

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DE LAS AMÉRICAS**

ESCUELA DE PERIODISMO

**ANÁLISIS SOBRE LA INFORMACIÓN Y LA FORMA DE
COMUNICACIÓN DE LOS DERECHOS
PATRIMONIALES QUE TIENEN LAS PERSONAS
MAYORES QUE ASISTEN AL CENTRO DIURNO EL
TEJAR**

REBECA VILLALOBOS ULATE

SAN JOSÉ, DICIEMBRE 2020

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi familia porque con su amor, su apoyo y compañía los logros son más dulces y reales, porque tienen un sentido.

Pero también a todas aquellas personas mayores que sufren de abusos y maltratos por una sociedad egoísta y consumista, que no detiene sus agendas un segundo para analizar que en pocos años, seremos nosotros esos viejitos.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a todas las personas que hacen posible este estudio, a las fuentes, a los profesores, director de carrera y tutora. En especial a Ramiro y Anita.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
Planteamiento del problema.....	14
Objetivos de la investigación	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos.....	15
Justificación	15
Antecedentes de la investigación.....	17
Antecedentes históricos.....	17
Antecedentes internacionales	17
Antecedentes nacionales	20
Proyecciones	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
La comunicación	24
Comunicación verbal	29
Comunicación no verbal	30
Comunicación digital	32
Obstáculos de la comunicación para las personas mayores	32
Persona mayor	34
Las transformaciones demográficas y sus consecuencias en los derechos de la vejez	37
Formas de comunicación con la persona mayor	44
Interacción de comunicación en centros diurnos	46
Mitos y estereotipos de la vejez.....	47
Derechos patrimoniales	50
La validez de la capacidad de actuar en las personas mayores	52
Abuso patrimonial.....	57
Acceso a la justicia de las personas mayores	63
Legislación nacional	77
Consejo Nacional de la Persona Mayor.....	82
Legislación internacional.....	82
Centro Diurno del Tejar del Guarco	87
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	90
Enfoque de investigación.....	90
Diseño de la investigación.....	91
Fuentes de información	92
Fuentes primarias.....	92
Fuentes secundarias	93
Muestra.....	93

Criterios de inclusión y exclusión	93
Unidades de análisis de la investigación.....	94
Instrumentos	97
Entrevista	97
Grupos de enfoque	97
Procesos de Recolección y Análisis de datos	97
Proceso de Recolección	97
Fase 4: Segunda entrevista	99
Análisis de datos	99
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	102
Aplicación de instrumentos	102
Análisis e interpretación de resultados de las entrevistas	102
Análisis e interpretación de resultados de entrevistas y grupo focal.....	105
Análisis e interpretación de resultados del grupo focal	110
Análisis e interpretación de los datos en general.....	113
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
Conclusiones:	115
Recomendaciones	116
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	118
Problema	118
Justificación	118
Objetivo general de comunicación.....	119
Objetivos específicos:	119
Tácticas y estrategias.....	119
Público meta:	120
Matriz:	120
Medio de comunicación seleccionado:	121
Contenido:	121
Cronograma durante el mes de octubre 2021	122
Estrategia de comunicación.....	122
BIBLIOGRAFÍA	123

ANEXOS	131
Anexo #1 Entrevistas a expertos	131
Anexo #2 Grupo focal	131

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO Y CAMBIO PORCENTUAL AL 2000, COSTA RICA	39
GRÁFICO 2. ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO COSTA RICA, 2000-2050	40
GRÁFICO 3. TASAS DE NATALIDAD Y MORTALIDAD. COSTA RICA 2015-2025	41
GRÁFICO 4. COSTA RICA. ESTRUCTURA POBLACIONAL 2015-2045 (CANTIDAD EN MILES DE PERSONAS)	42
GRÁFICO 6. CANTIDAD DE VÍCTIMAS ADULTO MAYOR SEGÚN AÑO - 01 ENERO 2010 A 12 JUNIO 2018	58
GRÁFICO 7. TIPOS DE DELITOS CONTRA LAS PERSONAS MAYORES	59
GRÁFICO 8. POBLACIÓN DE COSTA RICA	63
GRÁFICO 9. POBLACIÓN DE PERSONAS MAYORES.....	64

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. COMUNICACIÓN CON PERSONAS CON DETERIORO COGNITIVO	44
TABLA 2. CANTONES CON MAYOR ESPERANZA DE VIDA EN COSTA RICA.....	65
TABLA 3. TOTAL DE POBLACIÓN ADULTA MAYOR PROYECTADA POR SEXO SEGÚN PROVINCIA, 2019 Y 2025	66
TABLA 4. PROYECTOS DE LEY RELACIONADOS CON LAS PERSONAS MAYORES.....	66
TABLA 5. COMPROMISOS INTERNACIONALES RELACIONADOS CON EL ENVEJECIMIENTO SALUDABLE.....	84

RESUMEN EJECUTIVO

El motivo que ha inspirado esta tesis denominada, *Análisis sobre la información y la forma de comunicación de los derechos patrimoniales que tienen las personas mayores que asisten al Centro Diurno El Tejar*, corresponde a una clara preocupación por exponer las deficiencias que han existido a nivel comunicación para dar a conocer los derechos patrimoniales de las personas mayores, y cómo esto se ha convertido en un problema social.

Durante el marco teórico se establece que existe una gran cantidad de leyes que protegen a las personas mayores como lo son: la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (Ley 7935); la Ley de Violencia Doméstica (Ley 7586), Ley de Autonomía Personal para las Personas con Discapacidad (Ley 9379), la Carta de San José (2012) y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (ratificada mediante la Ley 9394), con esto pareciera que es suficiente para que se proteja a esta población tan vulnerable en la escala social; sin embargo, ni la sociedad ni las personas mayores conocen sobre su existencia y ese es uno de los principales problemas.

De no hacer un alto como sociedad para enfrentar el cambio demográfico que se avecina en los próximos años, y con la desatención existente hacia los derechos de las personas mayores (por desconocimiento de las mismas personas que imparten justicia), el problema será todavía mayor, pues no existen recursos para atender y dar techo a tantas personas.

El Centro Diurno El Tejar se caracteriza por tener las puertas abiertas a la comunidad, inclusive si la persona no cuenta con pensión, para que tenga acceso a la información y las actividades. Además, a pesar de la pandemia vivida por el Covid-19 se han mantenido activos gracias a las redes sociales, lo que permitió que se realizara una entrevista al Director y un grupo focal a personas asistentes.

A lo largo de la investigación se llega a la conclusión de que el primer escenario en donde se discriminan a las personas mayores en el seno de sus familias y pareciera que es una conducta socialmente permitida, aceptada y normalizada. Además, los Centros no

cuentan con un programa o con visitas de expertos que los capaciten en cuanto a sus derechos.

Uno de los hallazgos más relevantes de este trabajo fue que se observó cómo las personas mayores piensan que los bienes patrimoniales son para sus hijos, sin pensar en dejarse al menos el uso y disfrute, aunque sus bienes materiales que puede garantizar su calidad de vida durante la vejez. Además de que prefieren hacerlo de esta manera para evitarles a los hijos el pago de un abogado.

En los resultados se detallan aspectos relevantes como son: El CONAPAM, como órgano rector, no puede dar el acompañamiento legal que requiere una persona mayor cuando denuncia el despojo de sus bienes, como tampoco proporciona contención psicológica a la persona mayor denunciante, dado que no cuenta con recursos humanos ni económicos para la atención.

La normativa existente sobre derechos para las personas mayores debe procurar transformar mediante la comunicación la cultura social y familiar para enfrentar los nuevos desafíos que enfrentan las estructuras institucionales en hacer valer sus derechos y específicamente en este caso los de índole patrimonial.

También se debe destacar que las leyes deben ser una fortaleza y una oportunidad de mejora continua que permita que las personas mayores empoderarse y luchar por hacer efectivos sus derechos; sin embargo, este es proceso que debe darse a nivel de país en forma paulatina para que sea validada socialmente por medio de una correcta comunicación.

Es por eso que después de esta exhausta investigación, se propone una campaña de comunicación nacional para dar a conocer los derechos que tienen las personas mayores y a la vez sensibilizar a la sociedad costarricense, que son quienes maltratan a esta población.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se presentarán los aspectos más relevantes sobre los cuales se basa la investigación, además de mostrar los antecedentes que han existido relacionados con el tema y las proyecciones que se tienen.

El envejecimiento representa un cambio demográfico muy grande al que la sociedad aún no se encuentra preparada para enfrentarlo; sin embargo, es necesario hacerlo y la comunicación es una herramienta clave en este proceso.

Por medio de este estudio se pretende sentar las bases sobre el alcance que puede tener el adecuado uso de la comunicación sobre los derechos patrimoniales en el Centro Diurno El Tejar para la toma de decisiones.

Planteamiento del problema

En esta investigación se pretende buscar una forma de comunicación eficaz para la población adulta mayor, en el caso específico del Centro Diurno del Tejar, y la incidencia que tiene la información en su toma de decisiones sobre su patrimonio.

La comunicación ha sido motivo de estudio en el desarrollo de las sociedades, ya que el ser humano ha buscado mejorar la capacidad de asimilar la información sobre su entorno, y a su vez aumentar la eficiencia en cuanto a rapidez y diversidad de sus formas de transmisión.

Desde el invento de la imprenta hasta las redes sociales, el mundo ha vivido profundas transformaciones en la forma de comunicarse y cada vez a mayor velocidad. La internet y los medios de comunicación permiten llegar a poblaciones enteras.

La era de la información hace posible reunirse, sin necesidad de estar en el mismo lugar, las redes sociales permiten alcanzar públicos específicos y transmitir información en tiempo real. En fin, el mundo actual facilita la comunicación interpersonal de las personas sin importar sexo, edad, discapacidad o lugar.

Por otra parte, Costa Rica vive un envejecimiento acelerado de su población, se espera que para el año 2032 exista la misma proporción de niños y jóvenes que de personas mayores de 65 años, según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y la Organización Mundial de la Salud (OPS).

Estos datos impactan aún más cuando las personas deben enfrentarse a estereotipos, mitos y costumbres contra la vejez, que atentan contra sus derechos humanos, como es el caso de la violencia patrimonial.

Es precisamente por la concepción negativa que se tiene sobre el envejecimiento que en la actualidad no es prioridad para la sociedad informar a las personas mayores sobre los derechos patrimoniales que ostentan y protegen para una vejez digna.

Al no ser una prioridad en la agenda nacional, en ocasiones son las personas mayores las que se acercan al Consejo Nacional de la Persona Mayor, a la Asociación Gerontológica Costarricense, al Organismo de Investigación Judicial para saber si cuentan con recursos que los protejan; sin embargo, cuando llegan ya han sido víctimas.

Los centros diurnos de ancianos permiten tener una comunicación más cercana y constante con esta población; por ello esta investigación se centra en el Centro Diurno El Tejar, donde se tratará de resolver la pregunta: ¿Cómo lograr un canal eficaz de comunicación por parte del Centro Diurno El Tejar hacia la población mayor, donde se les informe sobre los derechos patrimoniales que los protegen?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Analizar la forma de comunicación que tienen las personas mayores que asisten al Centro Diurno del Tejar sobre los derechos patrimoniales con el fin de corroborar si el conocimiento de los derechos incide en la toma de decisiones

Objetivos específicos.

1. Indagar los medios sobre los cuales las personas mayores se informan y cuáles son los más usados.
2. Conocer la incidencia del uso de la información sobre los derechos patrimoniales para la toma de decisiones
3. Identificar si la asistencia al Centro Diurno El Tejar hace que las personas estén más informadas

Justificación

Esta investigación es oportuna de realizar debido al aumento del envejecimiento de las poblaciones en el mundo. En la región de América Latina y el Caribe se espera que en el 2030, la población mayor de 60 años represente 17% del total (ONU 2017), y hacia

2050, en tan solo 35 años, se estima que uno de cada cuatro habitantes será mayor de 60 años. Europa tardó 65 años en materializar un aumento similar, y se estima le llevará alrededor de 75 años a América del Norte.

Costa Rica que cuenta con una esperanza de vida de 80 años en promedio, será el tercer país en envejecer de la región, solo después de Chile y Barbados.

Debido a esta situación, para que el país avance en el camino de un desarrollo equitativo para toda la población y en especial, la mayor de 65 años, se requiere de un mayor flujo de información para el real cumplimiento de los derechos.

Conocer cuál es la forma de comunicación más eficiente para las personas mayores permitirá dotarlos del conocimiento necesario para enfrentar los desafíos que se tienen en la vejez, y en este caso en específico, el conocer y hacer valer los derechos patrimoniales.

La comunicación es una de las herramientas más eficientes para luchar contra el maltrato patrimonial que viven las personas mayores bajo el silencio de la sociedad, para Kemelmaier (2010):

El tema del maltrato hacia los ancianos es muy complejo; intervienen muchos factores (biológicos, psicológicos, de estructura socio-cultural y espirituales); un microsistema familiar y personal y un macro sistema general provocan situaciones, muchas veces avaladas con el silencio. En efecto, los abusos o malos tratos de diversa índole han permanecido ocultos durante mucho tiempo; recién en los últimos años han accedido a los tribunales y a los medios de comunicación. Utilizo la palabra violencia en sentido amplio, como lo hacen casi todas las leyes de violencia familiar, comprensivo de la violencia física, psíquica, incluso económica, ejercida tanto por actos positivos como negativos manifestados a través de la negligencia, el abandono, la falta permanente de preocupación, la desatención continua de las inquietudes, opiniones etc.

La investigación pretende sentar un precedente en cuanto al alcance que puede tener la comunicación de los centros diurnos en las personas mayores y cómo pueden afectar positivamente en la toma de decisiones de su patrimonio para tener una vejez digna.

Los resultados que arroje la investigación se traducirán en elementos sobre los cuales trabajar la comunicación de manera eficaz para informar a las personas mayores.

Antecedentes de la investigación

Antecedentes históricos

El envejecimiento es parte natural del ciclo de la vida, ha existido desde que existe el ser humano. Lo que se ha ido desarrollando con la sociedad es la percepción que se tiene de esta etapa y el trato que se les da a las personas que la atraviesan.

En la actualidad se vive el fenómeno descrito como la “transición demográfica”, donde cambia la estructura de las edades en la población y se camina hacia el proceso llamado “envejecimiento poblacional”. Esto comenzó en Europa y en la actualidad se está dando en América Latina y el Caribe y Costa Rica será el tercer país en envejecer.

Una persona mayor se conoce, entre otras definiciones, como toda aquella de 65 años o más. Este criterio de edad en realidad es muy variable, de acuerdo a cada país, entre ellos, la esperanza de vida. Aunque en los últimos años, el país ha alcanzado importantes avances en el reconocimiento y protección de los derechos humanos en la vejez, todavía se encuentra en una situación de desventaja frente a otros grupos.

El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor es la institución rectora encargada de garantizar los derechos de la población mayor, sin embargo, cuenta con muchas limitantes para un buen desempeño, entre ellas la falta de recursos y de planificación.

Por otro lado, las cifras de violencia patrimonial cada día van en aumento, y son cada vez más las personas mayores abandonadas en los hospitales. Esto es un reflejo de cómo ve la sociedad a las personas mayores.

Antecedentes internacionales

Cada vez son más los países que se suman a la lista de países en envejecimiento, la región de América Latina y el Caribe iniciaron desde el 2018 una era de envejecimiento, donde la demografía está cambiando, de forma que se espera en el 2050 tener la misma cantidad de personas mayores que niños. En estas investigaciones se puede tener una idea sobre cómo enfrentan los demás países esta realidad.

Garza y González (2017) realizaron la investigación “Comparativo de la calidad de vida subjetiva en los Centros de Atención Integral de dos países de habla hispana: perspectiva desde el envejecimiento”, en la Universidad Autónoma de Coahuila, México.

El objetivo del estudio fue identificar las diferencias en las características sociodemográficas de los participantes que acuden a los centros integrales de México y Chile.

Su método de investigación fue cuantitativo de tipo transversal con alcances comparativos y gracias a este se llegó a la conclusión de que el modelo de centros de atención del adulto mejora la capacidad de afrontamiento, resiliencia y funcionalidad, aun cuando exista una enfermedad en esta población.

Gracias a este estudio se puede tener un panorama más claro sobre el mejoramiento en la calidad de vida de la persona mayor asistente a los centros de atención, sus beneficios de compartir en sociedad y la independencia que supone estar informado.

Por su parte, Rubio y Guirado (2018) plantean en su estudio de gerontología social para la Universidad de Granada, en España titulado “La innovación del proyecto gerontológico desde la educación social: efectos sobre bienestar psicológico y subjetivo de personas españolas institucionalizadas” , el objetivo fue analizar el efecto sobre el bienestar psicológico y la satisfacción vital de personas institucionalizadas participantes en un proyecto de intervención innovador generado desde la perspectiva de la educación social.

Para el estudio se utilizó el método mixto, con diseño cuasiexperimental pretest-postest aplicado en dos grupos de 25 personas cada uno. Este dio como conclusión que la educación social resulta ser pieza clave para mejorar la situación de las personas mayores al promocionar su empoderamiento y reforzar su autoestima.

El aporte brindado a la presente investigación se da en cuanto a la importancia que tiene la educación y el acceso a la información para poder vivir un envejecimiento pleno, libre de abusos, y de cómo esto ayuda al empoderamiento de las personas mayores.

En este estudio realizado en Chile por Galleguillos (2015) fue analizado desde la óptica de la antropología social titulado “Inclusión social y calidad de vida en la vejez” cuyo objetivo fue conocer cómo la Inclusión Secundaria y la Inclusión autorreferida están presentes en la integración social de las Personas Mayores que participan en clubes de Adultos Mayores en la comuna de Talagante y cómo estas dimensiones tienen influencia en su autopercepción de calidad de vida, para su investigación se utilizó el método cualitativo descriptivo porque examina el modo en que se experimenta el mundo.

Este estudio llegó a la conclusión de que los participantes fueron enfáticos al describir que se sentirían solos, desmotivación por la vida, incluso como algo que los “iría apagando” lentamente, una suerte de desolación se aprecia cuando se les preguntó por la no – participación. Por lo cual se deduce que participar en una organización para el adulto mayor es una estrategia para entender el envejecimiento saludable.

En este estudio, desde la óptica antropológica, se revela la importancia que tienen los centros de convivencia entre personas mayores y los impactos positivos para su salud, debido a que esta investigación se ubica en el Centro Diurno El Tejar, ello arroja datos reveladores sobre la importancia de estos centros.

Desde la óptica de la psicología y desde Guatemala, el estudio realizado por Luján (2014) titulado “Calidad de vida del adulto mayor dentro del asilo Los Hermanos de Belén” cuyo objetivo fue conocer la calidad de vida del adulto mayor que se encuentra recluido dentro del asilo de Los Hermanos de Belén, para esta investigación se utilizó el método mixto pues abarca tanto lo cuantitativo y lo cualitativo.

Llegó a la conclusión de que las personas mayores recluidas en un asilo de ancianos no se encuentran satisfechas con su vida, pues no cuentan con independencia económica ni relaciones familiares adecuadas.

El abandono en asilos de ancianos u hospitales es una forma de violencia patrimonial, además de limitar los medios económicos, ello repercute directamente en su envejecimiento sano, cosa que se ve reflejada en este estudio.

El análisis del desarrollo del envejecimiento desde el criterio psicosocial, más que hacer un intento de explicar la causa del mismo, pretende determinar la forma en que los factores ambientales y la personalidad del adulto mayor han desarrollado cambios sobre su estilo de vida.

Su gran problema se relaciona de esta manera con la complejidad para definir, delimitar y entender las características que alteran al ciclo vital de los mayores en una sociedad que se encuentra en un constante cambio, sin normas precisas entre el tiempo de cada uno de los diferentes procesos que se desarrollan en el momento de la vejez, y con importantes desigualdades en las circunstancias de cada uno que afectan al trabajo, la familia o la vida en sociedad.

La cualidad que ha ido cambiando el significado de una adulta mayor, ha creado una cantidad de teorías que han ido desarrollándose y adaptándose a los grandes cambios sociales.

Como forma de contraste, en España se realizó el estudio “Inteligencia emocional y salud en el envejecimiento: beneficio del Programa PEGI-PM” por Pérez, Gázquez, Molero, Martínez; Barragán y Simón (2016) cuyo objeto fue analizar cómo el entrenamiento de la inteligencia emocional en personas mayores, ha demostrado su efectividad en la mejora de la calidad de vida. Este estudio se dio a través del método mixto.

A partir de los resultados obtenidos de esa investigación, se puede concluir que los entrenamientos de las capacidades cognitivas y de habilidades relacionadas a la inteligencia emocional tienen un efecto positivo en la valoración que tienen las personas mayores de sí mismos.

A manera de conclusión, permite establecer un vínculo directo entre el conocimiento y las relaciones sociales con la mejor percepción de sí mismos y el empoderamiento para vivir una vejez plena y no siendo víctimas de violencia patrimonial.

Antecedentes nacionales

Costa Rica vive en la actualidad el proceso de transición demográfica, y es por ello que vale la pena estudiar acerca de la información que ha existido sobre todo lo relacionado con la comunicación con las personas mayores, un grupo cada vez más grande y que tendrá un crecimiento exponencial a partir del 2025.

Aguirre (2012) en su investigación realizada en Costa Rica, Persona mayor y el Derecho a la información, abordada desde el área legal, cuyo objetivo principal fue buscar a CONAPAM, como institución protectora de la persona mayor promueve la información sobre los derechos de la ley 7935 y cuestiona si su incumplimiento violenta un derecho fundamental.

El enfoque del estudio fue cualitativo. Esta autora concluye en su tesis, que la información brindada por el CONAPAM es insuficiente y desactualizada. Ignora la deficiente política para la aplicación del deber de informar a la población mayor y la violación del derecho de información que tiene este grupo etario.

Esta tesis resulta fundamental como punto de partida en cuanto a antecedentes para esta investigación, pues realiza una búsqueda exhaustiva sobre la información realizada por el ente rector del país, que vela por la protección de los derechos de las personas mayores; sin embargo, no tienen como prioridad el derecho a la información.

Por su parte, Fernández, Arnay y Marrero (2018) investigaron en su artículo “El envejecimiento constructivo y la educación crítica de las personas mayores: explorar en la construcción de la vida propia”, para optar por el Postgrado en Gerontología, su objetivo fue explorar el proceso educativo crítico desde la perspectiva del alumno en la Universidad para Mayores de La Laguna en el marco del envejecimiento constructivo e identificar los factores que subyacen en el aprendizaje.

Para la realización de este análisis se utilizó el método factorial exploratorio, y se llegó a la conclusión de que la principal aportación del envejecimiento constructivo (la autopercepción, las relaciones con los demás y con el entorno y la actitud hacia la vida y hacia el cambio) es la relevancia que toma en la educación crítica.

El aporte de esta investigación a la presente se da sobre todo en el ámbito de la autopercepción y la actitud hacia la vida que pueden tener las personas mayores con un envejecimiento constructivo y saludable, y como la información ayuda en este proceso.

Desde la óptica de Blanco, Jiménez, Pinazo, Sánchez y Torregosa (2018) en la Universidad de Costa Rica y para optar por el postgrado en Gerontología en su artículo “Indicadores de la satisfacción con la vida de las personas mayores en Costa Rica y España”, se formularon como objetivo indagar sobre los indicadores de satisfacción con la vida en personas mayores que participan en programas universitarios en Costa Rica y España.

Para la obtención de resultados aplicaron el método cualitativo a través de un panel, donde las variables medidas mostraron correlaciones significativas con la satisfacción con la vida en ambas muestras. Con este ejercicio se llegó a la conclusión de que en ambos países, se evidencia correlación entre la satisfacción con la vida con los indicadores de las redes de apoyo, el apoyo social, la percepción de salud y la participación social.

Este estudio aporta datos significativos a la investigación presente, pues evidencia como los programas o instituciones para personas mayores ayudan al éxito de un envejecimiento más sano, feliz, consciente e informado.

Desde el ámbito legal y como aporte a la escenario de violencia hacia las personas mayores, Rodríguez y Porras (2016) realizaron una tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho en la Universidad de Costa Rica, cuyo tema fue La protección de los derechos de la Persona Mayor: necesidad de implementar mecanismos de protección especial ante escenarios de violencia.

Su objetivo se centró en conocer la situación actual de los derechos que tienen las personas mayores y los tipos de violencia a los que se enfrentan, para ese fin utilizaron el método cualitativo con revisión documental y entrevistas. Esto revela y hace llegar a la conclusión de que los casos de violencia, así como los de abandono en contra de esta población, están en aumento. Por otro lado, hacen énfasis en que CONAPAM no solventa las necesidades de la población adulta mayor en el país.

El principal aporte de este antecedente a la tesis en curso es precisamente conocer la situación de violencia a la que se ven expuestos los adultos mayores en Costa Rica, y los mecanismos que brinda el Estado desde CONAPAM.

Por último, León y Lépiz (2015) en su artículo para la Universidad Nacional de Costa Rica titulado “La gestión integrada para un envejecimiento activo”, mencionan el éxito obtenido con la apertura del Programa de Atención Integral de la Persona Adulta Mayor, donde se promueve el desarrollo integral y el derecho a educarse e informarse de las personas mayores, esto como forma de proveer un envejecimiento sano, informado y activo con la integración de esta población a programas académicos.

Este artículo concluye en la necesidad que tienen las personas mayores de participar en espacios de conocimiento y estímulo de habilidades físicas y mentales para promover un estilo de vida saludable y activo. Con este fue artículo concluyen los antecedentes, pues resalta la importancia que tienen los espacios (institucionales o académicos) y la información en el envejecimiento saludable de la sociedad.

Proyecciones

Esta investigación tiene como fin alcanzar determinados resultados que den solución a la existencia del problema, ya sea del conocimiento o de carácter estrictamente aplicado, es por ello la relevancia de generar de manera precisa las proyecciones del estudio, las cuales reflejan los resultados que se desean alcanzar conforme se avance en el desarrollo.

Se observarán y documentarán los medios de información más efectivos para lograr comunicarse con la población adulta mayor de la mejor manera, para la creación de un canal de comunicación no discriminatorio, directo y claro.

- Se pretende identificar y eliminar los obstáculos que puede enfrentar el Centro Diurno El Tejar para comunicarse de manera correcta con su población.
- Se busca informar a las personas mayores del Centro Diurno El Tejar sobre los derechos patrimoniales, y de esa manera empoderarlas para la toma decisiones y protección de su patrimonio.
- Además generar teoría sobre si las personas que carecen de conocimiento acerca de sus derechos patrimoniales son más susceptibles a ser violentados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

A lo largo de este capítulo se identifican las fuentes primarias y secundarias que dan sentido a la investigación desde la parte teórica. Se desarrolla de manera más amplia el problema y a la vez se integra la teoría necesaria para una mejor comprensión del tema.

La comunicación

La comunicación es un proceso natural donde intervienen dos o más personas, con el fin de expresar una idea, un pensamiento, una emoción, por medio de un lenguaje definido y con el fin de promover una respuesta.

Se puede entender que es un elemento de gran importancia en las relaciones humanas, ya que por naturaleza el ser humano necesita relacionarse con otras personas para satisfacer sus necesidades de afecto y socialización, esto se logra a través de los diversos medios de comunicación.

Según Miller (2016, p.167) la comunicación puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamiento de todos los sistemas vivos, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismo se relaciona consigo mismo y su ambiente, relacionando sus partes y procesos internos unos con otros.

Las habilidades de comunicación tanto escrita como oral son cruciales, no solo para la obtención de un puesto, sino también para desempeñar el puesto con eficacia. El saber escuchar es una de las habilidades más importantes en el proceso de comunicación, si se aprende la dinámica de escuchar se pueden prevenir malentendidos y errores de comunicación, así como, aumentar la capacidad de trabajar más productivamente con los empleados y con las demás personas dentro de las organizaciones (Hersey, 2015, p.312).

Es importante entender cómo funciona el sistema de comunicación, sus elementos y cómo está integrado, por ello Sarramona (2015, p.23) explica que el mensaje, el cual es elemento de la comunicación, está constituido por una lista de signos y a su conjunto se le llama información. Para que exista la comunicación, debe existir y denominarse la retroalimentación; es decir, cuando el receptor asume el papel de emisor, ya que la

comunicación es un acto compartido, social y que por lo tanto exige participación de ambas partes (Sarramona, 1988, p.23).

Existen los elementos de la comunicación por los cuales se intercambia información y son básicos para que se de este proceso, según Blanco, Lobato y Lobato (2013) estos son:

- Emisor: es quien da marcha al proceso, toma la iniciativa de notificar, genera y envía el mensaje, puede ser una persona o un departamento; y para obtener una comunicación efectiva entonces debe situarse en el lugar de la otra persona y analizar sus características, las relaciones que mantiene con él, su nivel cultural y lenguaje.
- Receptor: es la persona o personas que reciben el mensaje y lo interpreta, esta figura es muy importante en el proceso comunicativo porque el resultado mayor radica en que el mensaje tenga sentido y en ningún momento se malinterprete.
- Mensaje: es la información que se transmite, un conjunto de ideas, datos o sentimientos que se desean difundir, transformado a través de un código que es compartido por el emisor y el receptor.
- Código: compuesto por lenguaje, conjunto de señales, normas, símbolos o claves que son de utilidad para transmitir un mensaje y tienen un significado común para las personas involucradas.
- Canal: medio por el cual se difunde el mensaje del emisor al receptor, es específicamente la línea de transmisión.
- Contexto: referente a la situación o condiciones concretas donde se desarrolla el intercambio, relaciona características sociales, lugar y momento. Existe diferencia entre una acción comunicativa entre personas conocidas o entornos familiares a un empresarial.

Todos estos elementos son indispensables para que se pueda dar el proceso de comunicación efectiva, que es básicamente la transmisión correcta de un mensaje de una persona a otra, y que ambas se comprendan.

Bengoechea (2003) expresa que "La comunicación se refiere a los procesos de intercambio de mensajes entre los hombres y sus grupos". Es así como derivado del proceso de comunicación, nace la comunicación social, entendida como un conjunto de señales, códigos y símbolos comprendidos por un grupo en específico.

El estudio de la comunicación humana y su crecimiento en la sociedad, demanda un estudio más detallado que en la presente investigación se debe detener a analizar. A través del tiempo, el ser humano ha buscado desarrollar de manera más rápida como mejorar las formas de recibir y procesar la información. Prueba de ello, es el amplio despliegue de los medios verbales y no verbales de comunicación, como lo es la música, la danza, las señales de humo, los diseños gráficos, entre otros. Según Arrugo (2001):

Las comunicaciones, son las herramientas que nosotros, como seres humanos usamos para interpretar, reproducir, mantener y transformar el significado de las cosas. El ser humano implica, estar en comunicación dentro de alguna cultura. La comunicación, entonces, constituye la esencia de la cultura, de la empresa, de la vida misma.

La comunicación hace que se pueda hacer cultura, tener sociedad y construir civilización. Puede llegar a caracterizar a una persona, a una familia, a una empresa, una región. Es decir, brinda identidad.

En este sentido, lo que impulsó el desarrollo del ser humano y dio fuerza a la comunicación fue el lenguaje, el cual permitió en primer lugar la supervivencia y a su vez la organización de civilizaciones de diversos tipos.

La escritura es el segundo gran paso del hombre. Las leyes, ceremonias e historias fueron escritas en piedras y pergaminos, gracias a ellos se ha podido tener acceso y comprender mejor la vida a través de los siglos. Con el tiempo los libros han permitido conservar la historia y tradición de muchas civilizaciones.

Otro invento que transformó la forma de comunicar y a la vez informarse fue la imprenta, con el tiempo vino una serie de inventos cada vez más revolucionarios como el telégrafo, las cámaras de cine y fotografía, la radio, la televisión y la más reciente internet. Cada vez el ser humano experimenta cambios más grandes y en menor tiempo.

El uso de la comunicación masiva, es decir, que el mensaje llega a múltiples destinatarios desde un mismo emisor, vino a dar paso a los medios de comunicación, lo cual se potenció con la llegada de la internet y la globalización. Sin embargo, mientras

ocurre esto en el mundo, la comunicación interpersonal no ha sido sustituida y por el contrario, sigue siendo indispensable para la vida en sociedad.

Según Rincón (1998) la comunicación tiene ciertos elementos que la caracterizan:

- La comunicación habla de y desde la complejidad de los procesos simbólicos y culturales.
- La comunicación asigna sentido desde el horizonte de las culturas, las identidades, las sensibilidades.
- La comunicación funciona como productora de experiencias y prácticas de encuentro social.
- La comunicación relaciona lo narrativo con lo tecnológico, lo popular con el mercado, lo local con lo global, las estéticas con los discursos, el sujeto con la política (p. 7-8).

No se debe dejar de lado que la esencia de la interacción humana es la comunicación porque el ser humano necesita expresarse con otras personas, darse a entender y comprender lo que sucede a su alrededor y así ser parte de la sociedad. El poder darse a entender y comprender lo que nos dicen, la capacidad de negociar y llegar a acuerdos, ha permitido al hombre poder avanzar a través de los años y llegar a construir civilizaciones.

Loría (2012) explica el surgimiento de la comunicación de la siguiente manera:

La comunicación humana surge por diferentes necesidades, tales como el contacto, la persuasión y la expansión. En primer término, por la urgencia de comunicar a otros sus pensamientos, sentimientos, angustias o necesidades básicas: compartir. En el segundo caso, predomina la urgencia de modificar los pensamientos de los demás y hacerlos coincidir con el propio: persuadir. En el tercero, la tendencia de perpetuar la hegemonía como ser natural: informar.

La comunicación permite hacer sociedad, pues a través de ella es que las personas entran en contacto entre sí, cada una con su forma de ser, sus pensamientos y experiencias

de vida, lo que genera un enriquecimiento cultural, y da espacio al conocimiento y la enseñanza.

Según Arceo (1988):

...la comunicación humana puede ser definida como la interacción social mediante mensajes, entendiendo por estos, eventos o acontecimientos formalmente codificados, simbólicos o "representaciones", que cuentan con una significación en una cultura dada, y que se producen con el propósito de evocar significación.

La comunicación está llena de símbolos descritos mediante el lenguaje, además cada sociedad y cultura les puede dar un significado diferente. Los conceptos pueden variar tanto como personas hay.

En el ámbito teórico la Real Academia Española (2020) la define como la "Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor". Por su parte, la etimología establece que comunicar proviene del latín "comunicare", que significa hacer común.

Es precisamente lo que logra la comunicación, hacer común. Los seres humanos llegan a desarrollar una misma forma de entenderse de manera universal porque aunque no se hable el mismo idioma las personas pueden encontrar un lenguaje común, a través de los dibujos y señas.

Según González (1995) la comunicación es: "el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes" (p.225). Sin embargo, la comunicación es más un hecho sociocultural que un proceso mecánico, pues el lenguaje es modificado de acuerdo a la sociedad y la cultura donde se desarrolle, varía según cada país, aunque tengan el mismo idioma.

Por ello la comunicación debe contar con tres elementos indispensables: quien habla, el discurso que pronuncia, y quien escucha. Para considerar que esta fue efectiva el mensaje tuvo que haber sido recibido e interpretado de manera correcta por el receptor, sino no hubo transmisión del mensaje y por el contrario el receptor pudo haber quedado confundido.

Fernández (2001) explica que cuando el fin del mensaje es producir un cambio en la conducta del receptor, por ejemplo cambiar su forma de pensar o influir en una acción de su parte, se está hablando de transacciones simbólicas intencionales. De esto se

desprende que toda comunicación tiene una función persuasiva y que para que se presente el proceso de la comunicación tiene que existir una intención.

No debe dejarse de lado que la comunicación no es solo el intercambio de mensajes y la transmisión de noticias, sino que abarca un intercambio de vivencias, ideas, anhelos, datos, acontecimientos. Por ello la comunicación trasciende al proceso informativo, las personas interpretan la información de acuerdo con su experiencia, emociones, y el momento de la vida que atraviese.

En el caso de las personas mayores, la comunicación presenta retos como la pérdida de los sentidos o capacidad cognitiva disminuida, y es ahí donde entra en juego una correcta utilización de la comunicación verbal y no verbal, que se desarrollará a lo largo de esta investigación.

Comunicación verbal

Está relacionada con el lenguaje hablado y hace referencia a un tipo de comunicación que implica signos lingüísticos, que son grafías y fonemas. Es decir, requiere emplear las palabras o expresiones escritas u orales, y el mensaje es verbalizado.

Este tipo de comunicación a su vez se divide en otras dos más: la escrita y la oral, en esta última, es importante tomar en cuenta elementos como el tono, la velocidad o incluso el volumen.

Para el Instituto de Mayores y Servicios Sociales [IMSERSO] (2008):

Es fundamental que al dirigirse verbalmente a la persona que presenta limitaciones cognitivas adecuamos nuestro lenguaje con el objeto de facilitar su comprensión. Así mismo, es importante procurar que las personas, aun a pesar de sus limitaciones, se expresen y puedan comunicar al máximo de sus capacidades.

Es decir, que a pesar de lo difícil que pueda parecer la comunicación verbal, en la medida de lo que se pueda, debe promoverse entre las personas mayores para mantener el cerebro activo y generar el sentido de pertenencia, empatía y entendimiento.

Las personas que tratan con adultos mayores deben ser conscientes que si padecen algún daño cognitivo, la comunicación verbal será muy importante, pero siempre tendrán que repetir constantemente la información, e incluso preguntar para confirmar que el mensaje fue efectivo. Este tipo de comunicación se basa en la paciencia y empatía, pues será un mensaje que deberá darse en muchas ocasiones y de diversas maneras.

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal establece un aspecto relevante dentro del proceso comunicativo, pues ayuda a lograr una transmisión efectiva del sentido de lo que se expresa con el lenguaje, algo importante en el trabajo de interpretación. Se ha llegado a considerar que el comportamiento no verbal es mucho más real que el verbal, pues es el lenguaje del cuerpo humano.

Los rasgos de comunicación no verbales ayudan a expresar y comprender mejor el mensaje, pues se utilizan de manera simultánea a los elementos verbales. Para lograr una comunicación efectiva ambos deben coincidir, si no lo hacen el mensaje no será claro para el receptor.

Para IMSERSO (2008):

Esta forma de comunicación tiene gran importancia en las personas con grave afectación cognitiva, ya que cuando está deteriorada o perdida la capacidad de la persona para comprender nuestras palabras, ésta sigue recibiendo y entendiendo nuestro estado emocional a través del lenguaje de nuestro cuerpo.

Si bien es cierto las personas pueden perder la capacidad de escuchar o de ver, si la parte cognitiva se encuentra bien, siempre podrá entender un abrazo, una caricia, una ayuda para levantarse, un aplauso, una señal de aprobación. Por ello en esta etapa de la vida, la comunicación no verbal vuelve a cobrar relevancia, e incluso puede que se convierta en la única forma de mostrar cariño, empatía y seguridad.

La gran disparidad entre comunicación verbal y no verbal no es solamente la diferencia entre actos y discurso. Más que una diferencia creada en el canal involucrado, es mejor basarse en el código que se utiliza en la comunicación. Existen dos códigos físicos, es decir que pasan en el presente, en la comunicación de dos personas de manera física.

A partir de la semiótica se han creado 10 códigos, los cuales se recomiendan en el tipo de significados que pueden transmitir. El cuerpo es el mayor y más importante transmisor de códigos físicos según el autor Argyle (1983).

- 1) El contacto corporal: a quién se toca, dónde y cuándo se hace, puede transmitir mensajes importantes acerca de nuestras relaciones.
- 2) La distancia interpersonal – proxemia: da información sobre el tipo de relación que tenemos con una persona, según la cercanía.
- 3) La orientación corporal: indica en qué ángulo se ubica el cuerpo en relación con otros, y también el tipo de relación que se tiene con las personas.
- 4) La apariencia física: proyecta y envía mensajes acerca de la personalidad y sus roles y jerarquías sociales. Se divide en dos aspectos: los que están bajo control voluntario: pelo, vestido, piel, maquillaje, accesorios; y aquellos de menos control como la altura y el peso.
- 5) Asentir con la cabeza: Es utilizado como indicador al dirigir la interacción en la alternación de turnos al hablar.
- 6) La expresión facial: depende de la posición de las cejas, forma de los ojos, de la boca y tamaño de la nariz.
- 7) Los movimientos corporales – kinesia: la mano, el brazo, los pies y la cabeza son los principales transmisores de gestos.
- 8) La postura: como se sienta, se para y se acuesta la persona. Con frecuencia está relacionada con actitudes interpersonales: amistad, hostilidad, superioridad e inferioridad. También indican el grado de relajación o tensión.
- 9) El contacto visual y movimientos de los ojos: esta es una manera importante de enviar mensajes sobre las relaciones y en particular sobre el grado de dominación e interdependencia.
- 10) El tono e intensidad de voz o aspectos no verbales de la palabra hablada: incluye la prosodia, el acento, el tono, volumen, ritmo, errores de dicción y velocidad, indican el estado emocional, su personalidad y clase social.

Al tratar con personas mayores la comunicación no verbal se convierte en el principal aliado para poder transmitirles los mensajes de manera correcta, porque aunque fallen los sentidos, el lenguaje corporal es entendido de manera inconsciente.

Comunicación digital

La comunicación digital a través de las redes sociales ha venido a transformar la forma de comunicarse entre los seres humanos en un periodo relativamente corto. La generación que hoy es adulta mayor ha enfrentado una transformación importante que va desde las máquinas de escribir a prácticamente tener una computadora en sus manos, en el caso de los celulares.

El avance tecnológico acelerado no siempre ha llegado a esta población de manera eficiente, pues plantea nuevos retos como la brecha digital existente entre las generaciones de más edad. Sin embargo, se presenta la paradoja en la cual si no se cuenta con la tecnología (más aún en medio de una pandemia) no se puede estar comunicado con las otras personas.

Es decir, la generación actual de personas mayores creció y ha vivido sin los medios tecnológicos, y ahora se encuentran con la necesidad de adaptarse a ellos, pues para cualquier gestión de la vida cotidiana son requeridos. Este fenómeno no es fácil ni rápido de corregir.

Por otro lado, la comunicación digital ofrece una gran cantidad de oportunidades para que la sociedad pueda ser parte, independientemente de la edad de las personas, pues pueden sobreponerse a barreras como la dificultad de leer en una computadora o celular con ajustes en la tipografía o herramientas como Siri o Alexa, que solo requieren que se les indique qué acción realizar.

Las personas mayores para poder adaptarse a la era digital han requerido ayuda de familiares, instituciones o centros para poder estar conectados, y el apoyo de estas personas se vuelve indispensable para esta generación, sobre todo en medio de una pandemia, donde el aislamiento puede salvar vidas.

A lo largo de esta investigación se presenta cómo un grupo de personas mayores, gracias al Centro Diurno El Tejar se sobrepone a la brecha digital, y más bien la aprovecha para mantener la participación y cercanía con sus seguidores de la tercera edad.

Obstáculos de la comunicación para las personas mayores

En el proceso de comunicación pueden surgir problemas o interferencias que traen como consecuencia las fallas de la comunicación, las cuales podrían ser malas

interpretaciones y malos entendidos. Incluso pueden llegar a existir obstáculos en el proceso que anularían la comunicación o podrían dar un mensaje erróneo.

En el caso de las personas mayores existen muchos obstáculos para lograr una comunicación efectiva, sea por factores sensitivos, cognitivos, legales o sociales.

Se hace referencia a la parte social y legal, porque a pesar de que Costa Rica cuenta con una amplia gama de derechos, leyes y programas que protegen a la población adulta mayor; no se ha logrado una difusión eficiente que llegue al público meta. Es por eso que analizar cuál es la forma correcta de comunicarse con esta población es uno de los fines de este trabajo.

Price y Tinker (2014) estiman que hacen falta estrategias para que las personas adultas mayores puedan hacer frente a una sociedad mal preparada para los impactos del envejecimiento.

Costa Rica tiene leyes vanguardistas en cuanto a la protección de los derechos pero muchas se han quedado en el papel, pues no ha existido una adecuada publicación o promoción de estas, como si se han hecho para los niños y las mujeres.

Comunicar los derechos de las personas mayores no ha sido un tema popular de campaña, como si el de las minorías, pero es una población que requiere todo el resguardo posible, pues se encuentran en estado de vulnerabilidad desde muchos ámbitos como la salud, la economía, la sociedad, entre otros.

Si el Gobierno, los medios de comunicación y la sociedad como tal, no ven relevante el tema de envejecimiento con rostro humano, al menos podría analizarse desde el punto de vista del impacto social y económico que enfrentaría el país en los próximos años por no cuidar a las personas mayores.

Ahora bien, comunicarse con esta población no siempre es fácil y se debe partir de que el envejecimiento en muchas ocasiones lleva consigo problemas en la audición, la vista, e incluso en la parte cognitiva, que pueden llegar a ser barreras para lograr una comunicación efectiva, y la comunicación con estas personas requiere paciencia y tiempo.

La comunicación para las personas mayores no debería de quedarse solo para ellas, sino también para las familias y la sociedad en general, y que de esta manera se tome conciencia sobre lo importantes, valiosos y vulnerables que pueden llegar a ser las personas en la etapa de la vejez.

Persona mayor

La vejez es una parte más del ciclo vital de los seres humanos, con características propias que se van presentando de manera progresiva con el paso del tiempo y de manera diferente en cada persona. Es decir, no por el hecho de alcanzar la edad de 65 años, se tienen ciertas enfermedades o se padecen algunos males. Es más un desgaste orgánico que coincide la edad cronológica con la evolución biológica.

Según el Instituto para la Atención de las Personas Adultas Mayores (2014) "Para definir cómo se es una persona adulta mayor, es necesario abordarlo desde una perspectiva biopsicosocial o también llamada visión integral". Es decir, el envejecimiento es una parte natural de la vida, donde con el paso de los años se pueden ir perdiendo algunas capacidades sensoriales, cognitivas o motoras, pero varía de acuerdo a cada persona.

Es importante destacar que al envejecer, las personas enfrentan cambios como la jubilación, los roles familiares y sociales, un mayor riesgo de sufrir enfermedades crónicas, pérdida de funcionalidad y cambios en la vida autónoma.

Las Naciones Unidas considera que se es persona mayor a partir de los 60 años, pero en los países más desarrollados esa edad asciende a los 65, por lo que cada país puede variar la edad según sus condiciones sociales.

Desde la óptica jurídica en Costa Rica se establece en la Ley N° 7935 (Ley Integral para la Personas Adulta Mayor y su Reglamento emitida el 25 de octubre de 1999) que las personas mayores son aquellas que superen los 65 años de edad. Sin embargo, en legislaciones de países vecinos se considera persona mayor a quienes tengan más de 60 años de edad.

El acelerado envejecimiento de la población y el aumento de la proporción de personas mayores es el resultado de los aciertos del sistema de salud y de protección social de Costa Rica, donde se cuenta con una esperanza de vida de 80 años en promedio.

Alcántara (2008) describe el proceso biológico de la vida y las percepciones que acompañan a las personas mayores de la siguiente manera:

Es un proceso natural y continuado que comienza en el momento de la concepción y continúa hacia la muerte. En este proceso existen varias fases, infancia, adolescencia, edad adulta..., caracterizadas todas ellas por una biología propia. La

última de estas fases se ha denominado vejez, ancianidad, tercera edad...y no debe ser vista como un problema, sino como una etapa más del desarrollo. El envejecimiento así como la vejez es un periodo de la vida que desde hace tiempo y de forma generalizada y estereotipada ha estado asociada a una imagen de decrepitud, deterioro, vacío, enfermedad o pérdida y/o a un concepto de sabiduría, entendida como conocimiento que da la experiencia.

La autopercepción que puedan tener las personas mayores sobre esta última etapa de su vida, incide directamente en la salud física, psíquica y emocional. Además, la situación socioeconómica juega un papel determinante, para algunos esta etapa podría ser el disfrute de su pensión y familia, pero para otros, puede convertirse en un momento de mucha presión, al no poder generar los mismos ingresos ni poder conseguir un trabajo para abastecer sus necesidades.

La vejez puede ser completamente diferente para cada persona, según aspectos como la edad, su condición física y mental, su situación socioeconómica y familiar. Incluso, se llega a analizar por separado la edad física de la psicológica.

El significado social de la vejez no es igual en todos los países, cambia de acuerdo con la cultura, es importante señalar que las personas mayores en Costa Rica cuentan con más derechos y protección que los demás integrantes de la sociedad, por estar considerarse como vulnerables.

En el año 2007, en una alianza entre la Universidad de Costa Rica y el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor se realizó un estudio interdisciplinario sobre la población adulta mayor que abarca su situación actual y los desafíos que representa para el país, llamado Primer Informe del Estado de la Situación de la Persona Mayor en Costa Rica.

Este estudio buscaba "contribuir a la discusión y el análisis de los retos y desafíos que plantea el envejecimiento poblacional y de aportar insumos de utilidad para atender sus repercusiones en la sociedad costarricense" (Universidad de Costa Rica [UCR] y Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor [CONAPAM], 2008, pág. 1).

A continuación se mencionan algunas de las características de este grupo etario señaladas en el Primer Informe del Estado de la Situación de la Persona Adulta Mayor en Costa Rica, que permite tener una idea más clara sobre cuál es la población de la presente investigación y además los retos que debe enfrentar el país, algunas de ellas son:

- Son el grupo etario que más ha crecido en las últimas décadas y seguirá creciendo a futuro con más fuerza.
- La mayoría de personas son mujeres, por lo que es común que sean viudas (la esperanza de vida para las mujeres es más alta que la de los hombres)
- El 66% de los adultos mayores viven en el Gran Área Metropolitana, de los cuales el 50% se concentra en solo 15 cantones.
- Las personas mayores poseen una baja escolaridad, pues durante su edad escolar (por los años 1950) el acceso a la educación era limitado sobretodo fuera de la región central.
- Pocas personas mayores siguen siendo parte de la fuerza laboral. A los 65 años el 58% de los hombres y el 16% de las mujeres se encuentran activos; mientras que a los 75 años los índices se reducen a 23% y/o 3% respectivamente.
- Como consecuencia de la baja escolaridad, las personas mayores no tuvieron un trabajo que les permitiera tener un ahorro a lo largo de su vida.
- La pobreza golpea fuerte a esta población, pues solo el 41% de los adultos mayores tienen una pensión contributiva; en las mujeres esta proporción es menor.
- El estado de salud de las personas adultas mayores es reportada como mala; la mayoría es en mujeres y quienes viven fuera de la región central.
- En el 19% de los hogares del país vive una persona mayor.
- El cuidado que reciben los adultos mayores recae casi en su totalidad en las mujeres de la familia inmediata. Por otra parte, un 10% de las personas adultas mayores declararon necesitar ayuda en actividades cotidianas, pero no recibirla. (Universidad de Costa Rica [UCR] y Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor [CONAPAM], 2008)
- En el 2025 habrá aproximadamente 600 mil personas mayores y en el 2050 serán más de un millón doscientos mil.

Este estudio permitió la creación durante la Administración Chinchilla de una “Red de Atención Progresiva para el Cuido Integral de las Personas Mayores en Costa Rica” para el apoyo de esta población, y que le valió un reconocimiento de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en el año 2012.

Ahora bien, con solo ver los rasgos característicos de la creciente población de adultos mayores se puede vislumbrar el gran reto que tiene el país, pues involucra una multitud de instituciones y servicios, por un lado, y por otro, una población no activa laboralmente.

Costa Rica camina a paso lento en el tema del envejecimiento, y a pesar de que no responde a la demanda actual, avanza hacia la dirección correcta. Durante la Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre el Envejecimiento en el 2012, CONAPAM (2012) expuso:

En la esfera social, Costa Rica ha logrado alcanzar grandes avances, sin embargo, existen en la actualidad sectores de la población adulta mayor muy vulnerables, principalmente por su condición socioeconómica y/o por razones de abuso, maltrato, negligencia y abandono (falta de cuidado y afecto) y de reconocimiento de sus derechos fundamentales lo cual desmejora su calidad de vida (...) En el ámbito jurídico un especial interés que se plasma en la Constitución Política como norma superior, y demás normativa específica a este grupo de la población (...) En el ámbito administrativo se señala la Creación de la Comisión Interinstitucional para el seguimiento e implementación de las obligaciones internacional de Derechos Humanos, el Comité Asesor y el Ente Permanente de Consulta; la Declaratoria de interés público de la conformación y desarrollo de la Red Nacional de Cuido y la adopción por el Consejo Superior del Poder Judicial de las políticas de accesibilidad a la justicia de las personas adultas mayores...la elaboración del Primer Informe de la Situación de las Personas Adultas Mayores en Costa Rica...

Como se puede ver ha habido una coordinación interinstitucional en pro de mejorar la condición en la sociedad de las personas mayores, sin embargo, sigue siendo insuficiente para el gran cambio demográfico que enfrentará el país en los próximos años, y que afectará todas las esferas: sociales, económicas, de salud, y en los hogares del país, pues la dinámica cambia por completo.

Las transformaciones demográficas y sus consecuencias en los derechos de la vejez

Las transformaciones demográficas generan efectos sociales, culturales y epidemiológicos, los cuales no siempre suelen ser negativos, pues producen evoluciones en los individuos y las sociedades.

Desde el plano jurídico, estos cambios deben adoptar medidas de apoyo por parte del sistema relacionado y la salva y guarda de la integridad del individuo. Para algunas personas mayores, particularmente aquellas quienes tienen conocimientos y habilidades deseables y flexibilidad financiera, estos cambios crean nuevas oportunidades y para otros suele ser catastrófico.

El envejecimiento de la población y el aumento de la proporción de personas mayores es el resultado de los aciertos de los sistemas de salud y de protección social de Costa Rica, donde se cuenta con una esperanza de vida de 80 años en promedio.

Debido al aumento de la esperanza de vida y a la disminución de la tasa de fecundidad, la proporción de personas mayores de 60 años está aumentando más rápidamente que cualquier otro grupo de edad en casi todos los países. El envejecimiento de la población puede considerarse un éxito de las políticas de salud pública y el desarrollo socioeconómico, pero también constituye un reto para la sociedad, la cual debe adaptarse para mejorar al máximo la salud y la capacidad funcional de las personas mayores, así como su participación social y su seguridad (OMS, 2015).

No obstante, también representa un reto para garantizar que las personas mayores mantengan su calidad de vida y su potencial para seguir contribuyendo al desarrollo social del país, cubiertos por los mismos derechos como ser integral, así se enuncia en nuestra Constitución Política en el artículo 33 “Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana” (Asamblea Legislativa, Constitución Política, 1949).

En el mes de abril del 2019 la Contraloría General de la República emite un informe relacionado a “Impacto fiscal del cambio demográfico: Retos para una Costa Rica que Envejece” y hace referencia a las consecuencias del cambio demográfico en diferentes áreas; señala:

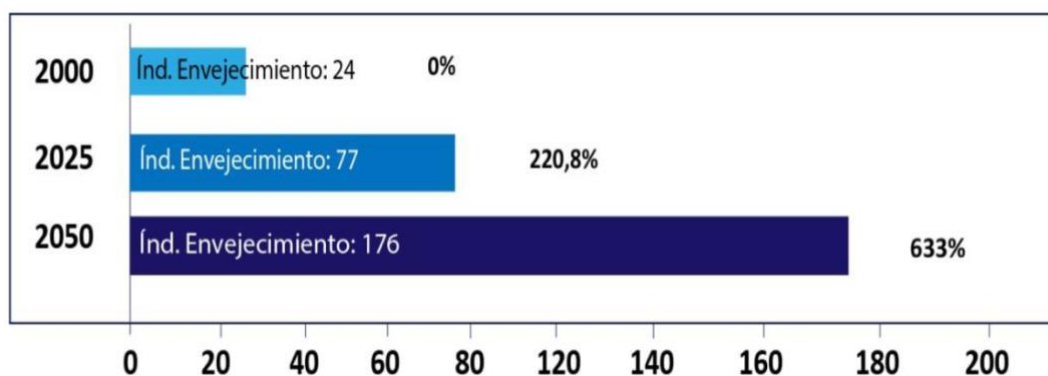
El cambio demográfico es una realidad para la cual el país debió prepararse progresivamente. No se cuenta ya con la “ventana de oportunidad” que suponía el bono demográfico, sino que los efectos comienzan a manifestarse en distintas formas y ámbitos, como la reducción en la matrícula de educación primaria, el aumento sostenido en la cantidad de pensionados por vejez (y su gasto conexo), y

la mayor participación de la población adulta mayor (PAM) en los egresos hospitalarios y la consulta externa (Contraloría General de la República, 2019).

La sociedad costarricense está envejeciendo aceleradamente y no de forma aislada, ya que se estima que en el mundo hay aproximadamente, 605 millones de personas de más de 60 años, una proporción que seguirá aumentando durante las próximas décadas. Para el año 2025, se considera que habrá 1.200 millones de personas mayores, de las cuales dos de cada tres vivirán en países en desarrollo.

De acuerdo con el índice de envejecimiento en Costa Rica. Ministerio de Salud (2018), el cual se expresa en la relación entre la cantidad de personas mayores y la cantidad de niños y jóvenes, se mide por la cantidad de adultos mayores por cada 100 niños y jóvenes. En Costa Rica, el índice entre los años 2000 y 2025 variará en 220,8%. En el Gráfico 1, se observa la tendencia en aumento y su relación con otros grupos poblacionales.

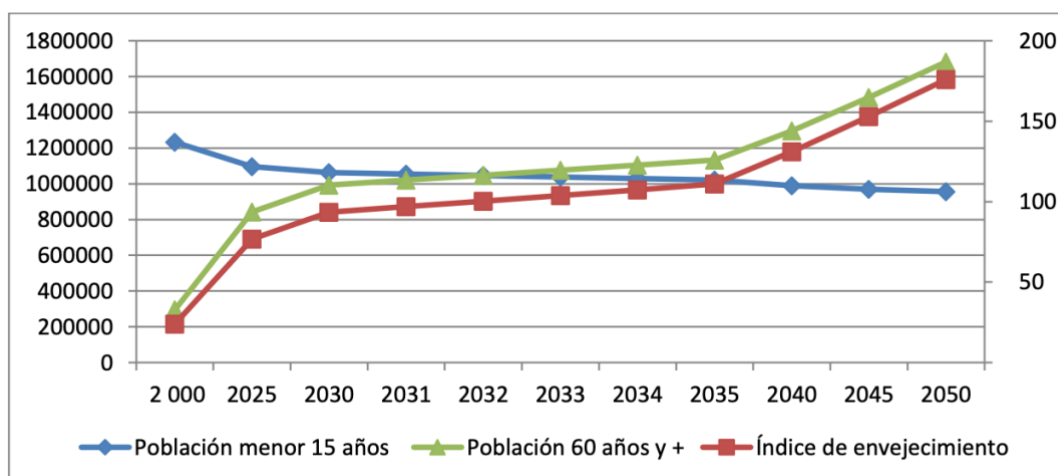
GRÁFICO 1. ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO Y CAMBIO PORCENTUAL AL 2000, COSTA RICA



Fuente: INEC

De acuerdo con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2032 existirá la misma cantidad de población menor de 15 años y de población mayor de 60 años. El país se adelantaría 15 años en alcanzar estas proporciones en relación con las proyecciones a nivel mundial de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015), la medición del índice de envejecimiento proyecta estos datos.

GRÁFICO 2. ÍNDICE DE ENVEJECIMIENTO COSTA RICA, 2000-2050



Fuente: INEC

Ante estos cambios demográficos, las personas requerirán de mayor apoyo económico para enfrentar la vejez, y especialmente la dependencia en caso necesario. Y para ello no siempre sus pensiones podrán sostener su calidad de vida por lo que depende también de sus bienes patrimoniales y sus medios de vida, así lo señala la Contraloría General de la República (CGR) en el informe sobre el Impacto fiscal del cambio demográfico.

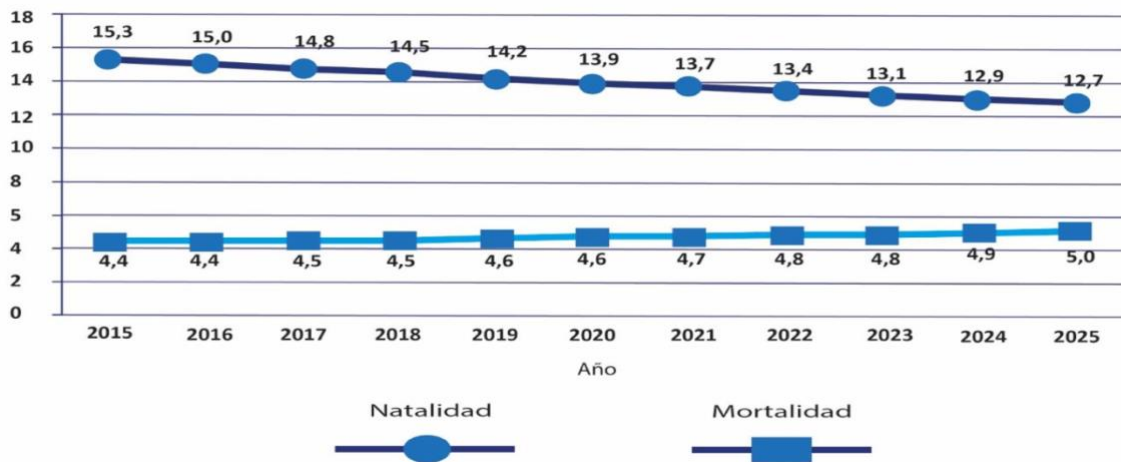
En materia pensiones, el cambio demográfico impone el reto de la sostenibilidad de largo plazo, en relación con lo cual la CGR ha identificado limitaciones en la supervisión de la sostenibilidad financiera del régimen, en particular la falta de oportunidad por parte de la administración de la CCSS en el acatamiento y cumplimiento de las recomendaciones y observaciones que emite la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). En criterio de la CGR, la supervisión que ejerce la SUPEN –como órgano especializado- constituye una buena práctica de control externo, para lo que es importante que dicho ente pueda realizar su labor con mayor completitud, de forma que se garantice su acceso a información relevante para el cumplimiento de sus funciones (para mayor detalle, véase el Informe DFOE-SOC-IF-10-2018) (República C. G., 2019)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) indica que los prospectos de mejora de los ingresos por contribuciones sociales son sombríos

ante la informalidad de los empleos. Por lo que es otro aspecto que considerar cuando se cuestiona la necesidad de fortalecer los medios de vida de las personas mayores y resguardar su patrimonio con el fin de que este no sea un factor que le empobrezca y vaya en detrimento de su calidad de vida.

Por otro lado, en forma cuantificada se puede observar que en Costa Rica, la disminución de nacimientos (Salud, 2018) (Ver Gráfico 1) sumada a una esperanza de vida al nacer cada vez mayor, proyecta un envejecimiento acelerado.

GRÁFICO 3. TASAS DE NATALIDAD Y MORTALIDAD. COSTA RICA 2015-2025



Fuente: MIDEPLAN. Unidad de Análisis Prospectivo con datos del INEC

De acuerdo con las proyecciones del Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), el cambio demográfico planea una disminución en la proporción de población joven y un aumento en la de mayor edad. La población menor de 15 años decrecerá en los próximos 40 años, al pasar a 1.123.686 personas.

Para el año 2040, la cantidad de personas mayores de 65 años será igual a la de menores de 15 años, y para el 2050 la cuarta parte de la población costarricense tendrá 60 años o más (ver Gráfico 1 y Gráfico 2).

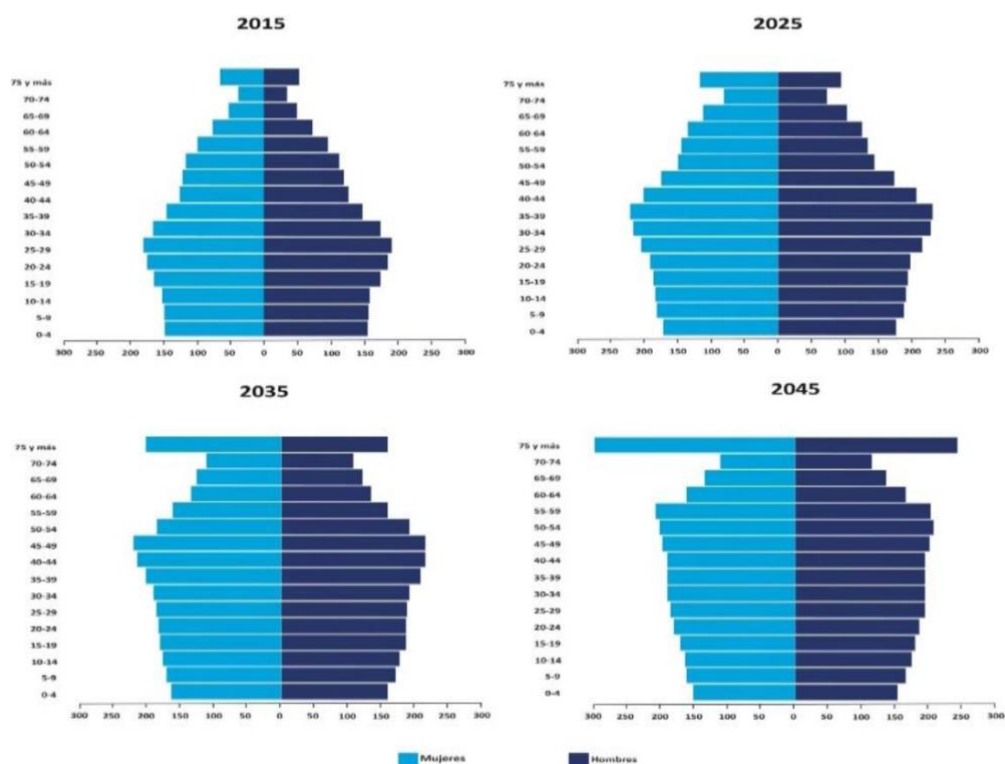
Los cambios demográficos y epidemiológicos requieren estrategias para hacer frente a una población más envejecida, ya que transformarían la demanda de servicios de

salud, así como los roles sociales y culturales y esto desde el punto de vista de la justicia ocasiona situaciones de acceso a esta población.

En Costa Rica se definen a los individuos en el rango de persona mayor a partir de los 65 años. Este grupo poblacional presentará un crecimiento anual sostenido entre el 2025 y el 2045. Las personas de 65 años y más, pasó de ser aproximadamente 7% en 2015, a 13% en 2030 y 18% en 2045, representando más de un millón de personas para este año.

El aumento relativo esperado de la población mayor respecto de los otros grupos de edad puede observarse en las pirámides poblacionales presentadas en el gráfico 2 y el siguiente.

**GRÁFICO 4. COSTA RICA. ESTRUCTURA POBLACIONAL 2015-2045
(CANTIDAD EN MILES DE PERSONAS)**



Fuente: MIDEPLAN

A partir del año 2032, el país debe prepararse para un envejecimiento poblacional más marcado. Para entonces, se espera que la mayor parte de la población se encuentre entre los 35 y 49 años, mientras que al 2045 el mayor porcentaje estaría en las edades de 45 a 59, y el número de personas con edades de 75 a más, sería un grupo notorio en la estructura de la pirámide poblacional.

Como podemos observar el envejecimiento multigeneracional es un fenómeno complejo. Nace con los cambios demográficos de la segunda mitad del siglo XX. Se alimenta del aumento de la esperanza de vida, que permite la convivencia simultánea de varias generaciones; pero también se consolida (Bobbio, 1991).

Con el devenir del tiempo de los derechos y la creciente conciencia del pluralismo jurídico. Es en suma, un fenómeno social: multitemporal, plurieconómico y multicultural, que establece una atención a los aspectos jurídicos en cuanto a derechos y aplicación de la justicia.

Ahora bien, a pesar del auspicioso escenario sociodemográfico actual, “ser viejo” todavía significa vivir sujeto a una triple situación de debilidad en la sociedad, y peor aún ante la Justicia.

La dinámica jurídica social torna vulnerable a los mayores, por cuanto lo estereotipa y lo impone en su ámbito de actuación. Además al no existir la adecuada comunicación ni la obligatoriedad de aplicar el acceso a la justicia, cada vez que no reconocen la vejez como un rasgo diferenciador relevante para el sistema jurídico, se tornan todavía más vulnerables.

Para Chaves L, master en Derecho, miembro del Consejo Superior y excoordinadora de subcomisión de Acceso a la Justicia del Poder Judicial, en entrevista el 28 de mayo del 2020:

En la instancia judicial existe una problemática, y es que, por el movimiento de personal constante, los jueces y juezas nuevos, desconocen la política institucional de Acceso a la Justicia, ello porque no está incorporada como herramienta de aplicación obligatoria en la función judicial, si no se aplica, no pasa nada. También

hay despachos judiciales en que los jueces señalan que no la aplican porque no tienen tiempo para ello. La falta de seguimiento al cumplimiento de la política como la no aplicación de la normativa correspondiente son grandes obstáculos que enfrentan las personas mayores en cualquier ámbito judicial.

En este marco no resultará extraño que la persona mayor vea debilitada su voluntad y padezca situaciones reales de desprotección jurídica o discriminación. Pero tampoco será infrecuente que su vida y su patrimonio se vean afectados negativamente por causa de las disfuncionalidades de un régimen de capacidad diseñado para una persona abstractamente considerada dentro de nuestra sociedad.

Formas de comunicación con la persona mayor

La comunicación es la base de las buenas relaciones interpersonales. El cuidado es una forma de relación, y por eso, la comunicación juega un papel tan importante para comprender y lograr la empatía.

Las personas mayores pueden ver limitada su capacidad de comunicarse, la pérdida de los sentidos, la disminución cognitiva, así como factores psicoafectivos pueden entorpecer la comunicación.

Uno de los dificultades que pueden vivir es la pérdida de la vista, pues se ve reducida la capacidad de leer gestos y puede haber malas interpretaciones, por lo que podrían desencadenar en un aislamiento.

Las personas con déficit auditivo pueden comprender mal los mensajes con mayor facilidad, al no entender lo que se les dice pueden sentirse desconfiados. Esto puede generar que les afecte el humor y se comiencen a aislar.

Por otra parte, quienes sufren de un deterioro cognitivo tienen limitaciones en la expresión y comprensión de la comunicación. En estos casos es muy importante adaptar los mensajes y para transmitirlos de manera correcta a través de la comunicación verbal y no verbal, a continuación se presentará una lista con recomendaciones para facilitar la comunicación, IMSERSO (2008):

Tabla 1. Comunicación con personas con deterioro cognitivo

Comunicación con personas con deterioro cognitivo	
Se deberá	Evitar

<ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir momentos oportunos para hablar 2. Escuchar y observar 3. Lograr que la persona mayor se sienta escuchada 4. Buscar temas de conversación 5. Dar el tiempo necesario para que la persona mayor pueda responder 6. Facilitar la expresión de emociones y comprender los sentimientos 7. Proporcionar indicaciones de que se le está escuchando “Si, te entiendo” 8. Ser positivo y ayudar a solucionar las dificultades expresadas 9. Utilizar la comunicación no verbal para transmitir afecto: mantener contacto físico, sonreír, mantener un volumen y tono de voz amable y sosegada. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las prisas o momentos inoportunos para decir las cosas 2. Oír sin escuchar 3. Adelantarse interpretando lo que la persona pretende decir o expresar 4. Juzgar o aconsejar constantemente 5. Caer en sobregeneralización, por ejemplo “siempre está...” 6. Restar importancia a los sentimientos expresados “eso es una tontería”
--	--

La comunicación no verbal con las personas mayores desarrollan un papel fundamental para su seguridad y entendimiento, entran en juego elementos como el tacto, el contacto visual, los gestos de afirmación, una postura de comodidad, una correcta distancia sin invadir su espacio, una altura similar a las otras personas, la expresión positiva, un tono y volumen de voz sereno. La suma de un adecuado empleo de todos estos elementos ayudará a lograr una comunicación eficiente y clara con estas personas.

Cabe destacar que es por medio del cuerpo que las personas transmiten el estado emocional, y que cuando no hay relación coherente entre la comunicación verbal y no verbal, este último es el dominante y el más creíble. En las personas mayores esto tiene aún mayor importancia, pues si no comprenden bien las palabras, pueden seguir comprendiendo los estados emocionales o señales de afecto a través del lenguaje corporal.

Por su parte quienes sufren deterioro cognitivo y presentan conducta repetitiva, es importante, que aunque puede que haga la misma pregunta dos veces, no se deje de tener comunicación con la persona, para que no se aíse. También evitar frases como “te lo he dicho mil veces” o respuestas con burlas.

Hay que recordar siempre que el concepto de dignidad en las personas mayores refuerza lo valiosas que son, sin importar edad, ni condición cognitiva o física. En un estudio realizado sobre lo que las personas mayores entienden por dignidad y relacionan el concepto con el cumplimiento de estos derechos:

- El derecho a ser tratados como iguales al margen de la edad
- El derecho a elegir cómo quieren vivir, ser cuidados y morir
- El derecho a tener el control de las decisiones sobre su salud
- El derecho a mantener autonomía e independencia sin sentirse solas o como una carga para su familia.

Y por el contrario, sienten que su dignidad está siendo quebrantada cuando:

- Se les excluye de las conversaciones
- Se les trata como niños
- Se dirigen a ellos con términos como “amor” o por su nombre, siendo mamás o papás
- Son obligados a realizar tareas o actividades que no quieren (Wooheard, Calnan, Dieppe y Tadd, 2004).

La dignidad de las personas mayores debe estar siempre presente en cualquier tipo de comunicación que se tenga con ellos, y en lugar de “bajarlos de nivel” el trato para con ellos debe ser de respeto, y para incentivarles la autonomía.

Interacción de comunicación en centros diurnos

Para poder lograr que exista una correcta comunicación de las personas mayores que participan en el centro, debe propiciarse su participación en los procesos cotidianos, como parte de incentivar la autonomía, tales como que puedan opinar, generar debates, tomar decisiones y realizar actividades.

La comunicación en personas mayores presenta desafíos distintos al resto de la población, es por eso que la mejor forma de lograr una comunicación efectiva por medio de grupos de acuerdo a su grado cognitivo.

Según Eduardo Méndez, director del Centro Diurno El Tejar, 6 de octubre 2020:

La gerontología, una de las ramas es la geriatría, que consiste en facilitar el proceso de la enseñanza y aprendizaje en las personas mayores, y eso es lo que hacemos nosotros. Cuando una persona ingresa al Centro le aplicamos una prueba llamada MoCA, que es de valoración cognitiva, y da un valor para poder clasificar el modo de aprendizaje. Los grados son: 1 es una persona cognitiva íntegra, 3 tiene problemas, 5 es una persona que tiene problemas cognitivos que requieren ser abordados en otro nivel, con apoyo familiar. Entonces nosotros los agrupamos de acuerdo con esos valores para poder hacer los talleres y lograr una comunicación eficiente con ellos (Comunicación personal).

Esta prueba determina el deterioro cognitivo leve (DCL), que es el que va más allá del esperado para el envejecimiento normal pero no lo suficiente para ser considerado demencia.

El MoCA logra evaluar las funciones ejecutivas, de atención, memoria, lenguaje, cálculo, orientación, y visuoespaciales. Su aplicación es de aproximadamente diez minutos, y el puntaje máximo es de 30 puntos.

De acuerdo con los resultados arrojados el Centro los clasifica de la siguiente manera para poder desarrollar las actividades y los talleres:

- Grupo con puntaje 1: es una persona cognitivamente íntegra, se les habla de cualquier tema sin ningún problema.
- Grupo con puntaje 3: tiene leves problemas cognitivos, por lo tanto, les va a repetir constantemente la información.
- Grupo con puntaje 5: es una persona con serios problemas cognitivos, por lo cual deben ser abordados en otro nivel y se requiere la corresponsabilidad de la familia.

Mitos y estereotipos de la vejez

Uno de los retos para formular una respuesta integral al envejecimiento de la población es eliminar todas aquellas percepciones negativas sobre las personas mayores, que se basan en estereotipos sociales. Dichas percepciones limitan la forma en la que la sociedad conceptualiza los problemas, las preguntas y la capacidad de aprovechar oportunidades.

El Consejo Nacional de la Persona Mayor (2013) establece que:

La percepción que las personas tienen con relación a las personas mayores es originada cultural y socialmente a partir de patrones de crianza y modelos

educativos, erradicar los mitos y estereotipos puede contribuir a una sociedad más justa para la convivencia entre generaciones. Dentro de los mitos y estereotipos más comunes en Costa Rica está el viejísimo (edadismo), que consiste en atribuirle a la edad rasgos negativos, lo que viene a acentuar la diferenciación entre las personas mayores y el resto de la población, con el inconveniente de que se favorece la discriminación hacia las primeras.

En la sociedad costarricense aún se existe una discriminación asociada a diferentes aspectos que crean obstáculos para que la sociedad acepte, respete y trate dignamente a las personas mayores. En la Estrategia Nacional de un Envejecimiento Saludable (2018) se explica:

Se ha encontrado que las percepciones sobre las personas adultas mayores son multidimensionales y complejas, y están relacionadas con factores como la edad (las personas más jóvenes tienden a mostrar percepciones más negativas sobre las mayores), y el género (las mujeres tienen percepciones más positivas que los hombres).

La sociedad ve a las personas mayores como un carga, pues ya no producen dinero ni generan trabajo, pero si generan gastos y requieren de cuidado. Por ello se sufre de abandono de personas mayores en los hospitales, se reportan abusos físicos y psicológicos. Sin embargo, existe un “romanticismo” con el cual se cree que se ve a las personas mayores en la sociedad, y se oculta la realidad antes mencionada.

Por otro lado, existen familias que tienen a infantilizar a las personas mayores, o a limitarles de poco a poco su autonomía, esto también atenta contra la dignidad. Pues se deben eliminar los mitos que dicen que los adultos mayores se convierten en niños. Si bien, algunos sufren enfermedades que los llevan a esa etapa, no son todos quienes lo padecen y tratarlos de esa forma sería violentarlos.

Esta tendencia produce desigualdades y brechas que deben superarse, pues las personas mayores tienen derechos que deben garantizarse, como su capacidad de elegir, su autonomía, independencia y dignidad.

Puede pensarse que es una cuestión cultural, porque, por ejemplo, existen países como China, en donde existe mayor respeto hacia los adultos mayores, y una percepción positiva hacia la vejez, muy diferente a las culturas de América. Según indican Ligon y Ehlman (2014): “hay países, como por ejemplo China, en donde las actitudes hacia los

adultos mayores tienden a ser más positivas que las identificadas entre la población estadounidense o latinoamericana”

El elemento diferenciador entre ambas culturas es el reconocimiento por su experiencia de vida, el respeto por la sabiduría alcanzada a lo largo de los años, y el trato digno por la condición de persona.

Según Huenchan (2011, p.11) desde el enfoque de derechos:

...la persona es el sujeto central del desarrollo, y las garantías consagradas en el régimen universal de protección de los derechos humanos constituyen el marco conceptual, aceptado por la comunidad internacional, capaz de ofrecer un sistema coherente de principios y reglas para guiarlo. Este enfoque también permite establecer obligaciones de los Estados frente a los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos involucrados en una estrategia de largo plazo.

A partir de este punto de vista se da un salto importante, pues se cambia de considerar a las personas con necesidades de ser asistidas a ser personas de derecho y con dignidad que exigen al Estado y al resto de la sociedad respeto.

Es importante señalar que no todos los adultos mayores cuentan con un lugar digno donde recibir la atención que requieren. En este momento se encuentran con una gran limitante ya sea para reubicación, por la falta de espacio en centros de bienestar social, porque los familiares no quieren trasladarlos o falta de ejecución de clausura de centros ilegales, y el país tiene falta de recursos para poder recibir a las personas mayores en centros.

A modo de preocupación sobre la situación, actualmente CONAPAM le informó al Ministerio de Salud, así como a la CCSS que no cuentan con la capacidad para reubicar a todos los adultos mayores que necesitan de su atención, ello quiere decir que esta problemática no se ha abordado de manera integral.

Según Villalta (2015):

Los programas desarrollados por el Ministerio de Salud, son programas país, incuestionables en relación con el impacto positivo que ellos tienen a nivel nacional. No obstante quedan debiendo en materia de personas adultas mayores, porque todo su enfoque se relaciona mayormente con niñez, adolescencia, cuestiones ambientales, nutricionales, aspectos de mortalidad infantil, programas

específicos como el VIH, el AHN1, sendas inversiones en infraestructura sanitaria muy necesarias, situación que nadie puede poner en duda, programas alimentarios, entre otros; haciendo referencia a la población adulta mayor únicamente para los fines de alimentación e índices de mortalidad (...) Ante este panorama, preocupa la notoria ausencia de la especificidad en la materia en las políticas de salud, situación altamente lamentable, máxime que la entidad forma parte de la Junta Rectora del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, sin que ello quiera decir que no se está haciendo nada a nivel general; la acotación se hace por la invisibilización temática, que trae como consecuencia un enfoque que evidencia una presunta no pertenencia con el tema de vejez y envejecimiento en un mayor grado, aspecto que se refleja a veces en el comportamiento asumido por las y los funcionarios con esta población (p.46).

Se debe dejar de lado el ver la vejez como algo lejano, es una realidad. Todas las personas envejecen, a menos de que fallezcan antes. Costa Rica está envejeciendo de manera acelerada, y no se cuenta con el interés ni la política suficiente para hacerle frente como realmente se debería. Por ejemplo, en la actualidad solo existe un hospital especializado en personas mayores, el Blanco Cervantes, que tiene una capacidad muy limitada de acuerdo con la nueva realidad país.

Derechos patrimoniales

Para comenzar a hablar sobre derechos patrimoniales se debe establecer el concepto de patrimonio desde el punto de vista legal. Según Albaladejo (1972)

Teniendo toda persona capacidad para ser titular de derechos y obligaciones, en suma, de relaciones de derecho, las que efectivamente tengan forma, como ya dijimos, su esfera jurídica, y las que entre ellas, sean de naturaleza patrimonial, constituyen su esfera patrimonial.

En su descripción establece que el patrimonio es el conjunto de bienes que posee una persona, sean activos (dinero, bienes, propiedades) y pasivos (deudas). Dicho esto, se establece que el patrimonio no es un concepto económico, sino jurídico; por lo cual se puede definir como un conjunto de derechos y no de bienes.

El Código Civil de Costa Rica dicta en su artículo 521 que la herencia se compone de todos los bienes, derechos y obligaciones del fallecido, salvo los que por ser de carácter meramente personal se extinguen con la muerte. En el artículo 294 establece que el

patrimonio total de una persona solo puede transferirse por herencia, es decir no es posible hacerlo en vida.

Además, para que sea válido y legal, es necesario que exista autonomía de voluntad por parte de la persona que crea el testamento.

Para Picazo y Gullón (2012) “es el poder conferido a la persona por el ordenamiento jurídico para que gobierne sus propios intereses o atienda a la satisfacción de sus necesidades”. Ahora bien, cuando la voluntad está viciada por violencia, mala intención o error, los actos se podrían declarar relativa o absolutamente nulos y retrotraer todo lo que se hizo.

En Costa Rica existe la idea de que una de las formas de heredar es cuando las personas llegan a cierta edad ceden a sus hijos el derecho de propiedad, y mantienen el usufructo durante el resto de su vida. Así se evita abrir el proceso sucesorio una vez que fallecen.

Según Fallas G, licenciado en Derecho, Director de la Unidad de Asesoría Jurídica de CONAPAM, en entrevista realizada 17 de septiembre del 2020:

Cuando se llega a los 65 años, la familia comienza a presionar para traspasar la propiedad con reserva de usufructo, pero cuando se trata de una persona vulnerable se puede prestar para darse abuso. Comienzan con abusos como “deje arreglados sus bienes”, “usted ya está muy viejo, por qué no me da eso”, esto es violencia, agresión psicológica. Lo que lleva enmascarado un abuso patrimonial, un delito de explotación si le quitan los bienes.

Ante esta forma mal llamada de “heredar” las personas mayores quedan con sus manos atadas si desean vender la propiedad, pues el usufructo tiene límites establecidos en el artículo 367 del Código Civil (1887): “No puede el usuario vender, alquilar, ni en forma alguna traspasar a otro su derecho”.

Otra figura es la conocida como “heredar en vida”, término que legalmente es imposible, pues la herencia se da una vez que el dueño del patrimonio muere; y lo que en realidad significa es que las personas traspasan sus bienes a sus hijos o personas cercanas, aun estando vivos. Esta figura podría ser abusiva, pues las personas mayores que realizan este acto pierden, en algunas ocasiones, hasta las viviendas donde habitan.

Ante este escenario el Código Penal dicta en su artículo 216 (1970):

Quien induciendo a error a otra persona o manteniéndola en él, por medio de la simulación de hechos falsos o por medio de la deformación o el ocultamiento de hechos verdaderos, utilizándolos para obtener un beneficio patrimonial antijurídico para sí o para un tercero, lesione el patrimonio ajeno, será sancionado en la siguiente forma: 1.- Con prisión de dos meses a tres años, si el monto de lo defraudado no excediere de diez veces el salario base (*). 2.- Con prisión de seis meses a diez años, si el monto de lo defraudado excediere de diez veces el salario base.

Cuando las personas mayores traspasan sus bienes, por medio de abusos y engaños, y al final se ven despojados de ellos, el delito estipulado penalmente es el de estafa.

Otra de las formas de herencia, es el testamento. El patrimonio será de la persona hasta que fallezca y sus bienes se dispondrán de acuerdo con su voluntad. Si bien es cierto este proceso tiene un costo, es la forma en la que las personas mayores tendrán mayor seguridad durante su vejez, pues su patrimonio y capacidad de disposición será suyo hasta la muerte.

Núñez R, máster en Derecho, Juez de familia del Poder Judicial, en entrevista el 10 de setiembre del 2020 comenta:

Cuando los despojan de todos sus bienes, algunos familiares los abandonan porque ya no van a recibir nada a cambio. Aunque lo natural sería que los hijos cuiden a sus padres, no siempre sucede. En cambio, un adulto mayor con un patrimonio grande siempre va a ser cuidado a veces por amor, a veces por interés.

El resultado de una sociedad donde las personas mayores no son tratadas como personas, sino como cargas cuyo único valor es el económico, una vez que los despojan de sus bienes, ya no sirven ni son parte de la familia. Este cruel panorama hace aún más urgente que las personas mayores no se dejen engañar y pierdan su patrimonio.

La validez de la capacidad de actuar en las personas mayores

Todas las personas desde que nacen cuentan con la capacidad jurídica, pues permite ser sujeto de derechos y obligaciones, así un bebé puede ser el heredero de una propiedad o una cuenta bancaria. Esta capacidad es inalienable del ser humano.

Por otro lado, la capacidad de actuar se obtiene con la mayoría de edad, y es aquella que permite hacer contratos o actos que tengan efectos legales. A modo de explicación, si bien es cierto el bebé antes mencionado puede heredar, podrá hacer uso de su herencia (él solo, sin un tutor) hasta que cumpla con la mayoría de edad.

Así las cosas, se puede comprender que uno de los elementos esenciales a la hora de hacer un contrato es la capacidad de actuar, establecido así en el Código Civil, en su artículo 36:

La capacidad jurídica es inherente a las personas durante su existencia, de un modo absoluto y general. Respecto de las personas físicas, se modifica o se limita, según la ley, por su estado civil, su capacidad volitiva o cognoscitiva o su capacidad legal... (Legislativa A, Código Civil, 1887)

En otras palabras, es la capacidad que tiene la persona de ser consciente de tomar sus propias decisiones y soportar las consecuencias de sus actos. Por esto, precisamente, es que en casos en los que las personas no se encuentren en buen estado cognitivo, se podrá modificar o limitar.

La Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia se pronunció con respecto a este tema en la resolución número 000656-F-2005:

El Código Civil en su artículo 627, establece como uno de los elementos esenciales para la validez del negocio jurídico, la capacidad de parte de quien se obliga. En sentido lato, es la facultad que tienen para adquirir derechos y deberes, sea, para ser sujeto de derecho, tanto desde una perspectiva activa como pasiva, esto es, poder entablar relaciones jurídicas una vez cumplida una gama de condiciones que impone el ordenamiento jurídico. (Primera, 2005)

Tal y como lo menciona la resolución de la Sala Primera de la Corte Suprema de Justicia, la capacidad de actuar es lo que da validez a cualquier acto que se haga, sea comercial, legal, ilícito, civiles como el matrimonio o divorcio, entre otros. Si se demuestra que la persona no cuenta con la capacidad de actuar en el momento de realizarlo, todo acto queda anulado.

Pérez, establece que “la salud tiene gran influencia sobre la capacidad de actuar. La consideración que el derecho realiza de la salud tiene significación desde el punto de vista negativo, en el sentido de que la falta de salud puede, en ciertos casos, ser causa de incapacidad de actuar” (Pérez, 1994).

Si se demuestra que una persona debido a un problema de salud, sea físico o mental no puede ser capaz de tomar decisiones de manera consciente, se debe de limitar su capacidad de actuar, pues no es una persona responsable de sus actos en ese momento. Es importante señalar que la limitación puede ser temporal.

Antes el Derecho como medida de resguardo ante esta situación había establecido en el Código Procesal Civil la insania y la curatela, pero podían llegar a ser discriminatorias o denigrantes, pues otra persona prácticamente asumía todo el control sobre su vida.

En la actualidad, ambas medidas se eliminaron y en su lugar se establece la salvaguardia para la igualdad jurídica de las personas con discapacidad, estipulado así en la Ley de promoción de la autonomía personal de las personas con discapacidad, como se puede ver a continuación:

La salvaguardia son mecanismos o garantías adecuadas y efectivas establecidas por el Estado costarricense, en el ordenamiento jurídico, para el reconocimiento pleno de la igualdad jurídica y del derecho a la ciudadanía de todas las personas con discapacidad.

La salvaguardia mitiga que las personas con discapacidad sufran abusos, de conformidad con los derechos humanos, y/o de influencias indebidas, en detrimento de su calidad de vida.

El diseño e implementación de las salvaguardias debe fundamentarse en el respeto a los derechos, voluntad, preferencias e intereses de la persona con discapacidad, además de ser proporcionales y adaptadas a las circunstancias de cada persona, aplicarse en el plazo más corto posible y estar sujetas a exámenes periódicos, por parte de autoridad competente, independiente, objetiva e imparcial.

Las medidas de salvaguardia buscan resguardar a las personas que por limitaciones físicas o cognitivas no puedan ejercer libremente su capacidad de actuar. Esto se hace mediante la asignación de una persona elegida libremente por quien padece la discapacidad, y en caso de no poder hacerlo, el juez.

Se debe garantizar la autonomía, es decir, no actuar sin considerar los derechos, la voluntad y los intereses de la persona con discapacidad. Por el contrario, debe ayudarla a cuidarse a sí misma.

Ahora bien, algunos se han planteado la posibilidad de imponer limitaciones a las propiedades de las personas mayores para protegerlas de posibles abusos, sin embargo eso es legalmente imposible porque “choca” con otro derecho humano que es el de la propiedad.

La propiedad es derecho de rango constitucional, consagrado en el artículo 45 de la Constitución Política, que dispone:

La propiedad es inviolable; a nadie puede privarse de la suya si no es por interés público legalmente comprobado, previa indemnización conforme a la ley. En caso de guerra o conmoción interior, no es indispensable que la indemnización sea previa. Sin embargo, el pago correspondiente se hará a más tardar dos años después de concluido el estado de emergencia (Portuguez Bolaños, 2001).

Solo en casos en los que medie la necesidad pública, se podrá ir a la Asamblea Legislativa, y mediante el voto de los dos tercios de la totalidad de sus miembros, imponer a la propiedad limitaciones por el interés social. El derecho de propiedad y las facultades que posee el dueño están dispuestos en el artículo 264 del Código Civil: "El dominio o propiedad absoluta sobre una cosa, comprende los derechos de posesión, de usufructo, de transformación y enajenación, de defensa y exclusión; y de restitución e indemnización".

Por lo tanto, la propiedad trae consigo un poder directo e inmediato sobre un bien, y el dueño tiene la capacidad de disponer del mismo, sin limitaciones. En razón de lo anterior, se ha entendido que el único motivo para imponer límites sobre la propiedad debe ser por una necesidad social (es decir, un bien mayor) y además debe ajustarse a los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad.

Al respecto, se ha señalado en la misma Sala Constitucional:

Así, la limitación a la propiedad resiste el análisis constitucional, cuando la afectación a los atributos esenciales de la propiedad que son aquellos que permiten el uso natural de la cosa dentro de la realidad socio– económica actual, no hace desaparecer la naturaleza del bien o no haga imposible el uso de la cosa, porque el Estado imponga requisitos de autorización o de aprobación tan complejos que impliquen de hecho, la imposibilidad de usufructuar el bien. No ocurre así en las premisas de la acción, porque en el sentido estricto de la norma, la limitación no pasa de ser una medida cautelar y como tal temporal, cuyo propósito es conservar el estado actual del inmueble, para ser incorporado, en un término absolutamente razonable, al patrimonio histórico, artístico y arquitectónico del Estado. (Constitucional, Resolución 2000-00440- dieciséis horas y treinta nueve minutos del primero de febrero del año dos mil, 2000).

Fuera de este único motivo y de excepción señalado en la Constitución Política, no puede existir motivo alguno por el cual se pueda limitar las propiedades de las personas mayores por motivos de protección.

Fallas G, licenciado en Derecho, director legal del CONAPAM, en entrevista el 20 setiembre del 2020 señala: “No se puede establecer ninguna limitación a la propiedad o capacidad de la persona mayor, sería discriminatorio, la Convención no permite esto. La capacidad de actuar se presume, imponer una restricción sería discriminatorio”.

La Convención establece como discriminación cualquier distinción o exclusión por razón de edad que limite el goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos; y en su lugar más bien promueve la autonomía e independencia de la persona mayor. Por lo cual no es posible ninguna limitación a la propiedad de una persona mayor.

En resumen, al no poderse resguardar todos las propiedades de las personas mayores de Costa Rica para evitar que sean víctimas de abusos patrimoniales, la única medida sería utilizar la salvaguardia en los casos en los que la salud afecte su capacidad de actuar.

Abuso patrimonial

El abuso patrimonial de las personas mayores en Costa Rica es un hecho cada vez más común, sin embargo, al ser delitos que se llevan a cabo por familiares, e incluso de hijos hacia padres, no siempre llegan a ser denunciados. Otro escenario es que aunque existe todo un marco legal que le brinda derechos y protección a la población mayor, no existe conocimiento sobre ellos.

A continuación se presentan datos estadísticos sobre las denuncias relacionadas a personas mayores en el Organismo de Investigación Judicial:

1. Gráfico 5. Denuncias por parte de las personas mayores- enero a junio del 2018

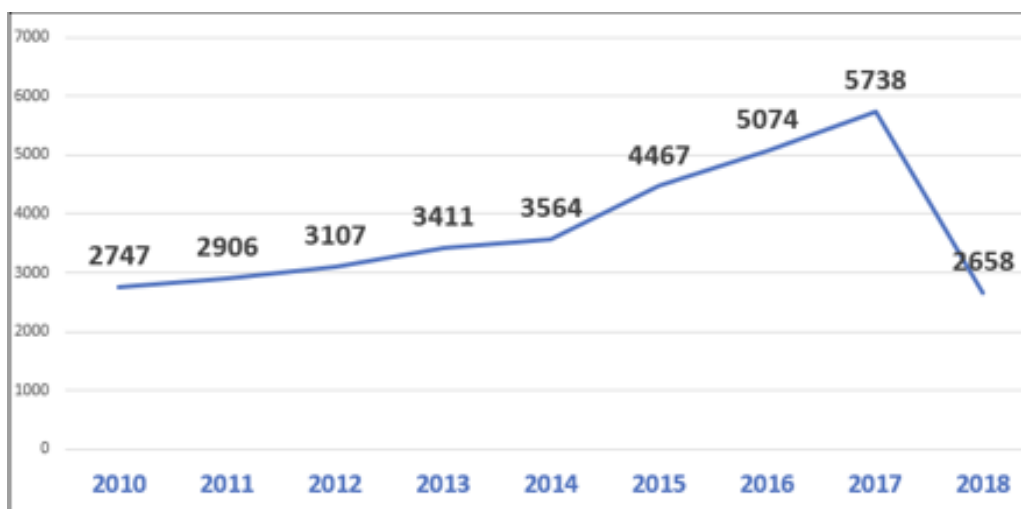
Año	Cant. Total Denuncia	Denuncia Persona Adulta mayor	Cant. Relativa / año
2010	72714	2745	3.8
2011	75337	2905	3.9
2012	75696	3102	4.1
2013	83943	3382	4.0
2014	85717	3553	4.1
2015	87035	4421	5.1
2016	94731	4950	5.2
2017	96344	5642	5.9
2018*	42998	2611	6.1
Total	714515	33311	4.7

Fuente: OIJ-2018

De las 33.311 denuncias de personas adultas mayores, 33.672 corresponden a roles de víctimas, denunciante u ofendidas donde figuran personas adultas mayores, es decir, puede existir más de una víctima adulta mayor por denuncias.

Como se puede observar en menos de 10 años, la cantidad de denuncias se ha duplicado, no se tiene aún claro si corresponde a un aumento en los abusos hacia las personas mayores o si se debe a una mejor comprensión de los derechos.

**GRÁFICO 6. CANTIDAD DE VÍCTIMAS ADULTO MAYOR SEGÚN AÑO - 01
ENERO 2010 A 12 JUNIO 2018**



Fuente: OIJ

En este recuadro se puede observar el incremento anual en cuanto a las denuncias realizadas por las personas mayores, quiere decir que cada vez más personas van teniendo conciencia de sus derechos y quieren hacerlos valer. Sin embargo, sigue siendo poco lo que llega al OIJ.

GRÁFICO 7. TIPOS DE DELITOS CONTRA LAS PERSONAS MAYORES



Fuente: OIJ

Se entiende de la información estadística anterior, que el porcentaje de denuncias de personas mayores con relación al resto de denuncias que presentan otras personas al Organismo de Investigación Judicial es bajo, rondando el 6.1 % en el año 2018.

Se visibiliza en la información estadística que ha ido en aumento el tipo de denuncias de personas adultas mayores, y la que presenta mayor cantidad de denuncias es el delito contra la propiedad, lo que permite deducir que poco a poco esta población ha ido conociendo la gama de derechos que le asisten y las ruta para hacer efectivo el ejercicio de estos.

Hoy en día no todas las personas adultas denuncian, y son menos aún los casos que se ventilan en la vía judicial, esto debido a que el proceso tiene un costo emocional muy alto, y si no se tiene el acompañamiento necesario, es muy difícil hacerle frente.

El CONAPAM, como órgano rector, no puede dar el acompañamiento legal y jurídico que requiere una persona mayor cuando denuncia el despojo de sus bienes, como tampoco proporciona contención psicológica a la persona mayor denunciante.

De acuerdo con Chaves L, máster en Derecho, miembro del Consejo Superior y ex coordinadora de la Sub Comisión de Acceso a la Justicia del Poder Judicial, pensionada, 28 de mayo del 2019:

Se han dado muchos casos en que pese a existir denuncia penal, y tratarse de uno de los delitos tipificados en la Ley Integral (58 al 61), la Fiscalía ordena el archivo de la causa al considerar que se trata de un proceso de violencia doméstica o conflicto familiar que debe resolverse en otra instancia, quedando la denuncia penal en archivo por no aplicación de las normas que establecen sanciones penales.

Los procesos en vía penal son largos, tediosos y con un costo económico y emocional muy alto, por lo cual cuesta que el proceso llegue hasta el final, si a esto se suma el escaso conocimiento de los jueces sobre los derechos establecidos en Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos de la Persona Mayor.

Mora (2010) propone un elemento clave para el desarrollo de esta investigación: el problema no es la ley, sino la falta de conocimiento lo que les impide a las personas mayores ejercer los derechos tutelados.

En resumen, la legislación existe, pero no es garantía de cumplimiento para las personas mayores, el problema es la poca capacidad de acción que tiene esta población para hacer valer sus derechos sino también la falta de conocimiento sobre el tema.

La sociedad ve como un proceso normal que las personas mayores al ir envejeciendo se vayan deshaciendo de los bienes que tienen, o incluso que un tercero se los administre. Lo cual no constituye violencia patrimonial, si la persona está en buenas condiciones cognitivas.

El abuso patrimonial en personas mayores es el más recurrente en Costa Rica, pues consiste en la utilización no autorizada (o aprovechándose de alguna vulnerabilidad de la persona) de los recursos económicos o de las propiedades del adulto mayor, como lo es el uso de su dinero, la utilización de documentos sin su autorización, el despojo de sus bienes muebles e inmuebles.

Según la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) “abarca desde manifestaciones sutiles como por ejemplo: cuando el adulto mayor recibe su pensión ese mismo día llegan todos los hijos y nietos, hasta los casos más graves como el hecho de falsificación de documentos y apropiación indebida de propiedades o bienes”.

El abuso puede ser sutil o con violencia. Cuando es sutil, por medio de frases engañosas, la persona no llega a ser consciente de ser víctima hasta que se ve despojada de sus bienes. En los casos en los que se utiliza la violencia con amenazas como el abandono o el maltrato físico, la persona sí sabe que sufre de abuso pero existe el temor a quedarse solo. Es por eso que la legislación costarricense protege a esta población con un fuero especial.

Según Fallas G, licenciado en Derecho, director de la Unidad de Asesoría Jurídica del CONAPAM, en una entrevista realizada el 17 de septiembre del 2020, “Cuando se llega los 65 años, se tiene una situación de vulnerabilidad, y la familia comienza a presionar para traspasar la propiedad con reserva de usufructo, esto se puede prestar también para abuso”.

La sociedad costarricense normaliza el abuso patrimonial en personas mayores, al tener la creencia que cuando se llega a la adultez, es necesario traspasar los bienes para evitarle a los hijos abrir un proceso sucesorio, porque es muy costoso. Sin pensar que durante toda su vida trabajaron para lograr tener su patrimonio y es su protección durante la vejez, tal y como lo establece Kemelmaier (2010):

El tema del maltrato hacia los ancianos es muy complejo; intervienen muchos factores (biológicos, psicológicos, de estructura socio-cultural y espirituales); un microsistema familiar y personal y un macro sistema general provocan situaciones, muchas veces avaladas con el silencio. En efecto, los abusos o malos tratos de diversa índole han permanecido ocultos durante mucho tiempo; recién en los últimos años han accedido a los tribunales y a los medios de comunicación. Utilizo la palabra violencia en sentido amplio, como lo hacen casi todas las leyes de violencia familiar, comprensivo de la violencia física, psíquica, incluso económica, ejercida tanto por actos positivos como negativos manifestados a través de la negligencia, el abandono, la falta permanente de preocupación, la desatención continua de las inquietudes, opiniones etc.

El abuso patrimonial comprende el daño, uso ilegal o inapropiado de las propiedades o recursos de una persona adulta mayor, perjuicio o distracción de los bienes que le impide satisfacer sus necesidades, lo cual da como resultado un perjuicio en su contra y un beneficio a favor de otra persona.

Dentro de este tipo de maltrato destaca el obligar a cambiar el testamento, patrones irregulares de gastos, pérdida de la propiedad que es su casa de habitación, robo de dinero, cambios en cuentas bancarias, firmas en cheques, uso de la tarjeta o cuenta personal de la persona mayor, comprometer la pensión de la persona mayor con créditos dirigidos a satisfacer necesidades de otras personas y no de la persona mayor, entre otros.

En el peor de los casos, los abusos no solo se quedan en dejarlos sin sus bienes, sino en sacarlos de su propia casa y dejarlos abandonados en los hospitales. En los casos de personas con capacidades cognitivas disminuidas, ni siquiera saben qué pasó, pero de igual manera caen en depresión.

Debe recordarse, que por su naturaleza, la violencia doméstica o intrafamiliar se presenta en recintos cerrados o privados, de difícil acceso para terceros, y por eso, en muchos casos, son las mismas personas que están dentro del círculo familiar, con las que se llega a demostrar los hechos que se denunciaron.

La pérdida de bienes genera en la persona mayor fragilidad en el entorno en el cual se encuentre, trastornos emocionales y mentales, que conllevan a la pérdida de autonomía y a un estado de depresión de no poder satisfacer sus necesidades básicas, quedando para muchos el camino de habitar en un albergue, por su condición de discriminación y apropiación de sus bienes.

Muchos quedan olvidados en las bancas de un hospital, o arrimados a algún familiar, habiendo sido despojados de sus bienes, entiéndase pensión, propiedad, casa de habitación. Sumando a la violencia patrimonial, abuso psicológico y emocional.

Las consecuencias son económicas, sociales, culturales, de aislamiento y depresión, en muchos de los casos la persona adulta mayor no denuncia por tratarse de un familiar y es despojado de sus bienes en vida, quedando en un entorno frágil, con pérdida de autonomía, independencia y autodeterminación.

Fallas G, licenciado en Derecho, director de la Unidad de Asesoría Jurídica del CONAPAM, en la entrevista realizada el 17 de septiembre del 2020, aclara la posición del Consejo:

Nosotros desde Conapam recomendamos hacer un testamento, que aunque va a tener un costo para los herederos, ellos van a recibir los bienes. Pero la persona

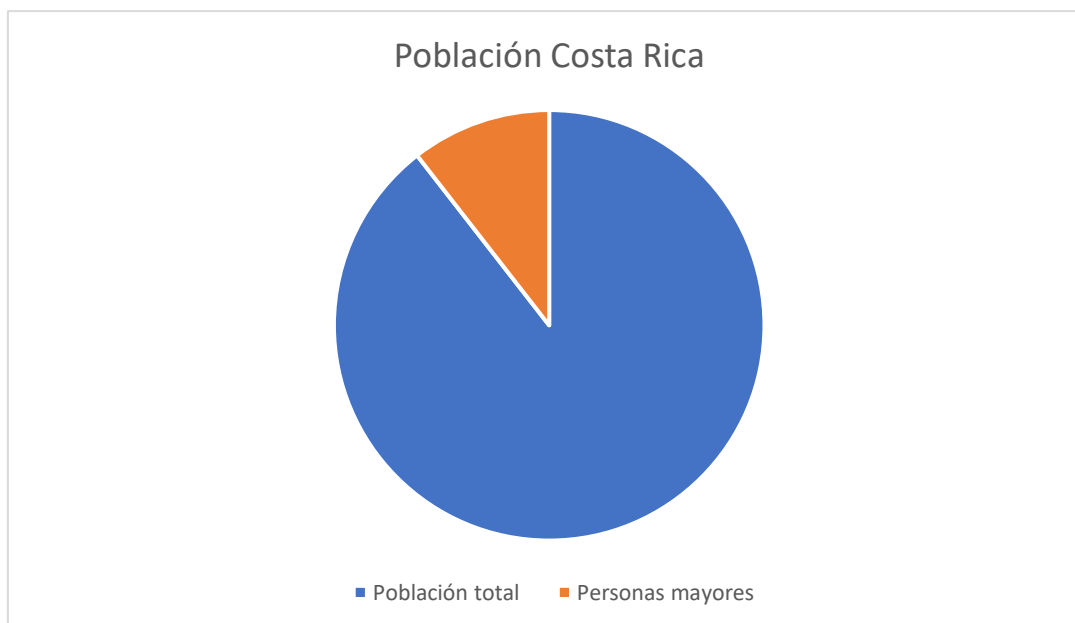
mayor siempre quiere asumir costos por sus hijos. La sociedad promueve eso, que debemos dejar resueltas las cosas a las personas. Cuando dicen “deje arreglados los bienes”, es discriminación, pues no se debe dejar arreglado nada, si los bienes están a mi nombre están “arreglados”, sería arreglárselos a otros.

Es importante que se dé un cambio cultural para que no solo las personas mayores los conozcan y se empoderen de sus derechos, sino toda persona desde los niños, hasta servidores públicos, choferes de buses, personal de salud, personal judicial, guardas de seguridad, policías, comunidades, familias, para generar la transformación cultural que requiere el país, donde no se vea de forma negativa a las personas que viven el proceso de la vejez.

Acceso a la justicia de las personas mayores

Para analizar cuáles son las demandas que posee el país en acceso a la justicia de la población mayor es importante caracterizarla; esta según los datos del CONAPAM en el 2017: representa el 10,52%, es decir, 520.677 de los 5.000.000 de la población total.

GRÁFICO 8. POBLACIÓN DE COSTA RICA

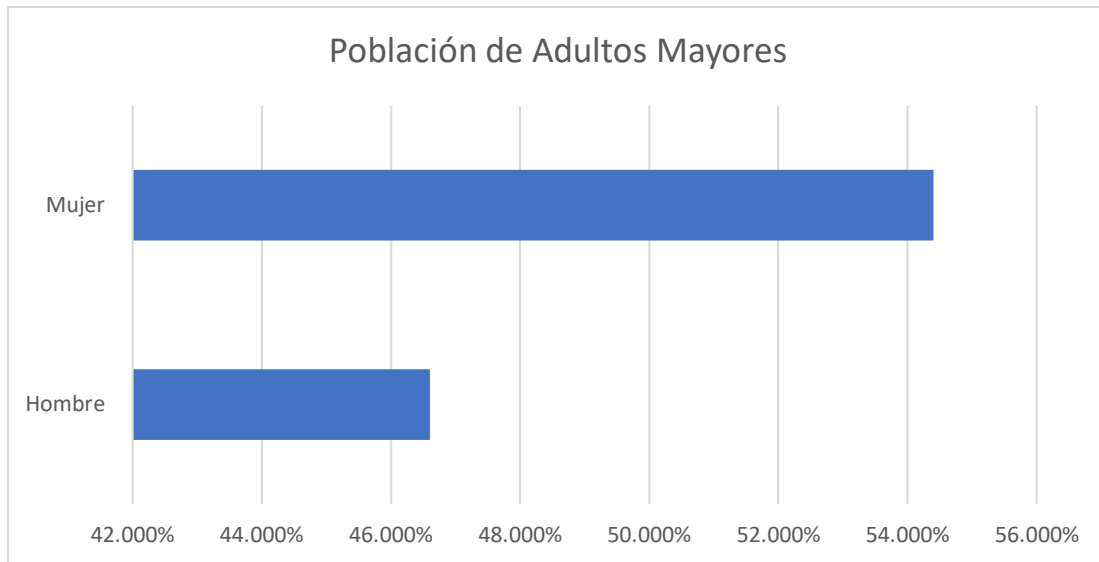


Fuente: CONAPAM

De esta población corresponde un 46,6% a hombre y 54,4% mujer, donde la esperanza de vida de acuerdo con datos el INEC, es de 82,4 años para la mujer y 77,4

años para el hombre y superando en algunos cantones según la Universidad Nacional en el estudio de “Percepción de las personas Mayores en Costa Rica” (IDESPO, 2016).

GRÁFICO 9. POBLACIÓN DE PERSONAS MAYORES



Fuente: CONAPAM

En el siguiente cuadro se pueden observar los indicadores expuestos porque es importante considerar en cuanto al tema de acceso a la justicia, analizando como una proyección de país y las necesidades que esto acarrea.

Tabla 2. Cantones con mayor esperanza de vida en Costa Rica

Provincia	Cantón	Esperanza de vida
San José	Turrubares	85,0
Heredia	Belén	83,9
Alajuela	San Mateo	83,7
Alajuela	Atenas	83,3
San José	Montes de Oca	82,7
Heredia	Santo Domingo	82,4
Guanacaste	Hojancha	81,7
Cartago	La Unión	81,6
San José	Tarrazú	81,5
Alajuela	San Ramón	81,5

Fuente: UNA-2016

Otros datos analizados son según el INEC, son que de esta población el 68,39% vive en la Región Central. Lo que puede ocasionar que se desplacen más a los juzgados del Área Metropolitana. De los datos recabados, se menciona que el 12% vive sola y el 0,6 se encuentra institucionalizada, y el 66% es cuidada por una persona que reside en el hogar.

Desde esta perspectiva, a partir de los siguientes datos, se destaca la proyección de la población mayor del 2019 al 2225 y se puede segregar que 842.057 personas requieren de asegurar los medios de vida para subsistir y por lo tanto de disponer de sus bienes sí los poseen.

Tabla 3. Total de población Adulta Mayor proyectada por sexo según provincia, 2019 y 2025

Población proyectada	Total General		Hombres		Mujeres	
	2019	2025	2019	2025	2019	2025
Total General	647 648	842 057	309 388	399 781	338 260	442 276
San José	234 081	297 621	104 570	133 198	129 511	164 423
Alajuela	124 271	164 665	60 579	79 493	63 692	85 172
Cartago	69 097	90 281	32 621	42 247	36 476	48 034
Heredia	67 370	89 456	31 439	41 462	35 931	47 994
Guanacaste	48 764	62 883	24 393	31 139	24 371	31 744
Puntarenas	57 546	75 214	30 359	39 037	27 187	36 177
Limón	46 519	61 937	25 427	33 205	21 092	28 732

Fuente: CONAPAM- 2019

Actualmente se han presentado proyectos de Ley con el fin de hacer frente a las demandas futuras, sin embargo, ninguno de ellos se refiere a la Violencia Patrimonial o la dependencia estos son de acuerdo a la información otorgada por el Departamento de Asuntos técnicos de la Asamblea Legislativa, a junio del 2019: (Elaborado por Mario Redonet, revisado por Liliana Cisneros Q, Jefa del Área de Investigación y Gestión Documental, del Dpto. de Servicios Técnicos, Asamblea Legislativa, Junio 2019)

Tabla 4. Proyectos de Ley relacionados con las Personas Mayores

Número	Nombre	Estado
21.226	Adición del artículo 15 bis a la ley PLENARIO integral para la persona adulta mayor, ley n° 7935	Plenario
21.080	Creación de una Unidad de Atención Geriátrica especializada y humanizada en Alajuela	Ubicado en el 19 v o lugar del orden del día, de la Comisión Permanente de Sociales.

21.034	Adición de un inciso e) al artículo 17 de la ley n° 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor	Ubicado en el 17v o lugar del orden del día, de la Comisión Permanente de Sociales
20.896	Ley para la promoción, protección y derecho al trabajo de las personas adultas mayores de 45 años en condición de desempleo	Ubicado en el 36 v o lugar del orden del día, de la Comisión Permanente de Jurídicos.
20.867	Reforma del artículo 523 del Código Civil, ley n° 63 del 28 de setiembre de 1887 y sus reformas y del artículo 65 de la ley integral para la persona adulta mayor, n° 7935 de 25 de octubre de 1999 y sus reformas, ley para actualizar las causales de indignidad para heredar	Comisión Permanente de Asuntos Jurídicos.
20.714	Ley para modificar el artículo 59 de la ley n° 7052 Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)	Ubicado en el 3er lugar del orden del día, de la Comisión Permanente de Sociales.
20.569	Detección oportuna de problemas auditivos en el adulto mayor	Ubicado en el 11vo lugar del orden del día, de la Comisión Permanente de Sociales.

20.374	Creación de los Centros de Atención Integral para Personas Adultas con Discapacidad (CAIPAD)	Ubicado en el 9vo lugar del orden del día, de la Comisión Permanente de Sociales.
19.733	Ley de creación del Instituto Nacional de la Persona Adulta Mayor	Ubicado en el 2do. lugar del orden del día, de la Comisión Especial de Discapacidad y Adulto Mayor.
19.726	Reforma a la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, N° 5662, de 23 de diciembre de 1974 y sus reformas	Ubicado en el 3er lugar del orden del día, de la Comisión Especial de Discapacidad y Adulto Mayor.
19.438	Ley que Penaliza el abandono de las Personas Adultas Mayores	Ubicado en el 1er. lugar del orden del día, de la Comisión Especial de Discapacidad y Adulto Mayor.
17.645	Ley de Creación de Viviendas Comunitarias en Modalidad de Albergue	ARCHIVADO

Fuente: Sistema de Información Legislativo (SIL)

Estos proyectos han sido impulsados por diferentes actores interesados, entre ellos el Foro de Análisis de Políticas públicas (FONAPAM), representado por la sociedad civil, y otros proyectos han sido sugeridos por el Consejo Nacional de la Persona Mayor (CONAPAM), sin embargo requieren de impulso y voluntad política para lograrlo.

Un paso importante que se han dado en el tema de derechos para personas vulnerables y en este caso las personas mayores se encuentran los relacionados al Acceso a la Justicia, pues un país no puede garantizarlo sino visibiliza los procesos de esta población.

Este tema que surge en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana Brasilia, 4 al 6 de marzo del 2008, como parte un Proyecto Eurosocial Justicia, y por un Grupo de Trabajo constituido en el seno de la Cumbre Judicial Iberoamericana, en el que también han participado la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP), la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEF), la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados (UIBA).

El resultado de la cumbre es que de ella surgen la “Reglas Básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad”. Las cuales se desarrollan a partir de principios recogidos en la “Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano”, su fin es que sean un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad para reducir las desigualdades sociales y favorecer la cohesión social.

Estas reglas no se limitan a establecer una reflexión sobre los problemas del acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, también dan recomendaciones para los órganos públicos y prestadores de servicios en el Sistema Judicial.

En Costa Rica se han elaborado y normado a través del Poder Judicial los acuerdos de Brasilia a través de la “Política Institucional para garantizar el acceso a la Justicia de Personas Mayores”, además al trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Lamentablemente, los países dan por un hecho que se garantizan los derechos de las personas mayores en la Administración de Justicia, pero la realidad muestra todo lo contrario: despachos judiciales con gran cantidad de expedientes que le dan trámite igual que a un proceso de persona adulta mayor que a otro no lo es, eso hace que el laberinto judicial de la tramitología judicial no permita que se aplique acciones afirmativas, al no tener como distinguirlos.

Las Reglas Básicas relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad mencionan aspectos relevantes enunciados textualmente, y que se enumera a continuación de acuerdo a sus capítulos en un breve resumen:

Capítulo I: El objetivo es garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial.

Los beneficiarios de las reglas son las personas que se consideran en condición de vulnerabilidad que por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad

El envejecimiento también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades funcionales o cognitivas, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia.

Capítulo II: En el efectivo acceso a la justicia para la defensa de los derechos, se promoverán las condiciones necesarias para que la tutela judicial de los derechos reconocidos por el ordenamiento sea efectiva, adoptando aquellas medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad.

Los aspectos relacionados a la cultura jurídica, la asistencia legal, la defensa y la promoción de la política pública destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídico de la persona vulnerable para la protección de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales, ya sea a través de la ampliación de funciones de la Defensoría Pública.

Esto se lograría a través de la creación de mecanismos de asistencia como consultorías jurídicas con la participación de las universidades y casas de justicia. Por

medio de una asistencia de calidad, especializada y gratuita, revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia.

El favorecer una mayor agilidad en la tramitación del proceso, disminuir los efectos del retraso de la resolución judicial sobre la situación de las personas en condición de vulnerabilidad. Entre los aspectos mencionados son:

- Elaboración de formularios de fácil manejo para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones para que los mismos sean accesibles y gratuitos para los usuarios, especialmente en aquellos supuestos en los que no sea preceptiva la asistencia letrada.
- Anticipar el trámite de la prueba, logrando agilidad y prioridad, y así evitar retrasos en la tramitación. Esto es sumamente importante en las personas mayores, pues al abreviar el proceso pueden ver la justicia, pues hay casos en los que fallecen sin poder hacerlo.
- Especialización de los profesionales, operadores y servidores del sistema judicial para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad, que conozcan cuáles son las mejores formas de comunicarse con ellos.
- Los medios alternativos de resolución de conflictos se promueven en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo.
- La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia

Capítulo III: La celebración de actos judiciales: Se velará porque en toda intervención en un acto judicial se respete la dignidad de la persona en condición de vulnerabilidad, otorgándole un trato específico adecuado a las circunstancias propias de su situación:

- Información procesal o jurisdiccional
- Contenido de la información
- Forma o medios para el suministro de la información
- Disposiciones específicas relativas a la víctima

- Notificaciones y requerimientos
- Comparecencia en dependencias judiciales
- Protección de la intimidad (Iberoamericana X. C., 2008).

Capítulo IV: Eficacia de las reglas: Este Capítulo menciona una serie de medidas destinadas a fomentar la efectividad de las Reglas, de tal manera que contribuyan de manera eficaz a la mejora de las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad por medio de principios básicos.

- Principio general de colaboración
- Cooperación internacional
- Investigación y estudios
- Sensibilización y formación de profesionales
- Nuevas tecnologías (95) Se procurará el aprovechamiento de las posibilidades que ofrezca el progreso técnico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Manuales de buenas prácticas sectoriales
- Difusión
- Comisión de seguimiento (Iberoamericana X. C., 2008):

Estas Reglas son trascendentales en el tema que se desarrolla pues han sido adoptadas en el país, traducidas a la “Política Institucional para garantizar el acceso a la Justicia de Personas Mayores” (P. Judicial, 2015), esta refleja aspectos relevantes como lo es: el Objetivo de la Política:

Adecuar los servicios del Poder Judicial a las necesidades de la población adulta mayor, a través de los diferentes despachos y oficinas judiciales, con el fin de marcar la ruta para orientar el correcto proceder del personal judicial y levantar cualquier obstáculo que impida mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas adultas mayores (P. Judicial, 2015).

Los aspectos que se priorizan son:

- Adecuación de los servicios
- Trámite preferente
- Atención prioritaria

- Concienciación y capacitación
- Estrategia de la información sobre los servicios, trámites y procedimientos judiciales dirigidos a la persona adulta mayor
- Planificación y presupuesto
- Instancia responsable de la implementación (Unidad de acceso a la Justicia-Subcomisión de Acceso a la Justicia para Personas Adultas Mayores)
- Compromiso institucional

De acuerdo con Chaves L, master en Derecho, miembro del Consejo Superior y ex coordinadora de la sub comisión de Acceso a la Justicia del Poder Judicial, en entrevista el 28 de mayo del 2020:

La Administración de Justicia antes de la aprobación de la política en el año 2008, no tenía la capacidad para enfrentar el impacto del envejecimiento y velar por la protección de esta población.

(...)Las personas mayores cuando accedían la Administración de Justicia como parte interviniente (actora o demandada) enfrentaban barreras de todo tipo: actitudinales, invisibilizarían, retraso judicial, formalismos, apego a la escritura, barreras arquitectónicas, lenguaje inapropiado del personal judicial que no les permitía comprender los procesos judiciales, falta de sensibilización del personal judicial y falta de información, no se les brindaba información adecuada y comprensible.

El sistema judicial al no considerar su edad (mayor de 65 años) las discriminaba. En la Administración de Justicia, la discriminación tiene un efecto multiplicador de exclusión, pues conduce a impedir el ejercicio eficaz de cualquier otro derecho que le asista al ser humano.

Costa Rica dio un gran paso al incorporar la Subcomisión de acceso a la justicia para personas mayores, pues antes de existir en lugar de encontrar justicia, se tropezaban con una multitud de barreras y obstáculos, incluso con los trámites tan largos no llegaban a ver el final.

Algunos de los propósitos de la Política institucional y la importancia del Acceso a la Justicia son:

- Prepararse como Institución Pública para el envejecimiento de la población y crear acciones necesarias para visibilizar a las personas mayores en el seno de la Administración de Justicia para garantizar el Acceso a la Justicia.
- Garantizar el reconocimiento de la persona mayor (65 años y más), como persona plena de derechos y obligaciones en el seno de la Administración de Justicia.
- Adecuar los servicios que brinda el Poder Judicial, a través de los diferentes despachos y oficinas judiciales, a las necesidades de la población adulta mayor, con el fin de marcar la ruta para orientar el correcto proceder del personal judicial y levantar cualquier obstáculo que impida mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas adultas mayores.
- Simplificar trámites y requisitos, considerando la condición de edad para brindar un trato preferente en todas las instancias del proceso.
- Promover el principio de autonomía de la persona mayor.
- Fortalecer la sensibilización hacia la persona mayor y la prestación del servicio público de Administración de Justicia, mediante capacitación y sensibilización al personal judicial
- Revisión de los procedimientos para acortar tiempos, según las necesidades de la persona mayor. Procurar respuesta oportuna para la satisfacción y protección de los derechos de esta población.
- Garantizar medidas afirmativas para la aplicación y seguimiento de la política a la persona adulta mayor y erradicar cualquier acto discriminatorio o de desventaja en contra de esta población para brindar un entorno accesible en el seno de la Administración de Justicia para la efectividad y protección de los derechos de las personas mayores.
- Sensibilizar al personal judicial de la importancia del Acceso de la Justicia como “puerta de entrada” al sistema de tutela judicial y de resolución de conflictos para las personas mayores. Entender que, sin la aplicación efectiva de este derecho, la exigibilidad del resto de derechos consagrados en la Constitución, leyes y tratados internacionales para las personas mayores pierde toda viabilidad.

Los cambios organizacionales de impacto en la aplicación de la política en el seno del Poder Judicial costarricense que se realizaron a raíz la política de acceso a la justicia fueron:

- Uso de carátula con color distinto (terracota) en los expedientes judiciales en los cuales figure como parte un o una persona adulta o adulto mayor.
- Obligación de los jueces y juezas de que cuando exista una necesidad comprobada en torno a la imposibilidad de que la persona adulta mayor comparezca en estrados o participe en alguna diligencia judicial, el Juez o Jueza a cargo de dicha diligencia, deberá trasladar esta diligencia al sitio donde reside o se encuentra la persona adulta mayor, para atenderla o realizar el trámite judicial que corresponda.
- Se crea una casilla especial obligatoria y rotulada en todos los despachos judiciales del país, para visibilizar los procesos de las personas mayores y poder brindar por parte del personal judicial un trámite ágil que genere con mayor agilidad la resolución de los expedientes judiciales en que intervenga una persona adulta mayor.
- Atención prioritaria y trato preferente a los procesos judiciales en que intervengan personas mayores.
- Se habilita una línea de información gratuita por parte de la Contraloría de Servicios 800-800-3000, para que las personas adultas mayores, sus familiares o personeros de instituciones que velan por sus derechos, realicen consultas relacionadas sobre temas de interés y específicamente lo relativo a los trámites y procedimientos para formular adecuada y oportunamente las denuncias y demandas en casos de abuso físico, maltrato, negligencias y otros.

Las acciones implementadas para el cumplimiento de la Política Institucional fueron:

- Sensibilizar a la población judicial mediante capacitaciones y exposición en el sitio (en cada despacho judicial) que permita disponer de personal capacitado y comprometido para prestar una atención personalizada a las personas adultas mayores.
- La Escuela Judicial y el Departamento de Personal están obligados a programar cursos de capacitación dirigidos a los servidores judiciales, así como al personal de apoyo sobre la atención preferencial a la persona adulta mayor, derecho a la información de la persona adulta mayor respaldada en la necesidad de la

existencia de señalizaciones y orientaciones para brindar el acceso al servicio público de justicia.

- Se implementan estrategias de información sobre los servicios, trámites judiciales dirigida a la persona adulta mayor.

El Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional y la Contraloría de Servicios, les corresponde identificar las necesidades de información y divulgación sobre los principales trámites y procedimientos de los servicios que requieren las personas mayores en la Administración de Justicia, con el fin de formular una estrategia de información mediante la cual se obtenga como productos la elaboración de afiches, brochures, rótulos, entre otros.

La Contraloría de Servicios supervisa que los despachos judiciales dispongan de la información necesaria y actualizada para lograr los objetivos de la implementación de la estrategia citada.

Esta estrategia contempla divulgar entre las personas usuarias mayores sobre aspectos relevantes implementados por la Administración de Justicia, en beneficio de esa población y de las que se encuentren en condición de vulnerabilidad.

Al Departamento de Tecnología de la Información, elaboró un sitio dentro de la página web de la Comisión de Accesibilidad contiene los logros de las diferentes subcomisiones, entre las que se encuentra la población adulta mayor.

Algunos de ellos fueron: acuerdos del Consejo Superior relacionados con algunas de las poblaciones en condición de vulnerabilidad, acuerdos de la Comisión de Accesibilidad, jurisprudencia de la Sala Constitucional seleccionada por población en esa condición, buenas prácticas implementadas en oficinas judiciales para el acceso de los adultos mayores o de algunos de los grupos en condición de vulnerabilidad, entre otros.

Chaves L, master en Derecho, miembro del Consejo Superior y ex coordinadora de la sub comisión de Acceso a la Justicia del Poder Judicial, en entrevista el 28 de mayo del 2020:

Debe considerarse que en el Poder Judicial trabajan personas humanas, y qué por ello, siempre hay mucho movimiento de personal, que obliga a estar reiterando la política. Se entera del incumplimiento de la aplicación por denuncias de personas

mayores, o por visitas a despachos judiciales donde se detecta en el sitio que no están o que sí están cumpliendo.

La experiencia acumulada ha permitido al Poder Judicial revisar y reforzar la política institucional aprobada en el año 2008 para responder a las nuevas necesidades que genera este proceso de envejecimiento poblacional.

La Subcomisión de Acceso a la Justicia para garantizar el Acceso a la Justicia de las Personas Mayores, con base en la experiencia y con el afán de incorporar a la práctica judicial los nuevos avances normativos plasmados en el Tratado Interamericano para la protección de Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores, se dio a la tarea de adicionar la política al Consejo Superior para su análisis y aprobación una nueva propuesta que contemplara de manera más detallada y clara los alcances.

El Consejo Superior del Poder Judicial en la Sesión número 60-15 celebrada el 30 de junio de 2015 acogió la solicitud de la Subcomisión y aprueba el nuevo texto que engloba la política actual y la complementa según la experiencia y requerimientos de la prestación del servicio de Justicia y los instrumentos internacionales.

A pesar de estos esfuerzos mencionados, los países dan por hecho que se garantizan los derechos de las personas mayores en la Administración de Justicia, pero la realidad muestra todo lo contrario: despachos con gran cantidad de procesos judiciales que le dan trámite igual a un proceso de persona adulta mayor que a otro no lo es, eso hace que el laberinto judicial de la tramitología no permita que se aplique acciones afirmativas, al no tener como distinguirlas.

El acceso a la justicia para las personas mayores no puede ser igual que del resto de la población, porque sería discriminatorio. Además, estas personas no cuentan siempre ni con los recursos ni con el tiempo para poder llevar a cabo un trámite en el plazo normal (que puede tardar incluso años).

Legislación nacional

El Estado Social establecido desde la Constitución Política, norma una importante y obligada intervención del Estado en el ámbito social para proteger a los más vulnerables de la población, como lo son las personas mayores.

Dentro de la normativa nacional se encuentra la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento, la Ley de Violencia Doméstica, el Código Procesal Civil, el Código Penal. En el ámbito internacional ha ratificado la Convención Americana de

los Derechos Humanos, Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.

La Ley N° 7935, (Ley Integral para la Personas Adulta Mayor y su Reglamento emitida el 25 de octubre de 1999) entiende por personas mayores aquellas que superen los 65 años de edad. Además, refiere en su contenido una serie de derechos y beneficios, entendidos como deberes prestacionales de carácter estatal, aplicables a todas las personas mayores, es decir, una mayor protección.

Esta la ley establece un deber general dirigido al Estado, en su artículo 12, en que se señala que este “debe garantizar las condiciones óptimas de salud, nutrición, vivienda, desarrollo integral y seguridad social a las personas adultas mayores, agregando que deberá asegurar a todos los trabajadores una preparación adecuada para la jubilación”.

Los temas abordados en la ley y la protección de los derechos citados textualmente:

Calidad de vida: Se establece en el artículo 3 que toda persona mayor tendrá derecho a una mejor calidad de vida, mediante la creación de diversos programas donde se promueva la vivienda digna, la protección jurídica, atención hospitalaria inmediata, asistencia social, trato preferencial, una pensión que le ayude a satisfacer sus necesidades, acceso a un hogar sustituto en caso de ser necesario, y la participación en el proceso productivo del país.

El trabajo: El artículo 4 dicta que las personas mayores gozarán de los derechos laborales, tales como la no discriminación por razón de edad, contar con horarios adecuados a sus necesidades y disfrutar de los mismos derechos que los otros trabajadores.

Derechos de residentes o usuarios en establecimientos privados: En el artículo 5, se establece que las personas mayores que residan permanente o transitoriamente en un hogar, centro diurno, albergue u otra modalidad de atención, contará con: recibir visitas y tener contacto con las personas que desee compartir en privacidad; recibir la información de los servicios y los costos; contar con la información de su estado de salud y participar en su tratamiento, al que también se puede oponer; y por último, disponer sobre sus propias finanzas o elegir a una persona para que se las administre (y recibir

informes trimestrales), el monto máximo con el que deberá contribuir al hogar de estancia será del 90% por concepto de pensión mensual.

Beneficios: Toda persona mayor, no solo los costarricenses, con solo presentar un documento de identidad gozarán de los beneficios que CONAPAM negocie con el sector público, concesionarios públicos o empresas privadas.

Los prioritarios serán: transporte público gratuito, descuentos en transporte aéreo o marítimo, en entradas a centros públicos y privados, en medicamentos; y tasas preferenciales de interés por préstamos hipotecarios de vivienda. Además, todo establecimiento deberá contar con la infraestructura adecuada, atención y asientos preferenciales.

Educación: En los artículos del 19 al 25 se insta que el Estado tiene la obligación de estimular la incorporación de las personas mayores en los programas de educación general básica y diversificada para adultos. Por su parte las universidades deberán informar sobre las facilidades de estudio que ofrecen a las personas mayores para que estudien.

Vivienda: Los artículos del 26 al 30 procuran que toda persona mayor pueda disfrutar de una vivienda digna y adecuada, para ello se les proveerán las facilidades de financiamiento para la adquisición o remodelación de las viviendas. Por su parte el Banco Hipotecario de la Vivienda promoverá la adjudicación del derecho de uso y habitación de las viviendas a favor de las personas mayores que no tengan.

En cuanto al órgano rector; el artículo 37, establece como al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), órgano colegiado con personalidad jurídica propia, desconcentrado, pero adscrito al Presidente de la República. Tiene la función de formular las políticas y los planes nacionales en materia de envejecimiento (artículo 37 letra a). (Legislativa A. , Ley # 7935: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor, 1999)

Por su parte, la Sala Constitucional reconoce una tutela especial a las personas mayores en su voto n.º 2008-5412, de las 17:34 horas del 9 de abril de 2008:

(...) no puede considerarse que los mayores de sesenta y cinco años se encuentren en la misma posición jurídica que las demás personas, pues la propia Constitución

otorga una protección especial al anciano en su artículo 51 (...) un interés público superior, como es la protección de las personas adultas mayores que se encuentran en estados especiales de vulnerabilidad y que son víctimas de otras personas que se aprovechan de tal situación (...), también encuentra respaldo en los compromisos internacionales asumidos por Costa Rica en materia de Derechos Humanos.”

La normativa especial promulgada en Costa Rica orienta todas estas ideas y nos impone una búsqueda a estos preceptos legales para resolver situaciones que involucren a una persona mayor. Sin embargo, cuando se refiere a derechos patrimoniales es claro que no existe distinción en considerar las vulnerabilidades de esta población para garantizar derechos, únicamente derechos como observaremos más adelante en cuanto a la Política de Acceso a la Justicia para las personas mayores del Poder Judicial.

Sala Constitucional señala al respecto que dar un trato igualitario a las personas mayores sería discriminatorio, pues ha señalado en la sentencia 0337-91 14:50 del 8 de febrero, 1991:

En virtud del principio constitucional de igualdad, consagrado en el artículo 33 de la Constitución Política y 24 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, es que debe darse un mismo trato a los iguales y un trato diferenciado a los desiguales, precisamente por las diferencias existentes o situaciones particulares de cada persona o grupo, lo que ha sido denominado con anterioridad por la jurisprudencia, como "elementos objetivos de diferenciación que justifican un trato diferente.

A este tipo de situaciones se les llama "discriminación positiva", y consiste en dar un trato especial a aquellas personas o grupos diferenciados que se encuentren en una situación de desventaja con relación a los demás también se le señala como grupos vulnerabilizados ya que es la sociedad quien los discrimina. La Sala Constitucional (1991) estableció en el voto 2001-9676 11.25:

La protección a la persona adulta mayor es un deber del Estado y de la sociedad, ineludible y de primer orden y que se trata de un sector de la población que merece respeto por la ciudadanía en general, en cumplimiento de un mandato

constitucional - párrafo final del artículo 51 de la Constitución Política -, al tener en cuenta que se trata de personas que no se encuentran económicamente activas.

Sumado a ello se ha señalado en este documento reiteradamente que la Convención constituye un instrumento jurídico internacional que garantiza el resguardo de los derechos humanos de las personas adultas mayores dentro del Sistema Interamericano.

Por su parte, la Ley contra la violencia doméstica buscan resguardar la integridad física y moral de las personas mayores, y se refiere a la violencia patrimonial en el artículo dos incisos a y e, en ese orden:

a) Violencia doméstica: Acción u omisión, directa o indirecta, ejercida contra un pariente por consanguinidad, afinidad o adopción hasta el tercer grado inclusive, por vínculo jurídico o de hecho o por una relación de guarda, tutela o curatela y que produzca como consecuencia, el menoscabo de su integridad física, sexual, psicológica o patrimonial. El vínculo por afinidad subsistirá aun cuando haya finalizado la relación que lo originó. e) Violencia patrimonial: Acción u omisión que implica daño, pérdida, transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores, derechos o recursos económicos destinados a satisfacer las necesidades de alguna de las personas mencionadas en el inciso a) anterior (Legislativa A., Ley # 7586: Ley contra la Violencia Doméstica, 1996).

Esta ley brinda busca brindar ayuda pronta y eficaz por medio de medidas de protección a las personas víctimas de violencia, además las personas mayores cuentan con una protección mayor por parte del Estado.

La ley para la autonomía de las personas con discapacidad y el Código Procesal Civil, establecen las medidas de salvaguardia, que buscan garantizar la igualdad jurídica y establece la figura de la asistencia de una persona.

En el artículo dos, inciso g de esta misma ley describe a las medidas de salvaguardia de la siguiente manera: “La salvaguardia: mecanismos o garantías adecuadas y efectivas establecidas por el Estado costarricense, en el ordenamiento jurídico, para el reconocimiento pleno de la igualdad jurídica y del derecho a la ciudadanía de todas las personas con discapacidad”. (Legislativa A., Código Procesal Civil, 2018).

La salvaguardia mitiga que las personas con discapacidad sufran abusos, de conformidad con los derechos humanos, y/o de influencias indebidas, en detrimento de su calidad de vida.

El diseño e implementación de las salvaguardias debe fundamentarse en el respeto a los derechos, voluntad, preferencias e intereses de la persona con discapacidad, además de ser proporcionales y adaptadas a las circunstancias de cada persona, aplicarse en el plazo más corto posible y estar sujetas a exámenes periódicos, por parte de autoridad competente, independiente, objetiva e imparcial.

Consejo Nacional de la Persona Mayor

El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) es el ente rector en el que vela por el bienestar de las personas mayores, desde su creación en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor. Este órgano trabaja en la promoción de políticas públicas en beneficio de las personas adultas mayores, pero además tiene el fin de sensibilizar a la población.

El CONAPAM tiene como objetivo incentivar el conocimiento y la protección de los derechos de la persona mayor. Dentro de sus tareas están el conocer los programas realizados por instituciones tanto públicas como privadas en el ámbito del envejecimiento, promover la creación de programas que beneficien y trabajen esta materia, y por último, establecer los criterios técnicos para la distribución de los recursos financieros a estas organizaciones. En fin del Consejo dependen los demás organismos relacionados a las personas mayores.

Legislación internacional

En la Resolución de la Asamblea Mundial de Naciones Unidas sobre el Envejecimiento (resolución 37/51), celebrada en Viena en 1982, posibilitó la incorporación de los derechos en la vejez y fue aprobado su plan de acción denominado el “Plan de Viena”. Al respecto, se cita:

Con arreglo a estas metas, se establecen los siguientes objetivos concretos: a) Fomentar la comprensión nacional e internacional de las consecuencias económicas, sociales y culturales que el envejecimiento de la población tiene en el proceso de desarrollo; (...) Proponer y estimular políticas y programas orientados a la acción y destinados a garantizar la seguridad social y económica a

las personas de edad, así como darles oportunidades de contribuir al desarrollo y compartir sus beneficios;(...)” (ONU, resolución 37/51, 1982).

A partir de este plan es que se inicia el desarrollo de estudios referidos a la responsabilidad estatal hacia las Personas Mayores, que fueron visibilizando y despertaron la voluntad política de trabajar a favor de su pleno reconocimiento jurídico, sin embargo, no en la parte de divulgación. Esto se fue desarrollando en el marco del proceso de especificación de los derechos humanos, en cuyo seno se plasmó la Convención Interamericana objeto de este estudio.

En el campo particular del Derecho de la Vejez, la comunidad internacional ha ido generando una serie de documentos que contienen principios orientadores, o criterios generales de interpretación jurídica, como los planes mencionados. Pero desde 2003, la Primera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe inició la tarea de construcción de un espacio institucional, para debatir la necesidad de elaboración y el contenido de una Convención Internacional de Derechos Humanos para las Personas de edad en la cual Costa Rica participó.

Durante los años transcurridos han intervenido en este proceso muchos Gobiernos de la región, organismos de derechos humanos (Organización de las Naciones Unidas (ONU), Centro Latinoamericano de desarrollo Empresarial (CELADE), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Organización de Estados Americanos (OEA), universidades, en cuyo marco el Centro de Investigaciones en Derecho de la Vejez de la Facultad de Derecho de Universidades de Sur América.

Además colaboraron Organizaciones No Gubernamentales (ONG) vinculadas a la gerontología, tal como es el caso del International Network for the Prevention of Elder Abuse (INPEA) o Help Age, Global Alliance, entre otras. Para la ratificación en nuestro país fue el Foro de Análisis de Políticas Públicas en Personas Mayores (FONAPAM), quien realizó el *lobby* correspondiente para que la Asamblea Legislativa llegara a dicho acuerdo.

Costa Rica participó de la fundamentación de la propuesta, la cual el 15 de junio de 2015, se aprobó, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Este documento, vinculante para todos los países que lo ratifiquen en su derecho interno, es el primero en su género y constituye un hito dentro de este proceso. Esta fue ratificada por la Asamblea Legislativa en septiembre del 2016,

sumando a los países de Chile, Argentina, Brasil, El Salvador y el nuestro. Esta Convención viene a complementar la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (Ley No 7935). Así como el Marco Jurídico internacional que ha sido el punto de partida a la fundamentación de esta convención y como se señala en el siguiente recuadro:

Tabla 5. Compromisos internacionales relacionados con el envejecimiento saludable

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales 1966
Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948
Observación General VI sobre los derechos económicos, sociales y culturales de las personas de edad (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Naciones Unidas 1995)
Observación General XIV sobre los Derechos de la Salud (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Naciones Unidas 2000)
Observación General XIX sobre el Derecho a la seguridad social (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Naciones Unidas 2008)
Observación General XX sobre la no discriminación y los derechos económicos, sociales y culturales (Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Naciones Unidas 2009)
Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento, Viena 1982
Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad 1991
Proclamación sobre el Envejecimiento 1992

II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, Madrid 2002
Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, 1984
Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento 2002
La Primera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento 2003
Segunda Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe, Brasilia, 2007
Plan de Acción sobre la Salud de las Personas Mayores incluido el Envejecimiento Activo y Saludable (Organización Panamericana de la Salud. Resolución CD49.R15, 2008)
Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (Organización de las Naciones Unidas, 2009)
Plan de salud de Centroamérica y República Dominicana 2010-2015
Carta de San José sobre los Derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe 2012
Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores, OEA 2015
Estrategia Mundial: Acción multisectorial para un envejecimiento saludable basado en el curso de la vida (Resolución 69.3 Asamblea Mundial de la Salud, 2016)

Fuente: Elaboración propia

Sumado al Marco Jurídico de nuestro país, esta serie de robusta legislación internacional es que se consolida la aplicación de la Convención como una manera de establecer prioridades a este grupo poblacional. Sin embargo, es claro que se debe trabajar

en la divulgación de los Derechos de la Vejez y en hacer valer los propósitos que persigue.

Es importante señalar, para fines de esta tesis, acerca de la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1991, mediante la Resolución 46/91 (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, 2015). (ONU, Asamblea General Naciones Unidas- Resolución 46/91, 1991), señalan aspectos relevantes asociados a los Derechos Humanos de esta población:

1. La discriminación por edad, la vulnerabilidad y la capacidad jurídica de las personas mayores
2. Los derechos humanos de autonomía referidos a la autodeterminación, la libertad y la propiedad en la vejez
3. Los derechos humanos de participación vinculados a la familia, la inclusión social y la participación política
4. Los derechos sociales fundados en las exigencias de la igualdad material de las personas mayores
5. Los sistemas de protección y garantías en orden de asegurar el acceso a la justicia de este grupo.

Costa Rica por su parte ha conformado una Comisión desde la Corte Suprema de Justicia denominada Comisión de acceso a la justicia de las personas mayores, la cual se fundamenta en la formulación de la Política Institucional para garantizar el acceso a la Justicia de Personas Mayores y señala su importancia de la siguiente manera:

...el acceso a la justicia es la “puerta de entrada” al sistema de tutela judicial y de resolución de conflictos. Sin la aplicación efectiva de este derecho, la exigibilidad del resto de derechos consagrados en la Constitución, las leyes y los tratados internacionales para las personas adultas mayores pierde toda viabilidad. El acceso a la justicia es un derecho esencial. Una vez que se accede a la justicia, se convierte en el instrumento en el que cobran sentido todos los derechos y garantías constitucionales de las personas. (Poder Judicial, 2015)

El problema se da cuando quienes deben garantizar el cumplimiento de los derechos de las personas mayores e incluso las mismas personas mayores no conocen la existencia de estas leyes o acceso diferenciado a la justicia.

Según Dabove (2016) las reuniones de seguimiento de la declaración realizadas desde entonces en Argentina, Chile, Brasil y Costa Rica posibilitaron también la identificación de algunos principios valorativos de la futura convención. De ellos se destacan la dignidad, independencia, libertad y autonomía de la persona mayor, la igualdad y no discriminación, la participación e inclusión social de los mayores, y la solidaridad entre generaciones.

Centro Diurno del Tejar del Guarco

El nombre completo es la Asociación Centro Diurno para la Persona Adulta Mayor de El Tejar de El Guarco, y funciona como centro gerontológico y clínica de memoria, que a su vez es un recurso terapéutico y de apoyo a la familia que brinda soporte a la persona mayor. Su atención es desde lo psicosocial, preventiva y rehabilitación, con el fin de que las personas puedan envejecer de manera saludable, activa y con autonomía.

Dentro de los programas que ofrecen están: Centro de Día, Clínica de la memoria, Ayuda especial y Capacitación a cuidadores. Además con la pandemia, se comenzó a implementar la “Tele Mayor”, que es una forma de seguir teniendo contacto y colaborando con las personas mayores.

Este centro ha sido pionero en la digitalización de las personas mayores asistentes, desde hace algunos años comenzaron a enseñarles a usar computadoras, luego tabletas y ahora las redes sociales. Con ayuda de los jóvenes que realizan trabajo comunal en el centro se les ha enseñado a utilizar el celular y aplicaciones como Whatsapp y Facebook.

Según Méndez E, licenciado en Derecho, director del Centro Diurno El Tejar, en entrevista el 12 de octubre del 2020:

Hay una brecha muy grande digital para las personas mayores. No tener internet hace visible la desigualdad y en esta época se ha marcado aún más la era digital. Debemos de usarla a nuestro favor y no dejar que la gente mayor se quede solita en la casa, porque se pueden deprimir. Nosotros tenemos listas de difusión

de WhatsApp y en las mañanas se les envía el programa de actividades con los enlaces de zoom, y así seguimos funcionando con éxito durante todo este periodo.

El centro se autodefine como un proyecto de puertas abiertas, un espacio comunitario, donde todo el mundo puede llegar, sin importar su condición social, incluso puede haber gente con pensión o sin ella.

Durante todo el proceso del envejecimiento de la persona mayor se apela a la corresponsabilidad familiar, y aún más durante la pandemia. Los familiares son quienes les han ayudado para que los adultos mayores sigan participando y accediendo a los medios tecnológicos. Sin embargo, se han encontrado con aspectos negativos, como que las personas mayores se queden todo el día frente a las computadoras solas, hasta que los familiares regresan.

Comunicación sobre los derechos patrimoniales

La información sobre los derechos genera conciencia y empoderamiento en las personas mayores. Saber que el Estado los protege y que hay mecanismos para darse a valer como persona, les aumenta el autoestima.

El abuso patrimonial es una realidad país, que se ha convertido en parte de la cultura en la que las personas al ir envejeciendo se vuelven una carga y la vejez en una idea negativa para la sociedad. Se debe trabajar para transformar esto, a través de campañas de comunicación, donde se les da la valía que tienen los abuelos.

Los medios de comunicación son vitales para dar a conocer los derechos de las personas mayores, pero solo se habla de este tema en octubre por ser el mes de la persona mayor o para el 15 de junio por el día de la “No violencia para las personas mayores”, y el resto del año no se tocan estos temas. Porque las personas de 80 años legalmente siguen siendo ciudadanos. Es importante verlo así porque debemos romper con el romanticismo de que la sociedad cuida a las personas mayores, la realidad es muy distinta.

El ideal sería hacer conciencia de la valía de las personas mayores y desenmascarar la realidad que viven día con día, pero un paso importante el papel de los

centros diurnos y hogares de ancianos porque es el lugar donde tienen a la población reunida, conocen su lenguaje y formas de comunicarse con ellos de mejor manera, ahí los pueden capacitar, detectar abusos y acompañar durante el proceso.

En el caso del Centro Diurno El Tejar, en sus talleres especiales, incluyen temas como los derechos humanos de las personas mayores, y según el director Eduardo Méndez, han tenido casos de éxito con la respuesta de las personas mayores, el problema ha sido que los trámites legales son largos y en muchos casos, los adultos se mueren sin ver el final de su proceso.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

A lo largo de este capítulo se buscará información relevante en cuanto al tipo de enfoque y diseño que tendrá la investigación, y a su vez el análisis de los resultados tanto de características como de datos.

En este sentido, Tamayo y Tamayo (2007) define la metodología como "la médula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis" (pág. 175)

Gracias al marco metodológico se puede analizar en la práctica toda la parte teórica del capítulo anterior.

Enfoque de investigación

Para la elaboración de esta investigación se propone un análisis cualitativo el cual se deriva de un conjunto de factores que se utilizaron para la obtención de los resultados. El análisis cualitativo es en este sentido, una herramienta teórico-metodológica aplicable a distintos campos especialmente de las Ciencias Sociales y en este caso del periodismo como tal, a fin de dar respuesta a cuestionamientos como el problema planteado en esta investigación.

Según Cerda (2000):

Uno de los problemas más complejos que debe enfrentar en la actualidad cualquier individuo que quiera investigar es, sin lugar a duda, la gran cantidad de métodos, técnicas e instrumentos que existen como opciones, los cuales, a la vez, forman parte de un número ilimitado de paradigmas, posturas epistemológicas y escuelas filosóficas, cuyo volumen y diversidad desconciertan.

El método cualitativo permite conocer de forma más amplia las ópticas que se han desarrollado para comprender las diversas realidades que conforman el orden social y los comportamientos humanos, así como los mecanismos utilizados para extraer el conocimiento sobre ellas.

Asimismo, se indica que: "... la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aporta un punto de vista "fresco, natural y holístico" de los fenómenos, así como flexibilidad" (Hernández, et al., 2014, p. 16).

Dado que en este estudio al tratarse sobre forma de comunicar a las personas mayores de manera más eficiente, y conocer la percepción alcanzada a través de la información, el enfoque cualitativo permitirá recabar la información de la forma más clara.

En este sentido, toda persona que realice una investigación de este tipo debe estar atenta pues el alcance de lo cualitativo en un estudio de ciencias sociales, puede o no llevar a entender un fenómeno social y ello no es simple.

El compromiso y el papel de la persona que está investigando en cada uno de los procesos que se realizan demanda un alto nivel de seguridad y conocimientos para llevarlo a una buena finalización durante todo el proceso tanto de recolección de datos como el de análisis e interpretación.

Además, cualquier persona con la idea de que la investigación cualitativa es poco o nada rígida, por su carácter adaptable, pragmático también se equivoca, porque no se trata de especular con la realidad o hacer una recogida de datos sin sentido; es contribuir en la construcción del mundo social, a través de los enfoques de este tipo y cada vez más actualizado en el ámbito del quehacer de las ciencias sociales y humanas.

Diseño de la investigación

El diseño cualitativo es el utilizado en esta investigación pues se realizará un estudio a una problemática social determinada, que requiere una solución para un grupo pequeño, como lo es el de los asistentes al Centro Diurno El Tejar.

Bernal (2015) explica este diseño cualitativo de la siguiente manera:

Es de este modo como los individuos que conforman el grupo de estudio colaboran activamente como integrantes del equipo que dirige la investigación, de tal manera que se conjunta el trabajo del equipo de investigadores expertos -cuya función es la de dinamizar el trabajo como facilitadores- y el grupo o comunidad, que funge como autogestor del proyecto y transformador de su propia realidad.

Por diseño cualitativo se entiende como el estudio que concede una definición verbal o explicación del fenómeno estudiado, su esencia, naturaleza, comportamiento, en comparación con la interpretación ofrecida en la investigación cuantitativa: cifras. La investigación cualitativa es más común en las ciencias sociales, a diferencia de las ciencias naturales la tendencia es a favor del enfoque cuantitativo. Sin embargo, muchos

fenómenos pueden ser estudiados con cualquiera de los dos métodos, o con ambos, y es al investigador a quien le toca escoger.

Este proceso tiene la intención de provocar un cambio positivo que involucre la toma de decisiones de las personas mayores. La investigación-acción fuerza a combinar la práctica con la teoría, y de esta forma se hace indispensable la observación, participación y reflexión.

Fuentes de información

En esta investigación se recabarán datos relevantes de información brindada por las diferentes personas que han colaborado con la explicación de dichos datos para comprender, profundizar y estandarizar los fenómenos estudiados. A continuación se describen las principales fuentes de información utilizadas para el desarrollo y esclarecimiento de datos importantes.

Fuentes primarias

Personas mayores de 65 años de edad asistentes al Centro Diurno El Tejar

Se obtiene información de las personas mayores de 65 años que asisten al Centro Diurno El Tejar a través de un grupo focal, debido a la pandemia, por medio de una videollamada grupal de la plataforma virtual Zoom (estas personas han seguido participando del centro, a pesar del Covid-19, por medio de Facebook y Zoom).

Director del Centro Diurno El Tejar

Se realiza una entrevista abierta a Eduardo Méndez, director del Centro Diurno El Tejar para conocer la forma y tipo de comunicación que tiene el centro con las personas que asisten, la eficiencia del modelo diferenciado y acercamiento a la tecnología.

Gerente de la Asociación Gerontológica Costarricense

Se efectúa una entrevista a Fabián Trejos, gerente de la Asociación Gerontológica Costarricense para analizar la correcta comunicación, de manera asertiva, eficaz y diferenciada para las personas mayores.

Miembro del Consejo Superior y ex coordinadora de la Comisión de acceso de la justicia del Poder Judicial

Se realiza una entrevista a Lupita Chaves, quien la coordinadora de la Comisión de Acceso a la Justicia del Poder Judicial para conocer sobre el alcance y la incidencia de la información contra el abuso patrimonial en las personas mayores.

Director de la Unidad de Asesoría Legal del Consejo Nacional de la Persona Mayor

Se realiza una entrevista a Gustavo Fallas, quien es el jefe de la Unidad Legal del CONAPAM, para conocer los alcances del CONAPAM en contra de los abusos patrimoniales y qué hace el Consejo para prevenirlos.

Coordinadora del tema de envejecimiento del Ministerio de Salud

Se efectúa una entrevista a Flor Murillo, quien ostenta el cargo de coordinadora del envejecimiento saludable en el Ministerio de Salud, pues tiene una visión más amplia sobre el tema y las campañas de comunicación que se han utilizado para la población mayor de Costa Rica.

Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias tienen como fin analizar las primarias, implican análisis, síntesis, interpretación y generalización. Para esta investigación se utilizaron tesis de grado nacionales e internacionales, y artículos de investigación.

Muestra

Para lograr una mejor investigación cualitativa es importante tener una muestra asertiva que arroje datos correctos y certeros.

Lo que se busca en la indagación cualitativa es profundidad. Nos conciernen casos o unidades (participantes, organizaciones, manifestaciones humanas, eventos, animales, hechos, etc.) que nos ayuden a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación” (Hernández, et al., 2014, p.384).

En este caso se utilizan dos tipos de muestras: la muestra a los participantes voluntarios, en este caso las personas mayores del Centro Diurno El Tejar, y la muestra de los expertos “Estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y exploratorios para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios” (Hernández, 2014, p.387).

Criterios de inclusión y exclusión

Con el objetivo de lograr mejores resultados durante el proceso de recolección de datos, es importante definir los criterios de inclusión y exclusión para los participantes de ambas muestras de estudio, que serán:

Tabla 6. Criterios de inclusión y exclusión

Muestra	Cantidad de individuos	Criterio de inclusión	Criterio de exclusión
Grupo de enfoque	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personas mayores de 65 años de edad 2. Deben asistir al Centro Diurno El Tejar 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Personas menores de 65 años de edad 2. No asisten al Centro Diurno El Tejar
Entrevistas	5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deben trabajar con personas mayores 2. Requieren tener conocimiento de la comunicación y trato con las personas mayores 	<ol style="list-style-type: none"> 1. No trabajan con personas mayores 2. No tienen conocimiento de la comunicación ni el trato con personas mayores

Fuente: Elaboración propia

Unidades de análisis de la investigación

Una unidad de análisis o variable es “cualquier elemento, condición o factor que se puede controlar, variar o medir dentro de una investigación” (Mejía, 2017, párr.6).

En esta investigación con enfoque cualitativo, se le llamarán unidades de análisis a estos elementos por dicho motivo. Para el análisis de estas unidades es necesario relacionar cada uno de los puntos propuestos en el instrumento de recolección de datos, es decir la entrevista y el grupo de enfoque, con los puntos de investigación deseados.

Tabla 7. Unidades de análisis de la investigación

	Objetivo específico	Categoría	Subcategoría	Definición conceptual	Instrumento	Ítem
1	Indagar los medios sobre los cuales las personas mayores se informan y cuáles son los más usados	Medios de información para las personas mayores	Redes sociales Televisión Radio Whatsapp Charlas Centros diurnos	<p>Medio de información: según Ritter (2008) “constituyen por el conjunto de vías establecidas por donde circula el flujo de información relativo al trabajo entre las diversas poblaciones de la y tiene como objetivo “bajar líneas”.</p> <p>Persona mayor: La Convención Interamericana sobre los Derechos de las Personas Mayores (2016) lo define como aquella persona mayor de sesenta años o más</p>	Entrevista	

2	<p>Conocer la incidencia del uso de la información sobre los derechos patrimoniales en la vejez para la toma de decisiones</p>	<p>Información para toma de decisiones</p>	<p>Derechos patrimoniales</p> <p>Decisiones</p> <p>Envejecimiento</p>	<p>Envejecimiento:</p> <p>La Organización Mundial de la Salud (2018) lo describe como: consecuencia de la acumulación de una gran variedad de daños moleculares y celulares a lo largo del tiempo, lo que lleva a un descenso gradual de las capacidades físicas y mentales, un aumento del riesgo de enfermedad, y finalmente a la muerte.</p>	<p>Grupo focal</p> <p>Entrevista</p>	
3	<p>Identificar si la asistencia al Centro Diurno El Tejar hace que las personas estén más informadas</p>	<p>La comunicación en el Centro Diurno El Tejar</p>	<p>Centro diurno de ancianos El Tejar</p> <p>Comunicación</p>	<p>Comunicación:</p> <p>Martínez (2016)</p> <p>La comunicación se puede definir como un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, y espera que esta última de una respuesta, sea una</p>	<p>Grupo focal</p>	

				opinión, actividad o conducta.		
--	--	--	--	-----------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos

Los instrumentos de la investigación se constituyen en recursos utilizados para abordar y extraer información sobre los problemas y fenómenos en estudio.

Entrevista

El objetivo de estas entrevistas es lograr captar información relevante para la investigación, a través de las respuestas verbales de los expertos. Mejía (2017) “Una entrevista de investigación es aquella conversación cara a cara que se da entre el investigador (entrevistador) y el sujeto de estudio (entrevistado)”

En esta investigación se efectuarán entrevistas por medio de la plataforma Zoom dirigidas según la muestra a analizar. Se aplicó una entrevista semiestructurada a expertos en la materia. La elección a este modelo se da porque podrían surgir nuevos temas de interés a lo largo de la entrevista.

Grupos de enfoque

Algunos autores los consideran como una especie de entrevistas grupales, las cuales consisten en reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), en las cuales los participantes conversan a profundidad en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal bajo la conducción de un especialista en dinámicas grupales (The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences, 2009; y Krueger, 2004)

Los grupos de enfoque en esta investigación que se aplicará a un grupo de personas mayores asistentes al Centro Diurno El Tejar permitirá reunir información sobre la percepción que tienen sobre sus derechos patrimoniales, cuáles son las formas mediante las que se les facilita la comunicación y cómo utilizan esa información.

Procesos de Recolección y Análisis de datos

Proceso de Recolección

Para la presente investigación se realiza la descripción de cada una de las fases a desarrollar para completar el proceso de recolección de datos. Dichas fases se describen a continuación:

Fase 1: Contacto con los participantes

El primer paso que se lleva a cabo es el contacto directo con cada grupo de participantes, que conforman la población en estudio. Para este caso en específico, se contacta al director del Centro Diurno El Tejar, para solicitarle una entrevista y el permiso correspondiente para realizar un grupo de enfoque a las personas mayores asistentes al Centro. Se solicita su colaboración como muestra participante con el fin de analizar su criterio en el tema de estudio y el enlace correspondiente para analizar el grupo de enfoque.

El segundo contacto es la solicitud de entrevista al gerente de la Asociación Gerontológica Costarricense, para conocer las mejores prácticas y formas de comunicación para con las personas mayores.

El tercer contacto es una entrevista a un miembro del Consejo Superior y ex coordinadora de la Comisión de acceso a la justicia del Poder Judicial, Lupita Chaves.

La cuarta entrevista es con la Coordinadora del tema de Envejecimiento y Salud del Ministerio de Salud.

El quinto contacto fue con Gustavo Fallas, quien es el Coordinador legal del CONAPAM.

Las entrevistas y el grupo focal se realizaron bajo la modalidad de la plataforma Zoom, y se comenzaron a realizar desde mayo a octubre del año 2020. Este no es un motivo de preocupación para realizar el grupo focal pues las personas mayores del Centro se han mantenido participante de todas las actividades por medio de las plataformas digitales como YouTube, Whatsapp, Facebook y Zoom.

Fase 2: Entrevistas y grupo de enfoque

Para este apartado se realizan las entrevistas con contextos diferentes en sus preguntas dirigidas para cada participante que conforman la muestra y según su enfoque en los diversos temas. Se confecciona cada entrevista con 7 preguntas, las cuales abarcan aspectos relevantes para la investigación, tales como: mejores técnicas de comunicación con las personas mayores, obstáculos para una correcta comunicación, el envejecimiento, el grado de conocimiento de las personas mayores sobre sus derechos, las leyes que los protegen, los abusos que existen, la protección estatal y el acceso a la justicia.

Fase 3: Observación

Para la correcta recolección de datos, se realiza la observación en varios momentos del estudio para conocer las percepciones que tienen las personas mayores sobre sí mismos y sus derechos, además de cómo se ven dentro de la sociedad. En el caso de los expertos, las observaciones evidenciaron que si existe un vacío en la forma de comunicarse con las personas mayores.

Fase 4: Segunda entrevista

De ser necesario esta fase se aplicará únicamente con el propósito de lograr la saturación de datos para la investigación.

Análisis de datos

Para obtener un análisis preciso de los datos recolectados se requiere en primer lugar establecer qué tipo de datos se tiene, pueden ser grabaciones de audio y video. El primer paso para poder procesar y analizar es la transcripción de la información.

Los propósitos centrales del análisis cualitativo son: 1) explorar los datos, 2) imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías), 3) describir las experiencias de los participantes según su óptica, lenguaje y expresiones; 4) descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema; 5) comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos, 6) reconstruir hechos e historias, 7) vincular los resultados con el conocimiento disponible y 8) generar una teoría fundamentada en los datos (Hernández, et al., 2014 , p. 418).

La idea de realizar un análisis cualitativo es poder ver rostros, reacciones, escuchar sus palabras y analizar más allá de números, cifras, datos, estadísticas. Sino ponerle un rostro humano a la investigación.

Según Hernández (2014) el proceso a seguir para el cumplimiento del análisis de datos, el cual se describe a continuación:

Recolectar los datos

Entrevistas, grupos de enfoque, observaciones, documentos, artefactos, anotaciones, registros, etcétera.

Organizar los datos e información

Determinar criterios de organización y organizar los datos de acuerdo con los criterios

Descubrir las unidades de análisis

Elegir cuál es la unidad de análisis o significado adecuada, a la luz de la revisión de los datos.

Revisar todos los datos (material inicial y adicional)

Obtener un panorama general de los materiales.

Preparar los datos para el análisis

Limpiar grabaciones de ruidos, digitalizar imágenes, filtrar vídeos y transcribir datos verbales en texto (incluyendo bitácoras y anotaciones)

Codificación abierta de las unidades: primer nivel

Localizar unidades y designarles categorías y códigos.

Describir las categorías emergentes de la codificación abierta o primer nivel: Conceptualizaciones, definiciones, significados, ejemplos o ilustraciones (segmentos de contenido).

Codificación axial de las categorías: segundo nivel

Agrupar categorías en temas y patrones: relacionar categorías, ejemplificar temas, patrones y relaciones con unidades de análisis (p. 423) De acuerdo con el proceso propuesto por Hernández (2014) es necesario que en la presente investigación sean transcritos los datos de las entrevistas y el grupo focal, para poder ser organizados por categorías y así permitir mayor claridad en el análisis.

Luego se efectúa la triangulación de datos la cual se utiliza “para confirmar la corroboración estructural y la adecuación referencial” (Hernández 2014, p. 456). Es decir,

el objetivo es obtener la relación de datos uniformes entre todas las partes de la muestra evaluadas. Este paso permite aclarar los cuestionamientos y dudas en la investigación sobre los aspectos que abarcan los participantes en las diversas muestras.

A modo de conclusión, el marco metodológico permite procesar y analizar los problemas o situaciones planteados en los capítulos anteriores. Es relevante destacar que la investigación se va realizando de manera progresiva, y que el marco metodológico requiere las bases teóricas para poder realizar el correcto estudio y procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de resultados es la parte conclusiva del estudio, en la que se procesa la información recolectada a lo largo del trabajo y se presenta de manera comprensible, esto permite llegar a conclusiones y generar una propuesta.

En este capítulo se pretende mostrar la revisión de los datos recolectados a través de las entrevistas realizadas a las diversas muestras de interés que consistieron en 7 preguntas abiertas y un grupo focal basados en las unidades de análisis de la investigación.

Para lograr los objetivos, se requiere organizar los datos y la información obtenidos en su desarrollo, y así poder tener una triangulación de datos de manera exitosa. Los entrevistados están relacionados con personas mayores, sea en el área de agrupaciones como lo es el caso del director del Centro Diurno El Tejar y el Gerente de la Asociación Gerontológica Costarricense, como también hubo defensores legales sobre los derechos en la vejez, y del Ministerio de Salud la Coordinación del Envejecimiento Saludable.

Aplicación de instrumentos

Al ser la investigación cualitativa se aplicaron entrevistas a expertos relacionados con el área de envejecimiento, leyes y comunicación. Este proceso se llevó a cabo mediante la plataforma Zoom y vía correo electrónico. Las personas entrevistadas fueron:

- El director del Centro Diurno El Tejar, Eduardo Méndez
- El gerente de la Asociación Gerontológica Costarricense, Fabián Trejos
- La ex coordinadora de la Comisión de acceso de la justicia del Poder Judicial y defensora de los derechos de las personas mayores, Lupita Chaves
- El director de la Unidad de Asesoría Legal del Consejo Nacional de la Persona Mayor, Gustavo Fallas.
- La coordinadora del tema de Envejecimiento Saludable del Ministerio de Salud, Flor Murillo

Análisis e interpretación de resultados de las entrevistas

Unidad de análisis: Indagar sobre los medios de información más usados por las personas mayores.

Categoría a analizar: Medios de información para las personas mayores.

Pregunta 1: ¿Conoce cómo se informan las personas mayores?

En el caso de esta pregunta, los entrevistados afirmaron en su totalidad que si se trata de medios de comunicación, los más utilizados para consumir noticias por las personas mayores serían televisión, prensa y radio, y en menor medida por Facebook.

Ahora bien, además de los medios de comunicación, las personas mayores que asisten a centros de encuentro, están más expuestos a información de su interés, además van a capacitaciones, charlas y se fomenta la plática entre ellos con temas que abarcan desde sus familias hasta hechos de actualidad ocurridos en el país y en el mundo.

En el caso del Centro Diurno El Tejar se cuenta con una actividad semanal para analizar las principales noticias acontecidas en los últimos días, así se fomenta el estar informados y la capacidad de retención, de análisis e incluso reflexión. De alguna forma el estar actualizados los hace sentir que aún son parte de la sociedad, y pueden contribuir.

Los entrevistados coinciden en que las noticias a veces pueden tratar temas de las personas mayores pero lo hacen sin considerarlos realmente a ellos, e hicieron especial énfasis en lo establecido en la Convención Interamericana de Personas Mayores (2016) donde establece que:

Los medios de comunicación no deben contribuir a un trato infantilizado, sensacionalista o paternalista de la información. Evitando también el lenguaje edadista, que discrimine, victimice y violente y violente la imagen y la autopercepción de sí mismos como seres enfermos o en “modo de salida.

Un punto importante mencionado es que una de las audiencias más fieles a los medios de comunicación tradicionales son las personas mayores, por lo tanto al menos deberían de mostrar respeto en su lenguaje y forma de abarcar los temas relacionados a ellos.

Los medios más nuevos como lo son las redes sociales y el celular, van tomando cada vez más fuerza, pero no son accesibles a toda esta población, sino que es solo a una pequeña parte, por lo general son quienes cuentan con el apoyo de la familia para que les enseñen cómo utilizarlo, eso lo llaman corresponsabilidad familiar.

Una de las entrevistadas, especialista en el tema del envejecimiento, mencionó que las personas mayores son 453.000 en Costa Rica, de este grupo un 23% (es decir 131.000) viven en pobreza, y no tienen ni siquiera acceso a medios de comunicación, con

una pensión no contributiva de 81 mil colones al mes. Este grupo queda fuera de los medios y de los centros de personas mayores. Es decir, quedan aisladas.

Todos recalcaron que pese a la fidelidad de las personas mayores a los medios de comunicación, ellos no son el público meta porque en su mayoría no tienen mucho poder adquisitivo. Desde el Ministerio de Salud, se trabaja el hecho de poder de alguna manera llevar información y hacer parte de la sociedad a las personas mayores, pero no cuentan con recursos propios para poder hacerlo.

El Director del Centro Diurno mencionó que la digitalización ha sido clave para poder mantener comunicación con las personas en medio de la pandemia, y que incluso desde años atrás se les ha venido enseñando a utilizar computadoras, tabletas y celulares, donde puedan ver noticias, e incluso pertenecer a una red social.

Además, mencionó que para las personas del Centro su medio favorito de información y de entretenimiento es la televisión. Sin embargo, no ha existido nunca un acercamiento real de las instituciones con los medios para comunicación para hacer una alianza y difundir los derechos de esta población.

El Director del Centro aclaró que las personas mayores quienes se encuentran en grupos parecen estar más informadas, pues además de los medios de comunicación conocidos, esta población sigue informándose mucho por medio del boca a boca entre sus iguales.

Pregunta 2: ¿Se puede lograr una buena la comunicación con las personas mayores pese a padecer algunas dificultades?

Los entrevistados coincidieron en que sí existe forma de comunicarse con las personas mayores pese a sufrir algunas dificultades propias de la edad, pero que debe hacerse mediante un trato diferenciado.

Los profesionales en leyes dijeron que un trato igualitario entre desiguales es una forma de discriminación, y lo llamaron “discriminación positiva” a dar un trato diferenciado a las personas según sus características.

Es por eso que en el Centro Diurno El Tejar tomaron la iniciativa de segmentar por medio de la aplicación de un test llamado MoCA a las personas de acuerdo con su capacidad cognitiva para poder darles las capacitaciones y charlas de manera diferenciada, así se aseguran que todos puedan comprender la información, o al menos

hablarles en “su idioma”, sea por medio de palabras, dibujos, repeticiones, videos, música, entre otros.

Se parte de que el envejecimiento plantea una serie de retos de comunicación como lo es la pérdida o disminución de los sentidos, como la vista, el oído y el habla, o la capacidad cognitiva, que depende de cada persona.

Los problemas físicos pueden ser más fáciles de resolver según los expertos, pues se pueden reforzar otras formas de comunicación e implementarlas, como lo es la no verbal, que llega a jugar un papel muy importante con el paso de los años.

Según los entrevistados, la comunicación no verbal solventa en buena parte las deficiencias que puede ir teniendo el lenguaje verbal en las personas mayores, porque incluso con un abrazo o el tacto se logra comunicar con ellos.

Sin embargo, las dificultades cognitivas conllevan retos más difíciles. Según Eduardo Méndez, director del Centro Diurno El Tejar, luego de que las personas realizan el test MoCA se decide cómo será la forma de comunicarse con ellos.

Quienes salen bien, se les habla en “blanco y negro” tal cual, porque son personas en pleno uso de su capacidad y pueden comprender como cualquier otro; quienes muestran deterioro, si se les habla según su nivel, en este caso se les repite todas las veces que sea necesario y se pueden implementar técnicas de aprendizaje diferenciadas; para quienes muestran un grado de deterioro mayor, se busca ayuda de la familia para poder comunicarse mejor con ellos, e incluso se recomienda implementar la salvaguardia, mencionó que no hacerlo es exponerlos a abusos.

A modo de conclusión si puede existir una buena comunicación con las personas mayores, siempre y cuando sea diferenciada e incluso personalizada según su estado de salud y cognitivo.

Todos enfatizaron en la importancia que tiene siempre respetar su dignidad de persona en todos los procesos que se tengan con ellos, y si del todo su condición mental no lo permite, que sea por medio de la corresponsabilidad familiar.

Análisis e interpretación de resultados de entrevistas y grupo focal

Unidad de análisis: Conocer la incidencia del uso de la información sobre los derechos patrimoniales en la vejez para la toma de decisiones.

Categoría a analizar: Alcance de los derechos patrimoniales.

El presente análisis al ser extenso se presentará a través de un FODA:

Fortalezas:

1. Costa Rica protege los derechos patrimoniales de las personas mayores en sus leyes como: la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (Ley 7935); Ley de Violencia Doméstica (Ley 7586), Ley de Autonomía Personal para las Personas con Discapacidad (Ley 9379), la Carta de San José (2012) y la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (ratificada mediante la Ley 9394).
2. En el ámbito internacional existe protección por la Convención Interamericana que traza la ruta para desterrar la discriminación por motivos de edad y la imagen de dependencia por edad es sustituida por autonomía plena.
3. Existe atención diferenciada en el Sistema de Justicia con la “Política de Acceso a la Justicia para las Personas Mayores”, prioriza a la población mayor en todos los trámites.
4. Se establece la salvaguardia en lugar de curatela, se asigna un garante que vela por los derechos de la persona mayor, pero siempre se parte que la persona es capaz de tomar sus decisiones y, únicamente en casos específicos que requiera se le nombra a una persona para ejercer su propia voluntad, en lugar de asumirla. Lo que le da autonomía.
5. Existen pruebas cognitivas para poder mejorar los métodos de enseñanza y comunicación diferenciada en personas mayores según su grado de entendimiento.
6. Los centros diurnos permiten comunicación directa y diferenciada con las personas mayores, de acuerdo a sus necesidades, y un mayor contacto con sus semejantes, lo que ayuda a aumentar su seguridad e independencia.
7. El Centro Diurno El Tejar acepta personas con pensión y sin ella, sin importar su estatus económico. Su función es ayudar a la persona mayor, sin distinción.
8. La pandemia ha acelerado la digitalización, y el Centro llega a personas de distintos países todos los días.
9. El Centro Diurno ha permitido devolverle a las personas seguridad en sí mismos, e incluso capacitarlas para poder hacer valer sus derechos patrimoniales, o exigir respeto.

10. Los centros diurnos en general apelan a una corresponsabilidad familiar para poder ayudar de manera correcta a las personas mayores.
11. Existen casos de éxito en el Centro, donde las personas han recuperado sus bienes, y fue gracias a la información y capacitación obtenida ahí.

Oportunidades:

1. El cambio demográfico a partir del año 2032 brinda la oportunidad de prepararse adecuadamente a los cambios que se requieren al pasar de casi 400.000 a más de un millón de personas mayores, esto trae consigo importantes retos en todas las áreas, incluida la comunicación.
2. La institucionalidad pública y privada debe prepararse para el impacto del aumento de la población mayor y garantizar un trato diferenciado y preferencial en todos los ámbitos para poder velar por el cumplimiento de los derechos.
3. La transformación cultural es una oportunidad en la comunicación para eliminar mitos y estereotipos hacia las personas mayores, y generar imágenes positivas sobre el proceso de envejecimiento y así crear una mayor conciencia sobre las muchas contribuciones que hacen las personas mayores en la sociedad.
4. La comunicación tiene el reto de promover leyes para que sean una fortaleza y una oportunidad de mejora continua que permita a las personas mayores empoderarse y luchar por hacer efectivos sus derechos.
5. Cada vez más se visibiliza en las estadísticas el aumento en el tipo de denuncias de personas mayores, y la que presenta mayor cantidad es el delito contra la propiedad, lo que permite pensar, en que poco a poco la población mayor ha ido conociendo los derechos que tienen y la ruta para hacer efectivo su ejercicio.
6. Existen casos registrados en la jurisprudencia que visibiliza el derecho a la persona adulta de recuperación del bien inmueble o mueble del que había sido despojado, y lo mismo en casos del Centro Diurno El Tejar.
7. Existen oportunidades de mejora como lo es el trabajar en la comunicación y la asimilación de las posibles situaciones de violencia, en donde las personas mayores tomen acciones preventivas con respecto a sus bienes y su pensión.
8. Las personas tienen la oportunidad en el Poder Judicial de exigir la aplicación de la política de Acceso a la Justicia a las Personas Mayores, para obligar a jueces, juezas, fiscales, defensores públicos, policía judicial, a cumplir con esa política sin excepción, el problema es que no conocen sobre su existencia.

9. Los centros diurnos capacitan a las personas mayores sobre cómo defender los derechos de todo tipo, incluidos los patrimoniales.
10. Los medios de comunicación tienen la oportunidad de mostrarle a la sociedad lo valiosos e importantes que son las personas mayores, y a la vez hacer conciencia de que todas las personas van a llegar a estar ahí.

Debilidades:

1. Las personas en general no conocen los derechos que tienen las personas mayores, por lo cual no los hacen valer.
2. No ha existido una campaña nacional que permita empoderar a las personas mayores sobre sus derechos, y que el resto de población los reconozca.
3. Las leyes que protegen a la población adulta existe; sin embargo, no se da el debido cumplimiento por el desconocimiento tanto de las personas mayores como de quienes imparten justicia.
4. Por más esfuerzos que se hacen para mejorar la calidad de vida, autonomía e independencia de las personas mayores en aras de gozar de un envejecimiento saludable, tal y como la define la Convención, no se da el cambio cultural que se requiere a nivel familiar, comunal, institucional público y privado.
5. CONAPAM, como órgano rector, no tiene recursos para promover una campaña de comunicación en pro de los derechos ni puede dar el acompañamiento legal, que requiere una persona mayor cuando denuncia el despojo de sus bienes, como tampoco proporciona apoyo psicológico a la persona mayor denunciante.
6. Esos procesos judiciales son largos, lo que no contribuye al cumplimiento de los derechos, pues muchas personas mayores mueren antes de que termine el proceso.
7. Por su naturaleza, la violencia doméstica o intrafamiliar se presenta en recintos cerrados o privados, de difícil acceso para terceros, y por eso, en muchos casos, son las mismas personas que están dentro del círculo familiar, con las que se llega a demostrar los hechos que se denunciaron.
8. Las consecuencias son económicas, sociales, culturales, de aislamiento y depresión, en muchos de los casos la persona adulta mayor no denuncia por tratarse de un familiar y es despojado de sus bienes en vida, quedando en un entorno frágil, con pérdida de autonomía, independencia y autodeterminación.

9. El envejecimiento también se transforma en una causa de vulnerabilidad para el ejercicio de los derechos en el sistema de administración de justicia. En el aparato judicial, la persona mayor se enfrenta con dificultades de desplazamiento por restricciones físicas o por razones de dependencia económica. La incomunicación que provoca la utilización de un lenguaje excesivamente técnico e incomprensible es otro obstáculo, junto con la invisibilidad y el maltrato, entre otros, que contribuyen a reafirmar su vulnerabilidad, obstaculizando el ejercicio pleno de sus derechos.
10. Se debe iniciar por concienciar a la sociedad, las familias, el personal de instituciones públicas y privadas, y comprender las propias injusticias. Estas propias injusticias pasan desapercibidas por lo general, por falta de conocimiento, de ahí que se debe llevar a reflexión.
11. Existen en el país 82 mil personas mayores solas, y en muchas ocasiones en pobreza, no ha existido una comunicación efectiva sobre sus derechos, ni tampoco un cumplimiento de ellos.
12. Las personas mayores temen demandar a sus hijos y quedarse solos.
13. No existe un interés de los medios de comunicación por crear una conciencia social sobre la importancia de hacer valer los derechos de las personas mayores, que visibilice a la sociedad los casos de crueldad a los que son sometidos.

Amenazas:

1. En los centros diurnos del país no existe un programa con información sobre la protección de los derechos en las personas mayores.
2. Existe un alto porcentaje de la población mayor que no tiene acceso a fuentes de información, debido a su pobreza.
3. Los procesos judiciales de personas mayores no están siendo resueltos con enfoque diferencial, lo cual hace nulo el acceso a la Justicia para esta población.
4. Si no se promueve la publicidad de las leyes que garantizan a las personas mayores una vida libre de violencia y maltrato, sus derechos permanecerán en el papel.
5. Los mismos defensores públicos, fiscales, policía judicial, jueces desconocen que la Ley No. 7935 Ley Integral para la Persona Adulta Mayor en su artículo 57 que regula las medidas de protección para prevenir la violencia física, psicológica, patrimonial o sexual contra las personas adultas mayores con aplicación de las

medidas de protección y los procedimientos ordenados en la Ley contra la violencia doméstica (No. 7586 de 10 de abril de 1996).

6. El porcentaje de denuncias de personas adultas mayores en relación con el resto de las denuncias que presentan otras personas al OIJ, es baja, rondando apenas el 6.1 % en el año 2018.
7. Son muy pocas las personas mayores que denuncian los abusos patrimoniales. Lamentablemente se requiere de asesoría jurídica (abogado), y el costo económico no les permite a las personas mayores enfrentarlo, además del costo psicológico y emocional que implica denunciar a un familiar (hijo, nieto, hermano, nuera, yerno). Por el contrario, la persona agresora denunciada, por su carácter de imputado, puede gozar de defensa pública gratuita, lo que hace que la persona denunciante adulta mayor no pueda enfrentar por sí sola el proceso penal y muchas veces no cuentan con recursos económicos para contratar un abogado penalista.
8. Algunas personas mayores que acuden luego abandonan el proceso, dado que no tienen contención emocional en el proceso, y desisten, por insistencia muchas veces de un familiar, que es quien los abusa.
9. La pobreza y soledad de algunas personas mayores hacen que a pesar de contar con los derechos, ni siquiera sepa que existen.

Análisis e interpretación de resultados del grupo focal

Unidad de análisis: Identificar si la asistencia al Centro Diurno El Tejar hace que las personas estén más informadas

Categoría a analizar: Alcance de la información en las personas del Centro Diurno

Análisis del grupo focal:

Se realizó un grupo focal a personas mayores que son parte del Centro Diurno El Tejar para analizar cuáles son sus percepciones sobre el adecuado uso de su patrimonio, con el fin de investigar si las personas que participan en el centro tienen mayor acceso a la información y son menos vulnerables a abusos.

Pertenecer al centro diurno El Tejar y poder convivir con un grupo entre iguales les genera a las personas mayores mayor sentido de protección y pertenencia, y por el contrario, aislarse los hace sentirse solos y desprotegidos. Aseguran que aún en medio del

aislamiento por la pandemia, al mantenerse el Centro activo a través de plataformas digitales, siguen estando en contacto con sus amigos y recibiendo talleres.

Incluso hay quienes aseguran que digitalizar el Centro les ha permitido tener más conocimiento sobre diversos temas, con la comodidad de poder recibir los talleres sin salir de su casa, y esto es una ventaja para quienes sufren algún padecimiento físico que les dificulta trasladarse todos los días.

Se mostró un desconocimiento en cuanto al concepto del “patrimonio”, pues consideran que está ligado solamente a las personas cuando mueren y tienden a confundirlo con las herencias. Además, admitieron no haber pensado demasiado en el tema y que su conocimiento se basa en el adquirido a lo largo de la vida, pero nunca han buscado asesorarse al respecto porque no es un tema que les interese demasiado por ahora, ni los desvela.

La mayoría confesaron haber adquirido sus propiedades por medio de compra y herencia. Al ser consultados sobre su opinión sobre traspasar los bienes al llegar a la vejez, la mayoría estuvo de acuerdo en que no era conveniente hacerlo. Creen que lo mejor es utilizar figuras como la reserva del usufructo o mediante una sociedad.

Si bien es cierto muchos aseguraron conocer las formas de ceder su patrimonio, hubo un pequeño porcentaje que confesó no saber cuáles mecanismos existen para disponer sus bienes, pero que les gustaría poder dejar las cosas arregladas para que no les toque un problema a sus hijos.

Las personas que sí conocían las formas de ceder su patrimonio mencionaron que podrían llegar a utilizar la donación, la herencia, el testamento, la reserva de usufructo y la sociedad. El principal motivo decisor entre estas opciones es el de evitarle a sus hijos tener que pagar a un abogado para poder recibir la herencia. Todos consideraron que prefieren asumir ese gasto por sus hijos, porque “pobrecitos”.

Sin embargo, en la actualidad la mayoría mantienen sus bienes a su nombre y solo una persona tiene la propiedad de su casa bajo la figura de sociedad. Ellos consideraron que el momento de traspasar sus bienes es cuando existe deterioro cognitivo o por una enfermedad terminal.

Además, es interesante el dato de que la mayoría cree que quien debe heredar sus bienes son los hijos, seguidos en una parte bastante menor por su pareja sentimental, a pesar de ser gananciales.

Al preguntar sobre las herramientas de comunicación que utilizaron para informarse sobre estos temas y que los hicieron tomar estas decisiones, la mayoría respondió que su conocimiento se basa en la experiencia de la vida, en anécdotas que les pasaron a personas cercanas y algunos consejos que les han dado en el Centro en la Clínica de la memoria.

Sin embargo, sí aclararon que aunque no existe en los medios de comunicación información relacionada a la protección de sus derechos, si consumen los noticieros diarios por medio de la televisión, periódicos y en menor medida la radio. Hubo unos pocos, los más jóvenes, que afirmaron informarse por Facebook.

Al analizar casos de situaciones de abuso, se pudo percibir el grado de perturbación, miedo y desconocimiento sobre el tema. Una de las participantes señaló:

Es una situación muy complicada, ya uno mayor le cuesta tomar decisiones, todo ha cambiado. El pensamiento de los jóvenes es diferente al de uno entonces por algún lado salen y lo tratan de convencer que lo mejor para uno es lo que ellos están haciendo. Cuesta mucho.

Sí aseguraron que el Centro Diurno, en específicos en la Clínica de la memoria los han dotado de seguridad, les ha enseñado a exigir respeto, a no dejarse presionar, a defender lo propio y a no permitir agresiones en ningún lugar.

Todos conocen que existen profesionales que los pueden resguardar, como el psicólogo y el director, que es abogado, que les han ayudado a otras personas del Centro que los han necesitado por problemas de propiedades con las familias.

Es importante pues todos dijeron que disfrutaban de los talleres con capacitaciones de acuerdo a sus intereses, como la defensa de sus derechos, la nutrición, la salud y el ejercicio, pero no existe la cantidad que les gustaría. Eso hace que no disfruten del programa diario llamado “El Jolgorio”, el cual vino de la mano de la pandemia pero es más que todo de entretenimiento, como un programa de televisión pero para personas mayores.

El Centro promueve que sus asistentes estén informados, incluso una de las actividades es analizar las noticias de la semana y se procura que una vez al mes llegue algún periodista reconocido para sumarse al debate y pueda enriquecerlo.

Sin embargo, tanto en el Centro Diurno El Tejar como en los medios de comunicación el abuso patrimonial no es un pilar ni una constante en su agenda, sino más bien como un extra que se da cuando existe algún voluntario experto en la materia o por colaboraciones con otras instituciones, como hace poco el Ministerio de Cultura dio un taller especial sobre los derechos humanos de las personas mayores.

En el Centro se les dan herramientas de empoderamiento y protección de sus derechos, incluso se les ofrece el acompañamiento, pero no se dan capacitaciones específicas sobre el tema, sino que cuando se sospecha de un caso y las personas los buscan con consultas sobre esos temas, investigan e intervienen, sí procede.

Esto permite comprender que si bien es cierto los medios de comunicación nacional no han brindado las herramientas necesarias para producir un cambio en la sociedad, ni darles la correcta información sobre sus derechos a las personas mayores, la participación en el Centro Diurno les brinda seguridad y acompañamiento para poder enfrentar mejor estas situaciones.

Análisis e interpretación de los datos en general

Es importante destacar que los datos fueron recolectados mediante entrevistas y un grupo focal vía zoom para esta investigación. Proceso en el que se contactó a cada participante de las diversas muestras para que aclare los cuestionamientos más importantes de esta tesis.

Se pudo observar por medio de las respuestas de cada uno de los participantes que existe aún mucha desinformación sobre los derechos patrimoniales en las personas mayores, y pocos los esfuerzos en la sociedad para que esta situación cambie.

Si bien es cierto desde el punto de vista legal se han brindado todas las normas y leyes que los protejan, el desconocimiento de la Ley Integral de la Persona Mayor y la Convención Interamericana de la Persona Mayor, hacen que incluso en el Sistema de Justicia no se apliquen por jueces, defensores y fiscales.

Si esto no cambia, las leyes se quedarán en el papel, mientras se siguen acumulando cada vez más casos de abusos y personas mayores sin hogar, lo cual es preocupante porque Costa Rica se acerca a un envejecimiento acelerado de la sociedad.

El Centro Diurno El Tejar si ha dado en algunas ocasiones capacitaciones sobre los derechos humanos en la vejez, como talleres especiales y, mediante voluntarios expertos en la materia, pero no en específico sobre los derechos patrimoniales. Aunque si

se percatan de una situación de estas, le dan seguimiento y le ayudan a la persona para hacer valer su derecho.

Sin embargo, ante la magnitud del problema que es el desconocimiento y la constante violación de los derechos patrimoniales en la vejez, informarlos y enseñarlos a defender sus derechos debería ser un pilar fundamental del Centro.

Otro punto importante es que no existe a nivel país una comunicación especial o algún tipo de campaña que promueva la difusión de los derechos patrimoniales en la vejez, y que incluso CONAPAM no cuenta con los recursos para la difusión y mucho menos para poder dar el acompañamiento legal, emocional y psicológico que requieran las personas mayores que sufren esta situación.

En resumen, se puede decir que en Costa Rica, las leyes que protegen el patrimonio de las personas mayores se quedan en el papel, y que su adecuada publicidad y cumplimiento están en deuda.

A pesar de que existen mecanismos para lograr una adecuada comunicación con las personas mayores, no ha existido el paso del país para informarlos ni a ellos ni a la población en general.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

1. Corresponde al objetivo 1:

Indagar los medios sobre los que las personas mayores se informan y cuáles son los más usados

- Las personas mayores asistentes al Centro Diurno El Tejar mostraron que una de las fuentes de información más importantes son los talleres y conversaciones que tienen en el sitio, aunque admitieron que son pocos.
- Como medios de información masiva, utilizan en primer lugar la televisión, la radio, los periódicos y, en menor medida, las redes sociales.

2. Corresponde al objetivo 2:

Conocer la incidencia del uso de la información sobre los derechos patrimoniales para la toma de decisiones

- Las personas mayores que tienen acceso a la información sobre las leyes que protegen sus derechos patrimoniales son más cuidadosos con las decisiones que toman con sus bienes.
- Existe un grupo que a pesar de conocer sus derechos patrimoniales no los hacen valer por miedo a la soledad o por no demandar a sus hijos.

3. Corresponde al objetivo 3:

Identificar si la asistencia al Centro Diurno El Tejar hace que las personas estén más informadas

- Las personas que asisten al Centro Diurno El Tejar dicen sentirse más informadas y capacitadas que cuando no lo hacían.
- Las personas del grupo focal no tenían claro las formas de proteger su patrimonio.
- No existe un programa anual de información con temas de protección de derechos patrimoniales en la vejez.

Corresponde al objetivo general:

Analizar la forma de comunicación que tienen las personas mayores que asisten al Centro Diurno del Tejar sobre los derechos patrimoniales con el fin de corroborar si el conocimiento de los derechos incide en la toma de decisiones.

Conclusión:

- Al aplicar el grupo focal se llegó a la conclusión de que las personas del Centro Diurno El Tejar no poseen de un mayor conocimiento sobre los derechos patrimoniales que otras personas. Sin embargo, puede que aunque estén igualmente expuestos a ser violentados, al pertenecer al Centro, tienen más posibilidades de que ser apoyados y ayudados que si no pertenecieran.

Recomendaciones

1. Corresponde al objetivo 1:

Indagar los medios sobre los que las personas mayores se informan y cuáles son los más usados

- Al Centro Diurno El Tejar se recomienda realizar un programa con mayor cantidad de talleres informativos, pues en la actualidad funciona más la parte de activación cognitiva y de entretenimiento.
- A los medios de comunicación masiva se recomienda crear una campaña informativa sobre los derechos de las personas mayores y los abusos a los que son sometidos en la sociedad.

2. Corresponde al objetivo 2:

Conocer la incidencia del uso de la información sobre los derechos patrimoniales para la toma de decisiones

- Se recomienda a CONAPAM visibilizar los derechos de las personas mayores por medio de visitas y capacitaciones en los Centros Diurnos, máxime ahora que con la pandemia se pueden hacer vía virtual y sin gastar recursos.
- Se aconseja al CONAPAN una mayor información sobre los derechos para que las personas mayores para que no teman el abuso o abandono de sus cuidadores en caso de hacer valer sus derechos.

3. Corresponde al objetivo 3:

Identificar si la asistencia al Centro Diurno El Tejar hace que las personas estén más informadas.

- Creación de un programa anual con información importante sobre sus derechos, sus cuidadores, la salud y los abusos. Además de coordinar visitas de expertos del Poder Judicial, el Organismo de Investigación Judicial, personal del Hospital Blanco Cervantes y del CONAPAM para que visibilicen y hagan conciencia de los abusos que existen y qué pueden hacer para defenderse.

Corresponde al objetivo general:

Analizar la forma de comunicación de las personas mayores que asisten al Centro Diurno del Tejar sobre los derechos patrimoniales con el fin de corroborar si el conocimiento de los derechos incide en la toma de decisiones.

Recomendación:

Se recomienda al Centro Diurno El Tejar realizar un programa anual de capacitación sobre los derechos de las personas mayores, su defensa y cómo reconocer de manera temprana los abusos.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

El objetivo de este documento es proponer una campaña de comunicación nacional sobre la visualización del maltrato y abusos que sufren las personas mayores en Costa Rica, y la responsabilidad social que existe al respecto por ver la vejez como un concepto negativo.

Problema

Costa Rica vive un envejecimiento acelerado de su población, se espera que para el año 2032 exista la misma proporción de niños y jóvenes que de personas mayores de 65 años, según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y la Organización Mundial de la Salud (OPS).

Estos datos impactan aún más cuando las personas deben enfrentarse a estereotipos, mitos y costumbres contra la vejez, que atentan contra sus derechos humanos, como es el caso de la violencia patrimonial.

Es precisamente por la concepción negativa sobre el envejecimiento que no es una prioridad para la sociedad informar a las personas mayores sobre los derechos patrimoniales que ostentan y protegen para una vejez digna.

Al no ser una prioridad en la agenda nacional, no ha existido una campaña nacional de comunicación para visibilizar esos maltratos, y la sociedad no tiene conciencia de los abusos a los cuales son sometidas las personas mayores e incluso se ve como algo normal.

Justificación

Costa Rica cuenta con una esperanza de vida de 80 años en promedio, será el tercer país en envejecer de la región, sólo después de Chile y Barbados.

Debido a esta situación, para que el país avance en el camino de un desarrollo equitativo para toda la población y en especial, la mayor de 65 años se requiere un mayor flujo de información para el real cumplimiento de los derechos que les proporciona las leyes del país.

Una campaña de comunicación nacional para las personas mayores y sus familias permitirá dotarlos del conocimiento necesario para enfrentar los desafíos que se tienen en la vejez, y en este caso en específico, el conocer y hacer valer los derechos patrimoniales.

Objetivo general de comunicación

Educar a las personas adultas mayores en todo el territorio nacional acerca de sus derechos patrimoniales y las medidas pertinentes y oficiales para enfrentar las posibles dificultades.

Objetivos específicos:

1. Comunicar a la población mayor sobre sus derechos patrimoniales, establecidos en la Convención Interamericana de Derechos Humanos de las Personas Mayores y la Ley No 7935, para que los conozcan y sepan defenderse de abusos
2. Sensibilizar a la población costarricense de las situaciones que viven las personas mayores en nuestro país para crear consciencia de que todos envejecemos y debemos tener una cultura que valore y respete

Tácticas y estrategias

Se mostrará una estrategia, las herramientas de comunicación (tácticas) y el tipo de mensaje para cada una de ellas relacionados con cada objetivo específico. En total la propuesta trata una campaña de comunicación nacional y un plan de medios para poder alcanzar lo propuesto.

Público meta:

Público 1	Público 2
Personas mayores	Familiares, vecinos y cuidadores de personas mayores

Matriz:

Objetivo General: Educar a las Personas Adultas Mayores en todo el territorio nacional acerca de los derechos patrimoniales que tienen y las medidas pertinentes y oficiales para la enfrentarlo				
Objetivo Específico	Público	Estrategia	Táctica	Mensaje
Comunicar a la población mayor sobre sus derechos patrimoniales establecidos en la Convención Interamericana de Derechos Humanos de las Personas Mayores y la Ley No 7935, para que los conozcan y sepan defenderse de abusos	Personas mayores	Establecer un plan estratégico para la difusión de los derechos de las personas mayores mediante Teletica	1. Videos que funcionen como anuncios en la televisión 2. Reportajes en los noticieros	1. Informa sobre los derechos de las personas mayores. 2. Publica las cifras de los abusos a personas mayores y casos.
Objetivo Específico	Público	Estrategia	Táctica	Mensaje

<p>Sensibilizar a la población costarricense de las situaciones que viven las personas mayores en nuestro país para crear consciencia de que todos envejecemos y debemos tener una cultura que valore y respete</p>	<p>Familiares de personas mayores, cuidadores, vecinos</p>	<p>Sensibilizar a la población costarricense de las situaciones que viven las personas mayores</p>	<p>1. Videos con casos de violencia en personas mayores para redes sociales y televisión 2. Reportaje sobre las personas mayores</p>	<p>1. Informe completo sobre los abusos y la cantidad de personas mayores que han sido despojadas de sus bienes y un eslogan que diga "Ya pronto seguís vos". 2. Hacer una nota sobre lo que es ser una persona mayor en Costa Rica</p>
---	--	--	--	---

Medio de comunicación seleccionado:

Teletica
<p>Plantear una campaña de comunicación en conjunto con Televisora de Costa Rica que pretenda coordinar videos en la pauta publicitaria, y mencionar el mensaje en los distintos programas de televisión y radio, así como en sus redes sociales.</p>

Contenido:

Mensaje	Las personas mayores son merecedoras de respeto.
<p>Respuesta deseada</p>	<p>Crear consciencia que al envejecer se siguen teniendo los mismos derechos, incluso existe una protección especial y formas de defenderse ante abusos patrimoniales.</p>
<p>Lema</p>	<p>Los derechos de las personas mayores no envejecen</p>

Cronograma durante el mes de octubre 2021

27	28 Una nota en Telenoticias	29 Videos en la publicidad de Teletica.	30 Inclusión de personas mayores en Más que noticias	1 Inclusión de personas mayores en un coro en Qué buena tarde	2 Casos de personas mayores conocidas en De boca en boca	3
4	5 Casos de personas mayores en Telenoticias	6 Videos en la publicidad	7 Casos de personas mayores en Telenoticias	8 Grabar para RRSS de DWTS a personas mayores	9	10 Llevar personas mayores de albergues a DWTS
11	12 Casos violencia de personas mayores en Telenoticias	13 Entrevistas a personas mayores que gozan de autonomía en Más que noticias	14 Casos de personas mayores en Telenoticias	15 Videos en la publicidad	16 Entrevistas a personas mayores que gozan de autonomía en Más que noticias	17
18	19 Casos de personas mayores en Telenoticias	20	21 Casos de personas mayores en Telenoticias	22	23	24 Videos en la publicidad
25	26 Casos de personas mayores en Telenoticias	27	28	29 Reportaje en 7 Días sobre los casos de violencia en personas mayores	30	31

Estrategia de comunicación

La estrategia de comunicación será coordinada para realizarse directamente con Teletica, y de esa forma trabajar en conjunto, con ayuda de CONAPAM, los insumos que saldrán en el mes de la persona mayor, es decir, octubre 2021.

BIBLIOGRAFÍA

- AGECO (2010). Tipos de violencia contra las personas mayores. 5 de octubre 2020, de AGECO Sitio web: <https://www.ageco.org/web/2018/10/01/tipos-de-violencia-contra-personas-adultas-mayores/>
- Aguirre, E. (2012). Persona mayor y el derecho a la información. 2020, de Universidad Costa Rica. Sitio web: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/10/Persona-mayor-y-el-derecho-a-la.pdf>
- Álvarez, T., & Caballero, M. (1997). *Los vendedores de imagen*. Los retos de los nuevos gabinetes de comunicación. Barcelona, España: Paidós.
- Álvarez, T., & Caballero, M. (1997). *Vendedores de imagen. Los retos de los nuevos gabinetes de comunicación*. Barcelona, España: Paidós.
- Álvarez, T., & Mercedes, C. (1997). *Vendedores de imagen. Los retos de los nuevos gabinetes de comunicación*. España: Paidós.
- Amaya, J.A. (2014). *Control de Constitucionalidad*. 2 edición. Bogotá: Astrea.
- Asamblea Legislativa. (1949). *Constitución Política*. San José, Costa Rica: Imprenta Nacional.
- Antonio, P. (1983). *Comunicación e información*. México: Trillas.
- Arceo Vacas, J. L. (1988). *Fundamentos para la Teoría y Técnica de las Relaciones públicas*. Barcelona, España: Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Asamblea Legislativa. (2016). *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. San José: Imprenta Nacional.
- Barrantes, R. (2001). *Investigación: Un camino conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo*. San José: EUNED.

- Berlo, D. (1969). *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y la práctica*. Editorial El Ateneo.
- Bernal, C. (2000). *Innovación y cultura de las organizaciones en 3 regiones de Colombia*. Santa Fe de Bogotá: Colciencias/Corporación Calidad.
- Blanco, M; Jiménez, M; Pinazo, H; Sánchez, S; Torregosa, R. (2018). Indicadores de la Satisfacción con la Vida en Personas Adultas Mayores en Costa Rica y España. *Anales en Gerontología*, Número 11, p.35.
- Bobbio, N. (1991). *El tiempo de los Derechos*. Madrid: Asis Roig.A.Troid-Sistema.
- Bonilla-Castro E. y otros (2005). *Más allá del dilema de los dilemas de investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Santafé de Bogotá.
- Campos, C. (1990). *La insania en el nuevo Código Procesal Civil*. San José, Costa Rica: Imprenta Nacional.
- CEPAL. (Marzo de 2004). *Conferencia CEPAL. Estrategia Regional de implementación para América Latina y el Caribe del plan de acción internacional de Madrid sobre envejecimiento*. Santiago, Chile: CEPAL.
- CEPAL. (2009). *111 Reunión de seguimiento de la declaración de Brasilia: "Por los Derechos de las Personas Mayores"*. Chile.
- CEPAL. (2011). *Contribución de la CEPAL en la implementación regional del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre envejecimiento (2008-2010)*. Chile.
- CEPAL. (2012). Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe.
- Cerda, H. (2000). *¿Qué es metodología y método de la investigación?* Madrid: Magisterio.
- Chasteen y Palacios, S. (2004). Estereotipos negativos hacia la vejez y su relación con variables sociodemográficas en las personas mayores de 65 años. Madrid: *Revista Española de Geriatria y Gerontología*.

- CIDH. (2018). Caso Órdenes Guerra vs Chile. 7 octubre 2020, de CIDH Sitio web:
https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_372_esp.pdf
- CONAPAM. (2007). *Por una vida sin maltrato*. Folleto No 4. Costa Rica.
- CONAPAM. (2010). *Red de atención progresiva para el cuidado integral de las personas adultas mayores en Costa Rica*. Costa Rica.
- CONAPAM. (2013). Normativa en beneficio de la población adulta mayor. Costa Rica.
- CONAPAM. (2013). Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021. San José.
- CONAPAN.(2012).Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe: Informe Nacional Costa Rica. San José: Tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe.
- CONAPAN, Magisterio Nacional y Fondo de Población de las Naciones Unidas. (2011). Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021. San José: Presidencia de la República de Costa Rica.
- Conferencia CEPAL. (4 al 6 de diciembre de 2007). Segunda Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe: hacia una sociedad para todas las edades y de protección social basada en derechos. Brasilia, Brasil.
- Constitucional, S. (1991). Sentencia # 0337-91 14:50 del 8 de febrero. San José: Sala Constitucional.
- Constitucional, S. (1991). Voto # 2001-9676 11.25 del 26 de setiembre de 1991. San José: Sala Constitucional.
- Constitucional, S. (2000). Resolución 2000-00440- dieciséis horas y treinta nueve minutos del primero de febrero del año dos mil. San José: Sala Constitucional.

Constitucional, S. (2007). Voto # 2007-13584 de las 15:15 del 19 de setiembre del 2007.
San José: Sala Constitucional.

Constitucional, S. (2008). Voto: 2008-141803 de las 9:53 del 24 de setiembre del 2008.
San José: Sala Constitucional.

Cravit, D. (1 de octubre de 2008). <http://books.google.co.ve/>. Obtenido de <http://books.google.co.ve/books?id=NJqPy2CuSFwC&printsec=frontcover&dq=David+Cravit+2008+espa%C3%B1ol&hl=es&sa=X&ei=33TIU50bN8furoATzvoGgBw&ved=OCBsQ6AEwAA#v=onepage&q=David%20Cravit%202008%20espa%C3%B1ol&f=false>

Dabove, M. (2016). Derechos humanos de las personas mayores en la nueva Convención Americana y sus implicancias. Buenos Aires: *Revista Latinoamericana de Bioética*.

Decreto No 28867-MP. (7 de Agosto de 2000). Determina participación CONAPAM en desarrollo campañas de Comunicación. Costa Rica.

Decreto No 30107-MOPT. (22 de Enero de 2000). Determina las excepciones de/pago de la tarifa del servicio de transporte colectivo. Costa Rica.

Fernández, E; Arnay, P ; Marrero, A . (2018). El Envejecimiento Constructivo y la Educación Crítica de Personas Adultas Mayores, Explorar en la Condición de la Propia Vida. *Anales en Gerontología*, Número 10, p.26.

Galleguillos. (2015). Inclusión social y calidad de vida en la vejez. 2020, de Universidad de Chile Sitio web: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/142331/memoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garza, S; González, T. (2017). Comparativo de la calidad de vida subjetiva en los centros de Atención Integral de dos países de habla hispana, perspectiva desde el envejecimiento. *Actualidades en Psicología*, Número 31, p.73.

Iberoamericana, X. C. (2008). Reglas básicas de acceso a la justicia para personas vulnerables. Brasilia: XIV Cumbre Judicial Iberoamericana.

- Iberoamericana, X. C. (2008). Reglas básicas de Acceso a la Justicia para personas vulnerables. Brasilia: XIV Cumbre Judicial Iberoamericana.
- IDESPO, U. (2016). Percepción de las Personas Mayores en Costa Rica. Heredia: Universidad Nacional.
- INEC. (2012). Panorama demográfico año 2012.
- INEC. (2013). Estimaciones y Proyecciones de Población por sexo y edad 1950 -2050.
- Jorge, R. V. (2001). Vulnerabilidad y grupos vulnerables. Chile.
- Jurídica, E. (2014). Diccionario Jurídico. Chile.
- Legislativa, A. (1099). Ley # 7935: Ley Integral para la persona Adulta Mayor y su Reglamento. San José: Imprenta Nacional.
- Legislativa, A. (1887). Código Civil. San José: Imprenta Nacional.
- Legislativa, A. (1970). Código Penal- Ley # 4573. San José: Imprenta Nacional.
- Legislativa, A. (1996). Ley # 7586: Ley contra la violencia doméstica. San José: Imprenta Nacional.
- Legislativa, A. (1999). Ley # 7935: Ley Integral para la Persona Adulta Mayor. San José: Imprenta Nacional.
- Legislativa, A. (2016). Ley promoción de la autonomía personas con discapacidad- # 9379. San José: Imprenta Nacional.
- Legislativa, A. (2018). Código Procesal Civil. San José: Imprenta Nacional.
- Ligon, M., & Ehlman, K. (2014). Validation of the Attitude-Older Adult and. Pennsylvania: Educational Gerontology.
- León, F; Lápiz, V. (2015). La Gestión Integrada para un Envejecimiento Activo. Anales en Gerontología, Número 7, p.25.

- Luca Martino, D. L. (2018). *Independent Random Sampling Methods* (1- 20 pag). New JorK: Springer.
- Ley No 7935. (201 1). *Ley Integral para la persona adulta mayor y su reglamento*. Costa Rica: Editorial Investigaciones Jurídicas.
- Mora, M. (201 O). ¿Existe protección real a los derechos humanos del adulto mayor? el discurso legal. *Revista Ciencias Sociales*, 1261127.
- Muñoz-Pogossian, B. (2019). *Inclusión Social*. EEUU: OEA.
- OMS. (2015). *Informe Global del Envejecimiento y la Salud*. Ginebra- Suiza: Organización Mundial de la Salud.
- OMS. (2014). *Envejecimiento y Ciclo de Vida*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/ageing/es/>
- ONU (2013). *World Population Prospects: The 2012 Revision*. Obtenido de UN,. Department of Economic and Social Affairs: <http://esa.un.org/wpp/index.htm>
- OMS (2005). *Memoria de la Novena Sesión Plenaria. 58 Asamblea Mundial de la Salud*. Ginebra. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/23088/1/WHA58_16-sp.pdf?ua=1
- ONU (2002). *Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento*. Nueva York: Naciones Unidas.
- OMS (s.f.). *Manual del Abrazo Mundial*. Ginebra, Suiza. Obtenido de www.who.int/ageing/publications/ale_elmanual.pdf?ua=1
- ONU (1982). *Plan de Acción Internacional de Viena Sobre el Envejecimiento*.. Viena.
- ONU (1982). *Resolución 37/51*. Ginebra: ONU.
- ONU (1991). *Asamblea general Naciones Unidas- Resolución 46/91*. Ginebra: ONU.

- Padilla, I. (2014). Calidad de vida del adulto mayor dentro del asilo los hermanos de Belén. 2020, de Universidad Rafael Landívar, Guatemala Sitio web: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/42/Padilla-Ivanna.pdf>
- Pérez, F; Gázquez, L; Molero, J; Martínez, A; Barragán, M; Márquez, S. (2016). Inteligencia Emocional y salud en el envejecimiento, beneficios del programa PECE. PM. 2020, de Actualidades en Psicología Sitio web: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/actualidades/article/view/24048/27410>
- Pérez, V. (1994). Derecho privado. San José: Costa Rica.
- P. Judicial. (2015). Política Institucional para garantizar el Acceso a la Justicia de las Personas Adultas Mayores". San José: Poder Judicial.
- Portuguez Bolaños, R. C. (2001). Las personas mayores víctimas de violencia doméstica y su protección al ordenamiento jurídico costarricense. San José: Costa Rica.
- Programa Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible (Costa Rica). (2012). Decimoctavo informe Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible. San José: Programa Estado de la Nación.
- Primera, S. (2005). Resolución N° 000656-F-2005. San José: Poder Judicial.
- Real Academia Española. (2014). Obtenido de <http://www.rae.es/>
- República de Costa Rica. (2011). Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021.
- República, C. G. (2019). Impacto Fiscal del Cambio demográfico: Retos para Costa Rica. San José: CGR.
- República, P. G. (1992). *Dictamen 033*. San José: Procuraduría General de la República.
- Rodríguez, B. y Porras, R. (2016). La protección de los derechos de la Persona Adulta Mayor, necesidad de implementar mecanismos de protección especial ante escenarios de violencia. 2020, de 2016 Sitio web: <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf->

manager/2017/06/la_proteccion_de_los_derechos_de_la_persona_adulta_mayor._
necesidad_de_implementar_mecanismos_de_.pdf

Rubio, R; Buedo, G. (2018). La innovación del proyecto gerontológico desde la educación social, efectos sobre bienestar psicológico y subjetivo de personas españolas institucionalizadas. *Anales en Gerontología*, Número 12, p.33.

Ryan, T. (2013). *Sample Size Determination and Power*, Wiley. New York.

Salud, M. d. (2018). *Estrategia Nacional para un Envejecimiento Saludable,- basado en curso de vida*. San José: Ministerio de Salud.

Tamayo y Tamayo, M. (1992). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

Tamayo y Tamayo, M. (1995). *El proceso de la investigación*. México: Limusa.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa.

ANEXOS

Anexo #1 Entrevistas a expertos

¿Está preparado el país para proteger los derechos patrimoniales en la vejez? ¿Cómo podría llegar a estarlo?

En la aplicación práctica de su trabajo, ¿qué obstáculos ha encontrado en cuanto a la comunicación con personas mayores?

¿Cómo enfrenta esos obstáculos?

¿Cuáles son los principales medios de comunicación e información para las personas mayores?

¿Usted cree usted que las personas mayores que son despojadas de sus bienes denuncian? De ser negativa su respuesta, ¿porqué considera que no?

¿Qué tipo de consecuencias considera que provoca en las personas mayores el perder sus bienes?

¿Cree usted que las personas mayores que asisten a Centros Diurnos están más informadas y por ende son menos vulnerables a ser violentados?

Anexo #2 Grupo focal

¿Sabén cuáles derechos tienen ustedes?

¿Conocen qué es el patrimonio?

¿Sabén cómo se puede manifestar el abuso?

¿En el Centro se les da dado información sobre los derechos patrimoniales y cómo se pueden defender?

¿Cuáles son sus medios de información favoritos?

¿Qué harían ustedes en caso de descubrir que un hijo les está quitando plata?