



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de TESIS, cuyo título es:

**ROL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN LA
GESTIÓN DE CONFLICTO CIUDADANO EN EL
DISTRITO DE SALAS, 2022-2023**

Presentado por: MARÍA DE LOS ANGELES ATAMARI CARRILLO

Que, conforme al informe automatizado de originalidad emitido por el Operador del Programa Informático Evaluador de Originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, se concluye que;

El resultado obtenido es del 0% por el cual se le otorga el calificativo APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate.

Ica, 28 de Abril del 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
DIRECCION DE UNIDAD DE INVESTIGACION

Dra. ROSALINA TRAVEZAN MOREYRA
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA



**Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto
ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023**

Línea de investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

TESIS

AUTOR:

María de los Angeles Atamari Carrillo

ICA, PERÚ

2026

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres, por su amor y sacrificio, quienes han sido mi mayor inspiración. A mis hermanas, por su apoyo inquebrantable. A mis docentes, por su enseñanza invaluable. Y a todas aquellas personas que creen en el esfuerzo y la perseverancia como camino hacia el éxito.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por darme la fortaleza para culminar este trabajo. A mi familia, por su apoyo incondicional y confianza en cada paso de este camino. A mis docentes y asesores, por su guía y conocimiento, fundamentales en este proceso. A mis amigos, por su aliento constante. Finalmente, a los participantes de esta investigación, cuyo aporte ha sido esencial para el desarrollo de esta tesis.

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Índice de Figuras.....	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
I. Introducción	1
II. Estrategia metodológica.....	9
III. Resultados.....	12
IV. Discusión	21
V. Conclusiones	25
VI. Recomendaciones	26
VII. Referencias bibliográficas.....	27
VIII. Anexos	30

Índice de Figuras

Figura 1	14
Figura 2	16
Figura 3	18
Figura 4.....	20

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar el rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante el periodo 2022-2023. Se empleó un enfoque cualitativo, de tipo básico y diseño no experimental, con un método fenomenológico. La muestra incluyó a tres abogados del Colegio de Abogados de Ica y tres miembros del personal de la Defensoría del Pueblo, utilizando la técnica de entrevista. Los resultados evidenciaron que la Defensoría desempeñó un papel clave en la supervisión de derechos, mediación entre ciudadanos e instituciones y protección de personas vulnerables. Su labor en bloqueos viales y la diferenciación entre protesta y violencia fueron fundamentales. Implementaron estrategias de monitoreo, coordinación interinstitucional y prevención mediante el SIMCO. Se concluye que su intervención facilitó la resolución pacífica de conflictos. Se recomienda fortalecer su presencia territorial y desarrollar protocolos específicos para mejorar la mediación comunitaria.

Palabras clave: Derechos humanos, mediación, conflicto, protesta, resolución pacífica.

Abstract

This study aims to determine the role of the Ombudsman's Office in citizen conflict management in the Salas district during the 2022-2023 period. A qualitative approach, with a basic, non-experimental design, and a phenomenological method were used. The sample included three lawyers from the Ica Bar Association and two staff members of the Ombudsman's Office, using interview techniques. The results showed that the Ombudsman's Office played a key role in monitoring rights, mediating between citizens and institutions, and protecting vulnerable people. Its work on roadblocks and the differentiation between protest and violence were fundamental. It implemented monitoring, inter-institutional coordination, and prevention strategies through SIMCO (National Coordination of Conflict Resolution). It is concluded that its intervention facilitated peaceful conflict resolution. It is recommended that its territorial presence be strengthened and specific protocols developed to improve community mediation.

Key words: Human rights, mediation, conflict, protest, peaceful resolution.

I. Introducción

La seguridad y salud en el trabajo son pilares fundamentales para garantizar condiciones laborales dignas y proteger el bienestar de los trabajadores. Así en el contexto municipal, la implementación de medidas adecuadas no solo minimiza riesgos, sino que también fortalece la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo. Sin embargo, diversas instituciones enfrentan desafíos en la aplicación de normativas, la supervisión de protocolos y la concientización del personal sobre la importancia de la prevención. En este sentido, la identificación de factores que inciden en la seguridad laboral resulta esencial para mejorar las estrategias de gestión y fomentar una cultura preventiva. La falta de infraestructura adecuada, la exposición a riesgos físicos y la capacitación deficiente pueden comprometer la salud de los trabajadores y afectar su desempeño.

Es por ello que sobre la **realidad problemática** del presente tema es pertinente señalar que a nivel internacional Spadoni (2013) resalta la complejidad del papel que tiene la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos, especialmente en el ámbito ambiental. Esto debido a que la institución, inicialmente centrada en la legitimación procesal y la juridificación del conflicto, ha evolucionado hacia una función más amplia que involucra la articulación de diferentes visiones y la representación de los afectados. Esta nueva dinámica demanda una capacidad para promover consensos, sostener temas en la agenda pública y contribuir a la construcción de políticas ambientales inclusivas. Así la Defensoría se enfrenta a la tarea de equilibrar diversas perspectivas ambientales, desde el conservacionismo hasta la justicia ambiental, mientras defiende el agua como derecho humano y aboga por la justicia social en la agenda ambiental. Esta compleja tarea destaca la importancia de su rol como actor clave en la promoción de políticas ambientales equitativas y la resolución de conflictos.

Asimismo la Sentencia N° 469-2017 (2017) emitida por la Sala Constitucional de Brasil resalta lo crucial que es el papel que tiene la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos a nivel latinoamericano. Señalando que esta institución es reconocida por sus atribuciones entre las que se encuentra la vigilancia, promoción y defensa de los derechos humanos y constitucionales, así como en la protección de los intereses colectivos y difusos de los ciudadanos. Además, se le otorgan facultades de investigación, opinión y recepción de denuncias, incluso con legitimación procesal para demandar violaciones ante los organismos judiciales. Esta decisión destaca la relevancia de la Defensoría como un órgano competente para proteger los derechos humanos, lo que refleja una realidad problemática en la región donde la defensa de estos derechos enfrenta desafíos significativos

Además, O'Donnell (2001) subraya el rol fundamental de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en el contexto peruano. Esto debido a que la DP, al ser canalizadora y receptora de demandas sociales, posee un mandato amplio que le permite asumir diversos roles en cada etapa del conflicto ambiental. Esto incluye funciones de colaboración

crítica con el Estado, observación del conflicto, mediación de buenos oficios, intervención judicial e incluso iniciativa legislativa. La Defensoría, como institución autónoma que ejerce mecanismos de control social, representa los intereses difusos del pueblo y ha demostrado su capacidad para abordar críticamente las causas de las controversias. Esta realidad problemática revela la necesidad de fortalecer los mecanismos de resolución de conflictos y de empoderar instituciones como la Defensoría para promover una gestión más efectiva y democrática de los conflictos ciudadanos en el Perú.

En este sentido para relatar mejor el problema estudiado se ha tenido en consideración **antecedentes internacionales** tales como Amoedo (2022) quien buscó ofrecer una comprensión precisa del Defensor del Pueblo de la Nación Argentina, examinando los antecedentes históricos que dieron lugar a su creación, su funcionamiento actual, y los desafíos que enfrentará en el futuro. Para ello usó la metodología cualitativa, de tipo básico, con un diseño descriptivo y técnica de análisis documental. El resultado indica que la institución del Defensor del Pueblo debe caracterizarse principalmente por su independencia del poder político. La GANHRI enfatiza que esta independencia es crucial para obtener la acreditación como Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), siendo necesaria tanto en el marco jurídico que regula al organismo como en sus actividades, principios y control de recursos. En conclusión, la Defensoría del Pueblo de Argentina debe resolver su situación de acefalía, que actualmente le impide ejercer plenamente sus funciones esenciales para la protección y defensa de los derechos de las personas.

Moreno et al. (2020) se centraron en analizar las experiencias de los panameños afectados por las inundaciones del 25 de noviembre de 2012. Para ello se empleó una metodología cualitativa, básica, con un diseño descriptivo y técnica de análisis documental. Los resultados indican que la mayoría de los residentes de las áreas afectadas identificaron el río como la causa de la inundación, salvo en Puerto Caimito, donde se atribuyó a la costa. En conclusión, la percepción social de los riesgos naturales se deriva de diversos factores, incluyendo el entorno social y el grado de conocimiento sobre eventos similares. La muestra estudiada muestra que las personas afectadas por desastres naturales, como las inundaciones, son más conscientes de las acciones necesarias para cuidar el medio ambiente.

Guamán (2019) exploró el papel que tiene la Defensoría del Pueblo y su vinculación con la resolución de conflictos en la ciudad de Babahoyo ubicada en Ecuador, durante 2018. Para ello la metodología utilizada se basa en un enfoque cuantitativo y paradigma positivista, con un nivel correlacional y descriptivo. Se aplicaron encuestas mediante cuestionarios a 35 abogados responsables de casos en la Defensoría del Pueblo, con una muestra no probabilística. El resultado muestra una relación significativa ($p < 0,01$) entre el rol de la Defensoría del Pueblo y la resolución de conflictos en la ciudad de Babahoyo. En conclusión, se establece una vinculación moderada, positiva y significativa entre ambas variables, lo que respalda investigaciones previas

y aportes teóricos. Se recomienda que la Defensoría del Pueblo realice capacitaciones constantes para fortalecer su rol conciliador y la confianza en la institución.

Home (2019) se propuso analizar el funcionamiento y diseño del Sistema de Prevención y Alerta para la Reacción Rápida, establecido por el Decreto 2124 del año 2017. Empleando un enfoque cualitativo, descriptivo y un diseño no experimental, la metodología se centró en el análisis documental con un alcance correlacional. Los resultados subrayan el papel del Defensor del Pueblo en Colombia, cuya principal función es promover la eficacia de los derechos humanos mediante su divulgación, ejercicio y defensa para así poder prevenir violaciones. En conclusión, se destaca la importancia del Defensor del Pueblo, cuya personalidad y credibilidad son cruciales para desempeñar eficazmente su labor y ser escuchado por las autoridades.

Maiorano (2019) en su estudio se propuso determinar la necesidad de fortificar al defensor del pueblo en el territorio de América Latina. Utilizando un enfoque cualitativo y un diseño descriptivo con alcance correlacional, la metodología empleada se basa en un análisis documental, con un nivel inductivo-deductivo. El resultado destaca la evolución de la realidad en Latinoamérica durante los últimos años, donde los regímenes democráticos se han generalizado y el Estado ha reducido su intervención en actividades comerciales e industriales. En conclusión, se argumenta la importancia de fortalecer las instituciones del Defensor del Pueblo en la región, demostrando a los gobiernos que estas no son enemigas, sino aliadas para ilustrar y sensibilizar sobre las insatisfacciones del pueblo, y que recortar su presupuesto debilita una institución fundamental para la confianza en las instituciones democráticas.

De igual forma se ha considerado como **antecedentes nacionales**, se ha tenido en cuenta a Guevara (2023) quien se propuso crear tres escritos para contribuir a la creación de un Informe Defensorial acerca de la gestión del cumplimiento de acuerdos para poder dar solución a los conflictos sociales. Con un enfoque mixto y un diseño descriptivo de alcance correlacional, se emplearon técnicas como cuestionarios, entrevistas y análisis documental. El resultado fue un informe que abordaba aspectos fundamentales para entender el incumplimiento de acuerdos, proporcionando información sobre conflictos sociales, funciones ministeriales, investigaciones, enfoques conceptuales y otros temas relevantes. En conclusión, se resalta la importancia de este informe para mejorar la administración pública y así evitar el deterioro de las relaciones entre el Estado, la sociedad y las empresas privadas, así como posibles afectaciones a los derechos de las personas.

Huamán y Romero (2023) investigaron la vinculación entre la calidad del servicio de atención de casos y el planeamiento estratégico en la Defensoría del Pueblo cuya sede se encuentra en Lima, durante 2022. Utilizando un diseño de investigación no experimental y transversal así como un enfoque cuantitativo, se administró un cuestionario a 46 comisionados, empleando como método estadístico el coeficiente de correlación de Spearman. Los hallazgos

revelan una vinculación positiva moderada entre la calidad del servicio y el planeamiento estratégico, con un valor de 0.382 y un $p=0.009$, lo que indica significancia estadística. Concluyen que la mayoría de los comisionados perciben que el planeamiento estratégico y la calidad del servicio son adecuados o muy adecuados. Se sugiere mejorar el planeamiento estratégico y cada una de sus dimensiones, con la participación activa de los comisionados, y elaborar un documento técnico que detalla el proceso de planeamiento estratégico en la Defensoría del Pueblo Sede Lima.

Melendez (2023) investigó la influencia de los conflictos sociales en la estabilidad social y gobernabilidad de los ciudadanos de la provincia de Talara, 2023. Empleando un diseño de investigación no experimental transaccional, un enfoque cuantitativo, correlacional-causal de nivel explicativo, se administró una encuesta a 98 ciudadanos de Talara a través de formularios en Google. Los resultados mostraron una influencia significativa de los conflictos sociales en la estabilidad social y gobernabilidad, con un 54.8% de incidencia según el análisis multivariado de correlación canónica. En resumen, la percepción de los ciudadanos de Talara respecto a la gestión de los conflictos sociales, la estabilidad social y la gobernabilidad fue mayormente regular o deficiente.

Ytokazu (2021) en su estudio tuvo como meta analizar los desafíos de la capacidad administrativa del Estado en relación con el Sistema Penitenciario Peruano durante el tiempo de pandemia, considerándolo como un sistema adaptativo complejo, y también evaluar la supervisión penitenciaria que se encuentra a cargo de la Defensoría del Pueblo. Empleando un enfoque cualitativo y un diseño no experimental, se utilizó el método deductivo-inductivo y se llevó a cabo un análisis documental. Los resultados sugieren la necesidad de una reforma total que incluya a la Defensoría del Pueblo como un Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, involucrando a la sociedad civil así como a otros actores estatales. En conclusión, se destaca el papel de la Defensoría del Pueblo en la promoción y protección de los derechos humanos durante la pandemia, evidenciado por su influencia en la modificación de la normativa para abordar el deshacinamiento en las cárceles.

Lazo (2019) investigó los efectos jurídicos del *amicus curiae* como una forma de intervención de la Defensoría del Pueblo en los procesos constitucionales de amparo. Empleando un diseño no experimental y un enfoque cualitativo, se utilizó un método inductivo-deductivo y análisis documental. Los resultados revelaron que la intervención de la Defensoría del Pueblo como *amicus curiae* se basó principalmente en la violación de derechos fundamentales en un 59% de los casos, seguido por garantías constitucionales en un 25%. Concluyendo que esta intervención enriquece el debate judicial, fortaleciendo la posición en los procesos de amparo. Se sugiere la expansión del *amicus curiae* en todas las instancias judiciales para democratizar la justicia y permitir la participación de sectores sociales desfavorecidos en términos de acceso a la representación legal.

Ahora bien estas investigaciones tienen también sustento en relación a las **bases teóricas** dentro de la cual se definió que la Defensoría del Pueblo (en adelante DP) desempeña un rol fundamental en la gestión de conflictos ciudadanos, actuando como mediador imparcial y defensor de los derechos humanos en diversas comunidades. Es por ello que es pertinente tener presente de forma clara la conceptualización de ciertos términos que tienen relación con las categorías de estudio, así por ejemplo en el caso de la primera categoría, Rol de la Defensoría del Pueblo, se puede observar la dimensión de la defensa de los derechos humanos, la cual según Sánchez (2006) se trata de un principio fundamental que busca proteger la dignidad, libertad e igualdad de todos los seres humanos frente a posibles abusos estatales o de terceros. Implica la promoción y garantía de derechos políticos, civiles, sociales, económicos y culturales, así como la lucha contra la discriminación y la injusticia. Así la defensa de los derechos humanos se basa en el reconocimiento de la universalidad e inalienabilidad de los derechos inherentes a la condición humana, y en la responsabilidad de los Estados y la sociedad civil de respetar, proteger y promover estos derechos en todo momento.

Además el papel de la Defensoría del Pueblo, según Lanegra (2011), se basa en su función fundamental de proteger los derechos fundamentales de las personas frente a las acciones u omisiones estatales. Esto implica una responsabilidad clave en garantizar que el Estado cumpla con sus obligaciones hacia la ciudadanía y respete los principios democráticos y los derechos humanos. Es por ello que en un contexto donde las instituciones de control pueden ser débiles y la confianza en el gobierno puede verse afectada, la Defensoría actúa como un mecanismo de *accountability* horizontal. Así la Defensoría no solo ejerce presión sobre las instituciones estatales para que actúen de manera transparente, eficiente y justa, sino que también promueve la rendición de cuentas y protege a los ciudadanos frente a posibles abusos de poder o negligencias por parte de las autoridades. Al actuar como un contrapeso, contribuye a equilibrar el ejercicio del poder estatal y a garantizar que las decisiones gubernamentales estén alineadas con los intereses y derechos de la población.

Ello guarda relación a su vez con la dimensión de resolución de conflictos la cual según Burton (2021) es un proceso de manejo y transformación de disputas o desacuerdos entre partes, con el objetivo de llegar a una solución satisfactoria y pacífica. Involucra el análisis de intereses, necesidades y posiciones de las partes, así como la búsqueda de opciones de mutuo beneficio y la facilitación del diálogo constructivo. Es por ello que la solución de conflictos puede llevarse a cabo a través de mecanismos como la negociación, mediación, conciliación, arbitraje u otros métodos alternativos, promoviendo la cooperación, la comprensión mutua y la restauración de relaciones positivas para evitar o mitigar la escalada de tensiones y el uso de la violencia.

También dentro de esta categoría se encuentra el análisis de la dimensión de la sensibilización de la comunidad, la cual conforme señala Velásquez (2019) es un proceso

educativo y participativo que busca aumentar la conciencia y comprensión de los individuos sobre temas específicos, como derechos humanos, salud pública o medio ambiente; ello implica informar, educar y motivar a las personas para que tomen acción y promuevan el cambio social. Así este proceso puede incluir actividades como charlas, talleres, campañas de información y eventos comunitarios. La sensibilización de la comunidad es crucial para fomentar la solidaridad, la responsabilidad colectiva y la participación ciudadana en aras de buscar dar solución a diferentes problemas y desafíos que afectan a la sociedad en su conjunto.

Ahora bien en el caso de la segunda categoría de Conflicto ciudadano se han podido tener en consideración la dimensión de la Participación ciudadana, la cual según Bañez (1999) abarca un amplio espectro, desde la expresión política mediante el voto hasta la movilización social contra el poder instituido. Sin embargo para algunos, implica la simple emisión del sufragio cada cierto tiempo, mientras que para otros implica una lucha constante contra estructuras de poder político, económico y cultural. Mientras que desde esta última óptica, la participación ciudadana se ve como un medio para cuestionar y transformar las relaciones de dominación y desigualdad.

En esta misma línea Urrutia (2009), señala que el conflicto ciudadano abarca los desacuerdos y enfrentamientos entre individuos, grupos o comunidades dentro de una sociedad debido a diferencias en intereses, valores, creencias o necesidades. Estas discrepancias pueden manifestarse de diversas maneras, desde protestas y litigios hasta confrontaciones directas o tensiones latentes; teniendo presente que temas como el acceso a recursos, la justicia social, la política, la religión, el medio ambiente y los derechos humanos suelen estar en el centro de estos conflictos. Además se debe recalcar que estos enfrentamientos no solo son inevitables en cualquier comunidad diversa, sino que también pueden ser indicadores de las tensiones subyacentes y los desafíos estructurales que enfrenta una sociedad en su conjunto. Asimismo, la gestión efectiva de estos conflictos es crucial para promover la cohesión social, el diálogo constructivo y el progreso hacia una sociedad más equitativa y justa.

Por otro lado, la última dimensión de esta segunda categoría fue la de la afectación comunitaria, la cual según Henríquez (2016) se refiere al impacto que determinadas acciones, políticas o eventos tienen en una comunidad en su conjunto. Así este concepto considera que las decisiones individuales o colectivas pueden tener repercusiones significativas en la vida y bienestar de una comunidad, tanto en términos positivos como negativos. Las afectaciones comunitarias pueden manifestarse en diferentes aspectos, como la salud pública, el medio ambiente, la economía local o la cohesión social. Por lo tanto, es fundamental tener en cuenta las posibles implicaciones de las acciones y políticas en la comunidad en su totalidad, así como promover la participación ciudadana y el diálogo inclusivo para abordar y mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos.

Todo ello nos permitió señalar que la **justificación** del tema se da debido a que el análisis del papel de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos en la comunidad de Salas se justifica por su relevancia teórica, social y metodológica. Así en el contexto teórico, el estudio permitirá una comprensión profunda de los fundamentos y principios que guían la intervención de esta institución en la resolución de disputas, así como su lugar dentro del sistema de protección de derechos humanos en el Perú. Esto es esencial para establecer un marco conceptual sólido que oriente las acciones futuras en este ámbito.

Desde una perspectiva social, entender el papel de la DP en la gestión de conflictos es crucial para fortalecer la confianza de la ciudadanía en las instituciones estatales y fomentar una cultura de diálogo y respeto mutuo en la sociedad. Siendo que este aspecto es fundamental para el desarrollo de comunidades cohesionadas y pacíficas, donde los conflictos se aborden de manera constructiva y se promueva la convivencia armoniosa.

Metodológicamente, el uso de enfoques cualitativos, como entrevistas en profundidad, permitirá una exploración detallada de las experiencias y percepciones de los diversos actores involucrados en los conflictos de Salas. Esto proporcionará una visión holística de la dinámica de los conflictos y las estrategias de intervención más efectivas, lo que a su vez informará el desarrollo de políticas y prácticas de resolución de conflictos a nivel local.

Adicionalmente en última instancia, este estudio es importante porque tiene el potencial de generar información valiosa que puede ser utilizada para mejorar las políticas y prácticas de resolución de conflictos en Salas y otras áreas con desafíos similares. Al identificar las estrategias más efectivas y las lecciones aprendidas, se puede trabajar hacia la promoción de la convivencia pacífica y el bienestar de la comunidad en su conjunto. Además, los hallazgos de este estudio pueden servir como referencia para otras comunidades que enfrentan desafíos similares, contribuyendo así al desarrollo de enfoques más efectivos y centrados en la comunidad para la resolución de conflictos a nivel nacional.

Todo ello ha generado que se plantee como pregunta general lo siguiente: ¿Cuál ha sido el rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante el periodo 2022-2023? Mientras que como preguntas específicas se formuló: ¿Cómo ha influido la participación ciudadana en la resolución de conflictos en el distrito de Salas, 2022-2023?; ¿De qué forma las actividades de sensibilización de la comunidad contribuyen a mitigar la afectación comunitaria en Salas, 2022-2023?; ¿Qué estrategias ha implementado la Defensoría del Pueblo para la resolución de conflictos que incluya la defensa de los derechos humanos durante, 2022-2023?

Ello a su vez permitió que se formule como objetivo general: Determinar cuál ha sido el rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante el periodo 2022-2023. Mientras que como objetivos específicos se formuló: Determinar

cómo ha influido la participación ciudadana en la resolución de conflictos en el distrito de Salas, 2022-2023; Investigar de qué forma las actividades de sensibilización de la comunidad contribuyen a mitigar la afectación comunitaria en Salas, 2022-2023; Analizar qué estrategias ha implementado la Defensoría del Pueblo para la resolución de conflictos que incluya la defensa de los derechos humanos durante, 2022-2023.

Finalmente, la investigación al ser de un enfoque cualitativo se centra en la comprensión profunda de fenómenos sociales, más que en la verificación de hipótesis. Por lo que a diferencia de los estudios cuantitativos, que buscan comprobar relaciones causales mediante datos numéricos, los estudios cualitativos exploran significados, percepciones y dinámicas en su contexto natural. Por ello, no requieren la formulación de hipótesis o supuestos categóricos, ya que su finalidad no es probar teorías preexistentes, sino generar conocimiento a partir del análisis e interpretación de la información recolectada. De esta forma en este caso, la investigación se orientará por los objetivos general y específicos, los cuales definen el rumbo del estudio y permitan alcanzar una comprensión integral del problema abordado.

II. Estrategia metodológica

El paradigma cualitativo, según Hernández y Mendoza (2018), destaca la interpretación y el contexto como elementos clave para entender los fenómenos sociales. Así este paradigma se ha seleccionado para abordar el tema presente debido a su capacidad para explorar las experiencias, percepciones y necesidades de las partes involucradas en los conflictos. Considerando que al profundizar en las dinámicas sociales y culturales subyacentes, el enfoque cualitativo ofrece una comprensión más completa de los problemas, lo que facilita la identificación de soluciones más contextualizadas y efectivas. Además, este enfoque permite capturar la complejidad y la riqueza de los contextos sociales, brindando aportes que pueden pasar desapercibidos con métodos cuantitativos.

Con relación al tipo de estudio, Ñaupas et al. (2018) señala que la investigación pura es aquella que busca expandir el conocimiento científico sin aplicaciones prácticas inmediatas, centrándose en la comprensión de fenómenos y principios fundamentales por lo que se caracteriza por ser teórica, exploratoria y descriptiva, sin perseguir objetivos de intervención o aplicación directa. Ello hace que sea el tipo de investigación idóneo para el presente caso pues permite explorar las dinámicas subyacentes en los conflictos, comprender las causas y consecuencias desde una perspectiva amplia y generar conocimiento teórico que sirva de base para futuras intervenciones o políticas públicas.

De igual forma el estudio de tipo descriptivo según Ñaupas et al. (2018) busca proporcionar una descripción precisa y sistemática de los componentes del objeto materia de estudio, resaltando sus atributos, comportamientos y relaciones en un contexto específico. En este sentido este tipo de estudio se ha escogido para la investigación debido a que permite documentar detalladamente cómo se desarrollan estos conflictos, las intervenciones de la Defensoría, y los resultados obtenidos. Así al describir las acciones y estrategias implementadas, se puede evaluar su efectividad y generar un diagnóstico preciso de la situación, ofreciendo información crucial para la mejora de las prácticas y las políticas en la gestión de conflictos ciudadanos

Con relación al diseño no experimental Cabezas (2018) señala que esta se caracteriza por observar y analizar fenómenos *in situ*, es decir en su contexto natural sin que ello implique la manipulación de las variables independientes. Siendo su objetivo principal el identificar y describir las relaciones entre variables en situaciones reales, permitiendo comprender mejor los fenómenos estudiados. Esto hizo que sea el diseño escogido para el estudio debido a que facilita la comprensión de cómo se gestionan los conflictos sin alterar las dinámicas naturales del proceso, proporcionando una visión auténtica y detallada de las acciones y resultados obtenidos. Así al no manipular variables, se puede obtener una descripción fiel del contexto y de las prácticas implementadas por la Defensoría del Pueblo, lo cual es crucial para evaluar su efectividad e impacto en la comunidad.

Asimismo el método de estudio es fenomenológico, el cual según Sánchez (2011) se centra en estudiar las experiencias vividas y las percepciones subjetivas de los individuos. Por lo que se puede decir que este enfoque cualitativo busca comprender y describir cómo las personas interpretan y dan sentido a sus experiencias en el mundo. Ello hizo que este método sea escogido como el más idóneo para el presente estudio ya que permite explorar y comprender las percepciones y experiencias de los ciudadanos y funcionarios involucrados. Además al centrarse en las experiencias vividas, el método fenomenológico puede ofrecer aportes valiosos sobre la efectividad y el impacto de la Defensoría en el contexto específico de Salas.

La población, según Arias y Covinos (2021), alude al conglomerado total de individuos, casos, objetos que son parte del objeto de estudio y que comparten ciertas características específicas. Es de esta población que los investigadores extraen información para realizar análisis y obtener conclusiones que se puedan generalizar. Es por ello que en esta investigación, la población se conformará por abogados del Colegio de Abogados de Ica y personal de la Defensoría del Pueblo. Este enfoque permite obtener una visión amplia y representativa de los profesionales y funcionarios que tienen un conocimiento directo y práctico sobre los procesos y dinámicas de resolución de conflictos en la región, asegurando así una base sólida para el estudio.

La muestra, por otro lado, según Arias y Covinos (2021) es una selección específica de individuos extraídos de la población total, que se estudian en detalle para hacer inferencias sobre el grupo más amplio. Siendo que para esta investigación, la muestra se conformará por 3 abogados del Colegio de Abogados de Ica y 3 miembros del personal de la Defensoría del Pueblo. Así la selección de esta muestra permitirá un análisis profundo y detallado de las percepciones, experiencias y conocimientos específicos de estos profesionales clave.

Una entrevista semiestructurada según Hernández y Mendoza (2018) es una técnica de recopilación de datos cualitativos que combina preguntas preparadas de antemano con la flexibilidad de explorar temas emergentes durante la conversación. Las preguntas preparadas aseguran que todos los temas importantes se aborden, mientras que la flexibilidad permite al entrevistador profundizar en respuestas interesantes o inesperadas.

Se escogió esta técnica para ahondar en el conocimiento del presente tema debido a que permite a los investigadores obtener una comprensión pormenorizada de las percepciones de las personas clave del estudio. Esto debido a que a través de esta técnica, se puede explorar en profundidad las prácticas, desafíos y efectividad de la Defensoría en la gestión de conflictos. Además, la flexibilidad de las entrevistas semiestructuradas facilita la adaptación a respuestas inesperadas y la exploración de temas emergentes, proporcionando una visión integral y matizada del fenómeno en estudio.

La guía de entrevista según Hernández y Mendoza (2018) es un instrumento utilizado en los estudios cualitativos y consiste en una lista de preguntas y temas predefinidos que el

entrevistador debe abordar durante la entrevista. Esta guía proporciona una estructura básica para la conversación, asegurando que se cubran todas las áreas relevantes de interés mientras se permite la flexibilidad para explorar respuestas y temas emergentes en profundidad. Las preguntas en la guía de entrevista pueden ser abiertas o semiestructuradas, facilitando una interacción más fluida y natural entre el entrevistador y el entrevistado, y permitiendo obtener información rica y detallada.

Así para el presente caso se escogió este instrumento debido a que proporciona una estructura que asegura que todos los aspectos importantes del tema sean abordados. Al mismo tiempo, permite al entrevistador adaptar las interrogantes según las respuestas del entrevistado, llegando a profundizar en áreas importantes y obteniendo un entendimiento más completo de las percepciones y experiencias de las personas que participen. Esta flexibilidad es crucial para capturar la complejidad de la gestión de conflictos y las dinámicas específicas del contexto de Salas.

Finalmente luego de recolectada la información tras ejecutar el instrumento, se procesará a través del software Atlas. Ti, que se especializa en el análisis de datos cualitativos. Este software facilita la organización y codificación de grandes volúmenes de datos textuales, permitiendo identificar patrones y relaciones significativas. Además el Atlas. Ti ayudará a establecer tendencias entre los entrevistados, proporcionando herramientas para categorizar y visualizar datos, lo que facilita la construcción de tendencias que reflejan las percepciones y experiencias de la población entrevistada.

III. Resultados

3.1 Objetivo general

Los resultados de las entrevistas realizadas a abogados y personal de la Defensoría del Pueblo sobre su rol en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023 reflejan una labor activa y multifacética.

En primer lugar, los abogados entrevistados coincidieron en que la Defensoría del Pueblo desempeña un papel fundamental en la supervisión y garantía de los derechos constitucionales en situaciones de conflicto social. Su labor no solo se limita a monitorear y prevenir vulneraciones de derechos como la vida, el libre tránsito y la protesta, sino que también actúa como mediadora entre la ciudadanía y las instituciones públicas, promoviendo la comunicación asertiva para alcanzar acuerdos. En el caso de Salas, se logró salvaguardar la asistencia legal de los ciudadanos detenidos, asegurando su derecho a la defensa y garantizando la atención médica tanto para civiles como para miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP). Asimismo, la Defensoría identificó a los actores del conflicto, evaluó sus demandas y determinó su alcance (local, regional o nacional). Se intervino especialmente en la protección de personas vulnerables, asegurando que niños, adultos mayores y mujeres embarazadas no vieran comprometidos sus derechos.

Por su parte, el personal de la Defensoría del Pueblo destacó su papel activo en la gestión de conflictos en la región de Ica, particularmente en Salas. En enero de 2023, la institución condenó los actos de violencia contra fundos agroexportadores, resaltando la importancia de diferenciar entre protesta y violencia. Además, intentó mediar en bloqueos viales como los de Barrio Chino y Expansión Urbana, aunque enfrentó dificultades al no encontrar interlocutores válidos en algunas áreas. Se enfatizó que la Defensoría no resuelve los conflictos, sino que actúa como promotora del diálogo y supervisa el respeto de los derechos fundamentales.

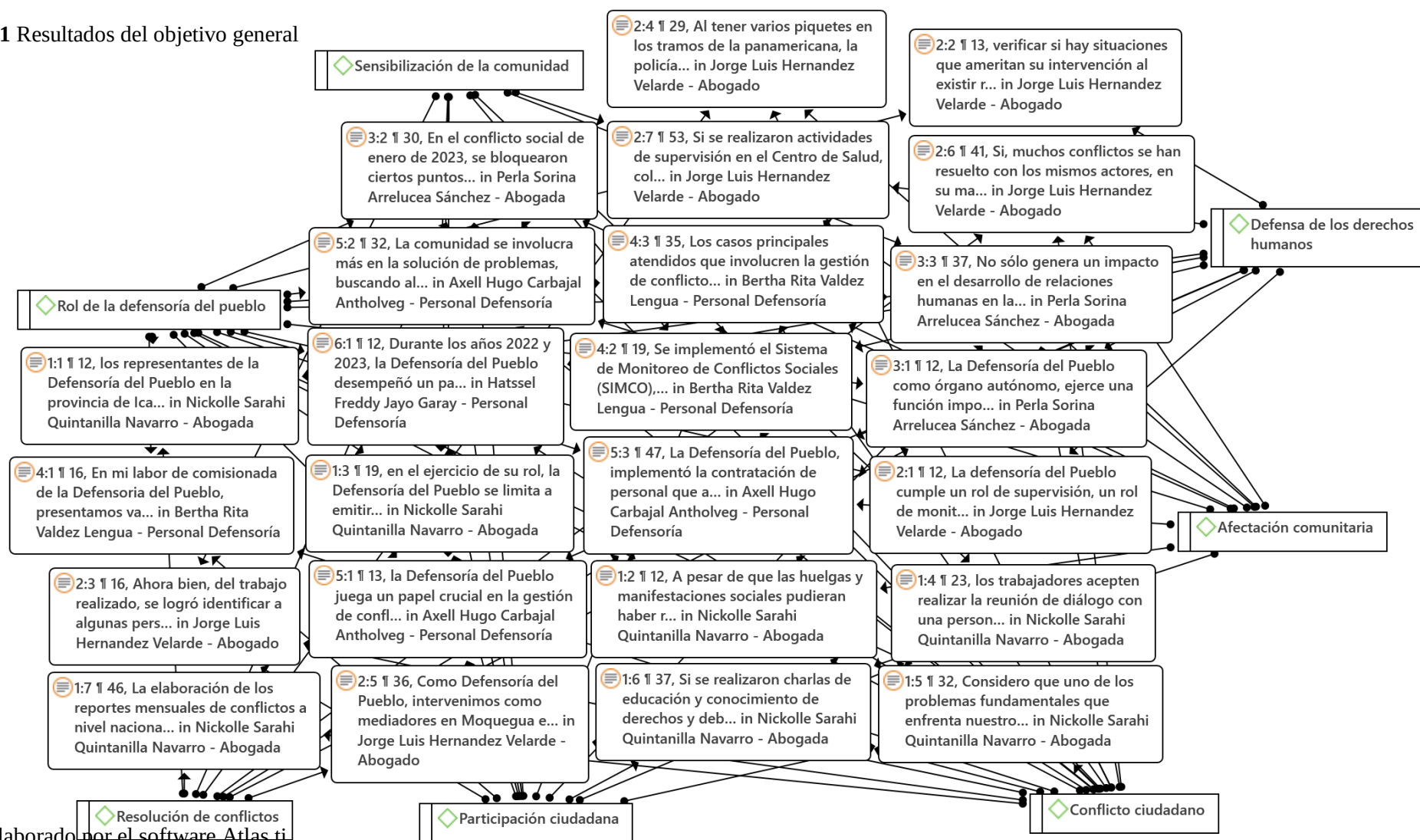
En cuanto a las estrategias implementadas durante el periodo analizado, los abogados mencionaron el incremento de visitas a Salas, reuniones con la comunidad para entender sus demandas, y la supervisión en temas clave como salud, educación y servicios públicos. Además, la Defensoría elaboró reportes mensuales de conflictos a nivel nacional, lo que permitió monitorear la evolución de las tensiones y definir líneas de acción específicas. También se fortalecieron las coordinaciones con entidades públicas, como el Ministerio Público, para asegurar una respuesta articulada.

El personal defensorial destacó el uso del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO) para recopilar información y estructurar intervenciones en función del estado de los conflictos. También se implementó la contratación de personal especializado para mejorar la interacción con oficinas regionales y atender conflictos de manera más eficiente. Se realizaron acciones preventivas (talleres, supervisiones), de intermediación (participación en mesas de

diálogo) y humanitarias (atención de heridos, verificación de fallecidos), además de garantizar el acceso a la defensa legal de los detenidos.

Finalmente, se identificaron medidas específicas tomadas por la Defensoría para abordar y resolver conflictos en Salas. Estas incluyeron la regulación del tratamiento de conflictos mediante normativa interna, la creación de áreas especializadas, y la contratación de expertos en conflictos sociales. Se destacó la coordinación con la Policía Nacional para evitar enfrentamientos y reducir la posibilidad de violencia, implementando estrategias disuasivas y de patrullaje que ayudaron a minimizar los bloqueos sin recurrir al uso de la fuerza. En conclusión, la Defensoría del Pueblo jugó un papel clave en la gestión de los conflictos en Salas, asegurando el respeto de los derechos humanos y promoviendo soluciones pacíficas a través del diálogo y la mediación.

Figura 1 Resultados del objetivo general



Nota. Elaborado por el software Atlas ti.

3.2 Objetivo Específico 1:

Los resultados de las entrevistas realizadas a abogados y personal de la Defensoría del Pueblo reflejan una evolución en la manera en que la comunidad ha participado en la resolución de conflictos mediante la mediación, así como los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023.

En cuanto a la participación comunitaria en la mediación, tanto abogados como personal defensorial coinciden en que ha habido una creciente organización de la ciudadanía, facilitando la resolución de conflictos. Se ha identificado que la población busca contar con representantes capaces de establecer diálogo con los gobiernos locales, regionales o el gobierno central, lo que permite un acercamiento más eficiente en la atención de sus demandas. Según los abogados, en muchos conflictos se ha logrado una resolución efectiva gracias a la identificación de los actores clave que asumen un rol de liderazgo, permitiendo una comunicación directa con las autoridades. Un caso particular mencionado fue el de la ciudad de Ica en Salas, donde la situación fue atípica, pero evidenció la importancia de contar con interlocutores claros dentro de la comunidad.

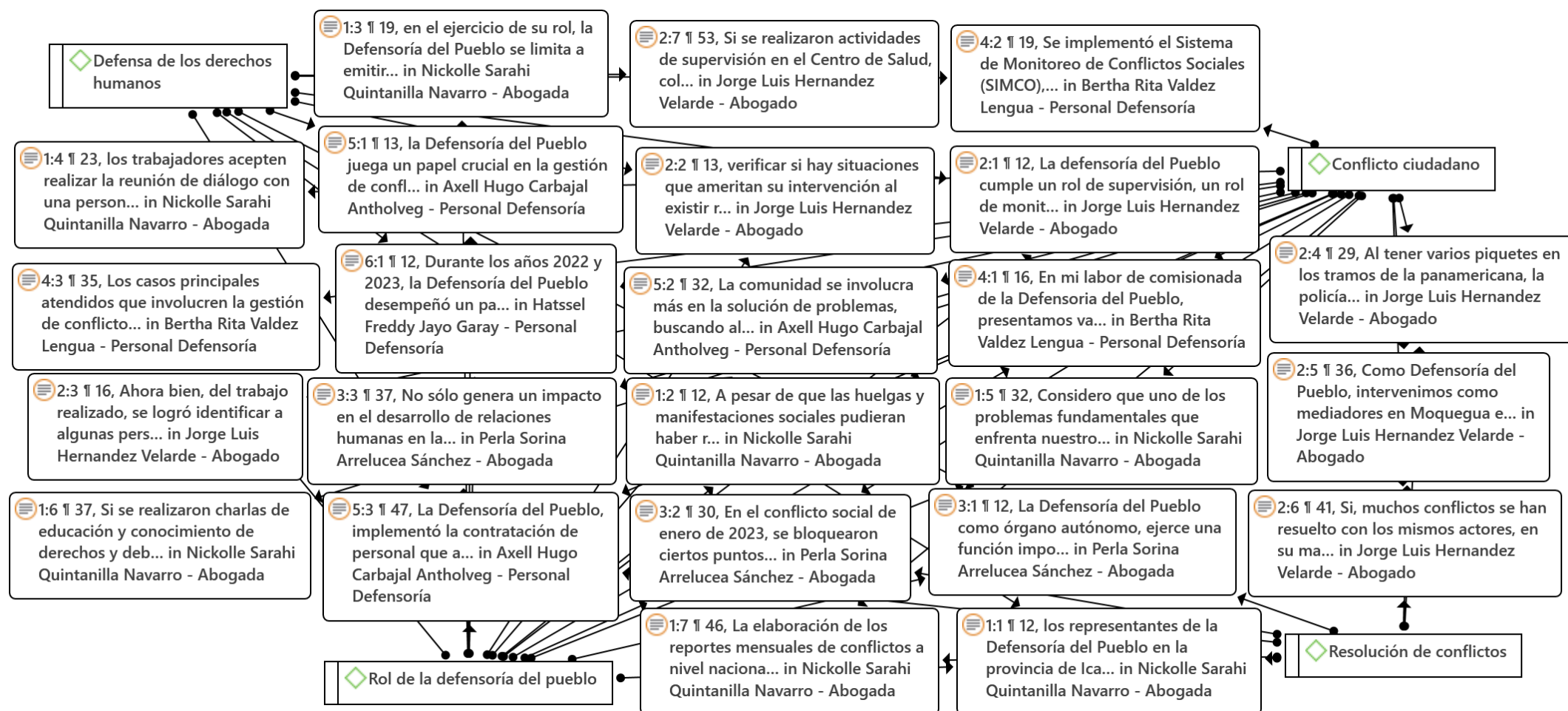
Desde la perspectiva de la Defensoría del Pueblo, se observa una tendencia creciente en la participación activa de la comunidad en la búsqueda de soluciones pacíficas y consensuadas. Esto ha permitido que los ciudadanos designen representantes que canalicen sus reclamos ante las entidades gubernamentales, facilitando el trabajo de supervisión y mediación de la Defensoría. Además, la comunidad ha demandado la existencia de una entidad más cercana que escuche sus demandas y las derive a las instancias correspondientes, rol que ha sido asumido en gran medida por la Defensoría del Pueblo.

Respecto a los principales casos atendidos en 2022-2023, los abogados destacan la intervención en la detención de 13 menores de edad en las manifestaciones de diciembre de 2022, garantizando su asistencia legal y verificando las condiciones de su detención. Además, se supervisó la atención de personas heridas y la situación de detenidos en centros penitenciarios, especialmente de extranjeros sin familiares cercanos, en colaboración con Naciones Unidas.

Por su parte, el personal de la Defensoría del Pueblo enfatizó su intervención en conflictos en Salas, Expansión y Villacurí, donde se registraron bloqueos de carreteras y actos de violencia. Se realizaron gestiones para permitir el paso de ambulancias y casos urgentes, así como la supervisión de la atención de heridos y el respeto de los derechos de los detenidos, en especial de los menores de edad.

En conclusión, los testimonios obtenidos reflejan una mayor participación de la comunidad en la mediación de conflictos, una mejora en la designación de representantes y una labor activa de la Defensoría del Pueblo en la protección de los derechos de los ciudadanos, especialmente en contextos de crisis.

Figura 2 Resultados del objetivo específico 1



Nota. Elaborado por el software Atlas ti.

3.3 Objetivo Específico 2:

Los resultados de las entrevistas realizadas a abogados y personal de la Defensoría del Pueblo revelan el impacto de la educación en derechos y deberes en la convivencia social en Salas durante los años 2022 y 2023. Los testimonios recabados destacan la importancia de este conocimiento en la dinámica social del distrito y su relación con la gestión de conflictos y la respuesta del Estado.

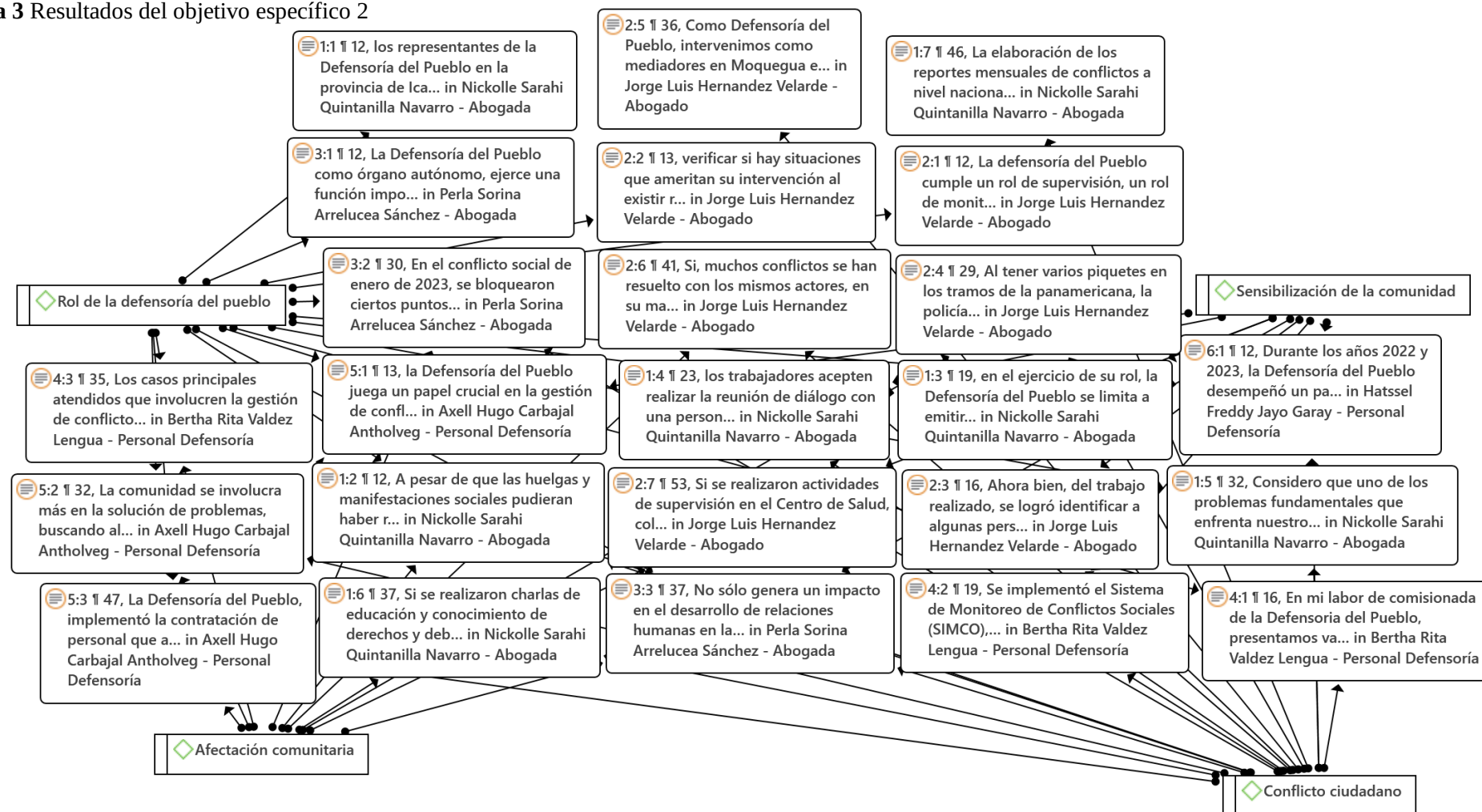
Según los abogados entrevistados, la educación en derechos y deberes no solo fortalece las relaciones humanas, sino que también aumenta la posibilidad de resolver conflictos sociales mediante el diálogo y la negociación en mesas de trabajo. Sin embargo, se enfatiza que Salas es una comunidad con una composición diversa, incluyendo poblaciones indígenas y migrantes de diversas regiones del país. Esta diversidad cultural hace que cualquier intervención educativa deba considerar la dinámica social específica de la zona. Además, se menciona que, a pesar de que la población conoce sus derechos y deberes, los conflictos suelen originarse por la deficiente respuesta del Estado ante problemas estructurales, como el acceso a servicios básicos, salud, agua potable y vivienda.

El personal de la Defensoría del Pueblo coincide en que la educación en derechos y deberes es fundamental para fortalecer las relaciones entre la población y sus autoridades. Se destaca que el conocimiento de estos principios fomenta el respeto, la tolerancia y la responsabilidad, promoviendo una cultura de paz. Sin embargo, también se advierte que esto debe ir acompañado de una respuesta adecuada por parte del Estado para evitar conflictos.

En cuanto a los resultados de las actividades de sensibilización, se señala que en abril de 2024 se registraron manifestaciones violentas en Barrio Chino, donde se destruyeron bienes públicos. No obstante, gracias a las acciones de sensibilización y promoción de derechos, en diciembre del mismo año no se repitieron estos actos de vandalismo. Los abogados indican que si bien no se ha medido formalmente el impacto de estas actividades, la población ha mostrado un mayor conocimiento de los mecanismos de resolución de conflictos, reduciendo el uso de medidas extremas.

Desde la Defensoría del Pueblo se destaca la realización de capacitaciones en coordinación con dirigentes locales. Aunque no se cuenta con un sistema formal de medición de impacto, se ha observado una disminución en actos de vandalismo y un aumento en la utilización de mecanismos institucionales para la resolución de problemas comunitarios. Además, se han atendido casos individuales y colectivos, contribuyendo a la protección de derechos fundamentales y al fortalecimiento del tejido social en Salas.

Figura 3 Resultados del objetivo específico 2



Nota. Elaborado por el software Atlas ti.

3.4 Objetivo Específico 3:

Los resultados de las entrevistas realizadas a abogados y personal de la Defensoría del Pueblo han permitido identificar los principales desafíos que esta institución ha enfrentado en la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante el periodo mencionado.

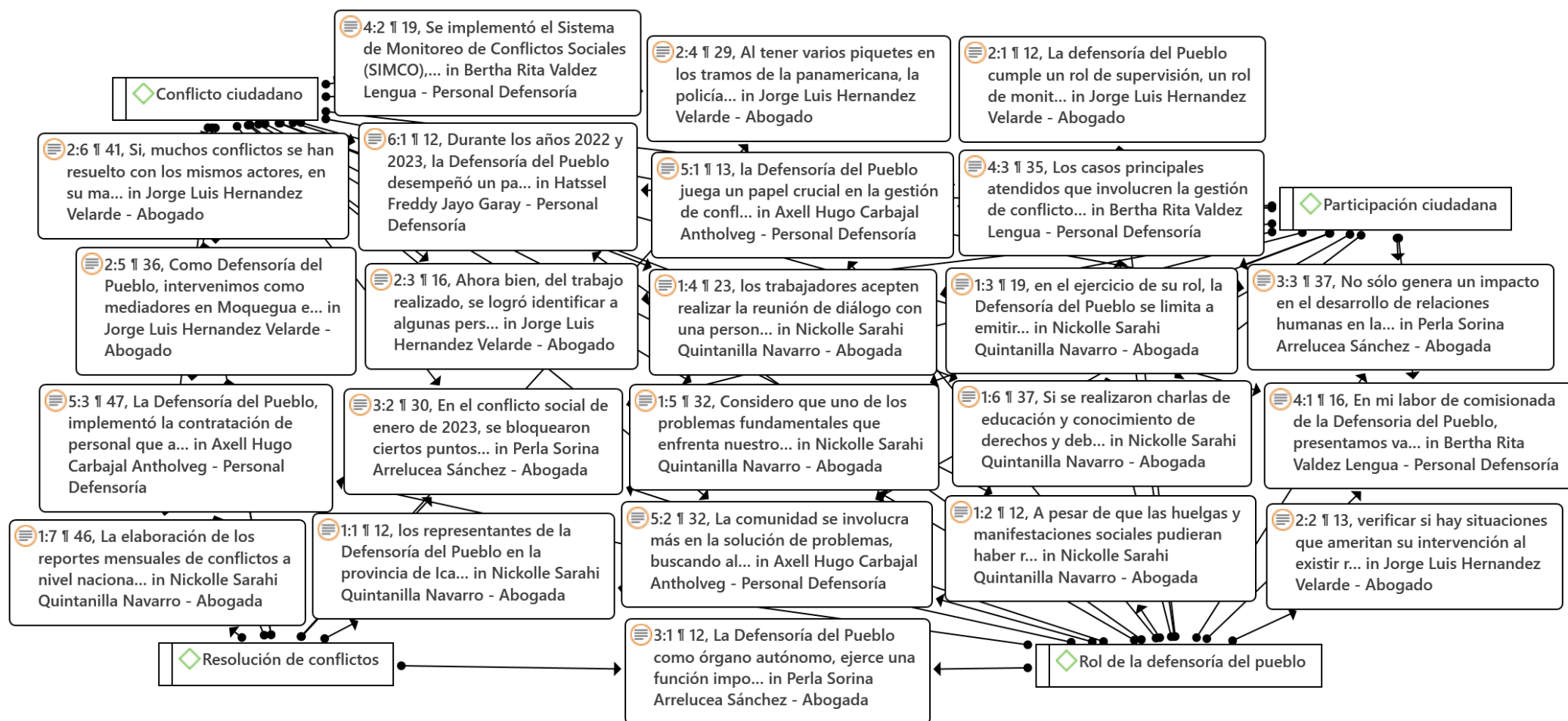
Uno de los principales retos señalados por los entrevistados fue la dificultad de identificar a los actores clave dentro de la sociedad civil. A diferencia de otros conflictos en los que existen líderes o representantes claros, en Salas no fue posible determinar con precisión quiénes podían asumir ese rol. Muchas de las personas involucradas en los conflictos actuaban en grupos sin un liderazgo definido, lo que complicaba el diálogo con las entidades estatales. Además, quienes emergían como voceros afirmaban no tener poder de decisión, pues debían consultar a otros miembros antes de tomar acuerdos.

Otro desafío relevante fue la naturaleza transitoria de los manifestantes. Debido a la composición poblacional del distrito, que incluye migrantes internos y extranjeros que residen temporalmente en la zona para trabajar, muchos de los involucrados en los conflictos no eran pobladores permanentes de Salas. Esto generó divisiones entre los propios habitantes, pues los reclamos y medidas de protesta eran promovidos en gran medida por personas sin arraigo en la comunidad. En este contexto, las demandas no se presentaban de manera formal ante las instituciones, sino que se materializaban en bloqueos de vías, especialmente de la carretera Panamericana Sur, lo que afectaba el tránsito y el traslado de bienes esenciales.

Asimismo, algunos de los conflictos abordados tenían un alcance nacional, como la exigencia de la renuncia de la presidenta de la República o la controversia en torno a la Ley Agraria. Estas demandas no podían ser resueltas a nivel local o regional, lo que dificultaba la labor de la Defensoría del Pueblo para encauzar las protestas hacia soluciones efectivas. A esto se sumaba la fragmentación de los piquetes de manifestantes, que operaban de manera autónoma, haciendo que cualquier acuerdo con un grupo no garantizara el cese de bloqueos en otros puntos estratégicos.

Finalmente, tanto los abogados como el personal de la Defensoría coincidieron en que la insuficiencia de recursos humanos y materiales dentro de la institución dificultó aún más la gestión de estos conflictos. La falta de personal impidió una intervención más amplia y sostenida, lo que limitó la capacidad de mediación y el seguimiento de los casos. En este sentido, se enfatizó la necesidad de fortalecer la Defensoría del Pueblo con mayor personal y recursos para enfrentar de manera más efectiva los conflictos ciudadanos en el futuro.

Figura 4 Resultados del objetivo específico 3



Nota. Elaborado por el software Atlas ti

IV. Discusión

El capítulo de discusión de resultados analiza los hallazgos obtenidos en las entrevistas con abogados y personal de la Defensoría del Pueblo, contrastándolos con investigaciones previas. Así se examina la evolución de la participación comunitaria en la mediación de conflictos y el rol de la Defensoría en la defensa de derechos humanos durante 2022-2023. Además, se comparan estos resultados con estudios sobre la eficacia de la Defensoría en distintos contextos. De esta forma este análisis permite comprender las estrategias implementadas y su impacto en la resolución de conflictos, destacando la importancia de la mediación y la supervisión en situaciones de crisis.

En este sentido en base al **objetivo general** la discusión de los resultados obtenidos en las entrevistas permite contrastar la información empírica con los antecedentes teóricos revisados. En primer lugar, la Defensoría del Pueblo en Salas ha desempeñado un papel fundamental en la supervisión y garantía de los derechos constitucionales en conflictos ciudadanos, lo que concuerda con los planteamientos de Sánchez (2006) sobre la función de defensa de los derechos humanos. La intervención de la Defensoría no solo se ha limitado a la protección de derechos fundamentales, sino que también ha promovido la mediación y el diálogo como herramientas clave para la resolución de conflictos, reforzando la idea de Lanegra (2011) sobre su rol como mecanismo de control y *accountability* horizontal.

Asimismo, el estudio evidencia que la Defensoría ha incrementado sus visitas, reuniones con la comunidad y supervisiones en sectores estratégicos como salud, educación y servicios públicos. Esto se alinea con la propuesta de Maiorano (2019), quien argumenta la necesidad de fortalecer las instituciones del Defensor del Pueblo en Latinoamérica para mejorar la confianza ciudadana en el sistema democrático. La coordinación con otras entidades públicas y la implementación de estrategias disuasivas para evitar la violencia en los conflictos también refuerzan la importancia de la autonomía de la Defensoría, tal como lo señala Amoedo (2022) al destacar la independencia del poder político como un elemento esencial para la eficacia de la institución.

En cuanto a la gestión de conflictos, los resultados muestran que la Defensoría ha trabajado en la diferenciación entre protesta y violencia, además de la identificación de los actores del conflicto y sus demandas. Este hallazgo se relaciona con lo planteado por Ytokazu (2021), quien destaca la necesidad de reformar la Defensoría para fortalecer su rol en la protección de derechos humanos y su capacidad para incidir en la toma de decisiones normativas, como lo hizo en la pandemia para abordar el hacinamiento carcelario.

Desde la perspectiva de la participación ciudadana, los resultados confirman el planteamiento de Bañez (1999) y Urrutia (2009), quienes destacan que los conflictos ciudadanos surgen de tensiones estructurales y desigualdades en el acceso a recursos y derechos. La

Defensoría ha actuado como un ente mediador, garantizando la protección de los sectores más vulnerables y promoviendo el respeto a los derechos fundamentales. Además, el uso del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO) ha permitido estructurar intervenciones más eficientes, alineándose con la importancia de contar con mecanismos institucionalizados para la gestión de conflictos.

Todo ello permite evidenciar que la Defensoría del Pueblo ha desarrollado un papel activo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas, consolidándose como una institución clave en la protección de derechos fundamentales y la promoción del diálogo. La identificación de actores, la supervisión de derechos y la mediación en situaciones de crisis han sido estrategias fundamentales para abordar los conflictos de manera efectiva. Además, el fortalecimiento de la Defensoría mediante el uso de herramientas tecnológicas y la coordinación con otras entidades ha permitido mejorar su intervención y garantizar una respuesta más articulada. Estos hallazgos contribuyen a comprender la relevancia de la Defensoría en la gobernabilidad y el mantenimiento del orden democrático en contextos de conflicto social.

Ahora bien, en relación al **objetivo específico 1**, los resultados obtenidos en las entrevistas a abogados y personal de la Defensoría del Pueblo reflejan una evolución en la participación ciudadana en la mediación de conflictos y la intervención de la Defensoría en la defensa de los derechos humanos. Esto se alinea con estudios previos como el de Home (2019), que destaca el rol del Defensor del Pueblo en la protección de los derechos fundamentales y su influencia en la toma de decisiones gubernamentales. En el caso analizado, la Defensoría ha fortalecido su credibilidad mediante su intervención en conflictos sociales, garantizando asistencia legal y promoviendo soluciones pacíficas.

Asimismo, los hallazgos concuerdan con la investigación de Huamán y Romero (2023), quienes identificaron una relación positiva entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio defensorial. En el período 2022-2023, la Defensoría implementó estrategias organizativas que facilitaron la atención oportuna de conflictos, como la identificación de interlocutores comunitarios y la supervisión de procedimientos estatales. La percepción de los entrevistados sobre la mejora en la articulación entre la ciudadanía y las autoridades refleja la relevancia de estas estrategias en la resolución efectiva de problemas.

Por otro lado, la función de *accountability* horizontal descrita por Lanegra (2011) se evidencia en la intervención de la Defensoría en casos de vulneración de derechos. Las acciones tomadas en conflictos en Salas, Expansión y Villacurí, así como en la supervisión de detenciones de menores y heridos en manifestaciones, demuestran su papel de contrapeso frente a posibles abusos estatales.

Asimismo, en relación al **objetivo específico 2** los resultados obtenidos en las entrevistas a abogados y personal de la Defensoría del Pueblo resaltan la importancia de la educación en

derechos y deberes en la convivencia social y la gestión de conflictos en Salas. Estos hallazgos coinciden con lo planteado por Velásquez (2019), quien sostiene que la sensibilización es un proceso educativo que fomenta la responsabilidad colectiva y la participación ciudadana. Las capacitaciones implementadas en coordinación con dirigentes locales reflejan este enfoque, promoviendo un cambio cultural en la resolución de conflictos.

Asimismo, se evidencia que la sensibilización ha reducido la incidencia de actos violentos, en línea con lo expuesto por Meléndez (2023), quien señala que los conflictos sociales afectan la estabilidad y gobernabilidad. En Salas, la falta de respuesta del Estado a problemas estructurales ha generado conflictos, pero la educación en derechos ha incentivado el uso de mecanismos institucionales, disminuyendo el vandalismo. Esto refuerza la idea de que una mayor conciencia sobre los derechos y deberes fortalece el tejido social.

Por otro lado, los antecedentes de Henríquez (2016) sobre la afectación comunitaria resaltan la necesidad de considerar los impactos de las decisiones en la cohesión social. En Salas, la educación en derechos ha mitigado estos efectos negativos al fomentar el respeto y la responsabilidad ciudadana. De manera similar, Moreno et al. (2020) destacan la importancia del conocimiento previo en la percepción de los riesgos. En este caso, la concienciación ha permitido que la población canalice sus demandas de manera pacífica, evitando confrontaciones directas con el Estado.

Así, los resultados de la investigación confirman que la educación en derechos y deberes es una estrategia efectiva para la mitigación de conflictos y la consolidación de una convivencia armoniosa. Sin embargo, su éxito depende de una respuesta estatal adecuada para abordar los problemas estructurales que generan descontento social.

Finalmente, en base al **objetivo específico 3** los resultados obtenidos en las entrevistas a abogados y personal de la Defensoría del Pueblo sobre la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante 2022-2023 presentan puntos de convergencia y divergencia con los antecedentes investigativos.

En primer lugar, Guamán (2019) evidenció que el rol de la Defensoría del Pueblo tiene un impacto positivo y significativo en la resolución de conflictos. Sin embargo, en el caso de Salas, se observó que la eficacia de la institución se vio limitada por la dificultad de identificar actores clave y la transitoriedad de los manifestantes. Esto sugiere que, aunque la Defensoría tiene un rol conciliador fundamental, su efectividad puede verse afectada por la fragmentación social y la falta de liderazgo definido en las protestas. La recomendación de Guamán sobre la necesidad de capacitaciones constantes para fortalecer la confianza en la Defensoría del Pueblo cobra especial relevancia en este contexto.

Por otro lado, Guevara (2023) analizó el incumplimiento de acuerdos como una de las principales dificultades en la resolución de conflictos, lo que también se observó en Salas, donde

la autonomía de los piquetes dificultó la aplicación de soluciones globales. La imposibilidad de garantizar la cesación de bloqueos en distintos puntos demuestra que la falta de cohesión entre los manifestantes afecta la efectividad de los acuerdos alcanzados.

Asimismo, la investigación de Lazo (2019) destaca la intervención de la Defensoría del Pueblo en la defensa de derechos fundamentales. No obstante, en el contexto de Salas, la Defensoría enfrentó limitaciones estructurales, como la falta de personal y recursos, lo que restringió su capacidad de mediación. La sugerencia de Lazo sobre la expansión de la intervención de la Defensoría en distintas instancias judiciales resulta pertinente para ampliar su impacto en la gestión de conflictos sociales.

Ello quiere decir que, los hallazgos confirman la relevancia de la Defensoría del Pueblo en la resolución de conflictos, pero evidencian obstáculos específicos que limitan su eficacia en contextos de protesta sin liderazgo definido y con demandas de alcance nacional.

En conclusión, la convergencia entre los resultados de esta investigación y los antecedentes revisados resalta la importancia de la Defensoría del Pueblo en la mediación de conflictos y la protección de los derechos humanos. La creciente participación comunitaria y la efectividad de la mediación reflejan el impacto de sus estrategias implementadas en el periodo analizado.

V. Conclusiones

PRIMERA.- El rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante 2022-2023 ha sido clave para la resolución pacífica de disputas. A través de su labor de mediación, supervisión y protección de derechos humanos, ha permitido canalizar demandas ciudadanas y establecer espacios de diálogo con las autoridades. Su intervención ha sido determinante en la prevención de abusos y el restablecimiento del orden en situaciones de crisis. Además, su presencia ha fortalecido la confianza en las instituciones, facilitando la articulación entre la comunidad y el Estado, lo que ha promovido soluciones sostenibles y el respeto por los derechos fundamentales.

SEGUNDA.- La participación ciudadana ha influido significativamente en la resolución de conflictos en Salas durante 2022-2023. Se ha evidenciado una creciente organización de la comunidad para establecer interlocutores válidos ante el Estado, lo que ha facilitado la gestión de conflictos. La identificación de líderes locales ha permitido mejorar la comunicación con las autoridades, logrando acuerdos efectivos. Asimismo, la ciudadanía ha optado por mecanismos pacíficos de protesta y negociación, disminuyendo los niveles de violencia en situaciones de tensión. En este contexto, la Defensoría del Pueblo ha desempeñado un papel clave al fortalecer estos espacios de diálogo y garantizar el respeto de los derechos humanos.

TERCERA.- Las actividades de sensibilización han sido fundamentales para mitigar la afectación comunitaria en Salas. A través de campañas informativas y capacitaciones, la Defensoría del Pueblo ha promovido el conocimiento de derechos y mecanismos de resolución pacífica de conflictos. Esto ha permitido que la ciudadanía adopte una postura más proactiva y organizada frente a situaciones de crisis, evitando escaladas de violencia. Además, la sensibilización ha reforzado la confianza en la Defensoría como una institución mediadora, lo que ha facilitado su intervención en conflictos. De esta manera, se ha logrado reducir la desinformación y fortalecer una cultura de diálogo y participación activa en la comunidad.

CUARTA.- Las estrategias implementadas por la Defensoría del Pueblo para la resolución de conflictos en Salas han girado en torno a la mediación, supervisión de derechos humanos y fortalecimiento del diálogo comunitario. Su intervención ha permitido garantizar la legalidad en la detención de manifestantes y la asistencia legal de sectores vulnerables. Además, se ha enfocado en la prevención de conflictos mediante la sensibilización y el trabajo conjunto con líderes comunitarios. Estas estrategias han demostrado ser efectivas para la gestión pacífica de disputas y la protección de derechos fundamentales, consolidando a la Defensoría como un actor clave en la estabilidad social del distrito.

VI. Recomendaciones

PRIMERA.- Se recomienda fortalecer el rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos en Salas mediante una mayor presencia en el territorio y el desarrollo de protocolos específicos para la mediación comunitaria. Es esencial que la Defensoría amplíe sus canales de comunicación con la ciudadanía y establezca mecanismos de monitoreo continuo de los conflictos. Asimismo, se sugiere la creación de mesas de trabajo con autoridades locales y representantes comunitarios para abordar de manera preventiva posibles conflictos. Finalmente, se recomienda destinar mayores recursos a la capacitación del personal defensorial en estrategias de resolución de conflictos, garantizando así una intervención más efectiva en la protección de los derechos ciudadanos.

SEGUNDA.- Para fortalecer la participación ciudadana en la resolución de conflictos, se recomienda fomentar la formación de líderes comunitarios a través de capacitaciones en mediación y negociación. Es importante que la Defensoría del Pueblo impulse la creación de redes de apoyo entre la sociedad civil y las instituciones gubernamentales, permitiendo una respuesta más coordinada y eficiente. También se sugiere establecer espacios permanentes de diálogo entre la comunidad y las autoridades locales, facilitando la gestión pacífica de demandas. Finalmente, se recomienda la difusión de casos exitosos de participación ciudadana en la resolución de conflictos para motivar a más personas a involucrarse activamente en este proceso.

TERCERA.- Para potenciar el impacto de las actividades de sensibilización, se recomienda ampliar las campañas informativas sobre derechos humanos y resolución de conflictos, con especial énfasis en sectores vulnerables. Es necesario que estas actividades sean constantes y que incluyan metodologías participativas que fomenten el involucramiento ciudadano. Asimismo, se sugiere la implementación de programas educativos en colegios y comunidades para promover una cultura de paz desde edades tempranas. También es clave que la Defensoría del Pueblo establezca alianzas estratégicas con medios de comunicación y organizaciones locales para ampliar el alcance de sus mensajes. De esta manera, se fortalecerá el conocimiento ciudadano sobre sus derechos y los mecanismos de solución pacífica de conflictos.

CUARTA.- Se recomienda que la Defensoría del Pueblo optimice sus estrategias de resolución de conflictos mediante un enfoque integral que combine mediación, monitoreo de derechos humanos y trabajo articulado con otras entidades. Es necesario desarrollar protocolos específicos para la atención de situaciones de crisis, garantizando una respuesta oportuna y efectiva. Asimismo, se sugiere incrementar la capacitación del personal en técnicas de negociación y resolución de disputas, asegurando que cuenten con herramientas adecuadas para su labor. Finalmente, se recomienda fortalecer la difusión de los derechos humanos y los mecanismos de protección existentes, promoviendo una mayor participación ciudadana en la defensa de sus derechos.

VII. Referencias bibliográficas

- Amoedo, J. (2022). Un análisis de la defensoría del pueblo de la nación argentina. Antecedentes y evolución actual. *Encuentro Multidisciplinario*, 72, 1–17. <http://www.encuentros-multidisciplinares.org/revista-72/daniel-amoedo.pdf>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (Primera ed). Enfoque Consulting EIRL.
- Bañez, T. (1999). Participación ciudadana, sociedad civil y juventud. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 9, 101–124. https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.19999165
- Burton, J. (2021). La resolución de conflictos como sistema político. *Publicaciones Sobre Conflicto y Los Metodos Para Resolverlos*, 1–12. <https://www.intermediacion.com/conflicto-y-los-metodos-para-resolverlo/la-resolucion-de-conflictos-como-sistema-politico/>
- Cabezas, E. (2018). *Introduccion a la metodología de la investigacion científica* (Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE (ed.); 1era ed.). <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Guamán, W. (2019). *Rol de la Defensoría del Pueblo en la solución de conflictos de Babahoyo, Ecuador 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40512/Guamán_OWG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, C. (2023). *Asistencia técnica a la Defensoría del Pueblo para contribuir a la elaboración de un documento de trabajo sobre la gestión del cumplimiento de acuerdos derivados de actas para resolver conflictos sociales* [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/20573/Guevara_tc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henríquez, M. (2016). *Gestión de conflictos en la comunidad y la Mediación Comunitaria como vía alternativa de resolución* [Trabajo de fin de grado, Universidad de La Laguna]. [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3818/Gestion de conflictos en la comunidad y la Mediacion Comunitaria como via alternativa de resolucio..pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3818/Gestion%20de%20conflictos%20en%20la%20comunidad%20y%20la%20Mediacion%20Comunitaria%20como%20via%20alternativa%20de%20resolucion..pdf?sequence=1)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Home, K. (2019). *El rol de la defensoría del pueblo de Colombia en el sistema de prevención y alerta para la reacción rápida. Su incidencia en la responsabilidad extracontractual del Estado* [Tesis de maestría, Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/15c8ae61-cba3-49c9-9f5d-d529791b9442/content>

- Huamán, L., & Romero, I. (2023). *Planeamiento estratégico y la calidad de servicio de atención de casos de la Defensoría del Pueblo, sede Lima, 2022* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12982/huaman_ell-romero_cii.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lanegra, I. (2011). La Defensoría del Pueblo del Perú y la calidad de la democracia. *Politai: Revista de Ciencia Política*, 2(2), 38–53.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/politai/article/view/13938>
- Lazo, N. (2019). *Efectos jurídicos del Amicus Curiae como forma de intervención de la Defensoría del Pueblo en los procesos de amparo, Arequipa 2018* [Tesis de titulación, Universidad Católica de Santa María].
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9a1bf5c6-db30-46a2-aa51-2178f935b18a/content>
- Maiorano, J. (2019). El defensor del pueblo en América Latina. Necesidad de fortalecerlo. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 12(2), 191–198.
<https://revistaderechovaldivia.cl/index.php/revde/article/view/906>
- Melendez, J. (2023). *Conflictos sociales en la gobernabilidad y estabilidad social de los ciudadanos de la provincia de Talara, Piura, 2023* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121426/Melendez_BJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, M., Álvarez, H., & Chacón, A. (2020). Estudio de percepción social en las vivencias postdesastre, para determinar el nivel de resiliencia y afectación comunitaria en el distrito de La Chorrera, provincia de Panamá Oeste. *Revista de I+D Tecnológico*, 16(1), 90–103.
<https://revistas.utp.ac.pa/index.php/id-tecnologico/article/download/2432/3271>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5a.). Ediciones de la U.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- O'Donnell, G. (2001). Accountability horizontal. La institucionalización legal de la desconfianza política. *Isonomía*, 14.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182001000100007
- Sánchez, M. (2006). *Derechos Humanos*. Editorial Buchivacoa.
- Sánchez, M. (2011). La Metodología En La Investigación Jurídica : Características Peculiares Y Pautas Generales. *Revista Telemática de Filosofía Del Derecho*, 14, 317–358.
- Sentencia N° 469-2017 (2017). <https://accesoalajusticia.org/nuevas-competencias-para-la-defensoria-del-pueblo/>

- Spadoni, E. (2013). El Rol de la Defensoría del Pueblo en los conflictos ambientales: el Caso de la Cuenca Matanza Riachuelo. *Ambient. Soc.*, 16(2). <https://doi.org/10.1590/S1414-753X2013000200004>
- Urrutia, G. (2009). *Derechos humanos y discriminación ¿nuevos o continuos retos?* Alberdania.
- Velásquez, L. (2019). Mediación comunitaria al cumplimiento del acceso a la justicia como objetivo de desarrollo sostenible. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 5(10), 134–145. <https://doi.org/10.29105/pgc5.10-7>
- Ytokazu, G. (2021). Defensoría del pueblo, supervisión penitenciaria y reformas durante el COVID-19. *Advocatus*, 41, 251–270. <https://doi.org/10.26439/advocatus2021.n041.5663>

VIII. Anexos

ANEXO 1: GUÍA DE ENTREVISTA

Consentimiento informado

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.

Investigador Responsable:

Universidad: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Estimado/a participante:

Se le invita cordialmente a participar en una entrevista relacionada con el tema mencionado anteriormente, como parte de mi investigación de tesis de titulación. Su experiencia y conocimientos como abogado son de gran valor para comprender mejor el tema en cuestión. En este sentido su participación en esta entrevista es voluntaria y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo le recuerdo que la entrevista se llevará a cabo en un ambiente respetuoso y su opinión será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Al participar, usted acepta que su testimonio pueda ser utilizado con fines académicos y de investigación, manteniendo su anonimato en cualquier documento o publicación derivada de este estudio. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea retirar su consentimiento en cualquier momento, no dude en comunicarse conmigo a través de los datos de contacto proporcionados.

Su colaboración será de gran ayuda y se aprecia sinceramente.

Firma participante:

Fecha:

Guía de entrevista

Título: Rol de la Defensoría de Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador:

Entrevistado:

Grado Académico:

Puesto:

Agradezco su participación en la presente entrevista y por haberme brindado un espacio de su tiempo para poder desarrollar la misma. Asimismo, le informo que la información que vaya a brindar será de utilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación y se usará solo con fines académicos y de forma confidencial.

I.- INSTRUCCIONES

Se recomienda leer cada interrogante en la presente entrevista y responder.

1. ¿Cómo describirías el papel desempeñado por la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Fundamente su respuesta.

2. Desde tu perspectiva profesional, ¿cuáles han sido los principales desafíos que la Defensoría del Pueblo ha enfrentado al gestionar conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo mencionado?

Fundamente su respuesta.

3. ¿Qué medidas o acciones específicas has observado que haya tomado la Defensoría del Pueblo para abordar y resolver conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Fundamente su respuesta.

4. ¿Podría compartir un ejemplo de un caso de mediación en el que haya participado y que haya resultado en la resolución efectiva de un conflicto, gracias a la participación ciudadana?

Fundamente su respuesta.

5. ¿Ha observado algún patrón o tendencia en la manera en que la comunidad ha contribuido a la resolución de conflictos a través de la mediación?

Fundamente su respuesta.

6. ¿Cómo considera que la educación de derechos y deberes impacta en la convivencia social en Salas durante los años 2022-2023?

Fundamente su respuesta.

7. ¿Podría compartir algún ejemplo de cómo las actividades de sensibilización de la comunidad han contribuido a mitigar la afectación comunitaria en Salas durante el período mencionado?

Fundamente su respuesta.

8. ¿Cuáles fueron los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023 que involucraron la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos?

Fundamente su respuesta.

9. ¿Qué estrategias específicas ha implementado la Defensoría del Pueblo durante los años 2022-2023 para abordar los casos que implicaban la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos en Salas?

Fundamente su respuesta.

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.				
Pregunta general	Objetivo general	Categorías	Subcategorías	Metodología
¿Cuál ha sido el rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante el periodo 2022-2023?	Determinar cuál ha sido el rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en el distrito de Salas durante el periodo 2022-2023	Rol de la defensoría del pueblo	Defensa de los derechos humanos	Enfoque: Cualitativo Tipo: Básico, descriptivo Diseño: No experimental Método: Fenomenológico Población: Abogados del CAI y personal de la Defensoría del Pueblo Muestra: 3 Abogados del CAI y 3 personal de la Defensoría del Pueblo Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista
Preguntas específicas	Objetivos específicos		Resolución de conflictos	
			Sensibilización de la comunidad	
¿Cómo ha influido la participación ciudadana en la resolución de conflictos en el distrito de Salas, 2022-2023?	Determinar cómo ha influido la participación ciudadana en la resolución de conflictos en el distrito de Salas, 2022-2023.	Conflicto ciudadano	Participación ciudadana	
¿De qué forma las actividades de sensibilización de la comunidad contribuyen a mitigar la afectación comunitaria en Salas, 2022-2023?	Investigar de qué forma las actividades de sensibilización de la comunidad contribuyen a mitigar la afectación comunitaria en Salas, 2022-2023.		Afectación comunitaria	
¿Qué estrategias ha implementado la Defensoría del Pueblo para la resolución de conflictos que incluya la defensa de los derechos humanos durante, 2022-2023?	Analizar qué estrategias ha implementado la Defensoría del Pueblo para la resolución de conflictos que incluya la defensa de los derechos humanos durante, 2022-2023.			

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Categoría	Definición conceptual	Definición operacional	Subcategorías	Indicadores	Ítems	Fuente de información
Rol de la defensoría del pueblo	Su función principal radica en garantizar que el Estado cumpla con sus obligaciones hacia la ciudadanía y que se respeten los principios democráticos y los derechos humanos, por lo que actúa como un mecanismo de <i>accountability</i> horizontal, ejerciendo presión sobre las instituciones estatales para que actúen de manera transparente, eficiente y justa. (Lanegra, 2011)	Mediante la entrevista que consta de 9 ítems, se indagará sobre las experiencias y percepciones de los abogados acerca de cómo la Defensoría del Pueblo lleva a cabo estas funciones y cómo impactan en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo 2022-2023.	Defensa de los derechos humanos	Casos atendidos	8, 9	(Sánchez, 2006)
			Resolución de conflictos	Conflictos resueltos	2, 5	(Burton, 2021)
			Sensibilización de la comunidad	Educación de derechos y deberes	6, 7	(Velásquez, 2019)
Conflicto ciudadano	Desacuerdos y enfrentamientos que surgen entre individuos, grupos o comunidades dentro de una sociedad debido a diferencias en intereses, valores, creencias o necesidades. (Urrutia, 2009)	Mediante la entrevista que consta de 9 ítems, se indagará sobre las experiencias y percepciones de los abogados acerca de cómo la Defensoría del Pueblo lleva a cabo estas funciones y cómo impactan en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo 2022-2023.	Participación ciudadana	Casos de mediación	1, 4	(Bañez, 1999)
			Afectación comunitaria	Convivencia social	3, 7	(Henríquez, 2016)

ANEXO4:

Consentimiento informado

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.

Investigador Responsable:

Universidad: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Estimado/a participante:

Se le invita cordialmente a participar en una entrevista relacionada con el tema mencionado anteriormente, como parte de mi investigación de tesis de titulación. Su experiencia y conocimientos como abogado son de gran valor para comprender mejor el tema en cuestión. En este sentido su participación en esta entrevista es voluntaria y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo le recuerdo que la entrevista se llevará a cabo en un ambiente respetuoso y su opinión será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Al participar, usted acepta que su testimonio pueda ser utilizado con fines académicos y de investigación, manteniendo su anonimato en cualquier documento o publicación derivada de este estudio. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea retirar su consentimiento en cualquier momento, no dude en comunicarse conmigo a través de los datos de contacto proporcionados.

Su colaboración será de gran ayuda y se aprecia sinceramente.

Firma participante:

Fecha: 20/01/2025



Hatsel Freddy Jayo Garay
ABOGADO
C.A.I. 8323

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: Rol de la Defensoría de Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: María de los Ángeles Atamari Carrillo

Entrevistado: Hatssel Freddy Jayo Garay

Grado Académico: Abogado

Puesto: Asistente Legal de la Oficina Defensorial de Ica para la Adjuntía de Prevención de Conflictos Sociales y la gobernabilidad.

Agradezco su participación en la presente entrevista y por haberme brindado un espacio de su tiempo para poder desarrollar la misma. Asimismo, le informo que la información que vaya a brindar será de utilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación y se usará solo con fines académicos y de forma confidencial.

I.- INSTRUCCIONES

Se recomienda leer cada interrogante en la presente entrevista y responder.

1. ¿Cómo describirías el papel desempeñado por la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Durante los años 2022 y 2023, la Defensoría del Pueblo desempeñó un papel activo en la gestión de conflictos ciudadanos en la región de Ica, incluyendo el distrito de Salas. En enero de 2023, la institución condenó enérgicamente los actos de violencia perpetrados contra dos fundos agroexportadores en la zona de Salas Guadalupe, resaltando que tales acciones deslegitiman el derecho a la protesta y enfatizando que "protesta no es violencia".

Además, la Defensoría buscó promover el diálogo para resolver los bloqueos en vías como Barrio Chino y Expansión Urbana. Sin embargo, enfrentó dificultades al no encontrar interlocutores válidos en estas áreas, lo que complicó los esfuerzos de mediación

2. Desde tu perspectiva profesional, ¿cuáles han sido los principales desafíos que la Defensoría del Pueblo ha enfrentado al gestionar conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo mencionado?

En mi calidad de Comisionado de la Defensoría del Pueblo, presentamos varias dificultades para la gestión de conflictos ciudadanos en salas como son; la dificultad para ubicar a los dirigentes de los manifestantes, lo que obstaculizo el dialogo y búsqueda de soluciones efectivas; la escala de violencia en las protestas, se presentaron incidentes de violencia que dificultó la promoción de mecanismos pacíficos de resolución de conflictos; así como, la desconfianza de la población hacia las instituciones, la falta de credibilidad en las autoridades y en los mecanismos institucionales de resolución de conflictos genero resistencia en algunos sectores de la población para entablar diálogos efectivos.

3. ¿Qué medidas o acciones específicas has observado que haya tomado la Defensoría del Pueblo para abordar y resolver conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Se implementó diversas acciones como la de monitoreo y documentación de conflictos sociales, a través de su Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO), recopiló y analizó información sobre los conflictos en la región, incluyendo aquellos en Salas. Este sistema facilitó la planificación de intervenciones y el seguimiento de acuerdos **la promoción del dialogo y la mediación**, La institución buscó establecer canales de comunicación entre las partes involucradas en los conflictos, promoviendo soluciones pacíficas y consensuadas. Sin embargo, enfrentó desafíos significativos, como la dificultad para identificar interlocutores válidos en zonas como Barrio Chino y Expansión Urbana, lo que complicó los esfuerzos de mediación **y la condena de los actos de violencia**, en respuesta a incidentes violentos, como los ataques a fundos agroexportadores en Salas Guadalupe, la Defensoría condenó enérgicamente estos actos, enfatizando que la violencia deslegitima el derecho a la protesta y promoviendo manifestaciones pacíficas.

4. ¿Podría compartir un ejemplo de un caso de mediación en el que haya participado y que haya resultado en la resolución efectiva de un conflicto, gracias a la participación ciudadana?

Un ejemplo notable de mediación exitosa realizada por la Defensoría del Pueblo del Perú, que involucró una efectiva participación ciudadana, es el caso de la comunidad de Picup y la empresa constructora Hidrandina. La comunidad de Picup mantenía un conflicto con Hidrandina, y gracias a la intervención de la Defensoría del Pueblo, se logró una solución satisfactoria para ambas partes.

Este caso ejemplifica cómo la Defensoría del Pueblo puede actuar como mediadora en conflictos entre comunidades y empresas, promoviendo el diálogo y la participación activa de la ciudadanía para alcanzar soluciones pacíficas y consensuadas.

5. ¿Ha observado algún patrón o tendencia en la manera en que la comunidad ha contribuido a la resolución de conflictos a través de la mediación?

Si, a diferencia de los conflictos que se suscitaban años anteriores, ahora los ciudadanos buscan contar con representantes que puedan llegar a entablar comunicación con los gobiernos locales, regional o al gobierno central, lo que facilita que se revuelvan los conflictos entre los mismos actores.

6. ¿Cómo considera que la educación de derechos y deberes impacta en la convivencia social en Salas durante los años 2022-2023?

Considero que es un aspecto fundamental, en primer lugar para el desarrollo de la población y también para el desarrollo y fortalecimiento de las relaciones humanas es decir, población con sus autoridades, lo que tendría como consecuencia que los conflictos sociales puedan ser atendidos sin llegar a confrontaciones o toma de otras medidas. Sin embargo, debo precisar que esto debe ir de la mano con la respuesta que brinda el estado.

7. ¿Podría compartir algún ejemplo de cómo las actividades de sensibilización de la comunidad han contribuido a mitigar la afectación comunitaria en Salas durante el período mencionado?

Si he participado en actividades de capacitación y sensibilización como comisionado de la Oficina Defensorial de Ica; dentro de nuestra labor se encuentra la de realizar Acciones de Promoción de Derechos (APD) y a raíz de los hechos suscitados en el distrito de Salas, optamos por realizar capacitaciones en dichas zonas, coordinando con los dirigentes y representantes de la misma población. Si bien no existe un sistema que mida la efectividad de las acciones, si puedo informar que a la fecha del 2024 y lo que concierne al 2025 ya no han existido casos de vandalismo o de medidas que pudieran afectar a la misma población.

8. ¿Cuáles fueron los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023 que involucraron la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos?

Los principales casos atendidos fueron los suscitados en el Distrito de Salas, Expansión, Villacurí, en donde se presentaban las medidas radicales de toma de carreteras, actos de violencia y el impedimento de pase de los vehículos durante varios días y afectación de la población que se encontraba varada en lugares donde no existía acceso a servicios muchos de ellos población vulnerable. Se procedió a realizar diálogos con los dirigentes para que puedan brindar el paso para traslado de casos urgentes que requerían poder pasar por Ica, personas que requerían ser atendidas de urgencia en hospital, así también con el paso de ambulancias.

9. ¿Qué estrategias específicas ha implementado la Defensoría del Pueblo durante los años 2022-2023 para abordar los casos que implicaban la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos en Salas?

Se fortaleció el seguimiento de acuerdos la promoción del dialogo y la mediación a través del Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO) y la emisión de los reportes de Conflictos Sociales, la institución buscó establecer canales de comunicación entre las partes involucradas en los conflictos, promoviendo soluciones pacíficas y consensuadas, enfatizando que la violencia deslegitima el derecho a la protesta y promoviendo manifestaciones pacíficas.

Consentimiento informado

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.

Investigador Responsable:

Universidad: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Estimado/a participante:

Se le invita cordialmente a participar en una entrevista relacionada con el tema mencionado anteriormente, como parte de mi investigación de tesis de titulación. Su experiencia y conocimientos como abogado son de gran valor para comprender mejor el tema en cuestión. En este sentido su participación en esta entrevista es voluntaria y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo le recuerdo que la entrevista se llevará a cabo en un ambiente respetuoso y su opinión será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Al participar, usted acepta que su testimonio pueda ser utilizado con fines académicos y de investigación, manteniendo su anonimato en cualquier documento o publicación derivada de este estudio. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea retirar su consentimiento en cualquier momento, no dude en comunicarse conmigo a través de los datos de contacto proporcionados.

Su colaboración será de gran ayuda y se aprecia sinceramente.

Firma participante:

Fecha: 15 de enero de 2025



Axel H. Carbajal Antholveg
ABOGADO
CAL Nº 0000



GUIA DE ENTREVISTA

Título: Rol de la Defensoría de Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: María de los Ángeles Atamari Carrillo

Entrevistado: Axell Hugo Carbajal Antholveg

Grado Académico: Titulado en Derecho y Ciencia Política.

Puesto: Analista Legal - Comisionado en la Oficina Defensorial de Ica, Defensoría del Pueblo

Agradezco su participación en la presente entrevista y por haberme brindado un espacio de su tiempo para poder desarrollar la misma. Asimismo, le informo que la información que vaya a brindar será de utilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación y se usará solo con fines académicos y de forma confidencial.

I.- INSTRUCCIONES

Se recomienda leer cada interrogante en la presente entrevista y responder.

1. ¿Cómo describirías el papel desempeñado por la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Si bien mi experiencia en la Defensoría del Pueblo de Ica comenzó en diciembre de 2024, puedo decir que, en general, la Defensoría del Pueblo juega un papel crucial en la gestión de conflictos ciudadanos. Actúa como un intermediario neutral que busca soluciones pacíficas y consensuadas entre las partes involucradas, promoviendo el diálogo y el respeto a los derechos fundamentales. Es importante dejar en claro, que la Defensoría del Pueblo no resuelve los conflictos sociales, sino juega un papel de colaboración, intermediación y defensa.

2. Desde tu perspectiva profesional, ¿cuáles han sido los principales desafíos que la Defensoría del Pueblo ha enfrentado al gestionar conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo mencionado?

Puedo mencionar algunos desafíos generales que la Defensoría del Pueblo suele enfrentar en la gestión de conflictos ciudadanos. Entre ellos se encuentran la falta de recursos y personal, la resistencia de algunas autoridades y ciudadanos a reconocer la legitimidad de la Defensoría, la complejidad de algunos conflictos y la desconfianza de la población en las instituciones.

3. ¿Qué medidas o acciones específicas has observado que haya tomado la Defensoría del Pueblo para abordar y resolver conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Puedo mencionar algunas medidas generales que la Defensoría del Pueblo suele implementar para abordar y resolver conflictos ciudadanos, como la organización de charlas de sensibilización, la atención de casos individuales, la emisión de recomendaciones y

exhortaciones a las autoridades que son las encargadas de atender las demandas de la población.

4. ¿Podría compartir un ejemplo de un caso de mediación en el que haya participado y que haya resultado en la resolución efectiva de un conflicto, gracias a la participación ciudadana?

Dado que mi inicio en la Defensoría del Pueblo de Ica fue en diciembre de 2024, aún no he tenido la oportunidad de participar de manera directa en casos de mediación en Salas, pero tengo conocimiento que desde la Defensoría del Pueblo intervino en los conflictos suscitados en Marcona, respecto al centro de Salud, se instalaron mesas de diálogo y trabajo con los entes involucrados, con la finalidad de viabilizar el proyecto de la construcción del centro de salud de Marcona, lo que es fundamental para dicha población.

5. ¿Ha observado algún patrón o tendencia en la manera en que la comunidad ha contribuido a la resolución de conflictos a través de la mediación?

He podido observar en otros contextos una tendencia creciente en la participación ciudadana en la mediación de conflictos. La comunidad se involucra más en la solución de problemas, buscando alternativas pacíficas y consensuadas, y mostrando mayor conciencia sobre la importancia del diálogo, asignando a quienes son sus representantes, y dándole voz y voto para poder tomar las decisiones, cuando se establezcan en diálogo con las entidades del gobierno encargadas de brindarle solución.

6. ¿Cómo considera que la educación de derechos y deberes impacta en la convivencia social en Salas durante los años 2022-2023?

Puedo afirmar que la educación en derechos y deberes es fundamental para la convivencia social. El conocimiento de los derechos y deberes fomenta el respeto, la tolerancia y la responsabilidad, contribuyendo a una cultura de paz.

7. ¿Podría compartir algún ejemplo de cómo las actividades de sensibilización de la comunidad han contribuido a mitigar la afectación comunitaria en Salas durante el período mencionado?

Puedo mencionar que las actividades de sensibilización, en general, contribuyen a mitigar la afectación comunitaria al informar y empoderar a los ciudadanos sobre sus derechos y la prevención de conflictos. Desde la Defensoría del Pueblo en Ica, se realizan actividades de promoción de derechos, en donde abordaremos temas de alto interés para los pobladores y se trabaja de la mano con entidades que realicen charlas, tanto para la sociedad civil como para servidores y funcionarios. Dentro de muchas de estas actividades, tomamos conocimiento de casos que ameriten nuestra intervención, lo que coadyuva a la mejora.

8. ¿Cuáles fueron los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023 que involucraron la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos?

No tengo información específica sobre los casos atendidos en Salas durante 2022-2023. Sin embargo, puedo mencionar que la Defensoría del Pueblo, en general, atiende casos relacionados con la vulneración de derechos a la salud, la contaminación ambiental, los conflictos por recursos naturales y la violencia. Si tengo conocimiento, que la Defensoría del Pueblo intervino en el conflicto suscitado en el mes de diciembre 2023, en donde se realizó el cierre de carretera por parte de trabajadores del sector agrario, en Villacurí Salas, en donde se identificaron dos heridos civiles y 17 de la PNP, también 4 detenidos, uno de ellos menor de edad; en ese caso la Oficina Defensorial de Ica, realizó la supervisión de atención de salud de los heridos, y el derecho de las personas detenidas a obtener defensa, con mayor énfasis en la persona menor de edad al ser población vulnerable..

9. ¿Qué estrategias específicas ha implementado la Defensoría del Pueblo durante los años 2022-2023 para abordar los casos que implicaban la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos en Salas?

La Defensoría del Pueblo, implementó la contratación de personal que atiende de manera particular los casos de conflictos, ello a fin de tener una mayor interacción entre la Sub Adjuntía de Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad y las oficinas regionales; en esa línea el personal de atención de conflictos, realiza un monitoreo constante de todos los tipos de conflictos, orienta la intervención defensorial para proteger derechos fundamentales y atender los casos basados en el diálogo. Y dependiendo de la modalidad de intervención, realiza diferentes acciones, tanto de manera preventiva (supervisa, talleres, entrevistas) como de intermediación (buenos oficios, participar en mesas de diálogo) realiza acciones humanitarias (atención de personas heridas. verificación de fallecidos) y acciones de defensa legal (verificar situaciones de detenidos y supervisar la labor de la función policial, fiscal y judicial).

Consentimiento informado

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.

Investigador Responsable:

Universidad: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Estimado/a participante:

Se le invita cordialmente a participar en una entrevista relacionada con el tema mencionado anteriormente, como parte de mi investigación de tesis de titulación. Su experiencia y conocimientos como abogado son de gran valor para comprender mejor el tema en cuestión. En este sentido su participación en esta entrevista es voluntaria y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo le recuerdo que la entrevista se llevará a cabo en un ambiente respetuoso y su opinión será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Al participar, usted acepta que su testimonio pueda ser utilizado con fines académicos y de investigación, manteniendo su anonimato en cualquier documento o publicación derivada de este estudio. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea retirar su consentimiento en cualquier momento, no dude en comunicarse conmigo a través de los datos de contacto proporcionados.

Su colaboración será de gran ayuda y se aprecia sinceramente.

Firma participante:

Fecha: 18 de enero de 2025



.....
BERTHA RITA VALDEZ LENGUA
COMISIONADA DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO
OFICINA DEFENSORIAL DE ICA

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: Rol de la Defensoría de Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: María de los Ángeles Atamari Carrillo

Entrevistado: Bertha Rita Valdez Lengua

Grado Académico: Abogada

Puesto: Analista Legal - Comisionado en la Oficina Defensorial de Ica, Defensoría del Pueblo

Agradezco su participación en la presente entrevista y por haberme brindado un espacio de su tiempo para poder desarrollar la misma. Asimismo, le informo que la información que vaya a brindar será de utilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación y se usará solo con fines académicos y de forma confidencial.

I.- INSTRUCCIONES

Se recomienda leer cada interrogante en la presente entrevista y responder.

1. ¿Cómo describirías el papel desempeñado por la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Durante los años 2022 y 2023, y durante todos los periodos, la Defensoría del Pueblo desempeña un papel activo en la gestión de conflictos ciudadanos. Desempeñando una labor de supervisión, con la finalidad que los hechos que se susciten no tengan como consecuencia la vulneración de derechos fundamentales. Actúa como promotora de dialogo y mediación entre los actores del conflicto, en caso se requiera.

2. Desde tu perspectiva profesional, ¿cuáles han sido los principales desafíos que la Defensoría del Pueblo ha enfrentado al gestionar conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo mencionado?

En mi labor de comisionada de la Defensoría del Pueblo, presentamos varias dificultades para la gestión de conflictos ciudadanos, y no solo en el distrito de Salas, empero si con mayor particularidad, ya que a diferencia de otros conflictos suscitados en donde se puede reconocer de manera plena a los líderes o representantes, en este caso no fue así, ya que conformaban varios grupos, y la población se encontraba dividida. Por otro lado, la dificultad se presentó cuando estos hechos de protesta, se convirtieron en actos de violencia, que complico la labor de mediación y diálogo que queríamos lograr entre la población y las autoridades encargada de resolver.

3. ¿Qué medidas o acciones específicas has observado que haya tomado la Defensoría del Pueblo para abordar y resolver conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Se implementó el Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO), que recopila y analiza información sobre los conflictos en la región, incluyendo aquellos en Salas. Ello permite medir el estado de los conflictos, y facilitar el seguimiento y continuidad de intervenciones así como el seguimiento del cumplimiento de acuerdos. Adicionalmente, se realizaron visitas más seguidas a Salas, ello con la finalidad de lograr identificar a los representantes de la sociedad civil, buscamos establecer canales de comunicación entre las partes involucradas en los conflictos, promoviendo soluciones pacíficas y consensuadas.

4. ¿Podría compartir un ejemplo de un caso de mediación en el que haya participado y que haya resultado en la resolución efectiva de un conflicto, gracias a la participación ciudadana?

Un ejemplo, fue el caso con los transportistas de la región, en donde se intervino de manera de canalizador de las demandas de la población, ya que se sostuvieron reuniones con las autoridades, sub prefecto, policía, la Municipalidad Provincial y con los propios transportistas, en donde escuchamos sus problemáticas y trasladamos la información obtenido a la entidad que correspondía.

5. ¿Ha observado algún patrón o tendencia en la manera en que la comunidad ha contribuido a la resolución de conflictos a través de la mediación?

La comunidad se involucra más en la forma de solucionar los problemas, señalando a sus representantes que presenten sus propuestas o pliego de reclamos ante las autoridades, con la finalidad de encontrar alternativas pacíficas y consensuadas, lo que puede facilitar que instituciones como la Defensoría del Pueblo, escuchen sus demandas, y puedan supervisar la respuesta que dan las entidades del estado, en cumplimiento de sus deberes.

6. ¿Cómo considera que la educación de derechos y deberes impacta en la convivencia social en Salas durante los años 2022-2023?

La educación en derechos y deberes, impacta de manera notoria en la convivencia social en salas, a raíz de los hechos suscitados entre el periodo 2022 y 2023 desde la Defensoría del Pueblo Oficina de Ica realizamos varias actividades de promoción de derechos y charlas, dirigidas a la población que radica en esa zona, coordinando con los propios pobladores y autoridades del lugar para obtener las facilidades de llegar a la mayor cantidad de personas.

7. ¿Podría compartir algún ejemplo de cómo las actividades de sensibilización de la comunidad han contribuido a mitigar la afectación comunitaria en Salas durante el período mencionado?

Desde la Defensoría del Pueblo se realizaron labores de supervisión, en centro de salud, colegios, servicios municipales, así como también realizamos charlas y actividades de promoción de Derechos. No contamos con un indicador que permita medir el nivel de mejora en la afectación comunitaria, sin embargo tenemos casos considerables que resultados atendidos como quejas y

petitorios terminados de manera fundada, que permiten resarcir aquellos hechos que vulneren los derechos de la persona de manera individual o como comunidad, así también aquellos hechos en los que sin nuestra intervención podrían tener como consecuencia la vulneración sus derechos.

8. ¿Cuáles fueron los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023 que involucraron la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos?

Los casos principales atendidos que involucren la gestión de conflictos en Salas, han sido los casos en donde se ha identificado a población vulnerable, siendo menores de edad detenidos en el transcurso de las protestas suscitadas, realizando el seguimiento y coordinación para que las entidades actúen con diligencia. Así también, el verificar el estado de salud de aquellas personas que resultaron heridas, garantizando su derecho al acceso a servicios de salud.

9. ¿Qué estrategias específicas ha implementado la Defensoría del Pueblo durante los años 2022-2023 para abordar los casos que implicaban la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos en Salas?

Se implementó el Sistema de Monitoreo de Conflictos Sociales (SIMCO), que recopila y analiza información sobre los conflictos en la región, con lo que se puede medir el estado de un conflicto y realizar una intervención dependiendo de su estado, ya sea de manera preventiva, como intermediación, de manera humanitario, e incluso a efectos de salvaguardar el derecho de defensa legal. Así también, se sostuvieron reuniones y comunicación con las autoridades policiales.

Al momento de identificar los casos, se realiza el despliegue del personal que atiende los casos de conflictos, así como demás comisionados de la Oficina Defensorial, en diferentes puntos, para identificar: Población civil participante, personas o grupos vulnerables, acompañamiento de la policía nacional, actos de manera pacífica, atención de personas en salud o defensa que lo requieran.

Consentimiento informado

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.

Investigador Responsable:

Universidad: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Estimado/a participante:

Se le invita cordialmente a participar en una entrevista relacionada con el tema mencionado anteriormente, como parte de mi investigación de tesis de titulación. Su experiencia y conocimientos como abogado son de gran valor para comprender mejor el tema en cuestión. En este sentido su participación en esta entrevista es voluntaria y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo le recuerdo que la entrevista se llevará a cabo en un ambiente respetuoso y su opinión será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Al participar, usted acepta que su testimonio pueda ser utilizado con fines académicos y de investigación, manteniendo su anonimato en cualquier documento o publicación derivada de este estudio. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea retirar su consentimiento en cualquier momento, no dude en comunicarse conmigo a través de los datos de contacto proporcionados.

Su colaboración será de gran ayuda y se aprecia sinceramente.

Firma participante:



Perla S. Arrelucea Sánchez
ABOGADO
CALL 11399

Fecha: 18 de enero de 2025

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: Rol de la Defensoría de Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: María de los Ángeles Atamari Carrillo

Entrevistado: Perla Sorina Arrelucea Sánchez

Grado Académico: Titulada en Derecho.

Puesto: Analista Legal Oficina Defensorial de Ica (2022-2024)

Agradezco su participación en la presente entrevista y por haberme brindado un espacio de su tiempo para poder desarrollar la misma. Asimismo, le informo que la información que vaya a brindar será de utilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación y se usará solo con fines académicos y de forma confidencial.

I.- INSTRUCCIONES

Se recomienda leer cada interrogante en la presente entrevista y responder.

1. ¿Cómo describirías el papel desempeñado por la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

La Defensoría del Pueblo como órgano autónomo, ejerce una función importante ante la posibilidad de presentarse un conflicto social, no sólo para supervisar y garantizar la no vulneración de derechos constitucionales (derecho a la vida, libre tránsito, protesta, entre otros) en el desarrollo del mismo, sino porque se puede instar como un órgano mediador entre la ciudadanía y las demás instituciones públicas, creando un puente para la comunicación asertiva y se puedan llegar acuerdos.

Respecto a la situación de conflicto presentada en Salas se logró salvaguardar la asistencia legal a los ciudadanos detenidos y que a pesar de las diferencias entre la población y las entidades gubernamentales prevaleció el respeto por los Derechos Humanos.

2. Desde tu perspectiva profesional, ¿cuáles han sido los principales desafíos que la Defensoría del Pueblo ha enfrentado al gestionar conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo mencionado?

- a. Generar el diálogo y comprensión entre la población y las entidades gubernamentales.
- b. Garantizar la continuidad de los servicios básicos y/o esenciales, como la atención médica, el traslado de carga pesada de insumos.
- c. Garantizar la seguridad e integridad física de la población en general.

3. ¿Qué medidas o acciones específicas has observado que haya tomado la Defensoría del Pueblo para abordar y resolver conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

- a. La regulación del procedimiento y tratamiento de los conflictos sociales mediante normativa interna.
- b. La creación de áreas especializadas en CC.SS, para que la atención en las zonas territoriales sea específica.
- c. La contratación de personal con conocimientos en CC.SS para su tratamiento.

4. ¿Podría compartir un ejemplo de un caso de mediación en el que haya participado y que haya resultado en la resolución efectiva de un conflicto, gracias a la participación ciudadana?

En el conflicto social de enero de 2023, se bloquearon ciertos puntos de la panamericana sur por manifestantes y el Hospital Regional de Ica coordinó con la DP se proceda al dialogo con algunos dirigentes para que no exista inconvenientes con el traslado de algunos órganos humanos que estaban destinados a la región Lima. Afortunadamente, el traslado se realizó sin ninguna incidencia.

5. ¿Ha observado algún patrón o tendencia en la manera en que la comunidad ha contribuido a la resolución de conflictos a través de la mediación?

Hasta la fecha, buscan siempre que se pueda tener acceso directo de sus dirigentes y/o representantes con el Gobierno Central.

6. ¿Cómo considera que la educación de derechos y deberes impacta en la convivencia social en Salas durante los años 2022-2023?

No sólo genera un impacto en el desarrollo de relaciones humanas en la población, también aumenta la posibilidad de que en un futuro los CC.SS sólo sean dilucidados en mesas de trabajo convocadas por las autoridades o incluso las misma población, de esta manera se puedan suscribir acuerdos sin que conlleve a una confrontación.

7. ¿Podría compartir algún ejemplo de cómo las actividades de sensibilización de la comunidad han contribuido a mitigar la afectación comunitaria en Salas durante el período mencionado?

Como antecedente, en el mes de abril del año 2024 se desarrollaron manifestaciones por agricultores por la zona de Barrio Chino, y algunas personas destruyeron bienes públicos como casetas ubicadas en la panamericana Sur. Esto, generó la focalización respecto a la sensibilización en la región de Ica, por lo que en las manifestaciones de diciembre del mismo año se observó no se repitieron estos actos de vandalismo.

8. ¿Cuáles fueron los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023 que involucraron la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos?

De los más importantes, se tiene el acompañamiento a 13 menores de edad detenidos en las manifestaciones de diciembre del año 2022, garantizándoles mediante los abogados de Defensa

Pública, una asistencia legal continua. Asimismo, al tratarse de menores de edad, se requirió información precisa ante la Comisaría Sectorial de Ica al respecto por la demora en la toma de sus declaraciones y su detención. Finalmente se realizó un reporte de los hechos.

9. ¿Qué estrategias específicas ha implementado la Defensoría del Pueblo durante los años 2022-2023 para abordar los casos que implicaban la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos en Salas?

Como se mencionó anteriormente, se han implementado varios mecanismos para atender los casos de CC.SS. En la región Ica se ha asignado a dos especialistas legales para que puedan mantener comunicación constante con los dirigentes, participación activa en las mesas de diálogo y el desarrollo de actividades de promoción de derechos en la comunidad. Esperando que en el transcurso del año se puedan sumar otros especialistas que puedan coadyuvar con el objetivo de la DP y se forme un equipo de trabajo eficiente conformado por psicólogos, sociólogos, asistentes sociales e incluso personal con dominio de lenguas originarias (quechua o aimara). Esto, teniendo en cuenta que durante el 2022 y 2023 se detuvieron a personas quechua hablantes.

Consentimiento informado

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.

Investigador Responsable:

Universidad: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Estimado/a participante:

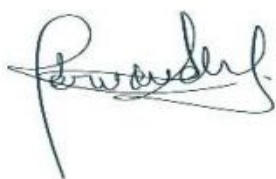
Se le invita cordialmente a participar en una entrevista relacionada con el tema mencionado anteriormente, como parte de mi investigación de tesis de titulación. Su experiencia y conocimientos como abogado son de gran valor para comprender mejor el tema en cuestión. En este sentido su participación en esta entrevista es voluntaria y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo le recuerdo que la entrevista se llevará a cabo en un ambiente respetuoso y su opinión será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Al participar, usted acepta que su testimonio pueda ser utilizado con fines académicos y de investigación, manteniendo su anonimato en cualquier documento o publicación derivada de este estudio. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea retirar su consentimiento en cualquier momento, no dude en comunicarse conmigo a través de los datos de contacto proporcionados.

Su colaboración será de gran ayuda y se aprecia sinceramente.

Firma participante:

Fecha: 18 de enero de 2025



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: Rol de la Defensoría de Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: María de los Ángeles Atamari Carrillo

Entrevistado: Jorge Luis Hernández Velarde

Grado Académico: Abogado, Maestría en Resolución de Conflictos

Puesto: Abogado y Ex Jefe de la Oficina Defensorial de Ica

Agradezco su participación en la presente entrevista y por haberme brindado un espacio de su tiempo para poder desarrollar la misma. Asimismo, le informo que la información que vaya a brindar será de utilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación y se usará solo con fines académicos y de forma confidencial.

I.- INSTRUCCIONES

Se recomienda leer cada interrogante en la presente entrevista y responder.

1. ¿Cómo describirías el papel desempeñado por la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

La defensoría del Pueblo cumple un rol de supervisión, un rol de monitoreo, con la finalidad de identificar cuáles son los actores del conflicto, cuáles son sus demandas, y evaluar si el conflicto es de alcance local, regional o nacional, dependiendo de las demandas de la población.

Además, verificar si hay situaciones que ameritan su intervención al existir riesgo o vulneración de derechos fundamentales, por ejemplo verificar si dentro de los afectados se encuentran personas vulnerables (niños, niñas, adultos mayores, mujeres embarazadas) Por ejemplo en temas de conflicto de Salas, se ha intervenido en varias oportunidades con la finalidad de garantizar el derecho a la salud, para que las personas puedan ser atendidas, tanto civiles y miembros de la PNP para que reciban atenciones médicas necesarias; si en caso hubieron detenidos garantizar que puedan acceder del derecho a la defensa, coordinando con el coordinador de Defensa Pública de la región de Ica.

2. Desde tu perspectiva profesional, ¿cuáles han sido los principales desafíos que la Defensoría del Pueblo ha enfrentado al gestionar conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo mencionado?

La particularidad de Salas, es que en primer lugar no se logró identificar quienes eran los principales actores de parte de la sociedad civil, Por ejemplo, desde el año 2020 hacia adelante (mediados del 2023) fecha en la que asumió el cargo de Jefe de la Oficina Defensorial de Ica, no se logró identificar quienes eran los líderes o dirigentes con quienes se pudiera conversar y escuchar sus demandas. Cuando uno iba y consultaba con quién se podía conversar, no salían

personas individuales, sino en grupo. Ahora bien, del trabajo realizado, se logró identificar a algunas personas, pero ellas mismas señalaban que no tenían el poder para tomar decisiones propias, sino que tenían que consultar a las personas que formaban parte. Uno de los desafíos, fue ello, una situación muy atípica, ya que en otros conflictos, aparecen las personas que surgen como líderes de la sociedad civil o incluso contratan servicios de abogados, con quienes se sostenían las conversaciones, y de esa manera tener mucha mayor claridad para poder trasladar a las entidad del estado sus demandas, y puedan resolver el conflicto,

Segundo, es que el distrito de Salas, está poblada no sólo por población iqueña, sino por personas de distintas zonas del país, tanto a nivel interno como también por la ola migratoria de extranjeros; entonces, las personas que se encontraban de manera muy activa en el tema de conflictos, eran personas que no tenían una permanencia en la zona, por ejemplo que habían ido a trabajar temporalmente a Salas, eso generaba una distancia entre los manifestantes y los propios pobladores de Salas. Ya que desde el periodo desde 2020 hasta el 2023, ha sucedido más de un conflicto, comenzaron a tomar medidas no de reclamos formales, como se espera muchas veces presentado documentos a las entidades correspondiente, sino que de frente bloqueaban las pistas u otras medidas y eso generaba divisiones entre los pobladores de la zona y las personas que realizaban este tipo de actos, quienes fueron identificadas como personas que residían temporalmente en Salas. Es decir, no era un problema local, sino de un grupo de personas que tomaban esas medidas.

Y con eso, se tiene otro desafío, que en ese momento no había reclamos propios, sino que ocurrían los hechos, por ejemplo un accidente, y tomaban esa medida de bloqueo de carreteras y con ello recién salían sus demandas. En otra palabras, se había adoptado como una manera directa de protesta, el bloqueo de la panamericana ya que es la única vía de acceso del norte hacia el sur y ello sumado a que no había personas con quienes se pudiera dialogar o que se hicieran responsables de asumir algún nivel liderazgo, dificultaba la labor que realiza la defensoría del pueblo.

Otra de las dificultades, es que había conflictos cuya problemática no era de alcance local o regional, sino alcance nacional, sumado a un divisionismo de la sociedad civil, no había una unidad que pudiera hacer que se maneje de una manera más directa. Ya que la principal información que recaba la defensoría del pueblo es identificar a los actores, sus demandas y quienes tienen que atender las demandas. Por ejemplo hubo un conflicto en que demandaban la renuncia de la presidenta de la república, es decir era una demanda nacional, otro de los temas principales fue el tema de conflicto de la Ley Agraria, y sus demandas no dependían del gobierno regional.

Por último, los conflictos de salas también tienen la particularidad de que han asumido vías de tramos de la panamericana, el propio barrio chino, entrada de barrio chino, en el distrito de

Santiago, el Álamo, Expansión, es decir había varios piquetes. Cada uno de estos piquetes era autónomo, por ejemplo se podía conversar con los que se encontraban en el Álamo, para que puedan pasar los vehículos, pero ello no te aseguraba que en Barrio Chino, podrían pasar, cada uno se manejaba de manera autónoma.

3. ¿Qué medidas o acciones específicas has observado que haya tomado la Defensoría del Pueblo para abordar y resolver conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

En ese periodo, se tomó la medida de conversar con la autoridad policial - a raíz de los conflictos suscitados en el 2020- sostuvimos reuniones con la máxima autoridad de la región policial en Ica, donde nos informaron su estrategia, la cual fue muy sencilla pero efectiva, realizando el bloqueo del pase de los buses a la altura de Pisco, por lo tanto ya no habría exposiciones de las personas pasajeros de quedarse varados en donde no haya ciudad, no puedan acceder a servicios y ser expuestos a necesidad o ser víctimas de actos delincuenciales. Ya que de alguna manera, les quitaron a los manifestantes, la posibilidad de generar presión hacia el estado, como sucedió en años anteriores.

Al tener varios piquetes en los tramos de la panamericana, la policía realizó un buen trabajo al cortar esa posibilidad de no tener a personas que no participaban del conflicto de sufrir algún tipo de necesidad que presionen al gobierno.

Segundo, el General de la PNP, no tomó la medida de ingresar de frente a restablecer el orden público, es decir a no generar un enfrentamiento con los manifestantes, sino que en realidad también identificó que el problema no era local sino nacional, en esa línea se tomó la estrategia de cerrar esos tramos y patrullar la zona, a fin de que entre otras palabras, el mismo conflicto se vaya desgastando. Por eso, de manera no violenta, se logró que los bloqueos paren. Las acciones disuasivas de la policía, al mostrar una fuerza contra las personas que querían seguir con el conflicto .

La defensoría del pueblo, realizó el monitoreo de todas esas decisiones, en la medida de lo posible, acudimos diariamente a las zonas de bloqueos, verificamos situaciones y necesidades de atención, así como generar el reporte correspondiente.

4. ¿Podría compartir un ejemplo de un caso de mediación en el que haya participado y que haya resultado en la resolución efectiva de un conflicto, gracias a la participación ciudadana?

No tuve la oportunidad de participar en una mediación en la ciudad de Ica, en principio Ica no es una ciudad muy conflictiva, lo que sucedía en salas era una excepción a la regla, Los conflictos de Ica, se realizaban con reclamos, marchas, pero nunca tuve la oportunidad de requerir instalar una mesa de diálogo o intervenir ante una autoridad para establecer un diálogo.

Empero, en donde se intervino de alguna manera generando espacios de diálogo, fue con los transportistas, quienes realizaron bloqueos en Ica y La Tinguiña a fin de que el Ministerio de Transporte escuche sus demandas, pero no se intervino de manera total ya que la PCM cuenta con sus gestores de conflictos, lo que realizamos fue compartir información, ideas, de cómo promover las reuniones, se realizó una reunión con el subprefecto, con la PNP, la municipalidad Provincial de Ica, con los propios transportistas, escuchando sus problemáticas, se identificó que era de alcance nacional, se recogieron sus demandas y se canalizaron.

Como Defensoría del Pueblo, intervenimos como mediadores en Moquegua entre los trabajadores de una empresa y los trabajadores de construcción civil, y lo mismo se realizó con la municipalidad e hilo con construcción civil, por una ordenanza que exigía una cuota por las obras de la municipalidad debían dar un cierto porcentaje. En ambos casos solicitaron nuestra intervención, lo que hicimos fue gestionar para que se establezca un diálogo entre los actores y llegaron a acuerdos. Adicionalmente, otro ejemplo fue entre la empresa Petroperú y los vecinos de Ilo, en donde se instaló una mesa de diálogo, para obtener mayores propuestas por parte de la sociedad civil.

Adicionalmente, en el caso Sauder, la Defensoría del Pueblo, participaba como observadora, pero allí trabajamos fuera de la mesa de negociación, con la sociedad civil, para poder ver que las propuestas que ellos lleven pueden tener algún nivel de viabilidad.

5. ¿Ha observado algún patrón o tendencia en la manera en que la comunidad ha contribuido a la resolución de conflictos a través de la mediación?

Si, muchos conflictos se han resuelto con los mismos actores, en su mayoría es tener identificados quienes son los representantes o aquellos que asumieron un nivel de responsabilidad en liderazgo, en esos casos no era muy complicado, ya que llegábamos y al consultar con quien conversábamos, te indican con quién dialogar. En la ciudad de Ica en Salas, como mencioné fue una situación muy atípica.

6. ¿Cómo considera que la educación de derechos y deberes impacta en la convivencia social en Salas durante los años 2022-2023?

Es importante reiterar que Salas es un tema particular, es una micro sociedad distinta, porque tiene dentro de su conformación como 4 poblaciones indígenas, propias personas de Ica, personas que vienen de diferentes departamentos como Tumbes, Loreto, Puno Ayacucho, personas desplazadas; es decir hay una diversidad cultural importante. Ingresar a tratar temas allí, requiere de bastante trabajo, se requiere una persona que estudie la dinámica social, más allá del tema de derechos y deberes -porque los pobladores de esa zona lo conocen perfectamente-, la idea es tratar como responde el estado.

Por ejemplo en el congreso se tiene actualmente, el Proyecto de Ley llamada Kimpler 2.0, respecto a las agroexportadoras lo que podría generar un nuevo conflicto si la norma se aprueba.

Más allá del tema de derechos y deberes, el tema es la propia realidad de la zona, ya que tienen deficiencia en acceso a los servicios de salud, no tienen una posta (si tienen un problema en barrio chino, deben ir hasta el Centro de Salud de Salas) el acceso al agua potable es otro problema, a pesar de que es una zona declarada por el Autoridad Nacional del Agua para que no exista más explotación del recurso, problemas con acceso a vivienda, a aquellos que se quieren quedar por la zona pero viven en esteras y otras condiciones, problemas con las zona que no están asfaltadas, no hay zonas donde tienen recolección de basura, arman sus ferias porque en la zona no hay un mercado, sus necesidad propias deberían ser atendidas por el gobierno local y regional, pero no han sido atendidos; sin embargo, no hay protestas o se generan conflictos por estos temas.

Si bien siempre es importante el tema de derechos y deberes, lo que sí falta mucho, es aprender cómo se resuelve el conflicto en las zonas mencionadas, ¿porque se bloquea inmediatamente las carreteras? la propia población puede pensar que así generan un nivel de presión por los vehículos, por lo tanto hacen que el estado se mueva para que los escuchen, lo consideran como la vía más importante, más allá de tema formal , conversaciones, y obtener una solución rápida. Y allí se ha notado que entre el 2020 y 2023 han existido bloqueos de 2 horas, porque se atiende lo solicitado por la población.

Especialmente en la zona de Barrio Chino, Salas, la relación entre los pobladores y el gobierno local no es amigable.

7. ¿Podría compartir algún ejemplo de cómo las actividades de sensibilización de la comunidad han contribuido a mitigar la afectación comunitaria en Salas durante el período mencionado?

No recuerdo por parte de la defensoría mientras estuve formando parte, que se haya hecho un trabajo que permita medir el nivel de impacto o mejora, lo que sí recuerdo es que se pidió a la alta dirección se contrate a una persona especialista, por las particularidades de la zona, pero no se concretó. Si se realizaron actividades de supervisión en el Centro de Salud, colegios, municipalidades, servicios municipales, temas de titulación de pobladores de la zona, para evidenciar situaciones de afectación a los pobladores y las actividades que realiza la entidad pública encargada para atenderlo.

8. ¿Cuáles fueron los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023 que involucraron la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos?

En primer lugar, la atención de 10 a 15 adolescentes quienes fueron detenidos, allí trabajamos para que la fiscalía de familia actúe con diligencia. En el periodo que hubo enfrentamiento, también vimos que a las personas heridas se garantice el derecho a la salud, con las personas detenidas quienes no contaban con abogado se coordinó con defensa pública para que los defensores públicos estén a disposición, también se hizo una evaluación de la situación de las

personas detenidas en el establecimiento penitenciarios, las necesidad que tenían, ya que muchos de ellos eran extranjeros, no contaban con familiar directo, este trabajo también se realizó con naciones unidas, recogimos información para evaluar si existía alguna afectación a los derechos.

.

9. ¿Qué estrategias específicas ha implementado la Defensoría del Pueblo durante los años 2022-2023 para abordar los casos que implicaban la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos en Salas?

Las estrategias, en principio, fueron incrementadas las visitas a salas, escuchar a la población y sostener reuniones, para poder entender sus situaciones. También se realizaron supervisiones en temas de educación, salud y servicios públicos que se identificó como problemas muy puntuales de la zona.

Consentimiento informado

Título: Rol de la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023.

Investigador Responsable:

Universidad: Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica

Estimado/a participante:

Se le invita cordialmente a participar en una entrevista relacionada con el tema mencionado anteriormente, como parte de mi investigación de tesis de titulación. Su experiencia y conocimientos como abogado son de gran valor para comprender mejor el tema en cuestión. En este sentido su participación en esta entrevista es voluntaria y toda la información proporcionada será tratada con estricta confidencialidad. Asimismo le recuerdo que la entrevista se llevará a cabo en un ambiente respetuoso y su opinión será fundamental para el desarrollo de esta investigación.

Al participar, usted acepta que su testimonio pueda ser utilizado con fines académicos y de investigación, manteniendo su anonimato en cualquier documento o publicación derivada de este estudio. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o desea retirar su consentimiento en cualquier momento, no dude en comunicarse conmigo a través de los datos de contacto proporcionados.

Su colaboración será de gran ayuda y se aprecia sinceramente.

Firma participante:



Fecha: 21/01/2025

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: Rol de la Defensoría de Pueblo en la gestión de conflicto ciudadano en el distrito de Salas, 2022-2023

Datos generales del investigador y entrevistado(a):

Entrevistador: María de los Ángeles Atamari Carrillo

Entrevistado: Nickolle Sarahi Quintanilla Navarro.

Grado Académico: Abogada.

Puesto: Asistente Administrativo en Ministerio Público.

Agradezco su participación en la presente entrevista y por haberme brindado un espacio de su tiempo para poder desarrollar la misma. Asimismo, le informo que la información que vaya a brindar será de utilidad para llevar a cabo el desarrollo de la investigación y se usará solo con fines académicos y de forma confidencial.

I.- INSTRUCCIONES

Se recomienda leer cada interrogante en la presente entrevista y responder.

1. ¿Cómo describirías el papel desempeñado por la Defensoría del Pueblo en la gestión de conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

En el contexto de la situación de caos ocurrida en las fechas señaladas, derivada de la conmoción nacional, considero que los representantes de la Defensoría del Pueblo en la provincia de Ica actuaron conforme a los objetivos fundamentales de la institución, a saber: velar por la protección de los derechos de las personas. A pesar de que las huelgas y manifestaciones sociales pudieran haber resultado, en diversas ocasiones, perturbadoras para ciertos sectores, ello no guarda relación con la vulneración de los derechos de los ciudadanos. Tal como ha sucedido en otros conflictos de naturaleza similar, la Defensoría del Pueblo mantuvo una presencia constante en los lugares de los hechos, garantizando la protección de los derechos de los manifestantes, asistiendo a los heridos en el ámbito de su salud, y previniendo posibles abusos de autoridad por parte de los agentes del orden.

2. Desde tu perspectiva profesional, ¿cuáles han sido los principales desafíos que la Defensoría del Pueblo ha enfrentado al gestionar conflictos ciudadanos en Salas durante el periodo mencionado?

Considero que uno de los principales desafíos que enfrenta la Defensoría del Pueblo radica en la insuficiencia de personal dentro de la institución. A partir de mi experiencia, habiendo realizado prácticas preprofesionales en dicha entidad, puedo afirmar que el personal disponible no dispone de los recursos necesarios para abordar de manera adecuada la cantidad de casos que deben gestionar. Esta situación se ve aún más complejizada cuando se trata de enfrentar un conflicto ciudadano que involucra a un elevado número de personas, quienes, de manera

simultánea, plantean diversas necesidades orientadas a la protección de su integridad y el resguardo de sus derechos constitucionales.

3. ¿Qué medidas o acciones específicas has observado que haya tomado la Defensoría del Pueblo para abordar y resolver conflictos ciudadanos en Salas durante los años 2022-2023?

Pude percibir que varios de los comisionados de la Oficina Defensorial de Ica se encontraban, con frecuencia, en el lugar de los hechos, asumiendo el riesgo a su propia integridad. Sin embargo, el propósito de esta presencia consistía en obtener de manera directa y en tiempo real las necesidades que pudieran surgir a lo largo de las manifestaciones en el distrito de Salas. Asimismo, fue evidente la eficacia y efectividad con la que se llevaron a cabo las diligencias en coordinación con otras entidades públicas, tales como Centros Médicos, Hospitales, Dependencias Policiales y Órganos Jurisdiccionales. Es importante resaltar que, en el ejercicio de su rol, la Defensoría del Pueblo se limita a emitir recomendaciones, careciendo de facultades para ordenar de manera imperativa. No obstante, dentro del marco de sus competencias, la institución realizó un abordaje adecuado y efectivo de las diligencias correspondientes.

4. ¿Podría compartir un ejemplo de un caso de mediación en el que haya participado y que haya resultado en la resolución efectiva de un conflicto, gracias a la participación ciudadana?

En este momento no recuerdo alguno en el que haya participado, sin embargo tengo conocimiento que por ejemplo, se realizaron mediaciones en un paro del sector agrario, fuera de los fundos agrícolas Chapi (donde estaban tomando medidas de quema de llantas o impedimento de ingreso a la empresa, entre otros), en donde comisionados de la Defensoría del Pueblo se apersonaron, así como también personal de Sunafil, entre otras instituciones, y se logró que los trabajadores acepten realizar la reunión de diálogo con una persona que tenga poder de decisión de la empresa y se inicie una mesa de trabajo o pliego de negociación,.

5. ¿Ha observado algún patrón o tendencia en la manera en que la comunidad ha contribuido a la resolución de conflictos a través de la mediación?

Si, durante los últimos años la población ha solicitado que exista una entidad que sea más cercana a ellos, que pueda escuchar sus demandas o reclamos y esta a su vez reconduzca ello a la autoridad competente, papel importante que toma la Defensoría del Pueblo.

6. ¿Cómo considera que la educación de derechos y deberes impacta en la convivencia social en Salas durante los años 2022-2023?

Considero que uno de los problemas fundamentales que enfrenta nuestro país, y no únicamente nuestra provincia, radica en que la educación gratuita proporcionada en los centros educativos nacionales no alcanza los estándares de calidad esperados. Esto se evidencia en diversas deficiencias, entre las cuales destaca la ausencia de una adecuada enseñanza sobre los derechos

y deberes de todo ciudadano peruano. A pesar de que la educación está reconocida como un derecho fundamental en nuestra Constitución Política, la falta de precisión en cuanto al tipo de educación que debe brindarse limita al sistema educativo, lo que resulta en una formación carente de un adecuado enfoque en cívica y en el conocimiento de la estructura social. Considero que este factor constituye una de las causas principales por las cuales, años después, los egresados de estos centros, especialmente aquellos provenientes de los distritos más distantes de las ciudades, exhiben comportamientos como los observados en las confrontaciones ocurridas en el distrito de Salas durante los años 2022 y 2023.

7. ¿Podría compartir algún ejemplo de cómo las actividades de sensibilización de la comunidad han contribuido a mitigar la afectación comunitaria en Salas durante el período mencionado?

Si se realizaron charlas de educación y conocimiento de derechos y deberes en el distrito de Salas, lo que conlleva a que la población conozca de manera más detallada los medios o vías que se tiene para poder atender una dificultad que se presente a nivel social, disminuyendo así las medidas más radicales, como se ha visto en el último periodo del 2023 y durante el 2024, esas medidas ya no fueron muy utilizadas. Asimismo, en la provincia de Ica se realizaron a su vez marchas en el centro de la ciudad organizadas por la misma población que buscaba sensibilizar a la otra parte de la población a tomar otras medidas.

8. ¿Cuáles fueron los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo en el periodo 2022-2023 que involucraron la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos?

Dentro de los principales casos atendidos por la Defensoría del Pueblo, sin duda involucran la atención en temas de salud y supervisión de la labor que realizan las autoridades que deben resolver el conflicto, con la finalidad de mediar e iniciar un dialogo continuado.

9. ¿Qué estrategias específicas ha implementado la Defensoría del Pueblo durante los años 2022-2023 para abordar los casos que implicaban la defensa de los derechos humanos y la resolución de conflictos en Salas?

La elaboración de los reportes mensuales de conflictos a nivel nacional, lo que permite medir y obtener información a tiempo real de los conflictos, así como elaborar líneas de acciones de acuerdo a cada situación particular. De igual manera, las reuniones y coordinaciones con las entidades encargadas de atender a la población, sosteniendo reuniones de trabajo, e intervenciones de manera conjunto (por ejemplo con el Ministerio Público).