supervisor que no asume casos de interés privado como los que ven los consultorios de PROSODE, pero brinda un buen trato a la población y tiene buena aceptación. Al respecto, podemos citar a su propia página web que señala:

La Defensoría del Pueblo en el Perú fue creada por la Constitución Política de 1993, como un organismo constitucionalmente autónomo, para defender los derechos fundamentales, supervisar el cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como la eficiente prestación de los servicios públicos en todo el territorio nacional. La Defensoría atiende -en todo el país- quejas, consultas y pedidos de ciudadanos que, por alguna causa, han experimentado la vulneración de sus derechos. No desempeña funciones de juez o fiscal ni sustituye a autoridad alguna. No dicta sentencias, no impone multas ni sanciones.¹²

Es preciso mencionar que algunos de los casos derivados a PROSODE provienen de algunas de las instituciones estatales mencionadas, tal como se refiere en el informe semestral del área de Asesoría Legal de PROSODE (2012-2):

“[...] la mayoría de personas nuevas que llegan a nuestro consultorio, vienen derivadas de la Defensoría del Pueblo de Lima, Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social y/o del propio Poder Judicial [...]”. (Sobre CJG La Recoleta)
“[...] la mayoría de personas nuevas que llegan a nuestro consultorio, vienen derivadas de la DEMUNA de Lomas de Carabayllo, trabajadores de la PUCP y del Poder Judicial” (Sobre CJG PUCP).

Este hallazgo ha permitido comprobar que el Estado no garantiza el acceso de los más pobres a la justicia de manera adecuada. Si bien cuenta con instituciones orientadas a garantizar dicho acceso, estas no son suficientes e, incluso, son consideradas poco fiables. Algunas personas entrevistadas manifiestan haber perdido la confianza en el

¹² Tomado de: <http://www.defensoria.gob.pe/defensoria.php>.

servicio brindado por el Estado debido a las situaciones de corrupción en las que se han visto inmersas. Las capacidades a las cuales hacen referencia tanto Sen como Nausbam no están siendo promovidas a cabalidad por nuestro Estado, por lo que se hace indispensable la generación de políticas públicas que sirvan de herramientas para garantizar el desarrollo humano y las exigencias de la justicia.

Asimismo, el Estado deriva los casos detectados a instituciones particulares como PROSODE, ya que tiene limitada capacidad de atención y de judicializar los casos, debido a que algunas de sus instituciones son solo orientadoras o conciliadoras. En ese sentido, resulta necesaria y acertada la participación de la sociedad civil, de la cual forma parte PROSODE, que cuenta con una valoración positiva y contribuye a garantizar el acceso igualitario a la justicia.

En el siguiente apartado presentamos la valoración y el conocimiento que se tiene sobre PROSODE.

5.3. CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE PROSODE

Las entrevistas realizadas a los funcionarios y a las personas pobres que viven en los alrededores de los consultorios muestran que existe poco o nulo conocimiento de PROSODE. No obstante, las personas que se han beneficiado del servicio tienen una valoración positiva de sus consultorios jurídicos. A continuación se incluye la reseña de los actores que hacen referencia a este resultado:

Tabla 5.3. Entrevistados, observados y participantes que hacen referencia a este resultado

Actores	Cantidad de actores que hacen referencia a este resultado
Funcionarios de DEMUNA.	2/2
Beneficiarios.	4/4
Pobladores pobres que viven en los alrededores.	3/3
Personas que abandonaron su caso.	1/3
Observaciones: personas que atienden los consultorios y beneficiarios.	4/6
Taller.	10/10
Total de entrevistados/observados y participantes.	24 / 28

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla mostramos los comentarios sobre el conocimiento de PROSODE:

Tabla 5.4. Comentarios sobre conocimiento de PROSODE

Actor	Comentarios sobre conocimiento de los servicios jurídicos de PROSODE	Idea fuerza
<p>FD 1 (Funcionaria de mediana edad).</p>	<p>“Mmm, eh mira referencialmente creo que es algo de justicia, de derechos, es algo eso ¿no? [...]”. Sí lo he escuchado alguna vez, pero sé que es algo de justicia y derecho pero efectivamente te soy sincera no sabía que así se denominaba al consultorio, lo que sí en mi parte por ejemplo yo he llamado a la Universidad, he tratado de averiguar porque como que no es muy visible porque incluso yo visito la Universidad, he sido ex alumna de la Universidad también, entonces no lo veo muy visible [...]”. Se tiene que visibilizar los servicios que ustedes prestan. Es importante que una comunidad conozca sobre sus derechos y dónde acudir cuando son vulnerados”.</p>	<p>El poco nivel de conocimiento de los servicios jurídicos por parte de los beneficiarios: no se logra identificar con claridad aspectos tales como en qué consisten, qué servicios prestan, dónde están ubicados, etcétera. Se evidencia la poca visibilidad que tienen los servicios jurídicos de PROSODE. Es importante que la comunidad conozca dónde acudir cuando sus derechos son vulnerados.</p>
<p>P1 (Mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual)</p>	<p>“Siempre está bien una ayuda de más y sobre todo que nos ayuden a orientarnos. Creo que si tuviera el apoyo de una institución como la mencionan, en la cual hay que aportar lo mínimo y que es gratuito concluiría todo, hasta el final, es sin duda un apoyo”.</p>	<p>Interés de la pobladora que vive cerca del CJG en que exista una institución como PROSODE, que sea gratuita y ayude a orientarlos en sus problemas.</p>
<p>B3 (Hombre de mediana edad evidencia solvencia económica).</p>	<p>“Llegué a PROSODE por internet [...] yo estudié en la Católica también, pero no sabía cómo localizarlo ¿no?, sabía que tenía un servicio porque yo conozco la facultad de Derecho allá, pero vi internet y ahí creo que están los datos ¿no?, de ahí saqué, llamé por teléfono y ahí me dijeron que uno de esos era acá”.</p>	<p>Si bien el beneficiario logra identificar el servicio jurídico de PROSODE, no tiene conocimiento de su ubicación.</p>
<p>P2 (Hombre joven soltero).</p>	<p>“No tengo conocimiento de PROSODE. En caso de contar con un servicio jurídico gratuito, podría asumir los costos como copias, movilidad”.</p>	<p>El poblador que vive cerca del CJG no conoce los servicios jurídicos de PROSODE.</p>
<p>Obs 2 (Beneficiario: Persona pensionista de avanzada edad y con discapacidad y</p>	<p>“La jefa de práctica le dijo que también había un consultorio en el Callao y que ese les quedaba más cerca y que mejor fueran hacia allí pero llevando los documentos necesarios en copia y ella refiere: Lleve el título de propiedad de su</p>	<p>No tiene conocimiento sobre la ubicación de los servicios jurídicos de PROSODE.</p>

persona que atiende el consultorio).	inmueble, nombre y dirección de testigos que señalen que usted no vive con su esposa y que vive mucho tiempo separado de ella”.	
--------------------------------------	---	--

Fuente: Elaboración propia

Los hallazgos evidencian que las personas pobres entrevistadas, aun cuando viven en los alrededores de los CJG, no tienen ningún conocimiento sobre la existencia de los consultorios jurídicos de PROSODE. Sin embargo, demuestran estar interesadas en que exista una institución como esa, gratuita y orientada a ayudarlos en sus problemas.

Esto responde a la pregunta de investigación sobre los potenciales beneficiarios: ¿tienen conocimiento de la existencia del servicio jurídico de PROSODE? En el caso de los funcionarios y los pobladores beneficiarios, los hallazgos muestran que incluso ellos tienen poco conocimiento de la existencia de los consultorios jurídicos de PROSODE, ya que si bien conocen acerca de su servicio jurídico, no pueden mencionar aspectos referidos a este, como, por ejemplo, en qué consiste, quién lo brinda, o acerca del enfoque del servicio, sus líneas de acción o la ubicación de todas sus oficinas.

Es fundamental que en nuestro país las personas sepan dónde acudir para orientarse acerca de sus derechos y saber actuar cuando se vean vulnerados. En el caso de PROSODE, es importante que supere esta barrera y que haga más visible su quehacer, como refieren los funcionarios entrevistados.

Sin duda, esto demanda un trabajo de implementación de estrategias comunicacionales, trabajo en redes para obrar en conjunto con otras instituciones del Estado y de la sociedad civil, con el fin de lograr complementariedad en las acciones para la búsqueda de un mejor servicio al usuario, así como un compromiso para sumar esfuerzos para forjar una cultura de deberes y derechos, y mejorar el acceso a la justicia en nuestro país.

Respecto a la valoración de PROSODE, los hallazgos muestran que los beneficiarios entrevistados e inclusive las personas que abandonaron su caso valoran positivamente el servicio y reconocen que les ha sido muy útil, orientador y eficiente. De igual forma, destacan el elemento de confianza que han recibido por parte del personal de estos consultorios. Estos motivos han permitido recomendarlo a otros amigos, familiares y vecinos de su zona.

Podemos evidenciar los hallazgos sobre la valoración de los servicios jurídicos de PROSODE en la siguiente tabla:

Tabla 5.5. Valoración de los servicios jurídicos de PROSODE

Actor	Valoración de los servicios jurídicos de PROSODE	Comentario
FD 2 (Funcionaria mujer, de mediana edad).	Valoración positiva de los servicios jurídicos de PROSODE. Destaca la satisfacción de los usuarios del servicio.	“Tengo algunas personas que me han referido del tema, que han utilizado el servicio y que han salido satisfechas del tema del servicio”.
PA2 (Joven madre soltera).	Valoración positiva sobre la atención.	“Me atendieron bien [en el consultorio]. Me ayudaron, me hicieron la demanda y me dijeron que tenía que ir al juzgado a dejar los papeles y que vaya cuando me den una respuesta. No he regresado, porque estaba trabajando y me faltaban unos papeles, recién los voy a llevar. Voy a regresar al consultorio”.
B1 (Hombre anciano jubilado).	Valoración positiva del servicio jurídico de PROSODE, destacando el elemento confianza.	“Me siento bien atendido en PROSODE y cómodo, todo estuvo conforme y me dieron confianza, nos explicaron y orientaron bien, salí con la idea de recomendar el consultorio”.
B2 (Mujer casada con hijos de mediana edad).	Valoración positiva del servicio jurídico de PROSODE, destacando los siguientes elementos: confianza, ética y eficiencia.	“[...] si no tuviese el apoyo de ustedes de repente estaría pésimo, porque mucha gente que sufre, mucha gente que se queja, ancianos, hay demasiada injusticia, pero ustedes son una universidad que da mucha ayuda y sobre todo mucha ética. A través de ustedes he visto que la justicia tarda, pero llega. Yo tengo mi amiga que es abogada, pero prefiero venir a PROSODE, ¿sabe por qué?, siempre he tenido mucha confianza, sobre todo en cuestiones legales porque en eso se basa su integridad, en la confianza de las personas que vienen y se sientan ahí, que a veces vienen desesperadas, porque vienen con un problema, pero siempre hay la paciencia de que acá se va a solucionar, porque yo le tengo mucha confianza a la parte legal de acá de PROSODE. Bueno, por la forma en la que a mí me han tratado tanto en el juicio que llevé en el tema primero de agravio físico, agravio verbal y con el juicio que ahora está con sentencia, con todo sé que la parte judicial que siempre me ha acompañado ha sido de primera y han tenido mucho respeto a la confianza que yo he podido depositarle sobre cosas que son muy delicadas, porque a veces así, como a veces uno va al médico y quiere sanarse de una herida a veces hay cosas dentro que con ustedes hay que decirles, yo con la doctora Claudia, ella me ha visto sufrir delante de mi familia, me decía: Ponte fuerte, o sea un poco de psicología. Sí, sobre todo yo siempre

		<p>le ruego a Dios, si Dios me ha puesto esto es por algo entonces tengo que seguir a adelante y a veces me daba ganas de dejarlo y la doctora Claudia me decía: Tienes que llegar hasta el final [...] sí doctora porque le cuento porque ella me da una constancia acá de PROSODE, mire cómo me ha ayudado, PROSODE me ha dado una constancia todos los años para que justifique, mi hija está en categoría uno en la universidad, pero ahora ella cuando ya estaba en la final entró a quinto superior entonces la universidad vio su esfuerzo y le ha dado apoyo, le ha dado [...] universitario y ella no pagaba nada, dos años antes de terminar la carrera no he pagado nada”.</p> <p>“[...] Y al final la demanda fue fundada por un tema que ellos evaluaron y desde esa vez yo me quedé bien agradecida, por eso yo siempre vengo acá [...]”.</p>
<p>Obs3 (Personas que atienden en los consultorios y beneficiarios del servicio).</p>	<p>Valoración positiva de los beneficiarios hacia la atención de los estudiantes que atienden en los consultorios de PROSODE, quienes brindan no solo asesoría legal, sino también consejería psicosocial, y a la vez un ambiente de confianza.</p>	<p>“Ya son las 4:17 p.m., una beneficiaria sale de las oficinas y va acompañada de una de las estudiantes, quien viste un polo plomo y parece también de unos 22 o 23 años. La señora aparentemente ya se retira, tenía un semblante tranquilo y era como de unos 56 años de estatura baja y aspecto sencillito. Dentro del consultorio, entro a un ambiente igual de acogedor y algo más amplio, al lado derecho del ingreso hay una gran escalera de madera, al lado izquierdo una chimenea de decoración, una mesa y muebles; ahí la estudiante de polo naranja y el señor que ingresara con ella conversan, logro oír que la señorita de naranja no solo le brinda una asesoría legal sino que también le brinda consejería psicosocial, hablan sobre el impacto del divorcio para los hijos, alternativas más allá del divorcio, más el señor que ingresara con el sobre amarillo, conversan entre ellos al mismo tiempo que atienden a la señora (orientar para firmar documentos) visan y ordenan documentos. No es propiamente una oficina, es un ambiente amplio, tres mesas juntas hacen una mesa grande, alrededor hay varias sillas, hay un armario grande de libros, los cuatro ríen y se hacen bromas, la señora se le ve a gusto y en confianza, dicen que ya están por cerrar, se refieren a la señora como la última recurrente, y que ya termina el trabajo del día. Antes de ingresar al ambiente pregunté al alumno encargado sobre el registro de personas que alguna vez fueron a PROSODE y dejaron de asistir, me dijo que en esos momentos no contaban con el mismo, pero que lo podíamos solicitar con la coordinadora. Parece que redacta un documento, la beneficiaria espera el documento, conversan entre ellos de manera amical, le hacen firmar y poner sus huellas finales, le da instrucciones y la acompaña hasta la salida, la señora dice que con esto se va feliz, se despide deseándole lo mejor, la señora se muestra muy agradecida, se abrazan y se despide [...]”.</p> <p>“Tocan el timbre y veo que ingresa la señora que saliera minutos atrás y lleva consigo un sobre manila como si hubiera ido a sacar copias, ingresa a la sala</p>

		contigua, observo que todo se desarrolló con serenidad, escucho risas en la sala, y veo que sale un beneficiario, reconozco que es la persona que entrevistamos la semana pasada y se despide [...]”.
Funcionaria de DEMUNA.	Valoración positiva de los servicios jurídicos de PROSODE. Se brindan propuestas de mejora como la generación de alianzas.	<p>“La verdad, el tema de los consultorios me parece muy interesante, muy interesante, sobretodo que vengan al tema sector público ¿no?, el servicio es para gente que no tiene el poder adquisitivo, por lo tanto necesitamos esa alianza estratégica con ellos para poder servir mejor al usuario”.</p> <p>“Sí, de repente el tema es la ubicación ¿no?, nosotros a veces decimos ah no, o nos confundimos un poco, creo que esta, y no tenemos la dirección exacta, pero sí, sí conocía del servicio”.</p>
Personas que abandonaron su caso.	Valoración regular de los servicios jurídicos de PROSODE, aludiendo a la atención recibida.	<p>“La última vez que acudí al consultorio, espérate, creo que fue el año pasado. Mi caso fue sobre divorcio. La atención en el consultorio fue regular. El documento sí se hizo, pero me hubiera gustado que el abogado que lo había hecho, se presente a la audiencia. Y solamente me hizo el escrito, más otra cosa o sea, yo fui porque tuve una demanda de mi esposo, fui con la demanda y aparte una notificación que me citaban, entonces yo tenía que contestar esa demanda, cosa que la abogada la contestó pero que yo quería más, yo quería juntar pruebas, la abogada le dio como un hecho ya que estaba de más que yo defendiera mi caso. Entonces ella me dice, de nada sirve, me dio a entender que estaba de más que yo presentase o no presentase, reclamara mis derechos ¿no?, porque la persona con la que me divorcié es policía y yo por estar delicada de salud no quería perder mis derechos, a eso yo iba, pero bueno, ya lo hizo y como también es un servicio gratuito bueno dije hasta ahí ¿no? [...]”.</p> <p>“Todo lo que le manifesté a usted le manifesté a la señorita y ya pues, esperar nomás la sentencia y el día que me citen, ya pues, ojala pues, y también le decía a la señorita cosa que en el documento no especificó, que debería de especificar y que todo abogado me dijo, que quería que por ser casada tenía derecho a una indemnización, pero creo que la señorita no lo tomó así tampoco, o especificó en el documento la indemnización y creo que es por ley porque me lo han dicho otras amistades que sí corresponde indemnización”.</p>
Taller dirigido a estudiantes y profesionales de los CJG.	Valoración positiva de los servicios jurídicos de PROSODE.	<p>CJG cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buena atención (rápida, clara y completa). - Buen trato, paciencia y con empatía. - Personal confiable. - Calidad en el servicio. - Conocimiento de los trámites frecuentes.

	<p>Recomendaciones de los profesionales de los CJG sobre las condiciones que debería reunir PROSODE para ofrecer un mejor servicio.</p>	<p>Señalaron que un CJG debía tener lo siguiente y que PROSODE no lo tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espacios adecuados para la atención: ubicación, privacidad y amplitud. - Oportunidad en el servicio: horarios flexibles y adecuados, tiempo de espera menor. - Mayor cantidad de profesionales. - Mayor cobertura del servicio. - Articulación con otros servicios. - Sistematización de la información de los casos. - Seguimiento de los casos. - Legislación y herramientas logísticas adecuadas.
--	---	---

Fuente: Elaboración propia

Esta valoración positiva de los consultorios jurídicos de PROSODE se corrobora con el "Análisis cuantitativo del nivel de satisfacción de los usuarios-beneficiarios de PROSODE"¹³, el cual, dentro de sus conclusiones, destaca tres aspectos positivos del servicio brindado: su dimensión ética, cuya expresión más notable es la gratuidad del servicio; su eficiencia en la resolución de casos y, finalmente, la amabilidad que manifiestan los asesores.

De esta forma, los hallazgos muestran características que los beneficiarios, estudiantes y profesionales de los CJG de PROSODE consideran importantes.

- a) Dimensión "ética", la cual les permite a los beneficiarios tener confianza.
- b) Eficiencia en la resolución de casos.
- c) La amabilidad que manifiestan los asesores en el trato.

Este hallazgo responde a la pregunta referida a la opinión de los pobladores beneficiados sobre la calidad de los servicios jurídicos que otorga PROSODE. Se puede concluir que existe una buena percepción del servicio brindado, pues los comentarios revelan una satisfacción generalizada. Sin embargo, no se puede obviar que el servicio es criticado por algunos funcionarios, personas que abandonaron su caso, estudiantes y profesionales de los CJG, quienes sugieren la incorporación de algunos elementos importantes a los consultorios jurídicos de PROSODE, tales como los siguientes:

¹³ Documento encontrado en los archivos de PROSODE. Análisis llevado a cabo por alumnos de la facultad de Ciencias Sociales de la PUCP durante el año 2010.

- 1) Una mayor amplitud de horarios, para permitir facilidades de acceso a los consultorios.
- 2) Una mayor cantidad de asesores, de quienes se espera que brinden un acompañamiento oportuno a las audiencias y mejoren la fluidez de la atención a los usuarios. En nuestra revisión documentaria del análisis cuantitativo del nivel de satisfacción de los usuarios beneficiarios de PROSODE, se agrega que los asesores puedan rotar con mayor frecuencia durante las consultas y asesorías.
- 3) Alianzas estratégicas que permitan servir mejor al usuario, orientándolo en aspectos importantes como, por ejemplo, dónde están ubicados los diferentes consultorios jurídicos de PROSODE, en qué consiste el servicio, cuál es su enfoque, etcétera.
- 4) Sistematización del seguimiento de los casos.

Se ha señalado que los servicios de los consultorios jurídicos de PROSODE están dirigidos a las personas pobres. En ese sentido, se han identificado barreras que impiden a este sector de la población el acceso a la justicia y se presentan en el siguiente apartado.

5.4. BARRERAS REFERIDAS A POBREZA

La escasez de recursos económicos, los altos índices de desigualdad y la falta de acceso a los servicios básicos son características de países con un gran porcentaje de poblaciones que ven vulnerados sus derechos fundamentales, tales como el acceso a salud de calidad, educación adecuada y justicia oportuna y eficiente.

La información recogida de los distintos actores analizados revela que la mayoría hace referencia a la escasez de recursos económicos como una barrera para un adecuado acceso a la justicia. Revisemos los datos cuantitativos:

Tabla 5.6. Entrevistados, observados y participantes que hacen referencia a la pobreza

Actores	Cantidad de actores que hacen referencia a este resultado
Responsables de los centros cercanos a los consultorios (DEMUNAS).	2/2
Personas que abandonaron su caso.	3/3
Beneficiarios.	2/4
Pobladores pobres que viven en los alrededores.	3/3
Observaciones: personas que atienden los consultorios y beneficiarios.	4/6
Taller.	10/10
Total de entrevistados, observados y participantes.	24/28

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, veinticuatro (24) de los veintiocho (28) actores consideran la pobreza como una barrera para el acceso adecuado a la justicia.

A continuación, se incluyen sus opiniones y las ideas que se desprenden, tomando en cuenta la definición de pobreza desarrollada en el marco teórico.

Tabla 5.7. Comentarios referidos a la pobreza y/o situación económica

Actores que hacen referencia a lo económico como condicionante para el acceso a la justicia	Comentario	Idea fuerza
FD1 (Funcionaria mujer, de mediana edad).	“El mayor número de casos atendidos es por alimentos, entonces la persona que va por alimentos no siempre tiene dinero para hacer defender su derecho y no siempre cuenta con un asesoramiento de profesionales con ética para esos casos, como debería ser para todos. Porque a veces estos casos que son los más necesitados son donde más provecho sacan, porque a veces podrían orientar de que una conciliación terminaría todo sin necesidad de la presencia de un abogado, porque normalmente buscan que todo se judicialice y se alargue”.	Las demandas de pensión alimenticia casi siempre son realizadas por personas de bajos recursos. Esto genera que algunos operadores del sistema de justicia se aprovechan de la falta de asesoramiento de los demandantes y extiendan los procesos con el fin de un mayor

		beneficio personal.
FD2 (Funcionaria mujer de mediana edad).	“El tema de alimentos es un tema que en realidad es diario. Las personas terminan afectadas, porque los padres no cumplen con sus obligaciones”.	Las solicitudes de pensión de alimentos son un tema diario, lo cual afecta el ingreso de las familias.
PA 1 (Mujer de mediana edad, con una hija y separada de su esposo).	<p>“Yo trabajaba, pero como tengo problemas de columna dejé de trabajar, hago cachuelos. Vivo solamente con mi hija. Cuento con todos los servicios digamos básicos, luz, agua, teléfono”.</p> <p>“Sí me gustaría regresar [al consultorio] porque todo es dinero ¿no?, y ahora yo no cuento, porque [desde] esa vez que presenté al día de hoy no tengo ninguna respuesta del Poder Judicial”.</p> <p>“A la pregunta: ¿Y va volver al CJG? No, no, todavía no y justamente yo pensaba ir de nuevo pero no sé qué me da, porque como me dice que la ley es la ley y que después de cuatro años da derecho a tener el divorcio”. [Conocimiento sobre la ley]</p> <p>“Yo quiero prolongar mi caso, para no perder mis derechos de esposa ¿no?, tengo seguro, a las esposas de los policías les dan cuando uno fallece, tiene como se dice ya todo, su nicho todas esas cosas, que yo actualmente por no tener un trabajo fijo y por estar más que todo delicada de salud es por eso no le doy el divorcio”.</p> <p>“ [...] y también la pensión que yo recibo por alimentos, al ser separada ya definitivamente me quitan lo que a mí me correspondía ¿no? porque es más sustento [...] y que todo abogado me dijo, que [...] por ser casada tenía derecho a una indemnización, pero creo que la señorita no lo tomó así tampoco, o no especificó en el documento la indemnización y creo que es por ley porque me lo han dicho otras amistades que sí corresponde indemnización”.</p>	<p>Persona en situación de pobreza y con un trabajo eventual. Se evidencia conocimiento de derechos y utilización de los medios institucionales para proteger sus intereses.</p>
PA2 (Joven madre soltera).	<p>“Yo vivo en San Benito- Lomas de Carabayllo y trabajo (de manera eventual) en lo que es costura. Tengo una niña de 11 meses [niña a la cual se va a iniciar un proceso de filiación]. Yo vivo con mis papás, [ellos] me ayudan. Mi papá estaba trabajando, pero como me salió un trabajo entonces me puse a trabajar”.</p> <p>“En San Benito tenemos luz y teléfono, no tenemos agua”.</p>	<p>Se evidencia pobreza de madre soltera, vive con sus padres en asentamiento humano, tiene un trabajo eventual y no cuenta con servicio de agua potable.</p>
PA3 (Señora de aproximadamente 50 años, a cargo de su madre).	<p>“Mira, yo figuro como Surco [...]”.</p> <p>“No nunca he pagado tanto (de agua), yo nunca, ahora lo que tengo que hacer es cerrar la llave general, cuando salgo a trabajar, porque si no me tiro esos excesos, no justifica nada”.</p> <p>“Yo trabajo todo el día y tengo a mi madre a mi cargo”.</p>	<p>No evidencia pobreza, vive en Surco, cuenta con trabajo estable y su problema legal ha sido por reclamo por excesivo cobro de servicio de agua.</p>

<p>B1 (Hombre anciano jubilado).</p>	<p>“Vivimos en un asentamiento humano, pero tenemos luz, agua. Están en procesos de que [...] contemos con teléfono fijo y celular [...] con nuestra pensión podemos costear los gastos extras del proceso, pero nos convendría ahorrar en movilidad por lo que optaremos en asistir al consultorio que está más cerca a nuestro domicilio en el Callao”.</p>	<p>Usuario con acceso a servicios básicos, refiere que podrán asumir los gastos extras; sin embargo, tiene en cuenta el ahorro en movilidad, al acudir a un consultorio más cercano.</p>
<p>B2 (Mujer casada con hijos de mediana edad).</p>	<p>“Cuento con todos los servicios básicos, adicionalmente con teléfono, cable e internet. Mi esposo trabaja, mi hija recién está trabajando en EDELNOR, porque ya terminó la carrera este año y mi hijita, la menor, quien recién va a hacer sus prácticas también, recién va a comenzar. Mi esposo y yo trabajamos pero por horas, por decir de 9 a 4, a 5 o a 6. El mayor obstáculo que tengo es el horario sí, la verdad es que como yo trabajo hasta las 4 o 5 he tenido que pedir permiso al trabajo o en todo caso trabajar un sábado para compensar un día de la semana y de tal manera que tampoco uno no puede pedir permiso tanto al trabajo, entonces ya lo recupero en un sábado y trato de dejar ese día libre para [...] irme al juzgado, porque allá es de 8 a 4 y tienen un <i>break</i> de 1 a 2, entonces hay que tratar de agenciarse a ese horario, porque es la dificultad del horario sobretodo”.</p>	<p>Usuaría no muestra problemas económicos, pero hace uso de los consultorios. Para ella el principal problema es el horario, puesto que debe pedir permiso en su trabajo para poder asistir.</p>
<p>B3 (Hombre de mediana edad evidencia solvencia económica).</p>	<p>“Cuento con los servicios básicos, también con cable e internet. La verdad no tengo problemas económicos para asistir a los consultorios, ni para los trámites, porque para mí sobre todo es como un ayuda de orientación”.</p>	<p>Evidencia solvencia económica y refiere hacer uso de los servicios de PROSODE, solo a manera de orientación.</p>
<p>B4 (Hombre de aprox. 60 años de edad. Viudo con dos hijos, a cargo).</p>	<p>“Ahorita soy vigilancia, servicio de seguridad, llevo 12 años de viudo y en mi casa tengo a mi custodia ahorita a dos menores, un menor de 14 años y el otro es de 22 años, este niño de 22 años es discapacitado desde los 6 años ¿no? tuvo un accidente en casa y perdió la visión, mi esposa ha muerto en el año 2000 de cáncer a la mamá y yo mantengo a mis dos hijos nomás, ahorita estoy con ellos, bueno uno desapareció, el otro se acaba de ir a Canto Grande con el tío porque no puede estar solo en casa. El de 14 años es el único estudiante ahorita me queda de estudiante, después ya son las demás mujeres casadas, cada uno tiene su casa, viven en Canto Grande, ellos dos dependen de mí, mis demás hijas ya son mayores y tienen su familia, pero también a veces los apoyo a ellos porque no tienen [...] En este caso le contaba a la señorita, de que si yo pido permiso una semana, la empresa como también tiene problemas conmigo porque yo me he quejado por un servicio laboral, me saca, no lo puedo</p>	<p>Trabajo precario, aparentemente con bajo ingreso y gran carga familiar. Presenta además problemas familiares y sociales.</p>

	permitir".	
P1 (Mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).	<p>"Yo vivo con mis tres hijos solamente [...] soy separada y cuando quiere esta persona me apoya, cuando quiere no. Yo tengo que sacar adelante a mis tres hijos".</p> <p>"Vivo en un cuarto alquilado, el cual pago 170 nuevos soles mensuales, es el más cómodo que conseguí, porque hay otros que están como 300 fuera de luz y agua".</p> <p>"En caso de contar con un servicio jurídico gratuito, podría asumir los costos como copias, movilidad".</p>	Tiene un trabajo eventual y gran carga familiar. Aun así, de contar con el servicio jurídico de PROSODE podría pagar los gastos extras de copias y movilidad.
P2 (Hombre joven soltero).	<p>"Creo que si tuviera el apoyo de una institución como PROSODE, en la cual hay que aportar lo mínimo y que es gratuito concluiría todo, hasta el final [...] es sin duda un apoyo".</p> <p>"Me dedico a la venta en un mini market de verduras y abarrotes. Yo vivo con cuatro personas: mi hermano, mi cuñada, mis dos sobrinos [...] en mi familia todos trabajan, ponen su granito de arena".</p> <p>"Ahorita solamente tengo agua y luz, nada más, ya que nos han cortado el teléfono, el cable, todo".</p> <p>"En caso de contar con un servicio jurídico gratuito, podría asumir los costos como copias, movilidad".</p> <p>"He necesitado el apoyo de un abogado, pero por falta de medios económicos no lo utilice. Era muy caro".</p>	Con trabajo permanente, refiere ser soporte económico familiar. En alguna ocasión requirió los servicios de un abogado, no tomó el servicio por ser caro. Sí estaría dispuesto a hacer uso de los servicios de PROSODE cubriendo los gastos extras del mismo.
P3 (Anciano, soltero, de ocupación artista).	<p>"Como la consulta era gratuita me acerqué ahí y me sirvió de mucho [...]".</p> <p>"Abusan del cliente, le sacan dinero y es bien caro, [...] ese es el caso de muchos jubilados [...] mueren y arreglan".</p> <p>"No me gusta un día estar con hambre [...], incluso cuando estoy en la calle veo injusticias".</p> <p>"De niño he practicado el arte del dibujo me he cultivado poco a poco a pesar de ser pobre".</p>	Refleja pobreza y deseos de justicia, sobre todo de las injusticias que observa a diario, idealista.
Obs 2 (Beneficiarios del consultorio, ancianos, jubilados).	El recurrente 2: "Si, mi amigo se quiere divorciar, él tiene una hija de su primer compromiso que tiene 60 años quien le ha dicho que su mamá no le va a dar el divorcio, seguramente está esperando a que él se muera para que cobre la pensión de jubilación". "¿Y qué bienes tiene usted?", pregunta la responsable. El recurrente 1 señala: "Yo sólo tengo una casa en un asentamiento humano". Y la responsable repregunta: "¿Y usted es jubilado?" Y el recurrente 2 contesta: "Mi amigo es pensionista en el Ministerio de Economía y Finanzas y él trabajó como conserje. Los dos vivimos en Ventanilla".	Dos (2) pensionistas pobres, buscan orientación para el proceso de divorcio.
Obs3 (Se observa a beneficiario, de sexo masculino de mediana edad, de aparente clase	El señor que ingresara al consultorio se mantiene en silencio pero se puede percibir su inquietud, entra una llamada a su celular habla en voz baja, aprovecho para observarlo un poco más: su celular es de color rojo, parece	Joven que busca acceder a los servicios de PROSODE, no evidencia ser pobre.

media).	un Nextel moderno, tiene como unos 35 años y viste de negro, su chompa tiene unas líneas delgadas de color blanco y plomo, habló como por unos 3 minutos, con una voz bastante tenue. Realiza consultas sobre el trámite de divorcio.	
Taller - (Profesor y Alumno, participantes del taller).	“Hacer un trámite complicado para el que no tiene información y significa gasto”. Ante la pregunta “¿Por qué estudió derecho?” “Bueno, a mí siempre me gustaron las áreas de humanidades, letras, pero creo que el entorno me fue marcando. Siempre el tema de énfasis [...] en mi caso fue el tema de la necesidad de [...] una defensa adecuada para las personas de escasos recursos fue algo que me interesó puesto que hubo una experiencia familiar que me marcó. Mi padre era inmigrante y terminó preso por un accidente de tránsito y fue encarcelado injustamente”.	Interés del equipo de PROSODE por las personas de escasos recursos y su cuestionamiento al sistema de justicia actual.

Fuente: Elaboración propia

Como ya se mencionó, la conceptualización de pobreza es amplia y compleja; por tal motivo, para efectos del presente trabajo se entenderá desde la capacidad económica que se requiere para iniciar un proceso judicial en los consultorios de PROSODE. Para ello, se toman en cuenta los costos del proceso, pues si bien la asesoría y el seguimiento de casos del consultorio son gratuitos, hay gastos adicionales como cédulas, tasas judiciales, copias, pasajes, impresiones, que deben ser asumidos por los beneficiarios del servicio. También se tendrán en consideración las consecuencias que puedan acarrear las limitaciones de acceso a una justicia adecuada en la vida familiar y social de las personas pobres.

En primer lugar, se analizará si estos gastos económicos extras están obstaculizando el acceso y el seguimiento de los casos por parte de los beneficiarios o potenciales beneficiarios de PROSODE. En una de las observaciones, una de las personas que atiende el servicio señala “que de un 80% que asiste a PROSODE por una orientación sobre algún problema legal, solo aproximadamente el 20% abre un proceso, busca terminarlo y continuarlo” (Obs. 1). Además, se verá el impacto que tienen estas dificultades económicas para el adecuado acceso a la justicia.

Como se observa en el cuadro 5.7., de los cuatro beneficiarios actuales entrevistados, dos de ellos no muestran situación de pobreza. La beneficiaria 2 refiere no tener apuros económicos; aun así, usa este servicio y sostiene que su problema principal de acceso es el horario. El beneficiario 3 señala no tener ningún problema económico,

hace uso de los consultorios de PROSODE a manera de orientación, pues realiza paralelamente el seguimiento de su caso con un abogado particular.

Asimismo, cinco (5) de las doce (12) personas entrevistadas hacen referencia a problemas sobre pensión de alimentos y su implicancia en el nivel de vida de las familias, quienes no solo ven perjudicada la satisfacción de sus necesidades básicas sino el acceso a otros derechos fundamentales.

“Yo vivo con mis tres hijos solamente. Soy separada y cuando quiere esta persona me apoya, cuando quiere no. Yo tengo que sacar adelante a mis tres hijos. [...], vivo en un cuarto alquilado, por el cual pago 170 nuevos soles mensuales, es el más cómodo que conseguí, porque hay otros que están como 300 fuera de luz y agua” P1 (Mujer joven, madre soltera con tres hijos, con trabajo eventual).

A partir del enfoque de las necesidades desarrollado por Max Neff, quien define la pobreza no solo en términos de escasez de recursos y falta de acceso a los servicios, sino como potencialidades que deben ser cubiertas para lograr el máximo desarrollo humano, y desde enfoque de las capacidades de Amartya Sen, que toma en cuenta factores distintos a los ingresos, el consumo y el bienestar y refiere que “Las capacidades de las personas pueden asumir múltiples dimensiones, como la educación, la salud y otros, [...] Con el argumento de que la "capacidad" es la habilidad de alcanzar un estado de "funcionamiento" o "logros". Sen sostiene que lo importante para evaluar el nivel de vida propio es la capacidad [...]” (Wagle 2003: 22). Por lo cual, se puede decir que el mal funcionamiento de nuestras instituciones, entre ellas las responsables de velar por la justicia del país, tiene consecuencias en el desarrollo de las demás capacidades de las personas, como el acceso a la justicia, a la educación de calidad para los hijos desamparados económicamente por los padres, a una salud oportuna y cuidado para las mujeres que están a cargo de hogares monoparentales.

Asimismo, se observa que seis (6) de los siete (7) beneficiarios y potenciales beneficiarios entrevistados no cuentan con un trabajo estable y/o perciben ingresos bajos. Esta misma población es la que ha tenido mayores problemas de acceso a la justicia y en general a otros servicios básicos como la vivienda y el agua. En ese sentido, Rawls señala que en la medida en que los deberes y derechos encuentren un

equilibrio, la calidad de vida de los individuos mejorará; en base a ello, se puede sostener que existe correspondencia entre el acceso a justicia y la calidad de vida.

Se ha encontrado que la pobreza se convierte en un obstáculo para el adecuado acceso a la justicia, que se ve reforzado por la falta de confianza en el sistema. A la vez, las injusticias reducen las posibilidades de salir de la pobreza, lo que convierte a esta situación en un círculo vicioso.

En la tabla, se observa que dos (2) de los beneficiarios entrevistados refieren no tener problemas económicos; sin embargo, ellos solicitan los servicios de los CJG de PROSODE, ya sea solo a manera de orientación o para llevar el proceso completo. De esta forma, se concluye que PROSODE cumple con su función de contribuir con facilitar el acceso a la justicia a los sectores pobres de manera parcial, puesto que existen beneficiarios que no están en esa condición y, a pesar de ello, acuden a estos servicios.

Este hecho se comprueba con las observaciones realizadas: en un caso, se muestra el estado de precariedad de un jubilado que vive en un asentamiento humano de Ventanilla, y, en otro, la solvencia de una persona joven, cuyo modo de vestir y uso de equipos de comunicación modernos delatan su situación de bienestar.

El señor que ingresara al consultorio se mantiene en silencio pero se puede percibir su inquietud, entra una llamada a su celular habla en voz baja, aprovecho para observarlo un poco más, su celular es de color rojo, parece un Nextel moderno, tiene como unos 35 años, realiza consultas sobre trámites para el divorcio (Obs. N°3 - persona de sexo masculino, aparentemente era su primer día en PROSODE).

Yo sólo tengo una casa en un asentamiento humano. Y la responsable repregunta: ¿Y usted es jubilado? Y el recurrente 2 contesta: Mi amigo es pensionista en el Ministerio de Economía y Finanzas y él trabajó como conserje. Los dos vivimos en Ventanilla (Obs N° 2- adultos mayores, de 70 y 80 años aproximadamente).

En el taller denominado “Conociendo sobre el acceso a la justicia a través de los consultorios jurídicos gratuitos”, realizado el 20 de junio de 2012; en el que participaron 10 personas entre estudiantes y profesores, todos ellos abogados o

estudiantes de Derecho que atienden en los consultorios. A modo de dinámica, se preguntó a los participantes sobre sus motivaciones para el estudio del Derecho. Tres de ellos las relacionaron con situaciones de pobreza.

Comentarios del equipo de PROSODE en referencia a la pobreza:

- Hacer un trámite complicado para quien carece de información significa un gasto.
- En mi caso fue el tema de la necesidad de [...] una defensa adecuada para las personas de escasos recursos.
- Mi padre era inmigrante y terminó preso por un accidente de tránsito y fue encarcelado injustamente.

En la revisión documentaria de los archivos de PROSODE se sustenta la correspondencia entre pobreza y acceso a la justicia, pues de los casos atendidos, más del 80% corresponden a pensión de alimentos. Las personas que abandonaron su caso indicaron en las entrevistas que su prioridad era tener trabajo y conseguir dinero para su sustento diario. Gran parte de los que viven en los alrededores señaló que su prioridad es la subsistencia y no la justicia, e incluso alguno manifiesta que no va a conseguir nada si acude a ella (ineficacia). Asimismo, en la revisión de dos (2) expedientes correspondientes a demandas de alimentos, se observa que los ingresos mensuales de los demandados no alcanzan a igualar ni siquiera el sueldo mínimo.

“Que lamentablemente mis ingresos han disminuido considerablemente toda vez que actualmente vengo percibiendo un aproximado de S/. 600.00 más los descuentos de ley”.

- El monto de pensión determinado para este caso era de S/. 150.00.

“El recurrente trabaja eventualmente como taxista independiente en la ciudad de Lima, con un taxi alquilado, percibiendo la suma de S/. 500.00 nuevos soles mensuales”.

- El monto de pensión determinado para este caso era de S/. 200.00.

(En expedientes judiciales de los archivos de PROSODE – Consultorio PUCP).

Finalmente, además de los costos económicos, existen aquellos relacionados sobre todo con las mujeres y que no siempre son tomados en cuenta, como los emocionales:

“Son costos que difícilmente pueden traducirse en términos monetarios [...], pueden causar impactos en el desarrollo personal (afectaciones en las mujeres que sufrieron violación sexual), así como en sus redes sociales (afectaciones al capital social por desconfianza, imagen pública dañada, etcétera). Asimismo, puede alterar las actuales y futuras condiciones de acceso a la justicia” (PROJUR / ONAJUP 2011: 28).

Si bien este es un punto que no ha sido profundizado en la presente investigación, consideramos que sería pertinente tomarlo en cuenta en el futuro con mayor detalle, como parte de las limitantes para el adecuado acceso a la justicia.

Pobreza, ejercicio ciudadano y acceso a la justicia

Sobre la base de las entrevistas recogidas, podemos señalar que existe una relación entre el nivel de conocimiento de los derechos ciudadanos y el nivel de acceso adecuado a la justicia de los sectores pobres, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla 5.8. Comentarios sobre pobreza y ciudadanía

Actores que hacen referencia a la pobreza, al conocimiento de derechos y las reacciones en una situación donde no se confía en la justicia formal.		
FD1 (Funcionaria mujer, de mediana edad).	“El mayor número de casos atendido es por alimentos, entonces la persona que va por alimentos no siempre tiene dinero para poder hacer defender su derecho y no siempre cuenta con un asesoramiento de profesionales con ética para esos casos, como debería ser para todos. Porque a veces estos casos que son los más necesitados es donde más provecho sacan”.	“Siendo esta comunidad una población que tiene estudios superiores, la mayoría de personas cuando hablamos de alimentos piensa que solamente es comida y qué tan importante es esa simple palabra que sepa todo lo que significa [...] Piensan que [la recreación] no es un derecho y eso es importante porque incluso acá tengo casos donde hay señores que han ofrecido un <i>taper</i> de comida y eso ya piensa que ya cumplió con los alimentos y se lo quieren dar sólo en especies, cuando nosotros sabemos que eso no es así [...]”. “Y las señoras aceptan eso porque desconocen hasta donde llegan sus derechos o las obligaciones que él tiene entonces, y él mismo, creo que parte de la misma forma de educación, tienen que ver muchos aspectos, sabemos culturales y todo eso”.
B4 (Hombre de aprox. 60 años de edad. Viudo con dos	“Ahorita soy vigilancia, Servicio de seguridad, llevo 12 años de viudo y en mi casa tengo a mi custodia ahorita a dos menores, un menor de 14 años y el otro es de 22 años, este	“Si tú no le pasas pensión a mi hija como debe ser, conmigo vas a tener problemas, yo voy a ir a tu empresa y te voy a poner pero bien mal en tu empresa [...] y le comenzó a pasar 400

hijos, a cargo).	a niño de 22 años es discapacitado”, ellos dos dependen de mí, mis demás hijas ya son mayores y tienen su familia, pero también a veces los apoyo a ellos porque no tienen [...]”.	soles, te estoy hablando de hace 10 años, 400 soles mensuales, no, le dije, tú le pasas 800, no que 600, y ahí quedó [...]”.
------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro, el funcionario de DEMUNA 1 señala que la falta de un conocimiento suficiente de los procesos de demanda de alimentos en los sectores pobres ocasiona que estos sean los más expuestos a sufrir artimañas de los abogados con el fin de obtener mayor provecho de la situación, lo cual, a su vez, causa que el acceso a la justicia sea más costoso de lo que realmente debería ser. Sin embargo, pobreza no necesariamente es sinónimo de desconocimiento de derechos. Esta situación que se ha podido observar durante la investigación, puesto que hay sectores pobres que conocen sus derechos y luchan contra corriente frente a un engorroso sistema de justicia; esto, por ejemplo, se observa en la persona que abandonó su caso (PA1), quien refiere: “Yo quiero prolongar mi caso para no perder mis derechos de esposa”, “por ley me corresponde indemnización”, e igualmente menciona “sí me gustaría regresar [al consultorio] porque todo es dinero y ahora yo no cuento”. El poblador pobre (P3) señala: “No tengo nada que ver con las protestas, a veces [...] médicos, inclusive jubilados, pero estoy ahí con ellos, como un apoyo moral [...] no pertenezco a esos sectores de trabajo pero lo siento así [...], me he enfrentado incluso con policía porque abusan” (en referencia a su participación en marchas de protesta).

Sin embargo, llama la atención el bajo nivel de conocimiento de las personas en general (pobres y no pobres), sobre el significado de los derechos ciudadanos; es decir, qué tanto conocemos realmente en torno a nuestros derechos y deberes. Por ejemplo, el funcionario de DEMUNA 1 sostiene que: “Siendo esta comunidad una población que tiene estudios superiores, la mayoría de personas cuando hablamos de alimentos piensa que solamente es comida [...], piensan que recreación no es un derecho y eso es importante porque incluso acá tengo casos donde hay señores que han ofrecido un *taper* de comida y con eso ya cumplió con los alimentos”. Esto nos lleva a reflexionar hasta qué punto el escaso conocimiento puede influir negativamente sobre todo en el pleno acceso a la justicia de las personas pobres, quienes están más expuestas a que sus derechos se vean menguados debido a la desigualdad de oportunidades.

Dentro de este ejercicio ciudadano, otro aspecto a considerar es que los sectores pobres cuentan con mayores restricciones para alcanzar los canales de acceso al sistema de justicia, lo cual podría conducirlos a “tomar la justicia por sus propias manos”. El beneficiario 4 (B4) refiere que hace uso de la amenaza para hacer valer sus derechos ciudadanos: “Si tú no le pasas pensión a mi hija como debe ser, conmigo vas a tener problemas”.

Los comentarios de los encuestados evidencian una respuesta afirmativa a la interrogante planteada al inicio de la investigación: los gastos extras al servicio (pasajes, copias, impresiones, etcétera), ¿están dentro de la posibilidad de ser cubiertos por los sectores pobres? Sin embargo, esta situación va acompañada de la desconfianza hacia el sistema judicial debido a la corrupción y al inadecuado conocimiento de los derechos ciudadanos. Aun así, las personas de escasos recursos que fueron entrevistadas, a pesar de tener que privarse de comprar o pagar algún producto o servicio básico, harían uso de los consultorios si es que a través de ellos encontrarán el acceso a la justicia que necesitan.

Otras de las barreras ligadas a la pobreza son las referidas al ejercicio de la ciudadanía, las cuales son expuestas en el siguiente apartado.

5.5 BARRERAS PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA

Uno de los hallazgos muestra que los pobladores que viven en los alrededores de los consultorios jurídicos de PROSODE y los beneficiarios entrevistados tienen conocimiento de ciertos derechos y la forma de ejercerlos, pero no los asumen, pues piensan que no van a conseguir nada si acuden al sistema de justicia, al cual califican de pérdida de tiempo debido a otras prioridades como la subsistencia. Esta barrera de pobreza se ha visto con mayor detenimiento en el punto anterior.

Esta situación responde a nuestro objetivo específico de investigación: identificar el nivel de conocimiento que tienen las personas de sectores pobres sobre el acceso a la justicia como parte del ejercicio de sus derechos ciudadanos. A continuación, mostramos el cuadro referente a los actores que hacen referencia a estas barreras:

Tabla 5.9. Entrevistados y participantes que hacen referencia a este hallazgo

Actores	Cantidad de actores que hacen referencia a este hallazgo
Responsables de los centros cercanos a los consultorios (DEMUNAS).	1/2
Personas que abandonaron su caso.	1/3
Beneficiarios.	1/4
Pobladores pobres que viven en los alrededores.	1/3
Taller.	1/10
Total de entrevistados, observados y participantes.	5/22

Fuente: Elaboración propia

En algunos casos, estos actores utilizan otras formas para conseguir el cumplimiento de sus derechos en lugar del camino legal, porque este les genera desconfianza y porque sus procedimientos son calificados como engorrosos y poco eficientes.

Los comentarios vertidos por los entrevistados revelan algunos canales que tanto los beneficiarios como los pobladores pobres que viven en los alrededores consideran necesarios para resolver sus problemas:

- a. Amenaza o chantaje para conseguir el cumplimiento de una obligación.
- b. Pago de una coima para acelerar el proceso, aspecto que se verá con mayor detalle en el punto 5.6.

“[No] quiero que nadie se burle de mis hijas. Si tú no le pasas pensión a mi hija como debe ser, conmigo vas a tener problemas, yo voy a ir a tu empresa y te voy a poner, pero bien mal en tu empresa [...] y le comenzó a pasar 400 soles, te estoy hablando de hace 10 años, 400 soles mensuales; no, le dije, tú le pasas 800, no que 600, ya ahí quedó [...]” B4 (Hombre de la tercera edad evidencia problemas sociales y económicos).

Otro de los hallazgos muestra que existe una vulneración constante de los derechos fundamentales, principalmente de aquellos referidos al entorno familiar, y ello se constata en que, de las entrevistas y observaciones realizadas (14 instrumentos de recolección de fuente primaria), siete (7) de ellas están relacionadas con el tema de familia, especialmente con la pensión de alimentos.

Según la información recogida por los responsables de los centros cercanos a los consultorios jurídicos, existe un desconocimiento por parte de la población pobre acerca de los alcances de ciertos derechos, como el contar con una pensión de alimentos para sus hijos. Asimismo, se evidencia que existe normativa que genera la vulneración de los derechos y del ejercicio de una ciudadanía plena. Por ejemplo, en el caso de procesos de alimentos, es un requisito de la demanda anexar la partida de nacimiento vigente del niño o niña, lo cual tiene un costo que muchas veces no puede ser asumido por los sectores pobres. Este problema podría solucionarse con la gratuidad de la expedición de partidas de nacimiento para los casos de procesos judiciales o conciliatorios sobre pensión de alimentos. Asimismo, en los casos de violencia familiar no existe una normativa adecuada que garantice la integridad de las víctimas de manera rápida y efectiva, por lo que muchas veces las agresiones persisten incluso hasta la muerte.

Todo lo expuesto guarda relación con lo mencionado por Sinesio López, quien señala que uno de los factores que limita la condición ciudadana es la falta de garantías de los derechos ciudadanos por parte del Estado y de sus instituciones. Según el autor, pese al reconocimiento de los derechos, el Estado no ofrece los procedimientos, las organizaciones y los recursos necesarios para garantizarlos. “El Poder Judicial no garantiza la igualdad ante la ley, las fuerzas del orden no garantizan la seguridad ciudadana y la organización administrativa del Estado no garantiza la igualdad de oportunidades ni ofrece la posibilidad de acceso a la salud, la educación, y otros derechos sociales” (López 1997b: 7).

Estas afirmaciones sobre justicia, ciudadanía y percepción de derechos ciudadanos se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 5.10. Comentarios y evidencias sobre la ciudadanía

Tipo de entrevistado	Comentario	Idea fuerza
FD1 (Funcionaria mujer, de mediana edad).	“Siendo esta comunidad una población que tiene estudios superiores, la mayoría de personas cuando hablamos de alimentos piensa que solamente es comida y qué tan importante es esa simple palabra, que sepa todo lo que significa [...] Piensan que [la recreación] no es un derecho. Eso es importante porque incluso acá tengo casos donde hay señores que han ofrecido un <i>taper</i> de comida y eso ya piensa que ya cumplió con los alimentos y se lo quieren dar sólo en especies, cuando nosotros sabemos que eso no	Funcionaria hace referencia al desconocimiento de las personas pobres sobre los alcances de sus derechos, como, por ejemplo, en caso de juicio por alimentos.

	<p>es así [...]”.</p> <p>“Y las señoras aceptan eso, porque desconocen hasta dónde llegan sus derechos o las obligaciones de los padres, y ello parte de su [...] educación que tiene que ver [con] muchos aspectos, sabemos culturales y todo eso”.</p>	
<p>B4 (Hombre de la tercera edad evidencia problemas sociales y económicos).</p>	<p>“No voy a pagar lo de EDELNOR, ellos quieren que pague todo el consumo completo, pero estaría aceptando un delito que nunca he cometido”.</p> <p>“Me dicen que me van ayudar a hacer todo, pero tengo que pagar al Poder Judicial más de 100 soles, lo cual no lo tengo. Ahora si les doy esta suma me quedo sin comida para mis hijos. [A] mi último niño, quien está estudiando, tengo que dejarle sus tres soles para su comida [...]”.</p>	<p>Se refleja conocimiento de los derechos pero la pobreza limita el ejercicio de una ciudadanía plena.</p>
<p>PA1 (Mujer de mediana edad con una hija y separada de su esposo).</p>	<p>“Claro, y también la pensión que yo recibo por alimentos, al ser yo separada ya definitivamente me quitan lo que a mí me correspondía ¿no? porque es más sustento”.</p> <p>“[...] y que todo abogado me dijo, que quería que por ser casada tenía derecho a una indemnización, pero creo que la señorita no lo tomó así tampoco, o especificó en el documento la indemnización y creo que es por ley, porque me lo han dicho otras amistades que sí corresponde indemnización”.</p>	<p>Se evidencia poco conocimiento de los derechos.</p>
<p>P1 (Mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).</p>	<p>“Me he ido acá al MIMDES, ese edificio que está en Camaná. Pero tengo que sacar partidas originales de ellos, copias del DNI, traer boletas de lo que yo compro, de cosas que yo gasto. [Pero] a veces pides boleta y si tienen tiempo te dan y ya. Y ahora para estar juntando. Pero bueno, a pesar de todo lo que solicitaban, estaba haciéndolo, pero de ahí me mandaron al jirón Camaná y ahí fue que lo dejé [...]”.</p> <p>“En el MIMDES fue muy engorroso el proceso [...]”.</p> <p>“O sea no me atendieron, me mandaron al Jirón Camaná, me dijeron que debía hacer la demanda de tenencia de mis hijos. Claro, como yo soy madre los tengo, pero no tengo un papel que acredite que yo los debo tener ¿Entiende?, o sea a la hora que le da la gana el padre de mis hijos puede venir y se los puede llevar, porque es su deber, pero él no tiene la tenencia ni yo tampoco lo dejé porque, o sea, son procesos largos [...]”.</p>	<p>Existencia de una barrera que limita la ciudadanía: la falta de garantías de los derechos ciudadanos por parte del Estado y de sus instituciones.</p>
<p>Taller (Estudiantes y</p>	<p>“Hacer un trámite complicado para el que no tiene información, significa gasto”.</p> <p>Ante la pregunta “¿Por qué estudió Derecho?”</p>	<p>Comentarios del equipo de PROSODE en referencia a las</p>

profesionales de los CJG).	“Bueno, a mí siempre me gustaron las áreas de humanidades, letras, pero creo que el entorno me fue marcando [...]. En mi caso fue el tema de la necesidad de [...] una defensa adecuada para las personas de escasos recursos, fue algo que me interesó puesto que hubo una experiencia familiar que me marcó. Mi padre era inmigrante y terminó preso por un accidente de tránsito y fue encarcelado injustamente”.	dificultades de los sectores pobres para el ejercicio de sus derechos. Uno resalta la idea de ser migrante como limitante de justicia.
----------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

Todos estos comentarios evidencian algunos de los obstáculos para la plena vigencia de la ciudadanía, señalados por Sinesio López: la pobreza como limitante de la condición ciudadana, la falta de garantías hacia los derechos ciudadanos por parte del Estado y las brechas que privilegian a algunos en desmedro de otros, como en el caso referido al migrante.

En el siguiente apartado presentamos las barreras referidas a los males que más afectan a nuestro sistema de justicia: la corrupción y la mala praxis. Estos dificultan el ejercicio de una ciudadanía plena, sobre todo, en los sectores más pobres.

5.6 BARRERAS REFERIDAS A LA DEBILIDAD DEMOCRÁTICA: CORRUPCIÓN Y MALA PRAXIS EN EL SISTEMA JUDICIAL

Los hallazgos evidencian debilidad democrática, debido a la desconfianza hacia el sistema de justicia. Esta desconfianza es ocasionada por múltiples razones, entre las cuales se encuentran la corrupción ligada a la falta de ética profesional, la mala praxis y la lentitud del Poder Judicial. Ello se observa en la siguiente tabla:

Tabla 5.11. Razones de desconfianza hacia el sistema de justicia

Tipo de actor	Cantidad de actores que hacen referencia a esta barrera	Aspecto sobre el que hacen referencia
Funcionarios de DEMUNA.	1/ 2	Falta de ética profesional.
Beneficiarios.	3/ 4	Corrupción y mala praxis en el Poder Judicial.
Personas que abandonaron su caso.	1/3	Lentitud del Poder Judicial.
Pobladores pobres que viven en los	3/3	Mala praxis. Corrupción.

alrededores.		
Taller.	10/10	Mala praxis en el Poder Judicial (1). Valores que deben tener los abogados.
Total de participantes.	18/22	

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro anterior, dieciocho (18) de los veintidós (22) actores entrevistados y participantes de los talleres hacen referencia a la falta de ética profesional, corrupción y mala praxis en el Poder Judicial, así como a los valores con los que deben contar los abogados.

En el segundo capítulo, se mostró que en la encuesta realizada por el Instituto de Opinión Pública de la PUCP en relación con la justicia en el Perú (2011), solo el 6% calificó al sistema judicial como muy bueno o bueno. Es decir, se corrobora lo hallado en esta investigación. Asimismo, la encuesta de IPSOS APOYO del año 2012 refiere que el Poder Judicial es considerado la institución más corrupta (56%), seguida por la Policía Nacional (52%).

Las razones principales de la debilidad democrática han sido agrupadas de la siguiente manera:

- Corrupción y su relación con la falta de formación ética profesional.
- Mala praxis y lentitud en el Poder Judicial.

5.6.1 Corrupción y falta de formación ética profesional

Algunos de los aspectos evidenciados en las entrevistas son las situaciones de corrupción en las que se ven envueltas las personas que deciden acudir al sistema de justicia, las cuales se originan desde el inicio de la presentación de una denuncia en una comisaría o una demanda en el juzgado. Mostramos los siguientes comentarios:

Tabla 5.12. Comentarios referidos a corrupción

Actor	Comentario
B2 (Mujer casada con hijos de mediana edad).	“El juzgado trata de lo peor a la gente, porque son muy [...] Primeramente, que te piden gaseosas, te piden: ay hace calor, un agua; señora, ¿me puede sacar la copia?, señora, ¿me puede comprar un ticket de algo?’ o sea que descaradamente. Una vez me pidieron, pero yo le dije que no. Para la sentencia me pidió y el papel se quedó con el secretario como seis meses. La que me llamó fue la del archivo y me dijo que el secretario iba a darme prioridad si en ese momento usted pagaba 700 soles, [...], entonces yo no le he dado, no hay manera, ni hablar. El que les des una gaseosa para llevar un papel de un lado a

	<p>otro lado, de un escritorio a otro escritorio, que quieren una gaseosa, que me duele el estómago, así, así descaradamente te piden, [...] el doctor Calle que me tocó apuró bastante y él trataba de hacerlo rápido. El problema son los secretarios, ellos son los que siempre dilatan el tema por cuestión económica o de lo contrario siempre te piden dinero o a veces lo encarpetan adrede, si es que no le pagas, te lo dilatan”.</p>
<p>B3 (Hombre de mediana edad evidencia solvencia económica).</p>	<p>“Siempre hay una manipulación me doy cuenta, si no tiene éste no te hacen mucho caso. Todo funciona mientras la parte económica funciona también, yo he tenido que dar mil dólares para que me suelten de emergencia, porque no tengo familia como le digo, entonces ya que [...] pero perfecto me lo informó, no me obligó obviamente me informó, si podía hacer lo hacía, una abogada me estafó con 700 dólares, además los jueces lo manejan por conocimiento de otros que he investigado, al menos los que he podido, son los secretarios los que manejan la mayor parte de los juicios, porque hay tal cantidad de casos que son los secretarios, que son los que en realidad mueven los casos, incluso ellos escriben todo y el juez firma nomás de frente, entonces es una responsabilidad que no está bien tomada ¿no?, lo he leído, lo he escuchado y casi, casi lo estoy viendo ¿no?, en mi caso ¿no?, entonces la idea es que por A o por B no está funcionando esto, quizás en algunos casos sí funcione, hasta ahora en el mío no está funcionando casi nada ¿no?, si es manteniéndolo nomás me cuesta bastante ¿no?, esa es mi experiencia”.</p> <p>“El Poder Judicial para mí es de lo peor, de lo peor, porque he visto prebendas, en el caso del inmueble ahí está el juez ¿no?, digamos está, o sea, lamentablemente la persona que me ha vendido el departamento está involucrado con la Región Callao, que son regidores y entonces ellos están con el Poder Judicial, entonces ahí está habiendo una, cómo le podemos decir, una, bueno, una corrupción, los regidores del Callao, [...] se reúnen en mi casa [...] yo vivo al costado ahí se reúnen, lo que justamente ha pasado ese problema, o sea que puedo pensar si el señor los aloja ahí, les ha alquilado, entonces qué puedo pensar, con la calidad moral [...]”.</p>
<p>B 4 (Hombre de la tercera edad evidencia problemas sociales y económicos).</p>	<p>“Y es un caso parecido que me pasó hace 30 años, me confundieron con un delincuente, con un asesino, gracias a Dios que yo tenía contacto con la policía en ese tiempo [...] Finalmente, el señor me dijo discúlpame, que contigo no fue, yo quise acusar a alguien y la policía, en ese entonces la Guardia Civil donde tenía amigos de la Guardia Civil aceptó que yo no era el mismo hombre que investigaban”.</p>
<p>P1 (Mujer joven, madre soltera con 3 hijos).</p>	<p>“No sé, varios, varios se quejan de la justicia, la justicia es injusta o sea, el que tiene plata ahí está la justicia, el que no [...]”.</p>
<p>P2 (Hombre joven soltero).</p>	<p>“Bueno más que todo en la comisaría [...] vivía con mi mamá, pero no nos hicieron caso, nos pidieron para la gasolina, o sea nos ponían excusa, la cosa es que no nos ayudaron. [La experiencia] no fue muy agradable porque en realidad nosotros pensamos [...], que la policía iba a actuar al momento, pero no hubo reacción [...]”.</p>
<p>P3 (Hombre anciano, soltero. de ocupación artista).</p>	<p>“[...] el país vive con instituciones poco decentes, que tienen poca honradez [...]”.</p> <p>“[...] para mí un abogado es más vivo que una persona honrada [...]”.</p> <p>[Respecto a los abogados] “Abusan del cliente, le sacan dinero y es bien caro, avanza lo que tienen que hacer, ese es el caso de muchos jubilados mueren y arreglan, acá tantas experiencias que he escuchado. [...] incluso cuando estoy en la calle veo injusticia ¿no?, me enerva, me saca la ira, no tengo nada que ver con las protestas, a veces [...] me he enfrentado incluso con policías [...] porque abusaban mucho, cuando veo abuso me exaspera y yo sé que eso trae consecuencias [...]”.</p>
<p>Participantes del</p>	<p>“Bueno, el tema de corrupción es un tema que identifica mucho,</p>

Taller (7 profesionales y 3 estudiantes de Derecho).	lamentablemente, al sistema judicial”.
--	--

Fuente: Elaboración propia

La corrupción sale a la luz en todos los niveles del Poder Judicial y en las comisarías (PNP): prebendas, compadrazgos, coimas de dinero y de especies (gaseosas). Además, la negación de pagos de coimas genera lentitud y desinterés en los operadores de los procesos judiciales, y, en algunos casos, incluso puede ocasionar resoluciones injustas y contrarias a derecho. El tema del dinero, ligado a la justicia, es recurrente no solo debido a los costos formales (aranceles, cédulas, honorarios, partidas, etcétera), sino también por los costos informales (coimas, prebendas), según lo indicado por los entrevistados.

En la encuesta de opinión pública de la PUCP realizada en el año 2009, respecto al elemento clave para ganar un juicio, el 46% sostiene que es el tener dinero, mientras que 21% declara que es la influencia o conocer gente (compadrazgos). Asimismo, 35% considera que el principal problema de la administración de justicia en el Perú es la corrupción, seguido por un 20% que refiere que es el tiempo que se demoran los jueces para resolver un problema.

Es decir, no solo se requiere mayor cantidad de servicios, sino sobre todo calidad de los mismos, que cuenten con profesionales competentes y honestos. Los comentarios expresados por los encuestados evidencian que existe una demanda para contar con abogados que tengan una formación ética y se interesen por la labor judicial. Algunos de estos se incluyen a continuación:

Tabla 5.13. Comentarios sobre la ética del abogado

Entrevistado	Comentario
FD 1 (Funcionaria mujer, de mediana edad).	“[...] el mayor número de casos atendido es por alimentos, entonces la persona que va por alimentos no siempre tiene dinero para poder hacer defender su derecho y no siempre cuenta con un asesoramiento de profesionales con ética para esos casos, como debería ser para todos y conociendo el prestigio de la universidad. [...] porque a veces estos casos que son los más necesitados es donde más provecho sacan, porque a veces podrían orientar de que una conciliación terminaría todo sin necesidad de la presencia de un abogado, porque normalmente buscan que todo se judicialice y se alargue [...]”.
B2 (Mujer casada con hijos de mediana edad).	“[...], pero como [...] que ustedes son una universidad que tiene mucha ayuda y sobretodo mucha ética [...]”.

Participantes del Taller (7 profesionales y 3 estudiantes).	<p>“Y por otro lado tenemos una falsa percepción, basta que sea abogado para que sea casi criminal”</p> <p>“A veces acuden al consultorio personas que tienen recursos económicos y no podemos asumir su caso, pero vienen a cotejar si lo que les ha dicho su abogado está bien, porque no confían en ellos”.</p>
---	--

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, se realizó un taller grupal con diez (10) personas que atienden los consultorios (un profesor, seis jefes de práctica y tres estudiantes universitarios). Como dinámica, se les entregó a los participantes figuras que representaban los distintos roles que puede desempeñar un abogado, con el fin de que señalaran cuál de aquellos les gustaría ejercer, pudiendo indicar más de una opción. Como se puede apreciar en la tabla incluida a continuación, de los diez (10) participantes, solo a uno (1) le interesaría ser juez.

Tabla 5.14. Interés de quienes atienden los consultorios

Figuras	Primera Opción	Segunda Opción
Juez (a).	√	
Abogado (a) de estudio.	√√√√	
Abogado (a) trabajador estatal.		√
Abogado (a) de ONG.	√√√	
Político.		
Abogado Empresario.	√√√	√
Profesor/ Investigador.	√√√	√√
Otro.	Embajador	

Fuente: Elaboración propia

En el mismo taller, se les preguntó a los participantes acerca de los valores que deberían tener los profesionales del Derecho. Ellos señalaron aquellos mostrados en la siguiente tabla. Sin embargo, al consultarles cuáles son los valores reconocidos por la población, solamente indicaron dos (2): conocimiento y experiencia. Todos los participantes refieren que la gente considera a los abogados como deshonestos y corruptos, y que se debería promover en las universidades la formación ética del Derecho.

Tabla 5.15. Valores que deberían tener los abogados

VALORES	
- Responsabilidad	- Honestidad
- Conocimiento	- Justicia
- Experiencia	- Claridad
- Respeto	- Resolución de problemas
- Honradez	- Conciliación
- Compromiso	- Confiabilidad
- Imparcialidad	- Seguridad
- Habilidad	- Buen trato
- Sinceridad	- Eficiencia
- Empatía	- Seriedad
- Lealtad	- Integridad

Fuente: Elaboración propia

Es importante que dentro del tema de acceso a la justicia se considere, como un derecho de la población, contar con abogados formados éticamente. Como señalamos anteriormente, en nuestro país la mayor parte de la formación universitaria en Derecho se encuentra encasillada en la mera transmisión de conocimientos, mas no se busca un verdadero cambio social. Como decía Augusto Hortal, hay que defender a las personas sin dañar a las demás; pero, para llegar a ser un buen profesional o buena persona, hay que recibir una buena crianza y educación (2002: 126). Aquí es donde las universidades deben intervenir promoviendo una formación integral, la cual puede darse a través de cursos con enfoque de RSU.

Las facultades o escuelas de Derecho deben cumplir un rol como formadoras de profesionales éticos, pero también con vocación de servicio y que se interesen por la labor judicial, donde tanta falta hacen abogados no solo competentes, sino honestos y éticos. Y para ello, las acciones concretas de responsabilidad social pueden generar profesionales más comprometidos con su comunidad, como lo vemos reflejado en el libro sobre PROSODE, en el cual, al preguntar a los estudiantes si tras haber llevado el curso, este afectó positivamente su formación profesional, el 88% señaló que sí. Entre los comentarios, refieren lo siguiente: “[...] me he dado cuenta que todo lo que aprendemos en las aulas universitarias no sirve de nada si es que no se utiliza para servir a los demás”; “mi vocación por la proyección social y la defensa de los derechos humanos se ha hecho más sólida” (Ortiz 2006: 237-239).

5.6.2. Mala praxis y lentitud en el poder judicial

Se han identificado casos en los cuales el sistema de justicia ha actuado de forma incorrecta o demasiado lenta, lo cual genera vulneración de los derechos humanos, como a continuación se muestra:

Tabla 5.16. Comentarios sobre mala praxis y lentitud en el Poder Judicial

Actor	Comentario
B2 (Mujer casada con hijos de mediana edad).	“El juzgado trata de lo peor a la gente [...]”. [Respecto a la atención recibida sobre su caso] “En el Poder Judicial yo diría que fue de regular para abajo”. “[...] acudiría al Poder Judicial solo a través de PROSODE [...] me ayudan porque si no tuviese el apoyo de ustedes de repente estaría pésimo, porque mucha gente que sufre, mucha gente que se queja, ancianos, hay demasiada injusticia, pero como [...] que ustedes son una universidad que tiene mucha ayuda [...]”. “[...] el problema son los secretarios, ellos son los que siempre dilatan el tema [...]”. “Me he demorado seis años en tener una respuesta [...]”.
B3 (Hombre de mediana edad evidencia solvencia económica).	“[...] el Poder Judicial para mí es de lo peor porque he visto prebendas, [...]”.
B 4 (Hombre de la tercera edad evidencia problemas sociales y económicos).	“Y es un caso parecido que me pasó hace 30 años, me confundieron con un delincuente, con un asesino [...] en Lurigancho hay muchos presos que no han sido juzgados como debe ser, ahora salen, prácticamente se han ganado cinco años en la cárcel salen así nomás con disculpas de nos equivocamos, en ese sentido jamás recomendaría a la justicia en sí”.
PA 1 (Mujer de mediana edad con una hija y separada de su esposo).	“Por eso y porque al presentar el escrito de la señorita ha pasado buen tiempo hasta el día de hoy, todavía no tengo una respuesta del Poder Judicial [...]”.
P2 (Hombre joven soltero).	“Todo ese tiempo fui de testigo en lo que había sido una violación [...] trataba de burlarse o algo así, ya yo lo miré, ya, ya, le corté, pero no me pareció bien [...] Me pareció una burla, era un secretario”.
Participante del Taller	“[...] me marcó que mi padre, quien era migrante, terminara preso por un accidente de tránsito y fue encarcelado injustamente”.

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia, existe una mala praxis en el Poder Judicial, que se puede evidenciar en los comentarios donde se mencionan fallos errados que generan injusticias, lentitud del sistema para dar respuesta a determinados casos y el papel de los secretarios (actualmente especialistas legales), que se convierten en los funcionarios con mayores críticas por parte de algunos de nuestros entrevistados.

En general, se observa una mala calidad del servicio, sobre todo en lo referente a la atención y a la lentitud de los casos, que se agrava con las constantes huelgas de los trabajadores del Poder Judicial, lo cual genera la insatisfacción de los usuarios.

Muchos culpan de ello a la sobrecarga judicial, a los bajos sueldos y, en general, a la falta de eficiencia en la administración del sistema de justicia en el país; sin embargo, se hace muy poco para revertir esta situación. Esto se corrobora con la encuesta del Instituto de Opinión Pública de la PUCP realizada el año 2009 referida a la justicia en el Perú, en donde el 91% de los encuestados señala que existen diferencias de trato por parte de los jueces.

En ese sentido, la CEPLAN señala que se debe apuntar hacia el desarrollo de un sistema de justicia integrado sobre la base de la autonomía de las instituciones que lo conforman, que sea accesible y confiable para el ciudadano; si ello no se da, no podremos hablar de un adecuado y universal acceso a los servicios de justicia para todas las personas.

5.6.3 La debilidad democrática y su repercusión en las personas pobres

En el siguiente cuadro se pone en evidencia cómo las situaciones de corrupción y mala praxis afectan a todos los ciudadanos, puesto que vivimos en una democracia debilitada donde muchas veces obtiene un resultado favorable quien posee mejores contactos o medios económicos para hacer valer su derecho o desconocer el derecho del otro. Las personas pobres, al entrar a este sistema, asumen costos formales, pero también se ven expuestas a costos informales ligados a la corrupción. Además, muchas veces no tienen un respaldo institucional que reconozca sus derechos de manera honesta, ante las instancias correspondientes. A continuación se incluyen algunos comentarios sobre este tema:

Tabla 5.17. Comentarios sobre corrupción y pobreza

Actor	Situaciones de corrupción/ mala praxis evidenciada	La corrupción la sufren todos, pobres y no pobres	Comentarios
FD 1 (Funcionaria de mediana edad).	“[...] porque a veces estos casos que son los más necesitados es donde más provecho sacan, porque a veces podrían orientar de que una conciliación terminaría todo sin necesidad de la presencia de un abogado, porque normalmente buscan que todo se judicialice y se alargue [...]”.	“El mayor número de casos atendido es por alimentos, entonces la persona que va por alimentos no siempre tiene dinero para poder hacer defender su derecho [...]”.	Existen casos en los cuales los abogados se aprovechan de la pobreza y desconocimiento de las personas pobres (específicamente en los casos de juicios por alimentos) para alargar los procesos y, por ende, cobrar más por honorarios.
B2 (Mujer casada con hijos de)	“El juzgado trata de lo peor a la gente, porque son muy primeramente que te piden	“Cuento con todos los servicios básicos, adicionalmente con	La señora es una persona que cuenta con suficientes

<p>mediana edad) No muestra problemas económicos pero hace uso de los consultorios. Sus hijas estudiaron en la PUCP.</p>	<p>gaseosas, te piden ay hace calor, un agua. Señora me puede sacar la copia, señora me puede comprar un ticket de algo o sea que descaradamente, una vez me pidieron pero yo le dije que no. Para la sentencia me pidió y el papel se quedó con el secretario como seis meses, la que me llamó fue la del archivo y me dijo que el secretario iba a darme prioridad si en ese momento usted pagaba 700 soles, [...], entonces yo no le he dado, no hay manera, ni hablar [...].”</p>	<p>teléfono, cable e internet mi esposo trabaja, mi hija recién está trabajando en EDELNOR porque ya terminó la carrera este año y mi hijita la menor que recién va a hacer sus prácticas también, recién va a comenzar. [...]”.</p>	<p>ingresos y se ha visto inmersa en situaciones de corrupción.</p>
<p>B 4 (Hombre de la tercera edad, evidencia problemas sociales y económicos) Trabajo precario, aparentemente con bajo ingreso y gran carga familiar. Además, presenta problemas familiares y sociales.</p>	<p>“Y es un caso parecido que me pasó hace 30 años, me confundieron con un delincuente, con un asesino, gracias a Dios que yo tenía contacto con la policía en ese tiempo [...] Finalmente el señor me dijo discúlpame, que contigo no fue [...]”.</p>	<p>“Ahorita soy vigilancia, Servicio de seguridad, llevo 12 años de viudo y en mi casa tengo a mi custodia ahorita a dos menores, un menor de 14 años y el otro es de 22 años, este niño de 22 años es discapacitado desde los 6 años ¿no? tuvo un accidente en casa y perdió la visión, mi esposa ha muerto en el año 2000 de cáncer a la mama y yo mantengo a mis dos hijos nomás, ahorita estoy con ellos, bueno uno desapareció, [...]”.</p>	<p>Un señor de escasos recursos económicos se vio afectado por una mala praxis y, gracias a sus contactos, pudo aclarar la situación y salir libre de lo que lo acusaban. Actualmente tiene un hijo desaparecido y no ha recibido la ayuda para que lo puedan encontrar.</p>
<p>P1 (Mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).</p>	<p>“No sé, varios, varios se quejan de la justicia, la justicia es injusta o sea, el que tiene plata ahí está la justicia, el que no [...]”.</p>	<p>“Yo vivo con mis tres hijos solamente. Soy separada y cuando quiere esta persona me apoya, cuando quiere no. Yo tengo que sacar adelante a mis tres hijos [...]”.</p>	<p>Señora pobre que considera que la justicia es para quienes tienen dinero.</p>
<p>P2 (Hombre joven soltero). Con trabajo permanente, refiere ser soporte económico familiar.</p>	<p>“[...] Bueno más que todo en la comisaría [...] vivía con mi mamá, pero no nos hicieron caso, nos pidieron para la gasolina, o sea nos ponían excusa, la cosa es que no nos ayudaron. [La experiencia] no fue muy agradable porque en</p>	<p>“Me dedico a la venta en un minimarket de verduras y abarrotes. Yo vivo con cuatro personas: mi hermano, mi cuñada, mis dos sobrinos. En mi familia todas trabajan, ponen su</p>	<p>Este joven trabajador de baja condición económica cuenta experiencias de corrupción en la comisaría y mala praxis en el Poder Judicial. Asimismo,</p>

	<p>realidad nosotros pensamos [...], que la policía iba a actuar al momento, pero no hubo reacción [...]. “Todo ese tiempo fui de testigo en lo que había sido una violación [...] trataba de burlarse o algo así [...] Me pareció una burla, era un secretario”.</p>	<p>granito de arena. Ahorita solamente tengo agua y luz, nada más, ya que nos han cortado el teléfono, el cable, todo [...]. He necesitado el apoyo de un abogado, pero por falta de medios económicos no lo utilice. Era muy caro”.</p>	<p>refiere que ha necesitado abogado pero no lo obtuvo por falta de medios económicos.</p>
<p>Participantes del Taller (7 profesionales y 3 estudiantes de Derecho) Interés del equipo de PROSODE por las personas de escasos recursos y su cuestionamiento al sistema de justicia actual.</p>	<p>“Bueno, el tema de corrupción es un tema que identifica mucho, lamentablemente al sistema judicial”. “Y por otro lado tenemos una falsa percepción, basta que sea abogado para que sea casi criminal”. “A veces acuden al consultorio personas que tienen recursos económicos y no podemos asumir su caso, pero vienen a cotejar si lo que les ha dicho su abogado está bien porque no confían en ellos”. “[...] me marcó que mi padre quien era migrante, terminara preso por un accidente de tránsito y fue encarcelado injustamente”.</p>	<p>“Hacer un trámite complicado para el que no tiene información y significa gasto”. Ante la pregunta ¿Por qué estudió derecho? “Siempre el tema de énfasis [...] en mi caso fue el tema de la necesidad de [...] una defensa adecuada para las personas de escasos recursos fue algo que me interesó puesto que hubo una experiencia familiar que me marcó”.</p>	<p>Los participantes han evidenciado situaciones de corrupción y también son conscientes de la mala imagen de los abogados. No obstante, ello motivó a algunos a estudiar Derecho. Asimismo, reconocen que a veces acuden al consultorio personas que tienen dinero y no pueden asumir sus casos, pero les interesa una segunda opinión porque no confían en su abogado.</p>

Fuente: Elaboración propia

Como se observa en el cuadro anterior, las personas relacionan la injusticia con pobreza y corrupción. Puesto que los servicios de un abogado son caros, algunas veces la falta de medios económicos las hace desistir de exigir justicia, pese a necesitar asesoría legal. Asimismo, como refiere una funcionaria, algunos malos profesionales del Derecho buscan que todo se alargue y judicialice para sacar provecho de la gente pobre.

También se indica que a los consultorios acuden personas que cuentan con más recursos económicos, pero que no confían en sus abogados y quieren tener la opinión de una institución reconocida éticamente, como es la PUCP. Es decir, todos estamos expuestos a situaciones de corrupción y desconfianza, sin importar nuestra condición económica; sin embargo, son las personas pobres las que tienen menos posibilidades

de poder asumir y enfrentar los costos de un proceso. Por lo tanto, como vimos en nuestro marco teórico, esa pobreza económica se convierte en pobreza legal que afecta al sistema democrático de nuestro país.

Estos hallazgos han permitido responder a la siguiente pregunta: ¿Cuál es el grado de confianza que tienen las personas de los sectores pobres sobre la idoneidad y el profesionalismo de los operadores del sistema judicial? La respuesta es que este es deficiente, puesto que los operadores de justicia no brindan un buen trato, no dan una respuesta adecuada y oportuna, y cuando la dan es muy lenta. Asimismo, en algunos casos, se evidencia que los operadores son deshonestos y se manejan por compadrazgos y coimas; por lo tanto, sus decisiones muchas veces no son las más justas. Todo ello pone de manifiesto una debilidad democrática en torno al sistema de justicia, pues si bien existen normas e instituciones estatales que buscan garantizar este derecho, están debilitadas por la corrupción y mala praxis, por lo que en la realidad se ven vulnerados los derechos de los ciudadanos, especialmente de los más pobres.

Adicionalmente, estas manifestaciones de debilidad democrática ligada a la pobreza se pueden agravar aún más en el caso de las mujeres. A ello está referido nuestro último apartado: las barreras sobre discriminación por género.

5.7 BARRERAS VINCULADAS A LA DISCRIMINACIÓN POR GÉNERO

En la mayoría de los conflictos y problemas sociales está presente alguna forma de discriminación o abuso por razón de género; esta problemática no es la excepción y lo hemos confirmado en los hallazgos, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 5.19. Comentarios sobre discriminación por género

Entrevistados	Comentarios	Idea fuerza
FD 2 (Funcionaria mujer, de mediana edad).	“La Defensoría del Niño y del Adolescente protege los derechos de nuestros niños y adolescentes en nuestro distrito y lo que nosotros hacemos son conciliaciones extrajudiciales en materia del médico legista. El tema de lo que es violencia familiar lo derivamos porque no nos compete a nosotros, pero sí hacemos contención psicológica, tenemos una persona encargada en el área de psicología para que pueda ella hacer contención; en el tema de niños y adolescentes y de madres víctimas de violencia, tenemos un programa también de la mujer, la cual también hace la atención para qué, para que ellas puedan empoderarse también en el tema de hacer oficios, tener un oficio y esto la haga salir adelante y no sigan siendo víctimas de violencia”.	Hace referencia a la violencia intrafamiliar y hacia la mujer. Asimismo, señala que brindan soporte psicológico, legal y económico desde la DEMUNA y ALEGRA.

<p>PA2 (Joven madre soltera).</p>	<p>“Sí, nosotros le damos la información de ALEGRA”.</p> <p>“Mi caso fue sobre una demanda de filiación y pensión de alimentos para mi hija [...] no he regresado porque estaba trabajando y me faltaban unos papeles, recién los voy a llevar. Voy a regresar al consultorio”.</p> <p>“Tengo una niña de 11 meses [niña a la cual se le va a iniciar un proceso de filiación] [...] mi caso fue sobre una demanda de filiación y pensión de alimentos para mi hija”.</p>	<p>Caso de filiación y demanda de pensión de alimentos iniciado por la madre, quien se hace cargo de su hija.</p>
<p>B1 (Hombre anciano jubilado).</p>	<p>“Tengo 7 hijos, 4 en el primer compromiso y 3 en el segundo. Sigo casado con mi primera esposa pero tengo un segundo compromiso y a las dos le paso una pensión. Con mi esposa estoy separado, ella hace años hizo un proceso judicial de alimentos y me siguen descontando”.</p>	<p>Beneficiario que ha mantenido relaciones con dos mujeres y tiene hijos con ambas parejas.</p>
<p>P1 (Mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).</p>	<p>“Me he ido acá al MIMDES, ese edificio que está en Camaná. Pero tengo que sacar partidas originales de ellos, copias del DNI, traer boletas de lo que yo compro, de cosas que yo gasto, y a veces pides boleta y si tienen tiempo te dan y ya [...] pero bueno a pesar de todo lo que solicitaban estaba haciéndolo, pero de ahí me mandaron al jirón Camaná y ahí fue que lo dejé. En el MIMDES fue muy engorroso el proceso [...] O sea no me atendieron, me mandaron al Jirón Camaná, me dijeron que debía hacer la demanda de tenencia de mis hijos. Claro, como yo soy madre los tengo, pero no tengo un papel que acredite que yo los debo tener ¿Entiende?, o sea a la hora que le da la gana el padre de mis hijos puede venir y se los puede llevar, porque es su deber, pero él no tiene la tenencia ni yo tampoco lo dejé porque, o sea, son procesos largos [...]”.</p> <p>“Sí, pero hay una cosa bien clara y bien cierta, de que él es una persona que no tiene responsabilidades, nunca las ha conocido, mis hijos tienen sus derechos, pueden denunciar a su papá por [...] hay que ver también si él va a cumplir, la cosa no es que ya, yo le hago juicio por alimentos, le abro una cuenta de ahorros y él me tiene que depositar, porque claro, ahora ha salido esa ley de qué hijo firmado, no firmado tiene derecho a [...], pero si ellos no lo cumplen de qué me sirve está ahí, ahí, ahí, porque yo tengo cuenta corriente porque precisamente yo le hablé y le dije [...], ahora ¿Qué pasa?, él a veces está, da 50 soles, 50 o 60 soles, pero no lo dice para cuándo, o sea, da hoy día, será pues por un año, por dos años, por tres años, pero ellos comen a cada rato, vestimenta a cada rato, pero a veces crecen, tú no sabes si se van a quedar chiquitos, que van a crecer o va a engordar y así ya, yo digo, ya cuando mis hijos estén más grandes, ya le pedirán, les darán, pero yo les digo a ellos, pidámosle la paz [...], por mí sola, me gustaría que me ayuden porque una ayuda no está demás cuando no se puede”.</p> <p>“Él toma, se emborracha, o sea él no tiene, ojala fuera que él trabajara en una empresa [...] es independiente, si quiere trabaja un día, si quiere no trabaja”.</p> <p>“A veces uno trata de pedir justicia, pero la justicia demora”.</p>	<p>Situación conflictiva con la pareja por pensión de alimentos; se remarca la condición de la mujer como única responsable del cuidado de los hijos.</p>

Fuente: Elaboración propia

En este cuadro se observa que los principales sujetos propensos a una vulneración de derechos son las mujeres, quienes se hacen cargo de los hijos o han sido abandonadas por sus parejas. Ello conlleva también a una afectación de los derechos de los hijos.

Al examinar los hallazgos, vemos que la mayoría de los casos de acceso a la justicia accionados por las mujeres se refieren a la demanda por alimentos y a la violencia familiar. Para entender esto, se deben tener en cuenta los roles diferenciados que la sociedad les asigna al hombre y a la mujer; ella asume el rol reproductor y de crianza de los hijos: “Las divisiones de trabajo por género existentes se manifiestan a través de los diferentes roles desempeñados por hombres y mujeres” (Moser 1995: 140); así, las mujeres, en muchas circunstancias de la vida, se muestran en desventaja y, debido a ello, se ven obligadas a buscar justicia frente a abusos de personas que en la mayoría de casos han sido sus parejas. Una de las beneficiarias declara:

“Como yo soy madre los tengo, pero no tengo un papel que acredite que yo los debo tener ¿entiende?, o sea, a la hora que le da la gana el padre de mis hijos puede venir y se los puede llevar” (P1, mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).

Asimismo, se ve que hay una situación de desigualdad de las mujeres para afrontar los procesos de justicia, pues, al no contar con ayuda económica de la pareja para cubrir los gastos del hijo en común, deben buscar un trabajo, a tiempo completo, lo que les deja poco espacio para las atenciones a sus hijos y menos tiempo aún para los trámites judiciales.

“Mi caso fue sobre una demanda de filiación y pensión de alimentos para mi hija. No he regresado, porque estaba trabajando y me faltaban unos papeles, recién los voy a llevar. Voy a regresar al consultorio” (PA2, joven madre soltera).

Esto se extiende también al plano judicial, pues ya sea en el proceso de demanda o de denuncia, las mujeres enfrentan mayores dificultades para contar con un adecuado acceso a la justicia.

“Él toma, se emborracha, o sea él no tiene; ojalá fuera que él trabajara en una empresa, pero es independiente, si quiere trabaja un día si quiere no trabaja. A veces uno trata de hacer justicia, pero la justicia demora” (P1, mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).

Asimismo, se observa que, durante el proceso, las mujeres sufren tratos machistas y discriminatorios tanto en las comisarías (que muchas veces son los primeros establecimientos en recibir las denuncias), como de parte de los operadores de justicia o de los mismos denunciados: “Los policías mostraron disposición, pero no hubo privacidad ni la comodidad necesaria para tomar la manifestación de Carmen. Además, en más de una ocasión [durante] las preguntas de los policías nunca estuvo presente el fiscal, pese a ser su obligación; buscaron indagar sobre aspectos irrelevantes para el caso como el pasado sexual de Carmen o el grado de resistencia que ella opuso” (PROJUR / ONAJUP 2011: 23).

Como señala Pepi Patrón, las mujeres han sido excluidas de procesos sociales e históricos donde se gestaron las primeras bases que formalizaron la justicia y la ciudadanía. Ello se debe a la invisibilidad que padece la mujer por encontrarse en el espacio privado o doméstico y no ser incorporada dentro de la esfera pública, que es donde se han dado las teorías de la justicia. Por ello, se propone un cambio de enfoque que enlace lo privado y lo público, teniendo en cuenta que en lo privado se desarrolla la estructura más importante de la sociedad: la familia. Sin embargo, vemos que este enfoque aún está en ciernes y queda mucho por hacer para mejorar nuestro sistema de justicia y el ejercicio ciudadano igualitario para hombres y mujeres.

Como vimos, a la mujer usualmente se le asigna el rol reproductivo, el de cuidadora, el de ama de casa y, en algunos casos, el de participación comunal. Esto ocasiona que no sea lo suficientemente valorada, ya que se le considera improductiva en comparación con el rol proveedor del hombre, lo que la ubica en una posición de subordinación.

En la revisión documentaria de los expedientes judiciales de PROSODE, se encontraron argumentos de tipo machista, los cuales se suelen repetir a menudo en las contestaciones de demandas o escritos sobre los procesos de alimentos, tal como se señalan líneas abajo:

Caso 1: “Que con la demandada nunca tuvimos una relación de convivencia, sino de enamorados, la cual concluyó hace dos años” (En un proceso de alimentos a favor de los hijos).

Caso 2: “Que no es cierto lo señalado por la demandante en el primer punto de la demanda, por cuanto jamás sostuvimos una relación de pareja, como sostiene falsamente la demandante, lo cierto señor Magistrado, es que con la demandante teníamos encuentros esporádicos, eventuales, casuales y productos de dichos encuentros procreamos a nuestra hija” (En un proceso de alimentos a favor de los hijos).

Extraído de los expedientes de los archivos de PROSODE – Consultorio PUCP.

Estas contestaciones de demandas corresponden a procesos de alimentos a favor de los hijos, donde no está en discusión el tipo de relación que tuvieron los progenitores, sino el monto de una pensión de alimentos. Sin embargo, se señalan argumentos contra la madre de los niños, con el propósito de desprestigiarla, como si se tratara de un proceso de filiación.

Discriminación por género y pobreza refuerzan las barreras de acceso a la justicia

En el siguiente cuadro vemos cómo el problema de discriminación por género y pobreza está relacionado con los casos de acceso a la justicia; muchas de las personas que acuden a los consultorios son mujeres que exigen una pensión de alimentos y que encuentran barreras no solo por su baja condición económica, sino por ser mujeres, lo cual afecta sus proyectos y su calidad de vida.

Tabla 5.20. Comentarios referidos a género y pobreza

FFD1 (Funcionaria mujer, de mediana edad)	Entrevistas mujeres pobres	Costo emocional/ económico
“Alimentos es un tema primordial en el distrito; son normalmente los padres, los hombres los que no asumen esta	“Yo vivo en San Benito - Lomas de Carabaylo y trabajo [de manera eventual] en lo que es costura. Tengo una niña de 11 meses [niña a la cual se le va a iniciar un proceso de filiación]. Yo vivo con mis papás, mis papás me ayudan. Mi papá estaba trabajando, pero como me salió un trabajo entonces me	“Mi caso fue sobre una demanda de filiación y pensión de alimentos para mi hija. No he regresado, porque estaba trabajando y me faltaban unos papeles, recién los voy a llevar. Voy a regresar al consultorio”

<p>responsabilidad. El sector vulnerable es una vez más, las mujeres y los niños”.</p>	<p>puse a trabajar”. “En San Benito tenemos luz y teléfono, no tenemos agua” (PA2, joven madre soltera). “Yo vivo con mis tres hijos solamente [...] soy separada y cuando quiere esta persona me apoya, cuando quiere no. Yo tengo que sacar adelante a mis tres hijos”. “Vivo en un cuarto alquilado, el cual pago 170 nuevos soles mensuales, es el más cómodo que conseguí, porque hay otros que están como 300 fuera de luz y agua”. “En caso de contar con un servicio jurídico gratuito, podría asumir los costos como copias, movilidad” (P1, mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).</p>	<p>(PA2, joven madre soltera). “Como yo soy madre los tengo, pero no tengo un papel que acredite que yo los debo tener ¿Entiende?, o sea a la hora que le da la gana el padre de mis hijos puede venir y se los puede llevar”. “Él toma, se emborracha o sea él no tiene, ojala fuera que él trabajara en una empresa, pero es independiente si quiere trabaja un día si quiere no trabaja. A veces uno trata de hacer justicia, pero la justicia demora” (P1, mujer joven, madre soltera con 3 hijos, con trabajo eventual).</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia

En la entrevista realizada a una funcionaria de la DEMUNA de uno de los distritos cercanos a los CJG analizados, citada en el cuadro anterior, vemos que el proceso de alimentos es un tema primordial y que las poblaciones vulnerables son las mujeres y los niños. Se hace evidente que las mujeres, al hacerse cargo de sus hijos, presentan mayor desventaja para acceder a la justicia debido al costo económico y emocional que sufren antes y durante el proceso judicial, según los términos señalados en los hallazgos que tienen como barrera a la pobreza.

Al respecto se señala lo siguiente:

Revisando las estadísticas en cuanto a sentencias judiciales, en delitos comunes o de corrupción por ejemplo, los hombres pueden llegar a salir libres si colaboran con la justicia; la ley de paternidad responsable, crucial para muchas madres jefas de familia, se aplica con desigualdad en la mayoría de casos como la falta de agilidad para el pago de apoyos alimentarios. Existen grandes vacíos en la aplicación de la ley sobre violencia doméstica, [...]. En lugares donde las mujeres indígenas suelen ser menos bilingües que los hombres, muchas de ellas, a falta de un intérprete a lo largo del proceso, cumplen condenas sin saber por qué (RUEDA 2009: 9).

Asimismo, los casos analizados evidencian que, muchas veces, las mujeres asumen la responsabilidad de los hijos y del hogar, dejando de lado sus proyectos de vida personal y familiar. En ese sentido, contestando a la pregunta de investigación: ¿Existe discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia?, se puede sostener que sí de modo fehaciente, pues la mujer se encuentra en una situación de mayor vulnerabilidad frente al sistema de justicia actual, el que refuerza espacios de exclusión.

En síntesis, en este capítulo se han identificado resultados que evidencian que la presencia del Estado para garantizar el acceso a la justicia es insuficiente y que existen instituciones de la sociedad civil, como la PUCP, que gozan de buena valoración y contribuyen con ese fin. Asimismo, se observan barreras que dificultan el acceso a la justicia, entre las que tenemos la pobreza, el ejercicio limitado de ciudadanía, la discriminación por género y la debilidad democrática expresada a través de la corrupción y mala praxis en el sistema judicial. Estas barreras se han encontrado al analizar la situación específica de los CJG de PROSODE. Sobre esa base se han planteado conclusiones y propuesto recomendaciones que pueden ser útiles para políticas referidas al acceso a la justicia y, en ese sentido, servir no solo para PROSODE, sino para experiencias similares que se den tanto a nivel de la sociedad civil como del Estado.

CONCLUSIONES

- Primera.-** Si bien el acceso a la justicia es un derecho, la realidad nos muestra que no es accesible a los sectores más pobres de nuestro país y el Estado no responde a esta necesidad de manera adecuada. Ello se debe a la existencia de barreras de índole económica, política, social y cultural que impiden o limitan a la población las posibilidades para exigir justicia ante alguna vulneración de sus derechos, puesto que se considera inútil, innecesario o porque no está dentro de las prioridades.
- Segunda.-** El Estado es el principal responsable de garantizar el acceso de los más pobres a la justicia y cuenta con distintas instituciones para este propósito, como el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la Defensoría del Pueblo, el Ministerio del Interior- Policía Nacional del Perú, el Poder Judicial, el Ministerio Público y, a nivel local, las DEMUNA. Sin embargo, hallamos que este esfuerzo es insuficiente y, en algunos casos, incluso deficiente. En ese sentido, se hace necesaria la intervención de la sociedad civil para colaborar con esta función. PROSODE, a través de sus consultorios jurídicos gratuitos, contribuye a garantizar el acceso de los más pobres a la justicia.
- Tercera.-** Se evidencia una vulnerabilidad legal por parte de los pobladores entrevistados que viven en los alrededores de los CJG y por los beneficiarios. La población en situación de pobreza es quien tiene mayor dificultad para acceder a la información y al conocimiento de sus derechos, lo cual impide el ejercicio de una ciudadanía plena. A esto se suma la corrupción y el sistema de justicia burocrático y engorroso.
- Cuarta.-** Las situaciones de corrupción y mala praxis en la administración de justicia afectan a todos los ciudadanos, puesto que vivimos en una democracia debilitada donde muchas veces obtiene justicia

quien tiene mejores contactos o medios económicos para hacer valer su derecho. No obstante, las más afectadas son las personas pobres, puesto que al entrar a este sistema asumen costos formales, pero también se ven expuestas a costos informales ligados a la corrupción, los cuales no pueden y no deben asumir. Además, muchas veces no tienen un respaldo institucional que pueda hacer valer sus derechos, de manera honesta, ante las instancias correspondientes. Es así que la mala praxis y la lentitud del Poder Judicial ocasionan no solo resoluciones injustas, sino también que la duración de los procesos sea demasiado larga, y ello repercute en una mala calidad del servicio e insatisfacción por parte de los usuarios.

Quinta.-

La pobreza y la injusticia son aspectos que se corresponden mutuamente. No solo el carecer de recursos económicos limita el acceso a la justicia, sino que las injusticias pueden llevar a situaciones de pobreza y exclusión; por ejemplo, en los casos de pensión de alimentos, los cuales tienen un gran impacto en la vida familiar de las mujeres y de sus hijos.

Sexta.-

Los pobladores que viven en los alrededores de los CJG de PROSODE y los beneficiarios entrevistados tienen conocimientos de sus derechos y deberes con relación al acceso a la justicia, pero no los ejercen plenamente en situaciones como, por ejemplo, efectuar una denuncia o iniciar un proceso judicial. Asimismo, el acceso a la justicia no es una de sus prioridades de vida, como sí lo es la salud. Sin embargo, la pobreza no necesariamente implica el desconocimiento de derechos. Esto se ha podido observar durante la investigación, ya que hay sectores pobres que conocen sus derechos y luchan contra corriente frente a un engorroso sistema de justicia.

Séptima.-

La problemática de género representa un factor significativo en el acceso a la justicia. Las mujeres se encuentran en una posición más vulnerable que los hombres, desde el momento en que ven violados sus derechos y los de sus hijos, y esta situación se

extiende desde el inicio del proceso hasta la sentencia. Muchas de estas mujeres exigen una pensión de alimentos puesto que se hacen cargo de sus hijos; sin embargo, encuentran obstáculos, no solo por su condición económica sino por su condición de mujer, que afectan su proyecto y calidad de vida. Asimismo, están más expuestas a sufrir el costo emocional de los procesos judiciales, lo cual no siempre es tomado en cuenta.

Octava.-

Los servicios de los CJG de PROSODE son aprovechados actualmente no solo por personas de escasos recursos, sino también por aquellos que cuentan con más ingresos económicos. La valoración hecha por los beneficiarios entrevistados sobre los CJG de PROSODE es positiva, puesto que se le reconocen características favorables tales como su dimensión ética, la eficiencia en la resolución de casos y la amabilidad de los asesores en el trato. A pesar de ello, esta satisfacción no es plena, debido a que hay aspectos importantes por mejorar, como la ampliación de horarios y el acompañamiento oportuno a las audiencias, entre otros. Sin embargo, sorprende que el nivel de conocimiento de los potenciales beneficiarios entrevistados acerca de la existencia de los consultorios jurídicos sea casi nulo, pese a que para ellos la posibilidad de que exista una institución como PROSODE es importante para la orientación de sus problemas jurídicos.

Novena.-

Se ha identificado una demanda de abogados con formación ética e interés por la labor judicial y, en general, por la administración pública, a fin de que la población pobre cuente con abogados idóneos y éticos a su servicio. En este sentido, no todas las facultades de Derecho del país cumplen este rol.

RECOMENDACIONES

Primera.- Esta investigación muestra la realidad sobre el acceso de los más pobres a la justicia y evidencia los obstáculos a los cuales se enfrentan. Por ello, se debe tomar como un aporte para futuras investigaciones y políticas que tengan como referente los servicios de justicia gratuitos brindados tanto por el Estado como por la sociedad civil.

El Estado, a través del Poder Judicial, debe considerar las dificultades que afronta la población en situación de pobreza para acceder al sistema de justicia, y generar canales de acceso acordes con sus necesidades e intereses.

Segunda.- El Estado debe articular sus políticas sobre el acceso a la justicia tanto a nivel nacional como a nivel local y trabajar coordinadamente en beneficio de los más pobres. Asimismo, debe implementar más y mejores servicios de consultoría jurídica gratuita a través del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y contar con profesionales honestos, debidamente capacitados y bien remunerados.

El sistema de justicia debe tejer redes con otras organizaciones y/o instituciones del Estado como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, la Defensoría del Pueblo, los gobiernos locales, los centros de salud u organizaciones civiles como las universidades, parroquias, asociaciones, ONG, entre otras. Ello con el propósito de descentralizar las atenciones primarias de justicia, así como para hacer un trabajo preventivo y evitar futuros conflictos judiciales.

Tercera.- Urge una reforma articulada del sistema de justicia en el país, que tome en cuenta las necesidades y las limitaciones de acceso que tienen los más pobres y, que además, erradique los costos

informales que genera la corrupción. Para ello no solo se requiere una mayor fiscalización, sino un mejor filtro que permita contratar a profesionales competentes y comprometidos con su comunidad y, por supuesto, que ello implique mejoras salariales, para evitar las huelgas continuas que afectan a los usuarios.

- Cuarta.-** Las facultades de Derecho del país deben cumplir un rol importante en la formación de profesionales y deben incluir en su currículo no solo la transmisión de conocimientos y habilidades, sino también contenidos actitudinales que contribuyan a lograr una formación ética y comprometida con su sociedad. Asimismo, deben incentivar a los mejores estudiantes a tomar interés por la carrera judicial. Experiencias como las de PROSODE son un ejemplo de cómo los estudiantes de Derecho pueden vivenciar valores y al mismo tiempo contribuir con el acceso de los más pobres a la justicia.
- Quinta.-** Propiciar la creación de redes que permitan una mejor articulación entre las diferentes instituciones del Estado y de la sociedad civil para trabajar en conjunto, lograr complementariedad en acciones para la búsqueda de un mejor servicio al usuario, así como comprometer a las instituciones a sumar esfuerzos para forjar una cultura de deberes y derechos.
- Sexta.-** Dado que el nivel de conocimiento con respecto al acceso a la justicia por parte de la población beneficiaria entrevistada que vive en los alrededores de los consultorios es escaso, surge la necesidad de implementar la mejora de las estrategias de comunicación que difunden los consultorios jurídicos de PROSODE: de qué se trata, cuál es su ubicación, qué casos atienden y qué logros obtienen.
- Séptima.-** Fortalecer los consultorios jurídicos gratuitos con otros servicios que apoyen en el acompañamiento de los casos, tales como la consejería psicológica y servicios sociales, con el objetivo de

brindar una atención más integral, de mayor sostenibilidad y para una sentencia justa de los casos.

Octava.- Tomar en cuenta las formas de discriminación y abuso por género en las políticas sociales y públicas que tengan que ver con la justicia, dada la posición de desventaja de la mujer, y comprometer a todas las entidades que atienden esta problemática.

Novena.- El Estado y las demás entidades involucradas en la justicia de nuestro país, incluidas instituciones como PROSODE, deberían trabajar en conjunto y de manera articulada acciones de prevención de vulneración de derechos, fortalecimiento de conciencia ciudadana, cumplimiento de deberes y mejoras en la administración de justicia. Según los hallazgos de la presente investigación, existen descoordinaciones y contradicciones entre las distintas entidades, lo cual genera mayor desconfianza y costos a los beneficiarios.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDRENACCI, Luciano
2004 “Política Social y Ciudadanía” (en línea). Programa INDES- FONCODES. Lima. Consulta: 10 de junio de 2011.
<http://www.slideshare.net/dgato/politica-social-y-ciudadana>
- ALONSO, Pablo
2003 “Programa de Mejoramiento de Acceso a la Justicia del Perú”. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 .Consulta: 10 de junio de 2011.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047103.pdf>
- BANIK, Dan
2008 *Rights and Legal Empowerment in Eradicating Poverty*. Surrey – England: Ashgate Publishing Limited.
- BANCO MUNDIAL
2001 *Informe sobre el Desarrollo Mundial 2000/2001*. Lucha contra la Pobreza. Madrid: Ediciones Mundi-Prensa.
- BANCO MUNDIAL
2008 *Una Mirada a la Evolución Reciente de la Pobreza en el Perú: Avances y Desafíos*. Perú: Ledel SAC.
- BÉJAR, Héctor
2011 *Justicia Social, Política Social*. Cuarta edición. Lima: Achebé Ediciones.
- CAPPELLETTI, Mauro y Bryant GARTH
1996 *El Acceso a la Justicia. La Tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivo los derechos*. México: Fondo de Cultura Económica.
- CEPLAN
2011 *Plan Bicentenario*. Primera Edición. Lima: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. Consulta: 17 de junio del 2011.
<http://www.ceplan.gob.pe/plan-bicentenario-indice>
- COX, Sebastián
2006 “Acceso a la justicia. Realidades, tendencias y propuestas”. Foro Regional sobre acceso a la justicia. Antofagasta- Chile. Consulta: 16 de junio de 2011.
http://foroantofagasta.bcn.cl/documentos/pdf/DOCUMENTO_COX%282%29.pdf
- DEFENSORÍA DEL PUEBLO
2006 *Informe Defensorial N° 109. Propuestas básicas de la Defensoría del Pueblo para la reforma de la Justicia en el Perú. Generando consensos sobre qué se debe reformar, quiénes se encargarán de hacerlo y cómo lo harán*. Segunda edición: Lima, Perú.

- GAMERO, Javier
1997 "El derecho al desarrollo en el sistema de protección internacional de los derechos humanos". En *Agenda Internacional*, volumen 4, número 8, pp. 19-25.
- HORTAL, Augusto
2002 *Ética general de las profesiones*. Bilbao: Desclée De Brouwer.
- KELSEN, Hans
2008 *¿Qué es la justicia?* Quinta Edición. España: Editorial Ariel.
- KLIKSBERG, Bernardo
2010 "Depende: Pobreza". Pensar el Futuro Tendencias para la Próxima Década FP en español
<http://www.consejo.org.ar/noticias10/files/Pobreza.pdf>
- INSTITUTO DE LA OPINIÓN PÚBLICA DE LA PUCP
2011 *Estado de la Opinión Pública. Año IV. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú*. Consulta: 10 de julio de 2011.
<http://iop.pucp.edu.pe/images/documentos/2009%20Justicia%20-%20Octubre.pdf>
- INEI
2000 "Metodología para la Medición de la Pobreza en el Perú". En *Colección de Metodologías Estadísticas*. Lima.
- INEI
2010 *Evolución de la Pobreza en el Perú al 2010*.
Consulta: 10 de junio de 2011
http://www.inei.gob.pe/documentosPublicos/Pobreza2010/Presentacion18_Mayo_2011.pdf
- INEI
2007 *Censos Nacionales 2007 - XI de Población y VI de Vivienda*
Consulta: 10 de junio de 2011
<http://proyectos.inei.gob.pe/Censos2007/?id=CensosNacionales>
- INEI
2012 *Informe Técnico de Evolución de Pobreza en el Perú*
Consulta: 20 de julio de 2012
http://www.inei.gob.pe/DocumentosPublicos/Pobreza_InformeTecnico.pdf
- IPSOS- APOYO
2012 VII Encuesta Nacional sobre percepciones de la corrupción en el Perú 2012. Proética. Consulta: 14 de abril de 2013.
http://can.pcm.gob.pe/files/35_%20Proetica_VII_Encuesta_Nacional_sobre_percepciones_de_la_corrupcion_en_el_Peru_2012.pdf
- LOVATON, David y otros
2007 *Acceso a la Justicia: Llave para la gobernabilidad democrática. Organización de los Estados Americanos*. Washington DC. Consulta: 15 de junio de 2011.
http://www.idl.org.pe/webpanel/informes/170334file_acceso.pdf

- LA ROSA, Javier (Coordinador)
2007 *Acceso a la justicia en el mundo rural*. Lima: IDL, 2007. 237p.
- LA ROSA, Javier
2009 “El acceso a la justicia como condición para una reforma judicial en serio”. *Revista Derecho PUCP*. Lima, número 62, Fondo Editorial PUCP, pp. 115-128.
- LEWIS, Oscar
1975 *Antropología de la pobreza*. México: Fondo de Cultura Económica.
- LIMA COMO VAMOS
2010 *Lima según sus Ciudadanos. Informe de percepción sobre la calidad de vida 2010*. Consulta: 10 de junio de 2010.
http://www.limacomovamos.org/sites/default/files/pdf_informes/INFORME_LCV.pdf
- LÓPEZ JIMÉNEZ, Sinesio
1997a *Ciudadanos Reales e Imaginarios: Concepciones, desarrollo y mapas de la ciudadanía en el Perú*. Lima: Instituto de Diálogo y Propuestas.
- 1997b “El itinerario de la ciudadanía”. *Cuestión de Estado. Revista del Instituto de Diálogo y Propuesta (IDS)*. No. 20, Lima: abril.
- MAX NEEF, Manfred
1998 *Desarrollo a Escala Humana*. Segunda Edición. Uruguay: Editorial Nordan Comunidad. Consulta: 20 de agosto de 2011.
http://www.max-neef.cl/download/MaxNeef_Desarrollo_a_escal_a_humana.pdf
- MENDEZ, Juan
2000 “El Acceso a la Justicia, un Enfoque desde los Derechos Humanos”. Foro Internacional Acceso a la Justicia y Equidad en América Latina. San José- Costa Rica. Consulta: 17 de abril de 2011.
http://lcr-results.net/inclusion/files/Latinoam%C3%A9rica/Acceso%20a%20la%20justicia%20para%20todos/Acceso_a_la_Justicia_Juan_Mendez.pdf
- MINISTERIO DE JUSTICIA
2009 *Anuario Estadístico del Sector Justicia*. 2009.
- MOSER, Carolina
1995 “Hacia la planificación de género: Una nueva tradición de planificación y metodología planificadora”. En *Planificación de género y desarrollo. Teoría, práctica y capacitación*. Lima: Red Entre Mujeres / Flora Tristán
- NUSSBAUM, Martha
2000 “La ética del desarrollo desde el enfoque de las capacidades: en defensa de los valores universales”. En *La filosofía del siglo XX: balances y perspectivas*. Miguel Giusti (Editor). Lima: PUCP.

- ORTÍZ, Félix
1995 *Gestión Universitaria*. Cusco- Perú: Editorial Universidad Nacional de San Antonio Abad.
- ORTIZ, Iván (Coordinador)
2006 *Proyección Social a través del derecho y de Prosode*. 15 años
Proyectando el Desarrollo a la Comunidad. Primera Edición. Lima: R & F
Publicaciones y servicios. Facultad de Derecho. Pontificia Universidad
Católica del Perú.
- ORTIZ, René
1997 “Consultorios jurídicos gratuitos” En: REVILLA, Ana Teresa (editora).
Acceso a la Justicia. Primera Edición. Lima: Poder Judicial, pp. 153-171.
- PATRÓN, PEPI
2007 “Iguales y diferentes, una ética atenta a la pluralidad de voces”. En:
Debates de la Ética Contemporánea. Miguel Giusti/ Fidel Tubino
(Editores). Primera edición. Febrero 2007. Ediciones Atenea EIRL, pp.
259-270.
- PNUD
2005 *Manual de Políticas Públicas de Acceso a la Justicia*. Buenos Aires:
Ediciones del Instituto Talcahuano.
Consulta: 10 de junio de 2011.
[http://www.undp.org.ar/docs/Libros_y_Publicaciones/Manual de Politi
cas Justicia.pdf](http://www.undp.org.ar/docs/Libros_y_Publicaciones/Manual_de_Politic as_Justicia.pdf)
- PNUD
2010 *Informe Regional sobre Desarrollo Humano para América Latina y el
Caribe 2010*. Costa Rica: Editorama.
Consulta: 15 de julio de 2011.
[http://hdr.undp.org/en/reports/regional/latinamericathecaribbean/RHDR
-2010-RBLAC.pdf](http://hdr.undp.org/en/reports/regional/latinamericathecaribbean/RHDR -2010-RBLAC.pdf)
- PODER JUDICIAL
2004 *Informe final del acuerdo nacional por la justicia*.
Consulta: 25 de septiembre de 2011.
<http://www.justiciaviva.org.pe/acuerdo.htm>
- PROÉTICA
2013 Barómetro Global de la Corrupción
Consulta: 18 de julio de 2013
<http://www.proetica.org.pe/barometro-global-de-la-corrupcion-2013/>
- PROJUR/ONAJUP
2011 *¿Cuánto le cuenta la justicia a las mujeres? Costos económicos y no
económicos del acceso a la justicia en procesos de alimentos y de
violación sexual en Apurímac (Andahuaylas y Chincheros) y Cajamarca
(Chota y San Marcos)* Lima: Multiservicios Gráficos Raphael e Hijo.
- QUIROZ, Alfonso W.
2013 *Historia de la Corrupción*. Primera edición Lima: Instituto de Estudios
Peruanos e Instituto de Defensa Legal.
- RAWLS, John.

- 2002 *La justicia como equidad*. España: Editorial Paidós. 287 p.
- RODRÍGUEZ, Iván
1993. *Entre la Incomprensión y el Deber*. Lima: Editorial Seglusa.
- RUEDA, Paulino
2011 “Acceso de la Administración de Justicia en el Perú - Problema de Género”. *Revista Sapere. Revista virtual de la Facultad de Derecho de la Universidad San Martín de Porres*. Consulta: 17 de abril de 2011.
<http://www.derecho.usmp.edu.pe/instituto/revista/articulos/EL_ACCESO_A_LA_ADMINISTRACION_DE_JUSTICIA_EN_EL_PERU_PROBLEMA_DE_GENERO.pdf>
- RUIZ BRAVO, Patricia
2010. “La responsabilidad social nace de una vocación, de algo que es libre por naturaleza”. *Revista de Derecho PUCP*, N° 64, Fondo Editorial PUCP, pp. 59-66.
- SCHIAPPA-PIETRA, Óscar
1997 “El problema del acceso a la justicia en el Perú”. En: REVILLA, Ana Teresa (editora). *Acceso a la Justicia*. Primera Edición. Lima: Poder Judicial, pp. 17-62.
- SEN, AMARTYA
2000 *Desarrollo y libertad*. Tercera edición. Bogotá: Planeta. 440 p.
- SEN, AMARTYA
2009 *La idea de justicia*. Madrid: Taurus. 499 p.
- SOMMER, Christian
2011 “Acceso a la Justicia El Rol Universitario en la exigibilidad de derechos”. *Centro de Derechos Humanos y Ambiente*. Consulta: 20 de junio de 2012. <http://wp.cedha.net/wp-content/uploads/2011/05/ACCESO-A-LA-JUSTICIA.pdf>
- UGAZ, Ricardo
2007 “Responsabilidad Social Universitaria: Impactos Educativos”. *Empresa Responsable*, número 1, pp. 47-49.
- UREÑA PERALTA, Oswaldo
2008. *Propuestas para mejorar la Competitividad de la Universidad Peruana*. Lima: Editorial Instituto Pacífico.
- VALLAEYS, Francois
2006 “Orientaciones para la enseñanza de la ética, el capital social y el desarrollo de las universidades latinoamericanas”. Documento incluido dentro de la Biblioteca Digital de la Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo. Consulta: 15 de junio de 2011.
<www.iadb.org/etica.p.4>
- VALLAEYS, Francois
2008. “La responsabilidad social universitaria: ¿Cómo entenderla para quererla y practicarla?” *Brújula*. Lima, número 16, pp. 25 – 35.
- VALLAEYS, Francois

2008 *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?* Lima: Palestra Editores. Consulta: 17 de abril de 2011.
<<http://www.cedus.cl/files/RSUusb.pdf>>

VEGA CENTENO, Pablo

2009 “Sistemas Urbanos en la Construcción de una Utopía Urbana”. En Mesas EMSU: La universidad frente a los desafíos del Desarrollo Humano Sostenible, Dirección Académica de Responsabilidad Social PUCP, pp. 13-17.

WAGLE, UDAYA

2003 *Volver a pensar la pobreza: Definición y mediciones.* Universidad de Massachussets, Boston
Consulta: 27 de diciembre de 2012.
<<http://www.oei.es/salactsi/wagle.pdf>>



ANEXO 1

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Preguntas	Variable	Indicador	Unidad de Análisis	Fuente de información	Técnicas para el recojo de información
¿El Estado garantiza el acceso a la justicia de los más pobres de manera adecuada?	Cumplimiento del Estado en garantizar el acceso a la justicia de los más pobres	Grado de cumplimiento del Estado respecto a garantizar el acceso a la justicia de los más pobres.	Personas pobres que viven en los alrededores de los Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE del Campus PUCP y Recoleta.	Personas pobres.	Entrevista estructurada a personas pobres.
			Centros cercanos a los consultorios que podrían derivar sus casos a PROSODE (DEMUNA)	Responsables de los Centros cercanos a los consultorios (DEMUNAS.) en tanto informantes.	Entrevista semi - estructurada a responsables de centros cercanos a los consultorios.
			Beneficiarios de los CJG de PROSODE.	Beneficiarios	Entrevista estructurada
			Personas que abandonaron su caso	Personas que abandonaron su caso	Entrevista estructurada
¿Los potenciales beneficiarios tienen conocimiento de la existencia del servicio?	Conocimiento de los potenciales beneficiarios sobre el servicio de PROSODE.	Grado de conocimiento de potenciales beneficiarios (sectores pobres) que conocen acerca de este servicio.	Personas pobres que viven en los alrededores de los Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE del Campus PUCP y La Recoleta.	Personas pobres.	Entrevista estructurada a las personas pobres.
			Centros cercanos a los consultorios que podrían derivar sus casos a PROSODE (DEMUNA)	Responsables de los Centros cercanos a los consultorios (DEMUNAS) como informantes.	Entrevista semi - estructurada a los responsables de centros cercanos a los consultorios.
¿Qué opinan los pobladores beneficiados	Percepción de los pobladores beneficiarios de la	Grado de valoración de los beneficiarios respecto a la atención	Beneficiarios de CJG de PROSODE. Atenciones realizadas en los 5	Beneficiarios. Beneficiarios que abandonaron su caso.	Entrevista semi estructurada a los beneficiarios.

sobre la calidad de los servicios jurídicos que otorga PROSODE?	calidad del servicio que ofrece PROSODE.	y respuesta recibida.	Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios PROSODE	Investigaciones ya realizadas sobre las atenciones. Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios de PROSODE	Entrevista semi estructurada a las personas que abandonaron su caso Observación a los beneficiarios. Análisis documental Talleres participativos
		Grado de valoración de los beneficiarios respecto a la rapidez en la elaboración de los documentos.	Beneficiarios de los CJG de PROSODE. Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios PROSODE	Beneficiarios Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios de PROSODE.	Entrevista Semi estructurada a los beneficiarios. Observación a beneficiarios. Taller participativos
		Grado de valoración de los beneficiarios respecto al acompañamiento oportuno a las audiencias.	Beneficiarios de los CJG de PROSODE Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios PROSODE	Beneficiarios Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios de PROSODE	Entrevista Semi estructurada a los beneficiarios. Observación a beneficiarios. Taller participativos
¿Los gastos extras al servicio (pasajes, copias, impresiones, etc.) están en posibilidad de ser cubiertos por los sectores pobres?	Situación socioeconómica de las personas de los sectores pobres frente a los gastos extras no cubiertos por el servicio.	Grado de abandono de los beneficiarios para el seguimiento de sus casos	Atenciones realizadas en los Consultorios Jurídicos de PROSODE Personas que abandonaron su caso	Informes anuales de los consultorios. Revisión de expedientes. Personas que abandonaron sus casos	Análisis documental Entrevista estructurada a las personas pobres
		Frecuencia de asistencia de beneficiarios para el seguimiento de sus casos.	Atenciones realizadas en los 5 consultorios jurídicos. Beneficiarios de los consultorios jurídicos de PROSODE.	Informes anuales de los consultorios. Revisión de expedientes. Beneficiarios.	Análisis documental Entrevista semi estructurada a los beneficiarios.

		Grado de dificultad económica de las personas pobres para acceder a los servicios de justicia.	Personas pobres que viven en los alrededores de los 5 Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE. Centros cercanos a los consultorios que podrían derivar sus casos a PROSODE (DEMUNA) Personas pobres de Lima Metropolitana.	Personas pobres Responsables de los centros cercanos a consultorios Informe de ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares)	Entrevista Estructurada a los sectores pobres. Entrevista Entrevista semiestructura a funcionarios de los centros cercanos. Análisis Documental.
¿Las personas de los sectores pobres conocen sobre el acceso a la justicia como parte del ejercicio de sus derechos como ciudadanos?	Convicción de las personas de sectores pobres, sobre el acceso a la justicia como parte del ejercicio de sus derechos como ciudadano.	Nivel de Convicción de las personas de los sectores pobres sobre sus derechos y deberes como ciudadano en torno al ejercicio del acceso a la justicia.	Personas pobres que viven en los alrededores de los 5 Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE.	Personas de los sectores pobres.	Entrevista estructurada a las personas pobres.
			Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios de PROSODE.	Profesionales y estudiantes que atienden en los consultorios de PROSODE.	Técnica Participativa a profesionales que atienden en los consultorios.
¿Existe discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia?	Existencia de discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia	Grado de discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia.	Beneficiarios de los CJG de PROSODE.	Beneficiarios	Entrevista Semi estructurada a los beneficiarios de los consultorios jurídicos de PROSODE.
			Personas que abandonaron su caso	Personas que abandonaron su caso	Entrevista estructurada
			Centros cercanos a los consultorios que podrían derivar sus casos a PROSODE (DEMUNA)	Responsables de los Centros cercanos a los consultorios (DEMUNAS) en tanto informantes	Entrevista semi - estructurada a responsables de centros cercanos a los consultorios.
			Personas pobres que viven en los alrededores de los 5 Consultorios Jurídicos Gratuitos	Personas pobres	Entrevista estructurada a las personas pobres.

			de PROSODE.		
			Expedientes de casos judiciales	Beneficiarios	Revisión documental
¿Cuál es el grado de confianza que tienen las personas de los sectores pobres sobre la idoneidad y el profesionalismo de los operadores del sistema judicial?	Confianza que tiene las personas de los sectores pobres sobre la idoneidad y profesionalismo de los operadores del sistema judicial.	Grado de valoración sobre la función de los operadores del sistema de justicia a nivel ético. Grado de valoración sobre la función de los operadores del sistema de justicia respecto al desempeño profesional.	Personas pobres que viven en los alrededores de los 5 Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE.	Personas pobres.	Entrevista estructurada a las personas pobres.
			Beneficiarios de los consultorios jurídicos de PROSODE.	Beneficiarios	Entrevista Semi estructurada a los beneficiarios de los CJG de PROSODE.
			Centros cercanos a los consultorios que podrían derivar sus casos a PROSODE (DEMUNA)	Responsables de los Centros cercanos a los consultorios (DEMUNAS) en tanto informantes	Entrevista semiestructurada a funcionarios de los centros cercanos.
			Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios PROSODE	Profesionales responsables y estudiantes que atienden los consultorios PROSODE	Talleres participativos

ANEXO 2

GUÍA DE ENTREVISTA N° 1

Dirigida a: Personas pobres que viven en los alrededores de 2 Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE (Lima- Centro, San Miguel)

Sobre su situación económica/Ciudadanía

1. ¿En qué distrito vive? ¿A qué se dedica? ¿Cuántas personas hay en su familia? ¿Cuántas personas trabajan en su familia? ¿Cuántas personas están a su cargo o usted las mantiene?
2. ¿Con que servicios cuenta? ¿Luz, agua, teléfono, cable, internet, celular?
3. Ordenar de acuerdo al orden de importancia, siendo 1 el más importante y 6 el menos importante. (utilización de tarjetas y colocación en orden) :
Salud, Justicia, Participación, Igualdad y No discriminación, Seguridad en las calles, Educación.
4. ¿Alguna vez ha necesitado un abogado? ¿A dónde acudió?, ¿A dónde acudiría si lo necesitaras?
5. Si necesitaba un abogado ¿Por qué no lo uso? ¿Qué dificultades tuvo?
6. Imaginemos que necesita un abogado y cuenta con ello de manera gratuita, ¿podría asumir los gastos extras como fotocopias, movilidad? ¿Con qué frecuencia podría ir, sabiendo que ello implica un gasto en transporte y fotocopias?
7. ¿Cuáles considera que son sus principales derechos como ciudadano? ¿Cuáles son los derechos que se violan más en el Perú?
8. Si alguna vez le paso algo malo en relación a tus derechos, ¿qué hizo?
9. ¿Alguna vez ha acudido a algún servicio de justicia, como juzgados, centro de conciliación, consultorios jurídicos gratuitos, DEMUNA? Si la respuesta es afirmativa, ¿Cómo fue esta experiencia? Podría contar esa experiencia ¿En qué quedó? ¿Cuál fue el resultado?

Sobre PROSODE

10. ¿Ha escuchado sobre PROSODE? Si lo conoce, ¿Sabe qué hace?, ¿qué ha oído sobre éste? ¿Sabe si cobra o no cobra?
11. Si no lo conoce, (explicar que PROSODE forma parte de la PUCP y brinda consultoría jurídica gratuita a personas de escasos recursos económicos), ¿Usted de necesitar ese servicio, acudiría a ellos?

Sobre los operadores de justicia/instituciones que manejan el sistema de justicia

12. Si tuviera algún problema ¿A dónde acudiría? ¿Poder Judicial, Fiscalía, Indecopi, Comisaría, Defensoría, DEMUNA, para solucionarlo? ¿Por qué?
13. Si alguna vez fue ¿Lo atendieron bien o mal? ¿Usted entendió lo que le explicaron? ¿Escucharon sus problemas? ¿Tomaron en cuenta sus dudas? Si alguna vez fue ¿Lo/la atendieron en la forma adecuada, en el horario?
14. ¿Resolvieron su caso? ¿Se demoraron o fue rápido?
15. ¿Está conforme con la forma cómo resolvieron su caso? ¿Cómo cree que fue esa atención: muy buena; buena; regular; mala?

16. De necesitarlos, ¿volvería a acudir a la justicia?
17. ¿Recomendaría a sus vecinos el acudir a la justicia?
18. ¿Puede compartir alguna experiencia positiva o negativa que haya tenido sobre los jueces?
19. ¿Consideras que los jueces son justos e imparciales? ¿Por qué?
20. Si ha tenido la experiencia de acudir a la justicia, ¿alguna vez se le solicitó dinero extra para acelerar su trámite? ¿Qué opina de ello?
21. ¿Consideras que existen o no sanciones efectivas para los jueces corruptos? ¿Por qué?

Sobre los abogados

22. Si tuviera algún problema ¿Acudirías o no a un abogado? ¿Por qué?
23. ¿Alguna vez ha necesitado los servicios de un abogado? ¿Este fue pagado? O ¿Acudió a un servicio jurídico gratuito? ¿Cuál?
24. Si fue pagado ¿Fue caro, barato?
25. ¿Quedó satisfecho o no? ¿Cómo calificaría, el servicio que le brindó el abogado: muy bueno, bueno, regular, malo?
26. ¿Lo/la atendieron bien, lo hicieron esperar?
27. ¿Llevó su caso con dedicación?
28. De necesitarlos, ¿volvería a acudir a ese abogado?
29. ¿Recomendaría a su abogado?
30. En general, ¿cuál es su opinión sobre los abogados?
31. ¿Considera que ellos realizan una defensa justa e imparcial?
32. Si ha tenido la experiencia de solicitar los servicios de un abogado, ¿alguna vez le pidió dinero extra para acelerar su trámite? ¿Qué opinión le merece ello?
33. ¿Tiene alguna experiencia en la cual se haya sentido satisfecho o insatisfecho por el trabajo de los abogados?

ANEXO 3

GUÍA DE ENTREVISTA N° 2
Dirigida a beneficiarios de 2 Consultorios Jurídicos Gratuitos de PROSODE (Lima- Centro, San Miguel)

Situación Socioeconómica

1. ¿En qué distrito vive? *(Se tomará en cuenta la edad aproximada del entrevistado, sin hacer la pregunta)* ¿A qué se dedica? ¿Cuántas personas hay en su familia? ¿Cuántas personas trabajan en su familia? ¿Cuántas personas están a su cargo o usted las mantiene?
2. ¿Con que servicios cuenta? ¿Luz, agua, teléfono, cable, internet, celular?
3. ¿Cuántas veces a la semana o al mes viene al consultorio para ver cómo va su caso?
4. ¿Cuántas veces a la semana o al mes va al juzgado a ver cómo va su caso?
5. ¿Ha tenido problemas para poder asistir al consultorio o ir al juzgado?
¿Cuáles?
6. Ordenar de acuerdo al orden de importancia, siendo 1 el más importante y 6 el menos importante. (utilización de tarjetas y colocación en orden):
Salud, Justicia, Participación, Igualdad y No discriminación, Seguridad en las calles, Educación.

Sobre PROSODE

7. ¿Cómo conoció del servicio de PROSODE? ¿Por qué se animó a venir al servicio? ¿Alguien lo recomendó?
8. ¿Cómo lo trataron? ¿Lo escucharon? ¿Le explicaron qué se tenía que hacer? ¿Le convenció lo que le dijeron?
9. ¿Confía en las personas que lo atienden? ¿Cree que lo/la ayudaron con su problema? Recomendaría el consultorio.
10. Le han hecho una demanda o escrito, si la respuesta es sí, ¿está de acuerdo con esos documentos?, ¿le explicaron como presentarlo?, ¿se entregó en el plazo que le indicaron?
11. Ha acudido a alguna audiencia, ¿lo acompañaron? Si no acompañaron, le explicaron ¿por qué?

Sobre Los Operadores de Justicia/ Instituciones que manejan el Sistema de Justicia

12. Si tuviera algún problema ¿A dónde acudiría? ¿Poder Judicial, Fiscalía, Indecopi, Comisaría, Defensoría, DEMUNAS, para solucionarlo? ¿Por qué? En esas instituciones: ¿Lo atendieron bien o mal? ¿Usted entendió lo que le explicaron? ¿Escucharon sus problemas? ¿Tomaron en cuenta sus dudas? ¿Lo/la atendieron en la forma adecuada, en el horario? ¿Resolvieron su caso? ¿Se demoraron o fue rápido? ¿Está conforme con la forma cómo resolvieron su caso? ¿Cómo cree que fue la atención: muy buena, buena, regular, mala?
13. De necesitarlos, ¿volvería a acudir a la justicia?
14. ¿Recomendaría a sus vecinos, el acudir a la justicia?
15. ¿Consideras que los jueces son justos e imparciales? ¿Por qué?
16. Si ha tenido la experiencia de acudir a la justicia, ¿alguna vez se le solicitó dinero extra para acelerar su trámite? ¿Qué opina de ello?
17. ¿Consideras que existen o no sanciones efectivas para los jueces corruptos? ¿Por qué?

18. ¿Puede compartir alguna experiencia positiva o negativa sobre la moral y ética de los jueces?

Sobre los abogados

19. Si tuviera algún problema ¿Acudirías o no a un abogado? ¿Por qué?
20. ¿Alguna vez ha necesitado los servicios de un abogado?, ¿este fue pagado?
21. Si fue pagado ¿fue caro, barato?
22. ¿Quedo satisfecho o no? ¿Cómo calificaría, el servicio que le brindó el abogado: muy bueno, bueno, regular, malo?
23. ¿Lo/la atendieron bien, lo hicieron esperar?
24. ¿Llevó su caso con dedicación?
25. De necesitarlos, ¿volvería a acudir a ese abogado?
26. ¿Recomendaría a su abogado?
27. En general, ¿cuál es su opinión sobre los abogados?
28. ¿Consideras que ellos realizan una defensa justa e imparcial?
29. Si ha tenido la experiencia de solicitar los servicios de un abogado, ¿alguna vez le pidió dinero extra para acelerar su trámite?, ¿qué opinión le merece ello?
30. ¿Tiene alguna experiencia en la cual se haya sentido satisfecho o insatisfecho por el trabajo de los abogados?



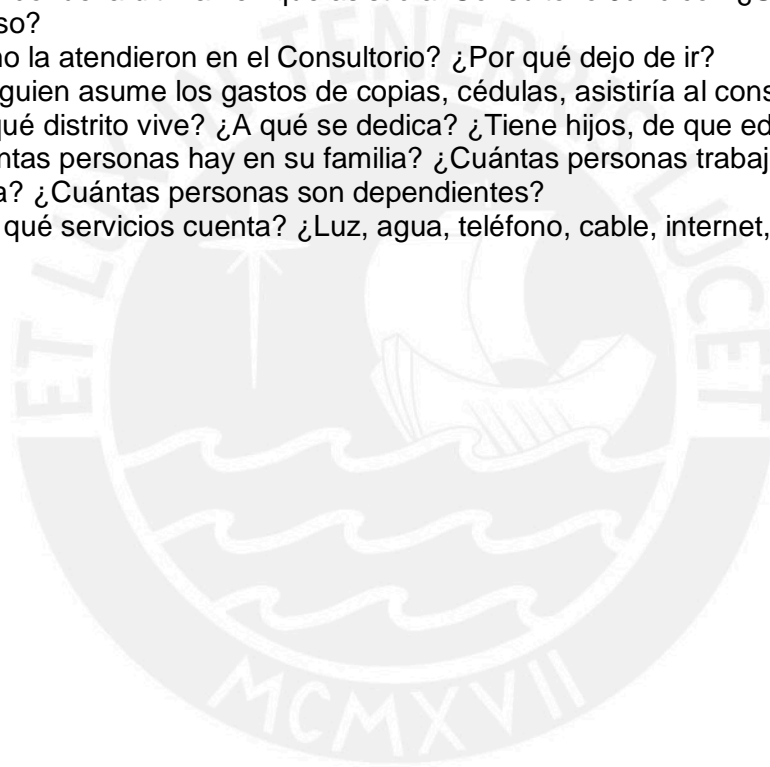
ANEXO 4

GUÍA DE ENTREVISTA N° 3
Dirigida a personas que abandonaron sus casos judiciales.

Usted alguna vez acudió a uno de los consultorios jurídicos con los que cuenta la universidad y en esta oportunidad, nosotros estamos haciendo una investigación que busca mejorar la calidad del servicio de esos consultorios y queríamos hacerle algunas preguntas de forma breve.

Situación Socioeconómica

1. ¿Cuándo fue la última vez que asistió al Consultorio Jurídico? ¿Sobre qué fue su caso?
2. ¿Cómo la atendieron en el Consultorio? ¿Por qué dejó de ir?
3. ¿Si alguien asume los gastos de copias, cédulas, asistiría al consultorio?
4. ¿En qué distrito vive? ¿A qué se dedica? ¿Tiene hijos, de que edades? ¿Cuántas personas hay en su familia? ¿Cuántas personas trabajan en su familia? ¿Cuántas personas son dependientes?
5. ¿Con qué servicios cuenta? ¿Luz, agua, teléfono, cable, internet, celular?



ANEXO 5

GUÍA DE ENTREVISTA N° 4
Dirigida a los funcionarios de los centros cercanos a los CJG.

1. Por favor, ¿nos podría indicar a qué institución pertenece y cuál es la función que realiza en ella?
2. ¿Cuál es el tipo de atención que ustedes realizan?
3. ¿Cuántos casos aproximadamente ustedes atienden diariamente? ¿Cuáles son los problemas/casos que mayormente atienden?
4. ¿Algunas veces su institución ha tenido dificultades para resolver estos casos o derivarlos, según corresponda? ¿Derivan a algunas instituciones? ¿A cuáles? ¿Por qué a ellas?
5. ¿Ha escuchado sobre PROSODE? Si lo conoce, ¿Qué hace? ¿Qué ha oído sobre él? ¿Sabe si cobra o no cobra?
6. ¿Qué opinaría usted si tendría la posibilidad de contar con el apoyo de este Consultorio Jurídico para resolver los problemas de los pobladores?
7. ¿Estarían dispuestos a unir esfuerzos y derivar sus casos a ella?



ANEXO 6

GUÍA DE OBSERVACIÓN

ATENCIÓN CONSULTORIO JURÍDICO GRATUITO

Recomendaciones:

- Llevar un cuaderno de apuntes.
- Utilizar letra legible.
- Observar detenidamente la atención recibida por la población.
- Se debe registrar los datos tal como se presentan. *Si se colocan opiniones o impresiones hacerlo en letra cursiva.*
- Tomar en cuenta los indicadores que recogerá la observación:
 - Grado de valoración de los beneficiarios respecto a la atención y respuesta recibida.
 - Grado de valoración de los beneficiarios respecto a la validez en la elaboración de los documentos.
 - Grado de valoración de los beneficiarios respecto al acompañamiento oportuno de las audiencias.
 - Nivel de Convicción de las personas pobres sobre sus derechos y deberes como ciudadano en torno al ejercicio del acceso a la justicia.

Inicia tu observación consignando estos datos generales: datos del observador y de la atención.

Observador:	Consultorio:
Fecha:	Hora Inicio: Hora Fin:
Características del Consultorio:	
Circunstancias de la aplicación:	
Características de la Persona Atendida: Edad Género Domicilio	
Caso Nuevo o Caso Antiguo	
¿Quién atiende el caso?	
Denominaciones empleadas	

Descripción de lo Observado

ANEXO 7

DISEÑO DEL TALLER GRUPAL

Nombre del Taller: Conociendo sobre el acceso a la justicia a través de CJG				
Asistieron		LUGAR:		Fecha y hora
<ul style="list-style-type: none"> Objetivos: Conocer la percepción sobre el acceso a la justicia de los sectores pobres y el nivel de prioridad, según las personas que atienden en los consultorios. Saber el grado de valoración respecto a los consultorios. Conocer la valoración sobre los operadores del sistema de justicia. 				
FASES	ACTIVIDADES	T	RESPONSABLE	RECURSOS
Presentación a través de dinámica papa caliente c/ música 15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> Saludar y agradecer a los participantes. Presentar los objetivos del taller. Solicitarles que se presenten, señalen que los motivó a estudiar Derecho. Castigo: representación no verbal de un abogado. 	2 m 2 m 10 m.	Todas	Pelota y música.
¿Cómo es? ¿Cómo debe ser? Acceso a la Justicia como Derecho: CJG 15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> De forma individual, se le entregará a cada uno un sobre con dos hojas de colores. Amarilla: ¿Qué es el acceso a la justicia para las personas pobres? ¿En los casos que han visto, realmente se han dirigido a personas pobres? Celeste: ¿Cuál crees que sería más prioritario para los sectores pobres? ¿La justicia, la seguridad, participación, acceso a la salud, igualdad y no discriminación? Se expone todo ello en la pizarra y se comenta conjuntamente. 	2 min 8 min. 5 min.	Erika	Hojas de Colores Plumones Sobre Limpiatipo
Tu consultorio ideal Calidad de los CJG 20 min.	<ul style="list-style-type: none"> Se dividirá al salón en forma grupal a fin de que analicen ¿Cómo sería el CJG ideal de las personas pobres? Deberán analizar los aspectos a considerar un consultorio de calidad, viendo los siguientes elementos: Atención y respuesta recibida a la población beneficiaria. Elaboración de escritos Acompañamiento de audiencias En una plenaria ellos exponen en papelógrafos los consensos a los que han llegado y luego se les	3 min. 12 min. 5 min	Eli	Papelógrafos y plumones

ANEXO 8

GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL

ITEMS	VARIABLE	INDICADORES	FUENTES
¿Los gastos extras al servicio (pasajes, copias, impresiones, etc.) están en posibilidad de ser cubiertos por los sectores pobres?	Situación socioeconómica de las personas de los sectores pobres frente a los gastos extras no cubiertas por el servicio.	Grado de abandono de los beneficiarios para el seguimiento de sus casos.	Informes semestrales y anuales de los consultorios. Revisión de expedientes.
¿Los gastos extras al servicio (pasajes, copias, impresiones, etc.) están en posibilidad de ser cubiertos por los sectores pobres?	Situación socioeconómica de las personas de los sectores pobres frente a los gastos extras no cubiertas por el servicio.	Frecuencia de asistencia de los beneficiarios para seguimiento de sus casos.	
¿Los gastos extras al servicio (pasajes, copias, impresiones, etc.) están en posibilidad de ser cubiertos por los sectores pobres?	Situación socioeconómica de las personas de los sectores pobres frente a los gastos extras no cubiertos por el servicio.	Grado de dificultad económica de las personas pobres para acceder a los servicios de justicia.	Informe de ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares)
¿Qué opinan los pobladores beneficiados sobre la calidad de los servicios jurídicos que otorga PROSODE?	Percepción de los pobladores beneficiarios de la calidad del servicio que ofrece PROSODE.	Grado de valoración de los beneficiarios respecto a la atención y respuesta recibida.	Investigación ya realizada sobre las atenciones
¿Existen discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia?	Existencia de discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia	Grado de discriminación por género en el ejercicio del acceso a la justicia.	Expedientes judiciales de los beneficiarios