



Acceso a la justicia: Una revisión conceptual de sus componentes (Access to justice: A conceptual review of its components)

OÑATI SOCIO-LEGAL SERIES, VOLUME 12 ISSUE 2 (2022), 354–382: UNA NUEVA GENERACIÓN DE ESTUDIOS SOCIO-JURÍDICOS EN CHILE

DOI LINK: [HTTPS://DOI.ORG/10.35295/OSLS.IISL/0000-0000-0000-1220](https://doi.org/10.35295/osls.iisl/0000-0000-0000-1220)

RECEIVED 15 FEBRUARY 2021, ACCEPTED 27 MAY 2021, FIRST ONLINE PUBLISHED 10 SEPTEMBER 2021, VERSION OF RECORD PUBLISHED 1 APRIL 2022

PABLO CARVACHO* 

ISABEL ARRIAGADA* 

LEONARDO COFRÉ* 

Resumen

Estudios sobre acceso a la justicia utilizan categorías conceptuales como problemas justiciables, necesidades jurídicas y cursos de acción. Este estudio analiza los estándares actuales de estudios empíricos de acceso a la justicia y ofrece una perspectiva dinámica, centrada de la autonomía de las personas y comprensiva de estos conceptos. Propone que los problemas justiciables deben entenderse de manera dinámica e introduce los conceptos de problemas coligados, clústeres de problemas, supraproblemas y problemas secundarios. También distingue entre los componentes de conocimiento, voluntad y recursos económicos en la configuración de necesidades jurídicas instrumentales, sistémicas y sustantivas. Finalmente, ofrece una definición dinámica de las trayectorias de acceso a la justicia en contraposición a la idea de etapas exclusivas e independientes. El entendimiento dinámico, centrado en la autonomía y comprensivo del acceso a la justicia fortalecen el análisis del acceso a la justicia en acción.

* Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile. Abogado. Magíster de sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en ciencias del derecho, Universidad de Stanford. Subdirector del Centro Justicia y Sociedad. Dirección de email: pacarvac@uc.cl

* Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile. Abogada. Magíster de sociología de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Master en sociología de la Universidad de Minnesota. Candidata a doctora, Universidad de Minnesota. Investigadora del Centro Justicia y Sociedad. Dirección de email: ilarriagada@uc.cl

* Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad de Chile. Abogado. LLM y candidato a doctor, Universidad de Edimburgo. Profesor asistente, Facultad de Derecho Universidad de Chile. Dirección de email: lcofre@derecho.uchile.cl

Palabras clave

Acceso a la justicia; necesidades jurídicas; cursos de acción; problemas justiciables

Abstract

Studies on access to justice use conceptual categories such as judiciable problems, legal needs, and courses of action. This study analyzes current standards in empirical studies on Access to justice and offers a dynamic, centered in people's autonomy and comprehensive perspective of these concepts. It proposes that judiciable problems should be understood in a dynamic way and introduces the concepts of linked problems, clusters of problems, superproblems and secondary problems. It also distinguishes between the components of knowledge, will and economic resources in the configuration of instrumental, systemic and substantive legal needs. Finally, it offers a dynamic definition of the trajectories of access to justice in contrast to the idea of exclusive and independent stages. The dynamic, autonomic and comprehensive understanding of access to justice strengthens the analysis of access to justice in action.

Key words

Access to justice; legal needs; courses of action; legal problems

Table of contents

1. Introducción.....	357
2. Problemas justiciables.....	359
2.1. Hacia un enfoque social y desde las personas.....	359
2.2. Problemas coligados.....	362
3. Necesidades legales	366
3.1. Necesidades legales: más allá de la asesoría legal	366
3.2. Conocimiento	367
3.3. Voluntad.....	368
3.4. Recursos	370
4. Cursos de acción.....	371
5. Barreras de acceso a la justicia.....	374
5.1. Barreras sistémicas. Desconocimiento sobre derechos y medios para hacerlos valer: El rol del empoderamiento	374
5.2. Barreras económicas o instrumentales: Carencia de recursos para emprender una acción y sostenerla.....	376
5.3. Barreras sustantivas: Ausencia de respuestas justas y oportunas	377
6. Conclusiones	378
Referencias	379

1. Introducción

El estudio empírico del acceso a la justicia ha transitado desde el análisis institucional de mecanismos legales que posibilitan u obstaculizan el ingreso de las personas al sistema judicial hasta agendas de investigación que exploran los conflictos cotidianos de las personas, su percepción y forma de enfrentarlos (Cappelletti 1993, Sandefur 2008). Este tránsito ha derivado del reconocimiento de que las personas enfrentan a un sinnúmero de circunstancias y conflictos que pueden derivar en un conflicto legal, pero que no necesariamente son conocidos de manera institucional (Farrow 2014). El mundo anglosajón ha buscado capturar esta diversidad de problemas a través del diseño de encuestas de problemas justiciables y necesidades jurídicas, las cuales preguntan en términos sencillos y cotidianos a la población general si han vivido o experimentado situaciones que pueden plantear problemas como, por ejemplo, problemas con servicios o productos, conflictos vecinales, problemas financieros, pago de medicamentos o acceso a servicios estatales (Genn 1999, p. 7, Sandefur 2016).

Las encuestas de acceso a la justicia se han transformado en el paradigma empírico dominante en el estudio de acceso a la justicia a nivel mundial. Por ejemplo, la guía *Legal Needs Surveys and Access to Justice* elaborada conjuntamente por la OCDE y la Open Society Foundation revisa más de 55 encuestas nacionales en más de 30 jurisdicciones y proporciona orientación para la aplicación de encuestas a partir de su encuesta modelo. Este reporte se define como una “herramienta empírica para ayudar a los planificadores, estadísticos, responsables políticos y defensores a entender los problemas jurídicos cotidianos de la gente y su experiencia con el sistema judicial. Establece un marco para la conceptualización, la aplicación y el análisis de las encuestas sobre necesidades jurídicas y se basa en el análisis de una amplia gama de encuestas nacionales realizadas en los últimos 25 años” (OCDE y Open Society Foundations 2019).¹ El reporte *Global Insights on Access to Justice* de la organización World Justice Project también compila la aplicación del módulo de acceso a la justicia de la *General Population Poll* en 101 países (World Justice Project 2019). El uso de encuestas es generalizado y domina el estudio empírico del acceso a la justicia en el mundo.

La elaboración de encuestas en general descansa en categorías analíticas asentadas en la literatura tales como problemas justiciables, necesidades jurídicas y cursos de acción. La riqueza teórica del acceso a la justicia acompañado del estudio empírico del fenómeno ha beneficiado el conocimiento del acceso a la justicia desde las personas y ha promovido avances significativos en la elaboración de políticas públicas. Sin embargo, una de las deudas pendientes en el análisis del acceso a la justicia es encontrar fórmulas conceptuales y metodologías de investigación que reconozcan el carácter dinámico de problemas justiciables y cursos de acción, identifiquen el rol de la autonomía de la voluntad en la configuración de necesidades jurídicas y distingan el tipo de necesidades a que se enfrentan quienes cuentan o no con recursos para resolverlas. El presente estudio examina el uso de encuestas como la *Legal Needs Surveys and Access to Justice* y el reporte *Global Insights on Access to Justice* ya referidos como modelos paradigmáticos en la aproximación empírica al estudio de acceso a la justicia y evalúa sus compromisos normativos y metodológicos. Este análisis descubre tres redefiniciones conceptuales

¹ Traducción propia.

plausibles que pueden contribuir a la claridad conceptual de los estudios empíricos de acceso a la justicia. Si bien resulta evidente que la lógica de la persecución del derecho penal impone al Estado una exigencia de oficio que no existe en otras materias del sistema jurídico, los conceptos aquí debatidos pueden ser entendidos y aplicados en términos generales a la jurisdicción civil, penal o administrativa. Esto es especialmente cierto para la visión dinámica que se pretende entregar de los problemas justiciables y también respecto de aquellas necesidades que surgen de la inobservancia de mecanismos institucionales, civiles o penales, para la activación de los derechos que importa el acceso a la justicia.

En primer lugar, propone que los problemas justiciables deben entenderse de manera dinámica.

El uso de encuestas en general se asocia a un análisis reductivo y estático de los problemas justiciables. Esta metodología resulta restrictiva, ya que no logra capturar la cadena o entramado de posibles problemas a que da lugar *un* problema justiciable. En otras palabras, una concepción independiente de los problemas justiciables –dada por sobre todo en listados taxativos de problemas– impide observar la relación del individuo con la sociedad desde una perspectiva multidimensional, que entienda los conflictos jurídicos como parte de un conjunto de problemas sociales, y que observe las decisiones de los individuos o grupos respecto de esos conflictos de manera longitudinal.

Para superar la tradicional caracterización de problemas justiciables la presente propuesta introduce los conceptos de problemas coligados, clústeres de problemas, supraproblemas y problemas secundarios. También propone los conceptos de discontinuidad y superposición para definir trayectorias dinámicas de acceso a la justicia en contraposición a la idea de etapas exclusivas e independientes. Esta perspectiva dinámica permite observar la relación del individuo con la sociedad desde una perspectiva multidimensional, que entienda los conflictos jurídicos como parte de un entramado de problemas sociales, y que observe empíricamente las decisiones de los individuos o grupos respecto de esos conflictos de manera longitudinal.

En segundo lugar, el artículo distingue entre los componentes de conocimiento, voluntad y recursos económicos en la configuración de necesidades jurídicas. Asevera que acceder a la justicia depende de la autonomía individual de las personas, cuya configuración puede verse impedida por falta de conocimiento de derechos y medios para hacerlos valer (necesidades sistémicas), falta de recursos (necesidades instrumentales) o por la inhabilidad del sistema de justicia de proveer respuestas justas y oportunas (necesidades sustantivas). Esta concepción del acceso a la justicia, respetuosa de la autonomía de la voluntad, afirma que no existe necesidad jurídica cuando alguien, en pleno conocimiento de sus derechos, decide no emprender acciones para solucionar su problema justiciable, con independencia de si cuenta o no con los recursos para resolverlos. También reconoce que la inhabilidad del sistema de justicia de entregar soluciones justas y oportunas (necesidades sustantivas) afecta de manera comprehensiva a la población y, por lo tanto, quienes cuentan con recursos económicos para emprender acciones, pero se enfrentan a un sistema de justicia ineficiente y parcial, también experimentan necesidades jurídicas. En otras palabras, un sistema de justicia deficiente afecta de manera comprehensiva y transversal a la población, con independencia de sus recursos económicos. El entendimiento dinámico, individualista

y comprensivo del acceso a la justicia fortalece el análisis del acceso a la justicia en acción.

En lo que sigue, el Apartado 2 del artículo ahonda en las dificultades involucradas en la construcción de listados de problemas justiciables, propone una nueva categorización de problemas justiciables e introduce los conceptos de problemas coligados, clústeres de problemas, supraproblemas y problemas secundarios.

El Apartado 3 distingue entre distintos tipos de necesidades legales, que dependen de la existencia o no de ciertas variables: conocimiento sobre los derechos y medios para hacerlos valer, voluntad y recursos para activar mecanismos de acceso a la justicia. La interrelación de estos elementos configura lo que hemos denominado “necesidades legales sistémicas” (ausencia de conocimiento sobre los propios derechos y/o voluntad de hacerlos valer), “necesidad legal instrumental” (ausencia de medios para hacer valer los derechos) y “necesidad legal sustantiva” (referida a la justa operación del sistema de justicia).

El Apartado 4 ofrece una concepción dinámica del concepto de “cursos de acción”. Se explica que las personas transitan entre una vía y otra de vía de acción y avanzan o retroceden en su voluntad de proseguir un determinado curso. El reconocimiento de la complejidad de las trayectorias de acceso a la justicia requiere una mirada atenta tanto al emprendimiento como al abandono de cursos de acción (discontinuidad) y a que las personas adoptan múltiples acciones y recurren a diversos canales de ayuda (superposición).

Una aplicación de este desarrollo conceptual se puede apreciar en el entendimiento de lo que se ha denominado como “barreras u obstáculos del acceso a la justicia”, contenido en el Apartado 5 de este artículo. La falta de conocimiento, la carencia de recursos y la imposibilidad de acceder a soluciones justas y respetuosas del principio de igualdad dan lugar a barreras de acceso. El artículo concluye con la idea de que el Estado debe promover el empoderamiento y capacidad legal de la población y diseñar soluciones que no descansen sobre el capital cultural, social o económico de las personas, ni en elementos ajenos al mérito de los intereses de las personas en resolver su conflicto.

2. Problemas justiciables

2.1. Hacia un enfoque social y desde las personas

Los problemas justiciables han sido definidos como aquellos problemas que plantean cuestiones legales, hayan sido o no reconocidos como tal por los individuos que los experimentan e independiente que las acciones para abordarlos involucren el uso de la justicia civil en cualquiera de sus componentes (Genn 1999). Rebecca Sandefur (2016) propone definir problemas justiciables civiles como aquellas situaciones que contienen aspectos de la justicia civil, plantean problemas civiles, o tienen consecuencias definidas por la ley civil. Se trata en definitiva del nivel conceptual más básico para distinguir entre las ineludibles complicaciones provenientes del hecho de vivir en sociedad y aquellas circunstancias con connotaciones legales que las personas enfrentan en su vida (Sandefur 2016).

Una de las preguntas centrales que surge para una adecuada comprensión de los problemas justiciables dice relación con la fuente de su definición. Desde una

aproximación formal, lo que sea un problema justiciable puede responderse con la normativa existente, de manera que un problema será justiciable cuando la ley lo defina como tal. En una versión menos estricta, Sandefur, por ejemplo, considera justiciables a aquellos problemas que “poseen aristas legales, plantean problemas legales, tienen consecuencias sancionadas por la ley, o pueden volverse objeto de acción legal” (Sandefur 2016, p. 443).² La aproximación formal tiene la falencia de que ciertas situaciones o conflictos que inicialmente no han planteado cuestiones legales se conviertan en problemas de competencia legal. En cierta medida, esto ocurre porque lo “legal” es una construcción social (Felstiner *et al.* 1980, Ewick y Silbey 1998) y depende de la evolución de la percepción en las sociedades sobre lo que merece justicia. Esto se hace evidente al constatar, como afirma Sandefur, que el desarrollo, industrialización y complejización de las sociedades ha tendido a la penetración de la justicia civil en diversos ámbitos de la vida cotidiana (Sandefur 2016). Por tanto, la definición de problema justiciable es contingente al desarrollo social, político y económico de una sociedad. Es por ello también que puede existir contradicción entre la consagración legal y la percepción social sobre el estatus jurídico de un problema. La ley puede negar el estatus legal de un problema, como lo han sido los fenómenos de violencia intrafamiliar o el maltrato animal, o las personas pueden derechamente negar la naturaleza jurídica de un problema que la ley reconoce como tal (Johnson y Ferraro 2000).

El desarrollo de encuestas de acceso a la justicia, impulsadas en la década de los 70’s en el contexto anglosajón, ha facilitado la identificación de problemas individuales. Estas encuestas incluyen enumeraciones taxativas de problemas que buscan dar cuenta de la infinidad de situaciones a las que se ven enfrentadas las personas y que eventualmente pueden derivar en el conocimiento de la justicia civil (Genn 1999). El cuadro 1 provee el listado de problemas justiciables contenido en la propuesta de encuesta de necesidades legales de la OCDE en conjunto con la Open Society Foundation (2019).

CUADRO 1

Categoría	Forma de presentación	Ejemplos ilustrativos
Consumidor	Problemas o disputas relacionadas con bienes o servicios defectuosos o no entregados.	Dificultades para obtener un reembolso, errores de facturación o disputas con proveedores de servicios públicos (como agua, electricidad, gas, teléfono o Internet), o profesionales (como contables, abogados, mecánicos, fontaneros, etc.).
Recursos comunitarios	Problemas o disputas relacionadas con recursos comunitarios.	Denegación o el acceso desigual a los beneficios de la comunidad. Grupos de tierra / bosque / agua, disputas sobre recursos comunitarios; gobernanza y disputas sobre tarifas y ganancias.

² Traducción propia.

Bienes raíces	Problemas o disputas relacionadas con compra o venta de terrenos y propiedades.	Disputas sobre títulos o límites, problemas relacionados con ocupación, expropiación, minería o daños ambientales, o problemas relacionados con transferencias de tierras o permisos de construcción.
Familia	Problemas o disputas relacionadas con la familia y rupturas familiares.	Divorcio, acceso o custodia de los hijos, manutención de los hijos, disputas sobre la división de la propiedad, cuidado de niños, violencia o acoso, tutela o adopción, o herencia.
Lesión / enfermedad	Una lesión causada por otra persona, o una lesión o enfermedad causada por un accidente de trabajo, condiciones o tratamientos médico negligente o incorrecto (incluida atención médica dental y otros tipos de tratamientos).	
Empleo	Problemas o disputas relacionadas con empleo o trabajo.	Despidos, salarios impagos, malas condiciones de trabajo, negación de derechos, discriminación, acoso, procedimientos disciplinarios injustos, cambios a los términos del contrato laboral.
Protección social	Problemas de protección social o disputas relacionadas con pagos del gobierno.	Disputas sobre el derecho a o el monto de pensiones, suspensión o registro de pagos gubernamentales; asistencia de la red de seguridad social, pensión estatal, subvenciones o préstamos educacionales.
Abuso por funcionarios del Estado	Problemas o disputas relacionadas con abuso por parte de funcionarios estatales.	Trato amenazante, discriminatorio o corrupto por parte de la policía, el ejército u otra autoridad u oficial gubernamental.
Servicios públicos / administración	Problemas o disputas relacionadas con el gobierno y servicios públicos.	Problemas relacionados con la ciudadanía o el estado de residencia, obtención de pasaporte, documentos de identidad u otra documentación; obtener acceso o ser excluido de servicios públicos, como salud y educación; disputas tributarias.
Deuda	Problemas relacionados con deudas.	Problemas por retrasos en el pago y no poder pagar el dinero que se debe, acciones por parte de un acreedor por falta de pago (incluido el acoso), o posibilidades de quiebra.

Dinero	Otros problemas o disputas relacionadas con dinero y servicios financieros.	Reclamos de seguros que se niegan, cargos bancarios reiterados injustificados, inexactitud en la calificación crediticia, problemas para cobrar el dinero adeudado, o ser engañado en la adquisición de instrumentos financieros.
---------------	---	---

Cuadro 1. Categorías de problemas justiciables y ejemplos incluidos en *la Legal Needs Surveys and Access to Justice* (2019).

(Fuente: OCDE y Open Society Foundations 2019, p. 108.)

El acercamiento a través de listados requiere tener algunas prevenciones. En primer lugar, la enumeración de problemas demanda una actualización permanente de los mismos y corren el riesgo de excluir problemas emergentes y de alta incidencia como ha ocurrido con problemas medioambientales. En segundo lugar, los listados eluden el hecho de que los problemas no necesariamente son eventos únicos, sino que pueden encontrarse coligados de alguna manera, ya sea por su ocurrencia conjunta, por obedecer a una causa basal o generar nuevos problemas. Describimos estas tres situaciones a continuación e introducimos las categorías analíticas de clústeres de problemas, supraproblemas y problemas secundarios.

2.2. Problemas coligados

2.2.1. Clustering de problemas

El concepto de *problem clustering* refiere a la configuración de cadenas de problemas vinculados o convergentes (Genn 1999, Farrow 2014). La figura 1 representa un ejemplo de un *clúster de problemas* vinculados a inestabilidad socioeconómica.

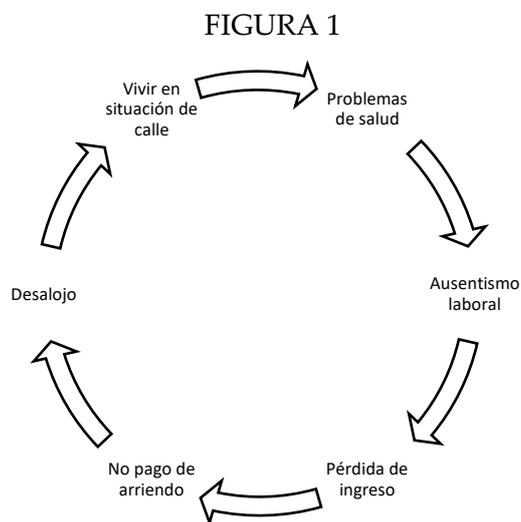


Figura 1. Clúster de problemas vinculados a inestabilidad económica.

Fuente: Elaboración propia sobre la base de OCDE y Open Society Foundations, 2019.

Las encuestas tienen escasa aptitud de identificar ciclos de problemas y su concatenación. La elaboración de cuestionarios con problemas tratados de manera discreta dificulta la identificación de clústeres de problemas concatenados entre sí. Por ejemplo, el surgimiento de problemas de salud puede conllevar la necesidad de obtener tratamiento, lo que a su vez puede derivar en ausentismo laboral y eventuales despidos.

La pérdida de ingresos, producto de un despido, genera una cascada de problemas financieros, entre ellos, la imposibilidad de sostener la propia familia y su arreglo habitacional. El cese en el pago de un arriendo, por ejemplo, puede derivar en un eventual desalojo y forzar a las personas a vivir en situación de calle (Prettitore 2015). La concatenación de eventos y problemas justiciables subsecuentes exige que los problemas no sean tratados como fenómenos únicos. Estudios cualitativos sobre acceso a la justicia (Rhode 2008) y el acercamiento etnográfico a problemas de poblaciones vulnerables (Desmond 2016) proveen una perspectiva dinámica y compleja de la concatenación de problemas que aquejan a ciertas poblaciones.

Las encuestas de acceso a la justicia generalmente agrupan problemas justiciables en categorías (como “vivienda”, “salud”, “dinero”, “medio ambiente”, entre otras) para ser analizados conjuntamente. El uso de categorías simplifica el análisis, pero confiar excesivamente en la categorización de problemas no resuelve la identificación de clústeres. Por ejemplo, la categorización de problemas bajo la categoría “Vivienda” propuesta en la figura 1 incluye tanto disputas entre propietarios e inquilinos y disputas vecinales como ser víctima de desalojo y quedarse sin hogar. El retraso en el pago de arriendo se considera un problema de vivienda, pero bien puede concebirse como un problema financiero o de deudas. Una categorización poco atenta al objeto de análisis puede terminar por reunir problemas justiciables que sustantivamente guardan poca relación entre sí o excluir de una categoría problemas justiciables conexos que requieren un análisis conjunto. Las categorizaciones son plausibles en la medida que representen con propiedad el tipo de fenómeno que se quiere estudiar. Por ejemplo, si el investigador busca identificar problemas cotidianos relativos al arreglo de vida diaria de las personas, la categoría “vivienda” debiese incluir problemas vecinales y contaminación medioambiental. Si el análisis requiere identificar conflictos patrimoniales y propiedad sobre bienes raíces, la categoría debe incluir expropiaciones y herencias. Si el análisis atiende a la sostenibilidad del actual arreglo habitacional, la categoría “vivienda” debiese incluir el pago de cuentas y exposición a vivir en situación de calle. Empíricamente, el uso de análisis cuantitativos factoriales también permitiría identificar correlaciones entre variables observadas y categorizarlas bajo un significado común (Thompson 2004).

En definitiva, el uso de categorías de problemas es conducente en la medida que la categoría entregue información significativa del conjunto de problemas incluidos en ella.

2.2.2. Supraproblemas

Es una práctica habitual en los cuestionarios de acceso a la justicia incluir problemas justiciables complejos como la discriminación. Por ejemplo, la Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia desarrollada por Adimark Chile para el Ministerio de Justicia del Gobierno de Chile incluye la categoría “Discriminación y vulneración de derechos”. En ella se pide a los encuestados reportar, por ejemplo, “Fue discriminado por su orientación sexual”, “Fue discriminado por alguna condición de discapacidad” o “Fue discriminado por su etnia, raza o color” (GfK Adimark Chile 2015). Dado que cada problema justiciable puede en realidad ser manifestación de la discriminación subyacente, incluir a la discriminación como problema independiente significa generar información redundante y perder de vista que la discriminación origina múltiples problemas correlativos.

El tratamiento de problemas individuales como categorías impide identificar supraproblemas que subyacen y generan otros potenciales problemas. Este es el caso, por ejemplo, de la discriminación como fenómeno subyacente. La figura 2 ilustra cómo la discriminación, por orientación sexual, etnia, nacionalidad o discapacidad, por ejemplo, subyace a y permea la interacción en otras situaciones sociales o contextos como acceso a instrumentos financieros o servicios públicos, problemas laborales o de convivencia vecinal.

FIGURA 2

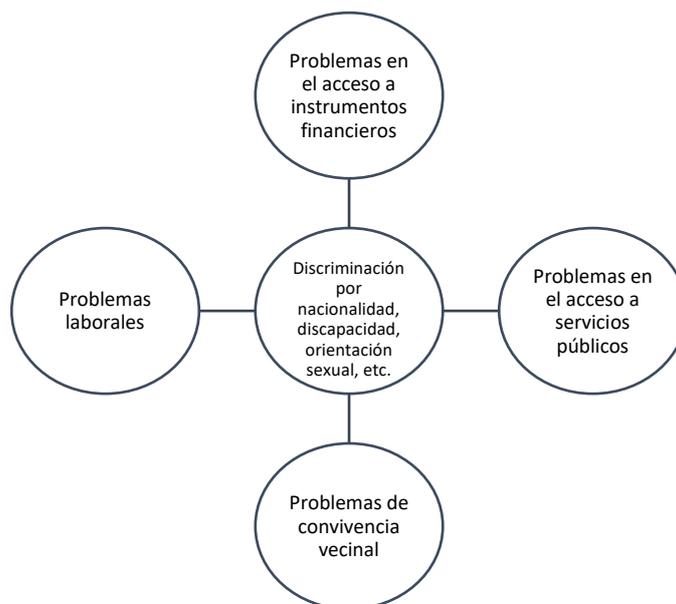


Figura 2. Discriminación como supraproblema.
(Fuente: Elaboración propia.)

El reporte de una persona con discapacidad que ha sentido discriminación puede ser la causa –y no un problema independiente– de fenómenos asociados, como ser víctima de acoso laboral en su trabajo o tener dificultades para acceder a tratamiento médico. Además, para ciertos grupos es probable que la discriminación persista cuando se emprenden acciones para resolver un problema primario. Así, una persona discapacitada puede verse enfrentada a un problema en una transacción comercial que no envuelve discriminación originalmente, pero deriva en un proceso de resolución de conflictos discriminatorio. En este sentido, el supraproblema opera como un problema subsecuente a la activación de canales de acceso a la justicia. La persistencia de la discriminación puede ser vista tanto como supraproblema que desencadena otros problemas justiciables o como un problema secundario derivado de la activación de canales de ayuda formales o informales de acceso a la justicia. La pregunta por discriminación podría tratarse en las preguntas subsecuentes referidas a las causas de un problema en vez de tratarla bajo un apartado independiente.

2.2.3. Problemas secundarios

Existen problemas secundarios como dificultades, inconvenientes o perjuicios que derivan de la activación de canales de ayuda formales o informales para resolver el problema primario. La figura 3 ilustra algunos de los problemas a los que se ven

enfrentados los usuarios del sistema de justicia luego de la activación de canales de información, asesoría o intervención.

FIGURA 3

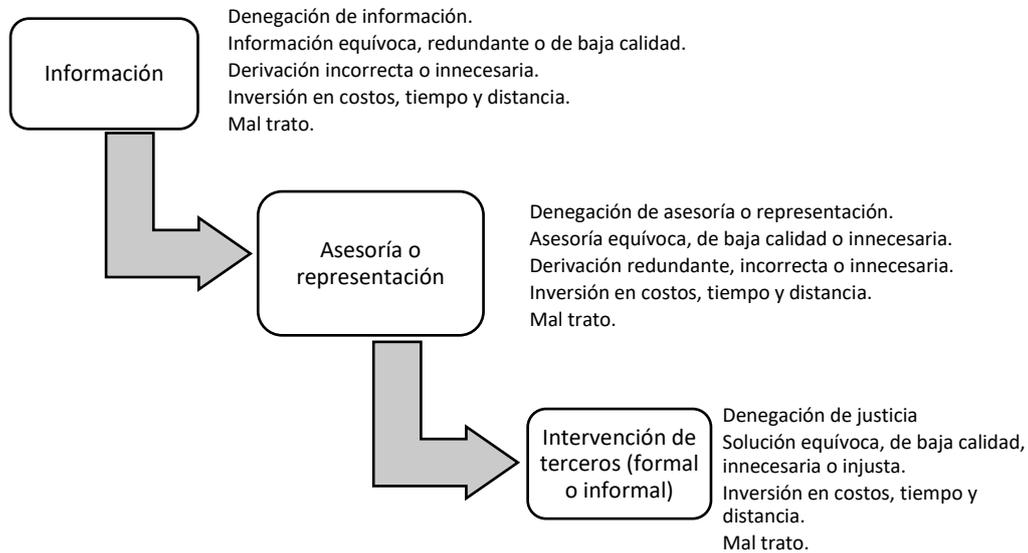


Figura 3. Ejemplos de problemas secundarios.
(Fuente: Elaboración propia.)

Solucionar un problema implica emprender acciones que pueden provocar nuevos conflictos con independencia del curso que siga un problema primario. Estos problemas pueden emerger en las fases de búsqueda de información (presencialmente o por otro medio en agencias privadas o públicas), búsqueda de asesoría o representación (de un abogado u otro profesional en agencias públicas o privadas) y la intervención de terceros en instancias formales o informales (desde juntas de vecinos hasta tribunales de justicia). Estas fases son analíticamente distinguibles, pero en la práctica pueden concurrir conjuntamente.³ La figura 3 muestra que los problemas que emergen producto de la activación de canales institucionales puede referir a (a) realizar una inversión en costos, tiempo y/o recorrer distancias, (b) recibir un servicio de mala calidad o no recibirlo, (c) ser víctima de malos tratos por parte de instituciones privadas o públicas y (d) obtener un resultado que puede ser contrario a los propios intereses que se tuvieron a la vista al momento de activar los canales de ayuda.

La literatura existente en otras áreas de estudio ilumina la distinción entre problemas primarios y problemas secundarios. Por ejemplo, estudios sobre victimización secundaria exploran los problemas que emergen del tratamiento judicial de un conflicto penal y evidencian las consecuencias psicológicas, sociales, económicas y legales que acarrea la participación en este tipo de procesos (Orth 2002). Estudios sobre justicia procedimental también examinan las consecuencias del tratamiento secundario de un problema y revela que proporcionar un trato justo y adecuado no solo reduce los

³ Bien puede ser que, por ejemplo, la denegación de asesoría derive en búsqueda de información, que a su vez sea equívoca, redundante o de baja calidad.

problemas de activar mecanismos institucionales, sino que asiste a la legitimidad del sistema de justicia en general (Lind y Tyler 1988).

En definitiva, la idea de *problemas coligados* matiza el tratamiento independiente de los problemas justiciables. La concurrencia de distintos problemas conjuntamente puede deberse tanto a (i) una sucesión temporal o clústeres de problemas, (ii) a la presencia de una causa subyacente o transversal, como la discriminación que, como *supraproblema*, subyace a y causa conflictos en la vida social y (iii) *problemas secundarios* que emergen del proceso de activación de canales de ayuda posterior a la ocurrencia del problema primario.

3. Necesidades legales⁴

3.1. Necesidades legales: Más allá de la asesoría legal

Las necesidades legales se entienden como una subcategoría dentro de los problemas justiciables. Para Sandefur (2016), un problema justiciable se convierte en una necesidad legal cuando una persona no puede resolverlo adecuada o exitosamente sin algún tipo de experticia legal. En esta visión, una necesidad legal es una necesidad de asesoría legal. Los enfoques más restrictivos consideran que la asesoría legal se refiere exclusivamente a la prestación de servicios jurídicos y ayuda profesional por parte de abogados e intervenciones institucionales del sistema de justicia (American Bar Association 1994). Esta visión se apoya en la idea de que existen ciertos problemas justiciables, como iniciar un procedimiento de divorcio, respecto de los cuales las sociedades han convenido que su consecución exija necesariamente intervención jurídica (Sandefur 2016). Esta necesidad de intervención legal tiene su fuente en las imposiciones legales y es contingente a lo que la normativa conciba como un problema que debe ser conocido por la ley. Una perspectiva más flexible de asesoría legal reconoce que, aunque la asistencia legal formal –de abogados o cortes– facilita y simplifica el acceso a una solución institucional, existen instancias alternativas de asesoría y resolución de conflictos que también satisfacen el acceso a la justicia. En este artículo asumimos una concepción amplia de asesoría legal referida a la activación de mecanismos institucionales o alternativos, que ofrezcan información y asesoría para contribuir a la resolución formal o informal de un conflicto.

Con todo, una concepción amplia de respuestas a las necesidades legales no permite definir el contenido de la necesidad legal *per se*. Que alguien crea que necesita un abogado para enfrentar su proceso de divorcio o que alguien acuda a un vecino para resolver un conflicto vecinal no agota el contenido de lo que pueda ser una necesidad legal. La definición tradicional de necesidad legal carece del reconocimiento de las condiciones subjetivas de las personas para configurar una necesidad legal y no responde a preguntas sencillas sobre la relación entre las personas y el sistema de justicia ¿Tiene una necesidad legal quien no reconoce a su problema justiciable como legal? ¿tiene una necesidad legal quien reconoce a su problema como justiciable, pero decide libremente no emprender acciones para hacerlos valer? ¿Tiene una necesidad legal quien posee los recursos para financiar su asesoría, pero recibe una respuesta arbitraria por parte del sistema de justicia?

⁴ Utilizamos los conceptos de “necesidad legal” y “necesidad jurídica” indistintamente.

Las nociones actuales sobre el concepto de necesidad legal –como problemas que necesitan asesoría legal– impiden reconocer apropiadamente las circunstancias que le dan lugar y la forma que tienen las personas para acercarse y entender la justicia. Proponemos distinguir entre los posibles componentes de un problema justiciable para verificar la concurrencia de una necesidad legal. Estos son: conocimiento, autonomía de la voluntad y medios o recursos para activar el sistema de justicia. El siguiente cuadro ilustra las posibles posiciones de las personas en cuanto a conocimiento y recursos para acceder a soluciones formales.

CUADRO 2

Conocimiento	Tiene conocimiento de sus derechos y mecanismos para hacerlos valer.		No tiene conocimiento de sus derechos y mecanismos para hacerlos valer.		
	Voluntad	Sin voluntad de llegar a una solución legal.	Con voluntad de llegar a una solución legal.	Sin voluntad de llegar a una solución legal.	Con voluntad de llegar a una solución legal.
Recursos	Persona tiene recursos para buscar una solución legal.	SIN NECESIDAD LEGAL Existe conocimiento y recursos, pero no concurre la voluntad de llegar a una solución legal.	NECESIDAD LEGAL SUSTANTIVA Existe conocimiento, recursos y voluntad de llegar a una solución legal.	NECESIDAD LEGAL SISTÉMICA No existe conocimiento de derechos, se cuenta con los recursos para hacerlos valer y no concurre la voluntad de llegar a una solución.	NECESIDAD LEGAL SISTÉMICA No existe conocimiento de derechos, se cuenta con los recursos para hacerlos valer y concurre voluntad de llegar a una solución.
	Persona no tiene recursos para buscar una solución legal.	SIN NECESIDAD LEGAL Existe conocimiento de derechos, pero no se cuenta con los recursos ni con la voluntad de llegar a una solución legal.	NECESIDAD LEGAL INSTRUMENTAL Existe conocimiento y voluntad de llegar a una solución legal, pero no se cuenta con los recursos para ello.	NECESIDAD LEGAL SISTÉMICA No existe conocimiento de derechos ni recursos, ni voluntad de llegar a una solución.	NECESIDAD LEGAL SISTÉMICA No existe conocimiento de derechos ni recursos, pero hay voluntad de llegar a una solución.

Cuadro 2. Posibles posiciones de las personas en cuanto voluntad, conocimiento y recursos para acceder a soluciones formales.

(Fuente: Elaboración propia.)

3.2. Conocimiento

El conocimiento de los derechos que le asisten a una persona y los medios para hacerlos valer resulta crucial para definir una necesidad legal. Todo aquel que enfrente un problema justiciable e ignore el contenido y alcance de sus derechos tiene una necesidad legal. Si una persona carece de la suficiente educación legal e información de los derechos y mecanismos disponibles se encuentra incapacitado tanto para reconocer un problema justiciable como para emprender acciones que se encuentran a su disposición

(Cappelletti *et al.* 1982). Esto es así aun cuando las personas, contando con recursos para ejercer sus derechos, prefieran no emprender acciones legales para protegerlos o arriben a soluciones privadas respecto de sus conflictos. Dado que la voluntad de estas personas respecto de sus problemas se encuentra en cierto modo viciada, no es posible atribuir legitimidad a las decisiones que han adoptado frente a sus problemas justiciables. La ausencia de conocimiento revela que las necesidades legales pueden operar de manera transversal y comprehensiva, esto es, con independencia del estatus socioeconómico de las personas.

Entendemos la ausencia de conocimiento sobre derechos y medios de hacerlos valer como una necesidad sistémica, ya que se trata de la necesidad jurídica general a la cual el sistema jurídico debe dar respuesta a través de la formación legal de la población (Curran y Noone 2007). La solución para enfrentar necesidades legales sistémicas tiene lugar a través de procesos de educación legal y entrega de información para que las personas conozcan sus derechos y los medios para acceder a soluciones a sus problemas justiciables. Si bien los sistemas de justicia en general tienen la infraestructura física y digital a las cuales la población puede acceder para informarse sobre sus derechos, esta entrega pasiva de información es insuficiente (Curran y Noone 2007). Debido a la importancia del componente conocimiento, resulta crucial ofrecer información completa y pertinente sobre derechos de manera temprana, mediante la formación escolar, capacitación, instancias de participación ciudadana e instancias en general que promuevan el entendimiento del sistema de justicia. A diferencia de la mera entrega de información, la educación legal es un fenómeno complejo, que puede ser definido como el conjunto de estrategias dinámicas y participativas de enseñanza del derecho en materias tales como derechos humanos, finanzas, consumidor o salud (Wintersteiger 2015). En la educación legal se aplica e implementa la información de una manera contextualizada. Asimismo, posee una dimensión crítica en que el educando no es visto como un receptor pasivo de la información, sino como alguien que puede utilizar esa información para la acción.

El acceso al conocimiento constituye un requisito del sistema para legitimar su operación, ya que aun cuando opere un sistema “ideal” para quienes lo activan, existe un universo de problemas justiciables que resultan inadvertidos para las instituciones debido a que las personas no conocen sus derechos ni cómo hacerlos valer, con independencia de su estatus socioeconómico. Además, la entrega de información no solo permite al sistema de justicia operar correctamente, sino que entrega a las personas la libertad y confianza para acceder al sistema (Sen 1999).

3.3. *Voluntad*

Constatado el conocimiento sobre los derechos, existe una necesidad legal cuando existe voluntad para hacerlos valer. O, como se ha definido en la literatura, existe una “necesidad jurídica expresada” (Curran y Noone 2007). Entre los mecanismos para promover la voluntad de actuar se encuentra el uso de estrategias de asesoría y educación legal (Goodwin y Maru 2017). Por esta razón, el conocimiento constituye un componente crucial de la voluntad. Con todo, el respeto a la autonomía de las personas exige reconocerles competencia para resolver sus problemas a espaldas de instancias legales. Esta visión de las necesidades legales presupone que las personas tienen agencia para resolver sus problemas justiciables y capacidad para encontrar soluciones fuera del

ámbito de competencia del sistema de justicia. En la práctica, muchos problemas justiciables se resuelven sin intervención institucional, como son los casos de separaciones de común acuerdo entre las parejas o negociaciones entre arrendador y arrendatarios sobre pagos y reparaciones (Sandefur 2016). Esta aproximación conceptual asevera que un problema justiciable no deriva en necesidad legal si las personas, en pleno conocimiento de sus derechos, prefieren no activar mecanismos legales (formales o alternativos) de resolución de conflictos y deciden resolverlos sin asesoría legal o a través de soluciones no legales (Cappelletti *et al.* 1982, Curran y Noone 2007).

Reconocer la opción de las personas de no acudir a instancias legales institucionalizadas requiere tener en cuenta cuatro prevenciones importantes. Primero, tal como lo señalamos en la sección referida al conocimiento, el sistema debe promover mecanismos para reducir los espacios de desconocimiento de las personas de sus derechos o de los medios para hacerlos valer. Segundo, no acudir a instancias legales porque las personas prefieren otro medio de resolución de conflictos no significa que el Estado deba dejar de ofrecer ayuda a la población para arribar a soluciones justas. Aunque el apoyo a mecanismos de resolución alternativa de conflictos entrega espacio a soluciones creativas y consensuadas entre las partes (Reuben 1999), debe evitarse que acudir a fórmulas alternativas de resolución de conflictos sea en realidad una respuesta a la ineficacia de mecanismos institucionales (Hensler 2002). Tercero, generalmente el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, como el arbitraje, ha estado reservado para los segmentos más acomodados de la población (Katz 1993). Es importante que los recursos económicos no deriven en la desigualdad de acceso a soluciones alternativas de un conflicto ni que los recursos pesen en el poder negociador de un acuerdo extralegal. Tampoco debe ocurrir que la búsqueda de soluciones alternativas sea en realidad una respuesta a la inaccesibilidad del sistema formal de justicia (Edwards 1986, Pleasence y Balmer 2019). Por último, la configuración de la voluntad puede enfrentarse a ciertos obstáculos originados en la propia subjetividad de las personas y en las condiciones propias de la estructura social en que se inserta el individuo. Así, una persona en pleno conocimiento de sus derechos puede decidir no actuar por el miedo o angustia que la posibilidad de una litigación puede significar. El miedo, temor al conflicto o fenómenos como la desesperanzada aprendida –como reacción a experiencias negativas previas con el sistema de justicia– pueden debilitar la configuración de una voluntad libre. El sistema debe intervenir para eliminar potenciales barreras de acceso que hayan operado como desincentivo a activar soluciones legales e institucionales (Pleasence y Balmer 2019). Con todo, como se viene argumentando, una visión que supone la autonomía de las personas acepta el miedo como un elemento que conduce a la no activación del sistema y en ese sentido es, en principio, más que una barrera, parte de una decisión autónomamente configurada. Distintos son aquellos obstáculos a la voluntad que provienen de determinantes sociales. Es el caso, por ejemplo, de aquellos sistemas que imponen una serie de procedimientos y normas que desincentiven la confidencialidad o que promuevan la ventilación de problemas personales. En estos casos se trata de barreras sistémicas al acceso a la justicia.

El examen de distintos aspectos de la voluntad en el análisis de las necesidades legales permite verificar condiciones bajo las cuales la ley debe intervenir en un acuerdo privado entre las partes o determinar la validez de una renuncia de derechos que contradiga principios legales. Parte de la literatura considera que la ley puede actuar cuando las

soluciones que las personas adoptan no necesariamente obedecen a principios legales (Albiston y Sandefur 2013). Por ejemplo, acuerdos entre arrendador y arrendatario que perjudican enormemente a una de las partes y que resultan ser inconsistentes con las soluciones que entregaría la ley (Sandefur 2016). Bajo esta mirada, un problema justiciable se convierte en una necesidad legal cuando la intervención legal entrega una solución distinta y más justa respecto a la respuesta informal a la que los involucrados han arribado (como no hacer nada o el acuerdo entre las partes). Una postura contraria, como la que defendemos, restringe el rango de intervención institucional y limita el concepto de necesidad legal. No todos los casos de discordancia entre el acuerdo privado y el interés público dan lugar a una necesidad legal (Cappelletti *et al.* 1982). Lo contrario llevaría a sobrestimar el universo de necesidades jurídicas en que la ley debiese intervenir. La regla general consiste en que la ley debe respetar las decisiones de las personas que no se encuentran dispuestas a solucionar sus problemas justiciables por la vía legal, salvo que las partes actúen en contra de la ley. Por lo tanto, no hay necesidad legal cuando las personas con conocimiento de sus derechos y medios para hacerlos valer, con recursos y voluntad de llegar a una solución, prefieren no acudir a instituciones legales (Katz 1993).

3.4. Recursos

Una vez constatada la concurrencia de voluntad de las personas para activar mecanismos de asesoría legal, es importante verificar si ellas cuentan con los recursos para hacer valer sus derechos. Aquí entenderemos por recursos al capital económico que asiste en la activación de mecanismos de asesoría legal y canales formales de acceso a la justicia.

Primero, hay una necesidad legal cuando una persona carece de los medios para hacer valer sus derechos (Farrow 2014). Si las personas tienen la voluntad de arribar a una decisión impartida por la ley y carecen de medios para activar el sistema de justicia se trata de una necesidad legal *instrumental*, ya que acceder al sistema de justicia depende de poder enfrentar los costos de activar un proceso legal. Como base mínima, las instituciones satisfacen en parte las necesidades legales cuando a generan infraestructura –física y digital– para quienes acuden en busca de ayuda (Curran y Noone 2007). También se satisface una necesidad legal instrumental cuando el sistema provee de asesoría legal especializada y gratuita. Cabe destacar que algunas jurisdicciones, con el objeto de disminuir los costos de litigación, admiten la representación personal o *pro se*, bajo la cual las personas pueden participar en ciertos procedimientos judiciales sin la intermediación de un abogado. Sin embargo, los litigantes sin suficiente formación o de bajos ingresos pueden carecer de las habilidades para presentar su caso de manera efectiva; por lo tanto, una reforma que promueva la representación *pro se* puede perjudicar, más que beneficiar a los afectados (Cappelletti y Garth 1978, Goldschmidt 2002).

En segundo lugar, la presencia de recursos no excluye la presencia de una necesidad legal. El sistema de justicia debe entregar una respuesta justa, imparcial y respetuosa del principio de igualdad ante la ley y con la aptitud de ser ejecutada; todo ello opera comprensivamente, esto es, con independencia de los recursos con que cuentan las personas para lograr esta operación. Por esta razón, puede decirse que aún los ricos tienen derecho a acceder a la justicia. Esta necesidad legal es *sustantiva*, ya que el sistema

debe encontrarse disponible a quien desee activarlo, tener la aptitud de ser activado, proveer un buen trato y proporcionar soluciones justas y oportunas. A esto refiere el correcto funcionamiento de las agencias legales y tribunales de justicia.

4. Cursos de acción

Los cursos de acción que emprenden o activan las personas son centrales para entender la trayectoria de un problema justiciable y la secuencia de eventos que surgen en el contacto con el sistema de justicia. Una visión amplia sobre el comportamiento de las personas ante problemas justiciables debe identificar tanto las razones para actuar como para no actuar, así como el tipo de acciones que se emprende para activar mecanismos tanto formales como informales de resolución de conflictos. Esta visión opera sobre la premisa de que la justicia puede ser provista a través de instancias no judiciales o no necesariamente provenientes del Estado (Tamanaha 2000).

La distinción más asentada en el análisis de cursos de acción se da entre (i) inacción, (ii) búsqueda de información, (iii) búsqueda de intervención por parte de instancias formales o informales de justicia y (iv) negociación entre las partes.

La inacción frente a un problema justiciable es un comportamiento común dentro de la población. La mayoría de las encuestas de necesidades jurídicas muestran tasas de inacción que van entre el 10 y 30 por ciento (OCDE y Open Society Foundations 2019). Balmer *et al.* distinguen entre inacción informada y la inacción limitada (Balmer *et al.* 2010). La primera refiere a la inacción en que las personas cuentan con la información y conocimiento necesario y, según ello, han decidido no adoptar medidas frente a un problema justiciable. Nuestra propuesta reconoce que la inacción informada no da lugar a una necesidad legal. La inacción deviene problemática cuando es “limitada”, esto es, cuando proviene de la falta de conocimiento de derechos o medios para hacerlos valer (que denominamos necesidad sistémica) o de la carencia de recursos para emprender acciones (que denominamos necesidad instrumental).

Entre quienes actúan, es posible distinguir entre la búsqueda de ayuda, la activación de instancias de solución de conflictos y la negociación o mediación. Uno de los pasos preliminares de acción consiste en la búsqueda de ayuda, la cual puede adoptar diversas formas y llevarse a cabo a través de distintos medios. La distinción general más utilizada es la búsqueda de información en medios de comunicación, la búsqueda de ayuda informal –referida al consejo de amigos o cercanos– y ayuda profesional o experta (Genn 1999). Esta puede ser entregada por personas individuales u organizaciones y financiadas o gratuitas. La literatura sobre el acceso a la justicia ha tendido a estudiar preferentemente la ayuda desde el rol de los abogados o de instancia estatales de asesoría jurídica. Como se ha dicho, esta visión implica una reducción de las estrategias legales y los conceptos de justicia que tienen las personas (Farrow 2014).

También existe la posibilidad de activar procesos de resolución de conflictos. En cuanto a la naturaleza de esta instancia de resolución, se encuentran procesos legales formales tradicionales, como lo son acudir a tribunales, entidades resolutorias gubernamentales y otras instancias de adjudicación comunitaria, formal o informalmente establecidas, ya sean de carácter religioso o cultural. La clave para reconocer a una instancia como de resolución de conflictos es la capacidad de un tercero interviniente de otorgar una decisión luego de haber mediado o resuelto el conflicto entre dos o más personas. Como

nota adicional, la activación de un proceso puede acontecer independientemente de que las partes del conflicto concurren a este voluntariamente (OCDE y Open Society Foundation 2019). Los sujetos pasivos de una acción están obligados a participar forzosamente en instancias de resolución de conflictos debido a la acción de otra persona (de manera similar, Genn 1999).

Una fórmula de solución de conflictos ampliamente reconocida por estudios de acceso a la justicia es la negociación entre las partes, ya sea directamente o a través de representantes con la contraparte en conflicto. En la medida que esta vía no implica la intervención de un tercero mediador o decidor, resulta distinguible de mecanismos que activan respuestas formales o informales en el acceso a la justicia.

La distinción existente entre búsqueda de ayuda, activación de instancias de resolución de conflictos y mediación facilita la identificación de canales de acción, pero no necesariamente captura la complejidad empírica de las conductas con que las personas resuelven sus problemas justiciables. Las personas no se deciden por un curso de acción como si se tratara de caminos disyuntivos o consecutivos. Ya sea por capacidad legal (Van de Meene y Van Rooij 2008, Pleasence y Balmer 2019), por las barreras que impone el sistema o simplemente por conveniencia, las personas transitan entre una vía y otra de acción y avanzan o retroceden en su voluntad de proseguir un determinado curso. Las trayectorias en el acceso a la justicia en este sentido son complejas y requieren por tanto de una mirada longitudinal más que transversal frente a lo que deciden hacer o no ante un problema justiciable. Los conceptos de discontinuidad y superposición pueden iluminar el estudio de cursos de acción.

El fenómeno de la discontinuidad refiere el abandono de un determinado curso de acción ya iniciado. En general, las encuestas de acceso a la justicia no logran capturar las diferencias entre quienes iniciaron un curso, quienes lo abandonaron y quienes abandonan una acción, pero luego la retoman. Por ejemplo, la ya mencionada *Legal Needs Survey* elaborada por la OCDE contiene la pregunta por el estado del problema; ilustrada en el cuadro 3.

CUADRO 3

¿Continúa el problema o ya fue resuelto? Estar resuelto incluye casos en que el problema se ha resuelto o persiste, pero usted ha renunciado a proseguir esfuerzos para resolverlo.
El problema continúa.
Es muy temprano para decir algo con seguridad.
Ya terminó –el problema persiste, pero se han abandonado acciones para resolverlo.
Ya terminó, el problema fue resuelto.

Cuadro 3. Estado del problema y respuestas posibles incluidas en *Legal Needs Surveys and Access to Justice* (2019, p. 133).

Esta formulación estándar impide reconocer la variedad de acciones –como persistir, renunciar, abandonar o proseguir– que las personas adoptan en la trayectoria de un problema. Para salvar este vacío conceptual, la idea de discontinuidad permite tanto reconocer la variedad de dinámicas involucradas en los procesos de búsqueda de justicia, como concebir que cada acción (o inacción) que se emprenda requiere un análisis independiente de la voluntad, el conocimiento y los recursos que se tuvieron a la vista para su adopción.

Una segunda idea que enriquece la comprensión de los cursos de acción es el concepto de superposición, esto es, el despliegue paralelo de dos o más cursos de acción. La literatura del acceso a la justicia presupone que las personas enfrentadas a decisiones sobre un problema tienen la opción de emprender variados cursos de acción. Esto es lo que ocurre cuando una persona decide, por ejemplo, consultar a un abogado, contactar a la contraparte y/o interponer acciones legales por cuenta propia. Estos cursos de acción pueden surgir simultáneamente, sucederse o superponerse. Por ejemplo, la ya mencionada *Legal Needs Survey* elaborada por la OCDE contiene la pregunta por distintas instancias de ayuda a las que pueden acudir las personas; ilustrada en el cuadro 4.

CUADRO 4

¿Ocurrió alguna de las siguientes cosas durante el conflicto?
Usted se comunicó con la contraparte.
Usted o la contraparte realizó un reclamo o acudió a una corte o tribunal.
Usted o la contraparte realizó un reclamo o acudió a una instancia [nativa o consuetudinaria] de resolución de conflictos.
Usted reportó el problema a la policía u otra autoridad de persecución penal.
Usted o la contraparte acudió a una autoridad o agencia formal (como un Ombudsman, superintendencias o agencias de gobierno).
Usted o la contraparte acudió a otra autoridad o agencia estatal.
Usted o la contraparte acudió a una autoridad religiosa.
Usted o la contraparte acudió a un líder comunitario u organización.
Usted participó en una mediación formal, conciliación o arbitraje.
Usted o la contraparte hizo uso de apelaciones formales provistas por la contraparte o de manera independiente.
Usted o la contraparte acudió, o la acción fue adoptada por, una tercera parte para la adjudicación, mediación o intervención.
No existió negociación ni involucramiento de un tercero.

Cuadro 4. Cursos de acción y respuestas posibles incluidas en *Legal Needs Surveys and Access to Justice* (2019, p. 132).

La superposición de cursos de acción permite tanto dimensionar la variedad de medidas que adoptan las personas, como conocer la clase de cursos que favorecen o desincentivan su continuación. Los conceptos de discontinuidad y superposición entregan una visión más dinámica del comportamiento de las personas frente a problemas justiciables.

La operatividad empírica de los distintos cursos de acción y los conceptos de discontinuidad y superposición exigen alterar la forma en que los estudios de acceso a la justicia se acercan al fenómeno. Más que inquirir por cursos de acción como eventos independientes y con categorías predefinidas, resulta crucial preguntar por las etapas que se siguieron de manera longitudinal y secuencial. La comprensión de los procesos y dinámicas que viven las personas frente a dificultades pueden ser bien entendidas desde métodos cualitativos como entrevistas y etnografías (Sandefur 2008), como mediante metodologías cuantitativas, como historia de los eventos o calendarios de vida. Estos métodos que han sido usados en diversas disciplinas (Eisner *et al.* 2009) podría permitir capturar la diversidad de respuestas de los individuos a problemas justiciables.

5. Barreras de acceso a la justicia

Las barreras de acceso a la justicia operan en distintos niveles y afectan a los usuarios en distintas etapas, desde el acceso a información adecuada sobre la naturaleza legal de un problema hasta obtener una solución justa en un proceso judicial. Las barreras de acceso aparecen como la contraparte de las necesidades legales. Analíticamente es posible distinguir casos en que las personas no acuden al sistema de justicia por desconocimiento de sus derechos y medios para hacerlos valer (necesidades y barreras sistémicas), por carencia de recursos para emprender una acción y sostenerla (necesidades y barreras instrumentales) y por la ausencia de un sistema de justicia que entregue soluciones justas y oportunas (necesidades y barreras sustantivas).

5.1. Barreras sistémicas. Desconocimiento sobre derechos y medios para hacerlos valer: El rol del empoderamiento

La ausencia de conocimiento sobre los derechos y medios para hacerlos valer constituye una necesidad legal sistémica. Es sistémica en tanto la ausencia de conocimiento es un problema integral que ataca las bases del ejercicio de la voluntad en la respuesta a problemas legales. De acuerdo con Cappelletti y Garth, la falta de conocimiento atenta contra la formación de capacidad legal. Estos autores consideran que concurre la capacidad legal cuando una persona (i) reconoce que posee un derecho legalmente reclamable, (ii) tiene el conocimiento para perseguir una demanda o una defensa a través de un procedimiento, y (iii) tiene la voluntad de hacer uso del procedimiento legal. Las acciones que las personas emprendan dependerán en gran medida de los niveles de conocimiento que posea la población.

Cabe tener en cuenta que la falta de voluntad de las personas para activar el sistema puede provenir no por el desconocimiento, sino por miedo a escalar el conflicto, sentir vergüenza o ansiedad por cerrar rápidamente el problema o temor respecto a la complejidad del sistema o duración de un proceso. En principio, el sistema debe reconocer que las personas son libres para decidir no actuar. Esto, sin perjuicio de las limitantes estructurales que, como se verá, puede imponer el sistema de justicia. Una interpretación respetuosa de la autonomía de la voluntad entiende que la inacción producto del miedo o temor al conflicto no configura una necesidad legal. Como se sugirió más arriba, con todo, cuando es el sistema el que mediante normas y procedimientos específicos desalienta la acción, por ejemplo, mediante la exposición de asuntos personales delicados o mediante el relajamiento en las normas de confidencialidad frente a problemas de niños, niñas o adolescentes, se trata de una barrera propiamente sistémica de que debe ser solucionada.

Con todo, la superación del miedo se vincula con la preocupación por entregar conocimiento a las personas sobre sus derechos y los medios para hacerlos valer. Como hemos sostenido, el no hacer nada puede en ciertos casos provenir de una decisión racional del agente, pero en muchos otros, esa inacción puede deberse a la falta de conocimiento (Pleasence y Balmer 2019). Desde aquí se ha desarrollado el concepto de empoderamiento legal, que proviene de la preocupación por entregar derechos y herramientas para su ejercicio a comunidades marginalizadas o excluidas (Banik 2009). Aunque el miedo no obste a la decisión racional de los agentes, empíricamente el acceso al conocimiento en general fortalece la confianza de los agentes para actuar. La distinción

entre enfoques *top-down* y *bottom-up* clarifican esta idea. El enfoque “desde arriba” intenta primeramente atender a los obstáculos que provienen del suministro del servicio de justicia (*supply side*). Así, por ejemplo, programas “desde arriba” atacan obstáculos relativos a la falta de asistencia jurídica o de mecanismos alternativos de solución de controversias. Estas iniciativas enfatizan la falta de acceso de las personas al sistema legal y se asocian, de acuerdo con nuestras definiciones, a la satisfacción de necesidades instrumentales. En cambio, los programas de empoderamiento “desde abajo” buscan mejorar los niveles de conocimiento jurídico y fortalecer la voluntad de las personas al momento de resolver sus conflictos. Este segundo enfoque enfatiza la superación de barreras que afectan directamente a las personas (*demand side*) e intenta responder de modo general a la falta de poder, oportunidades y capacidades que impiden a las personas el uso estratégico del derecho para mejorar su calidad de vida (Van de Meene y Van Rooij 2008); lo que hemos denominado necesidades legales sistémicas. El origen de esta visión más local tiene su origen en el trabajo de Stephen Golub, quien desarrolla la idea de empoderamiento legal como una alternativa a los proyectos de fortalecimiento del estado de derecho. Desde esta visión, el empoderamiento legal implica tanto poner a disposición servicios legales como estrategias que fortalezcan el control de los individuos sobre sus proyectos de vida (Golub 2003).

En la experiencia comparada, las intervenciones en torno al empoderamiento en general y al fortalecimiento de la confianza de las personas han tenido como ejes la promoción de educación legal, servicios de paralegales comunitarios, y el uso del derecho a la información (Goodwin y Maru 2017). Estas iniciativas enfatizan el fortalecimiento de la conciencia legal de personas en situación de vulnerabilidad respecto de sus derechos y de su conocimiento jurídico tanto para emprender acciones como para actuar durante el desarrollo del proceso (Goodwin y Maru 2017).⁵ El empoderamiento promueve también que las personas actúen, ya sea individualmente o a través de la construcción de acción colectiva (Goodwin y Maru 2017). A esto se refieren Brinks y Botero cuando definen capacidad legal como “la capacidad de hacer un uso eficaz y proactivo de la ley y los procesos legales cuando y como se desee para la búsqueda de cualquier objetivo de vida legalmente sancionado” (Brinks y Botero 2014).⁶

La interdependencia que se aprecia entre las estrategias de acceso a la justicia y empoderamiento legal da cuenta de la relevancia de adoptar una aproximación sistémica a los problemas de la relación entre ciudadanos y el sistema de justicia. Una visión de este tipo debiera reconocer que la intervención temprana en la población es esencial para su relación con el sistema de justicia. Asimismo, el empoderamiento debe comprender no solo a grupos en extrema marginalización, sino también a quienes participan del sistema en general, como trabajadores, la denominada clase media, o jóvenes. Lo que

⁵ Otras estrategias relacionadas no deberían entenderse incorporadas en la definición estricta de empoderamiento legal. Así, tanto la instalación y funcionamiento de ombudsman y comisiones de derechos humanos, como la asistencia jurídica en general y la litigación de interés público, se alejan de la idea de empoderamiento legal en tanto no tienen como principal función el fortalecimiento de la agencia de las personas en situación de marginalidad (Maru 2010, Goodwin y Maru 2017). Además, cabe hacer notar que, pese a su positivo potencial transformador y consecuentes demandas por mayor empoderamiento, el concepto ha sido criticado por no reconocer que en ciertos casos el sistema jurídico estatal, como tal, puede ser un medio de opresión (Gisselquist 2019).

⁶ Traducción propia.

hemos denominado enfoque comprensivo del acceso a la justicia. La exclusividad del concepto hacia grupos vulnerables elude que en ciertas circunstancias personas no sistemáticamente marginalizadas son víctimas de barreras de acceso sistémicas. Buena parte de la población posee niveles precarios de agencia y conocimiento jurídico, incluso aquellos que no se encuentran en una posición radical de desventaja.

5.2. Barreras económicas o instrumentales: Carencia de recursos para emprender una acción y sostenerla

El éxito del acceso a la justicia requiere que la resolución del problema o el conflicto descansa en su mérito legal y excluya toda interferencia o circunstancia ajena a ese mérito (Cappelletti y Garth 1978). Si la capacidad económica de las partes interviene en la solución justa de un conflicto, entonces constituye una barrera instrumental que obstaculiza el acceso a la justicia.

Entre las medidas más claras para eliminar las barreras de acceso instrumentales se encuentra que el sistema de justicia sea financiado con cargo a fondos públicos, incluyendo la remuneración de jueces y funcionarios, funcionamiento administrativo y desarrollo de infraestructura de tribunales de justicia. Sin embargo, existen costos importantes para emprender una acción como lo son las tarifas de distintas agencias (notarías, conservador de bienes raíces, receptores), costos en asesoría legal y gastos que derivan de las acciones de tribunales (como notificaciones, copias, o las costas de un juicio) los que usualmente son financiados privadamente por las personas.

Otra inversión importante a la que deben estar dispuestas las personas al momento de emprender una acción involucra los costos en tiempo y traslado hacia instituciones de justicia. Estas circunstancias aumentan los costos de emprender acciones y presionan a las partes con menos recursos a abandonar sus intentos por acceder a la justicia (Cappelletti y Garth 1978). Asimismo, las denominadas pequeñas causas se ven enfrentadas también a los costos económicos que impone el sistema y, por lo tanto, envuelven mayores desincentivos a su resolución institucional. Estudios comprueban que, comparativamente, a menores los montos involucrados en una disputa, mayor es el costo que involucra la activación de soluciones legales (Curran y Noone 2007).

La falta de recursos como barrera de acceso puede deberse no solo a los costos que impone el sistema de justicia *per se*, sino también a la desigualdad de recursos de una de las partes por sobre la otra. Las diferencias económicas pueden derivar, por ejemplo, en una desigualdad en la capacidad de investigar, presentar evidencia o financiar y sostener un procedimiento judicial en el tiempo (Cappelletti y Garth 1978). También, las partes con mayores ingresos tienen acceso a abogados de mayor calidad o de mayor prestigio. Asimismo, la capacidad legal se encuentra condicionada por el nivel de educación, *background* y estatus social (Cappelletti y Garth 1978). Por lo tanto, existirán distintos niveles de acceso a la justicia de acuerdo con esos criterios. También, la experiencia en el sistema de justicia juega un rol importante en la desigualdad en el acceso a la justicia. Es esperable que litigantes que participan en numerosos procesos judiciales (*repeat-players litigants*) generen una diferencia en la capacidad legal, respecto de aquellos que solo lo hacen una vez (*one-shot litigants*). Los primeros tienen como ventaja su conocimiento del sistema, sus conexiones informales con agentes del sistema de justicia, su posibilidad de distribuir riesgos entre distintos clientes y su posibilidad de planificar estratégicamente

sus casos (Galanter 1974). En definitiva, la distancia entre unos y otros, respecto de aquellos que se encuentran en la peor posición, se traducirá en barreras de acceso producto de diferencias en sus recursos económicos y experiencia previa con el sistema de justicia (Cappelletti y Garth 1978).

En definitiva, existe una barrera de acceso instrumental cuando alguien, en conocimiento de sus derechos y con la voluntad de ejercerlos, carezca de los recursos económicos, de tiempo o sociales necesarios para activar el sistema de justicia o sostener la acción que ha emprendido. Los costos para emprender una acción y sostenerla constituyen el origen de las necesidades legales instrumentales y representan una barrera de acceso al sistema de justicia. Estos costos no solo deben entenderse como una relación entre el individuo y la institución, sino que deben evaluarse en relación con potenciales contrapartes que puedan encarecer los costos de participar en el sistema de justicia.

5.3. Barreras sustantivas: Ausencia de respuestas justas y oportunas

Una necesidad legal emerge cuando las personas carecen del conocimiento necesario para reconocer sus derechos, no cuentan con los medios para hacerlos valer y, aun contando con conocimiento y medios, no acceden a una respuesta justa a sus problemas. La corrupción, demora e ineficiencia del aparato judicial debilita la posibilidad de encontrar respuestas justas y oportunas, lo que hemos denominado como necesidades legales sustantivas. Esto es así aun cuando las personas cuenten con los recursos para emprender acciones legales. Por esta razón consideramos a las barreras sustantivas como comprensivas, esto es, que afectan transversalmente a pobres y a ricos (Sandefur 2009).

Las barreras sustantivas se vinculan con demandas por el fortalecimiento del estado de derecho. De acuerdo a Cooper (1999), las reformas democráticas en países en desarrollo han involucrado reformas al sistema de justicia tanto respecto de la configuración orgánica e institucional de la judicatura como del establecimiento de nuevos procedimientos civiles y penales. Las reformas a la judicatura han tenido como propósito generar independencia, eficiencia e imparcialidad en los órganos jurisdiccionales. El rediseño de instituciones públicas tiene el potencial también de entregar soluciones similares a casos similares, con independencia del capital económico de las partes (Sandefur 2009). Un estudio comparado entre Estados Unidos e Inglaterra exhibe que jurisdicciones con más trabas institucionales influyen en las decisiones que adoptan las personas al momento de solucionar un problema justiciable (Sandefur 2009). Por lo tanto, el diseño institucional puede no solo impedir la entrega de soluciones justas, sino también generar desincentivos a que las personas acudan al sistema de justicia en sí. En este sentido, los desincentivos para hacer el uso del sistema son un correlato objetivo de los miedos y ansiedades que la literatura muestra como limitantes para la activación de mecanismos institucionales. A su vez, un sistema de justicia que no entrega soluciones oportunamente o entrega soluciones deficientes reproduce y alimenta la desigualdad entre las personas, ya que las consecuencias de un problema no resuelto serán experimentadas de manera distinta dependiendo del nivel de conocimiento y recursos que tengan las personas al enfrentar un problema justiciable (Genn 1999).

6. Conclusiones

La resolución de problemas justiciables y la satisfacción de necesidades legales es un deber social de primera importancia. Garantizar un adecuado acceso a la justicia no solo permite resolver problemas justiciables, sino que también proveer de legitimidad al sistema y entregar confianza a la población (Sen 1999). También permite reforzar los principios que sostienen al estado de derecho y la participación democrática de la ciudadanía en las instituciones del sistema de justicia y en el acceso a sus derechos, como educación, vivienda, salud o derecho a un ambiente libre de contaminación (Cappelletti *et al.* 1982).

Para ello resulta esencial ofrecer claridad sobre los conceptos de problemas justiciables, necesidades jurídicas, cursos de acción y barreras de acceso. En este artículo hemos intentado dar respuesta a algunos de los componentes centrales del acceso a la justicia.

En primer lugar, aunque los problemas justiciables pueden presentarse de manera aislada e independiente, las personas suelen enfrentarse a problemas coligados, ya sea porque enfrentan un conjunto de problemas concatenados (*problem clustering*), enfrentan problemas que tienen una fuente principal (supraproblemas) o porque enfrentan problemas subsecuentes como producto de un problema inicial (problemas secundarios).

En segundo lugar, un problema justiciable se convierte en una necesidad legal cuando las personas carecen del conocimiento o recursos para acceder al sistema de justicia o, aun concurriendo conocimiento y recursos, cuando el sistema de justicia no es capaz de ofrecer una respuesta oportuna y justa. La noción de necesidades legales exige entonces distinguir entre (i) necesidades legales sistémicas, producto del desconocimiento de derechos o medios para hacerlos valer, (ii) necesidades instrumentales, producto de carecer los recursos para activar mecanismos de acceso a la justicia y (iii) necesidades sustantivas, producto de la incapacidad del sistema de justicia de ofrecer soluciones justas y oportunas.

El respeto a las decisiones del individuo en la solución de los propios problemas proviene del reconocimiento de la autonomía de la voluntad. El sistema de justicia debe reconocer la autonomía de las personas para decidir si ejercer o no sus derechos y resolver sus problemas, sin requerir asesoría legal o activar instituciones legales, pero siempre que la población cuente con información suficiente para emprender o renunciar a acudir a instancias legales. Este principio encuentra su límite en dos circunstancias. Primero, en el reconocimiento de que el Estado debe intervenir en decisiones “viciadas”, ya sea porque las personas desconocen sus derechos o los medios para hacerlos valer. Segundo, en la constatación de que existen potenciales barreras de acceso que operan como desincentivos a la activación de soluciones legales e institucionales (Pleasence y Balmer 2019). En otras palabras, la solución a las necesidades legales sistémicas exige educación y fortalecimiento de la capacidad legal de las personas. Sin ello no es posible que las personas cuenten con la libertad de elegir y activar mecanismos disponibles al momento de adoptar la vía legal. Para satisfacer esta necesidad los gobiernos pueden promover una agenda de formación legal a nivel escolar, generar alianzas con asociaciones gremiales, sindicatos, organizaciones locales y juntas de vecinos, servicios sociales y organizaciones no gubernamentales. No basta solamente con consagrar legalmente los derechos y procedimientos para activar al sistema de justicia, sino que es

también necesario verificar que las personas conozcan sus derechos, cuenten con los medios para ejercerlos y tengan la oportunidad de recibir una respuesta justa y oportuna a la solución de sus conflictos.

En tercer lugar, el estudio entrega una mirada dinámica de los cursos de acción que emprenden las personas para enfrentar sus problemas justiciables. Proponemos una comprensión longitudinal de los cursos de acción. Los conceptos de discontinuidad y superposición pueden contribuir a identificar los cursos y trayectorias reales que siguen las personas. El estudio empírico del acceso a la justicia debe reconocer la posible discontinuidad en la manera en que las personas se relacionan con instancias de información o solución de conflictos y analizar bajo qué circunstancias las personas persisten o abandonan sus cursos de acción. Por su parte, el concepto de superposición propone reconocer distintos caminos que las personas abren de manera simultánea y explorar en qué condiciones esta simultaneidad favorece el acceso a la justicia o más bien produce desgaste o entorpece el ejercicio de derechos.

Este artículo contribuye a la comprensión de los tipos de problemas a los que se enfrentan las personas, las condiciones bajo las cuales deciden activar o no el sistema de justicia, el modo en que operan los distintos cursos de acción y las barreras de acceso a las que se enfrentan para arribar a la adecuada solución de los conflictos. Esta propuesta favorece una aproximación dinámica, individualista y comprehensiva de los problemas justiciables y reconoce la importancia de respetar y fortalecer la voluntad de las personas para activar el sistema de justicia.

Referencias

- Albiston, C.R., y Sandefur, R.L., 2013. Expanding the empirical study of access to justice. *Wisconsin Law Review*, 101–120.
- American Bar Association, 1994. *Legal needs and civil justice: a survey of Americans; major findings from the comprehensive legal needs study* [en línea]. Chicago: Consortium on Legal Services and the Public, American Bar Association. Disponible en: https://www.wisbar.org/aboutus/membership/Documents/WisTAFApp_I_ABA_Legal_need_study.pdf [Acceso 28 junio 2021].
- Balmer, N.J., et al., 2010. *Knowledge, capability and the experience of rights problems* [en línea]. Marzo. Londres: PLEnet/Legal Services Research Centre. Disponible en: <https://lawforlife.org.uk/wp-content/uploads/2010/05/knowledge-capability-and-the-experience-of-rights-problems-lsrc-may-2010-255.pdf> [Acceso 28 junio 2021].
- Banik, D., 2009. Legal Empowerment as a Conceptual and Operational Tool in Poverty Eradication. *Hague journal on the rule of law*, 1, 117–131.
- Brinks, D.M., y Botero, S., 2014. *The social and institutional bases of the rule of law*. En: D.M. Brinks, S. Mainwaring y M. Leiras, eds., *Reflections on Uneven Democracies: The Legacy of Guillermo O'Donnell*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Cappelletti, M., 1993. Alternative dispute resolution processes within the framework of the world-wide access-to-justice movement. *The Modern Law Review* [en línea], 56(3), 282–296. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2230.1993.tb02673.x> [Acceso 28 junio 2021].

- Cappelletti, M., Garth, B., y Trocker, N., 1982. Access to Justice, Variations and Continuity of a World-Wide Movement. *Rabels Zeitschrift für ausländisches und internationales Privatrecht* [en línea], 46, 664–707. Disponible en: <https://www.repository.law.indiana.edu/facpub/2483> [Acceso 28 junio 2021].
- Cappelletti, M., y Garth, B., 1978. Access to justice: The newest wave in the worldwide movement to make rights effective. *Buffalo Law Review* [en línea], 27, 181–292. Disponible en: <https://www.repository.law.indiana.edu/facpub/1142> [Acceso 28 junio 2021].
- Cooper, J.M., 1999. Access to Justice 1.1. *California Western International Law Journal* [en línea], 30(2), 429. Disponible en: <https://scholarlycommons.law.cwsl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1276&context=cwilj> [Acceso 28 junio 2021].
- Curran, L., y Noone, M.A., 2007. The challenge of defining unmet legal need. *Journal of Law and Social Policy* [en línea], 21(1), 63–89. Disponible en: <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/jlsp/vol21/iss1/4> [Acceso 28 junio 2021].
- Desmond, M., 2016. *Evicted: Poverty and profit in the American city*. Portland: Broadway Books.
- Edwards, H.T., 1986. Alternative dispute resolution: Panacea or anathema? *Harvard Law Review* [en línea], 99(3), 668–684. Disponible en: <https://doi.org/10.2307/1341152> [Acceso 28 junio 2021].
- Eisner, M., et al., 2009. The event history calendar as an instrument for longitudinal criminological research. *Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform*, 92, 137–159.
- Ewick, P., y Silbey, S.S., 1998. *The common place of law: Stories from everyday life*. University of Chicago Press.
- Farrow, T.C.W., 2014. What is access to justice? *Osgoode Hall Law Journal* [en línea], 51(3), 957–987. Disponible en: <https://digitalcommons.osgoode.yorku.ca/ohlj/vol51/iss3/10/> [Acceso 28 junio 2021].
- Felstiner, W.L.F., Abel, R.L., y Sarat, A., 1980. The emergence and transformation of disputes: naming, blaming, claiming. *Law and Society Review*, 15(3–4), 631–654.
- Galanter, M., 1974. Why the “Haves” come out ahead: Speculations in the limits of legal change. *Law and Society Review*, 9(1), 95–160.
- Genn, H., 1999. *Paths to Justice: What People Do and Think about Going to Law*. Oxford: Hart.
- GfK Adimark Chile, 2015. *Informe final: Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia* [en línea]. Estudio desarrollado por GfKAdimark Chile para el Ministerio de Justicia del Gobierno de Chile. Julio. Disponible en: https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/653/Inf.%20Final_Est.%20Encuesta%20Nac.%20Necesidades%20Jur%C3%ADdicas%20y%20Acceso%20a%20Justicia.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Acceso 10 noviembre 2020].

- Gisselquist, R.M., 2019. Legal Empowerment and Group-Based Inequality. *The Journal of Development Studies*, 55(3), 333–347.
- Goldschmidt, J., 2002. The Pro Se Litigant's Struggle for Access to Justice: Meeting the Challenge of Bench and Bar Resistance. *Family Court Review*, 40(1), 36–62.
- Golub, S., 2003. Beyond rule of law orthodoxy: The legal empowerment alternative. *Carnegie Endowment for International Peace. Rule of Law Series* [en línea], 41(October). Disponible en: <https://carnegieendowment.org/files/wp41.pdf> [Acceso 28 junio 2021].
- Goodwin, L., y Maru, V., 2017. What Do We Know about Legal Empowerment? Mapping the Evidence. *Hague Journal on the Rule of Law* [en línea], 9, 157–194. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s40803-016-0047-5> [Acceso 28 junio 2021].
- Hensler, D., 2002. Suppose It's Not True: Challenging Mediation Ideology. *Journal of Dispute Resolution* [en línea], 1, 81–95. Disponible en: <https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol2002/iss1/5> [Acceso 28 junio 2021].
- Johnson, M.P., y Ferraro, K.J., 2000. Research on Domestic Violence in the 1990s: Making Distinctions. *Journal of marriage and family*, 62(4), 948–963.
- Katz, L.V., 1993. Compulsory alternative dispute resolution and voluntarism: two-headed monster or two sides of the coin? *Journal of Dispute Resolution* [en línea], 1, 1–55. Disponible en: <https://scholarship.law.missouri.edu/jdr/vol1993/iss1/4> [Acceso 28 junio 2021].
- Lind, E.A., y Tyler, T.R., eds., 1988. *The Social Psychology of Procedural Justice*. Nueva York: Springer Science+Business Media, LLC.
- Maru, V., 2010. Access to justice and legal empowerment: a review of World Bank practice. *Hague Journal on the Rule of Law*, 2(2), 259–281.
- OCDE y Open Society Foundations, 2019. *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. París: OCDE.
- Orth, U., 2002. Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings. *Social Justice Research* [en línea], 15, 313–325. Disponible en: <https://doi.org/10.1023/A:1021210323461> [Acceso 28 junio 2021].
- Pleasence, P., y Balmer, N.J., 2019. Justice & the Capability to Function in Society. *Daedalus* [en línea], 148(1), 140–149. Disponible en: https://doi.org/10.1162/daed_a_00547 [Acceso 28 junio 2021].
- Prettitore, P., 2015. Poverty and Legal Problems in Jordan. *MENA Knowledge and Learning Quick Notes Series* [en línea], 150 (September). Disponible en: <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/22734/Poverty0and0le0ing0the0relationship.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Acceso 28 junio 2021].
- Reuben, R.C., 1999. Constitutional gravity: a unitary theory of alternative dispute resolution and public civil justice. *UCLA Law Review* [en línea], 47, 949–1104. Disponible en: <https://scholarship.law.missouri.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1335&context=facpubs&httpsredir=1&referer=> [Acceso 28 junio 2021].

- Rhode, D.L., 2008. Whatever happened to access to justice. *Loyola of Los Angeles Law Review*, 42(4), 869–911.
- Sandefur, R.L., 2008. Access to civil justice and race, class, and gender inequality. *Annual Review of Sociology*, vol. 34, 339–358.
- Sandefur, R.L., 2009. Fulcrum Point of Equal Access to Justice: Legal and Nonlegal Institutions of Remedy. *Loyola of Los Angeles Law Review*, 42, 949.
- Sandefur, R.L., 2016. What We Know and Need to Know About the Legal Needs of the Public. *South Carolina Law Review*, 67(2), 443–459.
- Sen, A., 1999. *Development as Freedom*. Nueva York: Knopf Doubleday.
- Tamanaha, B.Z., 2000. A Non-Essentialist Version of Legal Pluralism. *Journal of Law and Society*, 27(2), 296–321.
- Thompson, B., 2004. *Exploratory and confirmatory factor analysis: Understanding concepts and applications*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Van De Meene, I., y Van Rooij, B., 2008. *Access to justice and legal empowerment: Making the Poor Central in Legal Development Co-operation*. Leiden University Press.
- Wintersteiger, L., 2015. *Legal needs, legal capability and the role of public legal education* [en línea]. Law for Life: The Foundation for Public Legal Education. Disponible en: <https://lawforlife.org.uk/research-and-theory/legal-needs-legal-capability-role-public-legal-education-summary/> [Acceso 28 junio 2021].
- World Justice Project, 2019. *Rule of Law Index 2019* [en línea]. Washington, DC: World Justice Project. Disponible en: <https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/ROLI-2019-Reduced.pdf> [Acceso 30 junio 2021].