

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**  
**CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



**EL LENGUAJE JURÍDICO COMO BARRERA COMUNICACIONAL  
PARA LOS ADULTOS MAYORES EN EL TRIBUNAL  
DEPARTAMENTAL DE JUSTICIA DE PANDO DURANTE LA  
GESTIÓN 2025**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

**Autor:** Univ. Jaime Marcelo Chipana Cachaca

**Tutora:** Lic. Vanessa Reina Alejo Conde

**COBIJA – PANDO – BOLIVIA**

**2025**

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO  
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS  
CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

EL LENGUAJE JURÍDICO COMO BARRERA COMUNICACIONAL PARA  
LOS ADULTOS MAYORES EN EL TRIBUNAL DEPARTAMENTAL DE  
JUSTICIA DE PANDO DURANTE LA GESTIÓN 2025

Tesis de Grado sometida a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, del Área  
Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera Ciencias de la Comunicación Social

Requisito para optar al grado académico de:

Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social

Por

Jaime Marcelo Chipana Cachaca

Cobija - Pando – Bolivia

Esta Tesis de Grado ha sido aceptada en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobado por el Tribunal.

**FIRMANTES:**

---

M.Sc. Miladis Marilia Conde Herrera

**DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS**

---

Lic. Tamara Tatiana Tarifa Ticona

**TRIBUNAL**

---

Lic. Gabriela Montero Medrano

**TRIBUNAL**

---

Ing. Adriano Orlando Suarez Aguilera

**TRIBUNAL**

---

Lic. Vanessa Reina Alejo Conde

**TUTORA**

---

Univ. Jaime Marcelo Chipana Cachaca

**POSTULANTE**

**DEDICATORIA**

Dedico esta tesis con todo mi amor y gratitud:

A mi esposa, compañera incansable de este camino, por su apoyo incondicional, su paciencia infinita y por recordarme en cada momento la importancia de no rendirse. Su confianza en mí fue el impulso que necesitaba para culminar esta meta.

A mi hija, mi mayor inspiración y razón de esfuerzo, porque cada página escrita fue también un mensaje silencioso de que los sueños se alcanzan con dedicación y perseverancia.

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseo expresar mi más profundo agradecimiento:

A Dios, por la vida, la fortaleza y la sabiduría que me permitieron llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi tutora, por su orientación, comprensión y su guía para lograr esta investigación.

A la Universidad Amazónica de Pando y los docentes de la carrera, quienes con su dedicación y enseñanza contribuyeron a mi formación.

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice .....	iv
Índice de tablas .....	vii
Lista de anexos .....	viii
Resumen ejecutivo .....	ix
<b>Introducción</b>	
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVOS.....</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Justificación.....	6
1.3. Descripción del problema.....	8
1.3.1. Formulación del problema o pregunta de investigación.....	9
1.4. Objetivos .....	9
1.4.1. Objetivo general .....	9
1.4.2. Objetivos específicos.....	10
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>11</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>11</b>
2.1. Tipo de investigación.....	11
2.2. Enfoque de investigación.....	12
2.3. Población y muestra.....	12
2.3.1. Determinación del tamaño de muestra .....	13
2.4. Tipo de muestreo .....	14
2.5. Fuentes y Técnicas de investigación .....	15
2.5.1. Observación.....	15
2.5.2. Entrevista .....	16

2.5.3. Análisis Documental.....	17
<b>CAPÍTULO III</b> .....	19
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	19
3.1. Marco Legal.....	19
3.1.1 Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (2009) .....	19
3.1.2 Ley N° 025 – Ley del Órgano Judicial (2010) .....	20
3.1.3 Ley N° 369 – Ley General de las Personas Adultas Mayores (2013).....	21
3.1.4 Las 100 reglas de Brasilia.....	21
3.1.5 Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.....	22
3.2. Estado del Arte .....	23
3.3. Marco Teórico .....	24
3.3.1. Teoría de la Comunicación Humana de Paul Watzlawick .....	25
3.3.2. Teoría de la Acción Comunicativa de Jürgen Habermas .....	27
3.3.3. Modelo de Comunicación de Román Jakobson .....	29
3.4. Marco Conceptual.....	33
3.4.1 Lenguaje jurídico .....	33
3.4.2 Acceso a la justicia .....	34
3.4.3 Barreras comunicacionales .....	35
3.4.4 Adultos mayores en situación de vulnerabilidad .....	36
3.4.5 Comunicación institucional .....	37
3.4.6 Tutela Jurídica .....	38
3.4.7 Barrera Lingüística .....	39
3.4.8 Brecha Semántica .....	41
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	43
<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	43
4.1. Identificación de tecnicismos y estructuras complejas en los actos jurídicos .....	44
4.1.1 Análisis del ruido léxico, la jerga como factor de intimidación.....	46
4.1.2 Análisis del ruido sintáctico y estructural: El Fracaso de la Función Informativa	47

4.2.	Barreras comunicacionales en la interacción entre operadores de justicia y los adultos mayores.....	48
4.2.1	El factor tiempo y la actitud institucional.....	50
4.2.2	La Barrera Administrativa y la delegación de responsabilidad.....	51
4.3.	Trascendencia de las barreras comunicacionales en el ejercicio de los derechos y acceso a la justicia .....	52
4.3.1	La paradoja de la firma, la pérdida de autonomía y el riesgo jurídico .....	55
4.3.2	La Tutela Judicial inefectiva: De derecho a formalidad.....	57
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	61
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	63
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	65
	<b>ANEXOS</b> .....	68

**ÍNDICE DE TABLAS**

	Pág.
Tabla 1 Los seis factores del proceso comunicativo y sus correspondientes funciones.....	30
Tabla 2 Tipología de Ruido Comunicacional en Actos Jurídicos .....	45
Tabla 3 Manifestaciones de las Barreras Interpersonales en el Tribunal .....	49
Tabla 4 Consecuencias de las Barreras Comunicacionales en el Acceso a la Justicia .....	54

**LISTA DE ANEXOS**

Anexo 1	Ficha de observación.....
Anexo 2	Guía de entrevista para adultos mayores .....
Anexo 3	Guía de entrevista para funcionarios judiciales .....
Anexo 4	Matriz de análisis documental .....
Anexo 5	Redacción de las entrevistas a los adultos mayores.....
Anexo 6	Redacción de las entrevistas a los funcionarios judiciales.....
Anexo 7	Redacción de la revisión documental .....
Anexo 8	Redacción de las observaciones realizadas.....
Anexo 9	Registro fotográfico de entrevista a adultos mayores .....
Anexo 10	Registro fotográfico de entrevista a funcionarios judiciales.....
Anexo 11	Registro fotográfico de técnica de observación .....

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación aborda el desafío crítico que enfrenta la población adulta mayor en Pando para acceder a la justicia, postulando que el lenguaje jurídico formal y la deficiente interacción institucional se configuran como barreras que vulneran su derecho a la tutela judicial efectiva. El objetivo principal fue analizar la trascendencia de estas barreras en el ejercicio de los derechos. Mediante un estudio mixto que combinó encuestas, entrevistas y observación directa, se determinó que la incompreensión no es un problema individual, sino el resultado de un sistema que no comunica con claridad.

Los hallazgos demuestran que el lenguaje judicial opera como un código restringido cargado de ruido semántico. Los adultos mayores identificaron tecnicismos jurídicos en documentos legales de sus casos, lo que genera una indefensión y anula su comprensión del proceso. Esta barrera lingüística se agrava por la interacción interpersonal, la cual se caracteriza por ser distante, apurada y marcada por una cultura organizacional que prioriza la eficiencia burocrática. Esta barrera psicológica se traduce en la delegación de responsabilidad, negando el derecho del adulto mayor a ser informado por la propia institución y consolidando una asimetría de poder. La consecuencia más grave de estas fallas es la pérdida de autonomía, que se materializa en la paradoja de la firma, donde el adulto mayor ratifica actos jurídicos cuyo alcance ignora, frustrando el propósito social de la justicia.

En conclusión, el lenguaje jurídico y las prácticas institucionales constituyen barreras sistémicas que niegan la capacidad de defensa informada. Por ello, se recomienda al Tribunal Departamental de Justicia de Pando la urgente implementación de una Política de "Lenguaje Judicial Claro", que exija la simplificación de documentos y la inclusión de un "Anexo Resumen Ejecutivo" en lenguaje sencillo. Asimismo, se aconseja la capacitación obligatoria en comunicación y gerontología para los operadores y el establecimiento de un Punto de Asistencia Comunicacional especializado para garantizar que cada acto procesal sea un acto de conocimiento informado.

**Palabras clave:** Lenguaje jurídico, Barreras comunicacionales, Adultos mayores

## INTRODUCCIÓN

El acceso a la justicia es un derecho fundamental garantizado constitucionalmente, cuyo ejercicio pleno exige no solo la apertura formal de los tribunales, sino también la comprensión material de cada etapa del proceso legal. Sin embargo, en el contexto del Tribunal Departamental de Justicia de Pando, este derecho se ve comprometido para la población de adultos mayores, quienes enfrentan barreras comunicacionales que transforman el proceso judicial en un laberinto incomprensible. La presente tesis, titulada “el lenguaje jurídico como barrera comunicacional para los adultos mayores en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando durante la gestión 2025”, aborda esta problemática crítica, postulando que el lenguaje altamente técnico y la deficiente interacción institucional se configuran como factores de indefensión material que vulneran el derecho a la tutela judicial efectiva. El lenguaje utilizado en los actos jurídicos, plagado de tecnicismos, y estructuras sintácticas complejas, se revela como un código restringido que anula la autonomía del adulto mayor, obligándolo a firmar documentos cuyo alcance legal desconoce, lo que se ha denominado la paradoja de la firma.

Con base en esta problemática, el objetivo general de la investigación fue analizar las barreras comunicacionales generadas por el lenguaje jurídico y la interacción institucional que obstaculizan el ejercicio efectivo de los derechos por parte de los adultos mayores. Para lograrlo, se establecieron tres objetivos específicos: identificar los tecnicismos y estructuras complejas en los actos jurídicos; analizar las barreras comunicacionales que emergen en la interacción interpersonal entre operadores de justicia y adultos mayores; y, finalmente, determinar la trascendencia de estas barreras en el ejercicio de los derechos y el acceso a la justicia. La justificación del estudio reside en su triple relevancia: social, al buscar materializar los derechos de los adultos mayores; comunicacional, al aplicar la teoría del ruido y el código a un contexto institucional; y práctica, al proporcionar evidencia empírica que sustente la implementación de políticas de Lenguaje Claro Judicial en el Tribunal.

El desarrollo metodológico de la tesis se basó en un enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), utilizando encuestas y entrevistas a profundidad a adultos mayores y funcionarios, complementadas con la observación directa y el análisis documental, lo que permitió clasificar

el ruido semántico, psicológico y administrativo presente en el entorno judicial. Los resultados confirmaron que la interacción es distante y apurada, priorizando la eficiencia burocrática sobre la eficacia comunicacional, una falla que agrava la incomprensión de los documentos.

La tesis se encuentra organizada en cinco capítulos principales. El Capítulo I establece la justificación, problema y objetivos, el Capítulo II establece el marco teórico, abordando conceptos clave como el acceso a la justicia y la teoría del lenguaje claro. El Capítulo III describe el marco metodológico. El Capítulo IV presenta el análisis e interpretación de resultados, desglosando los hallazgos relativos a los tecnicismos, la interacción y la trascendencia. Finalmente, las conclusiones, demostrando que la incomprensión anula la capacidad de defensa, y propone recomendaciones prácticas dirigidas al Tribunal de Justicia y al Consejo de la Magistratura para transformar el lenguaje y las prácticas comunicacionales.

## CAPÍTULO I

### JUSTIFICACIÓN, PROBLEMA Y OBJETIVOS

#### 1.1. Antecedentes.

En la antigüedad, más específicamente en el Imperio Romano, el ejercicio de la justicia estaba profundamente condicionado por el estatus jurídico y social de las personas. Solo los ciudadanos romanos libres y varones poseían plenamente el *ius actionis*, es decir, el derecho a recurrir a los tribunales. En cambio, los extranjeros (*peregrini*), las mujeres, los esclavos y otros grupos marginados estaban parcial o totalmente excluidos de los procedimientos jurídicos formales. En este sentido, señala Bonfante que “(...) el Derecho romano fue el derecho de los ciudadanos romanos, no de todos los habitantes del Imperio. Y el acceso a los tribunales fue una prerrogativa estrechamente ligada a la ciudadanía y a la posición social del individuo” (1958, p. 124). Este modelo de justicia selectiva evidencia que, históricamente, los sistemas legales han operado con barreras estructurales y sociales que limitaban la participación de sectores considerados vulnerables o subordinados.

Con el paso del tiempo, el acceso a la justicia ha evolucionado desde ser un privilegio limitado a ciertos sectores hasta consolidarse como un derecho universal reconocido en diversos instrumentos internacionales, reconocidas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Entre las cuales se puede se destaca la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece que toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales competentes que la protejan frente a vulneraciones de sus derechos fundamentales (ONU, 1948). De igual forma, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos reconoce el derecho de toda persona a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial (ONU, 1966). Por lo tanto, estas normas evidencian que el acceso a la justicia constituye un principio estructural del sistema democrático que debe ser garantizado.

Gracias a estas importantes normativas internacionales, se han logrado superar muchas de las barreras que limitaban el acceso a la justicia, sin embargo, no todas ellas se han superado, pues cuando se habla de acceso a la justicia “No debe entenderse únicamente como la posibilidad formal de acudir ante un tribunal, sino como una garantía sustantiva de igualdad ante la ley, que supone remover los obstáculos que impiden el ejercicio efectivo de este derecho por los grupos vulnerables.” (Gargarella, 2011, p. 95). Si bien en la antigüedad, estos obstáculos eran estructurales y sociales, actualmente las barreras son comunicacionales, porque el lenguaje en el que se desenvuelve el acceso a la justicia, es altamente técnico y abstracto, que afectan con mayor intensidad a los sectores vulnerables de la sociedad.

Las barreras que actualmente afectan el acceso a la justicia han sido ampliamente analizadas en investigaciones y foros especializados. En este sentido, la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana aprobó las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad, donde se establece que los Estados deben garantizar condiciones efectivas de acceso a la justicia para quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008). Incluyendo, además, el uso de un lenguaje claro, accesible y sencillo en las comunicaciones judiciales. Al respecto Zapata resalta que:

(...)las Reglas de Brasilia proponen, para los casos en los que el destinatario sea una persona en situación de vulnerabilidad con algún grado de dificultad cognitiva o de instrucción, que las comunicaciones judiciales sean redactadas en lenguaje coloquial, en formato de lectura fácil y accesible (2020, p. 67).

Es decir, se busca que las personas en situación de vulnerabilidad, como los adultos mayores, puedan comprender por sí mismas el contenido de los documentos legales, mediante un lenguaje claro, sencillo y accesible.

En consonancia con estos marcos normativos internacionales, distintas iniciativas a nivel nacional también han buscado fortalecer el acceso efectivo a la justicia. En Argentina, el Poder Judicial de Entre Ríos desarrolló una Guía de estilo para un lenguaje judicial claro, con el objetivo de “(...) facilitar el acceso a la justicia y mejorar la calidad de los servicios mediante para los grupos vulnerables” (Poder Judicial de Entre Ríos, 2022). Esta iniciativa, busca

eliminar barreras del lenguaje jurídico que dificultan el acceso a la justicia y propone a las autoridades judiciales de Entre Ríos, adoptar un lenguaje amigable y sencillo promoviendo claridad y comprensión para todos.

En lo que respecta a Bolivia, el acceso a la justicia no solo está reconocido como un derecho fundamental, sino que también se contempla desde una perspectiva integral que incluye la claridad en los procesos judiciales. Así, la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, en su Artículo 115, establece que:

Toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos. El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones. (CPE, 2009, Art. 115)

Este precepto no solo reafirma el derecho de toda persona a ser atendida por la justicia, sino que implica que las condiciones de ese acceso deben garantizar la comprensión y participación efectiva de los ciudadanos, ya que tienen derecho a que sus derechos e intereses legítimos sean protegidos por los jueces y tribunales de manera efectiva y oportuna.

En base a este contexto, la institución Cáritas Bolivia, ha elaborado La Guía Básica de actuación para el acceso a la justicia de las personas adultas mayores, en la cual se destaca que una de las principales barreras identificadas por las personas mayores es la utilización de un lenguaje técnico-jurídico complejo, que dificulta significativamente su entendimiento y, por ende, su adecuada defensa y ejercicio de derechos (2023). Esto evidencia que el lenguaje jurídico no solo es un conjunto de términos técnicos, sino que, en la práctica, puede convertirse en un obstáculo real y persistente que limita la participación activa de los adultos mayores en los procesos judiciales. Mediante este aporte se deja en evidencia que el lenguaje jurídico constituye una barrera comunicacional que afecta directamente el acceso a la justicia de los adultos mayores, lo que justifica su estudio desde una perspectiva comunicacional y social.

A nivel local, no se identifican investigaciones previas relacionadas con esta problemática. No obstante, el Tribunal Departamental de Justicia de Pando, con sede en Cobija,

es la instancia encargada de garantizar el acceso a la justicia. Pese a ello, sus actuaciones aún se expresan en un lenguaje técnico y formal, de difícil comprensión para quienes no poseen formación jurídica, especialmente para los adultos mayores, quienes enfrentan mayores barreras comunicacionales que obstaculizan su participación y ejercicio efectivo de sus derechos.

## **1.2. Justificación**

La presente investigación contemplo su justificación en tres dimensiones esenciales, la relevancia social del fenómeno abordado, su respaldo en el marco normativo vigente, y su contribución al ámbito académico.

La investigación en el ámbito social cobró relevancia en tanto que visibilizó una forma específica de exclusión, es decir el lenguaje jurídico y su nivel de comprensión por parte de los adultos mayores y las limitaciones del acceso a la justicia. Este grupo social, al encontrarse en situación de vulnerabilidad por factores cognitivos, educativos y/o socioculturales, que se traduce como dificultades para interactuar con los operadores de justicia en igualdad de condiciones. Según Cáritas Bolivia, una de las principales barreras identificadas por las personas mayores es la utilización de un lenguaje técnico-jurídico complejo, que dificulta su entendimiento y, por ende, su adecuada defensa y ejercicio de derechos (2023). Por lo que podemos afirmar que el análisis de las barreras comunicacionales derivadas del lenguaje jurídico constituye un paso fundamental para avanzar hacia una justicia más inclusiva y socialmente accesible.

Asimismo, esta investigación analizó las complejas relaciones sociales en las que se manifiestan diversas formas de exclusión hacia los adultos mayores dentro de los procesos judiciales, institucionales y comunicacionales. Resultó fundamental examinar detalladamente cómo el lenguaje jurídico, por su naturaleza técnica y distante, genera sentimientos de frustración, dependencia e inseguridad, especialmente cuando este código especializado se vincula directamente con las limitaciones que enfrentan las personas mayores para comprender cabalmente y actuar sobre su propia situación legal. Este análisis exhaustivo evidenció la profunda brecha comunicativa que alimenta formas silenciosas de desigualdad, en las cuales las

personas no ejercen plenamente sus derechos fundamentales debido a la sistemática falta de comprensión de las decisiones y procedimientos que las afecta. El visibilizar, estudiar y documentar estas barreras desde una perspectiva social, integral y diferenciada, se constituyó en un paso necesario para proponer soluciones concretas.

Por su parte, este estudio trasciende legalmente a partir de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, que en su artículo 115, garantiza a toda persona “(...) una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones” (2009, pág. 34). Garantía que solo puede cumplirse si las personas comprenden el proceso judicial en el que están involucradas. Por tanto, se analizó la terminología legal, como la forma más relevante de aplicación de la ley de manera plural, es decir, cumpliendo con el mandato constitucional, a partir de procesos que producen textos jurídicos que sean comprensibles, no solo para los operadores de justicia, sino también, para la sociedad en pleno.

Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad reconocen la necesidad de adaptar la comunicación judicial al perfil del destinatario, señalando que “Las comunicaciones judiciales deben ser redactadas en lenguaje coloquial, en formato de lectura fácil y accesible” (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008). Analizar el lenguaje jurídico desde su impacto comunicacional en personas adultas mayores se alinea con el ordenamiento jurídico nacional e internacional.

En el ámbito académico y de la investigación, el estudio del lenguaje jurídico se aborda habitualmente desde perspectivas predominantemente gramaticales, sintácticas o estrictamente jurídicas, pero no siempre desde su trascendental función social y comunicacional, y mucho menos desde una óptica de accesibilidad. Como señala el experto Daniel Cassany, uno de los mayores referentes en didáctica del lenguaje, “El lenguaje legal está lleno de fórmulas rutinarias, tecnicismos y estructuras gramaticales que obstaculizan la comprensión y alejan al ciudadano del discurso institucional” (2007, p. 43). Conforme a lo manifestado por el autor, y enfocando la investigación específicamente al contexto geográfico y judicial del Departamento de Pando, se pudo verificar que no se registran investigaciones previas que analicen esta problemática en relación con los adultos mayores como grupo de especial vulnerabilidad.

### 1.3. Descripción del problema

En el ámbito judicial, el uso del lenguaje técnico y especializado forma parte de la práctica profesional cotidiana. Sin embargo, este tipo de comunicación representa un obstáculo para determinados sectores de la población, en particular para los adultos mayores, quienes enfrentan mayores dificultades para comprender el contenido de los documentos legales y las expresiones utilizadas en los procesos judiciales.

Se debe tomar en cuenta que el lenguaje jurídico se caracteriza por su formalidad, la utilización de tecnicismos y estructuras complejas, elementos que dificultan el acceso pleno a la información y generan situaciones de incompreensión, incertidumbre y dependencia. En este escenario el problema radica en como el lenguaje jurídico se constituyó en una barrera comunicacional entre los adultos mayores y los operadores de justicia del Tribunal Departamental de Justicia de Pando, durante la gestión 2025, limitando la comprensión de sus derechos, el seguimiento de los procesos y su participación activa en ellos.

En este sentido, esta problemática no solo se reduce a una cuestión de forma o estilo, sino que implica consecuencias directas en el ejercicio de derechos fundamentales. Cuando una persona no comprende los términos de una sentencia, un auto interlocutorio o un decreto judicial, su capacidad de respuesta y participación se ve limitada. En palabras de Cassany, “(...) el lenguaje administrativo y legal está lleno de fórmulas rutinarias, tecnicismos y estructuras gramaticales que obstaculizan la comprensión y alejan al ciudadano del discurso institucional” (2007, p. 43). Lo cual adquiere una gravedad mayor cuando se trata de personas en situación de vulnerabilidad.

El problema se agrava si se consideran factores como el nivel educativo, la alfabetización digital y el contexto sociocultural de muchos adultos mayores, que pueden no estar familiarizados con los códigos institucionales ni con las nuevas formas de interacción dentro del sistema de justicia. Desde una mirada más amplia, como plantea Guber, la socióloga y antropóloga, “(...) el sentido de los mensajes institucionales no es unívoco, sino que se interpreta desde las condiciones sociales y culturales del receptor” (2001, p. 76). Por lo tanto,

la investigación sobre estas barreras de acceso se realizó con una perspectiva integral; las barreras comunicacionales se analizaron no solo desde el estricto ámbito lingüístico o la complejidad del léxico jurídico, sino también desde la dinámica de la interacción social entre los actores del proceso y el entorno contextual específico del adulto mayor usuario del sistema, reconociendo la necesidad de un enfoque diferenciado.

Reflexionar sobre esta delicada problemática puso en evidencia que no basta con garantizar la mera presencia física o la representación formal de los adultos mayores en un proceso legal o administrativo; se requiere, de manera indispensable, asegurar su plena comprensión de los procedimientos, fomentar una participación activa y sustantiva, y garantizar una toma de decisiones verdaderamente libre e informada.

En este marco, resultó crucial identificar los elementos del lenguaje jurídico que generan barreras de incomunicación, explorar las percepciones y las experiencias de ambas partes involucradas en el proceso judicial (usuarios y funcionarios), comprender cómo estos factores afectan la calidad de la relación y la interacción entre los funcionarios judiciales y los adultos mayores, y analizar el impacto real y sistémico que todas estas deficiencias tienen en su efectivo acceso a la justicia y en la materialización de sus derechos fundamentales.

### ***1.3.1. Formulación del problema o pregunta de investigación***

¿De qué manera el lenguaje jurídico se constituye en una barrera comunicacional que afecta a los adultos mayores en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando, durante la gestión 2025?

## **1.4. Objetivos**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Analizar el lenguaje jurídico como barrera comunicacional que afecta a los adultos mayores en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando, gestión 2025.

#### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Identificar los tecnicismos y estructuras complejas en los actos jurídicos emitidos en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando.
- Describir las barreras comunicacionales que surgen en la interacción entre operadores de justicia y la población adulta mayor, considerando factores lingüísticos y socioculturales.
- Establecer la trascendencia de las barreras comunicacionales en el ejercicio de los derechos y el acceso a la justicia de la población adulta mayor.

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

El diseño metodológico de esta investigación integra elementos clave como el tipo de estudio, el enfoque adoptado, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos que fueron empleados para la recolección y análisis de datos.

#### **2.1. Tipo de investigación**

La presente investigación se enmarca dentro del tipo de estudio descriptivo, atendiendo a las particularidades del objeto de análisis. En palabras de Hernández, et al.,:

Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis... (2014, p. 92)

Desde esta perspectiva, el estudio identificó y caracterizó los elementos que configuraron el objeto de análisis, en este caso, la comprensión del lenguaje jurídico por parte de los adultos mayores en su interacción con el sistema judicial. Asimismo, permitió reconocer los factores comunicacionales que condicionan la comprensión y participación efectiva de los involucrados. Este tipo de investigación resultó relevante porque no buscó modificar las condiciones en las que ocurrió el fenómeno, sino describirlo de manera sistemática y detallada.

La investigación permitió visibilizar cómo se expresaron las barreras comunicacionales en los procesos judiciales, qué tecnicismos resultaron más complejos, cómo se percibieron las explicaciones brindadas por los operadores de justicia y cuáles fueron las consecuencias sociales y emocionales que enfrentaron las personas mayores al no comprender el discurso jurídico.

## **2.2. Enfoque de investigación**

La presente investigación se enmarcó en el enfoque cualitativo con una perspectiva interpretativa; según Denzin y Lincoln:

La investigación cualitativa se basa en un enfoque interpretativo, naturalista del mundo. Esto significa que los investigadores cualitativos estudian las cosas en sus contextos naturales, intentando dar sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que las personas les atribuyen (2005, p. 3).

A partir de esta mirada, se priorizó la exploración profunda de las percepciones, dificultades y estrategias comunicativas que enfrentaron los adultos mayores, así como los factores emocionales, culturales y sociales que influyeron en sus experiencias comunicativas, reconociendo el valor del discurso y del contexto en el que se produjo. Este enfoque reveló cómo comprendieron y se relacionaron con el lenguaje jurídico, posibilitando una comprensión integral del fenómeno y visibilizando las brechas existentes en la comunicación judicial.

El enfoque cualitativo resultó fundamental para este estudio porque permitió acceder a las experiencias subjetivas de los participantes, más allá de lo cuantificable, priorizando el sentido que otorgaron a sus interacciones con el sistema judicial. Asimismo, la perspectiva interpretativa ofreció un marco adecuado para comprender la brecha comunicacional como una construcción social que no solo se manifestó en el uso de tecnicismos legales, sino también de la manera en que los adultos mayores percibieron su lugar dentro del proceso judicial.

## **2.3. Población y muestra.**

La población constituye el conjunto de sujetos, elementos o casos que formaron parte del objeto de estudio. En términos metodológicos, la población puede ser finita, cuando se conoce con precisión el número total de unidades, o infinita, cuando no se cuenta con un registro exacto de su totalidad, aunque sí se tiene claridad respecto a sus características. En este caso, se trabajó con una población de adultos mayores que tuvieron contacto con el sistema judicial, específicamente en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando. Según Hernández, et al.:

La población o universo está constituida por el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Dichas especificaciones deben definirse claramente para que los elementos que la integran puedan ser identificados con precisión, aunque su número no siempre sea conocido con exactitud (2014, p. 174).

De esta manera, la población de este estudio se definió como infinita, ya que no fue posible determinar con certeza el número total de adultos mayores que accedieron o iniciaron procesos judiciales en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando durante la gestión 2025. Ante esta situación, se recurrió a una muestra seleccionada intencionalmente, conformada por adultos mayores que estuvieron dispuestos a participar y aportar con sus experiencias, así como por funcionarios judiciales vinculados a su atención. Esta decisión metodológica permitió trabajar con casos significativos, asegurando la pertinencia y la riqueza de la información obtenida para los fines de la investigación.

### ***2.3.1. Determinación del tamaño de la muestra.***

La muestra, como parte representativa de la población de estudio, pudo ser elegida mediante diferentes procedimientos probabilísticos y no probabilísticos, considerando los criterios necesarios para su identificación. En el presente caso, el tamaño de la muestra se considera bajo criterios no probabilísticos, atendiendo a las particularidades de la investigación y las características del grupo de estudio. Al respecto, Izcara sostiene que:

El proceso de construcción de la muestra no es informal, sino que sigue una lógica rigurosa. El tipo de muestreo utilizado en la investigación cualitativa es intencional; es decir, el investigador decide qué actores sociales incluidos en la muestra. También le compete al investigador la determinación del tamaño de la misma. Sin embargo, esto no significa que en una investigación cualitativa 'quiénes' y 'cuántos' informantes integran la muestra sea un aspecto irrelevante, que no requiere de una argumentación compleja y coherente (2014, p. 44).

Consecuentemente a esta perspectiva, la muestra estuvo conformada por adultos mayores que participaron en procesos judiciales en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando, así como por algunos funcionarios judiciales vinculados a la atención de este grupo social. La elección de los participantes respondió a su experiencia directa con el fenómeno estudiado, considerando además su diversidad de contextos, edades y niveles de interacción con el sistema

judicial, lo que permitió obtener información valiosa y relevante para la comprensión del problema investigado.

#### **2.4. Tipo de muestreo**

El muestreo no probabilístico aplicado en la presente investigación correspondió a un muestreo homogéneo, ya que se seleccionaron participantes que compartían características similares, en este caso, adultos mayores que habían tenido contacto con el lenguaje jurídico en el marco de procesos judiciales. Tal como lo describen Hernández et al.:

(...) al contrario de las muestras diversas, en las muestras homogéneas las unidades que se van a seleccionar poseen un mismo perfil o características, o bien comparten rasgos similares. Su propósito es centrarse en el tema por investigar o resaltar situaciones, procesos o episodios en un grupo social (2014, p. 388).

A partir de esta perspectiva, en la presente investigación, la aplicación de un muestreo homogéneo resultó relevante porque permitió centrar la atención en un grupo social específico con experiencias comunes frente al objeto de estudio.

Al trabajar únicamente con adultos mayores con experiencias directas y recientes en el contacto con el lenguaje jurídico, la aplicación de un muestreo homogéneo resultó ser la estrategia más relevante y rigurosa para los objetivos cualitativos de esta investigación. Esta delimitación intencional permitió centrar la atención en un grupo social que compartía un mismo perfil de vulnerabilidad comunicativa frente al objeto de estudio, lo cual fue indispensable para el proceso de análisis. Gracias a esta uniformidad experiencial, fue posible identificar con gran claridad y nitidez patrones consistentes de incomprensión del código legal, establecer similitudes recurrentes en las barreras comunicacionales percibidas (tanto semánticas como relacionales) y encontrar coincidencias en las estrategias de afrontamiento o delegación utilizadas por los usuarios.

Este nivel de especificidad no solo garantizó que los resultados reflejaran de manera precisa y detallada las particularidades de este sector social, sino que evitó la dispersión y la

superficialidad analítica que hubieran resultado de trabajar con grupos de características demasiado diversas, lo cual habría diluido el fenómeno de la barrera comunicacional, dificultando el análisis en profundidad y la construcción de categorías de hallazgo sólidas con identificación de patrones comunicativos consistentes y experiencias significativas.

## **2.5. Fuentes y técnicas de investigación**

Las fuentes, técnicas e instrumentos de investigación permiten la recolección de información de manera organizada, coherente y pertinente para alcanzar los objetivos planteados. En la presente investigación, orientada por un enfoque cualitativo y de carácter descriptivo, se emplearon tres técnicas fundamentales: la observación, la entrevista y el análisis documental.

### **2.5.1. Observación**

La observación constituyó una de las principales técnicas de recolección de información, ya que permitió registrar directamente el comportamiento y las interacciones de los participantes en su contexto natural, sin la intervención del investigador. Según Münch y Ángeles:

La observación es la técnica de investigación por excelencia, es el principio y la validación de toda teoría científica... En su acepción más general, observar equivale a mirar con detenimiento; es la forma más usual con la que se obtiene información acerca del mundo circundante (2003, p. 49).

Bajo esta mirada metodológica y comunicacional, en el presente estudio se llevó a cabo un riguroso proceso de observación participante y no intrusiva directamente en las instalaciones del Tribunal Departamental de Justicia de Pando. Durante este proceso, se examinaron minuciosamente las interacciones cotidianas entre los adultos mayores usuarios del sistema y los funcionarios judiciales responsables. La observación se centró en diversos aspectos clave: el lenguaje verbal y no verbal empleado por los operadores de justicia, las reacciones frente al uso de tecnicismos jurídicos complejos y, fundamentalmente, las dificultades de comprensión que emergieron tanto en las audiencias como en los trámites administrativos de rutina.

De este ejercicio se obtuvo información valiosa, como la identificación de expresiones jurídicas que resultaban complejas para los adultos mayores, la ausencia de explicaciones complementarias por parte de los funcionarios, y las manifestaciones de confusión o inseguridad de los usuarios al recibir instrucciones o documentos legales. Asimismo, se evidenció que la falta de un lenguaje claro generaba una significativa dependencia hacia terceros, quienes en muchos casos acompañaban a los adultos mayores para explicarles o mediar en sus trámites, limitando su autonomía comunicativa y participación activa.

El instrumento utilizado fue una ficha de observación estructurada (ver Anexo 1), que permitió organizar los registros en torno a cuatro ejes fundamentales: el lenguaje utilizado, el contexto de la interacción, las reacciones de los adultos mayores y el nivel de comprensión percibido. Esta técnica, en conjunto, brindó una aproximación directa y concreta al fenómeno investigado, aportando datos esenciales para comprender cómo el lenguaje jurídico se constituye en una barrera comunicacional en la práctica cotidiana.

### **2.5.2. Entrevista**

La entrevista constituyó una herramienta fundamental para conocer en profundidad las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes. Según Ágreda:

Es una técnica o método de recolección de información que se aplica a una población no homogénea. Es la conversación entre dos personas, en la que clásicamente, una oficia de entrevistador y la otra de entrevistado. Sin embargo, es necesario aclarar que uno produce más información que el otro. Mientras el entrevistador limita su participación a preguntas abiertas, el entrevistado, dependiendo de la profundidad del cuestionamiento, expresa una determinada respuesta, limitada o amplia (2012, p. 105).

Bajo este marco, en la presente investigación se realizaron entrevistas semiestructuradas a dos grupos de actores clave, por un lado, a adultos mayores que acudieron al Tribunal Departamental de Justicia de Pando para realizar trámites y procesos judiciales; y por otro, a funcionarios judiciales que mantenían contacto con dichos usuarios. Esta estrategia permitió recoger testimonios desde ambas perspectivas, con el fin de identificar los puntos de mayor dificultad en la comunicación y las posibles estrategias de superación aplicadas en la práctica.

De la aplicación de esta técnica se obtuvo información relevante: los adultos mayores manifestaron que los documentos judiciales contenían palabras técnicas y estructuras poco claras, lo que les generaba confusión e inseguridad. Muchos señalaron que dependían de familiares o terceros para comprender el contenido de las notificaciones o resoluciones. Por su parte, los funcionarios judiciales reconocieron que el lenguaje jurídico suele ser complejo, pero admitieron que no siempre se adaptaba a las capacidades cognitivas o educativas de los usuarios mayores, debido a la carga laboral o a la tradición formalista del ámbito judicial. Asimismo, emergieron sugerencias de los propios entrevistados sobre la necesidad de capacitaciones en lenguaje claro y la implementación de materiales explicativos accesibles.

El instrumento de recolección de datos utilizado fue una rigurosa guía de entrevista semiestructurada (ver Anexo 2 y 3), diseñada meticulosamente en función de los objetivos específicos y las variables de la investigación. Esta guía permitió mantener una estructura clara de preguntas abiertas que orientaron la conversación hacia los temas de interés, sin limitar en ningún momento la necesaria espontaneidad y la riqueza de las respuestas de los participantes. Asimismo, garantizó la posibilidad de profundizar en los temas relevantes y en sus matices a partir de las experiencias y percepciones expresadas, favoreciendo un diálogo flexible, dinámico y profundamente reflexivo. Gracias a la aplicación de esta técnica, se obtuvo información detallada, altamente cualitativa y contextualizada sobre las barreras comunicacionales, las percepciones del lenguaje jurídico y las diversas estrategias utilizadas tanto por los adultos mayores como por los funcionarios judiciales en su interacción cotidiana.

### ***2.5.3. Análisis documental.***

El análisis documental constituyó una técnica clave para examinar los materiales escritos generados en el ámbito judicial y así comprender el grado de accesibilidad del lenguaje jurídico. Tal como lo explican Ruiz e Ispizua:

El análisis documental permite explorar la información contenida en los documentos a partir de una lectura crítica, sistemática y organizada, a fin de descubrir significados ocultos, estructuras ideológicas o elementos formales que condicionan la comprensión del texto” (1989, p. 89).

Por lo cual, en el marco de la presente investigación, esta técnica se aplicó a una selección de documentos jurídicos de uso frecuente en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando, tales como decretos de mero trámite, autos interlocutorios, sentencias y actas de audiencia. El propósito fue identificar los tecnicismos más recurrentes, las estructuras gramaticales utilizadas y el grado de formalismo presente en estos textos. De igual manera, se buscó establecer vínculos entre el lenguaje empleado y las posibles barreras comunicacionales generadas. Asimismo, se analizó si los documentos contenían explicaciones aclaratorias o adaptaciones que facilitaran la comprensión por parte de los adultos mayores.

Del análisis se obtuvo información significativa: se constató que la mayoría de los documentos revisados empleaban un lenguaje altamente técnico y estructuras extensas, lo cual dificultaba la lectura incluso para personas con cierto nivel educativo. Además, se evidenció que, en la práctica, no existían versiones simplificadas o notas explicativas que permitieran a los usuarios mayores comprender de manera autónoma el contenido. Esto confirmó que el diseño textual de los documentos judiciales no contemplaba criterios de accesibilidad lingüística ni estaba orientado a garantizar una comunicación clara con grupos en situación de vulnerabilidad.

Para el desarrollo de esta técnica se empleó como instrumento una matriz de análisis documental (ver Anexo 4). Este procedimiento permitió sistematizar los hallazgos y generar insumos que complementaron los resultados obtenidos mediante la observación y las entrevistas.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO REFERENCIAL**

El desarrollo de este capítulo busca sentar las bases que orientan y sostienen la presente investigación. A partir de un proceso de revisión y reflexión crítica, se integran distintos referentes que permiten comprender el problema de estudio desde una mirada amplia y fundamentada. En primer lugar, se aborda el marco legal, que reúne las normas nacionales e internacionales que garantizan el acceso a la justicia y protegen los derechos de las personas adultas mayores. Posteriormente, el estado del arte expone investigaciones y antecedentes relacionados, que contribuyen a ubicar este trabajo en un contexto académico más amplio. Seguidamente, el marco teórico presenta las perspectivas conceptuales y comunicacionales que orientan el análisis del lenguaje jurídico como fenómeno social, y finalmente, el marco conceptual define las categorías claves que guiarán la investigación.

#### **3.1. Marco legal**

El marco legal que sustenta la presente investigación se enmarca en la normativa nacional e internacional, la cual establece de manera expresa el derecho de todas las personas a un acceso efectivo a la justicia, prestando especial atención a los grupos en situación de vulnerabilidad, como los adultos mayores. Estos instrumentos reconocen la necesidad de eliminar las barreras comunicacionales, procedimentales y culturales que puedan obstaculizar el ejercicio pleno de los derechos fundamentales.

##### ***3.1.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia (2009)***

La Constitución Política del Estado (2009), en su calidad de norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano, establece de forma categórica que el acceso a la justicia no es

una potestad discrecional, sino un derecho fundamental de todos los ciudadanos. Este mandato se refuerza con las garantías del Artículo 115, parágrafo II, el cual señala que: “El Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna y gratuita, transparente y sin dilaciones”. La inclusión del término "transparente" implica una obligación que va más allá de la publicidad de los actos judiciales; demanda intrínsecamente que el contenido y el lenguaje de las comunicaciones judiciales sean comprensibles para el destinatario, asegurando la cognoscibilidad del proceso.

Asimismo, el Artículo 13 consagra el principio de igualdad y no discriminación en el goce y ejercicio de los derechos fundamentales, prohibiendo expresamente la distinción por razón de edad, condición social o cultural. Estas disposiciones, al reconocer la especial vulnerabilidad del adulto mayor, obligan al Estado a garantizar que este grupo social pueda acceder a un sistema de justicia no solo formalmente abierto, sino también materialmente accesible, comprensible y adaptado a sus necesidades comunicativas. El incumplimiento de la claridad lingüística, por lo tanto, se configura como un acto que vulnera la transparencia constitucional y genera una forma de discriminación indirecta por razón de edad.

### ***3.1.2. Ley N° 025 - Ley del Órgano Judicial (2010)***

Por su parte, la Ley del Órgano Judicial establece los principios rectores que guían la administración de justicia en Bolivia. En su Artículo 3, numeral 8 (Gratuidad), garantiza que:

El acceso a la administración de justicia es gratuito, sin costo alguno para el pueblo boliviano; siendo ésta la condición para hacer realidad el acceso a la justicia en condiciones de igualdad. La situación económica de las partes, no puede colocar a una de ellas en situación de privilegio frente a la otra, ni propiciar la discriminación (Ley 025, 2010).

Este principio fundamental asegura que la justicia debe ser un derecho universal, sin que existan obstáculos económicos o costes que generen o profundicen la desigualdad en el acceso al sistema. Este aspecto es absolutamente crucial para los adultos mayores, quienes, enfrentan condiciones de marcada vulnerabilidad, por lo que la gratuidad o la asequibilidad de los trámites se convierte en una condición indispensable para la materialización de la tutela judicial efectiva.

De manera complementaria, el Artículo 30 incorpora principios específicos de la jurisdicción ordinaria, entre los cuales destacan la Transparencia y la Accesibilidad. El primero establece que los actos judiciales deben ofrecer “información útil, pertinente, comprensible y fiable” (Ley 025, 2010), garantizando así que las resoluciones y comunicaciones sean claras para los usuarios del sistema judicial. El principio de Accesibilidad, por su parte, dispone que la función judicial tiene la obligación de “facilitar que toda persona (...) acuda al Órgano Judicial, para que se imparta justicia” (Ley 025, 2010). Ambos principios se relacionan directamente con el objeto de la presente investigación, ya que implican que el lenguaje jurídico no debe convertirse en una barrera que excluya a los adultos mayores del ejercicio pleno de sus derechos. Por el contrario, el mandato legal obliga a los operadores de justicia a emplear formas de comunicación claras y comprensibles, que aseguren el acceso real y efectivo a la justicia.

### ***3.1.3. Ley N° 369 - Ley general de las personas adultas mayores (2013)***

Asimismo, de manera más específica la Ley N.º 369, Ley General de las Personas Adultas Mayores (2013), constituye el principal cuerpo legal de protección hacia las personas mayores en Bolivia. En su Artículo 7, establece que los adultos mayores tienen derecho a recibir un trato preferente y digno en todas las instancias públicas y privadas, incluidas las judiciales. Esta disposición no solo refuerza el principio de igualdad, sino que también obliga a los órganos del Estado a generar condiciones que garanticen la participación real y efectiva de los adultos mayores en todos los procesos en los que intervengan, eliminando barreras de tipo comunicacional y procedimental.

### ***3.1.4. Las 100 reglas de Brasilia***

Con referencia a la normativa internacional, es importante invocar a las denominadas 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad del 2008, este instrumento internacional, aprobado por la Cumbre Judicial Iberoamericana y adoptado por Bolivia, reconoce que los adultos mayores forman parte de los grupos que requieren medidas especiales para garantizar su acceso a la justicia. En la Regla 14 se establece que: “las comunicaciones judiciales deben ser redactadas en lenguaje coloquial, en

formato de lectura fácil y accesible” (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008). De esta forma, las 100 Reglas de Brasilia no solo reconocen la vulnerabilidad de las personas mayores, sino que también obligan a los operadores de justicia a ajustar sus formas de comunicación a fin de eliminar barreras que limiten el ejercicio pleno de los derechos.

### ***3.1.5. Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores***

Por su parte, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores establece un marco jurídico avanzado para la región en materia de protección de este grupo etario (Organización de los Estados Americanos, 2015). Tras su ratificación en Bolivia mediante la Ley N.º 881 de 2016, sus disposiciones adquirieron carácter suprallegal, obligando al Estado a garantizar la protección integral y la vigencia plena de los derechos humanos de las personas mayores. La Convención no se limita a un reconocimiento declarativo, sino que exige que los Estados adopten medidas concretas que aseguren la participación y la inclusión efectiva de este grupo social. En particular, su Artículo 31 dispone que los Estados deben garantizar el acceso a la justicia en igualdad de condiciones, lo cual implica implementar acciones específicas para eliminar las barreras lingüísticas, procesales y culturales que enfrentan las personas mayores en los sistemas judiciales de la región.

Este mandato internacional no solo sugiere, sino que refuerza categóricamente la perentoria necesidad de abordar y resolver de manera estructural el arraigado problema del lenguaje jurídico. Al exigir la eliminación de las barreras lingüísticas y comunicativas en los procedimientos judiciales, la Convención opera una transformación fundamental, eleva la claridad comunicativa y la accesibilidad del sistema de justicia de lo que solía ser considerado una buena práctica administrativa deseable a una obligación ineludible de derechos humanos. En consecuencia, el compromiso de Bolivia con este instrumento obliga al Tribunal Departamental de Justicia de Pando no solo a modificar el código de su lenguaje, sino a adecuar toda la interacción institucional para asegurar que la Tutela Judicial Efectiva sea una realidad material y no una simple declaración formal para las personas mayores.

### 3.2. Estado del arte

El estado del arte permite identificar los antecedentes investigativos y académicos relacionados con el objeto de estudio, así como valorar los aportes existentes y reconocer los vacíos que justifican la pertinencia del presente trabajo. En este sentido, se revisaron investigaciones y documentos que, desde diferentes perspectivas, abordan la problemática del acceso a la justicia, la claridad del lenguaje jurídico y la protección de las personas adultas mayores.

Un primer antecedente se encontró en la tesis elaborada por Yujra, quien señala que el lenguaje jurídico empleado en las resoluciones del Tribunal Constitucional Plurinacional presenta dificultades de comprensión debido al uso de tecnicismos, construcciones sintácticas complejas y escasa cohesión textual. La autora sostiene que estas características generan barreras comunicacionales que impiden a la ciudadanía comprender plenamente el contenido de los documentos jurídicos, afectando así el ejercicio efectivo de sus derechos (2019). Por lo tanto, se evidencia que, aunque la norma busca garantizar acceso y claridad, la forma de redacción continúa alejando a la población de la justicia. En este sentido, la investigación de Yujra Marañón muestra la necesidad de profundizar estos análisis en grupos específicos, como los adultos mayores, enfoque que adopta el presente estudio.

De igual forma, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) en Bolivia elaboró el informe Sistema Judicial Boliviano. Estado de situación, buenas prácticas y recomendaciones para el trabajo en el sector, desde el enfoque de derechos humanos (2017). Este documento analiza la administración de justicia en el país desde una perspectiva institucional y estructural, identificando buenas prácticas y emitiendo recomendaciones para garantizar un acceso más equitativo.

El estudio precedente constituye un valioso referente, ya que logró visibilizar las diversas y profundas dificultades estructurales y procesales que aún enfrenta el sistema judicial boliviano en su conjunto, y resalta la urgente importancia de atender y proteger a los grupos en situación de especial vulnerabilidad. No obstante, el mismo profundizó con la especificidad

necesaria en el análisis detallado del lenguaje jurídico, ni tampoco examinó la manera precisa en que este lenguaje altamente técnico condiciona, limita o restringe el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios. Este vacío temático es precisamente lo que la presente investigación se propone superar, aportando una perspectiva novedosa desde un enfoque eminentemente comunicacional y socio-lingüístico.

Un tercer referente lo constituyó la tesis elaborada por Pomasqui, quien analiza cómo los derechos de las personas adultas mayores son reconocidos y protegidos dentro del marco constitucional ecuatoriano. El autor señala que, si bien la normativa garantiza un amplio catálogo de derechos, en la práctica aún persisten limitaciones y desafíos que dificultan su ejercicio efectivo, especialmente en materia de igualdad y no discriminación (2016). Por lo tanto, su investigación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos institucionales y las políticas públicas orientadas a garantizar una protección real y no meramente declarativa, aspecto que resulta relevante para el enfoque en los adultos mayores.

Este antecedente resultó relevante porque reflejó un interés regional en torno a la protección jurídica de las personas mayores, demostrando que la exclusión social y las barreras de acceso a la justicia no constituían fenómenos exclusivos de Bolivia, sino problemáticas compartidas en diversos contextos latinoamericanos.

En síntesis, los antecedentes revisados muestran avances significativos en el diagnóstico de la complejidad del lenguaje jurídico y en el reconocimiento de la vulnerabilidad de ciertos grupos dentro del sistema judicial. Por ello, el presente trabajo se constituye en un aporte novedoso al situar la investigación en el contexto de Pando.

### **3.3. Marco teórico**

La comprensión del lenguaje jurídico por parte de los adultos mayores es un problema de comunicación que se analizará desde un enfoque cualitativo e interpretativo. Para ello, se han elegido teorías que se relacionan directamente con los objetivos del estudio y ayudan a entender mejor las barreras que enfrentan estas personas.

### **3.3.1. Teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick.**

Respecto al origen y principios fundamentales de esta teoría, Watzlawick, et al., explican que la Teoría de la Comunicación Humana surge del enfoque sistémico desarrollado en el Mental Research Institute de Palo Alto, el cual concibe la comunicación como un proceso pragmático y relacional más que como la simple transmisión de información. Los autores destacan que este modelo rompe con el paradigma lineal clásico de emisor–mensaje–receptor, proponiendo en su lugar una visión circular de la comunicación basada en la retroalimentación constante entre los interlocutores (1967). Bajo esta perspectiva, la comunicación no se reduce a la emisión de palabras, sino que incluye la totalidad de los comportamientos observables en un contexto interactivo. Esta conceptualización resulta sumamente útil para el análisis institucional, pues permite comprender que en el ámbito judicial no solo se “transmiten” textos legales, sino que se configuran dinámicas comunicativas que afectan la percepción, la conducta y la relación de poder entre operadores judiciales y ciudadanía.

En cuanto a los principios que estructuran esta teoría, los autores mencionados sostienen que su punto de partida es el denominado Primer Axioma, según el cual “es imposible no comunicar”. Watzlawick, et al., explican que toda conducta humana en presencia de otro incluyendo el silencio, la neutralidad gestual o la aparente inactividad adquiere un valor comunicativo, pues inevitablemente será interpretada por el interlocutor (1967). En ese sentido, incluso cuando un sujeto intenta no participar del intercambio comunicativo, su comportamiento continúa transmitiendo mensajes relativos a la relación, como rechazo, desinterés o incertidumbre. Este planteamiento permitió ampliar la comprensión del fenómeno comunicativo desde una perspectiva más compleja, lo cual resulta fundamental para analizar las interacciones que ocurren en el ámbito judicial.

Para estructurar esta comprensión ampliada de la comunicación humana, Watzlawick, et al., explican que esta ópera mediante principios universales denominados axiomas, los cuales describen las propiedades inevitables que surgen en toda interacción social (1967). Entre ellos, dos resultaron especialmente relevantes para este estudio: a) En primer lugar, los autores sostienen que toda comunicación posee un aspecto de contenido y un aspecto de relación. El

primero corresponde al mensaje literal (nivel digital), mientras que el segundo remite a la forma en que dicho mensaje debe interpretarse (nivel analógico). Como señalan estos autores, el aspecto relacional “clasifica” al contenido y actúa como una metacomunicación que orienta el verdadero sentido del mensaje. Así, un mismo enunciado —por ejemplo, “es un buen trabajo” puede adquirir significados completamente opuestos según el tono, la expresión facial o la postura con la que se transmite (Watzlawick, et al., 1967). b) En segundo lugar, los mismos autores afirman que la comunicación humana combina modalidades digitales y analógicas. La modalidad digital se refiere al lenguaje verbal estructurado, mientras que la modalidad analógica incluye elementos no verbales como gestos, tono de voz, miradas o silencios, los cuales proporcionan información relacional que influye en la interpretación del mensaje. Aunque la modalidad digital es más precisa, la analógica es más rica en matices, y ambas actúan de manera inseparable en todo proceso comunicativo (Watzlawick, et al., 1967). Estos axiomas permitieron comprender que los mensajes explícitos como los textos legales, resoluciones y notificaciones no pueden analizarse aislados de la forma en que son comunicados por los operadores judiciales. La teoría aportó un marco para identificar cómo, en los procesos observados, tanto el contenido jurídico como su entonación, velocidad, postura o actitud del funcionario influyeron directamente en la interpretación del adulto mayor. Esta interacción entre contenido y relación explicada por qué, aun cuando el mensaje legal era “correcto”, surgieron barreras comunicacionales que afectaron la comprensión, la percepción de trato y, en última instancia, la confianza en el sistema de justicia.

De esta manera, la teoría de Watzlawick aportó un marco de análisis que permitió identificar cómo los tecnicismos, las estructuras complejas y la ausencia de adecuación en el lenguaje escrito y oral, produjo un distanciamiento entre las instituciones judiciales y los adultos mayores. Este enfoque hizo posible evidenciar que la incomprensión no derivaba únicamente del uso de términos jurídicos especializados, sino también de la falta de estrategias comunicativas claras y empáticas que facilitaran el entendimiento.

En consecuencia, la aplicación de esta teoría contribuyó a explicar cómo las barreras semánticas y relacionales incidieron en la capacidad limitada de los adultos mayores para interactuar en igualdad de condiciones dentro del sistema judicial.

### 3.3.2. *Teoría de la acción comunicativa de Jürgen Habermas.*

La Teoría de la Acción Comunicativa (TAC), desarrollada por el filósofo y sociólogo alemán Jürgen Habermas, constituye uno de los aportes más influyentes de la teoría social contemporánea. En su obra *Teoría de la acción comunicativa*, planteó un giro decisivo al proponer que la comunicación humana no puede reducirse a una acción instrumental orientada al éxito individual, sino que, en su forma más elevada, debe estar orientado al entendimiento mutuo *Verständigung* (Habermas, 1987). Esta crítica se dirige a los modelos que conciben la interacción social como una estrategia para influir o dominar, señalando en cambio que la racionalidad comunicativa se basa en la cooperación y la búsqueda compartida de significado.

Según Habermas, todo acto comunicativo levanta de manera implícita ciertas pretensiones de validez, las cuales pueden ser aceptadas o cuestionadas por los interlocutores. Estas pretensiones, que constituyen el núcleo normativo de la teoría, son cuatro:

- Comprensibilidad, referida a que el mensaje debe ser inteligible lingüísticamente;
- Verdad, vinculada a la correspondencia del contenido con el mundo objetivo;
- Rectitud normativa, relacionada con la adecuación del mensaje a las normas sociales; y
- Sinceridad, que expresa la autenticidad del hablante respecto a su mundo subjetivo (Habermas, 1987).

Estas pretensiones de validez inherentes a todo acto de habla racional garantizan que la comunicación pueda evaluarse críticamente por los participantes y, más importante aún, que exista la posibilidad real de alcanzar un consenso racional y mutuamente aceptable. Desde este enfoque fundamental de la Teoría de la Acción Comunicativa, Jürgen Habermas plantea que todo acto comunicativo hace referencia simultánea a tres esferas o "mundos": el mundo objetivo (relacionado con los hechos y la verdad proposicional), el mundo social (determinado por las normas, los valores y las obligaciones compartidas) y el mundo subjetivo (compuesto por las vivencias internas, los deseos y las intenciones del hablante) (Habermas, 1987). Como explica

el autor, la calidad, la eficacia y la legitimidad de la comunicación dependen directamente de cómo estos tres mundos se entrelazan de forma coherente y se ponen exitosamente en juego durante la interacción discursiva entre los sujetos.

La importancia de esta teoría en la presente investigación radica en que ofreció una base crítica para analizar las interacciones comunicativas entre los operadores judiciales y las personas adultas mayores, revelando un fracaso sistémico en el cumplimiento de las condiciones de racionalidad. Al trasladar el marco de Habermas al contexto judicial, el análisis evidencia que la comunicación se desvía de la acción comunicativa (orientada al entendimiento) hacia una acción estratégica (orientada al éxito o al mero cumplimiento formal). Esta desviación se materializa de forma contundente en la ruptura de la pretensión de Comprensibilidad o Inteligibilidad a causa del uso excesivo de tecnicismos jurídicos, estructuras gramaticales complejas y la jerga legal que, si bien son eficientes para la institución, resultan opacos para el receptor.

Del mismo modo, la comunicación judicial frecuentemente incumple con la pretensión de Rectitud Normativa desde el punto de vista ético, pues al no adaptar el mensaje, el Tribunal falla en la obligación social de garantizar la transparencia y el acceso cognoscible a sus procedimientos. La ausencia de estrategias que consideren la realidad sociocultural, la brecha educativa y las necesidades comunicativas de los adultos mayores no solo limita el entendimiento, sino que debilita la posibilidad de alcanzar un consenso intersubjetivo, generando sentimientos de dependencia, frustración y, en última instancia, la pérdida de autonomía frente al sistema de justicia.

De este modo, la aplicación de la teoría de Habermas permitió comprender que las barreras comunicacionales detectadas no se redujeron únicamente a problemas lingüísticos o errores aislados, sino que revelaron un trasfondo ético y social profundo, relacionado con la falta de condiciones equitativas de diálogo entre las partes. El Tribunal, al privilegiar el Sistema (la eficiencia administrativa, la validez formal del lenguaje) sobre el Mundo de la Vida (Lebenswelt, que es el espacio de la interacción cotidiana del adulto mayor), impone un discurso técnico que coloniza y anula la racionalidad práctica del ciudadano.

Mientras los operadores de justicia se situaron desde una posición de autoridad y dominio exclusivo del discurso jurídico (el código), los adultos mayores quedaron en una posición de clara asimetría de poder, al no contar con la base lingüística necesaria para validar o cuestionar las afirmaciones que se les transmitieron. Esta desigualdad discursiva impide que el adulto mayor pueda ejercer la capacidad crítica inherente a la acción comunicativa, limitando así su rol a la mera obediencia formal. Así, esta teoría contribuyó a explicar de forma robusta cómo la falta de entendimiento mutuo no es una falla técnica menor, sino un factor estructural que limitó el acceso real y sustantivo a la justicia de este grupo social vulnerable, evidenciando la urgente necesidad de promover prácticas comunicativas más inclusivas, horizontales y comprensibles que rescaten el ideal del entendimiento mutuo.

### **3.3.3. *Modelo de comunicación de Roman Jakobson***

El Modelo de Comunicación propuesto por Jakobson, elaborado en el marco de los avances de la lingüística estructural de la Escuela de Praga y en diálogo con la Teoría de la Información, constituye uno de los aportes más influyentes para la comprensión del proceso comunicativo moderno. Jakobson señaló que los modelos lineales tradicionales centrados únicamente en la transmisión unidireccional del mensaje resultan insuficientes para explicar la complejidad del acto comunicativo humano, pues reducen la comunicación a un simple intercambio mecánico de información (1960). De acuerdo con esta perspectiva, el proceso comunicativo debía entenderse como una estructura multifactorial, en la que cada elemento participa activamente en la producción de sentido y en la interpretación que el receptor realiza.

En esta línea, el autor identificó seis factores esenciales que intervienen inevitablemente en todo acto de comunicación: el Emisor, el Receptor, el Mensaje, el Contexto, el Código y el Canal. Cada uno de estos componentes desempeña una función específica dentro del proceso comunicativo, y su predominio determina la naturaleza del mensaje. Esta evaluación necesaria entre factor y función como ocurre cuando el énfasis recae en el receptor, generando una función conativa; o cuando la atención se dirige al código, predominando la función metalingüística permite un análisis mucho más preciso del acto de habla (Jakobson, 1960). Por lo tanto, el modelo no solo describe los elementos del proceso comunicativo, sino que también ofrece un

marco analítico para comprender cómo se organizan, se priorizan y se orientan los mensajes, especialmente en contextos institucionales complejos

Este enfoque resulta fundamental para la presente investigación, ya que proporciona una herramienta metodológica para examinar la estructura comunicativa de los actos jurídicos emitidos por el Tribunal Departamental de Justicia de Pando. En particular, permite evaluar si el mensaje jurídico se organiza adecuadamente para cumplir su función conativa, o si, por el contrario, se desplaza hacia una función metalingüística excesiva, centrada en el propio código legal. Cuando esto ocurre, con los adultos mayores, esta desviación funcional provoca que el mensaje pierda eficacia, pues privilegia la forma técnica del discurso sobre su finalidad comunicativa, que debería ser informar, orientar y permitir la participación activa.

Es así que el modelo permite no solo analizar la forma del mensaje, sino también detectar las distorsiones que dificultan la comprensión entre emisor y receptor, aspecto clave en la comunicación jurídica.

**Tabla 1.**

*Los seis factores del proceso comunicativo y sus correspondientes funciones.*

<b>Componente de la Comunicación</b>	<b>Función del Lenguaje Asociada</b>	<b>Orientación</b>
<b>Contexto (Referente)</b>	Referencial	Transmisión de información objetiva.
<b>Emisor</b>	Emotiva (o Expresiva)	Expresión de sentimientos o actitudes del emisor.
<b>Receptor</b>	Conativa (o Apelativa)	Búsqueda de una reacción o influencia en el receptor.
<b>Mensaje</b>	Poética	Énfasis en la forma y estructura del mensaje.
<b>Canal (Contacto)</b>	Fática	Mantenimiento, apertura o cierre de la comunicación.
<b>Código</b>	Metalingüística	Aclaración o definición del propio código.

*Nota:* Modelo de comunicación de Roman Jakobson, Elaboración propia (2025).

Para que un acto de comunicación sea efectivo, es indispensable que los seis elementos identificados por Jakobson operen de forma coordinada, especialmente el código, entendido como el sistema de signos compartidos entre emisor y receptor. En este sentido, Jakobson advirtió expresamente que:

La comunicación se ve comprometida cuando el código empleado por el emisor no coincide con el que domina el receptor, pues sin este sistema común de signos, el mensaje no puede ser interpretado adecuadamente y la función lingüística prevista pierde toda eficacia (Jakobson, 1960, p. 353).

Esta observación es especialmente relevante para el análisis del lenguaje jurídico. Cuando el código utilizado por el emisor, como ocurre con el tecnicismo propio del discurso legal, resulta inaccesible o incompatible para el receptor, en este caso el adulto mayor sin formación especializada, la comunicación fracasa en su objetivo esencial. Esta incompatibilidad de códigos lingüísticos, donde el tecnicismo opera como un código cerrado, impide la correcta interpretación del mensaje y produce una ruptura comunicacional que afecta tanto la intención del emisor como la comprensión del destinatario.

Este enfoque fue fundamental para la presente investigación, pues permitió identificar cómo la barrera del código jurídico constituye un obstáculo directo en el ejercicio de derechos, dado que altera el funcionamiento de funciones esenciales del lenguaje dentro de los actos judiciales.

Para comprender la dinámica comunicativa del Tribunal, resulta fundamental a partir del planteamiento de Jakobson, quien sostuvo que cada uno de los seis factores del proceso comunicativo activa una función específica del lenguaje, la cual puede volverse dominante según la intención del mensaje (1960). A partir de este marco teórico, es posible interpretar cómo la operación estructura está dentro de los actos judiciales observados.

Desde este enfoque, el análisis realizado permitió identificar que la comunicación judicial del Tribunal tiende a priorizar de manera desequilibrada la función referencial y la función metalingüística, mientras que funciones esenciales para la interacción con el ciudadano,

como la función conativa y la función emotiva, aparecen minimizadas o totalmente anuladas. La función referencial se sobrecarga al centrado en la exposición detallada de hechos, normas y fundamentos legales, buscando una objetividad estrictamente formal. Paralelamente, la función metalingüística se intensifica con el uso recurrente de tecnicismos y fórmulas jurídicas que reafirman el código institucional, pero que resultan incomprensibles para el adulto mayor.

Este desequilibrio funcional evidencia lo señalado por Jakobson respecto al fracaso comunicativo que ocurre cuando el código utilizado por el emisor no coincide con el código del receptor. En el caso estudiado, la incompatibilidad entre el lenguaje técnico jurídico y el nivel de comprensión del adulto mayor convierte al documento legal en un texto que cumple su función formal, pero que fracasa en su función pragmática básica: ser comprendido (1960). Este hallazgo permite concluir que el lenguaje jurídico opera, en la práctica, como un código cerrado que excluye en vez de informar.

La consecuencia más relevante de este evidente desequilibrio comunicacional entre las partes es la aparición de una profunda barrera semántica que resulta casi insalvable para el adulto mayor. Los datos obtenidos revelaron que el problema trasciende el simple ámbito léxico (la complejidad de las palabras), pues se observa claramente la ausencia de la función conativa —que es la encargada de orientar y adaptar el mensaje específicamente hacia la comprensión plena del receptor— y una notable reducción de la función emotiva —la cual está relacionada con la expresión de empatía, consideración o sensibilidad hacia la situación del usuario—. La conjunción de estas deficiencias genera un proceso comunicativo que es percibido como frío, excesivamente distante, unilateral y, en última instancia, ineficaz.

Finalmente, la ausencia de la función emotiva contribuye directamente a la barrera psicológica observada, pues desincentiva al adulto mayor a realizar preguntas o solicitar aclaraciones. Desde la perspectiva del Modelo de Jakobson, estos resultados indican que el principal problema de acceso a la justicia no es únicamente lingüístico, sino una falla estructural en la codificación institucional del mensaje. La primacía de la función metalingüística sobre la conativa demuestra que el Tribunal Departamental de Justicia de Pando prioriza la precisión intra-institucional por encima de la claridad dirigida al ciudadano, configurando así una

inminente barrera comunicacional, de gran alcance, que vulnera el derecho de acceso a la justicia del adulto mayor.

### **3.4. Marco conceptual**

Los conceptos que se desarrollan a continuación son fundamentales para comprender el problema de investigación, ya que permiten delimitar las categorías de análisis desde una perspectiva comunicacional aplicada al acceso a la justicia. Cada uno de estos términos es abordado desde una visión académica que sustenta teóricamente el presente estudio.

#### **3.4.1. Lenguaje jurídico**

El lenguaje jurídico, denominado por algunos autores como "ius-lenguaje" o tecnolecto judicial, se inscribe dentro de la categoría de los lenguajes de especialidad. No constituye un lenguaje independiente, sino una variación altamente especializada y funcional de la lengua natural (el español) que se utiliza exclusivamente en el ámbito del Derecho y la administración de justicia. Sus rasgos distintivos son la formalidad extrema, la rigidez sintáctica y una terminología unívoca que lo diferencia radicalmente del habla cotidiana.

La finalidad intrínseca del lenguaje jurídico es doble: primero, garantizar la precisión al eliminar la ambigüedad que pudiese surgir de la polisemia del lenguaje ordinario; y segundo, dotar de seguridad jurídica y validez formal a los actos procesales, sentencias y documentos normativos. Esta necesidad de precisión técnica se refleja en el uso constante de tecnicismos (ej. subsanar, coadyuvante, usufructo), arcaísmos (ej. otrosí, autos), y latinismos (ej. ad-referendum, ut supra) que, si bien son eficientes para la comunicación entre expertos, resultan opacos para el ciudadano no formado en leyes.

Sin embargo, es precisamente esta búsqueda obsesiva de la precisión técnica la que ha generado un intenso cuestionamiento académico y social respecto a su escasa accesibilidad. Numerosos estudios de lingüística forense y sociolingüística han determinado que el lenguaje del Derecho, al priorizar la forma sobre la función comunicativa, opera como un mecanismo de

exclusión social. En este sentido, la postura de Sobrero, resulta categórica al señalar que “el lenguaje jurídico no nace para comunicar, sino para dotar de validez formal a los actos jurídicos; por eso, su comprensión requiere formación específica” (2004, p. 58). Esta premisa implica que el ciudadano común queda automáticamente marginado de la comprensión plena de los actos que rigen su propia vida legal.

Para los fines de la presente investigación, el lenguaje jurídico es conceptualizado no solo como un factor comunicacional, sino como una barrera estructural. En el contexto del Tribunal Departamental de Justicia de Pando, este lenguaje se convierte en un obstáculo epistémico que interfiere en la capacidad del adulto mayor (quien a menudo carece de formación legal especializada) para descifrar la información esencial de su proceso. Por lo tanto, el uso de este tecnolecto no es un problema de estilo, sino un factor que vulnera la transparencia y el principio de cognoscibilidad de los actos judiciales, limitando directamente el ejercicio de la autonomía y el derecho de defensa informada.

#### ***3.4.2. Acceso a la justicia***

El concepto de Acceso a la Justicia trasciende su interpretación meramente formal, la cual se limita a la existencia de tribunales y la posibilidad de interponer una demanda. Este derecho fundamental constituye un pilar del Estado de Derecho y un presupuesto indispensable para la plena vigencia de los demás derechos. En su dimensión contemporánea, el acceso a la justicia hace referencia a la potestad que tienen todas las personas para obtener una solución efectiva, oportuna y justa a sus conflictos mediante procedimientos legales adecuados, sin que existan barreras de ningún tipo.

La jurisprudencia constitucional y los instrumentos internacionales, como la fundamental Convención Americana sobre Derechos Humanos, han subrayado que el acceso a la justicia no debe entenderse solamente como un derecho de primera generación (limitado al mero acceso formal o la existencia de tribunales), sino que debe ser considerado como un derecho de tercera generación (el acceso material y sustantivo). Esta evolución conceptual implica que el sistema judicial no solo debe ser formalmente existente, sino que debe garantizar

ser plenamente comprensible, eficaz en sus resoluciones, asequible para todos sus ciudadanos y, crucialmente, sensible y adaptativo a las condiciones de especial vulnerabilidad de sus usuarios, particularmente las personas mayores.

De acuerdo con Dejusticia, “el acceso a la justicia no se reduce a la existencia de normas o instituciones, sino a que las personas puedan ejercer efectivamente sus derechos dentro de un sistema que reconozca su diversidad y situación de vulnerabilidad” (2015, p. 21). Por lo tanto, un sistema de justicia que es inaccesible lingüística o psicológicamente para un sector vulnerable de la población, como son los adultos mayores, resulta intrínsecamente deficiente y falla en su mandato esencial de proteger al ciudadano.

La barrera comunicacional se erige, así, como un obstáculo que trasciende la mera dificultad de comprensión; genera una profunda "indefensión material" al impedir de manera efectiva que el ciudadano no solo conozca, sino que comprenda y pueda actuar sobre el contenido y las consecuencias de los actos procesales notificados. Esta falta de entendimiento imposibilita la participación activa y razonada del adulto mayor en su propio proceso.

En el presente estudio, el análisis se enfoca en cómo el lenguaje jurídico y la actitud institucional utilizados en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando pueden socavar este derecho esencial, al no cumplir con el estándar de accesibilidad y cognoscibilidad. Este proceso transforma un proceso judicial que debería ser un mecanismo de tutela y garantía en una fuente de confusión, pérdida de autonomía y exclusión, dejando a los adultos mayores en una situación de doble vulnerabilidad y, por ende, anulando el valor real de la Tutela Judicial Efectiva.

### ***3.4.3. Barreras comunicacionales***

Las barreras comunicacionales son conceptualizadas como todo aquel obstáculo o interferencia que irrumpe en el proceso de comunicación, interfiriendo directamente en la comprensión, codificación y transmisión efectiva del mensaje entre un emisor y un receptor. Su presencia provoca invariablemente la distorsión del significado, dando lugar a confusión, ambigüedad o malentendidos, y minando la eficacia del proceso. Estas barreras se clasifican

tradicionalmente en diversas categorías: físicas (ruido ambiental, distancia), psicológicas (estados emocionales, actitudes preconcebidas), culturales (diferencias de códigos sociales) y, crucialmente para esta investigación, lingüísticas o semánticas.

La barrera lingüística o semántica se produce cuando el emisor utiliza un código o terminología que es incomprensible o ajena al marco de referencia del receptor. En el ámbito jurídico, esta se manifiesta a través del uso excesivo e indiscriminado de tecnicismos, la jerga especializada y las estructuras sintácticas excesivamente complejas. Estos elementos convierten los textos y la comunicación verbal legal en documentos y diálogos poco accesibles para la ciudadanía general, y en particular, para grupos con alta vulnerabilidad comunicativa, como son los adultos mayores sin formación legal.

Esta falla comunicacional se fundamenta teóricamente en el modelo de Berlo, quien afirma categóricamente que “cuando el emisor no considera el nivel de conocimiento del receptor, se produce una distorsión del mensaje que afecta la eficacia del proceso comunicativo” (1984, p. 36). En el contexto judicial, el sistema y sus operadores actúan como emisores que incumplen esta premisa de adaptabilidad. Al asumir un marco de referencia uniforme (el técnico-legal), el sistema ignora la capacidad diferencial de decodificación de los adultos mayores, resultando en una comunicación unilateral que solo es válida para el propio emisor.

De esta manera, el análisis y la reducción de estas barreras resultan indispensables en el contexto de la administración de justicia. No solo se trata de mejorar la mera interacción entre operadores judiciales y usuarios, sino de abordar una problemática que tiene consecuencias directas sobre los derechos. Es un requisito sine qua non para garantizar un acceso más justo, equitativo y verdaderamente inclusivo a la justicia en todos los niveles, permitiendo que el adulto mayor recupere su rol de sujeto activo y consciente dentro de su propio proceso legal.

#### ***3.4.4. Adultos mayores en situación de vulnerabilidad***

El concepto de Adultos Mayores en Situación de Vulnerabilidad debe abordarse desde una perspectiva multidimensional que trasciende la mera cronología de la edad, reconociendo

su estatus como sujetos de especial protección constitucional y normativa. La vulnerabilidad, en este contexto sociológico y jurídico, no es una consecuencia inevitable del envejecimiento, sino un estado dinámico y multifactorial que resulta de la acumulación y convergencia de déficits, riesgos o exclusiones en las esferas socioeconómica, de salud, educativa e institucional.

Los factores determinantes de esta condición incluyen la edad avanzada (factor biológico); condiciones de salud precarias o deterioro cognitivo; bajo nivel educativo (especialmente en generaciones anteriores, lo que limita la alfabetización funcional y la capacidad de procesar información compleja); el aislamiento social y las condiciones socioeconómicas que impiden el acceso a servicios o representación legal de calidad. En el ámbito legal boliviano, esta población goza de un estatus de protección reforzada, establecido tanto en la Constitución Política del Estado como en la Ley General de las Personas Adultas Mayores, que obliga a la administración pública a garantizar el pleno ejercicio de sus derechos bajo principios de celeridad, eficiencia y trato preferente.

La premisa central de esta investigación es que la rigidez institucional, manifestada específicamente en la no adaptación del lenguaje jurídico y en la actitud distante y apresurada de los operadores judiciales, actúa como un catalizador y amplificador de esta vulnerabilidad. Tal como indica la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), “las personas mayores requieren políticas que promuevan su inclusión activa, especialmente en ámbitos como la salud, la justicia y la información, donde son frecuentes las prácticas discriminatorias” (2020, p. 44). En este trabajo, se sostiene que la barrera comunicacional constituye una práctica discriminatoria indirecta, pues al impedir la comprensión informada de los actos judiciales, obstruye la participación activa del adulto mayor en su propio proceso, profundizando su dependencia y exclusión dentro del sistema que, por mandato, debería resguardar su dignidad y derechos.

#### ***3.4.5. Comunicación institucional***

La Comunicación Institucional se define como el proceso estratégico mediante el cual las organizaciones, sean estas de naturaleza pública o privada incluidas instituciones

fundamentales como los tribunales de justicia, gestionan y transmiten información relevante a sus diversos públicos. Esta gestión se orienta a lograr objetivos clave: generar comprensión, fomentar la confianza, legitimar su accionar y promover la participación activa de la ciudadanía. En el contexto de un organismo estatal, la comunicación institucional no es opcional, sino un deber ético que soporta la transparencia y la rendición de cuentas, pilares de la gestión pública.

En el ámbito judicial, la comunicación debe adherirse a principios rigurosos de claridad, ética, veracidad y, crucialmente, accesibilidad. Esto significa que los mensajes no solo deben ser emitidos de manera formal, sino que deben estar codificados de tal forma que personas con distintos niveles de formación o en situación de vulnerabilidad (como los adultos mayores) puedan comprender plenamente sus derechos, deberes y los procedimientos a seguir. Como lo explican Capriotti y Pardo Kuklinski.

(...) la comunicación institucional es un conjunto de acciones comunicativas planificadas y sistemáticas que buscan construir, mantener o mejorar la imagen de la institución frente a sus públicos. No se trata únicamente de emitir mensajes, sino de generar vínculos estables, coherentes y estratégicos que permitan posicionar a la institución dentro del entorno social. Esta comunicación debe considerar no solo los objetivos internos (como la celeridad procesal), sino también las expectativas, necesidades y percepciones de los diferentes actores con los que se relaciona la organización (2003, p. 35).

Esta definición es pertinente al propósito del presente estudio, ya que establece el estándar ideal de desempeño comunicacional. Permite analizar cómo la forma en que se comunica el sistema judicial de Pando —mediante su lenguaje técnico y sus prácticas interpersonales— no cumple con el requisito de accesibilidad. Al no lograr generar una comprensión profunda en los adultos mayores, la comunicación del Tribunal socava la confianza y, en lugar de generar vínculos estables, dificulta y obstruye el acceso material a la justicia, transformando la interacción en un foco de exclusión social y comunicacional.

#### ***3.4.6. Tutela jurídica***

La Tutela Jurídica, en el marco del Derecho Constitucional y Procesal moderno, trasciende la mera noción de amparo o protección; se concibe como una garantía fundamental e ineludible

que el ordenamiento jurídico brinda a los derechos e intereses legítimos de todas las personas. Su propósito esencial es asegurar que todo ciudadano pueda exigir, ante los órganos jurisdiccionales competentes, el respeto, el cumplimiento y el restablecimiento de los derechos que hayan sido vulnerados. Este concepto se encuentra intrínsecamente relacionado con tres pilares esenciales para la legitimidad del Estado de Derecho: el acceso a la justicia, la igualdad procesal y la efectividad material de los derechos fundamentales. En suma, la tutela jurídica es el mecanismo que convierte las normas abstractas en realidades concretas para el ciudadano.

La doctrina contemporánea distingue entre la tutela formal (el derecho a iniciar un proceso) y la tutela material (la capacidad real de influir en ese proceso y obtener una respuesta justa). En este sentido, De Otto y Pardo, definen la esencia de la garantía al establecer que:

La tutela jurídica efectiva consiste en la garantía que el ordenamiento jurídico reconoce a los individuos para acudir ante los órganos jurisdiccionales en defensa de sus derechos e intereses legítimos, con la seguridad de obtener una resolución fundada en derecho, que repara o restablezca el derecho vulnerado. Esta tutela no solo exige el acceso a los tribunales, sino también la comprensión y participación efectiva en el proceso judicial. (1987, p. 112).

Este postulado resulta fundamental para la presente investigación, ya que permite comprender que el derecho de acceso a la justicia no se agota en la posibilidad de iniciar o estar presente en un proceso judicial. Por el contrario, la verdadera efectividad de esta tutela implica la capacidad cognoscible del ciudadano para entender el lenguaje jurídico y la complejidad procesal, de modo que pueda participar activamente, consciente e informado en su propia defensa. En este sentido, la tutela jurídica se ve comprometida y materialmente vacía de contenido cuando existen barreras lingüísticas o comunicacionales que impiden a los adultos mayores decodificar los actos procesales.

#### **3.4.7. Barreras lingüísticas**

Las barreras lingüísticas constituyen uno de los obstáculos más persistentes y estructurales en los procesos de comunicación, adquiriendo una relevancia crítica en el ámbito de la comunicación institucional y jurídica. Estas barreras se definen como aquellas fallas o

interferencias de carácter semántico que limitan la transmisión, codificación y comprensión efectiva de los mensajes entre el emisor (en este caso, los operadores judiciales) y el receptor (los usuarios del sistema de justicia). Su manifestación ocurre cuando el código utilizado ya sea por su complejidad sintáctica, su tecnicismo léxico o su excesiva formalidad no se adecua al nivel de conocimiento, el contexto cultural o las capacidades cognitivas del interlocutor. El alcance de estas barreras es más amplio que la simple diferencia idiomática, como lo subraya Crystal:

"Las barreras lingüísticas surgen cuando las diferencias en el uso, dominio o comprensión del lenguaje impiden el intercambio efectivo de información. Dichas barreras no se limitan a los idiomas diferentes, sino que incluyen los casos en que un mismo idioma se emplea con niveles de complejidad, formalidad o tecnicismo que lo vuelven inaccesible para ciertos grupos sociales. En consecuencia, el lenguaje puede convertirse en un instrumento de exclusión y desigualdad" (2003, p. 147).

Esta perspectiva es central, porque sitúa al lenguaje jurídico (el ius-lenguaje) como un código especializado y restringido que, al priorizar la función metalingüística (Jakobson), genera una ruptura comunicacional con el ciudadano común. El uso de neologismos, arcaísmos, latinismos y la construcción de periodos sintácticos excesivamente largos crean un ruido semántico que impide la decodificación del mensaje.

En el contexto de la presente investigación, el análisis de las barreras lingüísticas adquiere una relevancia capital. El lenguaje jurídico en Bolivia, y particularmente en los documentos del Tribunal Departamental de Justicia de Pando, presenta estructuras y terminología que dificultan la comprensión por parte de los adultos mayores de forma agravada. Este grupo social, caracterizado por una doble vulnerabilidad (por edad y, en muchos casos, por niveles de escolaridad bajos o limitaciones cognitivas propias del envejecimiento), enfrenta desafíos exponenciales para interpretar la complejidad de términos jurídicos abstractos, formularios y resoluciones judiciales. El problema no es solo que el lenguaje sea técnico, sino que el sistema falla en la adaptación a su audiencia vulnerable. Por ello, la eliminación o reducción de estas limitaciones lingüísticas mediante la aplicación de un lenguaje claro y sencillo es indispensable para garantizar que la justicia sea equitativa, accesible, comprensible e inclusiva, cumpliendo con los principios de transparencia y tutela judicial efectiva.

### 3.4.8. Brecha semántica

La Brecha Semántica se refiere a un concepto fundamental dentro de la teoría de la comunicación que delimita la distancia efectiva entre el significado que el emisor (en este caso, el operador judicial y el texto legal) pretende transmitir al codificar un mensaje y la interpretación real que el receptor (el adulto mayor) logra construir a partir de la decodificación de dicho mensaje. Esta diferencia no es incidental, sino que en el ámbito jurídico se amplía hasta convertirse en un abismo debido al uso de una terminología técnica especializada (el ius-lenguaje), las estructuras sintácticas excesivamente complejas y un estilo de redacción altamente formalizado y ritualista que, al priorizar la precisión unívoca, resulta sistemáticamente inaccesible para los ciudadanos que carecen de formación legal, especialmente para aquellos en situación de vulnerabilidad, como las personas adultas mayores. Tal como lo establece Jakobson, en su modelo, aludiendo a la función metalingüística del lenguaje:

El significado no se encuentra de manera aislada en las palabras, sino en la relación que se establece entre el código utilizado por el emisor y la competencia lingüística del receptor. Cuando ambos no comparten el mismo nivel de conocimiento del código, surge una pérdida de información, un vacío semántico que impide la interpretación adecuada del mensaje y, por tanto, la comunicación efectiva (1960, p. 353).

Esta premisa demuestra que la brecha semántica no es un error de recepción individual, sino la consecuencia de una incompatibilidad de códigos estructuralmente impuesta. En la presente investigación, esta brecha se manifiesta de forma clara y dramática en la lectura de los actos jurídicos, tales como autos, decretos, providencias o sentencias, en los cuales el lenguaje empleado por los operadores judiciales está saturado de tecnicismos, arcaísmos o expresiones de difícil comprensión. Para los adultos mayores, este tipo de lenguaje no solo representa una dificultad técnica que limita la función conativa del mensaje, sino que constituye una forma de exclusión simbólica y asimetría de poder, ya que restringe su capacidad de entender y, por ende, de participar activa, consciente y racionalmente en los procesos judiciales que afectan su vida.

Analizar la brecha semántica permite, por lo tanto, comprender cómo el lenguaje jurídico se convierte en una barrera invisible pero determinante dentro del sistema de justicia,

erigiéndose como un obstáculo para la Tutela Judicial Efectiva. Reducir esta distancia entre lo que se dice y lo que se comprende es fundamental para avanzar hacia un modelo de justicia accesible, donde la comunicación entre el Estado y los ciudadanos se base en principios de claridad, empatía y comprensión mutua, evitando la indefensión material que resulta de la firma sin conocimiento.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El presente capítulo expone y analiza los resultados obtenidos a través de un proceso de triangulación, aplicado a las técnicas de recolección de información definidas en la investigación: entrevistas semiestructuradas dirigidas tanto a personas adultas mayores como a funcionarios judiciales, observación en espacios institucionales del Tribunal Departamental de Justicia de Pando y análisis documental de autos, decretos y sentencias emitidas por la institución. Estos resultados se organizan en función de los objetivos específicos planteados, con el fin de responder de manera ordenada, clara, precisa y coherente al problema de investigación propuesto originalmente en el estudio

El análisis no se limita a la descripción de la información recopilada, sino que interpreta los datos a la luz del marco teórico y conceptual previamente desarrollado, lo que permite identificar relaciones entre las experiencias expresadas por los participantes, las prácticas comunicativas observadas y el lenguaje jurídico presente en los documentos analizados de forma rigurosa, sistemática y cuidadosamente.

En este sentido, el capítulo se estructura de manera lógica en tres apartados principales, los cuales corresponden directamente a la consecución de cada objetivo específico planteado en la investigación. El primero aborda la rigurosa identificación de tecnicismos, jerga legal y estructuras sintácticas complejas presentes en los actos y documentos jurídicos. El segundo se enfoca en la descripción y el análisis de las diversas barreras comunicacionales que emergen durante la interacción directa entre los operadores judiciales y los adultos mayores. Finalmente, el tercero se dedica a analizar la profunda trascendencia y el impacto real de estas barreras en la materialización del acceso a la justicia. Cada uno de estos apartados presenta los resultados empíricos obtenidos en el campo, acompañados de su respectiva interpretación crítica y

fundamentación teórica, a fin de consolidar un panorama integral, coherente y bien fundamentado del complejo fenómeno investigado.

#### **4.1. Identificación de tecnicismos y estructuras complejas en los actos jurídicos.**

El primer objetivo específico de la investigación se centró en la identificación y clasificación de los tecnicismos y las estructuras sintácticas complejas presentes en los actos jurídicos emitidos en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando, comprendiéndolos como ruido semántico y estructural que obstruye el proceso comunicacional.

El lenguaje jurídico, por su naturaleza formal, se constituyó como un código restringido cuyo acceso requirió un conocimiento especializado. Los resultados de la investigación, obtenidos a través de la entrevista a profundidad y la matriz de análisis documental, demostraron que esta barrera operaba en dos niveles interdependientes: el léxico (tecnicismos) y el sintáctico-pragmático (estructuras y convenciones).

En el primer nivel, los adultos mayores manifestaron dificultades para comprender vocablos jurídicos altamente especializados que no forman parte del habla cotidiana, lo que generó confusión y dependencia de terceras personas para su interpretación. En el segundo nivel, se constató que las estructuras sintácticas extensas, cargadas de subordinaciones y fórmulas arcaicas, incrementaron la complejidad del mensaje y redujeron la posibilidad de comprensión autónoma. Ambos aspectos no solo representaron obstáculos lingüísticos, sino también comunicacionales, en tanto limitaron la capacidad del receptor de interactuar en igualdad de condiciones con los operadores judiciales, configurando una forma de exclusión indirecta en el acceso a la justicia.

La siguiente tabla sistematiza los principales elementos lingüísticos que los adultos mayores identificaron como de difícil comprensión durante su interacción con el sistema judicial. Estos vocablos y estructuras fueron clasificados en categorías de ruido comunicacional, a fin de mostrar de manera ordenada los obstáculos que entorpecieron el entendimiento de los actos jurídicos. Esta sistematización no solo permite visualizar los tecnicismos más recurrentes,

sino también resalta la manera en que su uso restringido afecta directamente la capacidad de los adultos mayores para interpretar los documentos legales y participar en los procesos judiciales:

**Tabla 2.**

*Tipología de ruido comunicacional en actos jurídicos*

<b>Categoría de Ruido</b>	<b>Nivel de Dificultad</b>	<b>Ejemplos de Términos (Según Adultos Mayores)</b>	<b>Implicación Comunicacional</b>
<b>Ruido Léxico (Tecnicismos)</b>	Alto: Vocabulario altamente especializado, ajeno al habla cotidiana.	"Caducidad," "jurisdicción," "autos locutorios," "apelación," "prescripción," "beneficios sociales."	Obstrucción Semántica: Genera ambigüedad o nula comprensión del significado esencial del documento.
<b>Ruido Sintáctico y Estructural</b>	Muy Alto: Frases extensas, subordinación compleja y uso de retórica forense.	"Visto y Considerando," "Que se declara," Uso de latín legal, mención de números de artículos y leyes sin contextualización, "letras muy juntas y complicadas."	Obstrucción Pragmática: Impide identificar el mensaje principal y el propio rol del adulto mayor en el proceso.
<b>Ruido Gráfico y Formal</b>	Medio/Alto: Diseño del documento y convenciones burocráticas.	"Papel con sellos y firmas," Sentencias "voluminosas," "documentos largos."	Obstrucción Perceptiva: Genera intimidación, frustración y un a sensación de inutilidad ante el volumen o la formalidad.

*Nota.* Datos obtenidos de la investigación con adultos mayores. Elaboración propia, (2025).

La identificación de un léxico cargado de tecnicismos jurídicos, sumado a las estructuras sintácticas complejas que operan como un potente ruido semántico en los documentos legales, halla su sustentación más precisa en el Modelo de Comunicación de Roman Jakobson. Este modelo es fundamental para entender cómo el lenguaje, en lugar de facilitar, se convierte en una barrera infranqueable para el adulto mayor, ya que postula seis funciones del lenguaje, de las cuales el discurso judicial prioriza de forma desequilibrada solo dos: la función referencial

y la función metalingüística. (Jakobson, 1960). Por lo cual, la función referencial se centra obsesivamente en el contexto (los hechos, las normas y las citas legales), mientras que la función metalingüística se enfoca en el código, utilizando el lenguaje legal para hablar exclusivamente sobre el propio código legal (Ej. "ut supra", "por secretaría", "exhorto", "otrosíes"). Esta sobrecarga de tecnicismos transforma el mensaje en un código restringido, incomprensible para un receptor no especializado.

Este énfasis excesivo en el código y el contexto técnico tiene como consecuencia directa la anulación práctica de la función conativa, cuyo propósito es influir en el receptor y asegurar que el mensaje cumpla su objetivo práctico de informar y obtener un entendimiento. Al saturar el documento con términos cuyo significado es completamente ajeno al adulto mayor, el instrumento jurídico cumple una función estrictamente formal ante la institución, pero falla en su función esencial: ser una herramienta de conocimiento y de ejercicio de derechos para el destinatario. Por lo tanto, el fracaso del lenguaje jurídico en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando para ser accesible no es solo un problema de estilo, sino un fallo sistémico en la función conativa del mensaje. Esta deficiencia comunicacional termina por frustrar el propósito social y protector del derecho, convirtiendo el documento legal en un acto hermético que profundiza la vulnerabilidad del usuario de la tercera edad, obligándolo a la sumisión acrítica del contenido notificado.

#### ***4.1.1. Análisis del ruido léxico, la jerga como factor de intimidación***

La recurrencia de términos como “caducidad, jurisdicción, autos interlocutorios, etc.” evidencia la primacía de la función metalingüística del lenguaje jurídico sobre su función referencial. Es decir, el lenguaje se enfoca más en validarse a sí mismo como código legal que en referir o comunicar un hecho de manera clara al receptor no especializado.

Esta jerga especializada no solo confunde al adulto mayor, sino que, de acuerdo con las entrevistas, tiene un efecto emocional y psicológico: “Parece que yo fuera el culpable. Te hablan con palabras raras y uno no sabe ni qué firmar.” (J. Huesembe, comunicación personal, 27 de agosto de 2025). Esto demuestra que la incomprensión de los tecnicismos traslada la

responsabilidad de la falla comunicacional del emisor (el sistema judicial) al receptor (el adulto mayor), generando sentimientos de sumisión, frustración e indefensión aprendida. La falta de transparencia en el vocabulario impide al adulto mayor ejercer su derecho a ser informado, dejándolo en un estado de dependencia absoluta hacia el operador de justicia o su abogado.

Esta situación es contraria a los principios de acceso a la justicia, equidad procesal, dignidad humana y comunicación inclusiva, pues toda persona, debe comprender los actos y decisiones que afectan sus derechos, garantizando una justicia con enfoque humano y social.

#### ***4.1.2. Análisis del ruido sintáctico y estructural: El fracaso de la función informativa***

Más allá de los términos aislados, el análisis documental y las observaciones revelaron que la mayor barrera reside en la complejidad retórica y estructural de los actos jurídicos, caracterizada por frases subordinadas extensas y el uso de fórmulas rituales como “Vistos y Considerando”.

La estructura del documento legal, diseñada para ser completa, precisa y probatoria dentro de la lógica forense, resulta ser opaca, ambigua y poco resolutive desde la perspectiva del adulto mayor, cuyo objetivo pragmático se reduce a una sola pregunta: ¿gané o perdí?. Una observación clave registrada en materia civil evidencia este fracaso comunicacional. Durante la entrega de una resolución, la funcionaria manifestó a Don Javier: "Aquí está su Sentencia Ejecutiva. Se ha declarado probada la demanda. Coordina con la Oficial de Diligencias para la citación". Después de recibir el documento, Don Javier tomó el legado de papeles, lo revisó brevemente y solo preguntó: “¿Y perdí o gané?” (J. Huesembe, comunicación personal, 27 de agosto de 2025).

Este momento es crítico y sintomático, pues demuestra que, aunque el funcionario judicial cumplió con la exigencia puramente formal del proceso (la entrega de un documento que, desde una perspectiva técnica, utiliza el lenguaje legalmente correcto), la comunicación fracasó rotundamente en su propósito esencial: garantizar la comprensión del receptor. La estructura textual de la sentencia (marcada por su excesivo volumen, un formato poco amigable y una retórica sumamente especializada), sumada al uso acelerado, ambiguo y confuso de

términos procesales claves como Sentencia Ejecutiva o citación, anula cualquier posibilidad real de entendimiento autónomo o de toma de decisiones informadas por parte del adulto mayor usuario del sistema.

En síntesis, la identificación de tecnicismos (ruido léxico) y estructuras complejas (ruido sintáctico) confirma que el lenguaje jurídico opera como la barrera comunicacional primaria. Esta barrera no solo impide el acceso a la información, sino que también socava la dignidad y la autonomía del adulto mayor, transformando el derecho a un proceso justo en un acto de fe y sumisión a un código que no puede descifrar.

#### **4.2. Barreras comunicacionales en la interacción entre operadores de justicia y adultos mayores**

El segundo objetivo de la investigación se dirigió a analizar en profundidad las barreras comunicacionales que emergieron en la interacción interpersonal entre los adultos mayores y los operadores de justicia (jueces, secretarios, auxiliares y oficiales de diligencias) en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando.

A diferencia del subtítulo anterior, que se concentró prioritariamente en los obstáculos de tipo documental y semántico (el problema del qué se dice), este apartado abordó las limitaciones de carácter psicológico, administrativo y contextual que se hicieron evidentes en el diálogo presencial (el problema del cómo se dice e interactúa). Estas barreras de la interacción no solo dificultaron la transmisión de información jurídica clara y precisa, sino que también generaron un significativo cúmulo de tensiones emocionales, ansiedad e incluso frustración en los adultos mayores, quienes manifestaron sentirse en una clara desventaja, vulnerabilidad y subordinación frente al poder del lenguaje altamente especializado.

Los resultados de las entrevistas y, particularmente, las observaciones directas realizadas en salas de audiencia y en los pasillos del Tribunal, demostraron que la interacción estuvo condicionada por tres factores principales: el tiempo reducido que los funcionarios dedican a cada usuario, la marcada asimetría de poder que sitúa al adulto mayor en una posición de

subordinación, y la ausencia de prácticas comunicativas basadas en la empatía. Estos elementos, en conjunto, anularon en gran medida la posibilidad de establecer una comunicación efectiva y bidireccional. Asimismo, se constató que la rigidez institucional y la excesiva formalidad en el trato acrecentaron la sensación de inseguridad y dependencia de los adultos mayores.

**Tabla 3.**

*Manifestaciones de las Barreras Interpersonales en el Tribunal.*

<b>Tipo de Barrera</b>	<b>Manifestación en la Interacción</b>	<b>Ejemplo(s) de Observación o Declaración</b>
<b>Falta de Tiempo y Prioridad</b>	Interacciones rápidas, enfoque en el "despacho" del trámite más que en la comprensión del usuario.	“La funcionaria solo quiere despachar el documento y registrar la notificación” (Observación 3, Materia Civil).
<b>Barrera Psicológica (Actitudinal)</b>	Distancia emocional, lenguaje corporal no verbal que denota apuro, falta de contacto visual.	“No te miran a la cara. Parece que no les gusta que uno pregunte” (Don Elías Beyuma, 68 años). “La funcionaria no mira a Don Javier mientras habla, sino que busca el sello para notificar” (Observación 3).
<b>Barrera Administrativa</b>	Derivación constante del usuario, uso de respuestas evasivas y delegación de la responsabilidad de la explicación.	“Hable con su abogado” (Respuesta de la funcionaria, Observación 3). “Te mandan de un lado a otro y no te miran a la cara” (Don Elías Beyuma).
<b>Asimetría del Lenguaje</b>	Persistencia del lenguaje técnico, incluso en la explicación verbal, asumiendo una comprensión que no existe.	El funcionario “asume que el adulto mayor entiende el resultado del juicio” (Observación 3).

*Nota.* Datos obtenidos de la investigación con adultos mayores. Elaboración propia, (2025).

Como se puede observar en la tabla que precede, se puede afirmar que las barreras interpersonales en la interacción con el adulto mayor son de naturaleza múltiple y no solo lingüística. El análisis muestra que la falta de tiempo, priorizando el "despacho" del documento, genera una Barrera Psicológica marcada por la actitud distante y el lenguaje corporal de apuro, como lo evidencia el relato: "No te miran a la cara. Parece que no les gusta que uno pregunte" (E. Beyuma, comunicación personal, 29 de agosto de 2025). Estas fallas actitudinales se complementan con la Barrera Administrativa de delegar la explicación ("Hable con su abogado"), lo que sumado a la persistente Asimetría del Lenguaje consolida un ambiente institucional que intimida, desinforma y vulnera la capacidad de comprensión del adulto mayor.

#### ***4.2.1. El factor tiempo y la actitud institucional***

Una de las barreras más prevalentes y menos tangibles es la barrera psicológica, generada por la prisa del operador judicial y la atmósfera de formalidad y seriedad que impera en el Tribunal.

Los testimonios de los adultos mayores son consistentes: la interacción se percibe como una molestia o una interrupción de la rutina del funcionario: "Andan apurados, son serios, no te dan confianza" (C. Azad, comunicación personal, 10 de septiembre de 2025). Esta percepción se valida con las observaciones, donde el tiempo dedicado a la explicación fue "Breve (20 segundos)" y la actitud se calificó de "Distante" y "esto es rutina." Esta dinámica genera una transacción comunicacional vertical, donde el adulto mayor adopta un rol de sumisión y pasividad, inhibiendo su derecho a preguntar. El apuro del funcionario transmite un mensaje no verbal: "Mi tiempo es más valioso que tu comprensión." En términos de la teoría de la comunicación, el canal (la interacción personal) está abierto, pero el contexto emocional y temporal (la prisa y la distancia actitudinal) introduce un ruido psicológico tan fuerte que el mensaje no logra penetrar.

Los hallazgos empíricos relativos a la barrera psicológica, evidenciada en la prisa, la actitud distante y la falta de empatía por parte de los operadores judiciales durante las notificaciones, encuentran una profunda explicación en los axiomas de la Teoría de la

Comunicación Humana de Paul Watzlawick y la Escuela de Palo Alto. Watzlawick establece que "Es imposible no comunicar", y que todo intercambio comunicacional opera de forma simultánea en dos niveles inseparables y complementarios: el nivel digital y el nivel analógico. (1967). En el contexto del Tribunal, el funcionario cumple formalmente con el nivel digital al entregar el documento legal y pronunciar las palabras exactas requeridas por el protocolo (el contenido explícito de la notificación). Sin embargo, es el nivel analógico el que introduce el ruido psicológico más significativo.

Este nivel, marcado por el lenguaje no verbal, la postura de "esto es rutina", la falta de contacto visual y, crucialmente, el tiempo de explicación extremadamente "Breve (20 segundos)" que fueron detectados a través de la observación, transmite un mensaje relacional tácito que deslegitima el contenido del nivel digital, generando desconfianza y una percepción de indiferencia hacia el receptor que dificulta la comprensión real del mensaje.

Dicho mensaje analógico comunica de manera efectiva la premisa: "Mi tiempo institucional es más valioso que tu comprensión personal". Este metacomunicado, que define la relación como asimétrica y jerárquica, resulta incompatible con la función protectora de la justicia que se espera en un Estado de Derecho. En última instancia, es este mensaje no verbal y relacional el que determina la ineficacia del proceso comunicativo, pues la urgencia percibida y la actitud fría confirman la sensación de vulnerabilidad y reafirma la asimetría de poder, llevando a la sumisión acrítica del adulto mayor, quien opta por no preguntar para no incomodar o ser considerado una carga.

#### ***4.2.2. La barrera administrativa y la delegación de responsabilidad***

El análisis demostró que, cuando se presenta una duda o una solicitud de aclaración por parte del adulto mayor, el operador de justicia recurre de manera sistemática y preestablecida a la delegación de la responsabilidad de la explicación, evadiendo así su fundamental rol comunicativo esencial dentro del proceso y dejando al usuario en la indefensión. La respuesta de la funcionaria de "Hable con su abogado" (Observación 3) es el arquetipo de esta seria barrera administrativa, pues consolida la distancia entre el ciudadano y la institución judicial.

Si bien la función del abogado es esencial, la delegación inmediata de la explicación por parte de un operador de justicia a un usuario vulnerable y no asistido en ese momento, constituye una vulneración del principio de accesibilidad y de tutela judicial efectiva, afectando directamente la autonomía y seguridad del adulto mayor durante todo el proceso judicial. La delegación es, en esencia, una barrera comunicacional que traslada la carga interpretativa a un tercero, sin considerar la realidad socioeconómica de Pando, donde muchos adultos mayores gestionan sus trámites con apoyo limitado o nulo.

La Barrera Administrativa también se manifiesta en el “Mucho trámite. Te mandan de un lado a otro” (E. Beyuma, comunicación personal, 29 de agosto de 2025). Este desvío constante, sin una explicación clara del por qué y para qué del siguiente paso, refuerza la sensación de pérdida de control y desorientación del adulto mayor en el laberinto procesal.

En definitiva, las barreras comunicacionales en la interacción interpersonal no son únicamente fallas individuales, sino un reflejo de una cultura organizacional en el Tribunal que prioriza la eficiencia administrativa (el despacho rápido) sobre la eficacia comunicacional (la comprensión plena del ciudadano). Esta dinámica asimétrica y apurada obstaculiza el diálogo, consolida la dependencia del adulto mayor y, en última instancia, compromete la legitimidad del servicio de justicia.

#### **4.3. Trascendencia de las barreras comunicacionales en el ejercicio de los derechos y acceso a la justicia**

El tercer y último objetivo específico de la presente investigación se diseñó para ir más allá de la mera identificación, buscando determinar la trascendencia material y la dimensión real de las barreras comunicacionales previamente identificadas. Para lograrlo, se abordaron e integraron tanto los factores semánticos (analizando los tecnicismos y las estructuras complejas inherentes al código jurídico escrito), como los factores pragmáticos (examinando las fallas en la interacción verbal y la actitud institucional de los operadores). Esta integración fue crucial para evaluar la capacidad efectiva y real del adulto mayor para ejercer plenamente sus derechos y, consecuentemente, para determinar el grado de afectación en su acceso sustancial a la justicia,

todo ello analizado rigurosamente dentro del contexto específico del funcionamiento y la operación del Tribunal Departamental de Justicia de Pando.

Este objetivo se erige como un pilar fundamental en la tesis, ya que establece la conexión directa entre la comunicación como fenómeno social y la vulneración de garantías constitucionales, evidenciando cómo la interacción diaria entre operadores de justicia y usuarios impacta profundamente en el acceso real a los derechos y la percepción pública del sistema judicial. A través del análisis sistemático de los hallazgos empíricos recopilados (entrevistas y observaciones), se demostró que el problema comunicacional no se reduce a una dificultad de entendimiento aislada que deba ser tratada con medidas paliativas, sino que se convierte en un factor estructural y endémico que determina la eficacia y legitimidad sistémica del aparato judicial en relación con los grupos de especial protección.

El análisis final demuestra de manera irrefutable que las barreras léxicas (el ruido semántico), sintácticas y administrativas (la Barrera Psicológica) no son inconvenientes menores o meramente incidentales, sino factores profundamente arraigados en el modus operandi del Tribunal que generan una indefensión material activa en el ciudadano. Al impedir la comprensión plena del contenido y las consecuencias del proceso, estas barreras constituyen una vulneración flagrante al principio de Tutela Judicial Efectiva y al derecho de defensa.

La trascendencia de esta problemática se refleja en la negación práctica de la autonomía y la dignidad jurídica del adulto mayor, configurando un escenario donde la complejidad del lenguaje judicial trasciende lo meramente comunicativo para convertirse en un factor de exclusión estructural. En este contexto, la incomprensión de los textos legales no solo limita la participación del individuo en los procesos judiciales, sino que vulnera directamente su capacidad de decisión y su derecho a ser parte activa de los procedimientos que le conciernen.

Esta situación produce un triple impacto crítico que despoja al ciudadano de su agencia: primero, la pérdida de autonomía, al verse obligado a firmar documentos o aceptar resoluciones cuyo contenido desconoce o no logra interpretar; segundo, la renuncia implícita al derecho de defensa, ya que la falta de comprensión impide ejercer una respuesta informada o contradecir

los argumentos que afectan sus intereses; y tercero, la frustración del propósito esencial de la justicia, que radica en garantizar la protección efectiva de los derechos, pero que en la práctica se ve distorsionado cuando el acceso al significado de los actos jurídicos está restringido por un lenguaje inaccesible.

En consecuencia, la problemática del lenguaje jurídico no puede reducirse a una cuestión de forma o estilo, sino que representa un obstáculo profundo en el ejercicio pleno de la ciudadanía. Cuando la justicia se comunica en términos ininteligibles para una parte de la población, se vulnera el principio de igualdad, consolidando una brecha entre el sistema judicial.

Por lo tanto, garantizar un lenguaje claro y accesible no es solo una cuestión de cortesía o eficiencia, sino un requisito indispensable para asegurar derechos, autonomía y participación ciudadana efectiva.

**Tabla 4.**

*Consecuencias de las barreras comunicacionales en el acceso a la justicia*

<b>Consecuencia Directa</b>	<b>Manifestación en la Experiencia del Adulto Mayor</b>	<b>Dimensión del Derecho Afectado</b>
<b>Pérdida de Autonomía y Control</b>	Firma de documentos sin comprensión, delegación total del proceso a terceros o familiares.	Dignidad Humana: Se reduce al individuo a un mero receptor pasivo de información incomprensible.
<b>Indefensión Material</b>	Incapacidad para contradecir, responder o preguntar con base en el conocimiento del caso.	Derecho de Defensa: El adulto mayor no puede ejercer una defensa informada.
<b>Frustración Institucional</b>	Percepción de que el Tribunal es un "lío" o un lugar donde se "pierde el tiempo sin entender."	Tutela Judicial Efectiva: El sistema no resuelve el problema, sino que lo agrava con la incomprensión.

*Nota.* Datos obtenidos de la investigación con adultos mayores. Elaboración propia, (2025).

En este apartado se sintetiza la trascendencia de las barreras comunicacionales, demostrando que sus efectos van más allá del ámbito administrativo, afectando directamente la confianza, participación activa y percepción de justicia de los usuarios, constituyendo una vulneración directa a los derechos fundamentales del adulto mayor. La consecuencia más crítica es la pérdida de autonomía, manifestada en la firma sin comprensión, lo cual socava su dignidad humana al reducirlo a un mero receptor pasivo, incapaz de ejercer control efectivo sobre decisiones que impactan su vida cotidiana.

Esta indefensión empírica se transforma en Indefensión Material al imposibilitar el ejercicio de un Derecho de Defensa informado, ya que el ciudadano no puede contradecir o preguntar con base en el conocimiento de su propio caso. En suma, la frustración institucional que perciben los usuarios, al considerar el Tribunal como un "lío", evidencia el fracaso de la Tutela Judicial Efectiva, confirmando que el lenguaje jurídico opera como un factor de exclusión de la justicia.

#### ***4.3.1. La paradoja de la firma, la pérdida de autonomía y el riesgo jurídico***

Los resultados de la investigación arrojan una paradoja comunicacional intrínseca al sistema judicial: mientras la institución exige la firma o la aceptación de documentos jurídicos (resoluciones, notificaciones, actas) como el requisito sine qua non del cumplimiento formal y la prueba irrefutable de que el ciudadano ha sido notificado, las barreras comunicacionales identificadas (el ruido léxico y el ruido psicológico) garantizan que esa firma sea, en muchos casos, un mero acto de fe y obediencia, y no una manifestación de consentimiento informado o de conocimiento efectivo. Esta disonancia entre la forma y el fondo es una falla ética: la rúbrica del adulto mayor, que debería simbolizar su autonomía y la validez de la acción comunicativa, se convierte en la certificación de su propia incompreensión y de la indefensión material a la que ha sido sometido.

En referencia a esto, el adulto mayor J. Huesembe expresó: "Te hablan con palabras raras y uno no sabe ni qué firmar." (Comunicación personal, 27 de agosto de 2025). Esta declaración sintetiza cómo la complejidad del lenguaje despoja al adulto mayor de su autonomía

de voluntad en el ámbito judicial. El adulto mayor se ve forzado a aceptar, ratificar o firmar documentos cuyo alcance legal y sus consecuencias le son totalmente ajenas, asumiendo un riesgo jurídico desconocido. En la práctica, esto subvierte el principio de buena fe, pues el Tribunal no puede asumir que un adulto mayor ha comprendido la "Sentencia" cuando su reacción inmediata es preguntar "¿Y perdí o gané?" (J. Huesembe, comunicación personal, 27 de agosto de 2025). La incomprensión generada por el lenguaje jurídico y la actitud institucional actúa como un factor de vulnerabilidad agravada que empuja al adulto mayor fuera del circuito oficial de la justicia. Al no poder descifrar el mensaje legal en la fuente primaria (el Tribunal), se ve obligado a buscar explicaciones de terceros (familiares, vecinos o, en el mejor de los casos, letrados externos), una práctica que revela el fracaso del sistema en su deber informativo.

Esta delegación forzada expone al adulto mayor a un riesgo jurídico inaceptable: errores de interpretación por parte de no especialistas, consejos sesgados o, peor aún, a la manipulación por parte de actores con intereses contrarios, lo que no solo compromete sus derechos y decisiones legales, sino que también erosiona la confianza en la institución judicial.

La pérdida de control sobre su propia información jurídica es una vulneración directa a su dignidad humana, pues se le despoja de la potestad de ser el agente activo de sus derechos, quedando su proceso a merced de la buena fe o la capacidad de decodificación de personas ajenas al sistema, lo que incrementa su vulnerabilidad, genera dependencia y limita gravemente su participación consciente en decisiones fundamentales que afectan su vida. Esta dinámica no es más que la consecuencia directa de la Barrera Administrativa identificada, donde el Tribunal delega su responsabilidad comunicativa esencial al exterior.

La consecuencia más grave y significativa de estas persistentes fallas y profundos desequilibrios comunicacionales es la anulación de la voluntad y la consecuente pérdida de autonomía del adulto mayor, culminando en lo que esta investigación denomina la Paradoja de la Firma. Este dramático fenómeno empírico se manifiesta cuando el ciudadano, como resultado de la incomprensión sistemática de los procesos y documentos legales, se ve obligado a ratificar actos jurídicos formales (firmar) cuyo verdadero alcance e implicaciones ignora por completo. Esta situación no solo socava la dignidad del usuario, sino que constituye el fracaso último y

más evidente de los postulados fundamentales de la Teoría de la Acción Comunicativa (TAC) de Jürgen Habermas, demostrando que no se ha logrado un consenso racional mínimo.

El momento de la firma, que jurídicamente debería representar el punto álgido de la racionalidad comunicativa y el consenso informado entre el sistema y el ciudadano, se transforma en un acto de fe ciega. Este despojo de la capacidad de decisión consciente y la imposibilidad de ejercer la pretensión de comprensibilidad ante el emisor judicial por parte del ciudadano, son la demostración empírica de que el sistema ha optado por la acción estratégica (cumplir el rito) sobre la acción orientada al entendimiento (garantizar la comprensión), lo cual justifica la necesidad de una profunda reevaluación de las prácticas comunicativas institucionales. Para Habermas, la comunicación efectiva solo se logra bajo un proceso de entendimiento libre de coerción, donde el discurso debe cumplir simultáneamente con tres pretensiones de validez (verdad, rectitud normativa y veracidad). De estas, la comprensibilidad (racionalidad lingüística) es el requisito fundamental para que se logre un entendimiento mutuo y un posterior consenso racional (1987). Por tanto, cuando el sistema judicial de Pando mediante el uso de un lenguaje incomprensible (ruido léxico) y la aplicación de prácticas interpersonales distantes y apresuradas (ruido psicológico) incumple de manera sistemática y deliberada la pretensión de comprensibilidad, la acción comunicativa se distorsiona.

El resultado directo es que el adulto mayor, al estampar su firma, no participa en un proceso de toma de decisión informada ni de consenso racional; por el contrario, simplemente se somete a una poderosa asimetría de poder institucional. La firma, que jurídicamente significa consentimiento informado, se convierte sociológicamente en un acto de sumisión forzada por la incomprensión. De esta forma, la tutela judicial efectiva que requiere un ciudadano consciente e informado queda reducida a una mera formalidad burocrática sin contenido sustancial, dejando al adulto mayor expuesto al riesgo jurídico.

#### ***4.3.2. La tutela judicial inefectiva: de derecho a formalidad***

El acceso a la justicia, tal como se ha analizado profundamente en el marco conceptual y normativo, no debe confundirse ni limitarse a la capacidad formal de interponer una demanda,

ni a la mera presencia física del adulto mayor en las instalaciones del Tribunal. Por el contrario, su dimensión material y constitucional implica una exigencia superior: la capacidad real y efectiva del ciudadano de comprender cabalmente cada etapa del proceso, los alcances exactos de las resoluciones que le son notificadas y sus implicaciones jurídicas personales. Solo cuando se alcanza esta comprensión plena, se puede hablar de una tutela judicial efectiva.

Cuando los acentuados tecnicismos jurídicos y la densidad estructural de los documentos (analizados en el Subtítulo 4.1), que actúan como una barrera semántica casi impenetrable, y las actitudes institucionales apuradas, distantes y delegativas (discutidas en el Subtítulo 4.2), que funcionan como una barrera psicológica de exclusión, impiden esta comprensión cognoscible y necesaria del proceso, se produce una desviación sustancial de la justicia. En este punto crítico, el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva, se despoja por completo de su contenido esencial y su finalidad protectora, reduciéndose a una mera formalidad administrativa vacía. Esta situación transforma al ciudadano vulnerable, especialmente al adulto mayor, en un sujeto pasivo que simplemente acata las resoluciones sin entender sus implicaciones. Esta ineficacia material, que evidencia un profundo déficit de comunicación judicial, constituye el hallazgo de mayor trascendencia de la presente investigación.

El sistema judicial de Pando, al operar persistentemente con un lenguaje incomprensible (que incumple la pretensión de comprensibilidad de Habermas) y con una interacción interpersonal apurada, distante y delegativa (que ignora el mensaje relacional de Watzlawick), transforma el proceso en un rito hermético exclusivo para los expertos. Las pruebas recopiladas demuestran que el adulto mayor, al salir del Tribunal, no solo no resuelve sus dudas, sino que se siente con más interrogantes y percibe la visita como un tiempo perdido tal como describió M. Ferreira “Uno va con un problema y sale con diez dudas más. Es un lío” (Comunicación personal, 25 de agosto de 2025). Esta sensación de confusión y exclusión no es accidental, sino una consecuencia directa de la jerarquía comunicacional impuesta, donde el tiempo de la institución y la opacidad del código prevalecen sobre el derecho del ciudadano a ser informado de manera clara. El Tribunal cumple con el “cómo se notifica” (la forma), pero fracasa estrepitosamente en el “qué se comprende” (el fondo), anulando la posibilidad de que el adulto mayor participe de manera activa e informada en su propia defensa.

Esta frustración institucional es la trascendencia más grave de las barreras comunicacionales:

1. Falla del rol protector: El sistema, que debe proteger a los grupos vulnerables (incluyendo a los adultos mayores), se convierte en un agente de confusión.
2. Reproducción de la desigualdad: Al ser el conocimiento del código legal la llave de acceso, el sistema perpetúa la desigualdad entre el ciudadano común y el experto legal, impidiendo la verdadera igualdad ante la ley.

La trascendencia última de las barreras comunicacionales en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando reside en que estas no son meras disfunciones administrativas o fallas de estilo, sino un mecanismo que niega de forma práctica y material el derecho fundamental a la justicia y la especial protección que, por mandato constitucional, se debe a la persona adulta mayor. La convergencia de la incomprensión del lenguaje (la barrera semántica de Jakobson) y la intimidación actitudinal (la barrera relacional de Watzlawick) impone una indefensión material irreversible.

Al no poder descifrar la complejidad del lenguaje ni comprender las implicaciones reales del proceso, el adulto mayor experimenta una pérdida de su voz dentro del proceso: se le niega la capacidad de interpelación y cuestionamiento que la Acción Comunicativa de Habermas exige, forzándolo a una aceptación pasiva y silenciosa. Esta parálisis comunicativa se traduce inmediatamente en la pérdida de su autonomía, ya que el individuo es arrojado a la paradoja de la firma, delegando la toma de decisiones informadas y el control de su propia vida jurídica a terceros, lo que vulnera directamente su dignidad y capacidad de autogobierno legal.

Finalmente, esta doble pérdida la de autonomía y la de comprensión culmina en la anulación efectiva del derecho de defensa, puesto que toda defensa exige una participación activa, consciente e informada del ciudadano. Defenderse implica comprender el contenido de los actos procesales, poder contradecir, argumentar o apelar con pleno conocimiento de causa. Sin embargo, cuando el lenguaje jurídico se convierte en un código inaccesible, el adulto mayor

queda privado de esa posibilidad de interacción racional con el sistema judicial. En estas condiciones, el sujeto procesal no puede coadyuvar, contradecir ni aportar pruebas o argumentos de manera consciente dentro de su propio proceso, por lo que su Derecho de Defensa se reduce a una existencia meramente formal, sostenida en el cumplimiento externo de las normas, pero vacía de contenido real.

En consecuencia, el adulto mayor se encuentra a merced de un aparato judicial que, aunque aparentemente funciona con corrección formal, cumple los procedimientos, respeta los plazos y realiza las notificaciones, falla en su esencia material y ética, que es la garantía de igualdad ante la ley. De poco sirve que un proceso se desarrolló conforme a los ritos jurídicos si una de las partes no puede comprender su significado ni ejercer su voluntad de manera libre e informada.

La barrera comunicacional originada en la distancia entre el lenguaje técnico del operador judicial y el lenguaje común del ciudadano se convierte, así, en un mecanismo silencioso de exclusión, que transforma la Tutela Judicial Efectiva en una ficción jurídica, donde el acceso a la justicia es formalmente reconocido, pero sustancialmente negado, especialmente para los grupos más vulnerables como los adultos mayores, quienes dependen de explicaciones claras y acompañamiento comprensible para ejercer plenamente sus derechos. Esta ficción perpetúa la desigualdad estructural y desvirtúa el sentido más profundo de la justicia, que no radica únicamente en la aplicación de la ley, sino en la comprensión, la equidad y la participación consciente de todos los sujetos procesales, garantizando así que cada ciudadano pueda interactuar de manera efectiva, autónoma e informada dentro del sistema judicial.

## CONCLUSIONES

Establecida la información recabada y analizada a través de las fuentes primarias de la investigación, se presenta la síntesis de las conclusiones vinculadas a cada uno de los objetivos específicos que abordó el estudio sobre el lenguaje jurídico como barrera comunicacional para los adultos mayores en el Tribunal Departamental de Justicia de Pando.

Con relación al objetivo de identificar los tecnicismos y estructuras complejas en los actos jurídicos, se concluye de forma categórica que el lenguaje jurídico formal opera como un código restringido y como un potente ruido semántico para la población adulta mayor de Pando. La recurrencia de términos altamente especializados, junto con el uso de estructuras sintácticas complejas y fórmulas retóricas, anula la función referencial y transparente del mensaje judicial. Esta complejidad no solo genera incompreensión léxica, sino que también produce una indefensión psicológica al trasladar la responsabilidad de la falla comunicacional del sistema judicial al adulto mayor, que paradójicamente es esta población la que siente culpa al no poder descifrar los documentos esenciales de su proceso.

Respecto al análisis de las barreras comunicacionales en la interacción entre operadores de justicia y adultos mayores, se concluye que la falla no es solo textual, sino también interpersonal, psicológica y administrativa. Las observaciones y entrevistas demuestran que existe una cultura organizacional en el Tribunal que prioriza la eficiencia administrativa, sobre la eficacia comunicacional. Esta prioridad se manifiesta en la barrera psicológica, a través de interacciones breves y distantes, que transmiten una actitud de apuro e inhiben el derecho del adulto mayor a preguntar, y en la barrera administrativa, mediante la delegación inmediata de la explicación al abogado del usuario. Esta práctica consolida la asimetría de poder y la dependencia, ignorando la realidad socioeconómica del adulto mayor no asistido y vulnerando su derecho fundamental a ser informado por la propia institución.

Finalmente, la trascendencia de las barreras comunicacionales en el ejercicio de los derechos y acceso a la justicia es de carácter material y estructural, comprometiendo gravemente la garantía constitucional de la tutela judicial efectiva. La incompreensión de los tecnicismos y

el trato impersonal culminan en la paradoja de la firma, donde el adulto mayor ratifica actos jurídicos cuyo alcance ignora por completo, lo que se traduce en una pérdida de autonomía, de control y de su capacidad de defensa informada. Al no comprender el lenguaje ni el proceso, el adulto mayor queda reducido a un rol pasivo, y el sistema, en lugar de protegerlo, se convierte en un agente de confusión e intimidación, frustrando el propósito social de la justicia y transformando el acceso a un derecho en un mero rito burocrático ininteligible.

## RECOMENDACIONES

Producto de los resultados y las conclusiones que demostraron la existencia de barreras comunicacionales en el ámbito léxico, sintáctico, psicológico y administrativo, y que establecieron la vulneración material del derecho a la tutela judicial efectiva, se emiten las siguientes recomendaciones estructuradas por el ámbito de acción institucional, con el objetivo de eliminar las barreras y mejorar el acceso a la justicia para los adultos mayores.

- Al Tribunal Departamental de Justicia de Pando y al Consejo de la Magistratura se les recomienda urgentemente implementar la política de "lenguaje judicial claro", estableciendo una directriz obligatoria para la simplificación del lenguaje en todos los actos jurídicos de alta relevancia para el ciudadano, como notificaciones, autos y sentencias. esta política debe exigir el uso de vocabulario de uso común, la eliminación de términos en latín y estructuras sintácticas complejas, priorizando la claridad y la concisión. además, se debe exigir la creación de documentos de soporte en lectura fácil, anexando un "resumen ejecutivo" en lenguaje sencillo a todo documento clave, con el fin de que el adulto mayor pueda responder la pregunta fundamental: "¿qué significa el documento y qué debo hacer ahora?". en el ámbito de la interacción, es vital desarrollar un programa de capacitación en comunicación y sensibilidad interpersonal para todos los operadores de justicia, con el objetivo de eliminar la barrera psicológica y administrativa; esta formación debe enfatizar la escucha activa, la empatía y la obligación de dedicar un tiempo adecuado para verificar la comprensión del adulto mayor, prohibiendo la delegación automática de la explicación al abogado y estableciendo un punto de asistencia comunicacional especializado dentro del tribunal que ofrezca la traducción verbal de documentos a quienes no cuentan con patrocinio.

- A la Universidad Amazónica de Pando (UAP) y la carrera de Ciencias de la Comunicación Social se les recomienda promover la investigación interdisciplinaria en justicia, explorando la aplicación de la retórica para la transparencia y la mediación comunicacional, contribuyendo así a la mejora de los servicios públicos. Asimismo, es fundamental impulsar proyectos de extensión universitaria para que los estudiantes de comunicación colaboren directamente con el tribunal en el diseño gráfico y textual de manuales y cartillas informativas

utilizando técnicas de lectura fácil y diagramación amigable, aplicando de manera práctica los principios de claridad y empatía para el beneficio social directo de la población vulnerable.

- Finalmente, a la población adulta mayor y sus organismos de representación se les recomienda fomentar la exigencia del derecho a la comprensión, instruyendo a sus miembros a no firmar ningún documento sin comprenderlo plenamente y a utilizar los canales de denuncia o apoyo (como la defensoría del pueblo) cuando la institución judicial no garantice una explicación adecuada y sencilla. paralelamente, es crucial promover espacios de alfabetización jurídica social a nivel comunitario, para familiarizar al adulto mayor con los términos procesales esenciales y el flujo general de los trámites, con el fin de devolverles la autonomía de control sobre su vida legal y reducir la sensación de indefensión ante el sistema.



- Estado Plurinacional de Bolivia. Ley General de las Personas Adultas Mayores. N.º 369. (1 de mayo de 2013).
- Gargarella, R. (2011). *La justicia frente al gobierno: sobre el carácter contra-mayoritario del poder judicial* (3ª ed.). Editorial Ariel.
- Guber, R. (2001). *La etnografía: Método, campo y reflexividad* (1ª ed.). Buenos Aires: Norma.
- Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Vol. 1: Racionalidad de la acción y racionalización social (2ª ed.). Madrid: Taurus.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). México DF: McGraw-Hill.
- Izcara, SP (2014). *Métodos cualitativos de investigación* (2.ª ed.). México: Fontamara.
- Jakobson, R. (1960). Declaración final: Lingüística y poética. En TA Sebeok (Ed.), *Estilo en el lenguaje* (págs. 350–377). Prensa del MIT.
- Münch, L. y Ángeles, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación* (1ª ed.). México: Trillas
- Ruiz Olabuénaga, J. I., y Ispizua, M. A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana: Métodos de investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Sobrero, A. (2004). Lengua y Derecho: el lenguaje jurídico como instrumento de poder. En A. Sobrero (Ed.), *Lenguaje, derecho y poder* (pp. 49–66). Meltemi Editore. file:///C:/Users/jchipana/Downloads/Dialnet-EILenguajeComoInstrumentoDePoder-3618761.pdf
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos – OACNUDH. (2017). Sistema Judicial Boliviano. Estado de situación, buenas prácticas y recomendaciones para el trabajo en el sector, desde el enfoque de derechos humanos. En Bolivia. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos La Paz, Bolivia.
- Organización de los Estados Americanos – OEA. (2015). Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Washington DC: OEA. Ratificada por el Estado Plurinacional de Bolivia mediante Ley N.º 881, de 5 de diciembre de 2016: [https://www.oea.org/es/sla/ddi/docs/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.pdf%E2%80%9D](https://www.oea.org/es/sla/ddi/docs/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf%E2%80%9D)
- Organización de las Naciones Unidas - ONU (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. ONU. Obtenido de: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>.

- Organización de las Naciones Unidas - ONU (1966). Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. ONU. Obtenido de: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>.
- Poder Judicial de Entre Ríos. (2022). *Guía de estilo para un lenguaje judicial claro*. : <https://www.jusentrerios.gov.ar/lenguajeclaro>
- Pomasqui Borrallós, ME (2016). La protección de las personas adultas mayores en el marco constitucional ecuatoriano (Tesis de licenciatura). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4752>
- Watzlawick, P., Beavin, JH y Jackson, DD (1967). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Barcelona: Herder.
- Yujra Maraño, R.-C. (2019). Análisis del lenguaje jurídico escrito en cuanto a la efectividad y claridad de sus textos (Ciudad de La Paz, gestiones 2017–2018) [Tesis de licenciatura, Universidad Mayor de San Andrés]. La Paz, Bolivia. Obtenido de: <https://www.scribd.com/document/734633923/Analisis-Del-Lenguaje-Juridico-Escrito-en-Cuanto-a-La-Efectividad-y-Claridad-de-Sus-Textos>.
- Zapata, L. (2020). Lenguaje judicial y personas mayores *Revista Argumentos*, 11, 63-71 <file:///C:/Users/HP/Downloads/lyrusta,+Zapata.pdf>

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
I/2025

Universitario  
Jaime Marcelo Chipana Cachaca

---

---

<b>Fecha:</b>	N° 1	
<b>Hora de inicio:</b>	<b>Hora final:</b>	
<b>Objeto de observación:</b>		
<b>Objetivo:</b>		
<b>Nombre del observador:</b>		
<b>Aspecto a observar</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observaciones</b>
Tipo de lenguaje utilizado por el funcionario judicial (técnico, claro, confuso)		
Reacciones del adulto mayor (comprensión, duda, confusión)		
Tiempo dedicado a explicar o aclarar la información.		
Actitud del funcionario frente a las dudas del adulto mayor.		
Uso de ejemplos o recursos para facilitar la comprensión.		

## ANEXO 2

### ENTREVISTA A ADULTOS MAYORES

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
I/2025

Universitario  
Jaime Marcelo Chipana Cachaca

<b>Objetivo</b>	Conocer las experiencias, percepciones y dificultades de los adultos mayores y funcionarios respecto al lenguaje jurídico en el contexto del Tribunal Departamental de Justicia de Pando.
<b>Tipo de entrevista</b>	Semiestructurada – presencial
<b>Población</b>	Adultos mayores

- 
1. ¿Cómo describiría su experiencia al interactuar con el personal del Tribunal de Justicia?
  2. ¿Entiende con facilidad los documentos o instrucciones que le entregan?
  3. ¿Qué tipo de palabras o términos le resultan difíciles de comprender?
  4. ¿Recibió explicaciones claras cuando no entendía algún término jurídico?
  5. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación dentro del Tribunal?

## ANEXO 3

### ENTREVISTA A FUNCIONARIOS JUDICIALES

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
I/2025

Universitario  
Jaime Marcelo Chipana Cachaca

<b>Objetivo</b>	Conocer las experiencias, percepciones y dificultades de los adultos mayores y funcionarios respecto al lenguaje jurídico en el contexto del Tribunal Departamental de Justicia de Pando.
<b>Tipo de entrevista</b>	Semiestructurada – presencial
<b>Población</b>	Funcionarios Judiciales.

- 
1. ¿Cómo percibe la comunicación con los adultos mayores que acuden al Tribunal?
  2. ¿Considera que los documentos y comunicaciones judiciales están redactados en un lenguaje accesible para esta población?
  3. Desde su experiencia, ¿qué términos o tecnicismos suelen generar más dificultades de comprensión en los adultos mayores?
  4. ¿Qué estrategias utilizan, o cree que deberían aplicarse, para facilitar la comprensión de los procedimientos judiciales en esta población?
  5. ¿Qué cambios recomendaría en la práctica institucional para mejorar la comunicación y garantizar un acceso más inclusivo a la justicia?

## ANEXO 4

### MATRIZ DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Universidad Amazónica de Pando  
Ciencias Sociales y Humanísticas  
Comunicación Social  
Pando - Bolivia  
I/2025

Universitario  
Jaime Marcelo Chipana Cachaca

<b>Objetivo</b>	Evaluar la claridad, estructura y accesibilidad del lenguaje jurídico utilizado en documentos del Tribunal Departamental de Justicia de Pando.
<b>Documentos a analizar</b>	Resoluciones (Sentencias, Autos Definitivos, Decretos de mero trámite), Actas de Audiencia, etc.



<b>Documento</b>	<b>Nivel de lenguaje (técnico, claro, ambiguo)</b>	<b>Dificultades detectadas</b>	<b>Sugerencias de mejora</b>

## ANEXO 5

### REDACCIÓN DE LAS ENTREVISTAS A LOS ADULTOS MAYORES

Pregunta	Respuesta 1 (Don Carlos Azad - Edad 60 años)	Respuesta 2 (Doña Rosa Osaita – Edad 72 años)	Respuesta 3 (Don Elías Beyuma – Edad 68 años)	Respuesta 4 (Doña María Ferreira – Edad 78 años)	Respuesta 5 (Don Javier Huesembe – Edad 74 años)
<b>1. ¿Cómo describiría su experiencia al interactuar con el personal del Tribunal de Justicia?</b>	Como si me hablaran en otro idioma. Son serios, no te dan confianza y andan apurados.	La gente es amable a veces, pero no te explican nada de verdad. Es ir y perder el tiempo sin entender.	Mucho trámite. Te mandan de un lado a otro y no te miran a la cara. Parece que no les gusta que uno pregunte.	Frustrante. Uno va con un problema y sale con diez dudas más. Es un lío.	Parece que yo fuera el culpable. Te hablan con palabras raras y uno no sabe ni qué firmar.
<b>2. ¿Entiende con facilidad los documentos o instrucciones que le entregan?</b>	¡Para nada! Están llenos de palabras que nunca escuché. Parece que quieren confundirnos.	Siempre pido que me lean, pero aun así no sé si lo que dicen es lo que entiendo. Son letras muy juntas y complicadas.	Un papel con sellos y firmas que no sé qué significa. Toca buscar a alguien que me aclare, y eso cuesta plata.	Nada. Ponen artículos y leyes que uno no estudió. Toca confiar en lo que te dice el abogado, si es que tienes uno.	No, no leo eso. Es muy técnico y no fui mucho a la escuela. Solo entiendo si me lo dicen con palabras sencillas.
<b>3. ¿Qué tipo de palabras o términos le resultan difíciles de comprender?</b>	Todas esas que terminan en -ción o -miento: "notificación", "apelación", "procedimiento", "resolución".	Los nombres de las leyes y cuando dicen 'que se declara' o 'visto y considerando'. No van al grano.	Cuando usan latín o dicen "el demandado" o "el peticionante". Me confunden con quién es quién en el pleito.	Palabras como "caducidad", "jurisdicción" o "autos". Yo pienso en carros, no en papeles.	Los números de artículos y eso que dicen autos locutorios ¡Muy enredado!
<b>4. ¿Recibió explicaciones claras cuando no entendía algún término jurídico?</b>	Solo una vez, una muchacha me lo dibujó en un papelito. Los otros solo repiten las mismas palabras.	No, me dicen que "es lo que dice la ley" o que pregunte a mi abogado, pero yo no tengo abogado.	Cuando pregunto, suspiran. Me dicen que "es fácil de entender" y siguen con su trabajo.	El señor me dijo: "Lea bien, ahí está todo". Pero no me explicó nada de la palabra que pregunté.	No me dicen que hable con mi abogado.
<b>5. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la comunicación dentro del Tribunal?</b>	Que hablen como habla la gente del pueblo. Que usen palabras de la vida diaria para decir lo mismo.	Poner carteles grandes y sencillos que expliquen qué hace cada ventanilla, sin tantas palabras técnicas.	Que nos den un folleto con dibujitos que explique los pasos principales de un juicio, de forma simple.	Que haya una persona, como un 'amigo del abuelo', solo para explicar las cosas sin apuros y con paciencia.	Que usen palabras más entendibles.

## ANEXO 6

### REDACCIÓN DE LAS ENTREVISTAS A LOS FUNCIONARIOS JUDICIALES

Pregunta	Respuesta 1: Funcionario Penal	Respuesta 2: Funcionario Civil	Respuesta 3: Funcionario Familiar	Respuesta 4: Funcionario Laboral
<b>1. ¿Cómo percibe la comunicación con los adultos mayores que acuden al Tribunal?</b>	Es lenta y frustrante a veces. Hay que repetir las cosas tres o cuatro veces.	Veo que están muy confundidos. Preguntan cosas básicas o se pierden en la sala.	Es delicada. Muchos vienen por temas sensibles, como pensiones o herencias. Intentan entender, pero no puedes.	Es difícil, porque la materia laboral tiene muchos plazos y tecnicismos.
<b>2. ¿Considera que los documentos y comunicaciones judiciales están redactados en un lenguaje accesible para esta población?</b>	Absolutamente no. Están hechos para abogados. Usamos frases demasiado largas y términos que ni siquiera nosotros usamos en la calle.	No lo creo. Es lenguaje de "la Ley", y eso no es para el ciudadano común.	La verdad, no. Aunque intentamos ser más sencillos en familia, los mandamientos y las sentencias siguen siendo muy técnicos	Cero accesibles. Usamos la jerga legal que dicta la norma. Cosas como 'auto interlocutorio' o 'recursos de casación' son inevitables en los documentos.
<b>3. Desde su experiencia, ¿qué términos o tecnicismos suelen generar más dificultades de comprensión en los adultos mayores?</b>	Todo lo que tiene que ver con los tiempos: 'Plazo procesal', 'prescripción' o 'detención preventiva'.	De todo tipo.	No comprenden mucho que es un régimen de visitas, por ejemplo.	Las palabras como: 'Finiquito', 'beneficios sociales', etc.
<b>4. ¿Qué estrategias utilizan, o cree que deberían aplicarse, para facilitar la comprensión de los procedimientos judiciales en esta población?</b>	Debería haber un protocolo de lenguaje claro obligatorio para todos los secretarios y auxiliares.	Utilizar un lenguaje más claro y entendible.	Sentarse con ellos y explicar el documento punto por punto en vez de solo entregarlo.	Evitar el lenguaje de la ley y usar el lenguaje del mercado. Usar gestos, y lo más importante, tener personal de apoyo cuya única función sea traducir el lenguaje legal.
<b>5. ¿Qué cambios recomendaría en la práctica institucional para mejorar la comunicación y garantizar un acceso más inclusivo a la justicia?</b>	Capacitación obligatoria para el personal sobre "lenguaje sencillo".	Que las resoluciones incluyan un resumen de una sola hoja con las conclusiones clave, redactado en lenguaje ciudadano.	El uso de lenguajes sencillos y tal vez mas coloquiales en las resoluciones, palabras más comunes.	Hacer más uso de la oralidad y menos del papeleo.

## ANEXO 7

### REDACCIÓN DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL

Documento	DECRETO
<b>Nivel de Lenguaje</b>	Técnico y Burocrático. Utiliza términos abstractos como "naturaleza jurídica del proceso", "presupuestos", "conexitud de la diligencia preparatoria con la demanda principal". El uso de referencias a artículos de ley ("Art. 305 y 307 de la norma adjetiva civil") es estándar pero incomprensible para el ciudadano.
<b>Dificultades Detectadas</b>	Condicionalidad y Plazos Rígidos: El decreto no ordena, sino que condiciona la aceptación de la demanda a una "subsanción", usando el verbo "deberá cumplirse". El adulto mayor no entendería qué tiene que "subsancar" ni qué es "la conexitud" de la diligencia.  Consecuencia Severa: El aviso del plazo ("3 días") y la amenaza de "tenerse no presentada la demanda" por incumplimiento, crea ansiedad y presión sin dar una guía clara de lo que realmente se necesita hacer. El concepto de "precluya el plazo" es un tecnicismo puro.
<b>Sugerencias de Mejora</b>	Traducción Simple del Requerimiento: Reemplazar el párrafo central por una pregunta simple: "Para seguir con su trámite, usted debe explicar en palabras sencillas (en el plazo de 3 días): 1. ¿Por qué necesita que la otra persona firme este papel antes de poner la demanda principal? ¿De qué le sirve esta firma para su problema grande (la demanda principal)?"  Aviso de Plazo Claro: Usar un recuadro o negritas: "¡ATENCIÓN! Si no presenta su explicación en 3 días (hasta el [Fecha]), el juez no revisará su pedido."

Documento	AUTO INTERLOCUTORIO
<b>Nivel de Lenguaje</b>	Técnico y Narrativo-Legal. Combina una narración de los hechos ("VISTOS Y CONSIDERANDO", "Por memorial cursante...") con una conclusión legal. La secuencia es lógica para un abogado, pero confusa para un no letrado.
<b>Dificultades Detectadas</b>	La Jerga Judicial de Inicio: La fórmula "VISTOS Y CONSIDERANDO" y la mención de las fojas ("fs. 22 y 23", "fs. 28 de obrados") son irrelevantes para el resultado y solo añaden ruido visual y complejidad.  Término Clave Incomprensible: El documento establece que la parte que no asistió "se tendrá por reconocidas la firma y rubricas y la efectividad del documento" (Art. 306.1.2.b). El adulto mayor no entendería el significado legal de esa omisión ni qué es la "efectividad del documento".
<b>Sugerencias de Mejora</b>	Repetitivo y Redundante: El documento repite la base legal (Art. 306.1.2.b) y los antecedentes de citación (fs. 40 y 71) varias veces, haciendo la lectura innecesariamente larga y pesada.  Titular con la Decisión: Iniciar con un recuadro de "RESUMEN DE LA ORDEN" antes del texto largo. Ejemplo: " DECISIÓN FINAL: Como los deudores no vinieron al llamado del juez, se considera que sus firmas son válidas y el documento se usará para cobrar la deuda." Eliminar la Jerga: Suprimir la mención a los números de fojas ("fs. 3 a 5") y las referencias repetitivas a los artículos de ley dentro de la narración de los hechos.

<b>Documento</b>	<b>SENTENCIA INICIAL (Ejecutivo de Estructura Monitoria)</b>
<b>Nivel de Lenguaje</b>	Altamente Formal, Doctrinal y Abstracto. Es el documento más complejo por su necesidad de incluir "FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA" y citas a jurisprudencia ("SCP 233/2012").
<b>Dificultades Detectadas</b>	Términos de Procedimiento Abstrusos: El título mismo, "EJECUTIVO DE ESTRUCTURA MONITORIA", no significa nada para un no letrado. El concepto de que "no existen hechos o derechos contenciosos, pues su objetivo es lograr el pago de cantidades liquidas y exigibles" es una distinción doctrinal incomprensible.
	La Decisión "En Latín": El fallo final (POR TANTO, se FALLA declarando PROBADA la demanda...) es claro en su conclusión, pero se llega a él después de 4 páginas de fundamentos complejos y abstractos sobre la "naturaleza del proceso ejecutivo" y el "proceso especial sumario".
	Consecuencias Técnicas: El fallo ordena el "trance de remate y subasta" y la "citación de excepciones" con un plazo de "diez días". Estas son las acciones más importantes, pero se presentan como órdenes sin una explicación clara de lo que la persona pierde o la única oportunidad que tiene para defenderse.
<b>Sugerencias de Mejora</b>	Uso de un ANEXO Explicativo: Adjuntar a la Sentencia (en papel aparte) un "Aviso Ciudadano" que resuma: (El juez dio la razón al Banco BISA 83.962,34). S.A. y usted debe pagar Bs. 1. ¿Qué se decidió? ¿Qué va a pasar? 2. (El juez ordenó vender su vehículo o bienes para pagar la deuda). 3. ¿Qué puede hacer AHORA? (Usted tiene 10 días para presentar su defensa, llamada 'Excepciones', ante el juez).

## ANEXO 8

### REDACCIÓN DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS

#### *Observación 1: (Juzgado Laboral)*

Aspecto a Observar	Descripción	Observaciones
<b>Tipo de lenguaje utilizado por el funcionario judicial</b>	Técnico. El funcionario usa la jerga legal de manera natural, sin darse cuenta de que no es clara.	El funcionario le dice a Señor esta con plazo, muéstrele a su abogado.
<b>Reacciones del adulto mayor</b>	Duda y Confusión. El adulto mayor asiente con la cabeza, pero su expresión es de total desconcierto.	Don Carlos frunce el ceño, mira el papel y pregunta: "¿Y qué es eso, joven? ¿Qué debo hacer?"
<b>Tiempo dedicado a explicar o aclarar la información.</b>	Mínimo. El funcionario está presionado por el tiempo.	El funcionario solo repite "muéstrele a su abogado"
<b>Actitud del funcionario frente a las dudas del adulto mayor.</b>	Apresurada e Impaciente. Muestra una leve molestia ante la necesidad de repetir la instrucción.	El funcionario suspira visiblemente antes de responder.
<b>Uso de ejemplos o recursos para facilitar la comprensión.</b>	Ninguno. Solo señala la parte del documento legal que contiene los términos incomprensibles.	No hubo intento de analogía, dibujo, o de usar palabras sencillas.

#### *Observación 2: (Juzgado Familiar)*

Aspecto a Observar	Descripción	Observaciones
<b>Tipo de lenguaje utilizado por el funcionario judicial</b>	Tipo de lenguaje utilizado por el funcionario judicial	Claro al inicio, técnico al final. El funcionario intenta ser amable, pero recurre a la jerga judicial para explicar los siguientes pasos.
<b>Reacciones del adulto mayor</b>	Comprensión parcial, seguida de Miedo. Entiende que ganó, pero se asusta con la nueva terminología.	Doña Rosa se pone contenta por la sentencia, pero al oír "apremio" pregunta: "¿Aprenderlo a la cárcel? ¿Y si no tiene plata?"
<b>Tiempo dedicado a explicar o aclarar la información.</b>	Moderado (1 minuto). El funcionario se toma un poco más de tiempo.	El funcionario explica brevemente: "Sí, es para que pague. Si no paga, sí, lo arrestan."
<b>Actitud del funcionario frente a las dudas del adulto mayor.</b>	Empática, pero Directa. Reconoce la situación, pero mantiene el tono de autoridad.	El funcionario: "Es la única forma de que pague la asistencia familiar."
<b>Uso de ejemplos o recursos para facilitar la comprensión.</b>	Mínimo. Se limita a señalar el monto líquido de la deuda	Solo enfatiza los números finales.

**Observación 3: (Juzgado Civil)**

<b>Aspecto a Observar</b>	<b>Descripción</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Tipo de lenguaje utilizado por el funcionario judicial</b>	Confuso y Rápido. El funcionario asume que el adulto mayor entiende el resultado del juicio.	La funcionaria entrega una Sentencia voluminosa a Don Javier y dice: "Aquí está su Sentencia Ejecutiva. Se ha declarado probada la demanda. Coordine con la Oficial de Diligencias para la citación
<b>Reacciones del adulto mayor</b>	Confusión total y Sumisión. El adulto mayor se siente intimidado por el grosor del documento y el lenguaje complejo.	Don Javier agarra el fajo de papeles, los mira de lejos y solo pregunta: "¿Y perdí o gané?"
<b>Tiempo dedicado a explicar o aclarar la información.</b>	Breve (20 segundos). La funcionaria solo quiere despachar el documento y registrar la notificación	La funcionaria responde: Hable con su abogado
<b>Actitud del funcionario frente a las dudas del adulto mayor.</b>	Distante. Muestra una actitud de 'esto es rutina' y no de ayuda.	La funcionaria no mira a Don Javier mientras habla, sino que busca el sello para notificar.
<b>Uso de ejemplos o recursos para facilitar la comprensión.</b>	No hay ninguna indicación	La funcionaria no explica

**ANEXO 9**  
**REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ENTREVISTAS A ADULTOS**  
**MAYORES**



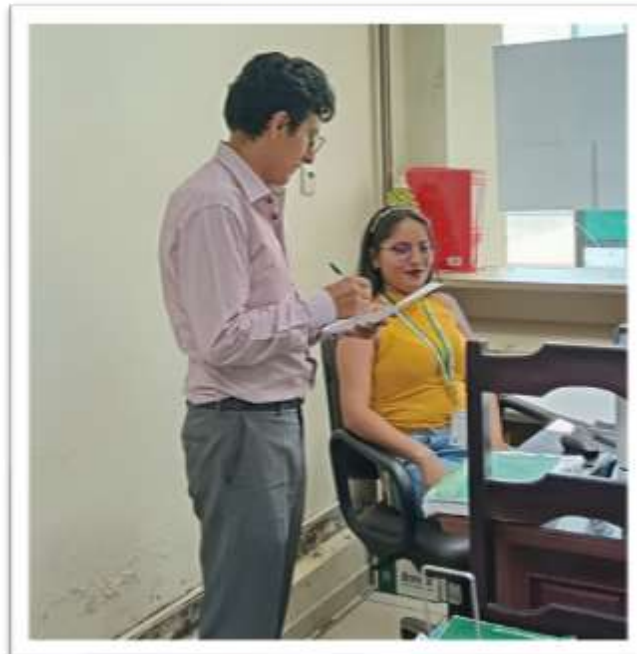
*Entrevista realizada a señora de la tercera edad.*



*Entrevista realizada a señor de la tercera edad.*



*Entrevista realizada a señora de la tercera edad.*



*Entrevista realizada a Funcionaria Judicial.*

**ANEXO 10**  
**REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ENTREVISTAS A FUNCIONARIOS**  
**JUDICIALES**



*Entrevista realizada a Funcionario Judicial.*



*Entrevista realizada a Funcionaria Judicial.*

**ANEXO 11**  
**REGISTRO FOTOGRÁFICO DE TÉCNICA DE ENTREVISTA**



*Observación a la atención de funcionarios judiciales del Tribunal Departamental de Justicia de Pando.*



*Observación a la atención de funcionarios judiciales del Tribunal Departamental de Justicia de Pando.*