





Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Derecho

Campus Heredia

Trabajo Final de Graduación para optar al Grado Académico de

Licenciatura en Derecho

Modalidad Tesis

Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018

Sustentante

Hanovi Batista Calderón

Heredia-Costa Rica

2018

SEDE HEREDIA

LICENCIATURA EN DERECHO

ACTA DE APERTURA DE DEFENSA DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

DE 08-201901

A las 15:00 horas del 30 de enero de 2019 se da por iniciada la disertación y defensa del TFG que tiene como tema "*Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018*" que presentan la estudiante:

BATISTA CALDERON HANOVI



Firma de la estudiante

N° de Cédula 112430285

A conocimiento del Tribunal que está compuesto por:

Lic. Mario Araya Quirós Cédula No. 1-0769-0250

TUTOR

LL.M. William Villalobos Herrera Cédula No. 1-1227-0358

LECTOR

Lic. Alejandro José Ugalde Núñez Cédula No. 1-0831-0641

REPRESENTANTE

La estudiante tendrá un total de 30 minutos para exponer su informe final de investigación. Después de este tiempo a cada uno de los miembros del tribunal calificador se le concederá el uso de la palabra por una sola vez y en el siguiente orden: en primer lugar el lector, seguido por el Tutor y por último el Representante de la Rectoría.

En mi calidad de Presidente de este Tribunal, doy por abierta la sesión.

FIRMA DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

TUTORA

LECTOR

REPRESENTANTE



## CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 01 de febrero del 2019

Señores  
Universidad Latina de Costa Rica  
Escuela de Derecho  
Campus Heredia  
Presente

Estimados señores:

Por este medio yo, Jorge Alfonso Arias Vega, mayor, casado, profesor de Español, incorporado al Colegio de Licenciados y Profesores en Ciencias, Artes, Letras y Filosofía, carné 10018, vecino de Ipís, portador de la cédula de identidad 2-300-831, hago constar:

- 1- Que he revisado el Proyecto de Graduación para optar por el grado licenciatura en Derecho, denominado: **"Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica, del 2016 al 2018"**
- 2- Que el trabajo final de graduación es sustentado por la estudiante: BATISTA CALDERÓN HANOVI, cédula 1 1243 0285
- 3- Que se le han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Latina de Costa Rica, se suscribe atentamente



Lic. Jorge Alfonso Arias Vega

Licenciado en Filología Española

Carné 11018

## Declaración Jurada

Yo, Hanovi Batista Calderón número de cédula 1-1243-0285, declaro bajo fe de juramento y conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de plagio, que el presente documento que lleva por título, Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018, constituye el informe final para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho de la Universidad Latina de Costa Rica, Campus Heredia.

Doy fe de que es producción intelectual de la suscrita y, por tanto, su contenido es obra original y auténtica de conformidad con la normativa penal vigente, así como con la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos. (Ley número 6083 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas).

De igual manera, doy fe de que, en este trabajo, se aplicó rigurosamente las normas y procedimientos que exige la normativa internacional APA, en cuanto al registro de fuentes bibliográficas y documentales.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia a las quince horas del treinta de enero de dos mil diecinueve.



---

Hanovi Batista Calderón

Cédula 1-1243 0285

Sustentante

## Agradecimiento

La perseverancia ha sido la principal enseñanza de vida. Desde niña aprendí que el amor puro de la familia, el trabajo emprendedor y la solidaridad constante constituyen el arado que trabaja el campo fértil de la honradez y la superación.

Cada surco de la tierra cosechada ha sido la mano incondicional, llena de entrega y cariño de seres maravillosos que han impulsado, con ejemplo y apoyo, mi desarrollo como ser humano y mi travesía académica para alcanzar una meta con honor: la licenciatura en Derecho.

Qué gallardía la de personas amadas que, con limitaciones, criaron la inocencia y la forjaron de identidad sólida para alcanzar sus sueños con esfuerzo, y mostrar siempre una actitud positiva acompañada de fe.

Cuánto debo agradecer a seres únicos, que con su tenacidad, bondad y temple, pero sobre todo con amor han hecho de mí una mujer que ama la vida, la reta con superación y la disfruta con alegría. Como decía la Madre Teresa de Calcuta: “No hay nada más gratificante que terminar el día con el deber cumplido. Y más, cuando este está lleno de amor”.

Gracias Dios mío por tu guía. Gracias “Maca”, que como tía ha sido una madre excepcional. Gracias “Mami”, mi abuelita y madre amada, 87 años que representan la fortaleza y el sacrificio por ayudar a tus nietos.

Gracias Oscar, tío amado, nos enseñaste que con trabajo exitoso y corazón noble se logran los sueños y más. Gracias “Toto”, gracias Magally, gracias Ademar y gracias a mis hermanos y sobrinos, gracias a todos por formar parte de mi vida. Los amo, Dios los siga colmando de bendiciones.

Agradezco al Doctor Juan Diego Sánchez Sánchez, metodólogo y al Licenciado Mario Araya Quirós, tutor de este trabajo final de graduación, por su conocimiento compartido, su guía, sus enseñanzas, consejos, dedicación, disposición, por su profesionalismo y carisma, sin duda alguna son parte fundamental de este logro.

A los representantes de la Escuela de Derecho de la Universidad Latina de Costa Rica, por su amabilidad, comprensión, compromiso y esmero.

Al Máster William Villalobos Herrera, lector del proyecto investigativo, por su tiempo invertido y aporte al crecimiento académico.

A cada una de las personas entrevistadas y consultadas, por su conocimiento compartido, por facilitar información, por su disposición y anuencia con el desarrollo de esta investigación.

Todo su apoyo es digno de reconocimiento y agradecimiento.

## Dedicatoria

Si fuera el caso de escribir un libro, creo que nunca lo terminaría porque son tantos recuerdos de bondad, sacrificio y amor de la persona a la que dedico la culminación de una etapa de mi vida, donde el ejemplo a seguir ha sido la fortaleza de superarla con satisfacción: mi Tesis de Licenciatura. Gracias Tío Oscar. Único entre únicos.

La historia de tu vida, desde un infante, ha sido de amar y proteger a tu madre y hermanos con rectitud. Tu ascenso exitoso lo labraste gracias a una mentalidad sin excusas sociales de que la pobreza o la adversidad es freno para lograr los sueños.

Seguir, seguir y seguir hasta alcanzar cada una de tus metas, fue el marco en que quise colocar mi retrato. No hubo nada que te detuviera para que con excelencia recibieras infinidad de reconocimientos laborales y profesionales. Pero lo más valioso, ha sido el mérito que te ha hecho todo el que te conoció. “Oscar, entregado a su labor”, “Siempre ayudando a todo el mundo”, “Padre y abuelo ejemplar y amoroso”, “tío incondicional”, “esposo maravilloso”, “hermano sin condiciones” y “un hijo más que excepcional”. Nunca cediste ante la enfermedad para continuar una vida digna de replicar. Y qué más tío amado, que sembraste en cada uno de tus sobrinos ese deseo eterno por vencer los obstáculos y vivir con dignidad y emprendimiento. Ahora eres un ángel, al lado de Dios, y un espíritu que está entre nosotros. Te llevamos en nuestro corazón. Y tu recuerdo siempre vivirá en cada uno de nuestros hogares. Te amamos Oscar.

## **Epígrafe**

*No siempre podemos hacer grandes cosas,  
pero sí podemos hacer cosas  
pequeñas con gran amor.*

***Madre Teresa de Calcuta***

## Resumen Ejecutivo

En Costa Rica la estructura poblacional se encuentra en transformación, la baja tasa de mortalidad y una decreciente fecundidad, aunada a mejores niveles de salud, conllevan a una mayor longevidad, por lo que incrementa la población adulta mayor.

De acuerdo a datos emitidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), la población actual de adultos mayores en Costa Rica es de 799, 342 habitantes, mientras que proyecciones del Centro Centroamericano de Población de la Universidad de Costa Rica (2017), indican que para el año 2050 se proyecta tres veces más grande, por lo que se estima el aumento a 1 millón de habitantes mayores de 65 años, que sobrepasan a las personas menores de 15 años.

La proyección supra citada, representa un reto para la sociedad costarricense, y con especial vigilancia en el ámbito del derecho, por cuanto, significa un replanteamiento de la normativa vigente, en donde convergen tanto esfuerzos nacionales como internacionales.

Dichos cambios se plantean para todos los ámbitos en donde se relacionen y desarrollen derechos de los adultos mayores, con especial interés en la prestación de los servicios públicos, entre ellos el servicio de transporte público modalidad autobús, como medio de desplazamiento de este sector poblacional, para el acceso a otros diferentes servicios con los que mantienen o mejoran la calidad de vida.

El crecimiento acelerado de la población adulta mayor, conlleva todo un cambio en la estructura de los servicios públicos, cuya fisonomía no se desarrolla al ritmo de los requerimientos sociales, y demanda gran intervención de entidades tanto públicas como privadas para solventar y no encontrarse tan desfasados en la atención de dichas exigencias.

Al amparo de esos derechos, se promulga la ley N° 7935, Ley Integran de la Persona Adulta Mayor en 1999, como ley especial, que de la mano a otras normativas

costarricenses, traen consigo además de protección, bastos beneficios para este sector etario, entre ellos la exoneración tarifaria en el servicio de autobús.

Sin embargo esos beneficios, generan grandes perjuicios para los adultos mayores, por cuanto, no es bien aceptado por los conductores de autobús el tener que recibir la cédula de identidad como medio de pago tarifario y reaccionan con abusos y agresiones.

Es debido a las crecientes actuaciones de abuso, que en el año 2016 se emite el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi).

En la presente investigación se toma únicamente la modalidad autobús, por ser el medio más utilizado por esta población. Además se analiza la eficacia del Acuerdo interinstitucional, en la aplicación como medida sancionatoria, cuyo espíritu radica en mitigar y principalmente eliminar ese tipo de prácticas abusivas contra la persona mayor.

Dicho análisis se realiza por medio de cuestionarios aplicados a una muestra de adultos mayores, quienes mediante preguntas cerradas, exponen su realidad respecto al tema en estudio, además se efectúa una entrevista a expertos de las entidades firmantes del Acuerdo, para que por ese medio se conozca el funcionamiento de la herramienta desde las entidades responsables y competentes de su adecuada y eficaz aplicación, así también se realiza un análisis jurídico.

**Palabras claves:** Adulto mayor, Acuerdo interinstitucional, Derechos, Eficacia, Abusos, Agresiones.

## Tabla de contenido

Acta Tribunal Examinador .....	II
Carta de revisión filológica .....	III
Declaración jurada .....	IV
Agradecimiento.....	V
Dedicatoria.....	VII
Epígrafe.....	VIII
Resumen Ejecutivo .....	IX
Tabla de contenido.....	XI
Lista de figuras .....	XVII
Lista de tablas .....	XIX
Lista de anexos .....	XX
Lista de apéndices .....	XXI
Capítulo I.....	1
Problema y Propósito.....	1
Estado actual de la investigación .....	2
Introducción .....	2
Antecedentes.....	3
Descripción del tema.....	10
Estudios previos .....	14
Información existente.....	15
Delimitación del tema.....	16
Aporte del investigador .....	16
Objeto de estudio .....	16
Sujeto de estudio.....	16
Delimitación espacial .....	17
Delimitación temporal .....	17
Planteamiento del Problema .....	18
Sistematización del problema .....	19
Objetivos .....	19
General.....	19
Específicos.....	20

Justificación .....	20
Práctica .....	21
Metodológica .....	24
Teórica .....	24
Alcances.....	25
Limitaciones.....	26
Capítulo II.....	28
Marco Situacional.....	28
Marco Teórico.....	28
Marco situacional .....	29
Derecho en Costa Rica.....	29
Historia .....	29
Costa Rica hacia un derecho de paz.....	31
Sistema judicial.....	34
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.....	36
Antecedentes e historia del proceso regulatorio en Costa Rica .....	36
La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el adulto mayor .....	37
Transporte público remunerado modalidad autobús .....	38
Antecedentes históricos del transporte público .....	38
Generalidades del transporte público en Costa Rica.....	39
Consejo de Transporte Público en Costa Rica.....	40
Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica .....	42
Atribuciones del Ministerio de Seguridad Pública .....	43
Dirección General de la Policía de Transito .....	44
Sistema de Emergencias 9-1-1.....	44
Reseña histórica.....	44
Funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1 .....	46
Datos demográficos del adulto mayor.....	47
Envejecimiento demográfico .....	48
Derecho del adulto mayor en Costa Rica .....	50
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor .....	53
Fines del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor.....	54
Funciones del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor .....	55

Normativa del derecho de la persona adulta mayor .....	56
Internacional .....	56
Nacional .....	64
Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi) .....	69
Marco teórico.....	71
Derecho.....	71
Jurídico.....	72
Norma jurídica .....	73
Denuncia.....	74
Trámite .....	75
Derechos humanos.....	76
Dignidad humana .....	77
Calidad de vida.....	79
Derecho público .....	80
Derecho privado.....	81
Derecho administrativo.....	82
Derecho al transporte público .....	83
Servicio público .....	84
Adulto mayor.....	85
Envejecimiento .....	86
Vejez.....	87
Igualdad de oportunidades.....	88
Maltrato hacia el adulto mayor.....	89
Acuerdo interinstitucional .....	90
Eficacia.....	91
Viabilidad .....	91
Capítulo III.....	92
Marco Metodológico.....	92
Definición del enfoque .....	93
Diseño del estudio.....	94
No experimental .....	94
Seccional.....	94

Transversal .....	95
Método de investigación .....	95
Analítico.....	95
Deductivo .....	96
De campo.....	96
Documental.....	96
Tipo de investigación .....	97
Investigación descriptiva.....	97
Investigación exploratoria.....	98
Investigación correlacional .....	98
Investigación hermenéutica.....	98
Sujetos y fuentes de información.....	99
Sujetos de información .....	99
Sujeto / Objeto .....	99
Fuentes primarias.....	100
Fuentes secundarias.....	100
Población y muestra .....	101
Población .....	101
Muestra .....	101
Muestreo .....	102
Muestreo por criterio .....	102
Muestreo aleatorio simple .....	103
Muestreo probabilístico.....	103
Instrumentos.....	103
Entrevista .....	104
Cuestionario.....	105
Encuesta .....	107
Revisión documental.....	107
Confiabilidad y Validez .....	107
Confiabilidad .....	107
Validez.....	108
Operacionalización de variables.....	108
Primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo .....	109

Definición conceptual.....	109
Definición instrumental.....	109
Definición operacional.....	110
Segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional.....	111
Definición conceptual.....	111
Definición instrumental.....	111
Definición operacional.....	112
Tercera variable: normas y funcionamiento jurídico .....	113
Definición conceptual.....	113
Definición instrumental.....	113
Definición operacional.....	114
Capítulo IV .....	115
Análisis e interpretación de resultados.....	115
Análisis e interpretación de resultados.....	116
Introducción .....	116
Análisis e interpretación de resultados generales.....	117
Análisis e interpretación de resultados de la primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo .....	121
Análisis del cuestionario aplicado a adultos mayores.....	121
Análisis de la entrevista aplicada a expertos.....	130
Análisis jurídico.....	139
Análisis e interpretación de resultados de la segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional.....	141
Análisis del cuestionario aplicado a adultos mayores.....	141
Análisis de la entrevista aplicada a expertos.....	144
Análisis jurídico.....	150
Análisis e interpretación de resultados de la tercera variable: normas y funcionamiento jurídico.....	152
Análisis del cuestionario aplicado a adultos mayores.....	152
Análisis de la entrevista aplicada a expertos.....	154
Análisis jurídico.....	161
Capítulo V .....	163
Conclusiones y Recomendaciones .....	163
Conclusiones .....	164

Introducción .....	164
Conclusiones de los datos generales.....	165
Conclusiones de la primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo .....	166
Conclusiones de la segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional .....	168
Conclusiones de la tercera variable: normas y funcionamiento jurídico .....	170
Conclusiones generales .....	172
Recomendaciones .....	174
Introducción .....	174
Recomendaciones de los datos generales .....	175
Recomendaciones de la primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo .....	177
Recomendaciones de la segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional .....	182
Recomendaciones de la tercera variable: normas y funcionamiento jurídico.....	184
Recomendaciones generales.....	186
Bibliografía .....	189
Anexos .....	203
Anexo 1: Cuestionario aplicado a adultos mayores.....	204
Anexo 2: Entrevista aplicada a expertos de las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional.....	209
Anexo 3: Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi) .....	212
Apéndices .....	218
Apéndice 1: Carta de solicitud de aprobación del Trabajo Final de Graduación .....	219
Apéndice 2: Carta del tutor.....	221
Apéndice 3: Carta del lector.....	223
Apéndice 4: Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación .....	225

## Lista de figuras

Figura 1: Representación del adulto mayor por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	117
Figura 2: Participación por sexo del adulto mayor por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	118
Figura 3: Utilización del autobús como medio de transporte por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	119
Figura 4: Horario de mayor utilización del autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	120
Figura 5: Agresión recibida en autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	121
Figura 6: Actuación por agresión en autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	122
Figura 7: Conocimiento del Acuerdo interinstitucional por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	124
Figura 8: Conocimiento del formulario y datos para denunciar por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	125

Figura 9: Opinión sobre formulario por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	127
Figura 10: Opinión por trámite personal por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	128
Figura 11: Información recibida por campañas publicitarias por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	141
Figura 12: Conocimiento de medios para denunciar por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	142
Figura 13: Conocimiento de la protección del Estado en uso de autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018.....	152

## Lista de tablas

Tabla 1: Desglose de la entrevista.....	104
Tabla 2: Desglose del cuestionario.....	105
Tabla 3: Resultados de la entrevista aplicada a expertos para la primera variable.....	130
Tabla 4: Resultados de la entrevista aplicada a expertos para la segunda variable.....	144
Tabla 5: Resultados de la entrevista aplicada a expertos para la tercera variable.....	154

## **Lista de anexos**

Anexo 1: Cuestionario aplicado a adultos mayores

Anexo 2: Entrevista aplicada a expertos de las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional

Anexo 3: Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi)

## **Lista de apéndices**

Apéndice 1: Carta de Solicitud de Aprobación del Trabajo Final de Graduación

Apéndice 2: Carta del tutor

Apéndice 3: Carta del lector

Apéndice 4: Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación

## **Capítulo I**

### **Problema y Propósito**

# Estado actual de la investigación

## Introducción

Para Huenchuan y Rodríguez (2010), uno de los principales retos de las políticas públicas basadas en los derechos, se orienta a la construcción de una sociedad con cabida para todas y todos, donde las personas, con independencia de su edad o de otras diferencias sociales, tengan las mismas oportunidades para hacer efectivo el pleno respeto y goce de sus derechos humanos y libertades fundamentales.

Si bien Costa Rica siempre se ha caracterizado por ser un país garante de los derechos humanos de todos los sectores poblacionales, hace mayor énfasis a cuatro sectores, según queda de manifiesto en el artículo 51 de la Constitución Política, de los cuales uno de ellos son los ancianos.

A pesar de la existencia de la protección constitucional para esta población etaria, para los legisladores no ha sido suficiente por lo que se han preocupado de tomar como propia normativa internacional y promulgar leyes nacionales para la protección y mayor beneficio de los derechos de los adultos mayores.

En el año 1999 se promulga la ley 7935, Ley integral para la Persona Adulta Mayor, cuyo objetivo es garantizar la igualdad en oportunidades, participación activa, permanencia en el núcleo familiar de este sector de la población, que por su edad y condición de vulnerabilidad, debido a la misma, no lleguen a ser sujetos de exclusión o maltrato alguno.

Cabe destacar la creación del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor como entidad rectora encargada de velar y garantizar los derechos de esta población, sin embargo no se ha desarrollado cual su fin, y por el contrario cuenta con gran cantidad de limitantes, como lo son la falta de coordinación y de efectividad en su actuación tanto a nivel jurídico como administrativo.

Sin embargo y pese a todo ese esfuerzo, esta población se sigue situando en posiciones de desventaja y discriminación frente a otros grupos poblacionales, esto

porque aunque exista resguardo legal, no ven materializado debidamente su protección jurídica.

Bastantes y de diversos tipos son los abusos de los que son víctimas las personas adultas mayores como por ejemplo: el físico, mental, sexual, negligencia o abuso patrimonial, por mencionar algunos, sin embargo el que se va a desarrollar en el presente trabajo es el abuso o maltrato sufrido en el medio de transporte público remunerado, modalidad autobús.

Se ha escogido este tema debido a las crecientes denuncias por maltrato expuestas por esta población, que vienen a ser de conocimiento general de manera mediática y que a pesar de existir un Acuerdo Interinstitucional, que castiga este abuso, firmado por varias entidades es poco o nada lo que resuelven.

La población está envejeciendo de forma acelerada y la longevidad esta predominando como sector poblacional, es por esto que Costa Rica se debe de preparar para este gran cambio, con la creación y cumplimiento de normas al amparo de los derechos de las personas adultas mayores.

## **Antecedentes**

En este primer apartado de la investigación se presenta una serie de referencias impresas, publicadas en línea y otras en videoconferencia relacionadas con el objeto de la investigación. Como parte de la contextualización del estudio que se plantea, es pertinente elaborar esta revisión tomando en consideración que en algunos casos alude directamente el tema del transporte público y en otros derechos humanos relacionados con la persona adulta mayor.

Un trabajo final de graduación se presenta por los autores Jiménez, Jiménez y Ñurinda (2009), para obtener el grado de Licenciatura en Derecho en la Universidad de Costa Rica. El documento se titula, Alcances de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Servicio de Transporte Público Remunerado de Personas Modalidad Autobús.

Se establece por los autores Jiménez, *et al* (2009), la necesidad de instaurar mecanismos de revisión de las condiciones en que se brindan este tipo de servicio a esta población etaria, ya que se está ante un crecimiento acelerado de la población adulta mayor, lo que implica todo un cambio en la estructura de los servicios públicos. Mencionan también el beneficio de la exención tarifaria brindado y el impacto producido durante su implementación, sin embargo el mismo resulta ser portillo de discriminación y maltrato para esta población.

Como parte de los resultados se detalla que la fuerza de las sociedades depende de garantizar que las personas de todas las edades, incluidas las personas adultas mayores, permanezcan totalmente integradas en la sociedad, es necesario además se realice el cambio correspondiente con el fin de superar el enfoque asistencialista que ha orientado la práctica de atención brindada a esta población, ubicándolos dentro de los márgenes de la exclusión social, olvidando que los derechos no se extinguen con la edad. Se menciona así que el autobús como modalidad de transporte público remunerado, es a su vez medio de acceso a otros derechos esenciales como lo son: la salud, la educación y la recreación, ya que para algunas personas adultas mayores esta es su única forma de movilidad, lo que intensifica su importancia y el valor que tanto el Estado como la sociedad le deben de dar (Jiménez *et al*, 2009).

Se publica por El Consejo Nacional para la Persona Adulta Mayor (2013) dentro de la Colección: Folletos Institucionales del CONAPAM, el que lleva por título, Por una Vida Sin Violencia hacia las Personas Adultas Mayores.

En este se expone que el envejecimiento de la población es uno de los fenómenos demográficos más importante de los últimos tiempos, el cual implica grandes modificaciones en las estructuras sociales, económicas y culturales de los países de la región, transformaciones que en algunos casos exponen a las personas adultas mayores a sufrir malos tratos en sus distintas manifestaciones, como se da en el caso del maltrato institucional el cual deriva en abusos por parte del personal de instituciones, organizaciones públicas y privadas que brindan servicios y/o cuidados a este sector poblacional (CONAPAM, 2013).

Según CONAPAM (2013), se determina que la prevalencia del maltrato hacia las personas adultas mayores es muy difícil de estimar porque muchos de los casos no se denuncian, así como también, que es ofensora cualquier persona que atente contra la integridad física, emocional, sexual y/o patrimonial de una persona adulta mayor, entre estas, los choferes de transporte público, que podrán ser denunciados ante las respectivas entidades.

Un tercer antecedente que se consulta es el reportaje del periodista Solano (2014), realizado para el periódico La Nación Digital, al que se titula Defensoría dice que transporte público sigue en deuda con personas con discapacidad y adultos mayores. En el artículo se exponen las denuncias presentadas ante la Defensoría de los Habitantes por falta de rampas en los buses, el mal estado de muchas de las existentes y hasta por el maltrato de los conductores cuando un adulto mayor o una persona con discapacidad solicitan el uso de las mismas. Siendo las respuestas por parte del Consejo de Transporte Público displicentes y lentas, limitándose a canalizar las denuncias ante las empresas sin ejercer el deber de supervisión, inspección y sanción que corresponde.

El periodista concluye con la recomendación que la Defensoría de los Habitantes le da al Consejo de Transporte Público, en la cual le indica vaya más allá del simple traslado de denuncias a un departamento de control y de este a las empresas autobuseras, así como que se establezca un plazo razonable para que se realicen las valoraciones conforme con el procedimiento administrativo. Afirma la Defensoría que los vehículos deben contar con una identificación y autorización para el transporte y estacionamiento expedida por el MOPT, pero no se ha emitido ninguna normativa que regule la entrega de dicha identificación (Solano, 2014).

En la página de internet AR [ameliarueda.com](http://ameliarueda.com) se publica por la periodista Rueda (2015), un artículo denominado Todos los buses públicos deben cumplir con facilidades para discapacitados y adultos mayores a partir de este mes.

En este artículo se conoce que la totalidad de autobuses que brinden servicio público deben ser completamente accesibles, cumplir con la rampa y piso antideslizante y libre de obstáculos así como mínimo dos asientos preferenciales y

timbres de parada al alcance de los pasajeros sentados, estos son solo algunos de los requisitos de estas facilidades tanto para personas discapacitadas como para adultos mayores (Rueda, 2015).

Rueda (2015), finaliza el reportaje indicando que La Ley 7600 Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, aprobada en 1996, otorga un plazo de diez años para que las empresas de transporte público adoptaran las medidas necesarias para adaptar las unidades con medidas de accesibilidad, sin embargo en 2006 se otorga una prórroga de ocho años más. Así también indica que Felipe Obando, director de operaciones del Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial (CNREE), desconoce si las empresas cumplen con la normativa, esto debido a que la competencia de hacerla cumplir le corresponde al Ministerio de Obras Públicas y Transporte.

Según sostiene la Oficina de Prensa de la Defensoría de los Habitantes (2015), en un comunicado de prensa titulado Costa Rica envejece con lenta planificación de servicios públicos, en referencia al Día Internacional de las Personas Adultas Mayores, se menciona que pese a los esfuerzos realizados mediante regulaciones específicas de protección de los derechos de las personas adultas mayores, los esfuerzos no alcanzan a revertir las condiciones de desigualdad y discriminación que presenta esta población. En cuanto al derecho al uso de transporte público mediante descuento tarifario se registran quejas sobre malos tratos derivados en ofensas y humillaciones lo que los obliga a renunciar al disfrute del derecho.

Se concluye el comunicado estableciendo que hay debilidad en la fiscalización que le corresponde al Consejo de Transporte Público respecto a la prestación del servicio y al respeto del derecho en cuestión. En cuanto a los derechos de este grupo instituye que el Estado se enfrenta a grandes desafíos para responder a sus demandas en un país que se encuentra en plena transición demográfica. Para la Defensoría es necesario incrementar las medidas orientadas a sensibilizar y capacitar sobre el envejecimiento y los derechos de las personas mayores a los diversos actores sociales públicos y privados (Defensoría de los Habitantes, 2015).

Un sexto antecedente que se consulta es la tesis para optar por el grado de Licenciatura en Derecho en la Universidad de Costa Rica, expuesto por Rodríguez y Porras (2016), bajo el título, La protección de los derechos de la Persona Adulta Mayor: necesidad de implementar mecanismos de protección especial ante escenarios de violencia.

En lo referente al transporte público en relación con la persona adulta mayor, se menciona por las autoras Rodríguez y Porras (2016), que en beneficio de esta población la Defensoría de los Habitantes ha intervenido frente al Consejo de Transporte Público, para que resuelvan la cantidad de quejas que reciben de parte de usuarios del servicio público, a la vez que le recomienda tomar las acciones pertinentes para reparar el derecho lesionado y la afectación producida a los adultos mayores denunciantes, así como evitar futuras prácticas indebidas. Se indican además dos puntos de gran relevancia, el primero de ellos es que la Defensoría de los Habitantes está por encima del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor y segundo que el CONAPAM no tiene la potestad de emitir recomendaciones de oficio, en contra de instituciones públicas.

Según Rodríguez y Porras (2016), la realidad del CONAPAM no está acorde a las necesidades de la población adulta mayor del país, de manera que la razón para lo que se crea no se cumple por lo que acarrea una desprotección de los derechos de los adultos mayores. El CONAPAM requiere la potestad de exigir a instituciones públicas que tratan con las personas adultas mayores un trato preferencial dejando el pretexto de coordinación institucional. La población adulta mayor está en constante aumento, lo que conlleva a la necesidad de una respuesta estatal a un problema futuro, pero sobre todo se debe de trabajar desde el presente.

En la sección El País del Periódico La Nación Digital, según Recio (2016), dieciocho adultos mayores han denunciado maltratos de choferes de buses en ese año. Se realiza un llamado por parte de las Autoridades del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor después de recibir constantes denuncias de maltrato físico contra adultos mayores por parte de choferes de buses, ante esa situación se reúnen representantes del Consejo de Transporte Público y el Ministerio de Seguridad para

crear un protocolo para la intervención en violencia contra adultos mayores en transporte público.

En el reportaje se indica que de acuerdo a lo establecido por Mario Zárate, director del Consejo de Transporte Público, se publica un reglamento que sancione de manera más rigurosa a los conductores dado que cuando se dan procesos el empresario autobusero lo despide y el conductor se incorpora a laborar para otra empresa de buses mientras que con el nuevo reglamento podría ser suspendido del código de conductor y no prestar más el servicio. Además, las empresas de buses también se exponen a sanciones progresivas que podrían culminar con la pérdida de la concesión (Recio, 2016).

En el artículo, CONAPAM: autobuseros no pueden limitar transporte de adultos mayores, para el Periódico Digital CRHoy.com (2017), se expone la denuncia por medio de Facebook de una usuaria, en donde indica que una empresa que brinda el servicio de transporte desde la capital se negó a llevarla a ella y a otra adulta mayor fundamentando que no podía llevar más de dos personas mayores de 65 años por carrera. Ante la denuncia establecida concluye Zulema Villalta, representante del CONAPAM, que aunque los buses cuentan con dos asientos preferenciales para adultos mayores y dos para personas con discapacidad o mujeres embarazadas, eso no limita a un número ya que inmediatamente se toma en uso los demás asientos (Ugarte ,2017).

Establece Miranda (2017), en el artículo La protección de los Adultos Mayores en la Jurisprudencia de la Sala Constitucional de Costa Rica, que la protección que han tenido las personas adultas mayores al amparo del derecho constitucional y particularmente en la jurisprudencia de la Sala Constitucional, en lo referente al acceso a transporte público y un trato digno, se ha establecido que las empresas que brindan el transporte público a esta población, deben permitir que las personas adultas mayores, con solo presentar la cédula de identidad puedan viajar sin costo a determinados lugares y con reducción tarifaria a otros.

Concluye Miranda (2017), que los Estados son los que tienen que garantizar la protección de los derechos con fundamento en los principios de subsidiariedad y

complementariedad. El Estado Social consagrado en la Constitución Política, en su contenido normativo establece una relevante y obligada intervención estatal en materia social a favor de aquellos sectores especiales o más vulnerables de la población que, por su condición, así lo requieran tal es el caso de los adultos mayores.

Jiménez (2017), en un reportaje de la Oficina de Divulgación e Información de la Universidad de Costa Rica, hace referencia que los casos de violencia contra adultos mayores aumenta casi un 20% cada año, por lo que la población alza su voz para demandar mayor respeto y amabilidad de trato en servicios públicos y privados.

El maltrato, irrespeto y menosprecio, son algunas de las manifestaciones de violencia que experimentan las personas adultas mayores en lugares que van desde instituciones públicas o privadas, hasta el uso de transporte público en donde este último es el más común, algunos conductores de autobús del servicio público se niegan a aceptar la cédula que los exonera del pago del pasaje. Esa situación se suele acompañar de malos gestos, irrespeto, poca paciencia y la retención ilegal del documento por parte de los choferes (Jiménez, 2017).

Menciona Jiménez (2017), en su conclusión que Costa Rica cuenta con diez leyes, diez decretos y seis declaraciones internacionales que protegen a las personas adultas mayores. Sin embargo, de acuerdo a lo indicado por la presidente ejecutiva de la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), Johanna Fernández aún se desconocen, no solo por parte de la población costarricense, sino también por las mismas personas en edad avanzada.

Domínguez (2018), en la página web Teletica.com, difundió un video captado por CR Denuncias. En el video se observa a varias personas discutiendo en la parte externa de un autobús, solicitando al chofer que le ayude a un adulto mayor. Según la denuncia, el conductor y otro personero de la empresa se niegan a bajar la rampa de acceso a discapacitados aduciendo que era exclusiva para personas en silla de ruedas. Tras varios minutos de insistencia de la persona denunciante persuadió al conductor para que descendiera del vehículo y atendiera al adulto mayor.

Se indica por parte de El Consejo de Transporte Público que existe una clara directriz que obliga a los conductores a permitir el acceso a la rampa a las personas con movilidad reducida. Antes de abril del 2017, el CTP ordenó que esta asistencia no era exclusiva para personas en silla de ruedas. Si el conductor se niega a brindar el servicio se expone a sanciones y multas al conductor y a la empresa (Domínguez, 2018).

## **Descripción del tema**

El tema, objeto de desarrollo de la presente investigación, trata sobre el maltrato que sufren los adultos mayores cuando utilizan el servicio de transporte público modalidad autobús y como ante tal situación, que se acrecentaba cada vez más, varias entidades públicas en el año 2016, como los son: Consejo de Transporte Público, Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Ministerio de Seguridad Pública, Policía de Tránsito y Sistema de Emergencias 9-1-1, se unen para la elaboración y promulgación de un Acuerdo Interinstitucional cuyo principal objetivo es que se erradique y sancione este tipo de conductas por parte de los conductores de autobús.

Al respecto el Acuerdo Interinstitucional para la Atención de Denuncias de Personas Adultas Mayores por Situaciones de Abuso y Maltrato en el Servicio de Transporte Público Remunerado en las Modalidades (autobús, taxi) (2016), argumenta que la creación del sistema se debe a la necesidad de mitigar los abusos contra los adultos mayores que, desde que entra en vigencia la Ley 7935 y sus reformas en la Ley 8500, se vienen dando de manera creciente contra esta población en el transporte público.

Pero, a pesar de este acuerdo y la protección que pretende sea efectiva en el resguardo de los derechos de ésta población, los adultos mayores siguen siendo víctimas de tratos abusivos y degradantes en este servicio público.

Ejemplos de hechos registrados en el periodo estudiado, que respaldan el tema en estudio, son los siguientes:

Hay decenas de denuncias contra choferes que niegan el servicio a las personas adultas mayores. En octubre del año 2017, 135 adultos mayores denunciaron agresiones por parte de los conductores. (Rodríguez, 2018).

Establece Loaiza (2018), que la empresa Busetas Heredianas pierde la concesión para operar en esa ruta, debido a actos discriminatorios contra adultos mayores.

En este caso la medida sancionatoria por la agresión contra los adultos mayores la establece la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, y no las entidades firmantes por medio del Acuerdo interinstitucional.

Según CONAPAM (2018), con base en la legislación los adultos mayores gozan de transporte público gratuito, inicialmente, mediante la presentación de tiquetes al chofer de bus, que les entrega la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), sin embargo, ese sistema deriva en irregularidades como la venta de tiquetes según denuncias tramitadas por el CONAPAM, la Defensoría de los Habitantes, y los medios de comunicación.

Para CONAPAM (2018), se genera por parte de los choferes de las empresas, la compra de tiquetes a los adultos mayores, que presentan los empresarios a la ARESEP para que se reconociera el pago de la tarifa exonerada a un número determinado de adultos mayores fantasmas, que nunca reciben el servicio.

El mecanismo de tiquetes se establece como impropio, ya que se deja al adulto mayor en una situación de indefensión y abuso. En este sistema se coloca al adulto mayor en una condición de mendigo para el beneficio de un derecho pleno que no tiene que ser cuantificado con un tiquete y que además se tiene que recoger en la C.C.S.S, institución que no se relaciona con transporte público (CONAPAM, 2018).

Según la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (2018), las anomalías con tiquetes deriva en una reforma a la Ley Integral para la persona Adulta Mayor N° 7935 en el año 2006, que sustituye esa modalidad con la presentación de la cédula de identidad de los adultos mayores para el uso gratuito del transporte público y el goce de otros tratos preferenciales.

Pero de nuevo se producen otro tipo de abusos. Los choferes se dejan la cédula de la persona para reportarla más de una vez y compensar las dobles marcas que se registran al ingresar el adulto mayor al autobús por dificultad de movilización y carga de bolsos, por ejemplo. En este contexto, a los choferes también se les reduce de su salario las marcas adicionales de los adultos mayores, lo que tampoco se establece como correcto, desde el punto de vista de legalidad laboral (ARESEP, 2018).

Para el Consejo de Transporte Público (2018), los prestatarios del servicio no cumplen con los asientos preferenciales, los timbres al alcance del adulto mayor o las rampas para subir a personas con dificultad para caminar, lo que se trata de corregir mediante la exigencia de esos dispositivos a la hora de renovar el permiso o concesión del servicio al empresario de transporte urbano.

Violentar los derechos del adulto mayor también se traducía en no pararle y ejercer actitudes agresoras y descorteses contra esta población, por tener que pasar la cédula por un lector o registrarla a mano, o por esperar que la persona se suba o se siente (C.T.P, 2018).

Lo mediático en ciertos casos de agresiones, establece CONAPAM (2018), como las ocurridas en San Carlos cuando un autobús arrastra a un adulto mayor, es que se deja en el oscurantismo cientos de denuncias más, que no se divulgan por las entidades ni los ofendidos. Los conductores y pasajeros deben de entender que el derecho del adulto mayor de viajar en un autobús trasciende el valor del pasaje. Movilizarse representa accesibilidad a la salud, a su sustento económico cuando se dirige a recoger su pensión, a poder seguir en contacto con sus familias y su entorno social, a desplazarse a una red de cuidado y a su recreación.

Por ello, en el Acuerdo Interinstitucional (2016) se establece que el envejecimiento poblacional es un proceso que demanda el apoyo de las familias, la sociedad, las instituciones y el Estado, mediante la sensibilización, atención preferencial y prioritaria, y el respaldo de todos.

El rápido crecimiento de la población adulta mayor en Costa Rica ha generado múltiples cambios que repercuten y demandan ajustes de forma directa en diferentes ámbitos, tales como educación, salud, recreación y calidad de vida, entre otros, pero particularmente en el uso de los medios de transporte público.

Para CONAPAM (2018), ante la creciente población adulta mayor que genera aumento en agresiones en el servicio de transporte público modalidad autobús, que se difunden ampliamente en la prensa y en redes sociales, resulta necesario coordinar un mecanismo de atención de las denuncias ante tales irregularidades.

El Consejo de Transporte Público (2018), complementa lo expuesto por CONAPAM, cuando establece que el Acuerdo busca el cumplimiento del trato preferencial a la persona adulta mayor en el transporte público, pero además, terminar con la impunidad ante este tipo de comportamientos que constituyen una variable más del fenómeno de violencia contra la persona adulta mayor.

Según el Sistema de Emergencias 9-1-1 (2018), la propuesta interinstitucional establece procedimientos de denuncias de los abusos por parte de los adultos mayores y sistemas de trámite a cargo de las instituciones firmantes para atender los casos y proteger los derechos de esta población.

Con la aplicación del Acuerdo Interinstitucional de denuncia, según datos del Consejo de Transporte Público (2018), se han registrado 135 casos por agresión a los adultos mayores en el CTP en el 2016, se registra 59 en el mismo mes del 2015. Para el 2017 las denuncias habían aumentado a 269 de las cuales, 166 remite el 911, 91 el CTP y tres el Ministerio de Seguridad Pública.

De las denuncias recibidas el año pasado por parte de las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional, 121 que es el 50% no cumplen con la admisibilidad por omisiones de información que es requisito para tramitar el incidente, además no se sanciona en los casos tramitados y se presenta gran desinformación sobre los procesos de atención y sus resultados por parte de voceros institucionales firmantes del Acuerdo (C.T.P, 2018).

Para la ARESEP (2018), los resultados de la atención del adulto mayor mediante el sistema operativo del Acuerdo interinstitucional para defender sus derechos, generan en primer lugar, preguntas de si este procedimiento de intervención para frenar el abuso contra esta población en el transporte público modalidad autobús, está logrando su cometido de proteger los derechos de esta población.

La gestión estatal para la protección de los derechos del adulto mayor en el servicio de transporte público se vuelve insuficiente y desintegrada, con fallas en el compromiso asumido por los firmantes para liderar con eficacia la aplicación del Acuerdo interinstitucional (ARESEP, 2018).

Si bien es cierto que el Acuerdo es el mecanismo gubernamental más reciente para la atención de denuncias de adultos mayores por abuso y maltrato en el transporte público modalidad autobús, y es un esfuerzo importante del Poder Ejecutivo para tratar de unificar procedimientos más ágiles de denuncia y de intervención institucional, su aplicación y resultados motiva el interés de investigarlo.

Según este planteamiento, la eficacia del Acuerdo interinstitucional se presenta como objeto de estudio, para mejorar la atención del adulto mayor mediante la protección de sus derechos, respecto al trato preferencial que debe brindársele por ley en el servicio de transporte público, modalidad autobús.

## **Estudios previos**

En el año 2009 se realiza una investigación por los estudiantes José Carlos Jiménez Alpízar, Ana Gabriel Jiménez Arguedas y Jenny Nurinda Montoya, para optar por el grado de Licenciatura en Derecho, denominada Alcances de los derechos de las personas adulta mayores en el servicio de transporte público remunerado de personas modalidad autobús.

En la investigación supra citada, se analiza las condiciones en las que se encuentran las personas adultas mayores como usuarias del servicio de transporte público remunerado modalidad autobús en Costa Rica, a través del beneficio de

exoneración tarifaria y el impacto real producido por el mismo durante su implementación

La población adulta mayor en Costa Rica va en aumento, al igual que la esperanza de vida, así lo establecen CEPAL, el Observatorio Demográfico y el INEC, según se establece en los estudios que se mencionan infra, por lo que el transporte público debe de estar preparado ante tal impacto.

Según datos de la Comisión Económica para América Latina (2016), Costa Rica lidera la esperanza de vida en América Latina con 79,6 años y será la primera nación en sobrepasar la barrera de los 80 años entre el 2015 y el 2020.

En lo expuesto por el Observatorio Demográfico (2015), se indica que Costa Rica lidera la esperanza de vida al nacer, logro que se mantiene en la actualidad, con más de cuatro años sobre el promedio de la región, que es 75,3. Le siguen en edad Cuba con 79,4 y Chile con 79,2.

De acuerdo a datos emitidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), la población actual de adultos mayores en Costa Rica es de 799, 342 habitantes.

### **Información existente**

Para iniciar con el presente trabajo se cuenta principalmente con el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), objeto de estudio de la investigación.

Establece el Acuerdo Interinstitucional (2016), que ante el creciente maltrato que sufre el adulto mayor en el servicio de transporte público se hace necesaria la creación de normas que complementen las ya existentes como lo es la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor, pero en referencia únicamente a las denuncias interpuestas por este sector poblacional en el uso del autobús como medio de transporte.

Se toma como referencia también normativa tanto nacional como internacional, jurisprudencia y toda información recopilada de documentos académicos, estudios, artículos, noticias, de manera complementaria para la realización de la misma, en pro de los derechos de las personas adultas mayores.

## **Delimitación del tema**

### **Aporte del investigador**

En esta investigación el aporte del investigador es el análisis del tema en estudio.

### **Objeto de estudio**

El objeto de estudio de este trabajo es el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), firmado en junio de 2016.

Se analiza en la presente investigación únicamente la modalidad autobús, por ser el medio de transporte público remunerado más utilizado por el adulto mayor, además de contar con el mayor número de denuncias por trato inadecuado hacia esta población etaria.

### **Sujeto de estudio**

Se realiza esta indagación tomando como principal sujeto de estudio a la población adulta mayor, por ser la beneficiaria directa del Acuerdo interinstitucional, debido a su condición de vulnerabilidad.

Sin embargo también cuenta con importante relevancia como sujetos de la investigación las entidades firmantes del Acuerdo por su relación con esta población etaria como los son: Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Consejo de Transporte Público, Ministerio de Seguridad Pública, Dirección General de la Policía de Tránsito y el Sistema de Emergencias 9-1-1.

## **Delimitación espacial**

La investigación se lleva a cabo en la República de Costa Rica, sustentada en el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi).

Como parte de las locaciones se visita el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) ente que vela por el cumplimiento de convenciones, convenios, leyes, reglamentos y demás normas referentes a la protección de los derechos de las personas adultas mayores con particular énfasis en la Ley N° 7935, el Consejo de Transporte Público (CTP), ente rector del transporte público en sus distintas modalidades regulando y fiscalizando los mismos, el Sistema de Emergencia 9-1-1 y la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) ente regulador en materia tarifaria, Dirección de Tránsito, entre otros.

## **Delimitación temporal**

El periodo de análisis comprende primordialmente del año 2016, en que se firma el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi) hasta el año 2018.

Se realiza además una revisión en retrospectiva a partir del año 1999 en que entra en vigencia la Ley 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento.

Por lo que el título del trabajo es: **Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018.**

## Planteamiento del Problema

En el siglo XXI el envejecimiento de la población es uno de los temas de mayor prioridad en el desarrollo social, se presenta una disminución en los niveles de mortalidad y descenso en los de fecundidad, lo que ha permitido que un fragmento importante de la población viva hasta una edad avanzada.

Esta longevidad lleva consigo cambios e implementaciones necesarias en los sistemas sociales de Costa Rica, es el caso de los medios de transporte público, donde se da una creciente y acelerada vulnerabilidad en los derechos de los adultos mayores.

Según el Diario Digital la Voz de Goicoechea (2018), las quejas que más presentan los adultos mayores se deben a la retención de la cédula de identidad, así como la negación del servicio.

Costa Rica cuenta con leyes destinadas para la protección de la persona adulta mayor, como lo es por ejemplo la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N° 7935 y su Reglamento, entre muchas otras, sin embargo no llega a ser suficiente ante la creciente demanda de abusos y maltratos hacia esta población en el transporte público.

Como refuerzo a las leyes existentes y en función de que se atiendan de manera adecuada las denuncias se emite el Acuerdo para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi) en el año 2016.

Según la Presidencia de la República (2016), en su página de internet Gobierno del Bicentenario, los adultos mayores contarán con mayores facilidades para interponer denuncias ante maltrato o violencia en el transporte público, con el Acuerdo Interinstitucional se pretende que todas estas denuncias tengan prioridad de atención en la Fuerza Pública, Policía de Tránsito y Consejo de Transporte Público.

Es por lo anterior que se plantea la siguiente interrogante.

¿Cuál es la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018?

## **Sistematización del problema**

De la investigación se derivan otras preguntas secundarias o sub preguntas, que se describen a continuación:

- ❖ ¿Cuál es la eficacia del funcionamiento del Acuerdo Interinstitucional para la presentación de la denuncia, su trámite y resolución?

Es necesario determinar si el proceso en general que conlleva la denuncia está siendo eficaz, o de lo contrario establecer los vicios que alude para su correcta ejecución y de esta forma se brinde de forma correcta el servicio a la población adulta mayor.

- ❖ ¿Cuál es la viabilidad de la coordinación interinstitucional para aplicar el Acuerdo?

Uno de los mayores problemas de los que adolece el Acuerdo, según las mismas autoridades, es la falta de coordinación y trabajo conjunto entre las entidades intervinientes, por lo que se debe establecer, que tanta afectación le está generando esta situación a la adecuada aplicación del Acuerdo.

- ❖ ¿Cuáles son las normas y el funcionamiento jurídico aplicable del Acuerdo?

Es ineludible se identifique cuáles son las normas que sustentan y complementan el Acuerdo Interinstitucional, y bajo qué regulación jurídica se aplica en beneficio del goce de los derechos de las personas de la tercera edad.

## **Objetivos**

### **General**

- ❖ Analizar la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018.

Se verifica si el Acuerdo ha cumplido con el objetivo para el que se emite, es decir, si realmente se ha aplicado de acuerdo a sus directrices legales, brindando el apoyo, guía y protección a los adultos mayores, eliminando o por lo menos mermando gradualmente el abuso y maltrato que sufre esta población al utilizar el servicio de transporte público, modalidad autobús.

## **Específicos**

- ❖ Identificar la eficacia del funcionamiento del Acuerdo interinstitucional para la presentación de la denuncia, su trámite y resolución.

En este primer objetivo se pretende validar por medio de encuestas que se aplica a un número determinado de personas adultas mayores sobre el conocimiento y utilización del Acuerdo interinstitucional.

- ❖ Determinar la viabilidad de la coordinación interinstitucional para aplicar el Acuerdo.

Se aplica por medio de entrevistas a funcionarios de las entidades firmantes y cualquier otra necesaria para la adecuada ejecución del Acuerdo.

- ❖ Establecer las normas y el funcionamiento jurídico aplicable del Acuerdo.

Al establecer las normas que amparan el Acuerdo y el alcance legal que el mismo tiene, da mayor protección al ciudadano adulto mayor y al prestatario del servicio público en caso de incumplir lo establecido, ya que se conoce así la sanción que corresponde.

## **Justificación**

Para Bernal (2010), toda investigación conduce a la resolución de algún problema, por tanto, es necesario se expongan, los motivos que promueven la investigación, asimismo, se determina su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad.

## **Práctica**

Esta investigación se lleva a cabo debido a la creciente agresión que se genera contra los adultos mayores en el transporte público modalidad autobús, que se denuncia por los usuarios y se admite por las entidades rectoras para la fiscalización y protección de sus derechos.

Para la ARESEP (2018), la falta de humanización en los sistemas de transporte público modalidad autobús, las acciones desintegradas e insuficientes de las entidades responsables de la fiscalización para atender denuncias y resolverlas con diligencia y, la falta de sensibilización en la población fiscalizadora sobre la protección de los derechos de esta población ha conducido a una impunidad para frenar el abuso contra los adultos mayores.

Sostiene La Defensoría de los Habitantes (2015), que el transporte público es un instrumento de movilización de la población para acceder a diferentes entornos necesarios para su interacción social, sobrevivencia y desarrollo en su calidad de vida, por lo que es crucial un servicio que visibilice la especificidad etaria conforme la dignidad humana.

Continúa explicando La Defensoría de los Habitantes (2015) que, el Estado debe establecer políticas claras sobre la perspectiva de la vejez y el envejecimiento para que se genere las respuestas integrales necesarias que requieren los adultos mayores como es el caso del transporte público, donde se registran crecientes denuncias de agresión contra esta población. La función pública debe evaluar las tendencias demográficas y el fenómeno de envejecimiento, a fin de que se establezca acciones claras dirigidas a que se reduzca la desigualdad.

Se considera la relevancia del tema en estudio debido a que en Costa Rica la población adulta mayor se mantiene en constante crecimiento, la mortalidad ha disminuido de manera importante, la expectativa de vida va en aumento, por lo que esta población etaria mantiene sus actividades como personas independientes en su mayoría.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), hay una población adulta mayor de 799, 342 habitantes, de los cuales 223,057 se mantienen como fuerza de trabajo.

Además del trabajo, este sector poblacional tiene algún tipo de seguro que les conlleva a desplazarse a los centros de salud, cuentan con pensión, actividades recreativas, familiares y demás que los hace utilizar el servicio de autobús como medio de transporte.

Para la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (2018), el usuario todavía no ha logrado un papel diligente en los espacios asignados en el Consejo de Transporte Público para tener voz activa en la defensa de sus derechos, y de las poblaciones más vulnerables como es el caso del adulto mayor.

Según el Consejo de Transporte Público (2018), con base a la información documental que aportan los autobuseros, el 99,46% de la flota de rutas regular cumple con que se instalen rampas y otros dispositivos como rotulación de asientos preferenciales y altura de timbres, sin embargo, el C.T.P no cuenta con el personal suficiente para que se indague si cada permisionario o concesionario entregan información totalmente fidedigna para solicitar el ajuste de tarifa al Consejo. Se indica que cuando se renuevan los permisos (cada año) o concesiones (cada siete años), se verifica en la información si cumplen con las legislaciones del adulto mayor en materia de transporte público.

Ante la constante utilización del transporte público, específicamente el autobús y ante las denuncias interpuestas por los adultos mayores es que se emite el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi).

Según el Consejo de Transporte Público (2018), el sistema de denuncia del Acuerdo institucional es simple, pero la debilidad del procedimiento deriva en tanta denuncia archivada y también a limitaciones en la manera que se supervisa su cumplimiento por parte de los prestatarios del servicio, así como la falta de información completa

que se recibe del adulto mayor, sea por que no aporta la placa y el código del conductor al 911 o el bus ya se ha ido cuando llega la Policía de Tránsito o la Fuerza Pública.

Para la ARESEP (2018), el Consejo de Transporte Público no ejecuta de manera correcta el Acuerdo interinstitucional como ente rector del sector transporte, produce impunidad en los casos de abusos contra los adultos mayores, incluso no se incluye en el Acuerdo a la ARESEP pese a que es el ente que regula los servicios públicos.

Sostiene el Sistema de Emergencias 9-1-1 (2018), que el CONAPAM debe de estar enlazado a la plataforma del 911 para que en el momento en que se genere una denuncia de una persona adulta mayor se le atienda integralmente, mientras que el Consejo de Transporte Público debe de ser una institución que cuente con brigadas de atención en la calle para que supervisen y no se actúe solo ante una llamada. Tanto el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor como el Consejo de Transporte Público son dos instituciones vitales para la protección de los derechos de la persona adulta mayor en la atención del servicio público, pero son las que menos hacen.

Según el Consejo de Transporte Público (2018), es conveniente la revisión del Acuerdo, no se ha evaluado de manera integral actualmente. Se indica que por parte del CTP, se han tomado acciones como establecer que uno de los requisitos para que los actuales concesionarios tuviesen posibilidad de aspirar a una renovación del permiso o concesión, es que, en el 2021 el 100% de los conductores tengan la capacitación del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) sobre servicio al cliente y seguridad.

Con la presente investigación se espera lograr evidenciar la eficacia y adecuada aplicabilidad del Acuerdo interinstitucional por parte de las instituciones intervinientes en el proceso de denuncia en respuesta a una correcta resolución de las mismas o, ante su aplicación ineficiente, se demuestre los puntos débiles a corregir para que así se retome el espíritu u objetivo del Acuerdo interinstitucional al amparo de esta población etaria.

## **Metodológica**

Este trabajo se justifica metodológicamente, ya que para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se utiliza como instrumentos de investigación un estudio documental al Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), así como entrevistas a expertos de entidades firmantes de dicho Acuerdo y encuestas al sujeto de estudio cual es el adulto mayor.

## **Teórica**

La presente investigación se justifica en la teoría del derecho, que según Poggi (2017), se inspira en la generalidad, es decir, se produce conocimiento no solo para un ordenamiento jurídico sino para muchos o para todos.

Así también se argumenta en ramas del derecho más específicas como los son el derecho constitucional, debido a que según se establece en la Constitución Política de Costa Rica (1949), en el artículo 51 se le da protección especial al anciano.

En derechos humanos, menciona en su sitio web GOBIERNOCR (2016), que en Costa Rica se aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de los Adultos Mayores, entre estos se menciona la igualdad y la no discriminación por razones de edad.

Se razona el presente trabajo también en el derecho público debido a que intervienen como entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional en beneficio de la persona adulta mayor, cinco instituciones de origen público, y según se establece en Enciclopedia Jurídica (2014), el derecho público son normas que regulan la relación del Estado con los particulares.

De acuerdo a Quintana (2006), el derecho privado reglamenta las distintas relaciones y actividades entre particulares, por lo que se menciona igualmente como justificante por la relación que se establece entre la persona adulta mayor y

la empresa de transporte público, de manera más específica con el conductor del autobús.

Según Jinesta (2009), el derecho administrativo se entiende como las normas del ordenamiento jurídico que regulan lo referente a la organización y función de las Administraciones Públicas y sus relaciones jurídicas con otros sujetos, tal como se establece en el Acuerdo interinstitucional cuya relación se da entre entidades de la administración pública y la población adulta mayor.

De manera más amplia en lo que se refiere a los derechos de la persona adulta mayor se justifica en el cumplimiento de leyes existentes como lo es, la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor N° 7935 (1999), que según se establece en su objetivo, garantiza igualdad de oportunidades y vida digna en todos los ámbitos, así como en el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi) (2016), que garantiza el adecuado cumplimiento del proceso de denuncias.

## **Alcances**

- ❖ Esta investigación responde a la necesaria revisión de la aplicación del Acuerdo institucional, en el cual intervienen varias entidades como lo son:
  - Línea de Emergencias 9-1-1: Centro operativo de atención de llamadas de emergencias y denuncias del adulto mayor, para lo cual genera un incidente para la Policía de Tránsito y Fuerza Pública.
  - Ministerio de Seguridad Pública: Encargado de atender el incidente emitido por el 9-1-1 ante una denuncia establecida por un adulto mayor, además brindarle soporte al adulto mayor en sus delegaciones policiales para que ratifique la denuncia.
  - Dirección General de la Policía de Tránsito: Al igual que el Ministerio de Seguridad Pública, es responsable de brindarle información y ayuda al adulto mayor, en cualquiera de las delegaciones, para que

ratifique la denuncia por medio del formulario, así como también presentarse ante un incidente emitido por el sistema de emergencias 9-1-1.

- Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor: Órgano rector en materia de vejez y envejecimiento, garante del desarrollo y protección de la población adulta mayor.
  - Consejo de Transporte Público: Órgano rector en transporte público, competente para investigar e imponer eventuales sanciones.
  - Adulto mayor: Población vulnerable, que se beneficia y protege con el Acuerdo interinstitucional.
- ❖ También de manera complementaria, se toma como referencia la Ley 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su reglamento, se excluye por su amplitud todo aquello que no haga referencia al tema en estudio.
  - ❖ Se pretende abarcar así también a estudiantes y profesionales del área.

## **Limitaciones**

- ❖ Una de las mayores limitantes en el presente trabajo, es la población en estudio cual es la persona adulta mayor, esto debido a su condición de vulnerabilidad y debilidades propias de su edad, se requiere así mayor ejecución en todo aquello que le beneficie para la protección de sus derechos.
- ❖ La intervención de diversas instituciones en la firma del Acuerdo ha provocado divergencias de criterios, lo que limita la accesibilidad a amplia información fidedigna de las interposiciones de las denuncias y su intervención por parte del Consejo de Transporte Público, ya que los datos que se obtienen son superficiales y desintegrados.
- ❖ En razón de los conflictos entre el Consejo de Transporte Público (CTP), los autobuseros y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)

es difícil determinar el cumplimiento real de medidas necesarias en la prestación del servicio para la protección del derecho de la persona adulta mayor.

- ❖ Además la validación del Acuerdo interinstitucional, ha estado ausente por parte de las entidades que lo integran, por lo tanto, el objeto de estudio de esta investigación, que es la valoración de este Acuerdo, se inicia desde cero siendo que no hay ningún antecedente donde se haya evaluado.

## **Capítulo II**

**Marco Situacional**

**Marco Teórico**

## **Marco situacional**

Este apartado se refiere a la descripción general de las características del contexto donde se desarrolla el estudio como por ejemplo un grupo social en específico, una institución, entre otros. Es establecido como la,

*(...) descripción completa de la entidad u organización en donde se planea hacer dicha investigación, pudiendo tratarse de personas físicas o morales, sobre las que se desarrollará nuestra investigación, esto con el propósito de darle el enfoque situacional a nuestro análisis y evitar el hacer generalizaciones que puedan ser tendenciosas, a esta revisión de literatura se le conoce como el Sujeto de Estudio en un proceso investigativo (Reyes, Blanco y Chao, 2014, p. 39).*

## **Derecho en Costa Rica**

### **Historia**

A través de la historia las sociedades se han visto inmersas en grandes cambios y con ellas, se han tenido que ir dando importantes avances en el ámbito jurídico, para regular la convivencia de las personas en las diferentes áreas. Sobre el desarrollo jurídico del sistema costarricense, Gutiérrez (1998) establece que el derecho costarricense se divide en tres aspectos diferentes:

El proceso constitucional: Es básica una estructura que establezca los órganos encargados de la creación y aplicación del derecho así como de la distribución de competencias entre ellos. Esa organización sella el carácter general del sistema y su evolución dado que representa el enlace entre lo normativo y la realidad social y política que se encuentra en ella.

Las leyes básicas: Desarrollan los principios consagrados en la Constitución, la organización de los tribunales y sus procedimientos, así como la determinación de los derechos subjetivos, propios de todos los sujetos de derecho.

La regulación de la actividad económica: Como respuesta del sistema social a las demandas de los gobernados.

La evolución del derecho del periodo republicano Gutiérrez (1998), la divide en tres periodos:

1. La formación del Estado: la provincia española se transforma en la República de Costa Rica, supera problemas de pobreza en sus recursos naturales, un medio físico pequeño, escasas de población, escogencia de una entidad política mayor como el Imperio Mexicano o la República Federal de Centroamérica, y la total independencia, así como establecer el lugar para designarlo como capital. Se encuentra en el café la base para dar fundamento a la vida civilizada, rechaza el intento de dominio por parte de William Walker y se supera la ignorancia básica y la secuela militarista de la guerra de 1856.
2. Periodo Liberal: Se inicia con un nivel económico adecuado, se cuenta con una clase política capacitada que pronto inicia con la democracia, en el derecho a elegir los gobernantes, se agrega el cultivo del banano como segundo motor de la economía. La educación aumenta, se da una confrontación entre la Iglesia Católica y el Estado que remata en un modus vivendi, al parecer precario pero que dura medio siglo. Se da la formación de una clase media y la aparición de grupos obreros. Los conflictos mundiales tienen incidencia en Costa Rica lo que la lleva al final del modelo liberal (Gutiérrez, 1998).
3. El Estado benefactor: El gobierno costarricense entra en crisis, lo que conlleva una guerra civil que produce la solución del diferendo, pero de igual forma, da base a una organización estatal diferente con intervención en los procesos económicos y sociales. Se consolida la clase media y comparte con los capitalistas el ejercicio del poder. Se diversifica la economía y el sector servicio adquiere mayor importancia. La globalización de la economía pudo iniciar cambios en la organización política y social, que establece la base a una nueva etapa del sistema jurídico (Gutiérrez, 1998).

## **Costa Rica hacia un derecho de paz**

Para Zamora (2018), Costa Rica ha tenido que recorrer un largo camino para que sea reconocida la paz como un derecho, conocido como el país de la paz por la abolición del ejército, ocupa un lugar especial en el conglomerado de las naciones, pero a pesar de ésta concreta cultura, se incorpora como derecho, por Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia, hasta el 24 de setiembre del 2008.

Han sido, según Zamora (2018), varios los acontecimientos trascendentales en la historia de Costa Rica para la formación y declaratoria de la paz como derecho, los cuales menciona:

De todos los Estados latinoamericanos independizados, Costa Rica fue el único país que no elige a un militar como primer jefe de Estado, designa al maestro de primaria Juan Mora Fernández, que instaura en la primera Constitución de Costa Rica (1824), la educación como obligatoria y costeadada por el Estado, construye escuelas y trae a Costa Rica la primera imprenta.

En el transcurso de las entradas y salidas de Costa Rica en la Federación Centroamericana, se convierte en sede de la Corte de Justicia Centroamericana, el primer Tribunal Internacional del mundo.

En 1841 el dictador Braulio Carrillo, indica Zamora (2018), instaura una Constitución a la que llama el Decreto de Bases y Garantías, que establece un conglomerado de derechos fundamentales de avanzada para la época, semejante en su contenido sustantivo a la Declaración Universal de Derechos Humanos, que se emite más de un siglo después.

Para Zamora (2018), de 1870 a 1876 durante la administración de Tomás Guardia Gutiérrez, la Constitución Política se modifica, por lo que Guardia se convierte en el último militar que participa en la política de Costa Rica, se elimina la participación de militares en política y se somete el poder militar al civil. Además en la Constitución Política de 1871 se excluye la pena de muerte, con lo que Costa Rica se convierte en el tercer país del mundo que elimina la pena capital.

Debido a la Guerra Civil de 1948 establece Zamora (2018), por medio de la Junta Fundadora de la Segunda República mediante el Decreto Constitucional 749, se decide que el ejército sea abolido, acto en el que José Figueres Ferrer, líder de la Junta Fundadora, golpea el Cuartel Bellavista ahora Museo de los Niños.

En el marco de la posguerra con la evolución del derecho internacional y de los derechos humanos, Costa Rica toma la iniciativa y se convierte en el país sede de las negociaciones para que se constituya la Convención Interamericana de Derechos Humanos, la cual se firma en San José en 1969 y se convierte la provincia en la sede de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Zamora, 2018).

Con la Guerra Fría, menciona Zamora (2018), los conflictos ideológicos abundan en la región, pero Costa Rica se mantiene al margen. Estados Unidos presiona al gobierno del presidente Luis Alberto Monge para que le permita a los contras que realicen operaciones hacia Nicaragua por el norte costarricense. Debido a esto y después de un enorme esfuerzo diplomático en Europa, el 17 de noviembre de 1983, el presidente Monge declara la neutralidad perpetua, activa en la ideológica y no armada Costa Rica, para indicarle al presidente de Estados Unidos que el derecho internacional le prohíbe a Costa Rica acceder a la petición.

Para Zamora (2018), se da un acontecimiento desafortunado en el camino hacia la paz costarricense, cuando el 19 de marzo 2003, el presidente de la república Abel Pacheco declara el apoyo a la Coalición de la Voluntad, alianza anglo-americana que acusa a Irak de poseer armas de destrucción masiva, por lo que se forma la Coalición de la Voluntad en procura de la paz, democracia y derechos humanos en el régimen de Saddam Hussein, mediante una invasión armada. La alianza recluta países, en su mayoría pequeños, para que se consolide una pequeña coalición. Pese a una resolución que brinda más tiempo para que se investigue y la negativa del Consejo de Seguridad de que se lleve a cabo un ataque, la coalición decide la invasión a Irak, misma que fue apoyada mediante comunicado por el entonces presidente Pacheco. A pesar de que la mayoría de la población se opone a la decisión y a la guerra, el presidente Abel Pacheco mantiene la postura.

Establece Zamora (2018), que después de una constante lucha ante la Sala Constitucional, para que se declare la eliminación de Costa Rica de la lista de países que apoyan la invasión, mediante resolución 9992-04 la Sala Constitucional indica:

*Se declaran con lugar las acciones acumuladas y en consecuencia, por ser contrario a la Constitución Política; al sistema internacional de la Organización de Naciones Unidas y al derecho internacional aceptado por Costa Rica, se anula el acuerdo del Poder Ejecutivo del diecinueve de marzo del dos mil tres, relacionado con el conflicto bélico contra Iraq, y todo acto o actuación relacionado con este. Proceda el Gobierno de la República a hacer las gestiones necesarias para que el Gobierno de los Estados Unidos de América excluya a nuestro país de la lista de países “aliados” de la “Coalición” o “Alianza”, que consta en la página web de la Casa Blanca. Publíquese esta sentencia en el Boletín Judicial y reséñese en el Diario Oficial La Gaceta. Notifíquese” (Zamora, 2018, parr.34).*

Continúa Zamora (2018), expresando que mediante sentencia 14193-08 del 24 de setiembre de 2008 es que la Sala Constitucional reconoce finalmente el derecho a la paz como un derecho constitucional en Costa Rica, de la siguiente forma:

*V.- Sobre el derecho a la paz. Si bien cuando la Constitución alude a la paz, se refiere a que su concertación y negociación es parte de las funciones de determinados órganos estatales (artículos 121 inciso 6) y 147 inciso 1°), el alcance de este concepto ha sido reconocido y potenciado por la jurisprudencia de este Tribunal. En este sentido, la Sala ha señalado que se trata de un valor supremo de la Constitución Política (sentencia # 1739-92 del 1° de julio de 1992) y un valor fundamental de la identidad costarricense (sentencia #1313-93 del 26 de marzo de 1993). Asimismo, se le ha considerado como valor no sólo de rango nacional sino también internacional en atención a lo dispuesto en la Carta de la Organización de las Naciones Unidas, la Declaración sobre el Derecho de los Pueblos a la Paz, adoptada por la Resolución #39/11 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 12 de noviembre de 1984, la Declaración sobre la Inadmisibilidad de Intervención en los asuntos internos de los Estados y Protección de su independencia y soberanía, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en la resolución #2131 (XX) del 21 de diciembre de 1965 y la Declaración sobre los principios del Derecho Internacional referente a las relaciones de amistad y a la cooperación entre los Estados de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas adoptada en la resolución #2625 (XXV) de la Asamblea General del 24 de octubre de 1970 (sentencia #2004-9992 del 8 de septiembre de 2004) (Zamora, 2018, parr.45).*

Zamora (2018), citando otra sentencia de la Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, sobre los valores fundamentales de la identidad costarricense, establece que:

*“...pueden resumirse... en los de la democracia, el Estado Social de Derecho, la dignidad esencial del ser humano y el sistema de libertad”, además de la paz (artículo 12 de la Constitución Política), y la Justicia...” (Ver sentencia número 1313-93)” (Zamora, 2018, parr.47).*

*Lo anterior, evidencia que el derecho a la paz tiene en el sistema costarricense un reconocimiento normativo que se deriva, no solo del texto de la Constitución Política, sino de los Tratados Internacionales ratificados por nuestro país, un reconocimiento jurisprudencial derivado de las sentencias emitidas por la Sala Constitucional; y sobre todo un reconocimiento social, conforme al sentir y el actuar de los propios costarricenses. Ahora bien, la construcción de la paz, como lo afirma cierta parte de la doctrina europea, constituye una tarea abierta cuyo logro responsabiliza y compromete a cada habitante del país, y en especial, a quienes ejercen el poder dentro de los Estados. De ahí que sobre las autoridades del Gobierno recae el esfuerzo mayor de alcanzar, mantener y consolidar la paz del país, aunado a la finalidad de fortalecer las relaciones de cooperación pacífica entre todos los pueblos. Por ello, la búsqueda de la paz en un Estado no solo se circunscribe al ámbito interno, sino también externo, de modo que aquella sea respetada por los demás Estados (Zamora, 2018, parr.48).*

## **Sistema judicial**

El sistema judicial en Costa Rica se encarga de la administración de justicia, los funcionarios del Poder Judicial se regulan por las normas de su Ley Orgánica, que se establece con el objetivo de que se instauren aspectos básicos para el correcto funcionamiento y administración de este poder de la república, además se fundan los mandatos legales que sus colaboradores aplican en búsqueda de que se cumpla con los fines públicos.

Al respecto el Poder Judicial (2010), establece que con la independencia de Costa Rica en 1821 los habitantes se organizan políticamente y constituyen un gobierno propio. Para el 24 de setiembre de 1824 se establece la división del Estado en tres poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial, para este último el poder recae en una Corte Suprema de Justicia que se elige popularmente pero es hasta 1825 que se establece su creación en un documento oficial, donde se atribuye la administración

a una Corte Superior de Justicia, integrada por tres magistrados y tanto tribunales como juzgados se establecen por ley.

El Poder Judicial cumple una función primordial que se detalla en los artículos 9 y 152 de la Constitución Política de Costa Rica (1949), los cuales establecen.

*Artículo 9.- El Gobierno de la República es popular, representativo, participativo, alternativo y responsable. Lo ejercen el pueblo y tres Poderes distintos e independientes entre sí: el Legislativo, el Ejecutivo y el Judicial. Ninguno de los Poderes puede delegar el ejercicio de funciones que le son propias.*

*Un Tribunal Supremo de Elecciones, con el rango e independencia de los Poderes del Estado, tiene a su cargo en forma exclusiva e independiente la organización, dirección y vigilancia de los actos relativos al sufragio, así como las demás funciones que le atribuyen esta Constitución y las leyes.*

*Artículo 152.- El Poder Judicial se ejerce por la Corte Suprema de Justicia y por los demás tribunales que establezca la ley (Constitución Política).*

De la misma manera el Poder Judicial se rige por las directrices legales establecidas en la Ley Orgánica del Poder Judicial, Ley N°7333 (1993), específicamente en el artículo primero y para el adecuado cumplimiento se refuerza en el artículo dos, los cuales indican.

*Artículo 1.- La Corte Suprema de Justicia y los demás tribunales que la ley establezca ejercen el Poder Judicial. Corresponde al Poder Judicial, además de las funciones que la Constitución Política le señala, conocer de los procesos civiles, penales, penales juveniles, comerciales, de trabajo, contencioso-administrativos y civiles de hacienda, de familia, agrarios y constitucionales, así como de los otros que determine la ley; resolver definitivamente sobre ellos y ejecutar las resoluciones que pronuncie, con la ayuda de la fuerza pública si fuere necesario.*

*Artículo 2.- El Poder Judicial sólo está sometido a la Constitución Política y la ley. Las resoluciones que dicte, en los asuntos de su competencia, no le imponen más responsabilidades que las expresamente señaladas por los preceptos legislativos. No obstante, la autoridad superior de la Corte prevalecerá sobre su desempeño, para garantizar que la administración de justicia sea pronta y cumplida.*

## **Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos**

En Costa Rica según se establece en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) N°7593 (1996), se crea la ARESEP como una institución pública descentralizada con el objetivo de pactar las necesidades de los usuarios o consumidores con los intereses de los prestadores de servicios, regulando así que esos servicios se ofrezcan de manera correcta.

Referente a la funcionabilidad de la ARESEP, Gutiérrez (2015) expresa que:

*Al ser la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, la misión de la Aresep es asegurar que éstos se presten en condiciones óptimas de acceso, costo, calidad y variedad para los usuarios. Esta regulación se justifica en razón del interés público inherente a los servicios públicos (parr.1).*

Menciona Gutiérrez (2015), que dentro de las funciones de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, se encuentra el que se establezca los precios y tarifas de servicios públicos como agua potable y energía, autobuses, trenes y taxis, combustibles, puertos y aeropuertos, entre otros.

## **Antecedentes e historia del proceso regulatorio en Costa Rica**

A pesar de que la ARESEP se crea en el año de 1996, es desde 1928 que Costa Rica inicia en un proceso de regulación. Según ARESEP (2018), el proceso se establece de la siguiente manera:

1870- 1928: La regulación es casi inexistente, el Estado otorga concesiones a compañías extranjeras y se concretan importantes obras en acueductos, alumbrado, electrificación, vías de comunicación y saneamiento (ARESEP, 2018).

1928-1940: Se nacionalizan las fuerzas hidráulicas, se emite la ley que crea el Servicio Nacional de Electricidad (SNE), el 31 de julio de 1928, bajo el lema de servicio al costo (ARESEP, 2018).

1941-1948: Las compañías extranjeras se integran en una sola llamada Compañía Sucesora encargada de teléfono, electricidad y tranvía. El SNE interviene en los diferendos entre la Compañía Sucesora y los usuarios del servicio, lo que significa

rebajas en el servicio eléctrico y se reducen las ganancias de la Compañía. Esta empresa se convierte en la Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A y se nacionaliza en 1968 (ARESEP, 2018).

1949-1970: El SNE contribuye al desarrollo nacional y se le adjudica la regulación del alumbrado público y acueductos, así como varias instituciones descentralizadas (ARESEP, 2018).

1970-1990: Ante la necesidad de que se modernice la ley de 1928, el SNE entra en una transición de ajuste que se mantuvo hasta el año 1990 (ARESEP, 2018).

1991-1996: La ley 7593 transforma al SNE en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos de Costa Rica (ARESEP, 2018).

1997-2000: La ARESEP enfrenta el desafío de que se consolide el sistema regulatorio en Costa Rica (ARESEP, 2018).

2000-2016: Dirige la ARESEP sus esfuerzos en la mejora de aspectos metodológicos, evaluación de calidad y protección del medio ambiente en beneficio de la sostenibilidad de los recursos naturales (ARESEP, 2018).

2016: La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos cumple 20 años de regulación bajo el diseño multisectorial y especializado (ARESEP, 2018).

## **La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el adulto mayor**

El servicio de transporte público debe de ser universal y estar disponible para todas las personas, erradicando toda clase de negación fundamentada en cualquier tipo de condiciones personales o sociales. Así todas las personas tienen derecho a utilizar el transporte público con igualdad y equidad, como es el caso de la población adulta mayor.

Respecto al trato y acceso que recibe la persona adulta mayor por parte de los conductores de autobús la ARESEP (2018) establece,

*La diferencia en el trato y acceso al servicio de transporte remunerado a la población adulta mayor, (excepción de pago, asientos preferenciales), son beneficios, que no pueden conllevar un perjuicio para este sector de la población, ni la afectación a los derechos y la dignidad de un ser humano o grupo de ellos (parr.4).*

Para la ARESEP (2018), es responsabilidad de las empresas de autobús se garantice a toda la población adulta mayor el disfrute de la prestación del servicio y de los beneficios que el Estado establece a su favor como el no pago tarifario, sin discriminación alguna.

## **Transporte público remunerado modalidad autobús**

### **Antecedentes históricos del transporte público**

La trascendencia del transporte se observa con mayor detalle a través de la humanidad, su desarrollo más sobresaliente se da con el descubrimiento de los medios de transporte.

Según Jiménez, *et al* (2009), en referencia al documento Reseña Histórica de los Transportes en Costa Rica del MOPT, menciona que para mediados del Siglo XIX las carretas constituyen el medio de transporte terrestre en Costa Rica. Para 1842 se dicta el primer reglamento de los transportes terrestres en mulas y carretas, a mediados de 1857 se otorgan concesiones para establecer líneas de diligencias entre San José-Cartago, San José-Heredia. Se mantiene el transporte público en constante evolución, para 1929 La Costa Rica Motor Co., de Revilla & Lutz Hnos., inicia el servicio de transporte remunerado de pasajeros entre San José, Heredia y Alajuela y, posteriormente, a Cartago y otros lugares cercanos a la capital, como Aserrí. En 1935 se reforma el Reglamento de Estaciones de Autobuses y se promulga una segunda ley de tránsito que establece una Dirección General de Tránsito, para 1979 se dicta la Ley de Administración Vial y todo lo referente a tránsito que estuvo a cargo del Ministerio de Seguridad Pública pasa a control del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

## Generalidades del transporte público en Costa Rica

El transporte colectivo es fundamental para el desarrollo del país, para Koepff (2015), en Costa Rica el transporte público colectivo de personas es de suma importancia para la sociedad, las rutas de autobuses enlazan distintas partes del país y se garantiza su funcionamiento, además brinda movilidad a una gran cantidad de personas para que puedan llegar a sus destinos, por ejemplo trabajo, estudio, compras o visitas, es la base de la sociedad moderna.

A pesar de la gran importancia que tiene el transporte público, presenta grandes debilidades por lo que Koepff (2015), establece que:

*Costa Rica necesita una nueva perspectiva de transporte público a largo plazo. A pesar de su gran importancia para la sociedad costarricense, la red de transporte público no cumple con las necesidades de una ciudad del siglo XXI. El mal funcionamiento del transporte público en la Gran Área Metropolitana (GAM) se traduce en perjuicios para el turismo, para el medioambiente y también para el sector empresarial del país (parr.1).*

Establece INECO (2011), en el documento Plan de Transportes de Costa Rica 2011-2035, que la organización y operación deficiente en el sistema de autobuses de la Gran Área Metropolitana (GAM) provoca deterioro progresivo en áreas como la operacional, técnica, profesional y económica. Mencionan además que:

*Habitualmente el transporte público tiene un efecto beneficioso sobre la calidad ambiental de los centros urbanos. Sin embargo, en las áreas urbanas centrales de la GAM, y en especial de San José, se produce el fenómeno opuesto: el sistema de autobuses acrecienta la congestión vial y contribuye al deterioro urbano. La concentración de los puntos terminales de las rutas en un área urbana reducida ha sido denunciada como inapropiada en múltiples ocasiones (INECO, 2011, p.2).*

Como parte de la evolución en el sistema de transporte público y para que Costa Rica se desarrolle como un país con transporte inteligente GobiernoCR (2018), establece que el Consejo de Transporte Público tiene en marcha varios proyectos mediante el uso de la tecnología que impactan de manera positiva el servicio de autobuses que reciben los usuarios.

Según GobiernoCR (2018), en el modelo de operación presentado para el funcionamiento del sistema inteligente de transporte público, la información que se reciba en el Centro de Gestión y Control Operativo es para el Consejo de Transporte Público, por lo que desde el ámbito operativo se debe contar, para cada ruta incluida en el sistema, con la siguiente información:

- a) Tiempo real de la flota en operación.
- b) Reporte o información diaria de ruta, unidad, y su distribución espacial y temporal.
- c) Registros históricos de la ruta, unidad, y su distribución espacial y temporal.
- d) Movimiento completo, relativo a estadísticas de toda utilización y operación del transporte público.

El fin de todo ese proceso de recaudación de datos e información en general, según menciona GobiernoCR (2018), es para:

*Con la información recopilada, se le permitirá al Área Técnica del CTP realizar una serie de valoraciones de orden técnico-operativo que mejorarán la calibración de los sistemas y las actualizaciones de los esquemas operativos de las rutas, contando con la información real requerida para la justificación técnica de estos ajustes. Esta información debe ser transmitida a tiempo, debe ser confiable y además debe estar a disposición del CTP en cualquier momento. Las aplicaciones y la plataforma tecnológica y administrativa deberán permitir la integración de servicios en sus diferentes niveles de operación (urbanos e interurbanos) (parr.8).*

Indica además GobiernoCR (2018), que los usuarios de buses de ruta regular del Área Metropolitana, pueden verificar desde su teléfono inteligente, mediante la aplicación Optimiza de Racsa, la ubicación del autobús y el tiempo de espera aproximado para que pase por el lugar donde se encuentra.

## **Consejo de Transporte Público en Costa Rica**

El Consejo de Transporte Público en Costa Rica fue creado, según sostiene la Ley Reguladora del Servicio Público del Transporte Remunerado de Personas en

Vehículos en la Modalidad Taxi N°7969 (2000), publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 20, como órgano de desconcentración máxima, adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes, con personería jurídica, especializado en materia de transporte público se encarga de definir las políticas y ejecuta los planes y programas nacionales relacionados con las materias de su competencia, por ende es el responsable de dotar al país de un sistema de transporte público eficiente y moderno, capaz de adaptarse a los constantes cambios de la sociedad en armonía con el entorno urbano.

Según establece el artículo 8 de la Ley 7969, Ley Reguladora del Servicio Público del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad Taxi (2000), el Consejo de Transporte Público se integra de la siguiente manera:

- ❖ *El Ministro de Obras Públicas y Transportes o su delegado, quien lo presidirá (art.8).*
- ❖ *El Director General de la División de Transportes del Ministerio de Obras Públicas y Transportes (art.8).*
- ❖ *Un representante del Ministerio de Ambiente y Energía, designado por el Ministro del ramo (art.8).*
- ❖ *Un representante del sector empresarial del transporte remunerado de personas en vehículos automotores, buses, microbuses o busetas (art.8).*
- ❖ *Un representante del sector empresarial del transporte remunerado de personas en vehículos automotores en la modalidad de taxi (art.8).*
- ❖ *Un representante de la Unión Nacional de Gobiernos Locales (art.8).*
- ❖ *Un representante de los usuarios (art.8).*

El Ministerio de Hacienda (2017), en el documento donde detalla el informe del presupuesto ordinario del Consejo de Transporte Público, indica que dentro de los servicios que brinda esta entidad en beneficio del mejoramiento del transporte público terrestre, se encuentran los siguientes:

- ❖ *Brinda permisos y concesiones de servicios de transporte público remunerado modalidad autobús y taxi (Ministerio de Hacienda, 2017).*

- ❖ Emite permisos de servicios especiales (estudiantes, trabajadores, turismo, etc.), ocasionales (excursiones), especiales de circulación de agente vendedor AGV, de perifoneo y luces rotativas (Ministerio de Hacienda, 2017).
- ❖ Determina las paradas finales e intermedias de todos los servicios de transporte público remunerado de personas (Ministerio de Hacienda, 2017).
- ❖ Controla e inspecciona el sistema de transporte público (Ministerio de Hacienda, 2017).
- ❖ Realiza todo el trámite en procura de la solución de quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos, con el fin de ser garante de los derechos de los usuarios y los operadores de los servicios de transporte público terrestre (Ministerio de Hacienda, 2017).
- ❖ Emite certificaciones y constancias sobre los distintos servicios de transporte público (Ministerio de Hacienda, 2017).
- ❖ Atiende y resuelve distintas gestiones presentadas por usuarios y operadores para acomodo de las condiciones operativas de los servicios de transporte público a las necesidades (aumento de flota, modificación del recorrido, autorización de paradas, etc.) (Ministerio de Hacienda, 2017).
- ❖ Concede permisos del Servicio Especial Estable de Taxi, la renovación de los mismos, así como constancias sobre dicho servicio (Ministerio de Hacienda, 2017).

## **Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica**

El Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica brinda seguridad a los habitantes, según la Ley General de Policía N° 7410 (1994), sus reformas y la Ley Orgánica del Ministerio de Seguridad Pública, N° 5482 (1973) vigila, conserva el orden público, previene las manifestaciones de delincuencia y coopera para reprimirlas, preserva y mantiene la soberanía nacional, así como contribuye en el fortalecimiento del principio de legalidad.

## **Atribuciones del Ministerio de Seguridad Pública**

Según el MSP (2018), dentro de su reseña histórica establece que Costa Rica cuenta por primera vez con un cuerpo legal que regula a todas las policías del país, esto se da cuando se emite la Ley General de Policías en 1994.

Establece la misma Ley General de Policías (1994), en el artículo 8 las atribuciones generales para todos los distintos tipos policiales, como muestra de las mismas se mencionan las siguientes:

- a) Resguardar el orden constitucional (art. 8).*
- b) Prevenir potenciales violaciones de la integridad territorial de la República (art. 8).*
- c) Velar por la integridad de los bienes y los derechos de la ciudadanía (art. 8).*
- d) Asegurar la vigilancia y el mantenimiento del orden público (art. 8).*
- e) Actuar según el principio de cooperación y auxilio recíprocos, en procura de la debida coordinación, de conformidad con las instancias y los órganos previstos al efecto (art. 8).*
- f) Actuar, supletoriamente, en la realización de los actos de emergencia necesarios, cuando se enfrenten a situaciones que deban ser atendidas por algún cuerpo policial especializado (art. 8).*
- g) Ejecutar y hacer cumplir todo cuanto resuelvan o dispongan, en los asuntos de su competencia, los tribunales de justicia y los organismos electorales, a solicitud de estos (art. 8).*
- h) Colaborar con los tribunales de justicia, el Ministerio Público, la Procuraduría General de la República y la Contraloría General de la República, en todas las actuaciones policiales requeridas y remitirles los elementos probatorios y los informes del caso, según corresponda (art. 8).*
- j) Auxiliar a las comunidades, las municipalidades y las organizaciones de servicio público y colaborar con ellas en casos de emergencia nacional o conmoción pública (art. 8).*

Según el Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad y Adultos Mayores (2017), el Ministerio de Seguridad Pública dota a los funcionarios de conocimientos

y herramientas adecuadas para que las personas que trabajan y asisten como usuarios a las oficinas, realicen las labores y reciban el servicio bajo parámetros de seguridad, comodidad y de manera autónoma y natural en pleno goce de sus derechos.

## **Dirección General de la Policía de Tránsito**

La Dirección General de la Policía de Tránsito, según indica la Ley de Administración N° 6324 (1979), se crea para que ejerza plena responsabilidad sobre el control y la vigilancia de las operaciones de tránsito en Costa Rica, haciendo que se cumplan las disposiciones técnicas y legales establecidas para personas, vehículos y semovientes cuando transiten por las vías públicas.

## **Sistema de Emergencias 9-1-1**

El Sistema de Emergencias 9-1-1 es una herramienta de avanzada que permite a todos los demás sistemas que atienden situaciones relacionadas, trabajen en unión y de manera organizada, permitiendo al ciudadano que tenga una emergencia que cuenten, entre otros, con la policía y la Cruz Roja llamando a un solo número. Se funda según establece la Ley N° 7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 (1995), con la finalidad de que se brinde asistencia en todo el territorio de Costa Rica, pertenece al Instituto Costarricense de Electricidad, pero cuenta con desconcentración máxima, creado para que participe oportuna y eficientemente ante casos de emergencia en donde peligre la vida, libertad e integridad de los ciudadanos o se comprometan sus bienes.

## **Reseña histórica**

Costa Rica en el año de 1988 se enfrenta a la amenaza del Huracán Johan, conocido de manera popular como el Huracán Juana, para ese momento de acuerdo al Sistema de Emergencias 9-1-1 (2018), el entonces vicepresidente de la república el ingeniero Jorge Manuel Dengo Obregón en un viaje que realiza a Estados Unidos, por la misma situación de emergencia que se presenta, se relaciona con el sistema y establece la necesidad de que se implemente en Costa

Rica. En 1990 se toma nuevamente la idea, por la Comisión Nacional de Emergencias, de que se establezca el 9-1-1 para Costa Rica con el propósito de que se mejoren los tiempos de respuesta y se administre de manera más adecuada los recursos disponibles para atender los eventos de emergencia de los habitantes del Gran Área Metropolitana.

De acuerdo a lo que establece el Sistema de Emergencias 9-1-1 (2018), la plataforma se plantea para que se atiendan las necesidades por un periodo de 10 años, nueve son las instituciones que se unen para formar parte del 9-1-1, bajo la coordinación de la Comisión Nacional de Emergencias y con el apoyo técnico del Instituto Costarricense de Electricidad.

Según el Sistema de Emergencias 9-1-1 (2018), las organizaciones que se adscriben al sistema y se mantienen hasta el presente son:

- ❖ Cruz Roja Costarricense
- ❖ Cuerpo de Bomberos (INS)
- ❖ Guardia Rural
- ❖ Guardia Civil
- ❖ Ministerio de Seguridad Pública
- ❖ Hospitales y Centro Nacional de Control de Intoxicaciones
- ❖ Organismo de Investigación Judicial
- ❖ Policía de Transito
- ❖ Asociación para el Sordo (se considera inicialmente en el ámbito de consulta).

En enero de 1994 se comienza con la central única de atención de llamadas, que sitúa a Costa Rica a la vanguardia en América Latina, se inicia por razones técnicas con el número 1-2-2 pero para el 30 de abril de ese mismo año se da paso al conocido 9-1-1(Sistema de Emergencias 9-1-1, 2018).

De acuerdo a lo establecido por el Sistema de Emergencias 9-1-1 (2018), en junio de 1995 se aprueba el decreto número 24418- Mopt-Mirenem, el cual se menciona en el artículo primero:

*Intégrese la Central Única de Emergencias 9-1-1 al funcionamiento y administración del Instituto Costarricense de Electricidad, como un servicio con carácter de interés público, para la atención de urgencias cotidianas de alto riesgo en que incurran las vidas y haciendas de la población (art.1).*

## **Funciones del Sistema de Emergencias 9-1-1**

De acuerdo a la relevante labor que realiza el 9-1-1 en trabajo conjunto con otras instituciones es importante destacar cuales son las funciones específicas de este sistema de emergencias, es por esto que según la ley N°7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 (1995), artículo tres, son:

Es el ente recto en recepción y atención de llamadas de emergencias, así como la transferencia de dichas llamadas a las entidades correspondientes para que acudan en atención del suceso.

*a) Desarrollar y mantener un sistema de recepción, atención y transferencia de las llamadas de auxilio realizadas en situaciones de emergencia a las instituciones y los cuerpos de socorro correspondientes.*

*Realizará estas labores a través de una red de comunicación con una base de acceso única para los particulares, que integre, con el más alto nivel técnico y óptima calidad, canales de comunicación entre órganos y entes del sector público o privado (art.3).*

Concentra la atención de todas las llamadas de auxilio de manera general en un número único, para mayor facilidad y conocimiento del mismo, para que cualquier tipo de población lo acceda sin dificultad, como por ejemplo los niños, cuando se requiera asistencia

*b) Fusionar de manera progresiva en el 9-1-1, como único número, todos los que atienden llamadas de auxilio en situaciones de emergencia (art.3).*

Mediante programas de capacitaciones frecuentes los funcionarios adquieren mayores destrezas y conocimientos para la atención de llamadas, máxime que al

tratarse de una intervención vía telefónica, requiere se incremente la habilidad de comunicación.

*c) Mantener un programa permanente de capacitación para los funcionarios del Sistema. Para tal efecto, suscribirá acuerdos de cooperación con entidades públicas o privadas, dentro del país o fuera de él (art.3).*

Para que el servicio que brindan sea de calidad, se rigen por las directrices y ejecutan los procedimientos de acuerdo a lo establecido por la comisión coordinadora, siempre en procura del beneficio de las personas.

*d) Ejecutar los procedimientos y trámites necesarios, dictados por la Comisión Coordinadora que se crea en el artículo 4 de esta ley, para que las emergencias reportadas se atiendan con eficiencia y calidad (art.3).*

## **Datos demográficos del adulto mayor**

Costa Rica cuenta con una amplia población de adultos mayores con tendencia a que vaya en aumento a medida que avanza el tiempo, con posibilidad de ser el mayor sector poblacional a mediano y largo plazo, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018), para el segundo trimestre del 2018 se cuenta con una población de adultos mayores que alcanza los 799,342 habitantes, como dato adicional 390,324 son hombres y 409,018 mujeres.

Según el INEC (2015), el fragmento de población que más crece corresponde a los adultos mayores, triplicando el tamaño en los siguientes 40 años, pasando de 361 mil personas en el año 2012 a más de 1 millón en el 2050, sobrepasan debido a ese aumento a la población de niños y niñas de 0 a 14 años después del 2040.

Establecen Jiménez y Rosero (2017), que la disminución en las tasas de mortalidad y fecundidad conllevan un cambio en la estructura por edades de la población. En el año 1950 casi el 50% de los habitantes tienen edades menores a los 18 años, en el 2017 aproximadamente el 27% pertenecen a ese rango y se proyecta que para el año 2070 atañe solo el 18% del total. Además citando a Noteistein (1953) establecen que:

*La transición demográfica es el resultado de la industrialización y modernización de las sociedades. En parte, la rápida transición poblacional en Costa Rica se explica porque los largos procesos de modernización que ocurrieron en Europa y Estados Unidos, especialmente en materia de políticas en salud, fueron transmitidos rápidamente a varios países de América Latina. El resultado de esta aceleración en el cambio demográfico es que el país se convertirá más rápidamente en una población envejecida. Mientras que la población de adultos mayores en Francia tardó 100 años de pasar de representar un 7% a un 14% del total (1850-1950), en Costa Rica se estima se tardarán 19 años en alcanzar este porcentaje (2016-2035). Es importante aclarar que el envejecimiento poblacional no es resultado de una mayor esperanza de vida, una población envejecida obedece a que las bajas tasas de fecundidad reducen proporcionalmente el número de niños y menores de 18 años, por lo que incrementa el peso de las personas adultas mayores en la población (Jiménez y Rosero, 2017, p.5).*

Al respecto menciona Umaña (2017), que la población de adultos mayores en Costa Rica para el año 2050 se proyecta tres veces más grande, por lo que se estima el aumento a 1 millón de habitantes mayores de 65 años por lo que sobrepasan a las personas menores de 15 años, según proyecciones del Centro Centroamericano de Población de la Universidad de Costa Rica.

Para la Organización Mundial de la Salud (2018), la población adulta mayor predomina y esta se establece como una constante en el tiempo, así se deja ver, cuando menciona que:

*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, que debe adaptarse a ello para mejorar al máximo la salud y la capacidad funcional de las personas mayores, así como su participación social y su seguridad (parr.1).*

## **Envejecimiento demográfico**

Según Pérez (2006), en una primera impresión demografía y envejecimiento se consideran áreas totalmente independientes y sin ninguna relación entre sí, la demografía abarca temas referentes a las poblaciones y el envejecimiento es algo inherente a los individuos sin que sea esto afectado por el desarrollo de las

poblaciones ni las estructuras demográficas. Pese a ello la voz envejecimiento demográfico se utiliza generalmente, y es que el envejecimiento individual y las características que este conlleva son elementos fundamentales de los procesos demográficos.

*Se trata de un tema de actualidad, polémico, politizado, y con una denominación tendenciosa que no contribuye a su comprensión. Son las personas las que envejecen, no las poblaciones. La denominación proviene de la demografía de hace un siglo, alarmada por el descenso de la fecundidad, en un clima político de miedo al declive de las naciones, entendidas como entes "cuasi-vivos". En medio de teorías sobre la degeneración y de analogías organicistas, se calificó de "envejecimiento" el cambio observado (identificándolo con la decadencia y el declive previos a la muerte nacional), y se pretendió combatirlo mediante políticas natalistas.*

*Hemos heredado aquella denominación, y es un grave inconveniente, porque sigue habiendo interés en fomentar miedos y alarmas injustificados sobre el mayor logro conseguido por la humanidad en toda su historia.*

*El envejecimiento demográfico es un cambio en la estructura por edades que provoca un aumento de la edad media del conjunto (la evolución del porcentaje de personas de 65 y más años resulta más fácil de calcular y proporciona también una buena medición). Así, todo lo que contribuya disminuir la proporción de niños y jóvenes hace aumentar automáticamente la proporción de adultos y ancianos, y al contrario (Pérez, 2006, pp.4-5).*

El envejecimiento demográfico se caracteriza por el incremento en el número y porcentaje de las personas mayores, López, Findling, Lehner y Mario (2015), indican que:

*Los demógrafos se refieren al envejecimiento demográfico cuando el porcentaje de personas de 65 años o más alcanza o supera al 7% del total de la población; es un proceso inédito del que no existen precedentes históricos (United Nations, 1956). A diferencia del envejecimiento de las personas, que nacen, crecen, maduran, envejecen y mueren, las poblaciones pueden envejecer o rejuvenecer mediante cambios en su dinámica de crecimiento, sea a través de la natalidad, la mortalidad o la migración. El factor más relevante para el envejecimiento demográfico es el descenso de la natalidad. Si ésta aumenta, la población va a tender al rejuvenecimiento, que también puede lograrse por el aporte de personas jóvenes provenientes de los procesos migratorios. A la inversa, la emigración de personas en edades jóvenes contribuye de manera importante al envejecimiento de la población y afecta las posibilidades de formación de hogares y familias y el perfil del mercado de trabajo (parr.1).*

## Derecho del adulto mayor en Costa Rica

Como todo ser humano las personas adultas mayores poseen una serie de derechos, que por el simple hecho de ser personas se les reconocen, sin embargo al tratarse de un sector de la población que merece protección especial, se han establecido un conjunto de derechos específicos por condición, por ser una población más sensible en la afectación de los mismos.

Según Miranda (2017) citando a varios autores establece que:

*Los derechos fundamentales de las personas adultas mayores se enmarcan dentro de la categoría los derechos económicos sociales y culturales (Abramovich & Courtis, 2004), pues conllevan determinadas prestaciones por parte de los Estados. Sin embargo, un sector de la doctrina los enmarca dentro de la categoría de derechos emergentes (p.5).*

Los derechos de la población adulta mayor se establecen desde la Constitución Política de Costa Rica (1949), queda así de manifiesto cuando se indica en el artículo 51 que tiene especial protección la madre, el niño, el anciano y el enfermo desvalido. Al respecto la Sala Constitucional (resolución 2006- 2268, 2006), indica que:

*DE LA ESPECIAL PROTECCIÓN GENERADA A FAVOR DE LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD (ARTÍCULO 51 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA). El párrafo final del artículo 51 de la Constitución Política establece textualmente: (...)*

*En virtud de lo dispuesto en la norma transcrita, queda claro que la protección especial por parte del Estado para esos grupos de personas se constituye en un verdadero derecho fundamental, exigible en las correspondientes dependencias administrativas y tribunales de justicia. Es así, como a partir del concepto del Estado social de Derecho, es posible derivar obligaciones para las autoridades públicas, precisamente en aras a la búsqueda del mayor bienestar de " todos los habitantes del país", dentro de los cuales, el Derecho de la Constitución señala de manera especial a los niños, a las madres, al anciano y personas desvalidas. Es a partir del establecimiento de un de Estado Social, derivable de las disposiciones contenidas en los artículos 50 y siguientes de la Carta Fundamental, que de manera inmediata se genera la obligada intervención estatal en materia social, en la que ha de obrar en determinado sentido y orientación: a favor de aquellos sectores especiales de la población que, por su condición, así lo requieren; y tal es el caso –sin duda alguna- de los ancianos, denominados como personas de la tercera edad, o personas adultas mayores (parr.2).*

Siempre en beneficio de los adultos mayores, los responsables de la legislación costarricense promulgan la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935 (1999), en la que se establece de manera detallada en los artículos del 3 al 7 los derechos de esta población, los cuales son:

El artículo 3 de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (1999), establece los derechos para que se mejore la calidad de vida de toda la población adulta mayor, mediante la creación y ejecución de programas, como por ejemplo, aquellos para que: se promueva la educación, la participación en actividades recreativas, que cuenten con vivienda digna y acorde a sus necesidades, que no sufran de discriminación alguna ni rechazo cuando se solicite un crédito y cumpla con los requisitos establecidos por la institución, tanto en entidades públicas como privadas, en caso de requerirlo que cuenten con el acceso a un hogar sustituto, que sean sujetos de atención hospitalaria inmediata, en el tipo o forma que lo requieran.

Establece la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (1999), en el artículo 3 que es derecho de los adultos mayores que cuenten con una pensión, así contribuyan o no a un régimen de pensiones, tengan asistencia social en caso de desempleo, discapacidad o algún otro tipo de situación que afecte o genere pérdida del medio de subsistencia, que sean activos en el proceso productivo de Costa Rica de acuerdo a las posibilidades, capacidades, condición y deseos que posean, para ser sujetos de protección jurídica y social cuando sean víctimas de violencia física, sexual, psicológica y patrimonial, reciban trato preferencial en gestiones administrativas en entidades públicas y privadas, así como también que cuenten con la posibilidad de reunión con otros miembros del grupo etario.

En referencia a los derechos laborales de las personas adultas mayores, el artículo 4 de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (1999), establece que disfruten de derechos tales como: ser seleccionados para ocupar cualquier puesto, mientras cumplan con los requisitos estipulados para el mismo, no sean sujetos de discriminación por la edad, cuenten con horarios y vacaciones acordes a sus necesidades siempre que no afecten el funcionamiento diario de la institución, ser partícipes de los mismos derechos que los otros trabajadores.

La Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (1999), en el artículo cinco establece sobre los derechos de residentes o usuarios en establecimientos privados, que los adulto mayores que habiten permanente o transitoriamente en cualquier tipo de modalidad de atención, tienen derecho a relacionarse con su familia u otras personas con las que deseen compartir, derecho a recibir toda la información sobre los servicios del establecimiento antes de ser ingresado a este, de ser informados sobre el estado de salud y tratamiento que requieren, de negarse recibir cualquier tratamiento si es experimental y en exceso, a no ser trasladado o removido del recinto sin su consentimiento, salvo si ha sido informado con treinta días de anticipación.

Tienen derecho a no ser aislados, excepto por causas terapéuticas, derecho a la administración de sus finanzas o a que elijan a la persona de su confianza para que lo haga, derecho a que reciban las visitas conyugales de manera privada o en su efecto si permanecen en un mismo centro y las condiciones lo permite derecho a compartir dormitorio, así como al goce de circulación libremente tanto dentro como fuera del establecimiento, siempre que las condiciones físicas y mentales se los permita ( Ley Integral de la Persona Adulta Mayor, 1999, art.5).

Respecto al derecho a la integridad del adulto mayor, la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999) en el artículo seis indica que, este derecho engloba la protección de imagen, autonomía, pensamiento, dignidad y valores. Comprende el respeto tanto a la integridad física como a la psíquica y moral.

Según la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999), en el artículo siete establece que el derecho a la imagen del adulto mayor se refiere a la protección y a la prohibición de que se publique, reproduzca, exponga, venda o utilice, en cualquier forma imágenes de esta población en información referente a acciones u omisiones que se les atribuya de tipo delictivo, contravenciones o vayan en contra de la moral o las buenas costumbres.

Para unir esfuerzos en beneficio de los derechos del adulto mayor se crea, según la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935 (1999) artículo treinta y dos,

el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, el cual dentro de sus funciones, establece políticas y planes nacionales en materia de envejecimiento.

Según el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (2013), en el documento La Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021, establece que la finalidad de la misma es el desarrollo de las personas adultas mayores hacia un envejecimiento activo para una vida plena y digna.

## **Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor**

El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor se crea mediante el artículo 32 de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935 (1999), la cual lo establece como órgano rector en materia de vejez y envejecimiento que se adscribe a la Presidencia de la República pero que cuenta con desconcentración máxima. Con el CONAPAM se procura mejorar la calidad de vida de la población adulta mayor con recursos dedicados a la emisión y mejoramiento de servicios congruentes con los valores institucionales.

Según Las Margaritas. Programa de atención a la mujer adulta mayor y en situaciones de pobreza (2018), con respecto al CONAPAM establecen que:

*El CONAPAM busca garantizar el mejoramiento en la calidad de vida de las personas adultas mayores mediante la formulación y ejecución de las políticas públicas integrales, que generen la creación de condiciones y oportunidades para que estas personas tengan una vida plena y digna, acorde con los más altos valores de la tradición nacional y con los principios universales de igualdad de oportunidades, dignidad, participación, permanencia en su núcleo familiar y comunitario, atención integral, realización personal e independencia (parr.3).*

Como una herramienta más para que los adultos mayores tengan un lugar jurídico especializado y dedicado a la atención en materia de abuso y maltrato y en aras de que se protejan sus derechos, indica Informa- Tico (2016), que el CONAPAM se une a la Universidad de Costa Rica y fundan el programa Consultorios Jurídicos para Personas Adultas Mayores, con el que se pretende brindar asistencia legal especializada y gratuita en trámites judiciales a la población adulta mayor.

Además establece amprensa.com (2018), que el CONAPAM y CANATRANS (Cámara Nacional del Transporte) unen esfuerzos para que se lleven a cabo proyectos y estrategias en beneficio de mejoras en el servicio de transporte público para las personas mayores de 65 años.

Sobre el presupuesto ordinario del CONAPAM por un monto que asciende a los ¢16.157,2 millones, que provienen de las transferencias corrientes efectuadas por el gobierno central y el Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF), el Ministerio de Hacienda (2017), indica que:

*Dichos recursos se destinarán a financiar los dos programas sustantivos de la institución: el Programa Envejeciendo con Calidad de Vida, y el Programa Construyendo Lazos de Solidaridad. Tienen como objetivos la promoción, educación y capacitación que favorezcan el desarrollo de las capacidades de las personas adultas mayores, mejoren su calidad de vida y estimulen su permanencia en la familia y su comunidad, así como contribuir progresivamente en la atención y cuidado de las personas adultas mayores en estado de necesidad o indigencia, en condiciones de pobreza, pobreza extrema, vulnerabilidad y riesgo social (parr.1).*

## **Fines del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor**

Según se establece en el artículo 34 de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N° 7935 (1999), el CONAPAM se crea para la protección de los derechos de la población adulta mayor, pero con un fines específico los cuales de manera detallada son:

*a) Propiciar y apoyar la participación de la comunidad, la familia y la persona adulta mayor en las acciones para su desarrollo (art.34).*

*b) Impulsar la atención de las personas adultas mayores por parte de las entidades públicas y privadas y velar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios destinados a ellas (art.34).*

*c) Velar porque los fondos y sistemas de pensiones y jubilaciones mantengan su poder adquisitivo, para que cubran las necesidades básicas de sus beneficiarios (art.34).*

*d) Proteger y fomentar los derechos de las personas adultas mayores referidos en esta ley y en el ordenamiento jurídico en general (art.34).*

## **Funciones del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor**

Para que el CONAPAM cumpla su principal labor, que se orienta en la mejora de la calidad de vida de los adultos mayores, por medio de ambientes seguros y garantías de sus derechos, se deben establecer un conjunto de funciones que lo complementen como un todo, el artículo 35 de la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N° 7935 (1999), establece de manera detallada estas funciones del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, sin embargo de una manera general son:

De acuerdo con la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999) artículo 35, CONAPAM debe generar políticas y planes nacionales en materia de envejecimiento y conocer los resultados de los programas, proyectos y servicios ejecutados al año por parte de las entidades públicas.

Según el artículo 35 de la Ley General de la Persona Adulta Mayor (1999), el CONAPAM tiene como función investigar y denunciar, de oficio o a petición de parte, las irregularidades que se presenten en las organizaciones que brindan servicios y, recomendar sanciones de conformidad con esa ley, de igual manera debe de fomentar la creación, continuidad y accesibilidad de los programas y servicios de atención integral, como también ser participativo dentro del ámbito de su competencia en la adjudicación o retiro de acreditaciones.

Además le impone la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999), por medio del artículo 35 al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor la realización de evaluaciones sobre el desarrollo administrativo y técnico de los programas y servicios de atención a las personas adultas mayores, ejecutados por las instituciones con los aportes económicos del Estado, es responsabilidad del Consejo verificar que los recursos están siendo utilizados, según su asignación.

Otra de las funciones del CONAPAM, según el artículo 35 de la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999), es la determinación de los criterios técnicos para la distribución de los recursos económicos públicos destinados a los programas y servicios para las personas adultas mayores. Así como que se lleve un registro

actualizado de las personas, físicas y jurídicas, acreditadas por el Ministerio de Salud que brindan servicios a las personas adultas mayores

Asimismo, de acuerdo a lo que indica el artículo 35 de la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999), el Consejo promueve la creación de establecimientos para la atención de las personas adultas mayores agredidas y la ubicación o reubicación de las que se encuentren en riesgo social, impulsa la investigación en las áreas relacionadas con el envejecimiento y elabora los reglamentos internos para cumplir adecuadamente los objetivos propuestos. Vela por el cumplimiento de declaraciones, convenios, leyes, reglamentos y demás disposiciones conexas, referentes a la protección de los derechos de las personas adultas mayores, al igual que coordina, con las instituciones ejecutoras, los programas dirigidos a las personas adultas mayores.

También dentro de las funciones que establece el artículo 35 de la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999), se encuentra dentro de las competencias de este Consejo la atención de personas adultas mayores internadas en establecimientos públicos o privados, diurnos y permanentes, en su domicilio o comunidad mediante programas de cuidado integral.

Con el presupuesto de CONAPAM, según establece la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor (1999) en el artículo 35, se financia programas para viviendas comunitarias en modalidad de albergue para personas adultas mayores solas o en pareja. Estos recursos asignados a entidades públicas y privadas, deben ser fiscalizados por el Consejo para determinar su correcto uso.

## **Normativa del derecho de la persona adulta mayor**

### **Internacional**

#### **Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)**

En esta declaración se reconocen derechos fundamentales como igualdad, prohibición de discriminación por cualquier situación y condiciones de vida para el goce de la dignidad humana, según establece las Naciones Unidas (2018), es un

documento que establece un acontecimiento significativo en la historia de los derechos humanos y que los derechos son iguales e inalienables para todos los miembros de la familia humana.

Al respecto la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948), en el artículo 2 establece:

*Artículo 2.- Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónoma o sometida a cualquier otra limitación de soberanía.*

### **Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (1948)**

El Preámbulo de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre (1948), establece que todos los hombres nacen libres e iguales en dignidad y derechos. Al respecto Fallas (2015) establece:

*La Declaración Americana resalta la dignidad humana y la importancia de que las instituciones estatales contribuyan con el progreso espiritual, material y que de esta manera se pueda alcanzar la felicidad. Se hace una interesante afirmación en la cual se entrelaza a los derechos, que todos los humanos tienen y que exaltan la libertad, y los deberes que expresan la dignidad de esa libertad (p.18).*

Se resalta además el tema de la seguridad social y protección en distintos casos y transcurso de la vida, según consta en el artículo 16 de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948), cuando se indica que:

*Artículo 16 - Derecho a la seguridad social. Toda persona tiene derecho a la seguridad social que le proteja contra las consecuencias de la desocupación, de la vejez y de la incapacidad que, proveniente de cualquier otra causa ajena a su voluntad, la imposibilite física o mentalmente para obtener los medios de subsistencia.*

## **Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento (1982)**

Como punto inicial en el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento (1982), se establece que calidad de vida y longevidad tienen igual importancia, por lo que las personas adultas mayores deben de permanecer en su núcleo familiar y social, siempre y cuando esto no les genere un menoscabo en su bienestar e integridad, para el desarrollo de una vida saludable, plena y segura.

Según el Plan de Acción Internacional de Viena sobre el Envejecimiento (1982), en la Esfera de preocupación de las personas de edad, menciona que:

*El reconocimiento de que todos los aspectos del envejecimiento están relacionados entre sí supone la necesidad de un enfoque coordinado de las políticas e investigaciones sobre el envejecimiento. La consideración del proceso del envejecimiento en su totalidad, así como sus interacciones con la situación social y económica, requiere un enfoque integrado en el marco de la planificación económica y social global. Si se hiciera demasiado hincapié en determinados problemas sectoriales del envejecimiento, se crearía un serio obstáculo para el enfoque coordinado necesario hacia la integración de las políticas y programas sobre el envejecimiento en el marco del desarrollo más amplio. Aunque las recomendaciones que figuran a continuación se han dividido bajo grandes encabezamientos, debe reconocerse que hay un alto grado de interdependencia entre ellas (Esfera, #.49).*

## **Resolución 45/106 del 14 de diciembre de 1990 de la Asamblea General de las Naciones Unidas**

Según establece el Centro de Información de las Naciones Unidas (2018), la Asamblea General de las Naciones Unidas el 14 de diciembre de 1990, destina el 14 de octubre Día Internacional de las Personas de Edad y solicita contribuciones destinadas al Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para el Envejecimiento, que apoya proyectos en beneficio de esta población en países en desarrollo.

El mismo CINU (2018), en referencia al otorgamiento de un día para que se celebre y conmemore al adulto mayor, menciona que:

*El Día Internacional de las Personas de Edad tiene por objeto reconocer la contribución de los adultos mayores al desarrollo humano y económico, así como resaltar las oportunidades y los retos asociados al envejecimiento demográfico mundial. Se alienta a los gobiernos, las organizaciones no*

*gubernamentales y la sociedad civil a que celebren esa jornada con declaraciones de los jefes de Estado o de organizaciones, anuncios en los medios de comunicación, foros o conferencias públicas, y actividades intergeneracionales (parr.4).*

## **Resolución 46/91 de la Asamblea General de 1991 sobre Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad**

Establece las Naciones Unidas (2018), que la resolución impulsa a los gobernantes para que en sus programas y políticas dirigidos a adultos mayores se garantice y promueva el logro de cinco principios:

De acuerdo a las Naciones Unidas (2018), en base al principio de independencia las personas de edad deben tener:

- ❖ Acceso a una adecuada alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud apropiados mediante ingresos, con apoyo de sus familias y de la comunidad, así como de su propia autosuficiencia.
- ❖ Oportunidad de trabajo o de acceso a otras posibilidades para obtener ingresos.
- ❖ Participación en la determinación de cuándo y en qué medida se deja de desempeñar actividades laborales.
- ❖ Acceso a programas educativos y de formación adecuados.
- ❖ Posibilidad de vivir en entornos seguros y adaptables a sus preferencias personales y a sus capacidades en continuo cambio.
- ❖ Residencia en su propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.

En referencia al principio de participación, las Naciones Unidas (2018), establece que las personas adultas mayores deben:

- ❖ Permanecer integradas en la sociedad, participar activamente en la formulación y la aplicación de las políticas que afecten directamente a su bienestar y poder compartir sus conocimientos y habilidades con las generaciones más jóvenes.

- ❖ Poder buscar y aprovechar oportunidades de prestar servicio a la comunidad y de trabajar como voluntarios en puestos apropiados a sus intereses y capacidades.
- ❖ Poder formar movimientos o asociaciones de personas de edad avanzada.

Según las Naciones Unidas (2018) a las personas de edad, de acuerdo al principio de cuidados, les corresponde:

- ❖ Poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y la comunidad de conformidad con el sistema de valores culturales de cada sociedad.
- ❖ Tener acceso a servicios de atención de salud que les ayuden a mantener o recuperar un nivel óptimo de bienestar físico, mental y emocional, así como a prevenir o retrasar la aparición de la enfermedad.
- ❖ Tener acceso a servicios sociales y jurídicos que les aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado.
- ❖ Tener acceso a medios apropiados de atención institucional que les proporcionen protección, rehabilitación y estímulo social y mental en un entorno humano y seguro.
- ❖ Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares o instituciones donde se les brinden cuidados o tratamiento, con pleno respeto de su dignidad, creencias, necesidades e intimidad, así como de su derecho a tomar decisiones sobre su cuidado y sobre la calidad de su vida.

Para el principio de autorrealización, de acuerdo a lo que establece las Naciones Unidas (2018), la población adulta mayor debe:

- ❖ Poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial.
- ❖ Tener acceso a los recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.

En el último de los principios establecidos por las Naciones Unidas (2018), el cual es, el principio de dignidad los adultos mayores deben:

- ❖ Poder vivir con dignidad y seguridad, así como verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales.
- ❖ Recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

**Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, Protocolo de San Salvador, Ley N. ° 7907 (1999)**

Según establece el Protocolo de San Salvador (1999), es creado para el resguardo especial a que tiene derecho la población adulta mayor y al compromiso de los Estados partes de que se ejecuten las medidas que sean necesarias para que se ponga en práctica el derecho. Establece además en el artículo 17:

*Artículo 17.-Protección de los Ancianos*

*Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad. En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica y en particular a:*

*a. proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ella y no se encuentren en condiciones de proporcionársela por sí mismas;*

*b. ejecutar programas laborales específicos destinados a conceder a los ancianos la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades respetando su vocación o deseos;*

*c. estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar la calidad de vida de los ancianos.*

**Plan de Acción Internacional sobre Envejecimiento Madrid (2002)**

Establece las Naciones Unidas (2003), que en la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento se adoptan dos documentos oficiales, cuales son la Declaración

Política y el Plan de Acción internacional de Madrid sobre el Envejecimiento; en el primero se indican los compromisos de los gobiernos ante los desafíos que conlleva el envejecimiento en sus distintas áreas, mientras que el segundo es un instrumento que propone recomendaciones en tres principales áreas: desarrollo, salud y entorno propicio y favorable. Al respecto el Plan de Acción Internacional sobre Envejecimiento Madrid (2002), como requerimientos y objetivo establece que:

*El Plan de Acción Internacional sobre el Envejecimiento 2002, requiere cambios de las actitudes, las políticas y las prácticas a todos los niveles y en todos los sectores, para que puedan concretarse las enormes posibilidades que brinda el envejecimiento en el siglo XXI. Muchas personas de edad envejecen con seguridad y dignidad y también potencian su propia capacidad para participar en el marco de sus familias y comunidades. El objetivo del Plan de Acción Internacional consiste en garantizar que en todas partes la población pueda envejecer con seguridad y dignidad y que las personas de edad puedan continuar participando en sus respectivas sociedades como ciudadanos con plenos derechos. Sin dejar de reconocer que los cimientos de una ancianidad sana y enriquecedora se ponen en una etapa temprana de la vida, el objeto del Plan es ofrecer un instrumento práctico para ayudar a los encargados de la formulación de políticas a considerar las prioridades básicas asociadas con el envejecimiento de los individuos y de las poblaciones. Se reconocen las características comunes del envejecimiento y los problemas que presenta y se formulan recomendaciones concretas adaptables a las muy diversas circunstancias de cada país. En el Plan se toman en cuenta las muchas etapas diferentes del desarrollo y las transiciones que están teniendo lugar en diversas regiones, así como la interdependencia de todos los países en la presente época de mundialización (p.11).*

### **Estrategia Regional de Implementación para América Latina y El Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid (2003)**

Menciona La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2003), que el Plan de Acción Internacional sobre Envejecimiento Madrid de 2002 marca un antecedente en el tratamiento demográfico en todo el mundo. América Latina y el Caribe es una región que envejece paulatinamente por lo que la incorporación del envejecimiento en el desarrollo integral y en políticas públicas con la reasignación de recursos entre las generaciones, son necesarias para dar respuesta a los problemas de las sociedades.

En lo referente al tema de transporte público, establece la Estrategia Regional de Implementación para América Latina y El Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid (2003) en la meta general, que las personas mayores gozan de entornos físicos, sociales y culturales que potencian su desarrollo y favorecen el ejercicio de derechos y deberes en la vejez. De acuerdo al objetivo de adaptación del entorno físico a las características y necesidades de las personas mayores para lograr una vida independiente en la vejez, indica:

*Objetivo 1: Adaptar los medios de transporte público a las necesidades de las personas mayores, velando por el cumplimiento, en los que casos que así corresponda, de las disposiciones legales que regulan su accesibilidad, trato preferencial en asientos reservados y tarifas rebajadas (inciso c).*

### **Declaración de Brasilia (2007)**

Establece CEPAL (2012), que los países pactaron promover el dialogo para crear conciencia de la evolución de la estructura de la población, en cuanto al envejecimiento demográfico y sus consecuencias.

La Declaración de Brasilia (2007) indican que:

*Proponemos la práctica de la humanización para acoger y comprender a las personas de edad en forma integral, con absoluto respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales, movilizandorecursos internos para que la atención se preste en el marco de una relación humana solidaria y de gran significación (p. 7).*

### **Carta de San José sobre los Derechos de las Personas Mayores de América Latina y el Caribe (2012)**

Adoptada en la tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe realizada en Costa Rica, según CEPAL (2012), busca acciones claves en materia de derechos humanos y protección social de las personas mayores, conscientes de que la edad es un motivo explícito de discriminación que afecta el ejercicio de todos los derechos humanos en la vejez, en donde esta población requiere especial atención del Estado, trabaja entre otras cosas, en propiciar que las personas mayores vivan en un entorno seguro y saludable, incluido el acceso a servicios y facilidades de transporte.

Menciona la Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe (2012), que se crea con la firme determinación de:

*Adoptar medidas a todo nivel para ampliar de manera progresiva la cobertura y calidad de los sistemas de protección social, incluidos los servicios sociales para una población que envejece, y poner en práctica acciones dirigidas a reforzar la protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales de las personas mayores, sin discriminación de ningún tipo (p.7).*

### **Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015)**

Según el Sistema Costarricense de Información Jurídica (2018), la Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores N° 9394, se ratifica en Costa Rica mediante el artículo 1° del decreto ejecutivo N°39973 del 12 de octubre de 2016.

La Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015), establece que:

*El objeto de la Convención es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos y libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad (art.1).*

*Lo dispuesto en la presente Convención no se interpretará como una limitación a derechos o beneficios más amplios o adicionales que reconozcan el derecho internacional o las legislaciones internas de los Estados Parte, a favor de la persona mayor (art.1).*

## **Nacional**

### **Constitución Política de Costa Rica (1949)**

El artículo 51 de la Constitución Política de Costa Rica (1949), establece el deber del Estado de brindar protección especial a los adultos mayores, al respecto indica que *“la familia como elemento natural y fundamento de la sociedad, tiene derecho a la protección especial del Estado, igualmente tendrán derecho a esa protección la madre, el niño, el anciano y el enfermo desvalido”*.

La protección especial a los adultos mayores encuentra fundamento en la necesidad de que la sociedad y el Estado aseguren la integridad física, emocional y social de las personas que por diversos motivos se consideran vulnerables.

Al respecto, la Sala Constitucional (2008), sobre la calidad de vida de los adultos mayores establece que:

*SOBRE LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES. Nuestra Constitución Política consagra una protección especial para las personas adultas mayores, la cual, se desprende, expresamente, de lo dispuesto en el artículo 51 de la Constitución Política, que dispone lo siguiente:*

*“La familia, como elemento natural y fundamento de la sociedad, tiene derecho a la protección especial del Estado. Igualmente tendrán derecho a esa protección la madre, el niño, el anciano y el enfermo desvalido.”*

*Este Tribunal Constitucional ha indicado que de conformidad con dicha norma, el Estado costarricense tiene un deber dual de, en primer término, crear un marco normativo adecuado con el fin de brindar una protección especial para esos grupos de personas, lo cual, constituye un verdadero derecho fundamental. En segundo término, le corresponde respetar y hacer respetar a través de las correspondientes dependencias administrativas y tribunales de justicia tales derechos. Asimismo, se ha concluido que a partir de la consagración del Estado Social de Derecho derivable de las disposiciones contenidas en los artículos 50 y siguientes de la Carta Fundamental, es posible extraer obligaciones para las autoridades públicas, precisamente, en aras de la búsqueda del mayor bienestar de “todos los habitantes del país”, dentro de los cuales, el Derecho de la Constitución señala de manera especial a los niños, a las madres, al anciano y a las personas desvalidas. El Estado Social consagrado en nuestra Constitución Política, desarrolla en su contenido normativo una relevante y obligada protección e intervención estatal en materia social a favor de aquellos sectores especialmente vulnerables de la población que, por su condición, así lo requieran; tal es el caso –sin duda alguna- de los ancianos, o personas de la tercera edad, o personas adultas mayores (resolución, N°.2008018168).*

### **Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores, N° 3503 (1965)**

La Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores (1965), es la primera que le otorga un verdadero concepto de servicio público a la materia de transporte remunerado, según se establece en el artículo 1:

*El transporte remunerado de personas en vehículos automotores colectivos, excepto los automóviles de servicio de taxi regulado en otra ley, que se lleva a cabo por calles, carreteras y caminos dentro del territorio nacional, es un servicio público regulado, controlado y vigilado por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes. La prestación es delegada en particulares a quienes autoriza expresamente, de acuerdo con las normas aquí establecidas (art.1).*

En beneficio de la población, incluyendo adultos mayores, para el adecuado disfrute del servicio de transporte público, la Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores (1965), en el artículo 24 establece que “*el Ministerio de Transportes podrá declarar caduca cualquier concesión, por deficiencias graves y debidamente comprobadas en el servicio, o por incumplimiento de las condiciones*”.

### **Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento, N° 7935 (1999)**

Según se establece en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (1999), garantiza a esta población igualdad de oportunidades, vida digna en todos los ámbitos, participación activa en aquellas políticas que les afecten, permanencia en su núcleo familiar y comunitario, así como también protección y acceso a la seguridad social.

En materia de transporte público, tema de investigación, la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (1999), señala:

*Artículo 11. —Beneficios. Toda persona adulta mayor, mediante la presentación de su cédula de identidad, en caso de ser costarricense o, de ser extranjera, cédula de residencia o pasaporte, gozará de los beneficios que el Órgano rector negociará con el sector público, los concesionarios públicos o las empresas privadas.*

*Sin perjuicio de otras materias, el órgano rector gestionará, prioritariamente, convenios en las siguientes áreas:*

*a) Transporte público colectivo remunerado de personas (art.11, inciso. A).*

Además de los beneficios que se mencionan en el artículo 11, supra citado, en la misma Ley Integral para la Persona Adulta Mayor (1999) el artículo 13 establece la atención preferencial, para lo cual indica al respecto:

*Artículo 13.- Atención preferencial: Toda institución pública o privada que así lo acuerde que brinde servicios al público deberá mantener una infraestructura adecuada, asientos preferenciales y otras comodidades para el uso de las personas adultas mayores que los requieran; además, deberá ofrecerles los recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos alternativos en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad.*

*En el transporte público, el Estado deberá exigir la existencia de asientos preferenciales debidamente señalados para las personas adultas mayores, así como la eliminación de barreras arquitectónicas.*

### **Ley N° 7936, Reforma al Artículo 33 de la Ley Reguladora de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores, N° 3503 (1999)**

Según establece la ley N° 7936 (1999), se introduce particularidades en el pago de la tarifa del transporte público remunerado de las personas adultas mayores, con la cual cuentan con un régimen de exención total o parcial del pago según la distancia que recorre el usuario.

Al respecto la ley N°7936 (1999), establece que:

*Las personas mayores de 65 años viajarán sin costo alguno en los desplazamientos que no excedan de 25 kilómetros. En los desplazamientos mayores de 25 kilómetros y menores de 50 kilómetros, pagarán el cincuenta por ciento (50%) del pasaje; en los desplazamientos mayores de 50 kilómetros, pagarán el setenta y cinco por ciento (75%) del pasaje (art.2, inciso. b).*

### **Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la modalidad de Taxi, N° 7969 (1999)**

La ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la modalidad de Taxi, N° 7969 (1999), en el artículo 5 crea el Consejo de Transporte Público, órgano rector en dicha materia. En el artículo seis establece la naturaleza jurídica del Consejo de Transporte:

*La naturaleza jurídica del Consejo será de órgano desconcentrado, especializado en materia de transporte público y adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes.*

*Se encargará de definir las políticas y ejecutar los planes y programas nacionales relacionados con las materias de su competencia; para tal efecto,*

*deberá coordinar sus actividades con las instituciones y los organismos públicos con atribuciones concurrentes o conexas a las del Consejo (art.6).*

### **Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593; y sus reformas (1996)**

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos suma también esfuerzos en contra de todo trato discriminatorio, según queda plasmado en la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (1996) en su artículo 12 cuando menciona, *“Los prestatarios no podrán establecer ningún tipo de discriminación contra un determinado grupo, sector, clase o consumidor individual (...)”*.

Ante irregularidades, la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (1996) establece como sanciones:

*Revocatoria de concesión o permiso. Sin perjuicio de las sanciones y responsabilidades que corresponda aplicar de acuerdo con la ley, serán causales de revocatoria de la concesión o el permiso, declarable mediante el proceso administrativo, por la Autoridad Reguladora, las siguientes:*

*i) La discriminación contra un determinado grupo, sector, clase o consumidor individual en el otorgamiento del servicio público o en las condiciones de prestación, sin perjuicio de cualquier otra sanción contenida en el ordenamiento jurídico (art.41, inciso. I).*

### **Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011- 2021 (2011)**

Según CONAPAM (2011), la Política se inspira en cinco líneas estratégicas como lo son: protección social, ingreso y prevención de la pobreza, violencia en contra de las personas adultas mayores, participación social e integración intergeneracional y consolidación de derechos: acceso a servicios como el transporte público gratuito o con descuento y otras prestaciones sociales, salud integral desde la perspectiva de la promoción, la prevención y a la atención integral y prioritaria.

CONAPAM (2011), como retos de la Política de Envejecimiento y Vejez 2011-2012 establece:

- ❖ Se promueva un envejecimiento con calidad y una vida satisfactoria.
- ❖ Se mejore la calidad de vida de las personas adultas mayores.

- ❖ Se eliminen las condiciones de exclusión social.
- ❖ Se reduzca el hambre y la pobreza en la población adulta mayor, en condiciones de vulnerabilidad.
- ❖ Se garantice protección y la seguridad social de las personas adultas mayores.

### **Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial N° 9078 (2012)**

Según se establece en la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial (2012), regula la circulación de vehículos y personas en el sistema de tránsito.

En resguardo de los derechos de los adultos mayores, como prohibiciones la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial (2012) menciona:

*Prohibiciones generales para los conductores de transporte público  
Además de las establecidas en esta ley, queda prohibido a los conductores de vehículos destinados al servicio de transporte público lo siguiente:  
f) Negarse a brindar servicio a personas adultas mayores o con discapacidad (art.51, inciso. f).*

### **Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi)**

En Costa Rica el abuso y maltrato hacia la población adulta mayor es tema que genera gran preocupación, según Suárez (2016), son tres las principales quejas que presentan los adultos mayores cuando utilizan el servicio de transporte público modalidad autobús: maltrato, el chofer no se detiene para que aborden el bus y no les devuelven la cédula de identidad.

Al respecto CONAPAM (2016), menciona que al mes de mayo del 2016 habían sido interpuestas 18 denuncias por parte de adultos mayores que alegaban maltratos de choferes de buses. En este sentido, el 15 de junio del 2016 una serie de autoridades

estatales emiten el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi).

Ante las denuncias que se presentan por los adultos mayores y como medida para que no continúe el abuso contra esta población, La Presidencia de la República (2016), indica que: *“Esto será posible gracias a la firma de un Convenio Interinstitucional entre el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), el Consejo de Transporte Público (CTP), el Servicio de Emergencias 9-1-1, el Ministerio de Seguridad Pública y la Policía de Tránsito”* (parr.2).

En referencia a esa situación de maltrato que vive el adulto mayor en el transporte público y como protección y resguardo a sus derechos, El Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi) (2016), establece:

*Que ante las recientes y reprochables agresiones que han recibido las personas adultas mayores en el servicio de transporte público remunerado de personas en modalidad de autobús, las que fueron difundidas ampliamente en la prensa y en redes sociales, resulta necesario coordinar un mecanismo de atención de las denuncias ante tales irregularidades, que asegure un trato preferente y prioritario a la persona adulta mayor, pero además, busque terminar con la impunidad ante este tipo de comportamientos que configuran una variable más del fenómeno de la violencia contra la persona adulta mayor* (p.2).

Cuando el adulto mayor sufre la agresión presenta la denuncia en cualquiera de las entidades firmantes del Acuerdo, al respecto Jiménez (2016) establece que:

*Los adultos mayores podrán denunciar maltratos en transporte público por medio de un nuevo formulario, el cual está disponible en las delegaciones de Fuerza Pública, oficinas de la Policía de Tránsito, el Consejo de Transporte Público (CTP) y el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (Conapam). La denuncia se puede tramitar también en el sistema 9-1-1 que, tras recolectar los datos, los remite al CTP* (parr.1).

Según el Acuerdo Interinstitucional (2016), la denuncia debe de consignarse en el Formulario denuncia en el transporte público remunerado de personas maltrato a la persona adulta mayor y presentar todos los requisitos que el mismo estipula, puede entregarse en cualquiera de las instituciones que se indican en el Acuerdo, las cuales deben realizar el trámite de manera preferencial y prioritaria. Todas las denuncias deben de ser trasladadas de manera urgente al C.T.P, órgano competente para realizar la investigación y aplicar eventuales sanciones.

## **Marco teórico**

El marco teórico comprende una evaluación y registro de las definiciones que contribuyan al análisis y comprensión de lo que se investiga. Según el autor Reyes *et al* (2014), “*El marco conceptual hace una extensa revisión de los conceptos de estudio (...), incluso ofrecen una perspectiva diferente del tema o una mirada desde otro enfoque que resulta complementario a la teoría fundamental*” (p.39).

## **Derecho**

El derecho se entiende como el conjunto de reglas o normas que disciplinan y sancionan las actuaciones humanas en relación con otros seres vivos para una convivencia racional, variable y pacífica.

Según López (2006), el derecho son reglas creadas por el hombre que están vigentes y rigen en un lugar y momento determinado, cuyo cumplimiento no se deja a la voluntad de los sujetos sino que pueden imponerse forzosamente por la autoridad competente.

Se basa en principios de justicia y certeza jurídica, cuyo carácter y contenido se orienta a las relaciones sociales de un determinado tiempo y lugar, su ámbito de aplicación es tan amplio que para su efectiva diligencia se establecen ramas o divisiones las cuales comprenden un campo en específico.

Para una mayor comprensión y determinación del derecho como un todo, se plantea desde un enfoque objetivo y subjetivo. Entendido el derecho objetivo como las

normas jurídicas establecidas por el Estado y que son de carácter obligatorio para la conservación del orden social, mientras que el derecho subjetivo es la potestad otorgada a un sujeto por parte del Estado.

Se crea por medio de fuentes, que se precisan como las acciones o hechos que originan su surgimiento.

Para Álvarez (2008) el derecho se define como:

*Un sistema normativo de regulación de la conducta social, producido, y garantizado coactivamente, por el poder político de una autoridad soberana, que facilita y asegura la convivencia o cooperación social, y cuya validez está condicionada por los valores jurídicos y éticos de los cuales es generador y portador, respectivamente, en un momento y lugar histórico determinados (p.109).*

El origen de su concepto atañe a no apartarse del buen camino, alude al aspecto que hay que mantenerse en el camino estipulado por la ley, para establecer un ambiente en sociedad de convivencia pacífica.

En referencia al concepto y origen del término derecho, Reyes (2012) indica que:

*La palabra Derecho, proviene del latín directum que significa “dirigir”, “encaminar”. Este concepto va enfocado a educar al hombre en su ámbito social, y a estudiar su conducta. En ese sentido, se crearon normas de castigo o sanción que garantizarán una convivencia correcta entre los individuos. El Derecho, desde el punto de vista doctrinario, es el conjunto de normas jurídicas que regulan la conducta de los hombres en sociedad (p.10).*

## **Jurídico**

La acepción de la palabra jurídico establece un enlace directo con cualquier tema que se relacione o que corresponda al derecho, a su ejercicio o aplicación. Para Cabanellas (2008) la palabra jurídico es concerniente al derecho o se ajusta a él.

Jurídico hace referencia a todo el sistema legal de un país, a las actuaciones de una persona que se involucren con el derecho, a las normas o leyes que rigen a los habitantes de un país.

Lo jurídico es impositivo al ser humano, aunque no significa con esto que atente contra su libertad, muy por el contrario busca las relaciones pacíficas entre las

personas para que todos gocen de iguales derechos, que sea un bien común a todos.

Al respecto Ossorio (2004) establece del término jurídico:

*Que atañe al Derecho o se ajusta a él. De ahí que se diga que una acción es jurídica cuando es ejercitada con arreglo a Derecho; pues, en caso contrario, la acción no podría prosperar, porque se reputaría antijurídica. Ese vocablo tiene numerosas aplicaciones, derivadas del Derecho Romano, según el cual era día jurídico aquel en que se podía administrar justicia, como convento jurídico era el tribunal compuesto de varios jueces (p.529).*

## **Norma jurídica**

Una norma jurídica es un instrumento que utiliza la autoridad competente, según sea el caso, para que se ordene a derecho el comportamiento humano y que su incumplimiento conlleve a una sanción, regula en sí las relaciones sociales de las personas. Al respecto Ossorio (2004), menciona:

*Denominase así la significación lógica creada según ciertos procedimientos instituidos por una comunidad jurídica y que, como manifestación unificada de la voluntad de ésta, formalmente expresada a través de sus órganos e instancias productoras, regula la conducta humana en un tiempo y un lugar definidos, prescribiendo a los individuos, frente a determinadas circunstancias condicionantes, deberes y facultades, y estableciendo una o más sanciones coactivas para el supuesto de que dichos deberes no sean cumplidos (p.625).*

La norma jurídica se diferencia de otras normas en que es impuesta por otro, es decir, es sometida a un poder externo, incluye mínimo dos sujetos el obligado a cumplir la norma frente al facultado para exigir su cumplimiento, es exigible por medio de sanciones perceptibles, además lo determinante es el cumplimiento de la norma no así su aceptación por los ciudadanos.

Sobre la definición de norma jurídica López (2006) indica:

*Por norma jurídica se entiende todo precepto, mandato, disposición o regla que tiene por fin ordenar la convivencia de la comunidad y cuyo cumplimiento puede ser impuesto coactivamente por el poder directivo del momento. Las normas regulan las conductas de los individuos, mandan, ordenan, prohíben y amenazan con la correspondiente sanción si no se cumple lo ordenado.*

*De ahí que suele definirse a la norma jurídica como un mandato revestido de sanción (p.51).*

La norma jurídica tiene una función motivadora y protectora debido a que motiva a que no se quebranten los ambientes de convivencia y especialmente a que no se dañen bienes jurídicos, por y para ello se establece la sanción como prevención general, es protectora porque protege esos ambientes de convivencia y bienes jurídicos, la sanción atiende a la prevención especial.

Según Soto (2005), la norma jurídica es un concepto jurídico más amplio y extenso que la ley. La ley es una manifestación de la norma jurídica, al igual que pueden serlo las costumbres y las decisiones jurisprudenciales, mientras que la norma, está formada por valores sociales, que la sociedad ha decidido proteger y regular independientemente de su manera de presentarse.

Extiende Soto (2005), la definición de norma cuando menciona:

*Una aproximación al concepto de norma jurídica la definiría como un modelo de conducta humana, exterior, bilateral, imperativa y coercitiva que regula las acciones de los hombres con el objeto de establecer un ordenamiento justo y organizado de la convivencia humana (p.17).*

## **Denuncia**

El concepto denuncia se entiende como la declaración o manifestación que realiza una persona ante la autoridad competente, para hacer de conocimiento que se han realizado actuaciones que pueden considerarse o caer en delito o algún otro tipo de acto que conlleve una sanción. En referencia a este concepto Cabanillas, *et al* (2004) define:

*La denuncia es la declaración que realiza una persona como consecuencia del conocimiento que posee sobre la comisión de un hecho presuntamente delictivo y tiene como fin último hacer llegar la noticia criminal ante la Autoridad Judicial encargada de perseguirlo (p.203).*

La denuncia tiene como fin la actuación del órgano competente para que dé inicio a las investigaciones correspondientes y de esta forma se constate tanto la realización del hecho ilícito, como a su supuesto autor.

Según Ossorio (2004), la denuncia es:

*Acto de poner en conocimiento del funcionario competente (juez, ministerio público o agentes policiales) la comisión de un hecho delictuoso, sujeto a acción pública, del que se hubiere tenido noticia por cualquier medio. Puede denunciar toda persona capaz según la ley civil. La denuncia, que es en general facultativa, puede adquirir carácter de obligatoria, ya que los funcionarios y empleados públicos y, a veces, los profesionales que no denuncian los delitos de que tuvieren conocimiento en ejercicio de sus cargos, están sujetos a sanción. Otras veces, por el contrario, la denuncia está prohibida por la ley, como en el caso de los descendientes con respecto a los ascendientes y viceversa; entre cónyuges o entre hermanos, salvo que el denunciante, o un pariente más cercano a éste que el propio denunciado, fuere víctima del delito en cuestión. También se prohíbe la denuncia de los delitos conocidos en el ejercicio de la profesión, como medida de asegurar el secreto profesional (v.), a menos que mediare justa causa (p.290).*

Se plantea la denuncia ante las autoridades competentes o de manera pública, solo con valor testimonial, además puede ser por medio de declaración o mediante documento.

Para Cabanellas (2008), denuncia se refiere al acto mediante el cual se da conocimiento a las autoridades sea de manera verbal o escrita de un acto o hecho contrario a las leyes, con el fin de que la autoridad proceda a su averiguación y castigo.

## **Trámite**

Trámite es la formalidad o procedimiento que se realiza para iniciar o resolver un proceso o gestión cuyo fin es alcanzar un resultado, sea este en el sector público o privado. Para Arévalo (2003), el concepto trámite tiene varios significados por lo que lo define como:

*(...) Formalidad. Cada uno de los actos oficiales que hay que realizar sucesivamente en la resolución de un asunto. Proceso que sigue un documento desde su recibo hasta su eliminación. Desde que se inicia un asunto propiamente comienza el trámite de un expediente, que no concluye hasta que no hayan sido cumplidos todos los acuerdos que se dicten e intercalado su respectiva documentación.// Camino, medio o paso de un lugar a otro para cada una de las diligencias que exige la realización de un asunto hasta su conclusión. Proceso que sigue un documento desde su*

*recibo o un asunto desde su inicio hasta lograr las resoluciones procedentes (p.230).*

El trámite está formado por las diligencias necesarias para el logro de un resultado, aplicándose por ejemplo, en la Administración Pública a las gestiones burocráticas o de papeleo para obtener una respuesta. Los trámites deben de ser igual para todos los ciudadanos para no violentar la igualdad jurídica.

Son regulados por el Estado y llevados a cabo por los ciudadanos para la obtención de un producto, la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho o la regulación de una actividad de interés para la sociedad.

Según Solano (2018), se refiere a las diligencias que se siguen en un negocio hasta su cumplimiento, no decide sobre el fondo ni da lugar a la terminación del acto sino solo prepara la decisión final.

## **Derechos humanos**

Los derechos humanos son aquellos naturales a las personas sin distinción o discriminación alguna por lugar de residencia, origen nacional o étnico, sexo, color, religión, lengua, preferencia sexual, política, nivel social o cualquier otra condición. Constan de cinco características fundamentales: universales, inderogables, inalienables, imprescriptibles, indivisibles e interdependientes. Según Herrera (2005).

*(...) constituyen algo más que el conjunto de normas formales que los reconocen y los garantiza a un nivel nacional o internacional. Los derechos humanos como productos culturales forman parte de la tendencia humana ancestral por constituir y asegurar las condiciones sociales, políticas, económicas y culturales que permiten a los seres humanos perseverar en la lucha por la dignidad, o lo que es lo mismo, el impulso vital, que en términos spinozianos, les posibilita mantenerse en la lucha por seguir siendo lo que son: seres dotados de capacidad y potencia para actuar por sí mismos. Los derechos humanos, pues, deben ser vistos como la convención terminológica y político- jurídica a partir de la cual se materializa el conatus que nos induce a construir tramas de relaciones – sociales, políticas, económicas y culturales- que aumenten las potencialidades humanas (pp. 244-245).*

Se establecen los derechos humanos como garantías jurídicas universales, por lo que ni la mayor potencia mundial puede negar su goce, protegen a los individuos y grupos contra acciones que violenten las libertades fundamentales y la dignidad humana.

De acuerdo a lo establecido por Beuchot (2004), los derechos humanos:

*(...) son derechos radicados en la naturaleza humana; por eso fueron preconizados como derecho naturales, como señalando que con arreglo a dicha naturaleza se encuentra el bien de los hombres, y que de acuerdo con ella se establece en derechos y deberes (p.18).*

Se fundamentan en el respeto por las personas, en que cada una es un ser moral y racional que merece que lo traten con dignidad, lejos de algún tipo de discriminación en cualquier ámbito de desarrollo como ser humano.

Para Tünnermann (1997), son los derechos que corresponden a los seres humanos por el simple hecho de ser personas, miembros de la gran familia humana.

Debido a que las sociedades se encuentran en constante cambio y a las características de los derechos humanos, como por ejemplo, el ser inherentes a las personas y que su reconocimiento no depende de los Estados, ha permitido que aparezcan nuevas generaciones de derechos humanos y nuevos medios para su protección.

Para Mayos (2007), los derechos humanos son creados por las personas como una herramienta de defensa, queda así en evidencia cuando establece:

*Los derechos humanos son una protección que hemos creado para garantizar la convivencia y asegurarnos que el Estado no usará el poder contra nuestra libertad y nuestra integridad física. Desde las sociedades democráticas, donde los derechos humanos son respetados, vemos con horror las violaciones de los derechos humanos (p.24).*

## **Dignidad humana**

La dignidad humana es el derecho y valor que tienen cada personas de ser tratada con respeto y de ser valorada como un ser individual con características y

condiciones propias y diferentes a los demás. Para Lugo y Barni (2014), el concepto de dignidad humana desde un punto de perspectiva ontológico se define como:

*El concepto de dignidad de la persona humana según el personalismo ontológico está en el ser y es intrínseco a la persona.*

*La dignidad está en el ser, es decir, está en su esencia y no en la existencia de ciertas características o cualidades naturales, por eso no se agota ni se reduce a sus capacidades intelectuales o físicas y su valor es intrínseco, exclusivo y superior a cualquier viviente.*

*Nadie puede asignar o quitar la dignidad, porque es inalienable e innegociable, siendo objeto de respeto moral y también legal. Por lo tanto toda conducta humana que atente o viole esta dignidad es intrínsecamente mala y pasible, en principio, de juicio moral (p.32).*

Se establece que la dignidad humana es innata a la persona, es inviolable e intangible, es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos como ser racional capaz de crear cosas.

La concepción de dignidad es tan amplia que genera diversidad de criterios, para González (2005), se refiere a un concepto de relación en la forma de trato, consideración o respeto que se ha de tener para con los demás, pero también para con nosotros mismos. La dignidad se altera cuando el otro no es respetado en su condición de fin en sí mismo, sino como medio para otros objetivos, cuando es tratado como objeto y no como sujeto, como cosa y no como persona en su libertad.

En base al concepto de la dignidad humana se establece que el valor del ser humano se determina no por lo que tiene sino por lo que es, es decir, por su esencia como persona, independientemente de valores materiales.

Se presume que con la dignidad humana todas las personas deben ser tratadas como iguales, tanto por parte de las instituciones como por los integrantes de la sociedad, tengan estos o no un vínculo directo.

Referido al mismo tema de dignidad, Martínez (2005) menciona:

*De ahí que la dignidad se conciba como característica de todas las personas y el fundamento del cual emergen todos los derechos, deberes y exigencias morales. La suma y sustancia de todos ellos conforman la promoción de la dignidad humana (p.245).*

Amplía el concepto Martínez (2005), indicando que *“Es, pues, la dignidad inviolable, que es la base del respeto que se debe a toda persona humana, por el hecho de serlo. De esta dignidad emanan unas obligaciones y unos derechos que el ser humano puede exigir (p.254).*

Para concluir su acotación referente al contexto del término dignidad Martínez (2005), establece:

*La concepción trascendental de la dignidad es paradójica, pues solo se hace real en lo concreto de la existencia humana. Si se abstrae de la existencia concreta y efectiva pasa a ser un concepto vacío de sentido, manipulable, pasa a ser “carne de cañón” para uso y abuso (p.255).*

## **Calidad de vida**

La definición de calidad de vida muy pocas veces es dada, muchos autores establecen que no se puede hablar de calidad de vida en general sino que se deben de definir dominios específicos, así como también es relevante la población de referencia. Al respecto Martínez y Lozano (1998) expresan:

*No existe consenso respecto al significado del término calidad de vida, aunque parece obvio que, en cualquier caso, se trata de un término más amplio que el bienestar físico y social; en realidad se trata de un macroconcepto que integra diferentes vertientes entre los que cabe incluir desde la satisfacción, el bienestar subjetivo, la felicidad, el estado de salud (físico, psíquico y social). En general, todas las definiciones de CV tienen dos elementos comunes: utilizan un enfoque multidimensional y hacen hincapié en la valoración que el individuo hace de su propia vida (p.14).*

Se refiere al bienestar en todas las áreas del ser humano como respuesta a las necesidades físicas, materiales, sociales, psicológicas o emocionales y ecológicas. Estas necesidades se engloban por factores, siendo el factor subjetivo donde se establece la percepción de cada individuo en relación con el bienestar físico, psicológico y social y el factor objetivo que por su parte comprende el bienestar material, la salud y la relación con el ambiente físico y la comunidad.

Para Garduño, Salinas y Rojas (2005), calidad de vida implica diferentes grados de aspectos emocionales, intelectuales y culturales, que se alejan en gran medida del bienestar material, es un concepto complejo y abstracto que atañe al bienestar,

siendo más de manera individual que general. Es la percepción que las personas tienen respecto a su posición en la vida en el contexto de cultura y valores en el cual se desarrollan y la relación que tienen respecto a sus metas, expectativas y preocupaciones.

Al respecto sobre calidad de vida Pérez y De- Juanas (2013), aluden:

*La calidad de vida es un concepto que hace referencia a las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales: bienestar emocional, relaciones interpersonales, bienestar material, desarrollo personal, bienestar físico, autodeterminación, inclusión social y derechos.*

*La calidad de vida de las personas viene determinada por una serie de factores de carácter físico, cultural, socioeconómico y político (p.22).*

Para su análisis y determinación se han establecido distintas herramientas, como índices, encuestas, cuestionarios o escalas.

## **Derecho público**

Es la rama del ordenamiento jurídico que regulan las relaciones que nazcan o surjan entre las personas o entidades privadas con los órganos de la administración pública, cuando estos últimos ejercen potestades legítimas y públicas. En el derecho público los mandatos no se encuentran sujetos a la autonomía de la voluntad, sino que son obligatorios. Según Reyes (2012), “*el derecho público ius publicum, es el conjunto de normas que regula las relaciones y funciones del Estado, y las relaciones de éste con los particulares*” (p.50).

En el derecho público se establece una relación de desigualdad, esto debido a que el poder público se encuentra en una posición soberana frente a los ciudadanos y entidades privadas. Las normas persiguen la obtención de un interés público, siendo que la seguridad jurídica está dada por el principio de legalidad.

Para Romero (1999), la definición de derecho público puede realizarse por medio de dos vías: la del interés general y la del interés público, con lo cual hay un derecho público externo que regula las relaciones entre Estados y de estos además con organismos internacionales y un derecho público interno que rige la organización

del Estado y su actividad en relación con otras personas dentro de su territorio concreto.

Establece Jiménez (2006) citando a Gabino Fraga (1944, p.90) que el derecho público, *“Es el conjunto de normas que rige la organización del Estado y la actividad de éste encaminada al cumplimiento de las atribuciones que al mismo corresponde”* (p.28).

En general el derecho público consiste en la creación de una serie de condiciones fundamentadas en la libertad y la seguridad, que les permite a los habitantes o grupos que comprenden la sociedad, obtengan una serie de beneficios por medio del Estado. Regula además el ejercicio de los poderes que conforman el Estado en procura de los distintos intereses comunes.

## **Derecho privado**

El derecho privado son las normas que regulan no solo la relaciones entre particulares, sino también disciplina las actuaciones entre los ciudadanos y el Estado, cuando este último ejerce como particular y no interviene con potestad pública. Según Bueno y Gil (2011) el derecho privado:

*Tiene por objeto la regulación de la persona en su estructura orgánica, en los derechos que le corresponden como tal y en las relaciones derivadas de su integración en la familia y de ser sujeto de un patrimonio dentro de la comunidad.*

*Regula las relaciones más comunes de la convivencia humana. Conjunto de normas jurídicas, constitutivas de Derecho privado general, que regula la personalidad, la familia y las relaciones patrimoniales (p.19).*

Los principios fundamentales del derecho privado son la autonomía de la voluntad, entendida como el interés propio que tiene cada una de las partes en la persecución del fin, y el principio de igualdad, el cual se refiere a que los ciudadanos se encuentran en iguales condiciones en el marco de los actos privados.

Para Jiménez (2006) el derecho privado es el conjunto de normas que regulan las relaciones entre particulares y es aplicable a aquellas en que el Estado interviene, cuando la actividad del Estado no es de función pública.

Son conductas orientadas al cumplimiento de normas que reglamentan la convivencia social y permiten que se resuelvan los conflictos. Cada individuo perteneciente a una sociedad posee el derecho de hacer todo lo que quiera siempre que no afecte el derecho de otro individuo.

Las normas del derecho privado son establecidas de coordinación, ya que sirven para regular las actuaciones entre dos partes independientes e iguales ante la ley, para que ninguna realice acciones indebidas sobre la otra.

Al respecto Barbero (2004), agrega que *"En la relación jurídica de derecho privado todas las partes son particulares, o si interviene el Estado, lo hace no como poder, sino como comunidad, como persona jurídica, a la misma altura de un particular más"* (p.17).

## **Derecho administrativo**

El derecho administrativo es el ordenamiento jurídico, perteneciente a la rama del derecho público, destinada a normar la administración pública referente a su organización, servicios y relación con los ciudadanos. En referencia Romero (1999), indica:

*Se puede decir, combinando varios elementos, que el derecho administrativo es la rama del derecho público interno que regula:*

- ❖ *la Administración Pública como complejo orgánico;*
- ❖ *al igual que su organización y funcionamiento;*
- ❖ *norma el ejercicio de la función administrativa por los órganos del Estado*
- ❖ *regula la actividad administrativa del Estado; y*
- ❖ *las relaciones jurídicas que se establecen entre la Administración y los administrados o de alguna actividad administrativa (p.19).*

Dentro del derecho administrativo se estudia la organización jurídica de la administración pública y los procedimientos y actos que utiliza para cumplir con los fines establecidos. Se enmarca dentro del derecho público interno y posee

características como la de ser común, autónomo, local, además se establece en un plano de superioridad frente a la sociedad civil.

Con similar criterio define Pantoja (1994) el derecho administrativo al establecerlo como:

*El derecho administrativo es la disciplina jurídica que estudia- regula al hombre societario desde la perspectiva del mundo estatal actuante ante la comunidad nacional, regional, provincial y local.*

*En los términos expuestos, el derecho administrativo es la rama del derecho público interno que se ocupa del estudio- regulación de la función administrativa, concebida como una autoridad plena, al servicio de la persona humana, y cuya finalidad es promover, a través de políticas eficientes, el desarrollo sustentable de la República, dentro del orden jurídico (p.196).*

El derecho administrativo se emplea a todos los órganos e instituciones por medio de los cuales actúa la administración pública, cuando estos operan haciendo uso de sus potestades públicas.

Para Herrera (2012), el derecho administrativo se define como la rama del derecho público cuya función es el estudio orientado a la actividad de las autoridades administrativas en el manejo práctico del Estado, para el cumplimiento de sus objetivos esenciales bajo el principio de legalidad.

## **Derecho al transporte público**

El derecho al transporte público es aquel que tienen todas las personas al disfrute del servicio bajo condiciones de protección, en un medio que crece y se diversifica tanto en accesibilidad, comodidad y calidad como en seguridad al amparo de regulación jurídica.

Para Fernández (2000) “es el derecho que tiene toda persona a desplazarse en condiciones satisfactorias de acceso, de calidad y de precio, así como de coste para la colectividad especialmente por la utilización de un medio de transporte abierto al público” (p.383).

En el transporte público intervienen varios sectores como lo son los usuarios del servicio, las empresas prestatarias del servicio, así como las entidades públicas

vinculadas al tema. Al ser el usuario la parte más vulnerable este servicio debe de tener como prioridad determinante el interés de los mismos, por lo que el transporte público, en consecuencia, debe de considerarse un derecho social del pueblo, relacionado con otras garantías sociales y derechos humanos como la educación, la salud, el ambiente y el trabajo.

## **Servicio público**

Servicio público es la actividad que brinda una entidad estatal o privada, bajo la regulación del Estado para satisfacer las necesidades, según corresponda, de la población. Para De Fuentes (2005) por servicio público, en el sentido más amplio posible, se entiende cualquier actividad, gestión o actuación de la Administración referente a su naturaleza, incluyendo tanto potestades administrativas, como simples actividades materiales.

Un servicio es catalogado como público cuando tiene como fin la atención de una necesidad de la sociedad en su conjunto, es por esto, que suele ser prestado por el Estado como ente que organiza los recursos de los habitantes.

En la mayoría de la doctrina de Costa Rica se mantiene una definición abierta de lo que es servicio público, no definiendo taxativamente que bienes o actividades lo son, sino que lo remite a una regulación expresa del Legislador, de qué actividad económica va a ser considerada como servicio público.

Sobre el concepto de servicio público Soto (2005), establece que:

*El servicio público es una actividad directa del Estado o autorizada a los particulares, que ha sido creada y controlada para asegurar – de una manera permanente, regular, continua, y sin propósito de lucro-, la satisfacción de necesidades colectivas de interés general y de carácter material, económico y cultural y sujetas a un régimen de policía (Derecho público en general) y por ahora, a un régimen de Derecho Privado en los servicios públicos concesionados en lo que se refiere a sus relaciones con el público (p.32).*

Para De Ahumada (2001) están estrechamente relacionados con la Administración Pública, sea porque los brinda o los regula, así queda dispuesto cuando indica:

*En un sentido amplio, toda la actividad desplegada por las Administraciones Públicas, puede ser englobada, a ciertos efectos, en el concepto de servicio público (también las actuaciones de regulación o de fomento de las actividades de los particulares). No obstante, una parte importante de la doctrina reserva el término de “servicio público” en sentido técnico- jurídico, para referirse a las actuaciones administrativas que consisten en “prestaciones asistenciales que satisfacen necesidades colectivas y cuya titularidad, generalmente, es asumida por una Administración Pública” (p.163).*

Los servicios públicos poseen una doble condición, debido a que son por un lado básicos para la calidad de vida de las personas y por otro, desde la colectividad son la base del desarrollo económico y social de un país.

## **Adulto mayor**

El concepto adulto mayor es un término que se ha comenzado a utilizar recientemente para designar a las personas de sesenta y cinco años y más. La ley Integral para la Persona Adulta Mayor N°7935 (1999), define adulto mayor como “*toda persona de 65 años o más*” (p.2).

Como adulto mayor se nombra a la persona que ha alcanzado ciertos rasgos que se adquieren desde un punto de vista biológico, social y psicológico. En la mayoría de las poblaciones son vistos como fuente de sabiduría, aunque en otras ocasiones son tratados de manera totalmente contraria.

Para Araujo (2010), adulto mayor son las personas pertenecientes a la población etaria de 65 años.

La población adulta mayor es un grupo fuertemente discriminado, se incurre en considerarlos como inoperantes o incapaces que no pueden cumplir con las labores más básicas.

Las personas adultas mayores son sujetos de derechos, socialmente activos y con iguales garantías que el restante de la población, responsables respecto de sí mismos, de la familia y la sociedad en general y futuras generaciones.

Según Aréchiga y Cereijido (1999), el concepto adulto mayor tiene varias acepciones según sea el área en desarrollo, por lo cual establecen:

*Desde el punto de vista demográfico, adulto mayor es aquella persona que ha entrado en el sexto decenio de la vida. Desde el punto de vista económico, una persona mayor es aquel individuo que se encuentra jubilado y, por tanto deja de ser considerado como un sujeto productivo. Desde una perspectiva familiar, se identifica a los adultos mayores con la salida del último hijo del hogar o con la llegada de los nietos, pues es la base de la tercera generación en una familia (p.90).*

## **Envejecimiento**

El envejecimiento es un proceso biológico, progresivo, que genera una serie de cambios estructurales y funcionales que conlleva modificaciones sociales. Al respecto Cornachione (2008), menciona:

*El envejecimiento es un proceso dinámico, gradual, natural e inevitable, que se desarrolla en los aspectos biológicos, psíquicos y sociales de los sujetos que está estructurando en torno al tiempo. El envejecimiento es una etapa más del ciclo vital. No es un estado patológico (p.56).*

Se establece el envejecimiento como un proceso natural a través del tiempo, que se genera de manera diferente en cada individuo, para las ciencias sociales es un proceso de desarrollo, mientras que para la biología es un proceso de pérdida y deterioro. En referencia a lo que es el envejecimiento en las personas, Masías (2005) explica:

*El envejecimiento es un proceso intrínseco, progresivo y universal condicionado por factores raciales, hereditarios, ambientales, higiénicos-dietéticos y sanitarios. Es multifactorial, multiforme y asincrónico, no sigue una ley única que lo explique, y su característica fundamental es el deterioro del rendimiento funcional que se traduce en una lentitud e incluso imposibilidad de adaptarse a situaciones de restricción o sobrecarga biológicas, físicas, psicológicas, ambientales y sociales. Es interesante la asincronía, que significa que no todo el organismo envejece armónicamente (p.15).*

Es un fenómeno sumamente variable debido a que lo influyen múltiples factores, que se extienden desde el contexto genético, hasta el desarrollo social e histórico del ser humano, donde influyen tanto la cultura como las relaciones sociales por lo que cada vez se hace más complicado determinar el momento de la vida en el que se ingresa a la vejez, generando que el concepto de envejecimiento tienda a alejarse de la edad cronológica y adquiera mayor influencia desde lo individual y

social. Tomando en consideración una definición de envejecimiento más en el ámbito social que biológico, Mañós (2002) expresa:

*El envejecimiento es un proceso de rediferenciación y de reintegración de roles y funciones sociales que tiene lugar a medida que el individuo envejece cronológicamente.*

*Cada persona envejece en función de cómo haya vivido. Por lo mismo, el envejecimiento es un proceso diferencial. Es decir, si a lo largo de la vida ha sido activa, creativa, sociable, autónoma, equilibrada, etc., al llegar a la vejez continuará siéndolo (p.25).*

## **Vejez**

La vejez es considerada como la última etapa de la vida de una persona, es un concepto muy variado debido a que intervienen diversos factores. Cornachione (2008), al referirse al término indica:

*La vejez ha de contemplarse como un proceso diferencial y no como un estado. Se trata de cambios graduales en el que intervienen un número muy considerable de variables con diferentes efectos o que dará como resultado una serie de características diferenciales muy acusadas entre las personas de la misma edad cronológica (p.51).*

*Edad cronológica: Los años transcurridos desde el nacimiento. Definición referencial y arbitraria de vejez (p.51).*

*Edad biológica: Tiene en cuenta los cambios físicos y biológicos que se van produciendo en las estructuras celulares, tejidos, órganos y sistemas (p.51).*

*Definición con grandes limitaciones por las diferencias de ritmo interpersonales e intrapersonales (p.51).*

*Edad psicológica: Define la vejez en función de los cambios cognitivos, efectivos y de personalidad a lo largo del ciclo vital. El crecimiento psicológico no cesa en el proceso de envejecimiento (capacidad de aprendizaje, rendimiento intelectual, creatividad, modificaciones afectivo-valorativas del presente, pasado y futuro, así como crecimiento personal) (p.51).*

*Edad social: Suele medirse por la capacidad de contribuir al trabajo, la protección del grupo o grupos a que pertenece y la utilidad social. Estimación que varía según las sociedades, sus leyes, valoraciones, prejuicios y estereotipos, oscilando entre los extremos del continuo “viejo sabio”/ “viejo inútil” (p.51).*

Se establece la vejez como un concepto social que cambia en las distintas culturas y épocas, es un estado que se alcanza cuando se cumplen ciertos parámetros y condiciones definidas para cada una de esas culturas y épocas.

La vejez es un estado definido generalmente por la dependencia total o parcial de las personas mayores respecto a terceras personas e instituciones, es una etapa inevitable a la que todas las personas llegan, para muchos la vejez es sinónimo de pérdida o deterioro en distintos sentidos como por ejemplo físico, mental, económico, entre otros.

Según Rodríguez (2006), la vejez es el resultado del envejecimiento, afecta parte de la población mundial, a estas personas se les considera viejos y forman parte de una categoría independiente del resto de la sociedad, como grupo con características propias. La vejez conlleva en muchas ocasiones a reacciones negativas por el resto de la sociedad.

Para Mañós (2002), el término vejez se debe conocer desde dos ámbitos: el social y el biológico, por ello explica:

*Cuando hablamos de vejez aducimos conceptos tales como el de una disminución de la capacidad de adaptación a los nuevos estadios biológicos que limitan una actividad "normal". Por tanto, se dan aspectos físicos y biológicos que determinan la vejez.*

*Por otro lado, se habla de envejecimiento social, hecho que pide una adaptación a los nuevos roles o posiciones que individual o socialmente establecemos para la vejez.*

*Por lo tanto, podremos hablar de dos tipos de aspectos o factores: los biológicos y los sociales (p.26).*

## **Igualdad de oportunidades**

El término igualdad de oportunidades está estrechamente relacionado con la idea de justicia, de que una sociedad solo es justa si todas las personas cuentan con los mismos derechos, lejos de discriminación alguna. Al respecto la Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento, N° 7600 (2009), lo define como:

*Principio que reconoce la importancia de las diversas necesidades del individuo, las cuales deben constituir la base de la planificación de la sociedad con el fin de asegurar el empleo de los recursos para garantizar que las personas disfruten de iguales oportunidades de acceso y participación en idénticas circunstancias (p.8).*

Es un modo de percibir la justicia social, según el cual un sistema es socialmente justo para todas las personas permitiendo que accedan potencialmente a las mismas posibilidades de bienestar social, así como a los derechos de diversos tipos, es decir, es la igualdad social referida al común de derechos y responsabilidades que corresponden a todos los miembros de una sociedad.

Este concepto ha ido en desarrollo, ganando posición en las diferentes sociedades, creándose políticas sociales cada vez más fuertes en contra de toda discriminación o desigualdad entre las personas.

Según Blanco (2006), *“La igualdad de oportunidades significa que las necesidades de todas las personas son igualmente importantes pero diferentes, lo cual implica proporcionar a cada quien los recursos y ayudas que necesita para estar en igualdad de condiciones”* (p.23).

## **Maltrato hacia el adulto mayor**

Maltrato es toda acción de agresión o violencia contra un ser vivo, en referencia al adulto mayor es una conducta destructiva en su contra. Según Moya y Barbero (2005).

*El maltrato a personas mayores se define como la acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que causa daño o angustia a una persona mayor y que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza (p.24).*

El maltrato a una persona adulta mayor es un suceso único o reiterado que genera daño o sufrimiento a estas personas, o la falta de medidas apropiadas para evitarlo, que se produce generalmente en una relación de confianza, se establece entonces que el maltrato es tanto por acción como por omisión.

Constituye entonces un problema social que afecta los derechos humanos de muchas personas adultas mayores, cuya población requiere por su condición de vulnerabilidad mayor protección de los derechos.

Para García (2012), el concepto de maltrato hacia las personas mayores incluye conductas que no necesariamente producen un perjuicio efectivo, sino que simplemente ponen al adulto mayor en una situación de riesgo de ser dañada. Por otro lado hay que tener en cuenta que determinadas formas de maltrato conlleva un daño infringido, como los son el maltrato físico, psicológico y el económico que implica pérdida de propiedad.

La Convención Interamericana para la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores N° 9394 (2015), en el artículo 2 define maltrato como:

*Acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza (art.2).*

## **Acuerdo interinstitucional**

En sentido amplio el acuerdo interinstitucional es todo acto celebrado entre dos o más instituciones jurídicas de derecho público o privado, nacionales o extranjeras, cuyo propósito es aprovechar mutuamente sus recursos o fortalezas.

Los acuerdos interinstitucionales no tienen calidad de tratados internacionales, se suscriben entre entidades estatales, en su propio nombre y de acuerdo a las competencias que poseen, además se rigen por el derecho público de cada país.

Para Allende y Morones (2006), el acuerdo interinstitucional, “*compromete a las instituciones para la cooperación en disciplinas diversas del conocimiento y en distintas actividades de colaboración. Estos acuerdos también explican con detalle una serie de condiciones y obligaciones*” (p.2).

## **Eficacia**

El concepto eficacia tiene distintos ámbitos de aplicación, por lo que su definición se modifica según el área, en términos generales es la capacidad de lograr un resultado deseado a través de una acción específica. De acuerdo a la Real Academia Española (2017), eficacia se define como la capacidad de obtener el resultado que se desea o se espera.

Según Díaz (1999), *“por eficacia se entiende el grado de consecución de los objetivos propuestos, es decir, la relación que se da entre lo que se ha hecho y lo que se pretendía hacer”* (p.55).

Eficacia es, entonces, la capacidad o cualidad de lograr que se realice o se consiga el resultado propuesto, produciendo de esta forma el efecto deseado.

Para Sánchez (2005), *“Eficacia hace referencia a la capacidad o aptitud de un sistema, programa o proyecto para alcanzar los objetivos o resultados buscados, con independencia del esfuerzo o costo que ello requiera”* (p.160).

## **Viabilidad**

El concepto de viabilidad se refiere a la probabilidad de llevar a cabo lo que se pretende o plantea. Al respecto, la Real Academia Española (2016), indica que la concepción de la viabilidad operativa se entiende como las circunstancias y las probabilidades de que se pueda llevar a cabo alguna situación.

Que sea viable significa que se pueda ejecutar y darle la continuidad en el tiempo que necesita, para lo cual se debe contar con los recursos requeridos.

Para los autores Pérez y Merino (2013), se conoce como,

*Análisis de viabilidad al estudio que intenta predecir el eventual éxito o fracaso de un proyecto. Y que para lograr esto parte de datos empíricos (que pueden ser contrastados) a los que el investigador accede a través de diversos tipos de investigaciones (encuestas, estadísticas u otros) (s/p).*

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

## Definición del enfoque

En la presente investigación se utiliza un enfoque cuantitativo, que para Hernández, Fernández y Baptista (2010), "usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías" (p.4), con rasgos cualitativos que definido por Ackerman y Com (2013) establecen:

*Las técnicas cualitativas de investigación recaban datos sin emplear necesariamente matrices estadísticas y, por lo tanto, sin la necesidad de números para sostener el desarrollo y las conclusiones respecto de lo investigado. El enfoque cualitativo se basa en descripciones y observaciones. Muchas veces se las emplea para elaborar nuevas preguntas de investigación o para refinar las existentes, por lo que no necesariamente apuntan a la comprobación de hipótesis (p.41).*

Por lo supra citado se define el enfoque utilizado como mixto, que según Hernández, et al (2010) es la combinación del enfoque cuantitativo y cualitativo.

El enfoque cuantitativo se aplica en la investigación debido a que se utilizan criterios de medición, a través de formularios aplicados por encuestas a un número determinado de personas adultas mayores, como indicador del grado de conocimiento, utilización y eficacia del Acuerdo Interinstitucional para la atención de denuncias por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público modalidad autobús.

Mientras que el enfoque cualitativo se emplea por medio de entrevistas para el conocimiento de criterios y recolección de datos no estadísticos, en entidades relacionadas al transporte público modalidad autobús y principalmente en las instituciones firmantes del Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), así como también en leyes, jurisprudencia, estudios académicos y cualquier otro tipo de documento relacionado al tema de estudio.

## **Diseño del estudio**

Para Calderón y Alzamora (2010) el diseño de estudio se conforma por el plan general del investigador, en busca de respuesta a sus interrogantes o para la comprobación de la veracidad de una hipótesis. Establece las estrategias básicas que el investigador adquiere para obtener información exacta e interpretable.

Dentro del diseño de estudio se establecen otras dimensiones importantes que permiten que se pueda desarrollar de una manera más delimitada, para efectos de este trabajo se toman tres de esas características, las cuales son: no experimental, seccional y transversal.

El diseño de estudio en esta investigación se aplica por medio de un análisis jurídico, referente a la eficacia del Acuerdo interinstitucional sobre denuncias de las personas adultas mayores, a través de entrevistas realizadas a personeros de las entidades firmantes y de encuestas ejecutadas a una cantidad determinada de adultos mayores, para que se compruebe si el Acuerdo cumple o no con su cometido.

### **No experimental**

Para Calderón y Alzamora (2010), en el enfoque no experimental se observan los fenómenos conforme se encuentran en su contexto natural para después analizarlos, no se interviene en su desarrollo.

En lo referente a las características específicas se establece que no es experimental porque no se tiene una intervención activa en el Acuerdo, no se está modificando el mismo, solamente se analiza lo que ya está establecido.

### **Seccional**

Seccional según Calderón y Alzamora (2010), se refiere a un parámetro determinado en un periodo de tiempo establecido.

La presente investigación es seccional debido a que el análisis se establece en un periodo de tiempo determinado que comprende del año 2016 al 2018.

## **Transversal**

Implica la recolección de datos en un solo momento, se describe la variable y se analiza su incidencia e interrelación en un solo corte de tiempo, mide solo una vez la muestra sin que importe cuanto tiempo se demore (Calderón y Alzamora, 2010).

Tanto las entrevistas realizadas a expertos, como las encuestas aplicadas a las personas adultas mayores se han realizado una sola vez a cada persona, por lo que conlleva a establecer el tipo de enfoque como transversal.

## **Método de investigación**

Se entiende por método de investigación los procedimientos y técnicas aplicadas de manera ordenada y metodológica para la realización de un estudio.

Respecto al concepto de método de investigación, Juárez, Gaitán, Urosa y Cabrera (1993) lo establece como:

*El camino a seguir mediante una serie de operaciones, reglas y procedimientos fijados de antemano de manera voluntaria y reflexiva, para alcanzar un determinado fin que puede ser material o conceptual.  
Los métodos por tanto ayudan al investigador para que hagan un uso adecuado de los medios que están a su disposición, con el fin de analizar la realidad social, sistematizando y organizando sus actuaciones (p.81).*

La clasificación de estos procedimientos se aplica según sea requerido de acuerdo al tipo de investigación que se realiza, en este trabajo se utilizan como métodos de investigación, de acuerdo al problema concreto de estudio, el método analítico, el deductivo, de campo y el documental.

## **Analítico**

Para Maya (2014), el método analítico distingue las partes de un todo, efectuando una revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado, es útil cuando se realizan trabajos de investigación documental.

Se aplica el método analítico en este trabajo, debido a que ha sido necesario un análisis del contenido del Acuerdo interinstitucional en base a sus ocho

disposiciones que asumen las entidades firmantes, donde se les asigna tareas de organización, denuncia, fiscalización y resolución de acuerdo a leyes nacionales, convenios internacionales, potestades institucionales y obligaciones del prestatario del servicio sobre el trato preferencial al adulto mayor.

## **Deductivo**

El método deductivo parte del razonamiento que se genera de una verdad universal, para obtener conclusiones particulares, es decir, se toma lo general para concluir en lo específico (Maya, 2014).

Este trabajo es deductivo por cuanto de las leyes y convenios generales sobre la protección de la persona adulta mayor, se toma para estudio el Acuerdo interinstitucional, emitido específicamente para la protección de los adultos mayores ante abusos y maltrato en el transporte público modalidad autobús.

## **De campo**

Según Maya (2014), el método de campo es un procedimiento de evaluación que consiste o se basa en entrevistas realizadas a expertos, o la utilización de cualquier otra herramienta que permita la recolección de datos nuevos de fuentes primarias para un fin específico.

De campo se refiere al lugar donde se dan los acontecimientos y la participación en la vida cotidiana de las personas que se estudian.

Esta investigación se establece de campo, ya que para la recolección de datos se utilizan entrevistas elaboradas a expertos y encuestas aplicadas a la población adulta mayor, realizadas de manera personal en el espacio físico donde se desarrolla cada uno.

## **Documental**

Se establece este trabajo como documental debido a que se revisa diversos tipos de documentos como lo son leyes, decretos, tesis, entre otros y principalmente se basa en el Acuerdo interinstitucional.

El método documental se refiere a la utilización de documento de cualquier tipo, tales como: las derivadas de fuentes bibliográficas (libros), hemerográficas (artículos, ensayos, revistas, periódicos) o archivísticas (se encuentran en archivo, como expedientes, circulares, etcétera) (Maya, 2014).

## **Tipo de investigación**

El tipo de investigación se establece de acuerdo al análisis que se realiza, al fin específico y al objetivo que quiere alcanzar el investigador.

Según Behar (2008), el tipo de investigación se formula de acuerdo al nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación) al que desea llegar el investigador.

La investigación tiene variada clasificación, para efectos del presente trabajo se aplican cuatro de estos tipos, los cuales son: descriptiva, exploratoria, correlacional y hermenéutica.

### **Investigación descriptiva**

En la investigación descriptiva se descubren las características del fenómeno, sujeto o población que se estudia. Sobre el tema Behar (2008), establece que:

*Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas (test, encuesta...) o cualitativas (estudios etnográficos...) (p.21).*

En este trabajo se establece la investigación como descriptiva porque se realiza un análisis de una situación concreta, cual es el abuso generado contra los adultos mayores en el transporte público modalidad autobús y el grado de eficacia que ostenta el Acuerdo interinstitucional como herramienta para la protección de los derechos de estas personas.

## **Investigación exploratoria**

La presente es una investigación exploratoria debido a que a pesar de que existen investigaciones o estudios referentes a los derechos del adulto mayor en el transporte público modalidad autobús, específicamente, no se encuentra ninguno relacionado con el Acuerdo interinstitucional, que desde el año 2016 es la herramienta que sanciona los abusos y maltratos que sufre esta población en un autobús.

Sobre el concepto de investigación exploratoria, Behar (2008) indica:

*Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica abrir líneas de investigación y proceder a su consecuente comprobación (p.21).*

## **Investigación correlacional**

La investigación correlacional es un método no experimental, en el cual se miden dos variables y se evalúa la relación entre ellas, sin influencia de una ninguna variable extraña. Para Behar (2008), en la investigación correlacional:

*El investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables) (p.19).*

Es correlacional este trabajo, por cuanto la investigación se genera a partir de la relación entre el Acuerdo interinstitucional y la eficacia en su aplicación.

## **Investigación hermenéutica**

Este es un estudio hermenéutico debido a que se analizan diversos tipos de textos, como lo son: el Acuerdo interinstitucional, leyes, tesis, revistas, entre otros.

Sobre la investigación hermenéutica, Behar (2008) menciona:

*La hermenéutica está orientada a la interpretación de textos escritos, intenta poner al descubierto el sentido original de los textos a través de un procedimiento muy fino de corrección. Hoy la hermenéutica ha tomado un significado más amplio: es la ciencia o el arte de comprender un documento, un gesto, un acontecimiento, captando todos sus sentidos, incluso aquellos que no advirtió su autor o su actor (p.48).*

## **Sujetos y fuentes de información**

### **Sujetos de información**

Los sujetos de información son fuentes para el conocimiento, acceso y búsqueda de información. Según los autores Ackerman y Com (2013), los sujetos de información son informantes y los definen como:

*(...) el conjunto de personas a interrogar, además de los fenómenos, acontecimientos o situaciones que se desea conocer. La selección de los informantes está orientada a encontrar aquellos sujetos que puedan aportar más y mejor información en relación a lo que se intenta conocer o explicar. Los informantes claves son aquellos que poseen conocimientos sustanciales para aportar. Su importancia proviene de su estatus en la comunidad, de sus capacidades comunicativas, de su memoria o de cualquier otra característica que les permita brindar elementos para entender en profundidad el escenario (p.62).*

Como sujetos de información en la presente investigación se establecen tres tipos:

- ❖ Expertos: funcionarios de las entidades relacionadas al tema de la protección de los derechos de las personas adultas mayores en el transporte público.
- ❖ Adultos mayores: como usuarios del servicio de transporte público modalidad autobús y afectados directos en el quebranto de sus derechos.
- ❖ La ley: como instrumento para la protección de los derechos de la población adulta mayor.

### **Sujeto / Objeto**

Para García (2004) por sujeto-objeto se entiende la cosa o fenómeno al que se enfoca el proceso de investigación, respecto de la cual se formula la tesis y sobre el cual se debe de demostrar y se mantienen los resultados.

Para este trabajo se establece como sujeto-objeto el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), específicamente en su modalidad autobús, y el grado de eficacia en su aplicación.

## **Fuentes primarias**

Para Doorman (1991) las fuentes primarias, también llamadas fuentes directas de la información, son aquellas a las que se acude por medio de la entrevista o la observación. En algunos casos el término se emplea, también, para designar aquella información escrita que no ha sido sometida a ningún tipo de análisis, como los son por ejemplo los datos de un censo, registros catastrales, entre otros.

Para esta investigación se mantiene la primera definición realizada por el autor, debido a que la información se recolecta por medio de entrevistas realizadas a expertos de las instituciones intervinientes en materia de adulto mayor en relación con el transporte público, así como también mediante cuestionarios que se aplican a personas adultas mayores.

## **Fuentes secundarias**

Como fuentes secundarias en este trabajo se utiliza primordialmente el Acuerdo interinstitucional, sin embargo, se toma como referencia además leyes, decretos, acuerdo internacionales, trabajos de investigación, jurisprudencia, y todo aquel documento que complemente la investigación.

En referencia al concepto de fuentes secundarias Bernal (2006), las define como:

*Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo las referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información (p.175).*

# Población y muestra

## Población

Para Moreno (2000), la población está relacionada al conjunto de individuos, grupos, instituciones, entre otros, que tienen determinadas características por lo que son seleccionados por el investigador como elementos de análisis, en relación con los cuales se estudia la acción, el comportamiento o los efectos, de las variables que interesan en la investigación.

Esta investigación se aplica a dos sectores o tipos de población, los cuales son:

- ❖ Experto: las instituciones relacionadas a la protección de los derechos de las personas adultas mayores en relación al transporte público modalidad autobús, representadas por un experto.
- ❖ Adultos mayores: como usuarios del servicio de transporte público modalidad autobús, no hay un dato que defina la cantidad de población que utiliza el servicio, por lo que se establece entonces, como un dato infinito.

## Muestra

Para Muñoz (2015), *“la muestra es el segmento de la población que se considera representativa de un universo y se selecciona para obtener información acerca de las variables objeto de estudio”*(s/p).

A partir de la observación de una fracción del universo o población, se puede deducir si las características para el estudio se han seleccionado bien. Para este trabajo se toman dos tipos de muestra:

- ❖ Cinco expertos, uno por cada institución, elegidos a criterio.
- ❖ Se toman adultos mayores usuarios del servicio público modalidad autobús de manera aleatoria y probabilística que se calcula de la siguiente manera:

$$n = \frac{(z^2 \cdot p \cdot q)}{e^2}$$

Dónde: n = muestra

z = intervalo de confianza

p= homogeneidad

q= heterogeneidad

e= error muestral

Para esta investigación se trabaja con un intervalo de confianza de 1.96, que equivale a una confiabilidad en un 95%, es una población homogénea por lo que la p es de 95%, por lo que la q es de 5% y el error muestral es de 7%.

Aplicando la fórmula:  $n = (1.96^2 \cdot 0.95 \cdot 0.05) \div 0.07^2$

n = 37

## **Muestreo**

Para Behar (2008) el muestreo es la actividad mediante la cual se toman muestras de los elementos de una población, de los cuales se extraen criterios de decisión, es importante porque permite hacer análisis de situaciones de una empresa o de algún campo de la sociedad. Una muestra debe ser representativa si se utiliza para valorar las características de la población.

De los tipos de muestreo existentes, son tres los que se aplican en el trabajo: a criterio, aleatorio simple y probabilístico, que son definidos de la siguiente forma:

### **Muestreo por criterio**

Este tipo de muestreo se aplica en el trabajo, debido a que la selección para la aplicación de las entrevistas se realiza a criterio del investigador, por lo que se eligen a representante de las instituciones relacionadas al adulto mayor en relación al transporte público modalidad autobús.

Al respecto Fernández (2004), lo define como:

*El método de muestreo por criterio se basa en el criterio o juicio del investigador para seleccionar unidades muestrales representativas. La experiencia del investigador y su conocimiento del tema y del colectivo implicado sirven de base para determinar el criterio a seguir en la selección muestral. El muestro por criterio se utiliza principalmente en estudios experimentales o de prueba (p.154).*

## **Muestreo aleatorio simple**

El muestreo aleatorio simple se observa en esta investigación, al ser cualquier persona adulta mayor la elegida para la aplicación del cuestionario. Para Behar (2008), el muestreo simple se define como:

*La forma más común de obtener una muestra es la selección al azar. Es decir, cada uno de los individuos de una población tiene la misma posibilidad de ser elegido. Si no se cumple este requisito, se dice que la muestra es viciada. Para tener la seguridad de que la muestra aleatoria no es viciada, debe emplearse para su constitución una tabla de números aleatorios (p.52).*

## **Muestreo probabilístico**

Para Díaz (2006) el muestreo probabilístico o diseños muestrales, son aquellos que usan la teoría de la probabilidad para la selección de las unidades muestrales a estudiar, mediante un plan definido antes de la recopilación de datos.

Establecida su definición, se hace referencia de la aplicación del tipo probabilístico en este trabajo por cuanto para la obtención de datos mediante cuestionarios a las personas adultas mayores se utiliza una fórmula de probabilidad.

## **Instrumentos**

Para Ballén (2007) los instrumentos de investigación son las herramientas utilizadas por el investigador para que se cumpla con el propósito de la investigación, especialmente para el agotamiento del proceso de recolección de la información, por esto su elección debe de ser coherente con lo que se vaya a indagar. Son cuatro los instrumentos que se emplean en este trabajo, los cuales son:

## Entrevista

La entrevista en este trabajo se aplica a funcionarios de las instituciones para que, mediante preguntas ya establecidas, expresen su conocimiento y opinión referente al tema en estudio. Respecto a este instrumento Salkind (1999) menciona:

*La herramienta básica que se utiliza en la investigación por encuesta es la entrevista. Las entrevistas (o cuestionarios orales) pueden adoptar varias formas, desde una sesión de preguntas y respuestas totalmente informal realizada en la calle, hasta una interacción altamente estructurada y detallada (p.213).*

La entrevista se desglosa de la siguiente manera:

**Tabla 1**  
**Desglose de la entrevista**

Ítem	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Abierta	Participación en el Acuerdo interinstitucional	De razón
2	Abierta	Causa y proceso de denuncias	De razón
3	Abierta	Eficacia del mecanismo de denuncia	De razón
4	Abierta	Participación del adulto mayor	De razón
5	Abierta	Sanciones aplicadas	De razón
6	Abierta	Opinión y modificaciones al Acuerdo	De razón
7	Abierta	Coordinación interinstitucional	De razón

8	Abierta	Depuración en coordinación interinstitucional	De razón
9	Abierta	Información de cómo denunciar	De razón
10	Abierta	Plan para próximos 30 años	De razón

**Fuente:** Elaboración propia

## Cuestionario

Según Grande y Abascal (2011) el cuestionario es “*un conjunto articulado y coherente de preguntas para obtener la información necesaria para poder realizar la investigación que la requiere*” (s/p).

El cuestionario, en la presente investigación, se emplea como herramienta en la recolección de información proveniente de las personas adultas mayores. El cuestionario se desglosa de la siguiente manera:

**Tabla 2**

### Desglose del cuestionario

Ítem	Naturaleza	Reactivo	Indicador
1	Cerrada, dicotómica	¿Es adulto mayor?	Nominal
2	Cerrada, dicotómica	Tipo de sexo	Nominal
3	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Utilización del autobús	Ordinal
4	Cerrada, politómica	Horario de utilización del autobús	Nominal

5	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Protección del Estado en uso de autobús	Ordinal
6	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Agresión recibida en autobús	Ordinal
7	Cerrada, politómica	Actuación por agresión en autobús	De razón
8	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Conocimiento del Acuerdo interinstitucional	Ordinal
9	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Conocimiento del formulario y datos para denunciar	Ordinal
10	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Opinión sobre formulario	Ordinal
11	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Información para denunciar	Ordinal
12	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Opinión por trámite personal	Ordinal
13	Cerrada, politómica, en escala de Likert	Conocimiento de medios para denunciar	Ordinal

**Fuente:** Elaboración propia.

## **Encuesta**

Para Alegre (2004) la encuesta “*consiste en aplicar procedimientos, más o menos estandarizados, de interrogación a una muestra de sujetos representativos de un colectivo más amplio con la finalidad de obtener información sobre determinados aspectos de la realidad y el comportamiento humano*” (p.88).

De acuerdo a la definición anterior, en esta investigación, la encuesta se emplea por medio del cuestionario a los adultos mayores, que se aplica de manera personal y aleatoria a 37 adultos mayores de diferentes sectores de la Gran Área Metropolitana, que utilizan el autobús como medio de transporte. Para ello se visitan varios puntos de referencia como centros hospitalarios, terminales de bus y comunidades en general.

## **Revisión documental**

En referencia a la definición de revisión documental, Ballén (2007), indica que es un instrumento de investigación cuya finalidad es que se obtengan datos e información a partir de documentos escritos o no escritos aptos para ser utilizados dentro del estudio concreto.

Se aplica este concepto en el trabajo, por cuanto, para el desarrollo del tema en estudio se han consultado ampliamente diversos tipos de documentos como lo son: leyes, artículos académicos, el acuerdo interinstitucional, tesis, revistas, decretos, entre otros.

## **Confiabilidad y Validez**

### **Confiabilidad**

Confiabilidad de un instrumento de medición, según Silva y Brain (2006), se le llama al grado en que su aplicación reiterada al mismo sujeto u objeto origina iguales resultados, que se determinan mediante diferentes técnicas.

El nivel de confiabilidad en esta investigación se demuestra mediante dos formas:

- ❖ Se utilizan dos preguntas filtro realizada mediante cuestionario a los adultos mayores, la primera determina si la población encuestada pertenece realmente a este sector poblacional y la segunda pregunta establece si son usuarios del transporte público modalidad autobús.
- ❖ Con base en la muestra se establece un nivel de confianza en un 95% y de error en un 7%, por lo que el grado de confiabilidad es razonable para darle credibilidad a un estudio.

## **Validez**

Ortiz (2004) establece que en términos generales el concepto validez se refiere “*al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Del concepto validez puede tenerse diferentes tipos de evidencia: a) relacionada con el contenido; b) relacionada con el criterio; c) relacionada con el constructo*” (p.159).

Para efectos de darle validez al trabajo que se desarrolla, la información que se ha recabado:

- ❖ Se ha validado con el tutor y el metodólogo, que al ser expertos cada uno en su campo de referencia poseen amplio conocimiento en el tema.
- ❖ Se ha realizado con base en las variables, las cuales se han comprobado por medio de calidades, de medición y de revisión documental.

## **Operacionalización de variables**

Según Silva (1997), la operacionalización de variables se refiere al proceso en el que se da el traslado, que inicia en el concepto y desemboca en el recurso cuantitativo o cualitativo, con que se mide o se clasifica dicho concepto, esto es, que lleva el elemento de lo teórico a lo operativo y corresponde a la forma en que el concepto se formula en una unidad de análisis específica.

## **Primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo**

### **Definición conceptual**

Según Coopers y Lybrand (1997) la eficacia del funcionamiento del acuerdo, se refiere a que brinda un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de los objetivos establecidos se van a cumplir.

La eficacia del funcionamiento del acuerdo se refiere al grado de logro en el funcionamiento o aplicación del acuerdo en cuanto al fin para el que fue emitido, cual es la protección de los derechos de los adultos mayores en el transporte público mediante un sistema de denuncias en caso de que se violenten los derechos.

### **Definición instrumental**

La presente variable se evalúa por medio de la entrevista, que se aplica a funcionarios de las instituciones relacionadas a la protección de los derechos de las personas adultas mayores en el servicio público modalidad autobús.

Se valora además por medio de la encuesta realizada a personas adultas mayores, así como también por medio de la revisión documental.

Se evalúa por medio del cuestionario, por medio de los siguientes ítems:

- ❖ Ítem 6, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de agresión recibida en autobús.
- ❖ Ítem 7, naturaleza cerrada, politómica, reactivo de actuación por agresión en autobús.
- ❖ Ítem 8, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de conocimiento del Acuerdo interinstitucional.
- ❖ Ítem 9, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de conocimiento del formulario y datos para denunciar.
- ❖ Ítem 10, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de opinión sobre formulario.

- ❖ Ítem 12, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de opinión por trámite personal.

Adicionalmente se evalúa con los siguientes ítems de la entrevista:

- ❖ Ítem 1, naturaleza abierta, reactivo de participación en el Acuerdo Interinstitucional.
- ❖ Ítem 2, naturaleza abierta, reactivo de causa y proceso de denuncia.
- ❖ Ítem 3, naturaleza abierta, reactivo de eficacia del mecanismo de denuncia.
- ❖ Ítem 4, naturaleza abierta, reactivo de participación del adulto mayor.

Se evalúa así también con un análisis jurídico de textos que comprenden el Acuerdo Interinstitucional, leyes, decretos, jurisprudencia, entre otros.

### **Definición operacional**

La naturaleza de la presente variable es mixta, porque tiene elementos de medición y también de calidades.

Esta variable se evalúa con el fin de que se establezca la realidad de la aplicación del Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi). Para efectos de la presente investigación solo se toma la modalidad autobús, si este cumple como herramienta de protección de los derechos de los adultos mayores en el transporte público, si es conocido y utilizado por esta población y si las instituciones competentes están desarrollando adecuadamente todo el proceso en el trámite de las denuncias interpuestas.

Se evalúa con los siguientes indicadores del cuestionario:

- ❖ Ítem 6, indicador ordinal.
- ❖ Ítem 7, indicador de razón.
- ❖ Ítem 8, indicador ordinal.

- ❖ Ítem 9, indicador ordinal.
- ❖ Ítem 10, indicador ordinal.
- ❖ Ítem 12, indicador ordinal.

Adicionalmente se evalúa con los siguientes indicadores de la entrevista:

- ❖ Ítem 1, indicador de razón.
- ❖ Ítem 2, indicador de razón.
- ❖ Ítem 3, indicador de razón.
- ❖ Ítem 4, indicador de razón.

## **Segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional**

### **Definición conceptual**

De acuerdo a SENARA (2005), la viabilidad de la coordinación interinstitucional es:

*Aprovechar las diversas especialidades de otras instituciones gubernamentales. El principio utilizado es buscar la integración y mantener el liderazgo de cada institución en su área de responsabilidad, pero asegurando que cada una reconozca la necesidad de una acción integrada de los recursos (p.43).*

La viabilidad de la coordinación interinstitucional se refiere a la posibilidad y disposición que se establece entre las instituciones, para que trabajen integradamente, de forma que se lleva a cabo el objetivo propuesto y se cumpla con el fin deseado.

### **Definición instrumental**

Esta segunda variable se determina mediante una entrevista realizada a expertos de las entidades garantes de la protección del adulto mayor en relación con el uso del servicio de autobús.

Además se valora por medio de una encuesta aplicada a adultos mayores, con el fin de obtener información sobre el servicio de transporte público modalidad autobús que reciben.

Así como también por medio de la revisión documental como por ejemplo el Acuerdo interinstitucional.

Se evalúa por medio del cuestionario, por medio de los siguientes ítems:

- ❖ Ítem 8, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de conocimiento del Acuerdo interinstitucional.
- ❖ Ítem 11, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de información para denunciar.
- ❖ Ítem 13, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de conocimiento de medios para denunciar.

Adicionalmente se evalúa con los siguientes ítems de la entrevista:

- ❖ Ítem 7, naturaleza abierta, reactivo de coordinación interinstitucional.
- ❖ Ítem 8, naturaleza abierta, reactivo de depuración en coordinación interinstitucional.
- ❖ Ítem 9, naturaleza abierta, reactivo de información de cómo denunciar.

Se evalúa así también con un análisis jurídico de textos que comprenden el Acuerdo Interinstitucional, leyes, decretos, jurisprudencia, entre otros.

## **Definición operacional**

Esta variable posee naturaleza mixta, debido a que se establece por medio de calidades, además se utiliza la medición numérica y el análisis estadístico.

La presente variable se determina con el objetivo de que se establezca el grado de coordinación y trabajo conjunto real que ejecutan las instituciones, en busca del bienestar del adulto mayor, además que no se presente duplicidad de funciones o

algún tipo de discordia o disconformidad entre las mismas, que perjudique el trabajo y servicio brindado a esta población por medio del Acuerdo interinstitucional.

Se evalúa por medio de los siguientes indicadores del cuestionario:

- ❖ Ítem 8, indicador ordinal.
- ❖ Ítem 11, indicador ordinal.
- ❖ Ítem 13, indicador ordinal.

Adicionalmente se evalúa con los siguientes indicadores de la entrevista:

- ❖ Ítem 7, indicador de razón.
- ❖ Ítem 8, indicador de razón.
- ❖ Ítem 9, indicador de razón.

## **Tercera variable: normas y funcionamiento jurídico**

### **Definición conceptual**

Según Soto (2005), la norma es *“un mandato o imperativo que ordena una conducta como debida. Al decir “ordena”, se debe entender que la norma no solo da un orden sino que también arregla algo con el fin de lograr cierto orden”* (p.24). Mientras que para Ortiz (2004), el funcionamiento jurídico es que se pase de la definición abstracta que hace la norma a su inserción en la realidad.

Como un concepto general de normas y funcionamiento jurídico se establece entonces, que las normas son las reglas que regulan las acciones o la manera en que se actúa en el ámbito de realidad en la aplicación jurídica.

### **Definición instrumental**

Esta variable se estipula por medio de la entrevista que se emplea a funcionarios de las instituciones que velan por los derechos de los adultos mayores que utilizan el servicio de autobús.

Se valora asimismo por medio de la encuesta realizada a personas adultas mayores, así como también por medio de la revisión documental.

Se evalúa por medio del cuestionario, por medio de los siguientes ítems:

- ❖ Ítem 5, naturaleza cerrada, politómica, en escala de Likert, reactivo de protección del Estado en uso de autobús.

Adicionalmente se evalúa con los siguientes ítems de la entrevista:

- ❖ Ítem 5, naturaleza abierta, reactivo de sanciones aplicadas.
- ❖ Ítem 6, naturaleza abierta, reactivo de opinión y modificaciones al Acuerdo.
- ❖ Ítem 10, naturaleza abierta, reactivo plan para próximos 30 años.

Se evalúa así también con un análisis jurídico de textos que comprenden el Acuerdo interinstitucional, leyes, decretos, jurisprudencia, entre otros.

### **Definición operacional**

Esta tercera variable es de naturaleza mixta, debido a que se emplean tanto características cuantitativas, al ser utilizado un análisis probabilístico, como cualitativas al recurrir a rasgos de calidades.

Asimismo se evalúa con la finalidad de que se conozcan las normas que complementan el Acuerdo y el alcance legal que el mismo tiene para efecto de protección a los derechos del adulto mayor y para establecer sanciones en caso de que se incumpla.

Y se evalúa con los siguientes indicadores del cuestionario:

- ❖ Ítem 5, indicador ordinal.

Adicionalmente se evalúa con los siguientes indicadores de la entrevista:

- ❖ Ítem 5, indicador de razón.
- ❖ Ítem 6, indicador de razón.
- ❖ Ítem 10, indicador de razón.

## **Capítulo IV**

### **Análisis e interpretación de resultados**

# **Análisis e interpretación de resultados**

## **Introducción**

En este capítulo se ordenan los resultados de acuerdo a las variables, una vez que se han aplicado los instrumentos se realiza un análisis jurídico.

Los resultados de la presente investigación se dirigen a que se establezca el grado de eficacia en la aplicación del Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas modalidad autobús. Se utilizan instrumentos como el cuestionario ya que facilita datos directos y de fácil valoración, los individuos contestan a un mismo listado de preguntas dándole mayor consistencia y precisión al análisis de las respuestas, facilitando así el proceso. El cuestionario lo responden 37 participantes elegidos entre la población adulta mayor, además se aplica de manera personal.

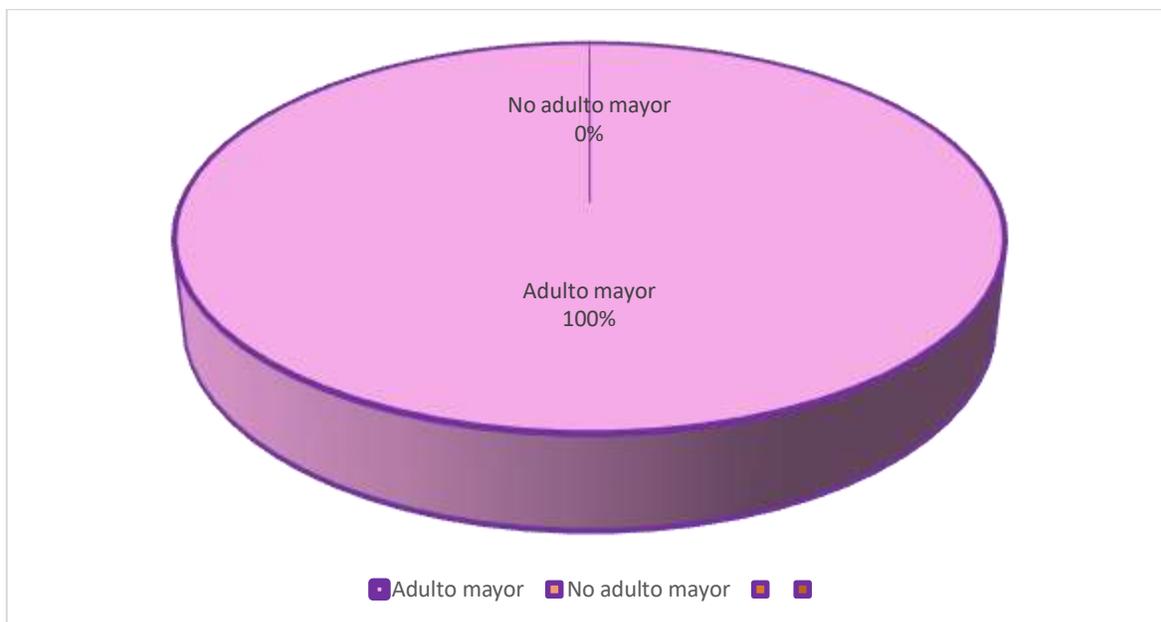
Se utiliza además la entrevista, como método directo para la recepción de datos ya que brinda elementos adecuados para la evaluación específica y permite que se conozcan en profundidad la situación y el contexto, esto por cuanto la información se recaba a través de expertos y a su vez involucrados directos en el tema sujeto a investigación. Se aplica a expertos de las cinco entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional como los son: Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Consejo de Transporte Público, Dirección General de la Policía de Tránsito, Fuerza Pública y Sistema de Emergencias 9-1-1.

Se realiza por último un análisis jurídico mediante el cual se analiza toda la normativa legal, jurisprudencia, convenciones internacionales y demás documentos, referentes a la protección de los derechos de las personas adultas mayores, principalmente el Acuerdo interinstitucional y su eficacia, como la última herramienta que, junto con la participación de varias entidades públicas, emite el Estado para el adecuado goce de derechos de esta población en el transporte público, modalidad autobús para efectos de este trabajo.

## Análisis e interpretación de resultados generales

Figura 1

Representación del adulto mayor por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018



**Fuente:** Elaboración propia

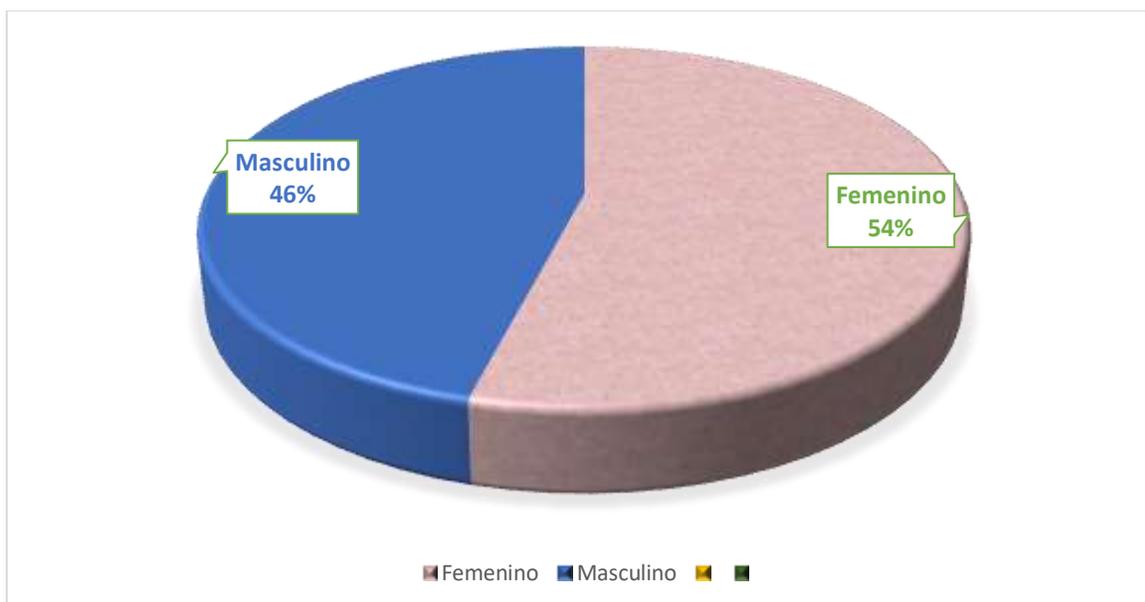
En el gráfico anterior se establece que de la muestra consultada, el 100% es adulta mayor, cual es la población en estudio.

El Acuerdo interinstitucional se enfoca en el sistema de denuncia por abuso o maltrato en el autobús específicamente de las personas adultas mayores por lo que se establece como de gran importancia para el adecuado desarrollo de la investigación, el que las personas consultadas pertenezcan a ese sector poblacional.

Se conoce entonces, por este medio, la situación real vivida y planteada desde la perspectiva directa del adulto mayor, generando a su vez una comprensión más efectiva del grado de eficacia en la aplicación del Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias.

**Figura 2**

**Participación por sexo del adulto mayor por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

Se demuestra con el gráfico que del total de personas adultas mayores consultadas, el 54% corresponde a mujeres y el 46% a hombres, lo que permite que se conozca de manera muy similar la opinión, conforme a las preguntas realizadas, de ambos sexos respecto al tema en estudio, generando opiniones variadas y por tanto información más amplia.

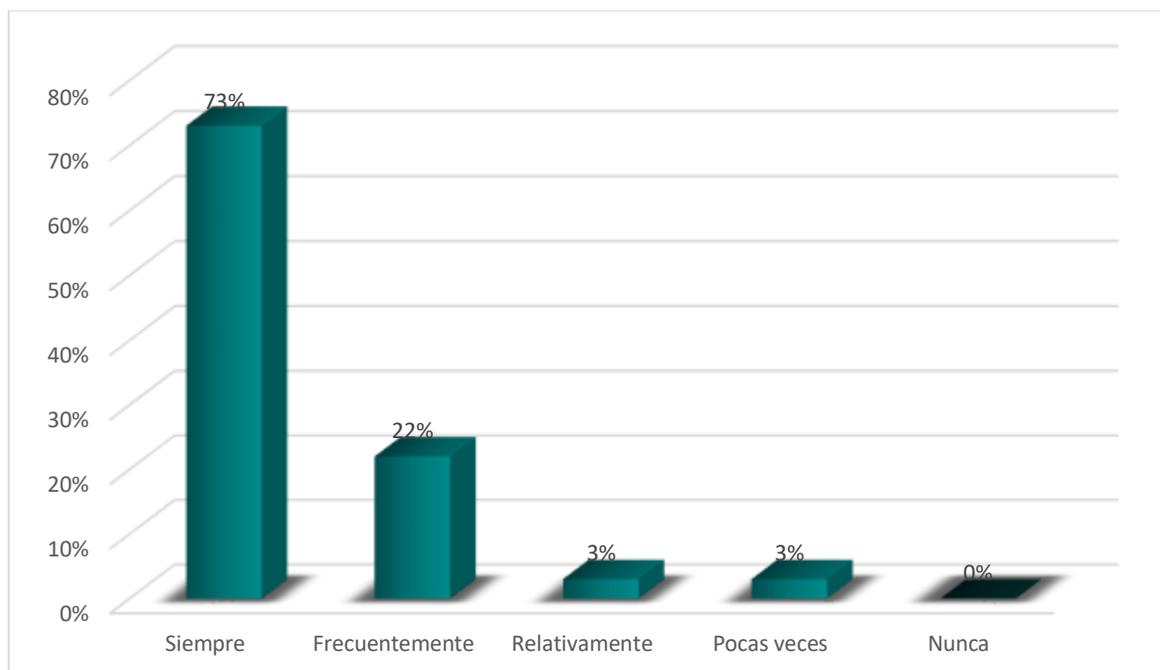
El que se cuente con un porcentaje alto y similar tanto en mujeres como en hombres adultos mayores permite conocer si el trato recibido en el transporte público es igual para todos o si por el contrario tiende a variar de acuerdo al sexo de la persona.

Además genera datos referentes a cual sector, si mujeres u hombres, conocen con mayor detalle el Acuerdo interinstitucional o si el conocimiento respecto al sistema de denuncias es similar para todas las personas consultadas.

Por último mediante este gráfico se conoce que tanto mujeres como hombres adultos mayores se mantienen activos en la sociedad.

**Figura 3**

**Utilización del autobús como medio de transporte por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

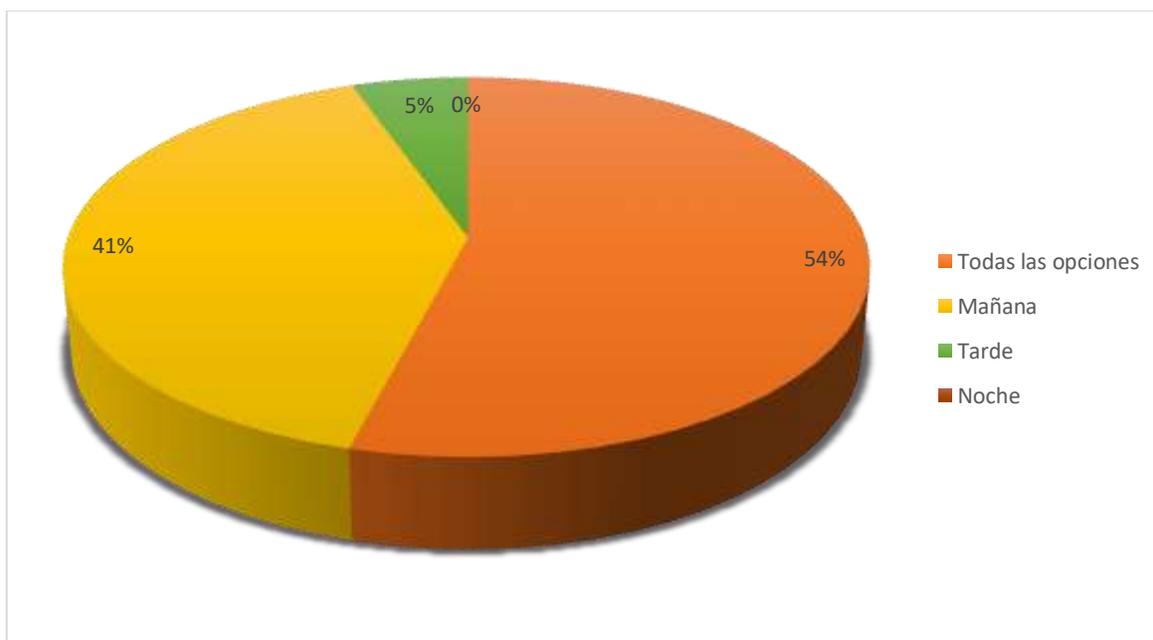
En el gráfico anterior se describe la frecuencia con la que el total de adultos mayores consultados utilizan el autobús como medio de transporte, para lo que indica que un 73% lo utilizan siempre, un 22% frecuentemente, el 3% relativamente, también otro 3% lo utilizan pocas veces, y de los consultados ninguno lo ha dejado de utilizar, por lo cual se indica con el 0%.

Con esta información se permite demostrar que en la actualidad, y en referencia a la muestra utilizada, las personas adultas mayores siguen utilizando el autobús como medio de transporte para desplazarse a sus diferentes actividades, por lo que es necesaria la protección de los derechos de esta población en la utilización de este transporte público.

El Acuerdo interinstitucional es una herramienta de suma importancia para este sector poblacional, siempre y cuando tenga una adecuada y eficaz aplicación

**Figura 4**

**Horario de mayor utilización del autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

Mediante este gráfico se detalla con un 54% que la utilización del autobús, como medio de transporte por parte del adulto mayor, se da a cualquier hora del día, seguido con un 41% que solo lo utilizan en las mañanas, el 5% únicamente en la tarde y un 0% en la noche.

Mediante el conocimiento del horario de utilización del autobús por parte de los adultos mayores, en las franjas más utilizadas, las entidades rectoras en el tema de transporte público, así como adulto mayor pueden mediante planes estratégicos conocer y determinar el grado y los principales motivos de afectación que recibe esta población, para que de esta forma no solo mediante la forma de denuncia establecida en el Acuerdo interinstitucional puedan actuar en contra de este tipo de acciones.

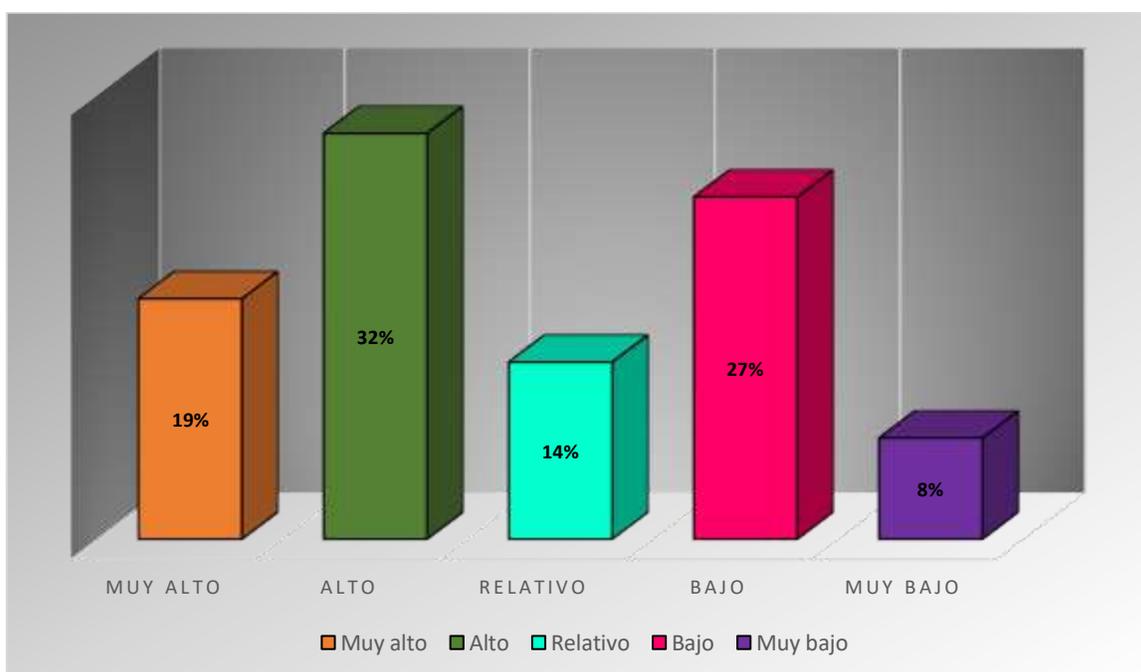
Además las empresas autobuseras pueden designar las unidades más capacitadas para que se brinde un mejor servicio a esta población etaria.

## Análisis e interpretación de resultados de la primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo

### Análisis del cuestionario aplicado a adultos mayores

Figura 5

Agresión recibida en autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018



**Fuente:** Elaboración propia

En el gráfico anterior se establece con el 19% que la agresión en el adulto mayor es muy alta, siendo el porcentaje mayor según las consultas con un 32% el alto, el maltrato ha sido relativo en un 14%, bajo con un 27% y muy bajo en un 8%.

El tema de la agresión es de gran importancia y bastante variado, debido a que se establece desde un recibimiento mal de la cédula de identidad del adulto mayor por parte del conductor del autobús hasta una agresión verbal o física, es por esto la necesidad imperante de que se conozca la realidad desde la perspectiva y vivencia

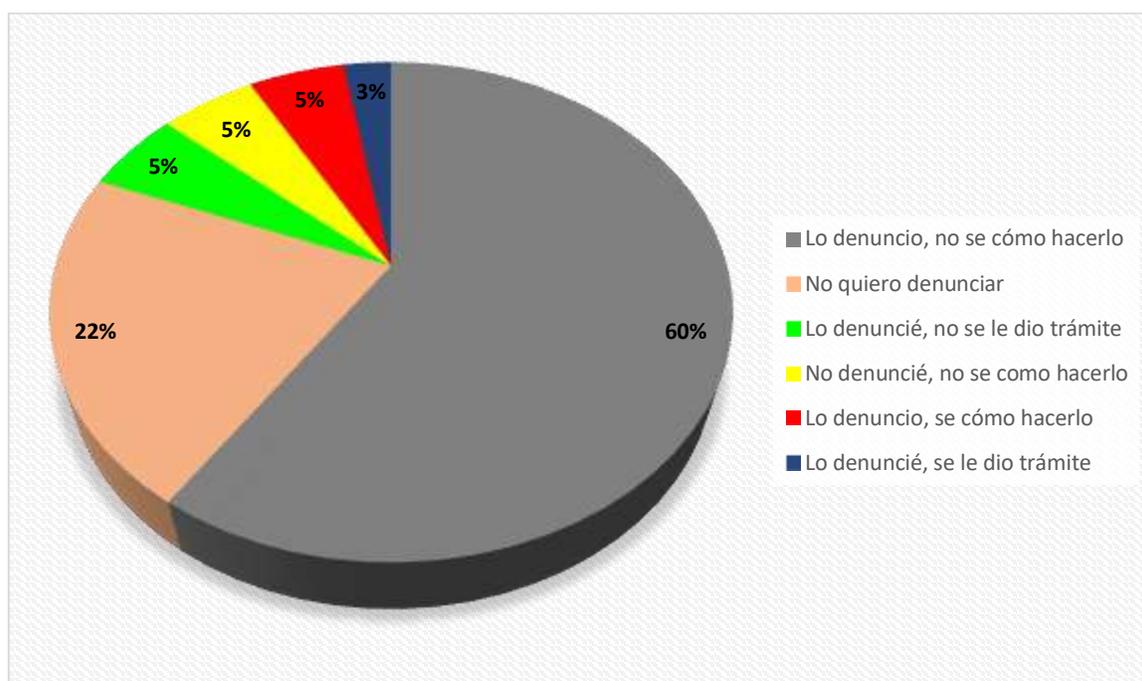
directa de esta población. Los adultos mayores consultados tienen diversos testimonios, de estos son pocos los que indican que no reciben ningún tipo de afectación en el autobús, pero en su mayoría mencionan que aunque sea una vez se han visto afectados por una situación de agresión.

Es como respuesta a esas agresiones que en el año 2016 se emite el Acuerdo interinstitucional, como vía de denuncia por afectación y como medida de protección de los derechos de los adultos mayores.

Lo anterior es producible con lo que señala Suárez (2016), que indica que el abuso y maltrato en el autobús hacia la persona adulta mayor es un tema que genera gran preocupación, de esto son tres las principales quejas: maltrato, el chofer no se detiene para que aborden el bus y no les devuelven la cédula de identidad.

**Figura 6**

**Actuación por agresión en autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

Del porcentaje consultado de adultos mayores sobre la actuación que toman ante un abuso recibido o alguna eventual agresión de la que sean víctimas, según se detalla en el gráfico anterior, el 60% de las personas se encuentran dispuestas a denunciar pero no saben cómo hacerlo, el 22% no están interesados en denunciar, el 5% realiza el procedimiento de denuncia pero no se le da el trámite correspondiente, el 5% ante la agresión no establece la denuncia porque no sabe cómo se lleva a cabo el procedimiento, el 5% está dispuesto a denunciar y sabe cómo hacerlo, mientras que un 3% la presentan y se da el respectivo trámite.

El Acuerdo interinstitucional establece específicamente el mecanismo de denuncias para que el adulto mayor lo utilice, es por esto la importancia de que el adulto mayor esté dispuesto a ejercer su derecho, según sea necesario, y que comprenda que cuenta con ese respaldo por parte del Estado.

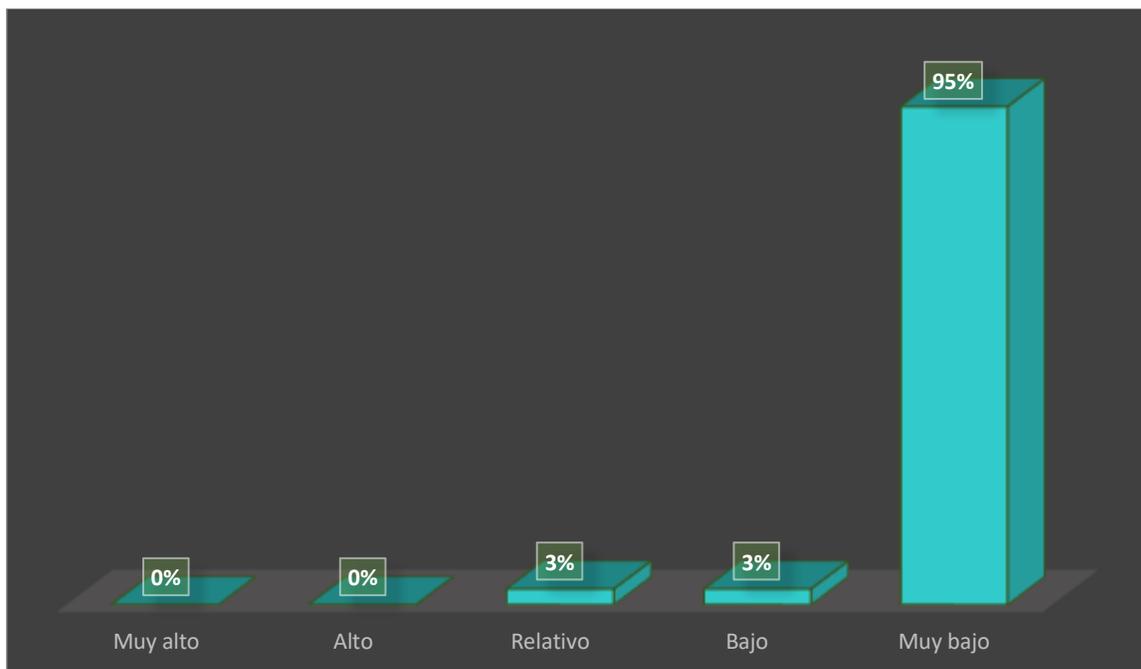
Sin embargo es preocupante que a pesar de que en la mayoría de los casos los adultos mayores quieren ejercer ese derecho no conocen como hacerlo, indican que no lo hacen porque solo conocen como medio de denuncia la misma empresa y que para ellos eso no va a generar ningún resultado.

Además de las personas consultadas algunas no denuncian porque prefieren la tranquilidad y no inmiscuirse en procesos, por lo que prefieren y se limitan a no tomar el autobús cuando lo conduzca el chofer con el que sufren la agresión, pero en otras ocasiones no lo hacen por miedo a alguna represalia por parte de la empresa responsable, esto por cuanto son en muchos casos la única ruta que brinda el servicio en el lugar y al adulto mayor le da miedo que después no les quieran parar, o tomen alguna actuación más drástica a la hora de prestarles el servicio.

Lo anterior se complementa con lo establecido por el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (2013), al indicar que la prevalencia del maltrato hacia las personas adultas mayores es muy difícil de estimar porque en muchos de los casos esos abusos no se denuncian por parte de esta población.

**Figura 7**

**Conocimiento del Acuerdo interinstitucional por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

Con el gráfico anterior se expone que el conocimiento del adulto mayor respecto al Acuerdo interinstitucional es muy alto en un 0%, alto en un 0%, relativo en un 3%, bajo en un 3% y muy bajo en un 95%.

Lo que demuestra el gráfico es que la población adulta mayor no conoce o conoce muy poco de la principal herramienta emitida y puesta a la disposición de ellos, como garante, en la protección de su integridad y derechos en general que deben de gozar y hacer efectivos en el uso del transporte público modalidad autobús.

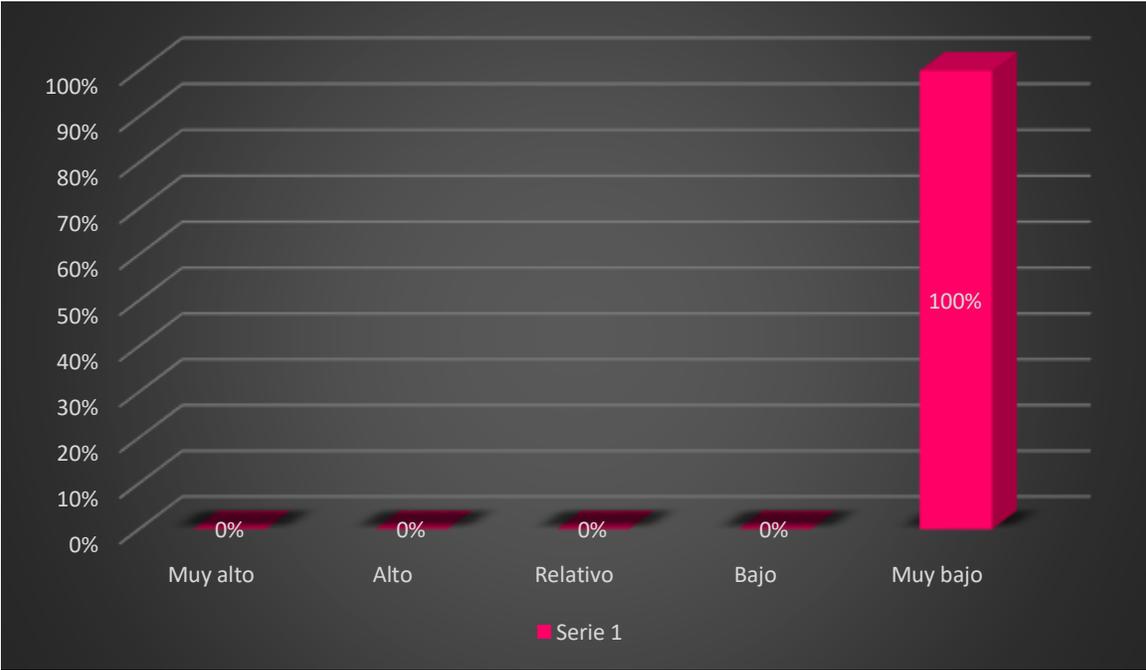
Un Acuerdo interinstitucional como este no cumple su fin principal si la población a la cual va dirigido no conoce de su existencia, si las entidades firmantes en general y principalmente las rectoras en temas de transporte público y adulto mayor no generan ningún tipo de conocimiento en la población meta, cual es el adulto mayor.

De la muestra consultada que indica que su conocimiento es relativo y bajo, establecen que saben que tienen derecho a presentarse a establecer la denuncia en alguna Delegación de Fuerza Pública, cuando son agredidos de cualquier manera, y manifiestan que conocen que pueden acceder al CONAPAM por ser el ente protector y garante de los derechos de las personas adultas mayores, pero que desconocen de la existencia del Acuerdo.

Al respecto para la ARESEP (2018), los resultados de la atención del adulto mayor mediante el sistema operativo del Acuerdo interinstitucional, genera la duda de si se está logrando su cometido de proteger a esta población. La gestión estatal para la protección de los derechos del adulto mayor en el servicio de transporte público se vuelve insuficiente y desintegrada y con fallas en el compromiso asumido por los firmantes para liderar con eficacia la aplicación del Acuerdo interinstitucional.

**Figura 8**

**Conocimiento del formulario y datos para denunciar por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

Respecto al conocimiento del formulario de denuncia y datos que se establecen en el mismo para la admisibilidad de la denuncia, el gráfico anterior señala que la población adulta mayor consultada tiene un conocimiento muy alto en un 0%, alto de un 0%, relativo 0%, bajo 0% y muy bajo en un 100%.

Con la información que se obtiene del gráfico se demuestra que la población en estudio no tiene ningún conocimiento sobre el formulario de denuncia y los datos que se solicitan, lo que indica a su vez, que dicho formulario no está siendo utilizado según el espíritu para el que es creado.

Lo anterior revela que aunque el adulto mayor tenga interés en la formulación de la denuncia no conoce la herramienta para hacerlo, además impide la efectividad de la misma el hecho de que si no conoce los datos fundamentales para interponerla no los toma en el momento del suceso, quedando la denuncia incompleta, generando la inadmisibilidad de la misma.

Es fundamental que toda esta información sea de conocimiento para el adulto mayor, así como también los lugares en donde tiene que presentarse para que llene el formulario y así cumpla con el proceso.

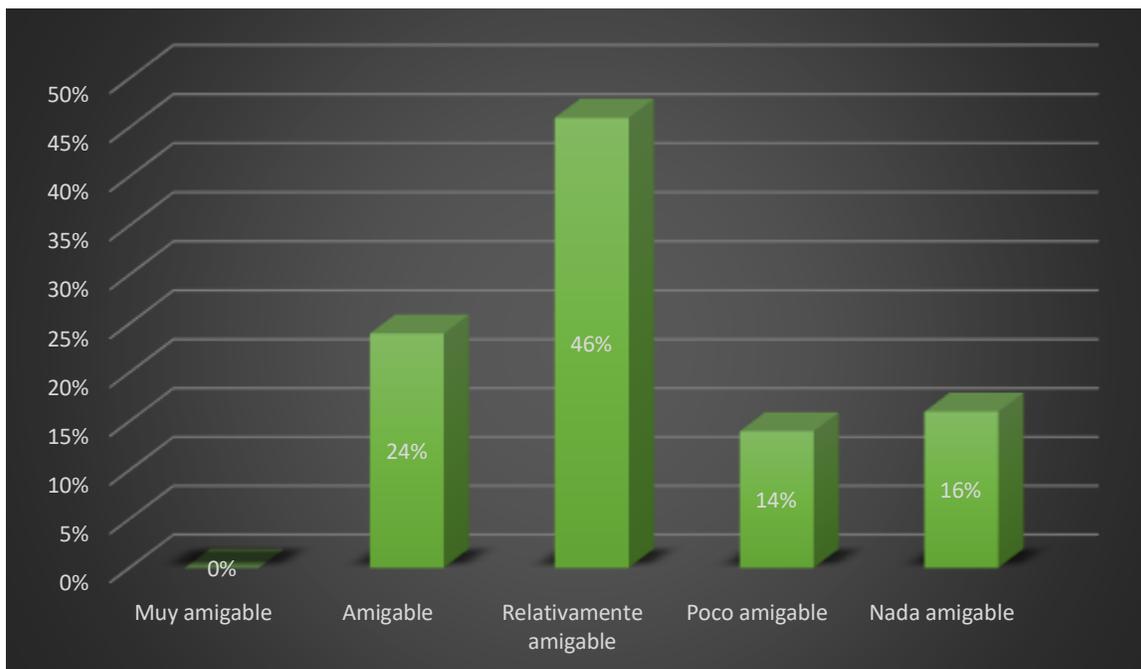
Lo indicado es producente con lo que establece el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades autobús (2016), cuando indica que la denuncia debe de consignarse en el Formulario de denuncia en el transporte público remunerado de personas, maltrato a la persona adulta mayor.

Además se debe presentar todos los requisitos que el mismo estipula, puede entregarse en cualquiera de las instituciones que se indican en el Acuerdo, las cuales deben realizar el trámite de manera preferencial y prioritaria.

Todas las denuncias deben ser trasladadas de manera urgente al Consejo de Transporte Público, órgano rector y competente, para que realice la investigación pertinente y aplique eventuales sanciones.

**Figura 9**

**Opinión sobre formulario por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

En el gráfico anterior se detalla la opinión, por medio de la muestra, del adulto mayor respecto a la confección del formulario para la interposición de denuncias, por lo que para el 0% de esta población dicho formulario es muy amigables, mientras que para el 24% es amigable, para el 46% es relativamente amigable, el 14% de las personas consultadas lo consideran poco amigable y para el 16% es nada amigable.

Con la información que genera el gráfico se demuestra que las opiniones son muy variadas en cuanto a la forma de elaboración de la boleta de denuncia y los datos que solicita, por lo que en su mayoría la considera amigable para llenarla con el inconveniente de que hay datos que no saben a qué se refieren, como por ejemplo sucede con el código de conductor.

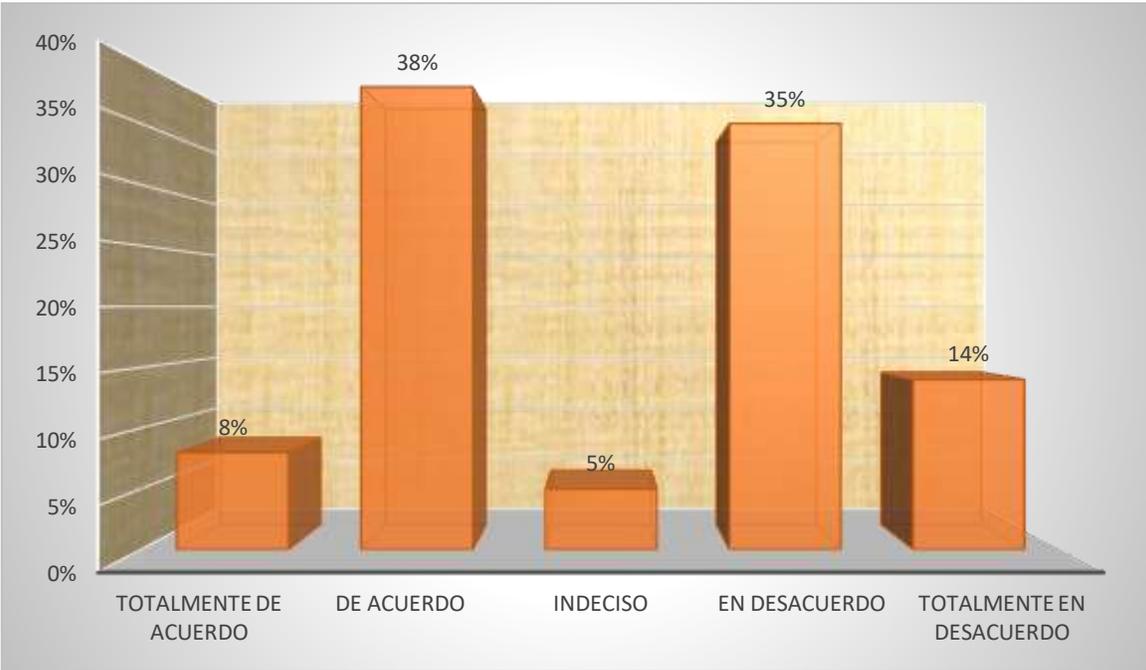
Para otras personas la denuncia debería de interponerse de manera diferente, máxime que hay casos en los que no pueden tomar los datos porque el bus no les llega ni siquiera a hacer la parada para que ellos suban a la unidad.

Para los que la consideran nada amigable indican que no saben leer ni escribir, así también, que cuentan con problemas visuales por lo que no les es factible tomar ese tipo de datos y llenar un formulario, generando que la justicia no se aplique igual para todos.

A favor de lo indicado por el adulto mayor, el Sistema de Emergencias 9-1-1 (2018), establece que la confección de la boleta no es apta para un adulto mayor por sus diferentes condiciones. En contraposición el Consejo de Transporte Público (2018), indica que la forma y los requisitos del formulario es lo mínimo que pueden establecer para iniciar el debido proceso contra la empresa que cometa el agravio.

**Figura 10**

**Opinión por trámite personal por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a la muestra consultada, en referencia al desplazamiento para realizar el trámite de denuncia de manera personal en cualquiera de los centros establecidos según el Acuerdo interinstitucional, los adultos mayores, de acuerdo a la información demostrada en el gráfico anterior, están totalmente de acuerdo a desplazarse en un 8%, se encuentra de acuerdo el 38%, indecisos están el 5%, en desacuerdo un 35% y totalmente en desacuerdo está el 14%.

Según se demuestra en el gráfico las opiniones son variadas, hay tanto adultos mayores que no ven ningún inconveniente en tener que desplazarse hasta los lugares con tal de hacer valer sus derechos, como también hay opiniones contrarias en donde consideran difícil el tener que movilizarse.

El sector que supone viable el trasladarse, permite darle agilidad al proceso esto debido a que para accionar el trámite se debe de contar con el formulario lleno y la denuncia formalmente interpuesta por el adulto mayor afectado.

Sin embargo de la muestra que no lo considera adecuado es porque que hay personas que tienen movilidad reducida por lo que se les dificulta el traslado, siendo que la utilización del autobús es para presentarse a citas médicas y otros trámites meramente necesarios y no cuentan con recursos para la utilización de otro tipo de servicio público o privado.

En lo referente el Acuerdo interinstitucional (2016), establece que las denuncias que se interpongan deben consignarse en el Formulario Denuncias en el Transporte Público Remunerado de Personas Maltrato a la Persona Adulta Mayor, facilitado por el Consejo de Transporte Público, el cual está disponible en cada una de las instancias establecidas, de igual forma aunque la denuncia se realice por el Sistema de Emergencias 9-1-1 el adulto mayor debe presentarse a ratificarla.

En oposición a lo estipulado en el Acuerdo interinstitucional, CONAPAM (2018), establece que por decisión de oficio del Consejo de Transporte Público las denuncias que se interpongan por el Sistema 9-1-1 ya no tienen que ser ratificadas personalmente por el adulto mayor, sino que se les da trámite con solo la llamada.

## Análisis de la entrevista aplicada a expertos

**Tabla 3**

### Resultados de la entrevista aplicada a expertos para la primera variable

Experto	¿Cómo calificaría la participación de su institución en el Acuerdo interinstitucional, del cual es parte, para proteger a los adultos mayores de los abusos?	¿Cuáles son las principales causas de denuncia que presentan los adultos mayores? indicar si se les da el correspondiente proceso de admisibilidad, trámite y resolución de las mismas.	En relación al mecanismo de denuncia establecido en el Acuerdo ¿considera que es eficaz para la presentación de la denuncia, su trámite y resolución? Explique.	¿Cuál es la participación del adulto mayor en esa institución para garantizar la protección de sus derechos en el servicio de transporte público modalidad bus?
Gustavo Fallas CONAPAM	El mecanismo en cuanto a nosotros sí está funcionando, sí le digo que nadie se interesa por llamar al CONAPAM a ver cómo va la denuncia, pero nosotros sí recibimos todas las semanas un montón de prevenciones.	Tenemos una plataforma de atención al público a cargo de los de atención social, ellos tendrán alguna estadística de lo que reciben pero inmediatamente lo pasamos al CTP. Lo que hacemos en un traslado de las denuncias	Creemos que es un mecanismo adecuado, no es perfecto pero es con él que se solventó un montón de situaciones y por lo menos se flexibilizó el procedimiento y ahora usted con solo llamar pueden poner una denuncia	Nosotros velamos por sus derechos, pero participación activa del adulto mayor en este sentido en la institución no la tenemos.

<p>Manuel Vega C.T.P</p>	<p>Mi calificación sería de una nota de 60, porque el CTP tiene que accionar mucho más todavía, lo que sucede es que esa calificación no es solamente del CTP, sino de todas las instituciones que participan. El CTP hace solo una parte de eso, en el caso de nosotros tendríamos que tener un mejor manejo de las denuncias</p>	<p>Son retención de cédula, maltrato al adulto mayor, negación del servicio También por cobro de tarifa e incumplimiento de la 7600. En el periodo de enero a noviembre se han recibido 180 denuncias, de las que han sido tramitadas 52, inadmisibles han sido 90, a estas se les ha hecho prevención al denunciante por falta de requisitos y en proceso 38</p>	<p>No es amigable pero esos son los elementos básicos para poder iniciar un proceso, pero usted no se tienen que parar solo del lado del adulto mayor Además todo lo que es manual queda en deuda, todo lo que implique que yo tenga que hacer algo después es una barrera.</p>	<p>Nosotros hemos hecho una gran alianza con AGECO y CONAPAM, pero no hay un puesto ni tiene porqué haberlo en el Consejo de Transporte Público para el adulto mayor, hay un puesto para el usuario en general por medio de un representante.</p>
<p>Eduardo Solano M.S.P</p>	<p>Nuestra actuación es posterior, como cualquier otra intervención que hace la fuerza pública, ya sea</p>	<p>Del 2016 al 2018 no ha habido ninguna denuncia presentada, fue que se atendió un caso de un adulto mayor pero no</p>	<p>Considero que es una herramienta muy poderosa que no se le ha sacado el adecuado provecho, por</p>	<p>Lo hemos manejado de una forma técnica, es la Dirección de Operaciones la que</p>

	<p>que estemos en el terreno y veamos de forma flagrante la situación, que ya de oficio actuás, pero es porque tenés presencia, pero en estos casos como son tan calificados y como es una circunstancia donde tampoco es constante que hay una presencia de fuerza pública porque es a lo interno de los autobuses, tenemos que necesariamente percibir ya sea la denuncia a nuestra delegación o vía 911</p> <p>A mí nadie me ha dicho, vea yo</p>	<p>quiso presentar la denuncia.</p>	<p>ejemplo la participación de Fuerza Pública es una participación ex post al hecho, nosotros necesitamos que alguien nos presente la denuncia para generar nuestra actuación</p> <p>La herramienta es poderosa, pero talvez, no se ha divulgado lo suficiente para que la población meta sepa que puede acudir a la Fuerza Pública y presentar la denuncia para iniciar la operatividad de parte nuestra, entonces respondiendo concretamente a su pregunta yo</p>	<p>coordina toda la actuación operativa del Ministerio girando las instrucciones, obviamente por la dinámica propia del Ministerio no solemos tener algunos aspectos de índole más participativo en nuestra operatividad ni para este caso ni para ninguno</p>
--	--	-------------------------------------	---	--

	<p>presenté esta denuncia y el oficial no atendió o el oficial no me hizo caso a mi conocimiento, no ha llegado una situación en la cual alguien diga utilicé, acudí al policía y el policía no respondió mi llamado</p>		<p>siento que hay una subutilización de la herramienta en lo que respecta a la participación de la Fuerza Pública.</p>	
<p>Germán Marín D.G.P.T</p>	<p>Creo que bien, estamos utilizando el recurso tecnológico existente, porque inicia generalmente con la denuncia de un usuario que se ve afectado</p>	<p>Una que es muy frecuente es que el chofer del bus no se detiene, ellos explican una cosa y el chofer explica otra, dependiendo de la queja por ejemplo si el adulto sufre algún maltrato, si no le quisieron bajar la rampa que no lo recojan</p>	<p>En este caso me parece muy atinado lo de la boleta, ahora si me pongo del lado del usuario, es que son varios escenarios tenemos que ver que todo esto es un engranaje y la boleta es una herramienta para que se cumpla</p>	<p>Nosotros no contamos con ninguna participación directa del adulto mayor</p>

		<p>El número exacto de casos no lo tenemos porque la mayoría se remite de una vez al CTP, pero son aproximadamente 158 denuncias recibidas de enero a noviembre</p>	<p>con el debido proceso</p>	
<p>Johnny Hidalgo Emergencias 9-1-1</p>	<p>Nosotros estamos al 100%, recibimos las llamadas de los adultos mayores y generamos el incidente para la Policía de Tránsito y para Fuerza Pública, nuestra labor se limita a recibir la llamada o denuncia del adulto mayor y generar el incidente</p>	<p>No les pararon, inadecuada atención en la prestación del servicio, omisión de infraestructura necesaria para atender a esta población o por problemas con la cédula al presentarla</p>	<p>Para nosotros no es eficaz porque el primer punto de la debilidad de este Acuerdo es precisamente que no se logra obtener, inicialmente por parte del 911 toda la información del adulto mayor El segundo factor es el documento que los usuarios tienen que ir a firmar, yo no sé si efectivamente</p>	<p>Como entidad y por la función que realizamos, no tenemos ninguna participación directa del adulto mayor en los procesos.</p>

			<p>en todas las delegaciones del país existe la boleta disponible y tampoco sé si el usuario está yendo efectivamente a firmar ese documento</p> <p>El tercer aspecto, es el seguimiento que se le da a la situación, aunque hoy el CONAPAM no esté en nuestra plataforma, sí están recibiendo la información del 911, entonces lo lógico sería que ellos, le brinden algún tipo de seguimiento y acompañamiento a ese usuario mayor</p>	
--	--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla anterior mediante preguntas abiertas se conoce la opinión de cinco expertos que pertenecen a las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional cuales son: Gustavo Fallas representante del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Manuel Vega del Consejo de Transporte Público, Eduardo Solano del Ministerio de Seguridad Pública, Germán Marín de la Dirección General de la Policía de Tránsito y Johnny Hidalgo de Operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1. Para mayor orden se analiza cada pregunta por separado.

Respecto a la primera pregunta sobre la calificación en la participación de la institución a la que representa como entidad firmante del Acuerdo interinstitucional, las respuestas son en su mayoría uniformes, para los expertos de cada institución realizan la labor de la forma adecuada, brindando el apoyo y servicio a las personas adultas mayores de acuerdo a lo estipulado en el Acuerdo interinstitucional, a excepción del Consejo de Transporte Público, que como ente rector considera que no cumple al 100% la misión que le designa dicho acuerdo, para don Manuel Vega tienen que accionar más todavía pero esta mejora no es solo del C.T.P sino de todas las entidades que participan.

Sin embargo al ser un Acuerdo interinstitucional para que cumpla con el objetivo de creación, todas las entidades participantes deben de cumplir con su misión al 100%, con solo una que no se encuentra obteniendo el resultado requerido las demás entidades también se ven afectadas en sus funciones y en su fin, cual es el bienestar de la persona adulta mayor, esto por cuanto es un acuerdo de integración de las entidades y no de cumplimiento independiente de funciones.

Otro punto que se toma, basado en la investigación que se realiza, es que en un porcentaje alto, según la muestra de las encuestas que se le aplican a adultos mayores, esta población no conoce de la existencia del Acuerdo, por lo que si no lo conocen no lo utilizan y de esta forma las instituciones no cumplen con lo propuesto.

La labor encomendada y que realiza cada institución firmante es de suma importancia, pero la agresión contra el adulto mayor se mantiene constante.

Para la segunda pregunta sobre las causas de denuncia que presentan los adultos mayores hay entidades que desconocen, como institución, totalmente cuales son las causas de las denuncias y emiten un criterio meramente personal o indica que la labor que les corresponde es únicamente transferirla a otra de las instituciones.

Pero también están las instituciones que sí tienen datos exactos de cantidad y causa como por ejemplo el Consejo de Transporte Público indica que de enero a noviembre del 2018, las denuncias se presentan por retención de cédula, maltrato al adulto mayor, negación del servicio, cobro de tarifa e incumplimiento de la 7600. Se reciben 180 denuncias, tramitadas 52, inadmisibles 90 se le hace prevención al denunciante por falta de requisitos y en proceso 38.

Es de suma importancia que todas las instituciones firmantes del acuerdo conozcan la cantidad y causas de las denuncias que interponen los adultos mayores, para que de esta forma tengan una noción real de la situación, lo que les permite actuar conforme a como se dan los hechos y no solamente conformarse con transferir la llamada a la entidad correspondiente porque es la que tiene potestad o es la que sanciona, aunque algunas no cuentan con esa autoridad de igual manera son partícipes del Acuerdo, por lo que no puede alegar desconocimiento por falta de autoridad en la actuación.

El contar con la información correspondiente y real del momento de los acontecimientos permite una actuación eficaz de las instituciones creando un beneficio no solo para el adulto mayor sino que también para las empresas de autobuses, generando con esto el derecho de defensa para ambas partes, conociendo cada caso permite la toma de decisiones más equitativas.

En referencia a la tercer pregunta sobre el mecanismo de denuncia establecido en el Acuerdo interinstitucional lo consideran en la mayoría de los casos adecuado pero no perfecto, lo ven como una herramienta valiosa a la cual no se le está sacando el adecuado provecho, por lo que no está siendo eficaz con el fin para el que se crea, en cuanto a los requisitos para la interposición de la denuncia los consideran básicos para realizar el debido proceso.

A pesar de que cuentan con diferentes opiniones todos concluyen al final en dos ideas centrales, cuales son: el Acuerdo es una herramienta con un fin loable para la protección de los derechos del adulto mayor en el transporte público y segundo que aunque es una buena herramienta necesita mejoras y no se está utilizando de acuerdo a sus objetivos.

Cada institución está cumpliendo con una parte, según la que les corresponde, pero no se dan cuenta sobre la continuidad del proceso, si se sigue el trámite correspondiente y la finalización del mismo.

Como entidades responsables y garantes del cumplimiento del Acuerdo y en plena conciencia de las mejoras que requiere para su efectiva aplicación y utilización, deben unir esfuerzos para que esos avances se realicen, como iniciativa de todos, sin esperar a ser llamados por un ente rector.

Por último para la cuarta pregunta que establece la participación del adulto mayor en las instituciones, todos los expertos concuerdan en que por la estructura de las instituciones el aspecto técnico del acuerdo es manejado por personal interno, además no cuentan con las condiciones para tener un representante o grupo que pertenezcan a este sector poblacional, en algunas instituciones cuentan con una persona encargada del servicio al usuario en general.

Se entienden las razones expuestas por los entrevistados en motivo por el que no pueden contar con la participación activa de adultos mayores en sus instituciones, pero cabe reconocer que esta participación permite, al ser los interesados directos, que den mayor seguimiento al proceso de cada denuncia.

En general se establece entonces que de acuerdo a lo indicado por los expertos las instituciones firmantes están realizando y cumpliendo con la labor que les corresponde de acuerdo a lo encomendado, pero aun así el Acuerdo aunque es una herramienta necesaria, está en deuda con su fin y necesita mejoras.

La realidad en la sociedad es otra y el abuso contra los adultos mayores en el transporte público crece con regularidad, por lo que es claro que las instituciones y el Acuerdo, en su aplicación, no se encuentran acordes con la demanda.

De acuerdo a esta realidad que vive el adulto mayor Jiménez (2017), hace referencia a que los casos de violencia contra adultos mayores aumentan casi un 20% cada año, por lo que la población alza su voz y demanda mayor respeto y amabilidad de trato en servicios públicos y privados.

El maltrato, irrespeto y menosprecio son algunas de las manifestaciones de violencia que experimentan las personas adultas mayores en lugares que van desde instituciones públicas o privadas hasta el uso de transporte público, en donde este último es el más común, algunos conductores de autobús del servicio público se niegan a aceptar la cédula que los exonera del pago del pasaje. Esa situación se suele acompañar de malos gestos, irrespeto, poca paciencia y la retención ilegal del documento por parte de los choferes.

### **Análisis jurídico**

Dentro del marco de leyes nacionales y convenciones internacionales en beneficio de los derechos de la persona adulta mayor, el Estado emite un Acuerdo interinstitucional, hasta el 2018 última herramienta creada para la protección de los derechos en el transporte público de esta población, cual es el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), el cual fue emitido en el año 2016.

Sin embargo aunque el Acuerdo, creado políticamente como medida para contrarrestar las crecientes denuncias que se dan en el año 2016, tiene un propósito favorable, actualmente su aplicación no es la deseada como la herramienta requerida para evitar que se sigan generando este tipo de situaciones.

Gran parte de las denuncias están siendo inadmisibles por falta de datos que no toman en el momento los afectados o que ni siquiera sabían que eran parte de esos requisitos indispensables, lo que no permite y más bien obstaculiza que se lleve a cabo el debido proceso de las mismas.

A pesar de que establece sanciones, no ha sido medida que intimide a los conductores de autobús para que no continúen manteniendo ese tipo de comportamiento perjudicial tanto para el adulto mayor como para la empresa que los contrata.

Procedente con lo indicado establece el mismo Acuerdo interinstitucional (2016), que se emite por las recientes y reprochables agresiones que sufren las personas adultas mayores en el servicio de transporte público remunerado de personas en modalidad de autobús, las que se propagan en la prensa y en redes sociales.

Debido a las denuncias es que resulta necesario, que se coordine un mecanismo de atención de las mismas ante tales irregularidades, que asegure un trato preferente y prioritario a la persona adulta mayor, pero además, busque terminar con la impunidad ante este tipo de comportamientos que configuran una variable más del fenómeno de la violencia contra la persona adulta mayor.

Sin embargo en contraposición a lo establecido en el Acuerdo, según datos del Consejo de Transporte Público (2018), con la aplicación de la herramienta, para el 2017 las denuncias habían aumentado a 269 de las cuales 166 remite el 911, 91 el CTP y tres el Ministerio de Seguridad Pública.

Establece el Consejo de Transporte Público (2018), que de las denuncias recibas el año pasado por parte de las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional, 121 que es el 50% no cumplen con la admisibilidad por omisiones de información que es requisito para tramitar el incidente.

Además no se sanciona en los casos tramitados y se presenta gran desinformación sobre los procesos de atención y sus resultados por parte de voceros institucionales firmantes del Acuerdo interinstitucional.

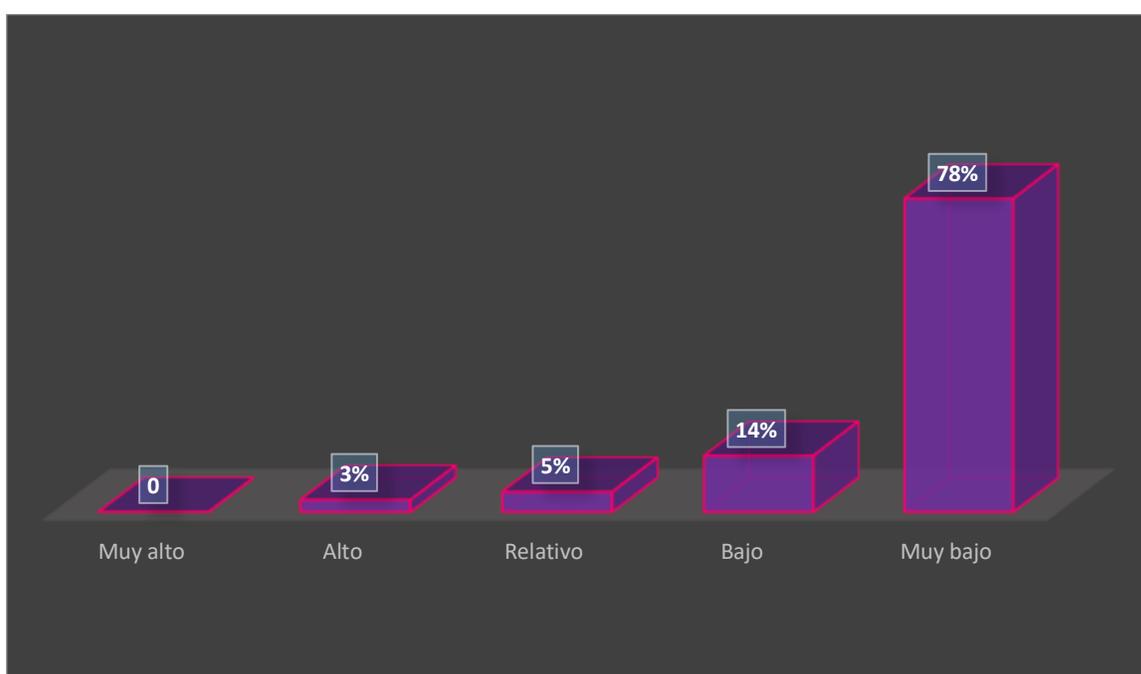
Lo anterior demuestra que desde su base jurídica el Acuerdo no se aplica de la manera adecuada y conforme a su objetivo, por lo que queda desfasado de acuerdo a los principios de la Administración Pública

## Análisis e interpretación de resultados de la segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional

### Análisis del cuestionario aplicado a adultos mayores

Figura 11

Información recibida por campañas publicitarias por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018



**Fuente:** Elaboración propia

En el gráfico anterior se detalla la información que han recibido los adultos mayores por medio de campañas publicitarias, ya sea mediante televisión, radio, periódico o cualquier otro medio de información, de la muestra consultada el 0% indica que la información es muy alta, para el 3% es alta, en un 5% la información recibida es relativa, para un 14% es baja, mientras que para el 78% es muy baja.

De acuerdo a la información que suministra el gráfico, los adultos mayores consultados en su mayoría no reciben ningún tipo de información referente al

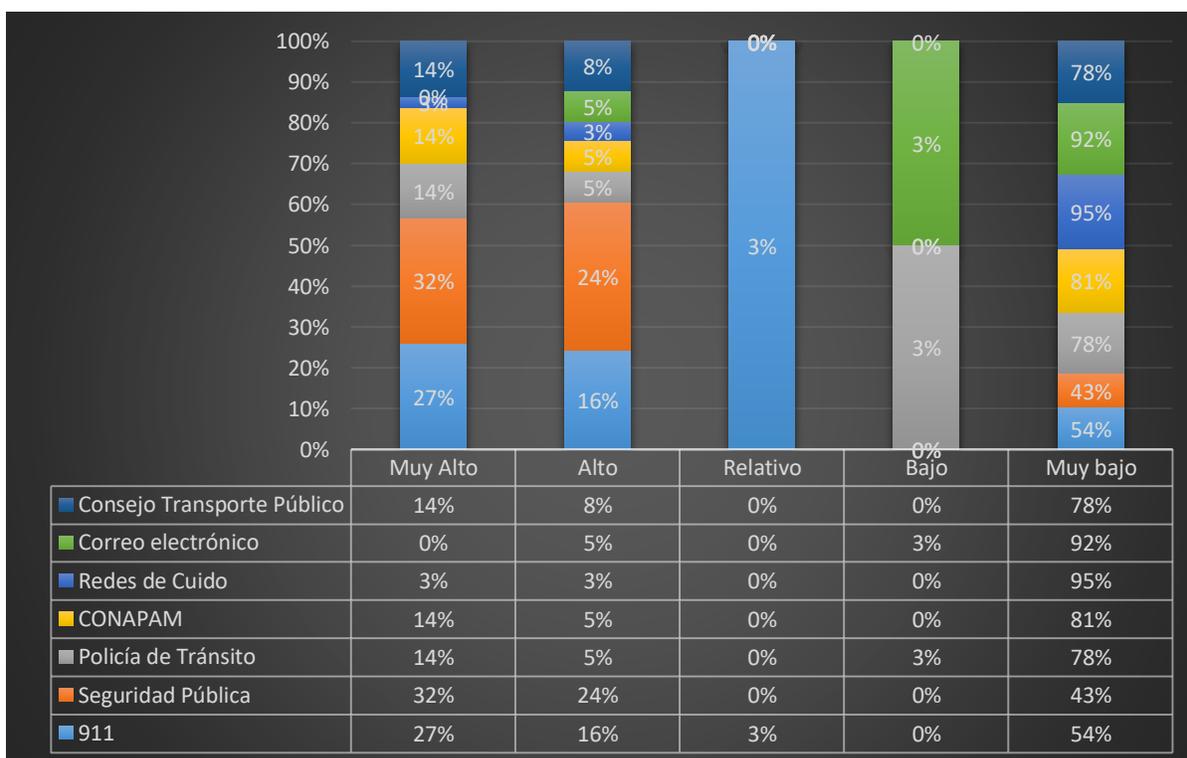
Acuerdo interinstitucional y la forma en que se lleva a cabo el proceso de denuncia, lo que perjudica ampliamente la utilización de una herramienta tan importante.

Demuestra poco interés de las entidades firmantes por informar sobre el método de denuncia, que de realizar dichas campañas, además de que ayudan a los adultos mayores para que conozcan cómo hacer valer los derechos, crean conciencia en los conductores que ya ven la herramienta más drástica.

En contrario a la actuación supra indicada, el Acuerdo interinstitucional (2016) insta al Consejo de Seguridad Vial para que en coordinación con el CONAPAM y las demás instituciones participantes, promueva campañas de información relacionadas con el tema, que generen conciencia y eviten el abuso, agresiones y maltrato en el servicio de transporte público.

**Figura 12**

**Conocimiento de medios para denunciar por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

En referencia a los medios que establece el Acuerdo interinstitucional para interponer las denuncias, la muestra consultada indica sobre el conocimiento que tienen del Consejo de Transporte Público: lo conocen en un nivel muy alto el 14%, alto 8%, relativo 0%, bajo 0% y muy bajo el 78%.

Sobre el correo electrónico que brinda CONAPAM el nivel de conocimiento en muy alto es de un 0%, alto 5%, relativo 0%, bajo 3% y muy bajo el 92%. Para las Redes de Cuido el conocimiento es muy alto en un 3%, alto 3%, relativo 0%, bajo 0% y muy bajo 95%.

De acuerdo al gráfico anterior para el Consejo de la Persona Adulta Mayor el conocimiento que tienen es muy alto en un 14%, alto 5%, relativo 0%, bajo 0% y muy bajo 81%, para la Dirección General de la policía de Tránsito es muy alto en un 14%, alto 5%, relativo 0%, bajo 3%, muy bajo 78%.

En cuanto al Ministerio de Seguridad Pública es muy alto 32%, alto 24%, relativo 0%, bajo 0% y muy bajo 43%. Para el Sistema de Emergencias 9-1-1, es muy alto en un 27%, alto 16%, relativo 3%, bajo 0%, muy bajo 54%.

Con la información que suministra el grafico se establece que el conocimiento en general de las personas adultas mayores consultadas respecto a donde se presentan para interponer la denuncia es muy bajo, lo que genera que no se dé el trámite correspondiente.

En los casos en los que tienen algún conocimiento de las entidades, no es información obtenida por medio del Acuerdo interinstitucional o que, específicamente, conozcan que en estas instituciones se interpone la denuncia por alguna agresión que reciban en el transporte público, sino que lo conocen porque lo escucha por otro tipo de agresiones, como por ejemplo, intrafamiliar, abandono.

Al respecto Jiménez (2016) indica que los adultos mayores pueden denunciar maltratos en transporte público por medio de un nuevo formulario, el cual está disponible en las delegaciones de Fuerza Pública, oficinas de la Policía de Tránsito, el Consejo de Transporte Público, el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor y en el Sistema de Emergencias 9-1-1.

## Análisis de la entrevista aplicada a expertos

Tabla 4

### Resultados de la entrevista aplicada a expertos para la segunda variable

Experto	¿Cuál es su opinión respecto a la coordinación interinstitucional, entre los firmantes para aplicar el Acuerdo?	¿Cómo puede depurarse la coordinación interinstitucional para hacer más eficaz la protección del adulto mayor de los abusos en el transporte público?	¿Cuáles son los medios que utilizan para informar a los adultos mayores sobre los mecanismos de denuncia?
Gustavo Fallas CONAPAM	<p>La Sala Constitucional ha dicho que nosotros tenemos la batuta en materia del adulto mayor, pero somos un órgano desconcentrado del Poder Ejecutivo que no tiene presupuesto, se hace el mayor esfuerzo pero la naturaleza de la institución impide que tengamos un poder más allá que el recomendativo.</p> <p>Con todos hay buena relación pero en la coordinación interinstitucional hay que ver que se dirige y a quién se dirige.</p>	<p>Lo que debe de hacerse es que las entidades asuman responsabilidades y no se esperen a que se les de toda la información sino que también investiguen, que actúen de oficio.</p>	<p>Aquí en nuestra plataforma llaman y les decimos, en nuestro consultorios jurídicos también pero como campañas que estén diseñadas no, pero es que eso tiene otra incidencia, porque la directriz del Estado de control del gasto cortó todas las campañas publicitarias de las instituciones</p>

<p>Manuel Vega C.T.P</p>	<p>Es buena, es que ese el problema no es, de sentarnos a hablar y coordinar no es el problema, si usted revisa el documento en todas sus partes habla bellezas de obligaciones de coordinación interinstitucional pero no me dan ninguna esencia de eso, hay que olvidarse de las denuncias, hay que olvidarse del Acuerdo y ver como se atienden mejor a los adultos mayores, entonces ahí es donde tenemos que ir a ser más eficientes y trabajar en eso.</p>	<p>Teniendo claro que es lo que queremos hacer y accionando, yo no le puedo asegurar un servicio eficiente si no tenemos condiciones eficientes para los operadores</p>	<p>Lo que pasa es que una estrategia de comunicación no es sencilla, o sea, como estrategia es fácil hacerla, llevarla operativamente con la situación económica fiscal del país implica para nosotros un gasto exorbitante, no es sencillo</p>
<p>Eduardo Solano M.S.P</p>	<p>Yo creo que falta definitivamente, falta porque además es un convenio, vamos a ver, están las instituciones técnicas que dan el aporte: Fuerza Pública, el sistema 911</p>	<p>Hay que mejorar la coordinación y puede depurarse trabajando más en equipo y haciendo validación de lo que está.</p>	<p>Es una dinámica interinstitucional, entonces no podemos salir solo nosotros hablando, la idea es que es un solo gobierno y una</p>

	<p>pero yo siento que falta tal vez el liderazgo de CONAPAM de traer a cuentas a todas las instituciones para ver porque yo creo que el instrumento está bien pero no está adecuadamente divulgado</p>		<p>sola lógica comunicativa, de la que nada sirve que solo Fuerza Pública salga haciendo una campaña de información si CONAPAM y el CTP no hacen lo propio también y aquí se lo digo y no es por patear la bola, hay un ente rector de la materia y ese ente rector de la materia es el que tiene que buscar la coordinación de todas las otras instituciones, y ese ente rector no somos nosotros</p>
<p>Germán Marín D.G.P.T</p>	<p>Sería muy importante que haya un ente rector de temas, entonces si estamos hablando de adulto mayor a mi parecer el coordinador</p>	<p>No se trata tanto de depurarse, como le decía lo que tiene que haber es un ente rector que promueva, que active a las</p>	<p>Nosotros directamente campañas para el adulto mayor no realizamos, creo que sí estamos</p>

	<p>debería de ser el rector del tema, todos tenemos interés pero cada uno tiene su propio peso entonces el ente rector es el llamado cada cierto tiempo a convocar una reunión para hacer una revisión general</p>	<p>demás instituciones y que esté pendiente de todo lo que se hace</p>	<p>todos en la obligación de informar, pero como le decía antes tiene que haber un ente rector que dirija y promueva toda esta participación.</p>
<p>Johnny Hidalgo Emergencias 9-1-1</p>	<p>No existe coordinación interinstitucional, no todos están dispuestos a asumir la función que les corresponde o por lo menos a querer llevar las denuncias a término</p>	<p>Lo que debería de haber es una integración, tenemos un proyecto de ley, el número 20471 en Comisión de Seguridad y Narcotráfico, que busca que CONAPAM y el CTP estén adscritos a la Comisión Coordinadora, que tengan un enlace directo a la plataforma de 911 y así puedan recibir los incidentes 24/7</p>	<p>El 911 no puede emitir sólo una campaña de información, esto es un convenio interinstitucional por lo que se tiene que actuar en conjunto, la población a la que se dirige es muy sensible y se debe de cuidar la forma y contenido de lo que se quiera divulgar</p>

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior mediante preguntas realizadas a los mismos cinco expertos de las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional cuales son: Gustavo Fallas representante del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Manuel Vega del Consejo de Transporte Público, Eduardo Solano del Ministerio de Seguridad Pública, Germán Marín de Dirección General de la Policía de Tránsito y Johnny Hidalgo de Operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1, se conoce la opinión de ellos, para mayor orden se analiza cada pregunta por separado.

En la primera pregunta respecto a la opinión sobre la coordinación interinstitucional que tienen como entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional, genera varias opiniones, incluidas las que establecen que mantienen una buena coordinación hasta que no existe dicha coordinación.

Para algunos de los expertos la coordinación se debe de dar por medio de un ente rector, en este caso por el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor como ente rector en temas de vejez y envejecimiento, pero de acuerdo a lo establecido por CONAPAM ciertamente tienen la batuta en el tema, pero al ser un ente desconcentrado del Poder Ejecutivo no tiene presupuesto y su poder se limita a ser recomendativo, no se encuentra en la potestad de generar órdenes a otras instituciones.

Está la opinión también de que la coordinación es buena, que ese no es el problema, sino que hay que olvidarse del Acuerdo y sin este ver cómo se atiende mejor a los adultos mayores, para otro experto no todas las entidades están dispuestas a asumir la función que le corresponde. Al tener todos los expertos diversos criterios y al contraponerse los mimos, denota que no hay una adecuada coordinación entre las instituciones garantes del cumplimiento.

Como instituciones que pertenecen y se comprometen a una relación interinstitucional no deben de esperar a ser llamados por un ente rector para actuar, sino que cada uno puede no solo limitarse a la función encomendada y, por el contrario, procurar que se mantenga una participación activa en la misma, al generar ideas para que el procedimiento mejore y por ende se establezca una mayor y mejor

resolución de los casos que beneficie tanto a adultos mayores como a las empresas autobuseras.

Para la segunda pregunta respecto a cómo se depura la coordinación interinstitucional los funcionarios establecen que cada entidad asuma la responsabilidad que le corresponde, que no se limiten solo a recibir la información sino que actúen de oficio e investiguen.

Además consideran que se debe de tener claro lo que se desea hacer y accionarlo, en otra opinión se requiere más trabajo en equipo y que se valide lo que está, así como también es fuerte la idea que debe de establecerse un ente rector que promueva y supervise lo que se hace.

Por último para el Sistema de Emergencias 9-1-1 más que una depuración, es una integración tanto de CONAPAM, como del CTP a la plataforma del 9-1-1, para que ambas entidades reciban las denuncias 24/7.

De acuerdo a lo expuesto por los expertos se establece que realmente la depuración de la coordinación no es lo que se requiere y por el contrario se debe de fortalecer lo que ya está mediante un esfuerzo en conjunto, para cumplir con el espíritu del Acuerdo interinstitucional.

En cuanto a la tercera pregunta referente a los medios utilizados para informar sobre el Acuerdo a la población adulta mayor, CONAPAM además de que indica que informa por medio de la plataforma de llamadas establece, al igual que el Consejo de Transporte Público, que el Estado ha recortado los gastos para las campañas publicitarias por lo que no cuentan con el presupuesto para hacerlas.

Para los restantes expertos la información no la puede brindar una institución en específico sino que tienen que actuar en conjunto, dirigidos por un ente rector sea CONAPAM como rector del adulto mayor o del Consejo de Transporte Público, como ente rector de ese tipo de servicio.

De acuerdo a lo indicado por los expertos se establece que el adulto mayor no recibe ningún tipo de información por parte de las entidades firmantes del Acuerdo, lo que mantiene a esta población en un gran desconocimiento sobre el mecanismo de

denuncia, lo que también queda de manifiesto en la encuesta realizada a los adultos mayores, en donde la información recibida por algún medio es realmente baja con un 78%.

Es de suma importancia que el adulto mayor cuente con información de fácil acceso, así como también, dirigida en forma y contenido acorde a su condición, ya que es una población sensible que requiere constante información para mantenerse dentro de la sociedad, teniendo los conocimientos necesarios para proteger sus derechos.

Respecto a las tres preguntas anteriores, de manera general se puede concluir en que la coordinación institucional entre las instituciones firmantes del Acuerdo es muy poca, casi nula, en cuanto a la depuración de dicha coordinación, los expertos consideran que es necesario que se fortalezca el trabajo en equipo y que un ente rector asuma el mando y dirija, por último el adulto mayor no recibe ningún tipo de información sobre el Acuerdo y el sistema de denuncia.

Como complemento a lo supra citado la ARESEP (2018) indica, que las acciones desintegradas e insuficientes de las entidades responsables de la fiscalización para atender denuncias y resolverlas con diligencia, sumado a la falta de sensibilización en la población fiscalizadora sobre la protección de los derechos de esta población, ha conducido a una impunidad para frenar el abuso contra los adultos mayores.

En contraste a la a la falta de coordinación interinstitucional, la ley 7935 establece que se debe impulsar la atención integral e interinstitucional por parte de las entidades públicas y privadas, y velar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios, destinados a esa población.

## **Análisis jurídico**

El Acuerdo interinstitucional es la herramienta de aplicación jurídica para establecer la coordinación entre las partes firmantes y responsables de proteger al adulto mayor en el servicio de transporte público, modalidad bus.

Las bases legales de la coordinación del Acuerdo están dadas en los fundamentos jurídicos que sustentan la herramienta, ya que cada parte involucrada debe

establecer la plataforma necesaria para que dentro de un todo, y según los lineamientos jurídicos y administrativos de la institucionalidad pública que representa, aplique lo legalmente encomendado en el Acuerdo para intervenir en los casos de denuncias de agresiones contra el adulto mayor en el transporte público.

La función pública, desglosada en sus diferentes instancias administrativas, operativas y jurídicas deben velar por una función esencial que es salvaguardar el interés público, que es inherente a su función. Por lo tanto, jurídicamente, cada entidad participante del Acuerdo debe potenciar el bagaje legal de su propia función y concatenarlo a la base jurídica del Acuerdo, para propiciar una adecuada coordinación, a fin de atender a la población adulta mayor con los resultados más idóneos, puesto que la misión y visión de la herramienta en cuestión es velar por la calidad de vida de esta población con la aplicación del Acuerdo, que en síntesis busca, mediante la legalidad operativa y coordinada, el interés público.

Sobre la viabilidad de la coordinación interinstitucional, se analiza mediante el Acuerdo interinstitucional, que aunque en su texto no detalla sobre dicha coordinación, se entiende a la luz de su espíritu que para que se cumpla con su objetivo, esa coordinación interinstitucional es indispensable.

Así también, uno de los principios rectores de la organización administrativa lo constituye la coordinación que debe mediar entre todos los entes y órganos públicos, al ejercer sus competencias y prestar los servicios que el ordenamiento jurídico les ha asignado. La coordinación, en cuanto asegura la eficiencia y eficacia administrativa, es un principio constitucional virtual o implícito que permea el entero ordenamiento jurídico administrativo y obliga a todos los entes públicos.

Al respecto, el dictamen C-145-2009 de 25 de mayo de 2009, establece que la Constitución Política de Costa Rica impone a las Administraciones Públicas el deber de cooperar entre sí. Particularmente, en el supuesto de las Administraciones Públicas comprendidas dentro del Poder Ejecutivo, esta obligación encuentra su reconocimiento expreso en el artículo 140, inciso 8.

La norma establece, que es atribución del Poder Ejecutivo supervisar el buen funcionamiento de las dependencias y servicios administrativos. Esta norma, de un extremo, garantiza la subordinación de los servicios y dependencias administrativos de la Administración Central a la dirección política del Poder Ejecutivo. Luego, la prescripción constitucional establece que es deber del Poder Ejecutivo asegurar que la acción administrativa sea eficaz e idónea. Este principio de coordinación alcanza aún a los órganos desconcentrados.

## **Análisis e interpretación de resultados de la tercera variable: normas y funcionamiento jurídico**

### **Análisis del cuestionario aplicado a adultos mayores**

**Figura 13**

**Conocimiento de la protección del Estado en uso de autobús por parte de la muestra de adultos mayores encuestada en el Área Metropolitana en Costa Rica, durante el tercer cuatrimestre del 2018**



**Fuente:** Elaboración propia

El gráfico anterior detalla, según la muestra consultada, el conocimiento que poseen los adultos mayores respecto a la protección que el Estado les brinda, como individuos pertenecientes a este sector poblacional. En un grado de conocimiento muy alto se encuentra el 5% de las personas consultadas, en conocimiento alto el 59%, relativo el 24%, bajo 5% y muy bajo 5%.

De acuerdo a la información que brinda el gráfico, el adulto mayor se encuentra bastante informado sobre los derechos y protección Estatal de la que gozan, sin embargo, la mayoría considera que la protección se limita a la que brinda la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor 7935, no conocen que sus derechos se encuentran en amparo desde la Constitución Política y demás normas nacionales así como internacionales.

El adulto mayor debe de estar informado para que comprenda que los derechos no se extinguen con la edad, y que por el contrario, ahora cuenta con legislaciones específicas emitidas como garantes de sus derechos.

Costa Rica es un país de derechos por lo que toda su población, en especial la más vulnerable, se encuentra al amparo del Estado o por lo menos así debe de ser, según la legislación costarricense.

Como se menciona en este trabajo, con respecto al uso del transporte público modalidad autobús, se emite para la protección de los derechos del adulto mayor ante cualquier abuso en este medio, el Acuerdo interinstitucional.

Referente a lo mencionado Miranda (2017), indica que los Estados son los que tienen que garantizar la protección de los derechos con fundamento en los principios de subsidiariedad y complementariedad. El Estado Social consagrado en la Constitución Política, en su contenido normativo, establece una relevante y obligada intervención estatal en materia social a favor de aquellos sectores especiales o más vulnerables de la población que, por su condición, así lo requieran tal es el caso de los adultos mayores.

Sin embargo en contraste la Defensoría de los Habitantes (2015), menciona que pese a los esfuerzos realizados mediante regulaciones específicas de protección de

los derechos de las personas adultas mayores, los esfuerzos no alcanzan a revertir las condiciones de desigualdad y discriminación que presenta esta población. En cuanto al derecho al uso de transporte público, mediante descuento tarifario se registran quejas sobre malos tratos derivados en ofensas y humillaciones, lo que los obliga a renunciar al disfrute del derecho.

## **Análisis de la entrevista aplicada a expertos**

**Tabla 5**

### **Resultados de la entrevista aplicada a expertos para la tercera variable**

Experto	¿Cuáles son las sanciones que han sido aplicadas a los responsables de abusar del adulto mayor en el transporte público modalidad bus y cuál ha sido la institución responsable de aplicarlas?	¿Qué opina de un replanteamiento del Acuerdo, según el mecanismo de denuncia y cuáles serían las posibles modificaciones?	¿Cuál es el Planteamiento para los próximos 30 años sobre la protección de los derechos del adulto mayor en caso de cualquier agresión en el servicio de transporte público, modalidad bus?
Gustavo Fallas CONAPAM	Desconozco todas las sanciones que han o no aplicado, porque nosotros no las manejamos, pero usted no puede medir la efectividad de un instrumento por las sanciones que ha puesto porque es relativo, porque hay veces que llama una persona a acusar una	El instrumento para nosotros está bien, pero puede mejorarse creo que las instancias administrativas a cargo de hacer una investigación, como órgano, que tiene la competencia en ese momento tiene que llegar a una verdad real de los hechos y	La línea dorada pero no se puede hablar hasta que no se tengan los recursos para eso. Tenemos un proyecto de ley en la Asamblea Legislativa porque los recursos ya son insuficientes para

	<p>conducta que no es sancionable.</p>	<p>tiene que investigar incluso de oficio las cosas.</p>	<p>atender la totalidad de necesidades que tienen y que crece día con día, para aumentar los recursos del FODESAF de un 2% a un 5%</p>
<p>Manuel Vega C.T.P</p>	<p>Hay varios procedimientos abiertos pero todavía no hay sanciones, porque es un procedimiento ordinario, se han dado planes remediales pero la empresa llega a un acuerdo con el usuario, se ponen de acuerdo porque eso también es factible.</p>	<p>Definitivamente, nosotros tenemos que pasar del cero papel a un mundo más tecnológico, pero por el momento es lo que tenemos.</p>	<p>Queremos una cámara, hacia adentro, hacia las gradas que podría determinar si efectivamente no montamos a un adulto mayor, no hicimos la parada correcta o se nos cayó. Crear una aplicación donde se pueda establecer la denuncia en el mismo momento, sea escrito o por medio de voz, no es un proceso difícil pero lleva su tiempo.</p>

<p>Eduardo Solano M.S.P</p>	<p>Realmente no tengo conocimiento, en el caso de Fuerza Pública ninguna.</p>	<p>Hay que integrar las dinámicas del razonamiento jurídico, si no tenés la información básica de esta boleta, cómo le exigen al C.T.P llevar procedimientos administrativos sancionatorios, al final el debido proceso también es un requerimiento importante y sin esta información, cómo le exijo al C.T.P que sancione a una empresa si no sabe si efectivamente fue o no esa empresa</p> <p>Sobre mejorarse sería un tema que tendría que responderle el C.T.P porque ellos son los que tienen conocimiento sobre el proceso sancionatorio, creo que todo es mejorable, todo es</p>	<p>Yo le podría responder una mera opinión, porque eso ya le corresponde al CTP explicarlo, o al viceministro de transporte</p>
---------------------------------	---	--	---

		replanteable, todo incluso la participación de Fuerza Pública	
Germán Marín D.G.P.T	Nosotros dependiendo el caso lo que podemos aplicar son multas, pero no contamos con el dato ya de sanciones porque eso le corresponde a otras entidades, nosotros solo remitimos los casos	No se necesita un replanteamiento, lo que si considero es que en cualquier etapa estamos sujetos a mejorar, el que yo crea que el proceso está bien, igual siempre se puede mejorar	Estamos con toda la voluntad y disposición de ayudar, somos un brazo del CTP, pero ya establecer un plan a futuro me parece que le corresponde tanto al CTP como al ente rector del adulto mayor, que es importante sí y bastante pero no podemos dedicarnos a eso porque ya tenemos nuestras propias funciones
Johnny Hidalgo Emergencias 9-1-1	Realmente no tenemos conocimiento de cuáles son las sanciones que han impuesto o si han aplicado alguna, así como tampoco cuál ha	Más que el replanteamiento del documento en sí, sería más bien en la actuación de las instituciones que	No lo tenemos creo que también por el tipo de institución que es el 911 se orienta más a la atención

	<p>sido la institución responsable de sancionar</p>	<p>intervienen en el acuerdo, como por ejemplo: para mí el CTP debería de ser una institución que tiene una unidad de investigación para la atención de las denuncia</p> <p>Además CONAPAM debería de tener un enlace directo con el 911, estar enlazados a la plataforma para recibir de manera directa los incidentes cuando se recibe la llamada por parte del adulto mayor.</p>	<p>de casos en el presente, lo que si tenemos claro es que todos vamos para adultos mayores y a ninguno nos gustaría que nos maltrataran. Los firmantes del Acuerdo deben reunirse para definir todos estos temas, establecer planes a corto, mediano y largo plazo de lo que debe ser una adecuada atención al adulto mayor, en el transporte público.</p>
--	---	---	---

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla anterior mediante preguntas realizadas a cinco expertos de las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional cuales son: Gustavo Fallas representante del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Manuel Vega del Consejo de Transporte Público, Eduardo Solano del Ministerio de Seguridad Pública, Germán Marín de Dirección General de la Policía de Tránsito y Johnny Hidalgo de

Operaciones del Sistema de Emergencias 9-1-1, se conoce la opinión de ellos, para mayor orden se analiza cada pregunta por separado.

De acuerdo a la primera pregunta, sobre las sanciones aplicadas a las empresas y la autoridad responsable, la gestión de dicha sanción a excepción del Consejo de Transporte Público que indica que hay varios procedimientos abiertos, pero de los cerrados ninguno ha llegado a sanción, los demás expertos desconocen si han sancionado en alguna ocasión.

Establecen que la efectividad del instrumento no se puede medir por las sanciones que se realizan puesto que es muy relativo, la conducta puede no ser sancionable, se acogen en algunas ocasiones a planes remediales en donde llegan a un acuerdo con el usuario del servicio.

Lo que también se denota con esta pregunta es que la mayoría no cuenta con esos datos porque solamente trasladan la denuncia, por consiguiente al no estar presentes en el proceso completo, no es de su conocimiento el resultado final.

Si su función no es la de estar en todo el trámite de la denuncia, si es importante que, por lo menos, cuenten con una noción del resultado final del proceso, lo que se llega a concluir. Si las instituciones se interesan más en los casos, le dan más efectividad al Acuerdo interinstitucional.

Respecto a la segunda pregunta sobre un replanteamiento del Acuerdo interinstitucional y cuáles son sus posibles modificaciones, los expertos opinan en algunos casos que no es necesario ese replanteamiento, pero todos concuerdan en que sí es viable la opción de mejora.

Algunos no tienen previsto un plan a futuro porque consideran que esa es un labor que le corresponde principalmente al Consejo de Transporte Público como ente rector en esta materia, con ayuda del CONAPAM por tratarse de adultos mayores.

Dentro de las mejoras que proponen se encuentra el que las instancias administrativas deben de realizar una investigación para que llegue a la verdad real de los hechos, el pasar del cero papel a herramientas tecnológicas, así como que el CONAPAM se integre a la plataforma del 9-1-1 para que tenga un enlace directo.

Todas las opiniones expuestas y recomendaciones brindadas son loables, pues buscan el bienestar de la persona adulta mayor, sin embargo, se sigue exteriorizando el sentimiento de desunión y discordancia entre las entidades.

Todos los expertos proponen mejoras importantes al Acuerdo, pero lo hacen de manera aislada y en referencia al trabajo que debe de realizar otra institución, pero este debe de ser un trabajo en equipo, que al tratarse de una integración institucional las mejoras son comunes.

Por último para la tercera pregunta referente a un planteamiento para los próximos 30 años, sobre la protección de los derechos de los adultos mayores en el autobús, por cuanto Costa Rica para el año 2050 cuenta con una población, aproximadamente, de un millón de habitantes adulto mayores, algunos expertos indican que como institución ese planteamiento le corresponde al Consejo de Transporte Público, al viceministro de transporte o al CONAPAM, aunque sí consideran necesario que se establezca. Para el 9-1-1 las entidades firmantes del Acuerdo deben de reunirse para tratar esos temas.

De manera general el CONAPAM, habla de una línea dorada para la atención de llamadas y de un proyecto de ley para el aumento de recursos del FODESAF.

El Consejo de Transporte Público visualiza a futuro que los autobuses cuenten con cámaras hacia adentro, que les permita tener un mayor control del trato para con el adulto mayor, así como una aplicación que permita realizar las denuncias en el momento, que reconozca por GPS cual es el autobús, la ruta, el conductor, etc.

En forma de resumen se establece que, respecto a las sanciones aplicadas y la institución responsable de hacerlo, los expertos en su mayoría no tienen ninguna información, pero fue de conocimiento mediático en este año la sanción que recibe Busetas Heredianas por parte de la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos, por abuso hacia las personas adultas mayores. No consideran un replanteamiento a corto plazo del Acuerdo, pero sí que se puede mejorar y en cuanto a un plan a futuro solo CONAPAM y el Consejo de Transporte Público tienen ideas o planes

específicos, los demás expertos consideran que no le corresponde a la institución que representan ver ese tema.

En oposición a lo que consideran los expertos, la Defensoría de los Habitantes (2015) menciona que el Estado se enfrenta a grandes desafíos para responder a sus demandas en un país que se encuentra en plena transición demográfica. Para la Defensoría es necesario incrementar las medidas orientadas a sensibilizar y capacitar sobre el envejecimiento y los derechos de las personas mayores a los diversos actores sociales públicos y privados.

### **Análisis jurídico**

Respecto a la protección de los derechos de los adultos mayores la ley a partir de la Constitución Política en el artículo 51, brinda principal protección al anciano.

En cuanto al transporte público la ley es clara cuando indica desde la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor N° 7935, que con solo presentar la cédula de identidad el adulto mayor goza del beneficio de la exoneración total o parcial del pago de pasajes, así también que el Estado debe de exigir la existencia de asientos preferenciales debidamente señalados y la eliminación de barreras arquitectónicas.

La exoneración del pago, sea parcial o total, de la tarifa se establece también mediante la ley 7936, que reforma al artículo 33 de la Ley Reguladora de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores.

La ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas (1996), revoca la concesión o permiso a la empresa que brinda el servicio ante cualquier tipo de discriminación contra un determinado grupo, clase o consumidor individual.

Además la ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial N° 9078, establece como prohibición para los conductores de transporte público el negarse a brindar el servicio a personas adultas mayores.

Adicional a las leyes mencionadas anteriormente, existen otra variedad de políticas nacionales y convenciones internacionales que se emiten en procura de los derechos de esta población etaria.

En el año 2016, como última medida promulgada hasta la actualidad, se emite el Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), con el fin de proteger los derechos de los adulto mayores, que sufren en ese año numerosas agresiones en el servicio de autobús.

Costa Rica se caracteriza por ser un país garante y protector de los derechos de las personas adultas mayores, así como también, de otros sectores vulnerables, ya sea por medio de leyes nacionales como también internacionales.

En referencia a este resguardo de derechos la Sala Constitucional de Costa Rica (2012), en la sentencia número 2012-03360 ordena a las autoridades del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, órgano estatal, que fiscalice de manera oportuna a las empresas concesionarias de transporte público para asegurarse que estas cumplan a cabalidad con las obligaciones establecidas en la Ley 7600.

Por su parte, en la sentencia número 2012-15860, la Sala Constitucional ordena a una empresa de transporte público que disponga lo necesario para que de inmediato los conductores de las unidades de esa sociedad supriman la práctica discriminatoria que supone, para la recurrente y el amparado, no detenerse o negar la prestación alegando que la rampa se encuentra en mal estado.

Sin embargo en oposición al planteamiento anterior menciona Jiménez (2017), que Costa Rica cuenta con diez leyes, diez decretos y seis declaraciones internacionales que protegen a las personas adultas mayores. Sin embargo, de acuerdo a lo indicado por la presidente ejecutiva de la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) Johanna Fernández, aún se desconocen no solo por parte de la población costarricense, sino también por las mismas personas en edad avanzada.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

# Conclusiones

## Introducción

La conclusión consiste en el resultado obtenido luego de un proceso de investigación, en el cual se establecen parámetros finales sobre lo que se observa y analiza. Se ordena por variables, además se adapta en función de los resultados.

Este trabajo tiene como propósito el comprobar la eficacia en la aplicación del sistema de denuncias del Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades, para la presente investigación se toma únicamente la modalidad autobús.

Los adultos mayores en Costa Rica recibe constantes agresiones por parte de los conductores de autobuses al utilizar el servicio y en considerables ocasiones por el simple hecho de ejercer el derecho, que le viene consagrado desde la legislación, como lo es la utilización de la cédula de identidad para la exoneración tarifaria.

El presente análisis se desarrolla con base en datos que se obtienen mediante un cuestionario aplicado a personas adultas mayores, que permite que se conozcan los hechos de acuerdo a la realidad vivida, así como también a través de una entrevista aplicada a expertos de las entidades firmantes del Acuerdo interinstitucional, para que se establezca cual es la función real que realizan estas entidades en procura y como garantes de los derechos de esta población.

Por último se realiza un análisis jurídico para que desde el punto de vista legal, se detallen aspectos referentes al Acuerdo interinstitucional, a las instituciones que intervienen en el instrumento y a la población meta del estudio.

Costa Rica se encuentra en un cambio demográfico sumamente importante, en donde la población adulta mayor sufre un crecimiento considerable, mientras que la población joven disminuye. Por lo anterior el Estado costarricense debe preparar y visualizar cambios desde la actualidad, para un futuro nada lejano.

## Conclusiones de los datos generales

- ❖ Se concluye que al obtener la información de manera directa de la población en estudio, para el presente trabajo el adulto mayor, permite que se conozca la realidad de esta población desde la vivencia de cada adulto mayor. Lo que implica una comprensión y análisis más efectivo, en referencia de la eficacia del Acuerdo interinstitucional en su aplicación ante denuncias por abuso o maltrato hacia este sector etario, en el uso del transporte público modalidad autobús, según la muestra consultada.
- ❖ Se obtiene la conclusión de que la participación del adulto mayor, según el sexo, permite que se definan y sean de conocimiento datos específicos y comunes para ambos géneros, con lo que se establece si la comprensión sobre el sistema de denuncia es igual para ambos, si el trato que reciben tanto hombres como en mujeres es similar o es desigual, además si la participación en la sociedad se mantiene activa equitativamente.
- ❖ Logra definirse que un alto porcentaje de adultos mayores siguen utilizando el autobús como medio de transporte, lo que implica que es un servicio que les permite que continúen activos y en desarrollo dentro de la sociedad en diversas actividades sociales, educativas, recreativas, pero principalmente lo utilizan como medio de desplazamiento para la asistencia a citas médicas, para retiro de pensiones y otras diligencias que les permite el mantenimiento y mejora de la calidad de vida.
- ❖ Se plantea que el servicio de transporte público es utilizado por los adultos mayores en horario rotativo, siendo su principal demanda el horario matutino, lo que conduce a que mediante esta información las empresas de autobuses y entidades, tanto firmantes del acuerdo como toda aquella que sea garantes de los derechos de las personas adultas mayores, puedan ejercer un mayor control de fiscalización sobre el tipo de servicio que se le brinda a este sector poblacional.

## **Conclusiones de la primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo**

- ❖ Se obtiene la conclusión de que las agresiones hacia las personas adultas mayores en el servicio de transporte público modalidad autobús, se mantienen en un porcentaje muy alto de acuerdo a la información suministrada por el adulto mayor. Lo anterior implica que el Acuerdo interinstitucional emitido en el año 2016, con el fin de que se mitigaran y eliminaran este tipo de conductas, aún en el año 2018 no está siendo efectivo en su aplicación, por lo que se deduce entonces que no cumple con el objetivo para el que se crea. En contraste a la realidad del adulto mayor, la Declaración de Brasilia (2007), establece y propone la práctica de humanización para proteger y comprender a la persona adulta mayor de forma integral, con total respeto de sus derechos humanos y libertades fundamentales.
- ❖ Logra definirse, mediante la muestra de adultos mayores consultados, que en caso de que reciban algún tipo de agresión las personas mayores, aunque se encuentran dispuestas a denunciar, no conocen el mecanismo para hacerlo, en otros casos prefieren ni siquiera iniciar el proceso. Esto se traslada a un desconocimiento del sistema de denuncia lo que limita sus derechos, o lo que es peor aún, prefieren no llevar a cabo la denuncia por miedo a recibir algún tipo de afectación más drástica cuando vuelvan a utilizar el autobús.
- ❖ Se plantea que el total de la población adulta mayor, según la muestra consultada, desconoce la existencia del Acuerdo interinstitucional, así como del formulario de denuncia y los requisitos mínimos que el mismo establece para la admisibilidad de la denuncia. Lo que causa que no se encuentre cumpliendo con su fin, como la principal herramienta para la interposición de denuncias en caso de abuso en el autobús, debido a que los adultos mayores al no conocerlo, no lo utilizan como método en defensa de sus derechos.

- ❖ Se concluye que los adultos mayores consideran el formulario de denuncia amigable, aunque con ciertos requisitos difíciles ya que son de desconocimiento para ellos, como por ejemplo el código de conductor, además se encuentran dispuestos a desplazarse, mientras que sus condiciones se los permita, a formalizar la denuncia mediante el formulario. Lo anterior implica que al tener noción del sistema de denuncias, los adultos mayores a pesar de su condición de vulnerabilidad, se encuentran dispuestos a hacer valer sus derechos.
- ❖ Se plantea de una manera general y en base a lo que establecen las mismas instituciones firmantes del Acuerdo interinstitucional, que cada una cumple con la labor asignada de manera adecuada, sin embargo, ante la realidad del adulto mayor y la opinión de los expertos referente a las entidades compañeras en el Acuerdo, las instituciones no se encuentran desempeñando a cabalidad con las labores asignadas. Lo anterior conduce que si no están conscientes de su misma realidad, el Acuerdo no llega a cumplir con su objetivo, una herramienta tan importante como lo es esta, solo queda plasmada en el papel.
- ❖ Se concluye, de acuerdo a indicado por los expertos de las entidades firmantes, que no todos deben, por sus funciones, conocer las causas de denuncia ni el resultado de la finalización del proceso, por lo que algunas entidades únicamente se encargan de trasladar la denuncia al órgano competente. Lo anterior implica que si no conocen en que finaliza cada denuncia, sino cuentan con la información completa, por lo menos para tener conocimiento general de los casos, y solo tienen una función de puente entre el ofendido y el ente competente, no pueden generar conciencia real de los hechos por lo que no están cumpliendo con el fin del acuerdo.
- ❖ Logra definirse que el Acuerdo interinstitucional es una herramienta loable y garante de los derechos de la población adulta mayor, con un mecanismo de denuncia con un grado de dificultad para el adulto mayor, pero con requisitos básicos para que se lleve a cabo el debido proceso. De acuerdo a lo expuesto

ocasiona que al Acuerdo no se le da el uso debido, además necesita mejoras para una adecuada aplicación.

- ❖ Se obtiene la conclusión que gran porcentaje de las denuncias, según expertos, quedan como inadmisibles por falta de requisitos, en algunos casos por desconocimiento de los adultos mayores sobre los datos que deben presentar, lo que genera impunidad del hecho, quedando la empresa sin sanción lo que conlleva que sigan aplicando este tipo de conductas no solo para con los adultos mayores, sino también con otros sectores vulnerables.

## **Conclusiones de la segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional**

- ❖ Se define que el adulto mayor no recibe ningún tipo de información mediante campañas masivas ni específicas sobre el Acuerdo interinstitucional, de la forma en que se lleva a cabo la denuncia, generando también que no cuenten con los datos obligatorios para que la denuncia sea admisible, lo que implica que el adulto mayor no tiene la información mínima necesaria para poder aplicar la herramienta ante derechos violentados.
- ❖ Se plantea que la población adulta mayor, según muestra consultada, no cuenta con el conocimiento sobre las entidades donde puede presentarse a formalizar la denuncia, ante una posible agresión en el autobús. Lo anterior genera una traba más en el sistema de denuncias, pues no se presentan a los lugares indicados a formalizar el trámite y si lo hacen es por rebote debido a que son lugares cuyas funciones radican en este servicio, como lo son Fuerza Pública y el Sistema de Emergencias 9-1-1.
- ❖ Se concluye que la coordinación interinstitucional entre las entidades firmantes del Acuerdo es casi nula, no actúan de manera integrada en la aplicación del instrumento, por lo contrario, se limitan a sus funciones según corresponda, lo que causa que el sistema de denuncias no sea eficaz en su aplicación, por cuanto las instituciones cumplen la función de eslabones que unen procesos pero no actúan de manera conjunta para la efectividad de la

herramienta. En oposición Allende y Morones (2006), indican que el acuerdo interinstitucional compromete a las instituciones para la cooperación en disciplinas diversas del conocimiento y actividades de colaboración, se establecen así también disposiciones y obligaciones.

- ❖ Se plantea que el Acuerdo interinstitucional como herramienta es meritorio y se ha dado un gran paso con su creación, pero necesita se modifique en la colaboración de las instituciones firmantes, que sean más participativas en la búsqueda de mejoras actuales y planes para un futuro cercano en que la población adulta mayor en Costa Rica se triplica. Lo anterior expone que las entidades deben de trabajar en equipo llevando a la realidad social del adulto mayor lo que ya se encuentra estipulado en letra, y al amparo tanto de legislaciones nacionales como internacionales, deben mejorar la forma de recepción de denuncias, informar a toda la población, pero principalmente, al adulto mayor sobre la existencia del instrumento así como crear conciencia en empresarios y conductores de autobuses.
- ❖ Logra definirse que la función pública mediante sus diferentes instancias administrativas, operativas y jurídicas debe de salvaguardar el interés público, lo cual es esencial en su función. Lo anterior implica que las entidades que participan en el Acuerdo deben incrementar los instrumentos legales innatos a su función y enlazarlos a la base jurídica del Acuerdo interinstitucional para generar una adecuada coordinación que desemboque en la atención eficaz del adulto mayor.
- ❖ Se concluye que uno de los principales principios rectores de la organización administrativa es el de la coordinación, que debe de estar presente en todos los entes y órganos públicos de acuerdo a las competencias y prestación de servicios que el ordenamiento jurídico les asigna. Lo que supone que las entidades firmantes del Acuerdo desde su constitución como entidad pública tienen implícito el deber de buscar siempre la eficiencia y la eficacia, que aunado a la participación en un acuerdo interinstitucional se debe fortalecer, acrecentando esa cooperación entre sí en búsqueda del fin común.

## **Conclusiones de la tercera variable: normas y funcionamiento jurídico**

- ❖ Se define que el adulto mayor tiene conocimiento respecto a la protección que el Estado brinda a sus derechos, pero consideran que es solo mediante la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor. Implica lo anterior que esta población desconoce el amplio abanico de normativa tanto nacional como internacional que protegen sus derechos, lo que conlleva esa desinformación a que no comprendan la magnitud de su protección y piensen que si son maltratados lo tienen que aceptar porque, al ser adultos mayores, los derechos se pierden.
- ❖ Se concluye que el Estado no está informando de manera adecuada a la población adulta mayor sobre la protección de sus derechos, lo que llega a contradecir la idiosincrasia de Costa Rica, la cual es ser garante de los derechos de toda su población. Lo anterior causa que por más esfuerzo que realiza el Estado en la búsqueda de la protección de los derechos de ésta población, la lucha no alcanza a eliminar las condiciones de discriminación y desigualdad, donde en muchos de los casos los adultos mayores al no contar con el conocimiento de cómo deben actuar ante esos tratos, los mismos quedan impunes.
- ❖ Se plantea que de las denuncias recibidas por las entidades firmantes del acuerdo ninguna ha generado una sanción, hay procedimientos que se archivan por falta de datos, más aún, expertos consideran que la eficacia del instrumento no se mide por las sanciones aplicadas y que tampoco por una persona que denuncie tiene que llevar medidas tan drásticas como la pérdida de la concesión por parte de la empresa autobusera. Lo anterior implica que, si bien es cierto que no todo debe de concluir con la pérdida de la concesión para las empresas, se han establecido sanciones como medida para que, tanto la empresa como el conductor de bus, entiendan que si ya no es por humanidad el brindar un trato de respeto y sensibilizado hacia la persona

adulta mayor, entonces hay una herramienta legal que prohíbe ese tipo de conductas.

- ❖ Se obtiene la conclusión que las entidades firmantes del Acuerdo no tienen las previsiones, tanto a corto como a largo plazo, sobre el incremento de las personas adultas mayores en la utilización del transporte público y esto no se concentra solamente en estas instituciones, sino que en general el Estado no está consciente del envejecimiento demográfico en Costa Rica. Lo anterior genera que esta población no encuentre sustento a sus necesidades tanto sociales, económicas, de salud, entre otra, que permiten mantener una calidad de vida acorde a su edad. Según el INEC (2015) el fragmento de población que más crece corresponde a los adultos mayores, triplicando el tamaño en los siguientes 40 años, pasando de 361 mil personas en el año 2012 a más de 1 millón en el 2050, sobrepasando debido a ese aumento a la población de niños y niñas de 0 a 14 años después del 2040.
- ❖ Se concluye que la protección de los derechos de las personas adultas mayores viene dada desde la Constitución Política de Costa Rica, la Sala Constitucional ha establecido mediante sentencia que los conductores de autobús eliminen las prácticas discriminatorias. Lo anterior implica que las agresiones hacia los adultos mayores han sido tan altas, que hasta en la Sala Constitucional se plantean los casos, lo que denota que las leyes en su función protectora de derechos no están siendo efectivas.
- ❖ Se define que con la promulgación de la Ley Integral de la Persona Adulta Mayor se pretende darle al adulto mayor un amparo especial a sus derechos, así como beneficios que pueda disfrutar con solo presentar la cédula de identidad, como lo es la exoneración tarifaria, sin embargo este beneficio generó un perjuicio para este sector poblacional, por cuanto comenzaron a sufrir agresiones por parte de los conductores de autobuses. Lo anterior conlleva, ante estas actuaciones, que el Estado establezca una herramienta que lo contrarreste, por lo que emiten el Acuerdo interinstitucional.

## Conclusiones generales

- ❖ Se concluye que al obtener la información de manera directa del adulto mayor permite conocer situaciones y recabar datos desde la realidad y perspectiva de este sector poblacional. Lo que implica saber cuan amplio es el conocimiento que tiene respecto al acuerdo interinstitucional, la comprensión sobre el sistema de denuncias que el mismo establece, la frecuencia con la que se siguen utilizando el autobús como medio de transporte, en que horario es más habitual que lo utilicen, si el trato que reciben es igualitario tanto para hombres como para mujeres.
- ❖ Logra definirse que las agresiones que reciben los adultos mayores, aun ya con el acuerdo interinstitucional se siguen manteniendo en porcentajes altos, además aunque el adulto mayor se encuentre dispuesto a denunciar estos abusos y maltratos, no saben la forma en que se realiza el proceso o lo que es peor aún no lo hacen por miedo. Entonces la población adulta mayor no conoce la principal herramienta con la que cuentan para el método de denuncia, así como tampoco conocen el formulario ni los requisitos mínimos para presentar una denuncia admisible. Para los expertos la entidad, a la que representan, cumple con la labor que le corresponde de manera eficaz, sin embargo, la realidad que presentan los adultos mayores y las críticas u opinión que expresan cada uno de los funcionarios, referente a las demás instituciones, demuestran lo contrario. Lo anterior implica que el Acuerdo es una herramienta loable, que posee un fin notorio, pero no se le está dando la adecuada utilización y explotación por parte de las entidades responsables, las cuales no están conscientes de esa realidad y determinan que todo está conforme a lo establecido en el Acuerdo.
- ❖ Se plantea que el adulto mayor no recibe la información para la utilización correcta del proceso de denuncia, ante tratos abusivos en el autobús, ni de cuáles son las entidades o medios en los cuales se debe de presentar o utilizar para interponer dicha denuncia. Se establece además que la coordinación interinstitucional es casi nula, las entidades no actúan de

manera integrada para un fin común, por el contrario funcionan como eslabones para unir los procesos, lo que genera una necesaria mejora en el proceso de denuncias. Lo supra citado ocasiona que el Acuerdo no se encuentre cumpliendo con su objetivo principal de ser garante de los derechos de las personas adultas mayores, mediante un sistema de denuncia para ser utilizado ante agresiones en el autobús, lo que difiere totalmente con la función pública a la que pertenecen las entidades firmantes, ya que tienen como función principal salvaguardar el interés común, siendo uno de sus principios rectores la coordinación que busca la eficacia en las funciones públicas. Como oposición a la actuación de las entidades firmantes del Acuerdo, Díaz (1999) define eficacia como el grado de consecución de los objetivos propuestos, es decir, la relación que se da entre lo que se ha hecho y lo que se pretendía hacer”

- ❖ Se obtiene la conclusión que a pesar de que el Estado realiza grandes esfuerzos en beneficios de los derechos de los adultos mayores, no se brinda la información adecuada y necesaria para que esta población conozca todas las leyes que tienen a su favor y así poder aplicarlas. Con los beneficios dados por la ley 7935, como fue la exoneración de tarifas en autobuses, se origina un trato de agresión por parte de los conductores. Lo anterior lleva al Estado a crear una herramienta que contrarreste esas agresiones y así se emite el Acuerdo interinstitucional, que aún en la actualidad no ha evitado ese tipo de conductas, ni ha generado por parte de las entidades firmantes ningún tipo de sanción. Además pese al incremento de la población adulta mayor no se cuenta con ningún plan a corto o largo plazo que genere mejor calidad de vida a este sector poblacional.

# Recomendaciones

## Introducción

El análisis jurídico de la aplicación del Acuerdo interinstitucional determina, según la investigación que se realiza, que el uso de la herramienta es ineficaz para procurar la protección del adulto mayor contra agresiones que sufre esta población en la prestación del servicio en cuestión.

El Acuerdo se crea por la Administración Pública, como el más reciente esfuerzo interinstitucional para que se canalicen, atiendan y resuelvan los casos de abusos contra esa población mediante un sistema de denuncia con boleta, no obstante, la herramienta debe replantearse, a fin de cumplir más eficazmente, con su misión de proteger los derechos del adulto mayor en la prestación de un servicio fundamental en su calidad de vida.

La validación del Acuerdo, en cuanto a la eficacia de su funcionamiento, la coordinación interinstitucional para aplicarla con idoneidad y el manejo de normas y funcionamiento jurídico del Acuerdo presentan fallas sistemáticas en el proceso de denuncia, su trámite y resolución, que socaban el espíritu del Acuerdo y genera impunidad para frenar el abuso.

Los resultados de los cuestionarios que se aplican al público meta, el adulto mayor, y con base a las entrevistas que se realizan a funcionarios públicos responsables de aplicarlo y a representantes de sectores conexos con la operatividad del Acuerdo, permiten que se establezca, según los objetivos de este estudio, un planteamiento integral de recomendaciones para hacer más idónea la aplicación.

Esta herramienta, de interés público implica acciones sistemáticas correctivas, con una voluntad de los involucrados que mejoren, refuercen, innoven y reajusten, de manera integral, los procedimientos de la aplicación de la herramienta, según lo establecen el compendio de normas, leyes y convenios internacionales, que sustentan el Acuerdo para resguardar la integridad del adulto mayor y su derecho a una vida digna.

## Recomendaciones de los datos generales

- ❖ Con base a la información recopilada de la población adulta mayor, según cuestionario aplicado a una muestra de 37 personas, el 54% de las mujeres usan autobús, y el 46% los hombres, por lo que se recomienda al Consejo de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) que realice encuestas anuales para determinar si la proporción, por sexo, de adultos mayores que se movilizan en transporte público, modalidad autobús, se mantiene o existe una variante que implique validar las acciones rectoras de esa entidad. En cuanto a información preventiva o de intervención en el ámbito de la prestación del servicio de transporte público. Que la entidad, mediante su presupuesto anual incluya una partida para la contratación de una empresa encuestadora, que realice estos estudios anuales que cuantifican la demanda, según sexo, lo que conlleva a tener un mejor perfil del usuario para su atención, y el tema del sexo es relevante considerando que la planeación urbana, en materia de transporte público, requiere un conocimiento claro de cambios demográficos que ayuden a perfilar previsiones para cubrir las necesidades del segmento del adulto mayor, según sexo.
- ❖ Se le sugiere al CONAPAM que los resultados de estas encuestas deben ser compartidos al Consejo Nacional de Transporte Público (CTP), mediante un informe administrativo, para que sea objeto de análisis a la hora de establecer planeamiento vial y condiciones de servicio como elementos de estudio para el otorgamiento de concesionarios.
- ❖ El 73% de los adultos mayores usan siempre el autobús, con un 22% que lo utiliza con frecuencia. A la luz de estos datos de los cuestionarios aplicados al adulto mayor. Se recomienda al CTP establecer sistemas de control trimestral, sea en campo o mediante la aplicación de tecnología, como cámaras, sobre la calidad de la prestación del servicio para analizar cómo las características del contexto socio-espacial en el cual se envejece, condicionan la experiencia de la propia edad y la percepción del nivel de

bienestar que tienen las personas con relación al servicio de transporte público que reciben.

- ❖ El 54% de los adultos mayores encuestados indican que viajan en autobús en cualquier horario y 41% en las mañanas. Se sugiere al CTP la reconstrucción de las rutinas diarias de las personas mayores, en su interacción con el entorno urbano, físico y social y en el grado de satisfacción de sus necesidades en la atención que reciben en los medios de transporte, a fin de que tengan datos actualizados y oportunos que les permita ejercer acciones de intervención más ejecutivas para frenar los abusos y mejorar la calidad de vida de esta población, en lo que al servicio en cuestión se refiere. El CTP debe establecer mediante una unidad de atención especializada para el adulto mayor que realice indagaciones estadísticas, demográficas, socioeconómicas y de capacidades sobre este grupo etario, a fin de conocer ampliamente, el público meta al que deben proteger de abusos en la prestación del servicio y de las medidas requeridas de prevención o intervención, con probatoria oportuna, mediante medios tecnológicos o de supervisión en el sitio que, definan con agilidad y certeza las acciones correctivas. De esa manera, el prestatario del servicio brinde un servicio con entornos seguros y adecuados a las necesidades de este grupo etario y aplique medidas específicas para facilitar su movilidad, con el propósito de que incentive una mayor participación de los adultos mayores en el espacio público, redundando en su reconocimiento como sujetos activos y en su inserción social.
- ❖ Los adultos mayores indicaron en el cuestionario que 19% fueron agredidos en el transporte público, modalidad autobús, en condición alta, y que 32% lo fueron de manera muy alta. Por ello, se recomienda al CTP reforzar acciones con personal focalizado en la atención de esta población, que garanticen que los mecanismos creados para atender las denuncias de los adultos mayores sean eficaces, dándole una recepción, trámite y resolución diligente, donde el proceso de prueba de la agresión se sustente en procedimientos más

amigables con el perfil del grupo etario atendido y que los asignados a realizar un debido proceso, probatorio de la eventual agresión, cuenten con instrumentos tecnológicos y de control en el lugar, ideados por la Administración, para verificar el hecho denunciado.

- ❖ Se plantea al CTP idear, planear y aplicar herramientas tecnológicas para realizar la denuncia en el sitio, y contar con funcionarios especializados, que le den seguimiento ejecutivo al caso con una resolución igualmente ejecutiva. En este caso, se recomienda al CTP que se incorpore a la plataforma de atención de incidentes del Sistema de Emergencias 9-1-1 para que conozcan al unísono de la denuncia y puedan intervenir, con más inmediatez, en el caso, a fin de tener más frescas pruebas de la supuesta agresión y se facilite el proceso probatorio del hecho.
- ❖ En este apartado, también se recomienda al CONAPAM formar parte de esta plataforma de atención de incidentes del 9-1-1, para que este ente rector, aporte su atención especializada al afectado y trabaje de manera más coordinada con el CTP en la atención y resolución de casos. En la actualidad, los adultos mayores consultados consideran que el sistema previsional aportado por la Administración Pública, con responsables claros en su atención, es insuficiente y carente de una visión integral para facilitarle la movilidad a los adultos mayores en el transporte público, lo que hace que se convierta en el principal obstáculo para un envejecimiento positivo en entorno urbano inclusivo.

## **Recomendaciones de la primera variable: eficacia del funcionamiento del acuerdo**

- ❖ Se recomienda al CONAPAM, ente rector del adulto mayor en el país, que propicie una labor más proactiva y no reactiva en el tema de agresiones contra el adulto mayor. La realización de campañas masivas, al menos una al año en cada caso, en medios de comunicación, en las comunidades, en las municipalidades, en hospitales especializados en la atención del adulto

mayor son herramientas vitales para informar al adulto mayor sobre la protección de sus derechos. Si el tema es de presupuesto, CONAPAM puede realizarlo mediante el establecimiento de alianzas con fuerzas vivas de la comunidad para generar apoyo en la organización y financiamiento de campañas, incorporando a AGECO de manera más dinámica en sus planteamientos rectores.

- ❖ Se sugiere al CTP que considere dentro de su presupuesto anual una partida para campañas informativas, por lo menos una al año, sobre los mecanismos que tiene el adulto mayor para denunciar abusos en el transporte público. Incluso, dentro del contexto del Acuerdo, el CTP puede propiciar el aporte de recursos, con fines específicos, para atender la divulgación del Acuerdo. El CTP debe trabajar con personal especializado del CONAPAM para armar los proyectos informativos, acorde con el perfil de esta población, sus necesidades de movilización y su desarrollo en el entorno social costarricense.
- ❖ Se plantea que el CTP debe validar el formulario de denuncia, porque el diseño es de fácil lectura para el adulto mayor, no así el cumplimiento de los requisitos que se exigen considerando que piden datos del conductor, de la ruta y no siempre el estado emocional de la persona, que ha sufrido una agresión, puede tener retención exacta de esos datos. Aunque el CTP indica que para cumplir con el debido proceso en el tema de la denuncia deben tener todos los datos indicados en la boleta, ya que se requiere depurar la información para poder intervenir contra quien cometió el abuso. Por lo tanto, se recomienda al CTP establecer un método más expedito para la presentación de la denuncia, en el que se establezca solo los datos indispensables. Lo anterior debido a que el adulto mayor debe dirigirse a entidades, de las cuales, según la encuesta no conocía para tramitar el caso, y no todos están en capacidad física para trasladarse, y no conocen el lugar donde están las entidades para entregar las boletas, por ejemplo, mediante enlaces con las comunidades, por medio de Dirección Nacional de Desarrollo

Comunal (DINADECO) para que ellos, más en contacto con la población adulta mayor de su entorno puedan informar, sea por volantes, en actividades comunales, la existencia de las boletas y tener existencias para repartir a los adultos mayores. Estas acciones pueden ser compartidas con el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), la Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO) y la Cámara Nacional del Transporte (CANATRANS), que tiene representatividad en la directiva del CTP. Estas plataformas institucionales y de organización comunal pueden, bien articuladas, convertirse en canales de asesoría y distribución de las boletas de manera más directa, amigable y solidaria con la población adulta mayor.

- ❖ Se plantea la recomendación de que el CTP debe considerar el perfil socioeconómico, gerontológico y psicosocial del adulto mayor para establecer sistemas de distribución de las boletas más accesibles a esta población, que presenta características de vulnerabilidad propias de su proceso de envejecimiento. El Consejo debe enlazar acciones con las entidades que forman parte del Acuerdo para idear, validar y aplicar procedimientos expeditos de divulgación y entrega de las boletas. Se propone que cada entidad que participa en el Acuerdo, y coordinadas por el CTP, asigne un equipo especializado que establezca formas para informar y entregar las boletas a los adultos mayores, y el cual integre a fuerzas vivas de la comunidad, donde el adulto mayor sea protagónico para apoyar a su grupo etario.
- ❖ Se sugiere que el CTP fortalezca su organización interna para lograr una participación más proactiva en la aplicación del Acuerdo, estableciendo sistemas de validación de las acciones que ha emprendido para la detección del abuso, la investigación de la denuncia y su resolución, según mandato legal establecido en la herramienta para denunciar los abusos.
- ❖ Se propone que la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) sea incorporada en el Acuerdo, mediante un adendum a fin de que el CTP coordine con ella proyectos que mejoren la atención de denuncias, ya que

cada entidad, por ley, debe garantizar el servicio adecuado al adulto mayor. La ARESEP es la que aprueba tarifas, según los informes sobre el permisionario o concesionario que le remite el CTP respecto a los costos operativos que tienen los empresarios para brindar el servicio.

- ❖ Se plantea al Consejo de Transporte Público que el 100% de las unidades, unas 5 mil tengan cámara, sean estas incorporadas o no a la Cámara Nacional del Transporte. Eso permite tener herramientas probatorias de la agresión, en caso que se diera. En contraposición a la realidad planteada por el CTP, GobiernoCR (2018) establece que el Consejo de Transporte Público tiene en marcha varios proyectos mediante el uso de la tecnología que impactan de manera positiva el servicio de autobuses que reciben los usuarios.
- ❖ Se insta al CTP, trabajar más hombro a hombro con CONAPAM para que las acciones propuestas puedan realizarse conjuntamente y que incluso, se sumen presupuestos preventivos y operativos, de ambas entidades, para desarrollar los proyectos de control e intervención necesarios, además, de establecer métodos informativos interinstitucionales que den una difusión periódica sobre el sistema de denuncia del Acuerdo y de la existencia de una red de atención privada y pública (propuesta en este apartado) a la que puede acudir para que sean atendidos los casos con más prontitud, humanidad y diligencia.
- ❖ Se recomienda al CONAPAM organizarse con CANATRANS para disponer de equipos de atención de denuncias, donde los miembros sean adultos mayores. CONAPAM, como miembro del Acuerdo, debe coordinar con el CTP la gestión de este servicio y el CTP incorporarlo como parte de una fuente de denuncia organizada. Los adultos mayores no van a las empresas a denunciar porque tienen la percepción que no harán nada para solventar su caso, no obstante, si se cuenta con un equipo de adultos mayores organizados a nivel privado mediante plataformas como AGEKO, con la participación de la Cámara, se puede contar con un medio más de atención

de denuncias personalizado y por parte de personal que forman parte del grupo etario en cuestión.

- ❖ Al Consejo de Transporte Público se le sugiere crear un equipo especializado para la atención de denuncias, que permita con prueba en sitio y una mayor indagación de casos, depurar la prueba del hecho denunciado y darle una respuesta más expedita al denunciante. También se resume, según concordancias manifestadas, por los responsables de aplicar el Acuerdo, que el CTP debe plantear soluciones a corto y mediano plazo que incorporen tecnologías destinadas a mejorar la verificación de las denuncias en el lugar, que permitan al adulto mayor realizar la denuncia de inmediato, como sería poder hacer una llamada que conecte con una plataforma del Consejo de Transporte Público, unida a los demás miembros del Acuerdo, para informar del caso. Esa plataforma cuenta con un sistema de rastreo de ubicación de la unidad donde está el adulto mayor, lo que facilita poder identificar la ruta, el chofer y el concesionario. Actualmente, 90 denuncias son inadmisibles por falta de información en las boletas que se presentan ante el CTP. En oposición a la actuación del Consejo de Transporte Público, Koepff (2015), establece que Costa Rica necesita una nueva perspectiva de transporte público a largo plazo. A pesar de su gran importancia para la sociedad costarricense, la red de transporte público no cumple con las necesidades de una ciudad del siglo XXI.
- ❖ Se plantea al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, que realice eventos programados con los adultos mayores, donde se informe de las acciones interinstitucionales sobre la aplicación del Acuerdo. Este Consejo debe realizar, por lo menos, una vez al mes actividades con diferentes organizaciones comunales, con participación del adulto mayor para informarles y concientizarles sobre el Acuerdo. En contraposición a la falta de integración del adulto mayor por el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, las Naciones Unidas (2018), establecen que las personas adultas mayores deben de permanecer integradas a la sociedad participando

activamente en la elaboración y aplicación de las políticas que afecten directamente su bienestar.

- ❖ Al Consejo de Transporte Público se le recomienda que impulse más la participación del representante del usuario, en materia de la aplicación del Acuerdo sobre la protección de los derechos del adulto mayor. Lo anterior mediante el trabajo conjunto y capacitación de retroalimentación en temas de adulto mayor, con el representante del CONAPAM.
- ❖ Se insta al Consejo de Transporte Público coordinar con la Cámara Nacional del Transporte que las capacitaciones a los conductores, sobre la aplicación del Acuerdo, sea lo suficientemente informativa y periódica, por lo menos una vez al año para actualizarlos en materia de derechos del adulto mayor, de las consecuencias de proceder inadecuado con respecto a esta población, pero sobre todo de permearlos en que la calidad de servicio al adulto mayor es un derecho, además, de que es parte de las políticas de Costa Rica.

## **Recomendaciones de la segunda variable: viabilidad de la coordinación interinstitucional**

- ❖ Se recomienda a las entidades firmantes de Acuerdo interinstitucional, cuales son Consejo de Transporte Público, Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Ministerio de Seguridad Pública, Sistema de Emergencias 9-1-1 y Dirección General de la Policía de Tránsito que realicen campañas de información dirigidas a la población adulta mayor referente al Acuerdo interinstitucional, su forma de denuncia y las entidades que participan en el mismo y en las que pueden interponer las respectivas denuncias. Lo anterior mediante una integración y actuación conjunta, en donde cada institución aporte una parte de su presupuesto, para que de esta forma, ninguna se vea afectada en su totalidad y no puedan alegar falta de recursos.
- ❖ Se insta al CTP, como ente rector del sector transportes y miembro del Acuerdo interinstitucional, a que establezca los mecanismos de difusión necesarios para dar a conocer, a nivel nacional, la herramienta de denuncia

que es un formulario. Se propone que el CTP coordine con los diferentes miembros del Acuerdo acciones sectoriales de información del Acuerdo al adulto mayor, según plataformas operativas de servicios o atención a usuarios. Debe pedir un informe trimestral a los responsables de difundir y entregar el formulario, como la Dirección de Tránsito, el Ministerio de Seguridad, CONAPAM y 9-1-1, con relación a cuáles son los planteamientos de información sobre la tenencia de los formularios y dedicar personal capacitado para asesorar a los adultos mayores sobre cómo llenarlos. Las Contralorías de Servicios es un puente para el público, como así son la Fuerza Pública y los Tráficos, que interaccionan de manera constante con el público. El CONAPAM debe administrar la información sumaria de las acciones interinstitucionales, coordinadas por el CTP, para que se brinde esta información a los adultos mayores en las diferentes plataformas de intervención y prevención que tiene el Consejo para resguardar los derechos de esta población. Además, el CONAPAM tiene un enlace directo con la Presidencia de la República para generar una dinámica país de divulgación de los mecanismos de denuncia, mediante el Acuerdo, que tiene esta población etaria.

- ❖ Se propone que trimestralmente el CTP haga un diagnóstico sobre la aplicación del Acuerdo con base a las denuncias recibidas y los resultados del trámite. Al mismo tiempo, que solicite a los demás integrantes del Acuerdo que hagan también un diagnóstico, según las competencias que se le han asignado en el Acuerdo, y con base a la protección de los derechos del adulto mayor. El CTP, como ente rector del sector transportes, debe propiciar una reunión con los miembros del Acuerdo para analizar los diagnósticos elaborados y a partir de allí establecer un plan trimestral de acciones que corrijan, mejoren e innoven en la atención de las denuncias. Cuando se tenga ese diagnóstico, el CTP debe incorporar a los representantes de los autobuseros y a las organizaciones pro adulto mayor, como la AGECO, para hacerles partícipes de los resultados, a fin de que se incorporen para que realicen los cambios necesarios. CONAPAM debe

incorporar a sus políticas preventivas, y con mayor difusión, las acciones conjuntas que se deriven del diagnóstico integral, interinstitucional, ya que como ente rector en materia del adulto mayor, debe fortalecer su rol activo en la atención de las denuncias, realizando mejoras a lo interno (mejorar en el servicio de atención de llamadas, atención institucional personalizada, elaboración de campañas de difusión, más intervención comunal para asesoría de la población en cuanto a la protección de sus derechos en el servicio de transporte público) y mayor participación, a nivel gubernamental, para trabajar mano a mano con el Gobierno, en la actualización permanente de las acciones necesarias para garantizar una calidad de vida al adulto mayor en su movilización urbana.

- ❖ Se plantea que el CONAPAM debe reforzar las campañas informativas sobre la existencia del Acuerdo y el procedimiento de denuncia. Esta entidad tiene presupuesto para temas relacionados con la prevención del maltrato contra el adulto mayor. Además, debe depurar y concretar una iniciativa, que tiene más de dos años de presentada en el seno del Consejo, de crear un centro de llamadas para reforzar la atención del adulto mayor que llama al CONAPAM para pedir ayuda sobre diversos temas.
- ❖ Se recomienda al CTP que asuma, como ente rector de dicha materia, el liderazgo en la coordinación interinstitucional, utilizando su autoridad y potestades propias de su función pública, así como las otorgadas mediante el Acuerdo interinstitucional, para una ejecución más efectiva de dicha herramienta.

## **Recomendaciones de la tercera variable: normas y funcionamiento jurídico**

- ❖ Se recomienda al Consejo de Transporte Público que realice una inducción al personal sobre lo que compete al Consejo en materia legal para la protección de los derechos del adulto mayor. Existe un desconocimiento de los funcionarios del Consejo de Transporte Público sobre la normativa legal

propia de la institución con relación al adulto mayor y sus derechos en el transporte público. Sumado a ello, no hay una adecuada permeabilidad en el personal, que atiende las denuncias, sobre la legislación nacional e internacional que ampara al adulto mayor, aunado a una falta de sensibilización sobre el adulto mayor como sujetos de derechos en el escenario de una atención especializada necesaria por su condición de envejecimiento. Dicha inducción se debe de realizar con expertos en el tema que brinden la información de manera precisa y clara para un fácil entendimiento y en capacidad de aclarar todas las dudas que surjan.

- ❖ Al Consejo de Transporte Público se le propone que, en el campo del Acuerdo, capacite con expertos, tanto en materia del funcionamiento del instrumento como en el trato concientizado y conocimiento de la población adulta mayor, a personal especializado dentro de su organización, para que la atención de las denuncias personalizadas sea acorde y en procura del bienestar de esta población.
- ❖ Se sugiere al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor sistematizar acciones para convocar a los transportistas a eventos semestrales donde se les informe, a choferes y administradores de las empresas autobuseras, sobre la legislación vigente en el país referente al adulto mayor, focalizando asesoría en lo que compete a la prestación del servicio. Actualmente, los eventos del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor son esporádicos y no responden a un plan anual de información, concientización y coordinación con los actores públicos y privados, que tienen que ver con la aplicación de los derechos del adulto mayor en lo que respecta a su movilización urbana y la aplicación del Acuerdo, la más reciente herramienta gubernamental, para enfrentar el abuso contra el adulto mayor en el transporte público. En oposición a esta actuación, la Ley integral de la Persona Adulta Mayor (1999), en el artículo 34, establece como uno de los fines del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor el impulsar por parte de las entidades públicas y privadas la atención de las personas adultas

mayores, así como cuidar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios destinados a esta población etaria.

- ❖ Se plantea la recomendación al Ministerio de Seguridad Pública y la Dirección de Tránsito que sus jefes mediante una circular institucional informen al personal sobre la aplicación del Acuerdo interinstitucional. La falta de conocimiento de esa herramienta, y de que tienen normas para sancionar acciones contra el adulto mayor, impiden diligencia oportuna y resultados con equidad para apoyar acciones integrales en función de evitar el abuso contra esta población en el servicio de transporte público.
- ❖ Las entidades públicas que integran el Acuerdo, tiene normativas jurídicas que sancionan al burócrata que no cumpla con las disposiciones legales del funcionamiento institucional. Por lo que se insta a que los jefes de esas entidades, que informen al personal mediante correos institucionales o circulares internas, que si comete omisiones o deficiencias de gestión, para proteger los derechos del adulto mayor, dentro de las competencias legales de cada entidad, puede enfrentar medidas disciplinarias.

## **Recomendaciones generales**

- ❖ Se recomienda al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor realizar encuestas anuales para determinar si la proporción de adultos mayores que se movilizan en transporte público, modalidad autobús, se mantiene o existe una variante que implique validar las acciones rectoras de esa entidad, mediante su presupuesto anual incluya una partida para la contratación de una empresa encuestadora, que realice estos estudios anuales que cuantifican la demanda. Se insta al CTP establecer sistemas de control trimestral, sea en campo o mediante la aplicación de tecnología, como cámaras, sobre la calidad de la prestación del servicio para analizar, cómo las características del contexto socio-espacial en el cual se envejece condicionan la experiencia de la propia edad y la percepción del nivel de bienestar que tienen las personas con relación al servicio de transporte

público que reciben. Además que establezca mediante una unidad de atención especializada para el adulto mayor que realice indagaciones estadísticas, demográficas, socioeconómicas y de capacidades sobre este grupo etario, a fin de conocer ampliamente, el público meta al que deben proteger de abusos, en la prestación del servicio y de las medidas requeridas de prevención o intervención, con probatoria oportuna, mediante medios tecnológicos o de supervisión en el sitio que, definan con agilidad y certeza las acciones correctivas. Se plantea al CTP y al CONAPAM que se incorpore a la plataforma de atención de incidentes del Sistema de Emergencias 9-1-1 para que conozcan al unísono de la denuncia y puedan intervenir, con más inmediatez, en el caso, a fin de tener más frescas pruebas de la supuesta agresión y se facilite el proceso probatorio del hecho.

- ❖ Se recomienda a las entidades firmantes de Acuerdo interinstitucional, cuales son Consejo de Transporte Público, Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor, Ministerio de Seguridad Pública, Sistema de Emergencias 9-1-1 y Dirección General de la Policía de Tránsito que realicen campañas de información dirigidas a la población adulta mayor referente al Acuerdo interinstitucional, su forma de denuncia y las entidades que participan en el mismo y en las que pueden interponer las respectivas denuncias. Lo anterior mediante una integración y actuación conjunta, en donde cada institución aporte una parte de su presupuesto, para que de esta forma, ninguna se vea afectada en su totalidad y no puedan alegar falta de recursos. Se recomienda al CONAPAM que realice campañas masivas, al menos una vez al año en cada caso, en medios de comunicación o con personal designado en las comunidades, en las municipalidades, en hospitales especializados en la atención del adulto mayor, por cuanto, son herramientas vitales para informar al adulto mayor sobre la protección de sus derechos. El CTP debe trabajar con personal especializado del CONAPAM para armar los proyectos informativos, acorde con el perfil de esta población, sus necesidades de movilización y su desarrollo en el entorno social costarricense. Se plantea que el CTP debe validar el formulario de denuncia, porque el diseño es de

fácil lectura para el adulto mayor, no así el cumplimiento de los requisitos que se exigen, mediante una boleta más expedita para la presentación de la denuncia, en la que se establezca solo los datos indispensables. Se sugiere que el CTP fortalezca su organización interna para lograr una participación más proactiva en la aplicación del Acuerdo, estableciendo sistemas de validación de las acciones que ha emprendido para la detección del abuso, la investigación de la denuncia y su resolución, según mandato legal establecido en la herramienta para denunciar los abusos. Se propone que la ARESEP sea incorporada en el Acuerdo, mediante un adendum a fin de que el CTP coordine con ella proyectos que mejoren la atención de denuncias, ya que cada entidad, por ley, debe garantizar el servicio adecuado al adulto mayor.

- ❖ Se propone que trimestralmente el CTP haga un diagnóstico sobre la aplicación del Acuerdo con base a las denuncias recibidas y los resultados del trámite. Al mismo tiempo, que solicite a los demás integrantes del Acuerdo que hagan también un diagnóstico, según las competencias que se le han asignado en el Acuerdo, con base a la protección de los derechos del adulto mayor.
- ❖ Las entidades públicas que integran el Acuerdo, tiene normativas jurídicas que sancionan al que no cumpla con las disposiciones legales del funcionamiento institucional. Por lo que, se insta a que los jefes de esas entidades, que informen al personal, mediante correos institucionales o circulares internas, que si comete omisiones o deficiencias de gestión para proteger los derechos del adulto mayor, dentro de las competencias legales de cada entidad, puede enfrentar medidas disciplinarias.

## Bibliografía

- Ackerman, S., y Com, S. (2013). Metodología de la investigación. (1<sup>ra</sup> ed.). Argentina: Ediciones del Aula Taller.
- Alegre, J. (2004). La gestión del conocimiento como motor de la innovación. (2<sup>da</sup> ed.). España: Universitat Jaume • I.
- Álvarez, M. (2008). Conceptos Jurídicos Fundamentales. (1<sup>ra</sup> ed.). México: McGraw- Hill interamericana Editores, S.A
- Allende, C., y Morones, G. (2006). Glosario de Términos Vinculados con la Cooperación Académica. México: ANUIES
- Araujo, R. (2010). Viejos. Ayer, hoy...sin mañana. Adultos mayores y adiciones. (1<sup>ra</sup> ed.). México: Ediciones Nandela.
- Arévalo, V. (2003). Diccionario de términos archivísticos. (1<sup>ra</sup> ed.). Argentina: Ediciones del Sur.
- Asamblea Legislativa. (1999). Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador". Costa Rica. Tomado desde: [file:///C:/Users/%7D/Downloads/Protocolo adicional convencion americana derechos humanos%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/%7D/Downloads/Protocolo%20adicional%20convencion%20americana%20derechos%20humanos%20(1).pdf), el 05 de abril de 2018.
- Ballén, M. (2007). Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa: Teorías, procesos, técnicas. (2<sup>da</sup> ed.). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Barbero, O. (2004). Introducción al derecho privado. Argentina: Editorial Juris.
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Argentina: Ediciones Shalom.
- Bermúdez, M. (2016). Costa Rica lidera carrera por esperanza de vida de 80 años en América Latina. Costa Rica. Tomado desde: <http://gobierno.cr/costa-rica->

lidera-carrera-por-esperanza-de-vida-de-80-anos-en-america-latina/, el 24 de agosto de 2018.

Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. (3ra ed.). Colombia: Pearson Educación.

Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (2<sup>da</sup> ed.). México: Pearson Educación.

Beuchot, M. (2004). Filosofía y derechos humanos. (5<sup>ta</sup> ed.). México: Siglo XXI Editores S.A.

Blanco, R. (2006). La inclusión en educación: una cuestión de justicia y de igualdad. México: Revista Sinéctica.

Bueno, S., y Gil, V. (2011). Práctica jurídica civil: Parte General. Derecho de la persona. (1<sup>ra</sup> ed.). España: Editorial Reus S.A.

Cabanellas, G. (2008). Diccionario Jurídico Elemental. Argentina: Editorial Heliasta S.R.L.

Cabanillas, J., Escalante, J., Fa Maluenda, J., Marchal, A., y San Román, C. (2004). Manual de Policía. (4<sup>ta</sup> ed.). España: Editorial Grefol S.L.

Calderón, J., y Alzamora, L. (2010). Investigación científica para tesis de postgrado. (1<sup>ra</sup> ed.). Estados Unidos: Editorial Lulu.

Centro de Información de las Naciones Unidas. (2018). Día Internacional de las Personas de Edad. México. Tomado desde: <http://www.cinu.mx/eventos/observancia/dia-internacional-de-las-perso-2/>, el 05 de agosto de 2018.

CEPAL. (2012). Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe. Costa Rica: CEPAL.

CEPAL. (2003). Estrategia Regional de Implementación para América Latina y el Caribe del Plan de Acción Internacional de Madrid. Chile. Tomado desde:

<https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/1/13611/FINAL-DSC-1-Espanol.pdf>, el 10 de mayo de 2018.

CEPAL. (2012). Informe de la segunda conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe, Brasilia 2007. Tomado desde: [https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/2/46022/CRE\\_DDR3-L2891.pdf](https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/2/46022/CRE_DDR3-L2891.pdf), el 25 de abril de 2018.

CONAPAM. (2013). Por una Vida Sin Violencia hacia las Personas Adultas Mayores. Costa Rica. Tomado desde: <https://www.conapam.go.cr/mantenimiento/FOLLETO%20VIOLENCIA.pdf>, el 31 de marzo de 2018.

Constitución Política de la República de Costa Rica. Ley de iniciativa popular. (2011). (34<sup>ta</sup> ed.). Costa Rica: Investigaciones Jurídicas S.A.

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, Ley 9394. (2016). Costa Rica: Imprenta Nacional Costa Rica.

Coopers y Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos del control interno. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Cornachione, M. (2008). Psicología del desarrollo. Aspectos biológicos, psicológicos y sociales. (2<sup>da</sup> ed.). Argentina: Editorial Brujas.

Cornachione, M. (2008). Vejez: Aspectos biológicos, psicológicos y sociales. (2<sup>da</sup> ed.). Argentina: Editorial Brujas.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. (1948). Colombia. Tomado desde: [https://www.oas.org/dil/esp/Declaración\\_Americana\\_de\\_los\\_Derechos\\_y\\_Debere\\_s\\_del\\_Hombre\\_1948.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/Declaración_Americana_de_los_Derechos_y_Debere_s_del_Hombre_1948.pdf), el 25 de junio de 2018.

Declaración Política y Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. (2002). España. Tomado desde:

<https://social.un.org/ageing-working-group/documents/mipaa-sp.pdf>, el 02 de marzo de 2018.

De Ahumada, F. (2001). Materiales para el estudio del derecho administrativo económico. España: Editorial Dykinson S.L.

De Fuentes, J. (2005). Manual de responsabilidad pública. España: Editorial Artes Gráficas Cofás.

Díaz, J. (1999). La enseñanza y aprendizaje de las habilidades y destrezas motrices básicas. (1<sup>ra</sup> ed.). España: INDE Publicaciones.

Díaz, V. (2006). Metodología de la investigación científica y bioestática. Chile: Ril Editores.

Domínguez, J. (2018). Video muestra falta de interés de chofer de bus en bajar rampa de acceso a un adulto mayor. Costa Rica: Teletica.com.

Doorman, F. (1991). La metodología del diagnóstico en el enfoque “investigación adaptativa”. Costa Rica: Universidad Nacional.

Fallas, I. (2015). Tesis: Evolución del contenido de las sentencias y las reparaciones dictadas por la Corte Interamericana de Derechos Humanos en cuanto al reconocimiento de los derechos humanos de las mujeres, en el período comprendido desde el año 1979 y la actualidad. Costa Rica: Universidad de Costa Rica. Tomado desde: <http://iij.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/06/Evoluci%C3%B3n-del-Contenido-de-las-Sentencias-y-las-Reparaciones-Dictadas-por-la-Corte-Interamericana-de-Derechos-Humanos-en-Cuanto-al-Reconocimiento-de-los-Derechos-Humanos-de-las.pdf>, el 15 de marzo de 2018.

Fernández, A. (2004). Investigación y técnica de mercado. (2<sup>da</sup> ed.). España: Esic Editorial.

Fernández, F. (2000). Transporte público de viajeros y accesibilidad en la provincia de Albacete. (3<sup>ra</sup> ed.). España: Ediciones de la Universidad de Castilla la Mancha.

- García, F. La tesis y el trabajo de tesis: recomendaciones metodológicas para la elaboración de los trabajos de tesis. México: Editorial Limusa S.A.
- García, J. (2012). El maltrato familiar hacia las personas mayores: un análisis sociojurídico. (1<sup>ra</sup> ed.). España: Prensas Universitarias Zaragoza.
- Garduño, L., Salinas, B., y Rojas, M. (2005). Calidad de vida y bienestar subjetivo en México. (1<sup>ra</sup> ed.). México: Plaza y Valdés S.A.
- GobiernoCR. (2018). Arranca el transporte inteligente en servicio de autobuses en Costa Rica. Costa Rica. Tomado desde: <http://gobierno.cr/arranca-el-transporte-inteligente-en-servicio-de-autobuses-en-costa-rica/#more-31637>, el 16 de junio de 2018.
- GobiernoCR. (2016). Costa Rica aprobó Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de los Adultos Mayores. Costa Rica. Tomado desde: <http://gobierno.cr/costa-rica-aprobo-la-convencion-interamericana-sobre-la-proteccion-de-los-derechos-humanos-de-los-adultos-mayores/>, el 01 de setiembre de 2018.
- González, J. (2005). Genoma humano y dignidad humana. (1<sup>ra</sup> ed.). España: Anthropos Editorial. Rubí.
- Grande, E., y Abascal, E. (2011). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. (11<sup>ma</sup> ed.). España: Esic Editorial.
- Gutiérrez, C. (1998). Doscientos años de evolución: El desarrollo del sistema jurídico costarricense. Costa Rica. Tomado desde: <file:///C:/Users/%7D/Downloads/13770-23692-1-SM.pdf>, el 07 de abril de 2018.
- Gutiérrez, D. (2015). ¿Para qué sirve la ARESEP?. Costa Rica. Tomado desde: <https://www.crhoy.com/archivo/para-que-sirve-la-aresep/>, el 16 de agosto de 2018.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6<sup>ta</sup> ed.). México: McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5<sup>ta</sup> ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrera, A. (2012). Aspectos generales del derecho administrativo Colombiano. (3<sup>ra</sup> ed.). Colombia: Editorial del Norte.
- Herrera, J. (2005). Los derechos humanos como productos culturales. Crítica al humanismo abstracto. España: Editorial Ipes Elkartea.
- Huenchuan, S., y Rodríguez, L. (2010). Envejecimiento y derechos humanos: situación y perspectiva de protección. Chile. Tomado desde: [http://www.inpea.net/images/envejecimiento\\_y\\_derechos\\_humanos.pdf](http://www.inpea.net/images/envejecimiento_y_derechos_humanos.pdf), el 11 de setiembre de 2018.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2018). ECE. II Trimestre 2018. Sinopsis de la condición de actividad de la población adulta mayor según zona y sexo. Costa Rica. Tomado desde: <http://gobierno.cr/costa-rica-aprobo-la-convencion-interamericana-sobre-la-proteccion-de-los-derechos-humanos-de-los-adultos-mayores/>, el 15 de marzo de 2018.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2018). La población adulta mayor se triplicaría en los próximos 40 años. Costa Rica. Tomado desde: <http://www.inec.go.cr/noticia/la-poblacion-adulta-mayor-se-triplicaria-en-los-proximos-40-anos>, el 10 de agosto de 2018.
- Jiménez, E. (2016). Adultos mayores cuentan con trámite rápido para denunciar maltratos en transporte público. Costa Rica. Tomado desde: [www.nacion.com/el-pais/servicios/adultos-mayores-cuentan-con-tramite-rapido-para-denunciar-maltratos-en-transporte-publico/5W3RTA26ZRHQJF2RWVXU4SEJW4/story/](http://www.nacion.com/el-pais/servicios/adultos-mayores-cuentan-con-tramite-rapido-para-denunciar-maltratos-en-transporte-publico/5W3RTA26ZRHQJF2RWVXU4SEJW4/story/), el 02 de abril de 2018.
- Jiménez, H. (2006). Derecho Bancario. (1<sup>ra</sup> ed.). Costa Rica: EUNED.
- Jiménez, J. (2017). Casos de violencia a adultos mayores aumenta casi un 20% cada año. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

- Jiménez, J., Jiménez, A., y Ñurinda, J. (2009). Alcances de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Servicio de Transporte Público Remunerado de Personas Modalidad Autobús. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Jiménez, P., y Rosero, L. (2017). Cambio demográfico y transferencias generacionales en Costa Rica. Costa Rica. Tomado desde: [https://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/023/Economicas/Rose-ro-Bixby-y-Jimenez-Fontana.pdf](https://www.estadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/023/Economicas/Rose-ro-Bixby-y-Jimenez-Fontana.pdf), el 02 de octubre de 2018.
- Jinesta, E. (2009). Tratado del derecho administrativo. Parte general. (2<sup>da</sup> ed.). Costa Rica: Editorial Jurídica Continental.
- Juárez, M., Gaitán, L., Urosa, B., y Cabrera, P. (1993). Trabajo social e investigación: Temas y perspectivas. España: Impresos y Revista S.A.
- Koepff, J. (2015). El transporte público en la Gran Área Metropolitana de Costa Rica. Costa Rica. Tomado desde: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/fesamcentral/12310.pdf>, el 02 de setiembre de 2018.
- La Voz de Goicoechea. (2018). Denuncias por maltratos a adultos mayores en buses se dispararon en 2017. Costa Rica. Tomado desde: <https://www.lavozdegoicoechea.info/2018/02/denuncias-por-maltrato-adultos-mayores.html>, el 17 de julio de 2018.
- Las Margaritas. Programa de atención a la mujer adulta mayor y en situaciones de pobreza. (2018). ¿Qué es CONAPAM?. Costa Rica. Tomado desde: <https://proyectomargaritas.wordpress.com/2016/06/06/que-es-conapam/>, el 13 de octubre de 2018.
- Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos N° 7593 y sus reformas. (2008). (1<sup>ra</sup> ed.). Costa Rica: ARESEP.
- Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, N° 9078. (2012). Costa Rica: Imprenta Nacional.

- Ley General de Policía, N°7410. Costa Rica. Tomado desde: [http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Costa\\_Rica/CR\\_Ley\\_General\\_de\\_Policia.pdf](http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/Costa_Rica/CR_Ley_General_de_Policia.pdf), el 29 de agosto de 2018.
- Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento, N° 7935. (2002). Costa Rica: Imprenta Nacional.
- Ley 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento. (2009). (1<sup>ra</sup> ed.). Costa Rica: Guilá Imprenta Litografía.
- Ley N° 7566 Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1. Costa Rica. Tomado desde: <http://www.911.go.cr/wp-content/uploads/2018/05/LEY-9-1-1-actualizada-17-05-18.pdf>, el 01 de julio de 2018.
- Ley Orgánica del Poder Judicial, N°7333. (1993). Costa Rica. Tomado desde: <http://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyorganicapoderjudicial.pdf>, el 10 de setiembre de 2018.
- Ley Reguladora del Servicio Público de Transporte Remunerado de Personas en Vehículos en la Modalidad de Taxi, N° 7969. (1999). Costa Rica. Tomado desde: <https://www.csv.go.cr/documents/10179/19830/Ley+reguladora+del+servicio+p%C3%BAblico+de+transporte+remunerado.pdf/be52400a-b3d6-49bb-8e8c-7d3ddae888c7>, el 15 de marzo de 2018.
- Ley Reguladora del Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores, N° 3503 y sus reformas. (1965). Costa Rica. Tomado desde: [https://aresep.go.cr/images/documentos/07-DASTRA-2003N\\_Bus.pdf](https://aresep.go.cr/images/documentos/07-DASTRA-2003N_Bus.pdf), el 03 de marzo de 2018.
- López, E. (2006). Iniciación al Derecho. (1<sup>ra</sup> ed.). España: Delta, Publicaciones Universitarias.
- López, E., Findling, L., Lehner, P., y Mario, S. (2015). Aspectos sociales del envejecimiento demográfico y los cuidados. Tomado desde: <https://www.teseopress.com/jornadasnacionalessalud/chapter/aspectos->

sociales-del-envejecimiento-demografico-y-los-cuidados/, el 02 de octubre de 2018.

Lugo, E., y Barni, M. (2014). Qué es la Bioética, vida y dignidad humana. (1<sup>ra</sup> ed.). Argentina: Grupo Uno.

Mañós, Q. (2002). Animación estimulativa para personas mayores discapacitadas. (2<sup>da</sup> ed.). España: Narcea, S.A, De Ediciones.

Martínez, J. (2005). Exclusión social y discapacidad. España: Gráficas Galán de Villa del Río S.A.

Martínez, V., y Lozano, A. (1998). Calidad de vida en ancianos. (1<sup>ra</sup> Ed.). España: Ediciones de la Universidad de Castilla- La Mancha.

Masías, J. (2005). Geriatria desde el principio. (2<sup>da</sup> ed.). España: Editorial Glosa.

Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. México: Edición electrónica.

Mayos, G. (2007). La Ilustración. (1<sup>ra</sup> ed.). España: Editorial UOC.

Ministerio de Hacienda. (2017). Consejo de Transporte Público DE-700-2016. Informe presupuesto ordinario 2017. Costa Rica. Tomado desde [https://www.hacienda.go.cr/docs/585d593f6e184\\_DE-700-16%20CTP.pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/585d593f6e184_DE-700-16%20CTP.pdf), el 29 de setiembre de 2018.

Ministerio de Hacienda. (2017). Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM). Informe presupuesto ordinario 2017 DE-0660-2016. Costa Rica. Tomado desde: [https://www.hacienda.go.cr/docs/5873c69ae631d\\_DE-0660-16%20CONAPAM%20Presupuesto%20Ordinario%202016%20\(firmado\).pdf](https://www.hacienda.go.cr/docs/5873c69ae631d_DE-0660-16%20CONAPAM%20Presupuesto%20Ordinario%202016%20(firmado).pdf), el 29 de setiembre de 2018.

Miranda, H. (2017). La protección de los adultos mayores en la jurisprudencia de la Sala Constitucional de Costa Rica. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

Moreno, M. (2000). Introducción a la metodología de la investigación educativa 2. México: Editorial Progreso S.A.

- Moya, A., y Barbero, J. (2005). Malos tratos a personas mayores: guía de actuación. España: IMSERSO.
- Muñoz, C. (2015). Metodología de la investigación. México: Editorial Progreso S.A.
- Naciones Unidas. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Tomado desde:  
[https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf), el 28 de abril de 2018.
- Naciones Unidas. (2018). Los principios de las Naciones Unidas en favor de las personas de edad. Tomado desde:  
<https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>, el 05 de agosto de 2018.
- Oficina de Prensa de la Defensoría de los Habitantes. (2017). Costa Rica envejece con lenta planificación de servicios públicos. Costa Rica. Tomado desde:  
[www.dhr.go.cr/prensa/comunicados/2015/octubre/9.999.Dia%20Internacional%20de%20las%20personas%20adultas%20mayores%2001-10-2015.pdf](http://www.dhr.go.cr/prensa/comunicados/2015/octubre/9.999.Dia%20Internacional%20de%20las%20personas%20adultas%20mayores%2001-10-2015.pdf), el 30 de marzo de 2018.
- Organización Mundial de la Salud. (2018). Envejecimiento. Costa Rica. Tomado desde: <https://www.who.int/topics/ageing/es/>, el 10 de mayo de 2018.
- Ortiz, F. (2004). Diccionario de metodología de la investigación científica. México: Limusa Noriega Editores.
- Ossorio, M. (2004). Diccionario de ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. (1<sup>ra</sup> ed.). Guatemala: Heliasta.
- Pantoja, R. (1994). El derecho administrativo: Clasicismo y modernidad. (1<sup>ra</sup> ed.). Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- Pérez, G., y De Juanas, A. (2013). Calidad de vida en personas adultas mayores. España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

- Pérez, J., y Merino, M. (2010). Definición de viabilidad. Tomado desde: <https://definicion.de/viabilidad/>, el 05 de agosto de 2018.
- Plan de Acción Internacional de Viena Sobre el Envejecimiento. (1982). Austria. Tomado desde: [http://www.mayoressaludables.org/sites/default/files/2017-03/plan\\_de\\_accion\\_internacional\\_de\\_viena\\_sobre\\_el\\_envejecimiento.pdf](http://www.mayoressaludables.org/sites/default/files/2017-03/plan_de_accion_internacional_de_viena_sobre_el_envejecimiento.pdf), el 28 de abril de 2018.
- Poder Judicial. (2010). Poder Judicial de Costa Rica, Información General. Costa Rica. Tomado desde: <http://www.conamaj.go.cr/images/libros/pdf/030.pdf>, el 10 de setiembre de 2018.
- Poggi, F. (2017). La teoría general del derecho como análisis de los conceptos teóricos fundamentales del ordenamiento jurídico. Perú. Tomado desde: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/18980/19206>, el 29 de agosto de 2018.
- Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021. (2011). Costa Rica: Imprenta Nacional.
- Real Academia Española. (2017). Definición de viable. España: Espasa Libros S.L.
- Recio, Patricia. (2016). 18 adultos mayores han denunciado maltratos de choferes de buses este año. Costa Rica: Periódico La Nación Digital.
- Reyes, L. (2012). Introducción al Estudios del Derecho. (1<sup>ra</sup> ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Reyes, O., Blanco, C., y Chao, M. (2014). Metodología de la Investigación para Cursos en Línea. México: Universidad Celaya.
- Rodríguez, A. (2006). Manual de sociología gerontológica. España: Gráficas Rey S.L.
- Rodríguez, I., y Porras, Y. (2016). La protección de los derechos de la Persona Adulta Mayor: necesidad de implementar mecanismos de protección especial ante escenarios de violencia. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.

- Rodríguez, M. (2018). 8 datos para entender la grave problemática de violencia contra los adultos mayores. Costa Rica. Tomado desde: <https://www.crhoy.com/nacionales/8-datos-para-entender-la-grave-problematica-de-violencia-contra-los-adultos-mayores/>, el 30 de junio de 2018.
- Romero, J. (1999). Derecho administrativo general. (1<sup>ra</sup> ed.). Costa Rica: EUNED.
- Rueda, A. (2015). Todos los buses públicos deben cumplir con facilidades para discapacitados y adultos mayores a partir de este mes. Costa Rica: AR.com.
- Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia. (2007). Acción de Inconstitucionalidad. Presupuestos para la imposición de medidas de protección a los adultos mayores. Costa Rica. Tomado desde: [www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/asunto\\_cons/asu\\_informe\\_pgr.aspx?ContInforme=0&param1=AIP&nValor1=1&param5=07-006514-0007-CO&paramInf=1&strTipM=IP1](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/asunto_cons/asu_informe_pgr.aspx?ContInforme=0&param1=AIP&nValor1=1&param5=07-006514-0007-CO&paramInf=1&strTipM=IP1), el 23 de mayo de 2018.
- Salkind, N. (1999). Métodos de investigación. (3<sup>ra</sup> ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Sánchez, E. (2005). Para un planteamiento estratégico de la educación: elementos conceptuales. (1<sup>ra</sup> ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- SENARA. (2005). Programa de gestión integrada de recursos hídricos. Costa Rica. SENARA.
- Silva, L. (1997). Cultura estadística e investigación científica en el campo de la salud. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Silva, M., y Brain, M. (2006). Validez y confiabilidad del estudio socioeconómico. México: Formaciones Gráficas S.A – UNAM.
- Sitio web oficial de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. (2018). Tomado desde: <https://aresep.go.cr/> , el 23 de abril de 2018.

- Sitio web oficial del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor. (2018). Tomado desde: <https://www.conapam.go.cr/inicio/>, el 23 de abril de 2018.
- Sitio web oficial del Consejo de Transporte Público. (2018). Consultado desde: <http://www.ctp.go.cr/index.php>, el 23 de abril de 2018.
- Sitio web oficial de la Dirección General de la Policía de Tránsito. (2018). Consultado desde: <https://www.transito.go.cr/DirGeneral/Paginas/Organigrama/DGPT.aspx>, el 23 de abril de 2018.
- Sitio web oficial del Ministerio de Seguridad Pública. (2018). Consultado desde: <http://www.seguridadpublica.go.cr/ministerio/>, el 23 de abril de 2018.
- Sitio web oficial del Sistema de Emergencias 9-1-1. (2018). Consultado desde: <http://www.911.go.cr/>, el 23 de abril de 2018.
- Solano, H. (2014). Defensoría dice que transporte público sigue en deuda con personas con discapacidad y adultos mayores. Costa Rica: Periódico La Nación.
- Solano, M. (2018). Diccionario de términos y conceptos de la administración electrónica. (3<sup>ra</sup> ed.). España: Edición electrónica.
- Soto, C. (2005). Prontuario de introducción al estudio del derecho y nociones de derecho civil. (3<sup>ra</sup> ed.). México: Limusa Noriega Editores.
- Soto, M. (2005). Nociones Básicas de Derecho. (2<sup>da</sup> ed.). Costa Rica: EUNED.
- Suárez, N. (2016). ¿Qué harán las autoridades contra el maltrato a adultos mayores en los buses?. Costa Rica. Tomado desde: [https://www.teletica.com/125351\\_que-haran-las-autoridades-contra-el-maltrato-a-adultos-mayores-en-los-buses](https://www.teletica.com/125351_que-haran-las-autoridades-contra-el-maltrato-a-adultos-mayores-en-los-buses), el 10 de junio de 2018.
- Tünnermann, C. (1997). Los derechos humanos: Evolución histórica y reto educativo. (2<sup>da</sup> ed.). Venezuela: UNESCO
- Ugarte, J. (2017). Conapam: autobuseros no pueden limitar transporte de adultos mayores. Costa Rica: Periódico Digital CRHoy.com.

- Umaña, J. (2017). Vejez activa: más que salud es un tema económico y social. Costa Rica. Tomado desde: <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2017/10/11/vejez-activa-mas-salud-tema-economico-social>, el 20 de octubre de 2018.
- Valldecabres, M. (2004). Imparcialidad del juez y medios de comunicación. España: Editorial Tirant lo Blanch- Universitat de Valencia.
- Zamora, R. (2018). El largo camino hacia el derecho de paz. Costa Rica. Tomado desde: <https://delfino.cr/2018/09/el-largo-camino-hacia-el-derecho-a-la-paz/>, el 27 de setiembre de 2018.

## **Anexos**

## **Anexo 1: Cuestionario aplicado a adultos mayores**

## Cuestionario

El presente cuestionario tiene el objetivo de la recolección de información para la confección de una tesis de Licenciatura en Derecho, referente al análisis de la eficacia jurídica en la atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018. La información suministrada es exclusivamente para efectos académicos y no comerciales. Favor marcar solo una opción para cada pregunta. De antemano se le agradece su colaboración.

### Datos generales

1. ¿Es usted adulto (a) mayor?
  - a.  Si
  - b.  No
  
2. Marque el sexo, femenino o masculino
  - a.  F
  - b.  M
  
3. ¿Utiliza el autobús como medio de transporte?
  - a.  Siempre
  - b.  Frecuentemente
  - c.  Relativamente
  - d.  Pocas veces
  - e.  Nunca
  
4. ¿En qué horario utiliza el transporte público, modalidad autobús?
  - a.  Mañana
  - b.  Tarde
  - c.  Noche
  - d.  Todas las anteriores

5. Defina su conocimiento respecto a que el Estado debe protegerlo (a) contra cualquier tipo de agresión en el servicio de transporte público modalidad autobús
- a. ( ) Muy alto
  - b. ( ) Alto
  - c. ( ) Relativo
  - d. ( ) Bajo
  - e. ( ) Muy bajo
6. ¿Cómo establece su grado de afectación por algún tipo de agresión en el servicio de autobús?
- a. ( ) Muy alto
  - b. ( ) Alto
  - c. ( ) Relativo
  - d. ( ) Bajo
  - e. ( ) Muy bajo
7. En caso de haber sido víctima o de recibir en el futuro algún tipo de abuso o maltrato en el transporte público, modalidad autobús ¿Qué ha hecho o haría?
- a. ( ) Lo denuncié y se le dio trámite
  - b. ( ) Lo denuncié, pero no se le dio trámite
  - c. ( ) Ignoro cómo se denuncia, por eso no lo hice
  - d. ( ) Lo denuncié, sé cómo hacerlo
  - e. ( ) Lo denuncié, pero no sé cómo hacerlo
  - f. ( ) No estoy interesado (a) en denunciar
8. Indique su conocimiento respecto al Acuerdo Interinstitucional que ha dispuesto el Gobierno para denunciar algún tipo de maltrato en el transporte público, modalidad autobús
- a. ( ) Muy alto
  - b. ( ) Alto
  - c. ( ) Relativo
  - d. ( ) Bajo
  - e. ( ) Muy bajo

9. ¿Cuál es su grado de conocimiento en referencia al formulario de denuncia y cuáles son los datos indispensables que debe aportar, para formalizar la denuncia en caso de agresión en el transporte público, modalidad autobús?
- a.  Muy alto
  - b.  Alto
  - c.  Relativo
  - d.  Bajo
  - e.  Muy bajo
10. ¿Cómo considera la forma o confección del formulario para interponer las denuncias? (se les muestra el formulario)
- a.  Muy amigable
  - b.  Amigable
  - c.  Relativamente amigable
  - d.  Poco amigable
  - e.  Nada amigable
11. ¿Cuál es el grado de información recibido por medio de alguna campaña de información sobre cómo denunciar cualquier tipo de agresión que ha recibido en el transporte, modalidad bus?
- a.  Muy alto
  - b.  Alto
  - c.  Relativo
  - d.  Bajo
  - e.  Muy bajo
12. ¿Cuál es su evaluación respecto a tener que presentarse personalmente a llenar el formulario para formalizar la denuncia, aunque ésta la haya realizado por teléfono o correo?
- a.  Totalmente de acuerdo
  - b.  De acuerdo
  - c.  Indeciso
  - d.  En desacuerdo
  - e.  Totalmente en desacuerdo

13. De los siguientes medios establecidos para presentar la denuncia, indique con una X en cada uno, que tan amplio es su conocimiento respecto a que puede presentar ahí la denuncia.

Medio	Muy alto	Alto	Relativo	Bajo	Muy bajo
Sistema de Emergencias 9-1-1					
Delegaciones Policiales del Ministerio de Seguridad Pública					
Delegaciones de la Policía de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes					
Oficinas centrales del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM)					
Redes Comunitarias de Cuido (Comités de Apoyo)					
correo <a href="mailto:denunciatransportepublico@conapam.go.cr">denunciatransportepublico@conapam.go.cr</a>					
Oficinas del Consejo de Transporte Público (CTP)					

**Anexo 2: Entrevista aplicada a expertos de las entidades  
firmantes del Acuerdo interinstitucional**

## Entrevista

La presente entrevista tiene el objetivo de la recolección de información para la confección de una tesis de Derecho, referente al análisis de la eficacia jurídica en la atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018. La información suministrada es exclusivamente para efectos académicos y no comerciales. De antemano se le agradece su colaboración.

- 1) ¿Cómo calificaría la participación de su institución en el Acuerdo interinstitucional, del cual es parte, para proteger a los adultos mayores de los abusos?
- 2) ¿Cuáles son las principales causas de denuncia que presentan los adultos mayores? indicar si se les da el correspondiente proceso de admisibilidad, trámite y resolución de las mismas.
- 3) En relación al mecanismo de denuncia establecido en el Acuerdo ¿considera que es eficaz para la presentación de la denuncia, su trámite y resolución? Explique.
- 4) ¿Cuál es la participación del adulto mayor en esa institución para garantizar la protección de sus derechos en el servicio de transporte público modalidad bus?
- 5) ¿Cuáles son las sanciones que han sido aplicadas a los responsables de abusar del adulto mayor en el transporte público modalidad bus y cuál ha sido la institución responsable de aplicarlas?
- 6) ¿Qué opina de un replanteamiento del Acuerdo, según el mecanismo de denuncia y cuáles serían las posibles modificaciones?

- 7) ¿Cuál es su opinión respecto a la coordinación interinstitucional, entre los firmantes, para aplicar el Acuerdo?
- 8) ¿Cómo puede depurarse la coordinación interinstitucional para hacer más eficaz la protección del adulto mayor de los abusos en el transporte público?
- 9) ¿Cuáles son los medios usados para informar a los adultos mayores sobre los mecanismos de denuncia?
- 10) ¿Cuál es el Planteamiento para los próximos 30 años sobre la protección de los derechos del adulto mayor en caso de cualquier agresión en el servicio de transporte público, modalidad bus?

**Anexo 3: Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi)**



---

**El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor  
(CONAPAM), El Consejo de Transporte Público (CTP), El  
Ministerio de Seguridad Pública, La Dirección de la Policía  
de Tránsito y El Sistema de Emergencia 9-1-1:**

**Considerando:**

**I.-** Que el envejecimiento poblacional es un proceso que demanda el apoyo de las familias, la sociedad, las instituciones y el Estado, mediante la sensibilización, atención preferencial y prioritaria y el respaldo de todas y todos.

**II.-** Que el rápido crecimiento de la población adulta mayor en Costa Rica ha generado múltiples cambios que repercuten y demandan cambios de forma directa en diferentes ámbitos, tales como educación, salud, recreación y calidad de vida, entre otros, pero particularmente en el uso de los medios de transporte público.

**III.-** Que el artículo 17 del Protocolo Adicional a la Convención Americana Sobre Derechos Humanos en Materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "*Protocolo De San Salvador*", debidamente ratificado en nuestro país, según Ley No. 7907 del 3 de setiembre de 1999, dispone que "*Toda persona tiene derecho a protección especial durante su ancianidad. En tal cometido, los Estados partes se comprometen a adoptar de manera progresiva las medidas necesarias a fin de llevar este derecho a la práctica...*"

**IV.-** Que la Carta de San José Sobre los Derechos de las Personas Mayores de América Latina y el Caribe, adoptada en la tercera Conferencia regional intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe, celebrada en San José de Costa Rica, del 8 al 11 de mayo de 2012, en su cláusula 10.b), establece el compromiso de los Estados por mejorar las condiciones de vivienda y del entorno de las personas mayores para fortalecer su autonomía e independencia, con acciones como propiciar que las personas adultas mayores vivan en un entorno seguro y saludable, incluido el acceso a servicios y facilidades de transporte.

**V.-** Que la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, rubricada por el Gobierno de la República el 15 de junio de 2015, en la sede la Organización de los Estados Americanos (OEA) y en trámite de ratificación ante la Asamblea Legislativa (Expediente No. 19.760), en su artículo 26 establece el Derecho Humano a la accesibilidad y a la movilidad de la población adulta mayor, obligando a que los Estados Parte adopten de manera progresiva medidas pertinentes para asegurar el acceso de la persona mayor, en igualdad de condiciones con las demás, entre otros, al transporte.

**VI.-** Que el artículo 51 de la Constitución Política crea el derecho fundamental de la protección especial del Estado a favor de las personas adultas mayores, estableciendo así una obligada intervención estatal para este sector.

**VIII.-** Que la Ley No. 7935, publicada en el Alcance N° 88 a *La Gaceta* N° 221 del 15 de noviembre de 1999 y el Decreto Ejecutivo No. 30438-MP, publicado en *La Gaceta* No. 93 del 16

---



---

de mayo de 2002, establecen una serie de derechos y beneficios para las personas de 65 años y más y las obligaciones de las Instituciones del Estado para su cumplimiento.

**IX.-** Que los artículos 1º inciso e) y 34 inciso b) de la No. 7935 ya citada, establece como uno de los objetivos de ese cuerpo legal, impulsar la atención integral e interinstitucional de las personas adultas mayores por parte de las entidades públicas y privadas, y velar por el funcionamiento adecuado de los programas y servicios, destinados a esa población.

**X.-** Que de conformidad con el artículo 35 incisos d), m) y n) de la Ley No. 7935, corresponde al Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), como órgano rector en materia de vejez y envejecimiento, fomentar la creación, continuidad y accesibilidad de los programas y servicios relativos a la atención integral de las personas adultas mayores, así como coordinar, con las instituciones ejecutoras, los programas dirigidos a las personas adultas mayores y realizar las demás funciones que considere convenientes para el desarrollo de las actividades en pro del bienestar, el desarrollo y la protección de ese sector de la sociedad.

**XI.-** Que la Ley No. 7936, denominada Reforma del artículo 33 de la Ley Reguladora en el Transporte Remunerado de Personas en Vehículos Automotores, No. 3503, del 15 de noviembre de 1999 y sus reformas, modificó el numeral 33 de la Ley No. 3503, introduciendo excepciones del pago de la tarifa del servicio de transporte colectivo regular de personas, mediante un régimen de exención total o parcial de pago de las personas mayores de 65 años, según los desplazamientos efectuados por este tipo de usuarios. Además, con el Decreto Ejecutivo No. 30107-MOPT del 22 de enero de 2002, se determinan las excepciones del pago de la tarifa del servicio de transporte colectivo regular para este sector poblacional, según los desplazamientos que se efectúen.

**X.-** Que ante las recientes y reprochables agresiones que han recibido las personas adultas mayores en el servicio de transporte público remunerado de personas en modalidad de autobús, las que fueron difundidas ampliamente en la prensa y en redes sociales, resulta necesario coordinar un mecanismo de atención de las denuncias ante tales irregularidades, que asegure un trato preferente y prioritario a la persona adulta mayor, pero además, busque terminar con la impunidad ante este tipo de comportamientos que configuran una variable más del fenómeno de la violencia contra la persona adulta mayor.

**Por tanto:**

**Emiten el siguiente:**

**Acuerdo interinstitucional para la atención de denuncias de personas adultas mayores por situaciones de abuso y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi)**

**1.-** Las personas adultas mayores que sufran agresión, abuso y maltrato, en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi), pueden interponer la denuncia respectiva por medio de la línea de Emergencias 9-1-1, Delegaciones Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Delegaciones de la Policía de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, oficinas centrales del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), Redes Comunitarias de Cuido (Comités de Apoyo) o al siguiente correo [denunciatransportepublico@conapam.go.cr](mailto:denunciatransportepublico@conapam.go.cr) y las oficinas del Consejo de Transporte Público (CTP).

---



2.- Cuando la denuncia sea planteada por medio de la línea de Emergencias 9-1-1, se confeccionará un Incidente (Código 860 Reporte de Transporte Público) con la información correspondiente y se trasladará a la Central de Comunicaciones de la Policía de Tránsito, además como segundo respondedor en el Incidente se activará a Fuerza Pública. En caso de requerirse la atención inmediata, estos despachos coordinarán el envío de recurso al lugar, luego de su intervención el despacho de la Policía de Tránsito remitirá al CTP el informe del Incidente generado, el cual será considerado para todos los efectos como la denuncia del caso. Si el Incidente no amerita la intervención inmediata de la Policía de Tránsito o de Fuerza Pública, el despacho de Tránsito trasladará el Incidente al CTP al siguiente correo electrónico [denunciasadultomayor@ctp.go.cr](mailto:denunciasadultomayor@ctp.go.cr) para su debida investigación y eventual imposición de sanciones.

Los Operadores del 9-1-1 al momento de recibir la llamada y generar el Incidente para la Policía de Tránsito y Fuerza Pública, le indicarán a la persona adulta mayor la necesidad de que ratifique la denuncia, para lo cual puede acudir a las Delegaciones Policiales del Ministerio de Seguridad Pública, Delegaciones de la Policía de Tránsito del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, oficinas centrales del CONAPAM, las Redes Comunitarias de Cuido (Comités de Apoyo) o las oficinas del CTP.

3.- Las denuncias que presenten las personas adultas mayores en cualquiera de los lugares y medios descritos, obligará a que las Instituciones brinden un trámite preferencial y prioritario, facilitando su interposición y ofreciendo la asesoría necesaria para ello. En igual sentido, todas las denuncias presentadas deberán ser trasladadas de manera urgente al CTP, órgano competente para investigar e imponer eventuales sanciones<sup>1</sup>.

4.- Las denuncias que se interpongan deberán consignarse en el FORMULARIO DENUNCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PERSONAS MALTRATO A LA PERSONA ADULTA MAYOR, facilitado por el CTP para tal efecto, el cual estará disponible en cada una de las instancias señaladas en el punto 1, del presente acuerdo.

En caso de que la persona adulta mayor no tenga medio para recibir notificaciones, el CONAPAM facilitará el siguiente correo electrónico: [denunciatransportepublico@conapam.go.cr](mailto:denunciatransportepublico@conapam.go.cr)

5.- Se insta a los concesionarios y permisionarios del Estado, que prestan el servicio público de transporte, a socializar los formularios de denuncia citados en el punto anterior, en las Contralorías de Servicio de cada empresa, para lo cual brindarán toda la información y el apoyo requerido por las personas adultas mayores, a efectos de presentar las denuncias.

6.- Toda denuncia debe cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el FORMULARIO DENUNCIA EN EL TRANSPORTE PÚBLICO REMUNERADO DE PERSONAS MALTRATO A LA PERSONA ADULTA MAYOR, por lo que es obligación de cada una de las Instituciones receptoras brindar el apoyo y asesoría correspondiente a las personas adultas mayores, a efectos de garantizarles su derecho de acceso a la justicia.

---

<sup>1</sup> Cuando los hechos versen sobre irregularidades en el cobro tarifario, la denuncia respectiva deberá ser trasladada a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), para que conforme a su competencia, realice la investigación correspondiente.



7.- En todo el proceso de recepción, traslado y trámite de las denuncias, siempre que sea procedente, las Instituciones deben guardar confidencialidad, sobre la identidad del denunciante, en aplicación del numeral 6 de la Ley No. 8292 del 31 de julio de 2002.

8.- Se insta al Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) para que en coordinación con el CONAPAM y las demás Instituciones participantes del presente acuerdo, promuevan las campañas de información relacionadas con el tema, que eviten el abuso, agresiones y maltrato en el servicio de transporte público remunerado de personas en sus diferentes modalidades (autobús, taxi).

Es todo. San José, quince de junio de dos mil dieciséis

---

Zulema Villalta Bolaños  
Presidenta, Junta Rectora  
**Consejo Nacional de la  
Persona Adulta mayor**

---

Mario Zárate Sánchez  
Director Ejecutivo  
**Consejo de Transporte Público**

---

Luis Gustavo Mata Vega  
**Ministerio de Seguridad Pública**

---

Mario Calderón Cornejo  
**Director  
Dirección Policía de Tránsito**

---

Guiselle Mejía Chavarría  
**Directora  
Sistema de Emergencias 9-1-1**

---

		Consejo de Transporte Público Dirección de Planificación y Desarrollo	
		Departamento de Inspección y Control	
		Procedimiento	PROCED-CTP-DIC-01
Código	FORM-CTP-DIC-10	FORMATO	Fecha
Versión	1.0	Denuncia en el transporte público remunerado de personas maltrato a la Persona adulta mayor	
			Página 1 de 1

Nombre y apellidos del denunciante:		Número de cédula y/o identificación:	
Edad del denunciante: años (Artículo 2, de la Ley N° 7935 "Ley Integral para la Persona Adulta Mayor")			
Número telefónico:		Nombre de la empresa o número de la ruta que se denuncia*:	
Número de placa de la unidad:		Número de código del conductor de la unidad*:	
Detalle de los hechos denunciados (fecha, hora, lugar y demás detalles que ayuden a determinar el incumplimiento o falta):			
Marcar con un X el medio para recibir notificaciones y detallar el mismo: <input type="checkbox"/> Fax _____ <input type="checkbox"/> Correo electrónico: _____ <input type="checkbox"/> CONAPAM (denunciatransportepublico@conapam.go.cr)			
Detallar la prueba que se aporta:			
FIRMA _____			
(*) LOS REQUISITOS MARCADOS CON ASTERISCOS SON OPCIONALES, POR LO CUAL SU OMISIÓN NO IMPLICA EL RECHAZO DE LA GESTIÓN. NO OBSTANTE, LOS MISMOS SON DE UTILIDAD PARA INDIVIDUALIZAR Y PRECISAR LA DENUNCIA			



## **Apéndice**

**Apéndice 1: Carta de solicitud de aprobación del Trabajo  
Final de Graduación**

Heredia, 30 de enero de 2019.

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Escuela de Derecho

Universidad Latina de Costa Rica

Campus Heredia.

Estimados Señores:

Se adjunta la propuesta de Trabajo Final de Graduación, modalidad Tesis, a la que se refiere el Reglamento de Trabajos Finales de Graduación, como requisito básico para optar por el grado académico de Licenciatura en la Carrera de Derecho. El trabajo fue elaborado por la estudiante Hanovi Batista Calderón número de cédula 1-1243-0285 y se titula, Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018.

Se propone como Tutor al Lic. Mario Araya Quirós y como Lector al Máster William Villalobos Herrera

En espera de las observaciones que estime el Tribunal Examinador.

Se suscribe respetuosamente.



---

Hanovi Batista Calderón.

## **Apéndice 2: Carta del tutor**

Heredia, 30 de enero de 2019.

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Escuela de Derecho

Universidad Latina de Costa Rica

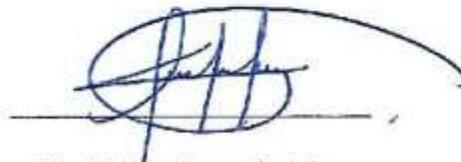
Campus Heredia.

Estimados Señores:

Por este medio les comunico que acepto ser tutor del Trabajo Final de Graduación denominado, Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018, elaborado por la estudiante Hanovi Batista Calderón número de cédula 1-1243-0285, para optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho.

Asimismo, hago constar que he revisado la propuesta referida para la aprobación de ese Comité, como respaldo técnico y profesional del citado trabajo de investigación, el cual avalo y autorizo para su defensa.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname, written over a horizontal line.

Lic. Mario Araya Quirós.

Tutor

## **Apéndice 3: Carta del lector**

Heredia, 30 de enero de 2019.

Señores

Tribunal Examinador Proyectos Finales de Graduación

Escuela de Derecho

Universidad Latina de Costa Rica

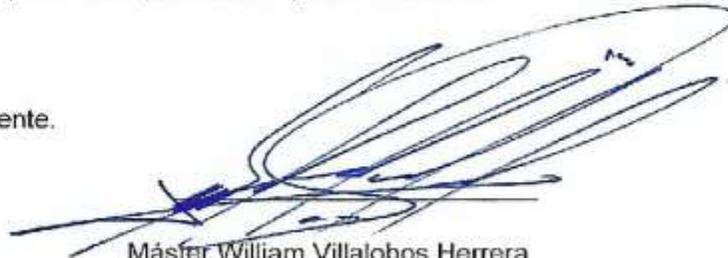
Campus Heredia

Estimados Señores:

He revisado y corregido el Trabajo Final de Graduación, Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018, elaborado por la estudiante Hanovi Batista Calderón número de cédula 1-1243-0285, como requisito para que el estudiante pueda optar por el grado académico de Licenciatura en Derecho.

Dicha tesis cumple con los requisitos formales y de contenido exigidos por la Universidad y, por lo tanto, la autorizo para su defensa.

Respetuosamente.



Máster William Villalobos Herrera

Lector

**Apéndice 4: Carta autorización del autor (es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación**



## “Carta Autorización del autor(es) para uso didáctico del Trabajo Final de Graduación”

Vigente a partir del 31 de Mayo de 2016

**Instrucción:** Complete el formulario en PDF, imprima, firme, escanee y adjunte en la página correspondiente del Trabajo Final de Graduación.

**Yo (Nosotros):**

Escriba Apellidos, Nombre del Autor(a). Para más de un autor separe con “;”

Hanovi Batista Calderón

De la Carrera / Programa: Licenciatura en Derecho

autor (es) del (de la) (Indique tipo de trabajo): Tesis  
titulado:

Análisis de la eficacia jurídica en atención de denuncias de abusos contra el adulto mayor en el transporte público modalidad autobús en Costa Rica. Del 2016 al 2018

Autorizo (autorizamos) a la Universidad Latina de Costa Rica, para que exponga mi trabajo como medio didáctico en el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI o Biblioteca), y con fines académicos permita a los usuarios su consulta y acceso mediante catálogos electrónicos, repositorios académicos nacionales o internacionales, página web institucional, así como medios electrónicos en general, internet, intranet, DVD, u otro formato conocido o por conocer; así como integrados en programas de cooperación bibliotecaria académicos dentro o fuera de la Red Laureate, que permitan mostrar al mundo la producción académica de la Universidad a través de la visibilidad de su contenido.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley No. 6683 sobre derechos de autor y derechos conexos de Costa Rica, permita copiar, reproducir o transferir información del documento, conforme su uso educativo y debiendo citar en todo momento la fuente de información; únicamente podrá ser consultado, esto permitirá ampliar los conocimientos a las personas que hagan uso, siempre y cuando resguarden la completa información que allí se muestra, debiendo citar los datos bibliográficos de la obra en caso de usar información textual o paráfrasis de esta.

La presente autorización se extiende el día (Día, fecha) Miércoles, 30 del mes enero del año 2019 a las 15 horas. Asimismo declaro bajo fe de juramento, conociendo las consecuencias penales que conlleva el delito de perjurio; que soy el autor(a) del presente trabajo final de graduación, que el contenido de dicho trabajo es obra original del (la) suscrito(a) y de la veracidad de los datos incluidos en el documento. Eximo a la Universidad Latina; así como al Tutor y Lector que han revisado el presente, por las manifestaciones y/o apreciaciones personales incluidas en el mismo, de cualquier responsabilidad por su autoría o cualquier situación de perjuicio que se pudiera presentar.

Firma(s) de los autores Según orden de mención al inicio de ésta carta: