

UNIVERSIDAD SIGLO 21



**TRABAJO FINAL DE GRADO
MANUSCRITO CIENTIFICO**

Licenciatura en Criminología y Seguridad

**Ciberestafas en Adultos Mayores: fenómeno creciente que provoca
daño económico y la responsabilidad del Estado en la Prevención**

Autor: Gabriel Lumia

Legajo: VCYS006492

Tutora.: Licenciada Ana Cruz Caspani

Rosario, junio de 2025

Índice

Resumen y Palabras Claves.....	2
Abstract y Keywords.....	3
Introducción.....	4
Método.....	18
Alcance.....	18
Unidades de Análisis.....	19
Resultados.....	20
Discusión.....	28
Anexo Entrevistas.....	47
Consentimiento informado.....	48
Referencias.....	49

Resumen y Palabras Claves

El Trabajo Final de Grado titulado “Ciberestafas en Adultos Mayores: fenómeno creciente que provoca daño económico y la responsabilidad del Estado en la Prevención” se centró en tres pilares fundamentales: la urgente necesidad de comportamientos inclusivos desde la sociedad para con los Adultos Mayores en aspectos relacionados con la educación digital ciudadana para que puedan operar tecnologías de comunicación minimizando riesgos de victimización ante intentos de ciberestafas; la responsabilidad del Estado en conjunto con las empresas privadas para instrumentar acciones educativas preventivas y de acompañamiento en el uso de tecnologías con perspectiva orientada a los Adultos Mayores; y el tercer pilar de la presente Tesis Final de Grado se enfocó en la revalorización de los Adultos Mayores como agentes productivos de la sociedad.

En el presente TFG desde una mirada crítica y reflexiva se orientaron los esfuerzos hacia la culturización de la sociedad respecto de la necesidad de cambiar paradigmas, con la finalidad de ser inclusivos con los Adultos Mayores, dejar la mirada asistencialista para virar hacia un enfoque que asigne valor a la perspectiva de los Adultos Mayores que componen cada comunidad. La culturización cimentada en valores inclusivos es una poderosa herramienta para construir una sociedad más justa, equitativa y en la cual cada miembro de la comunidad sea considerado un integrante valioso.

Palabras Clave: Adultos Mayores, Ciberestafas. Responsabilidad del Estado y las Empresas, Revalorizar, Culturizar, inclusión.

Abstract and Keywords

The Final Degree Project titled “Cyber Scams Targeting Older Adults: A Growing Phenomenon. Irreversibility of Economic Damage and the State’s Responsibility in Prevention Social Conflict” focused on three fundamental pillars: the urgent need for inclusive behavior from society toward older adults, particularly in relation to digital citizenship education to help them use Communication technologies while minimizing the risk of falling victim to cyber scams; the responsibility of the State, together with private companies, to implement preventive educational actions and provide support in the use of technology tailored to older adults; and the third pillar, which emphasized the reevaluation of older adults as productive agents within society.

This project, from a critical and reflective perspective, aimed to promote cultural awareness in society regarding the need to shift paradigms. The goal is to foster inclusivity toward older adults, moving away from a paternalistic view and toward an approach that values the perspectives of older individuals within each community. Cultural awareness grounded in inclusive values is a powerful tool for building a fairer, more equitable society in which every community member is regarded as a valuable contributor.

Keywords: Older Adults, Cyber Scams, State and Corporate Responsibility, Reevaluation, Cultural Awareness, Inclusion.

Introducción

La prevención eficaz de delitos constituye uno de los desafíos más complejos de las sociedades actuales, siendo fundamental orientarse hacia la eficacia para el bienestar comunitario. Según el Manual de UNODC (2011) sobre las Directrices para la prevención del delito, se establece que el delito y la victimización se ven influenciados por múltiples factores y causas subyacentes. Dichas circunstancias afectan la vida de las personas a nivel individual, familiar y social (UNODC, 2011).

En Argentina, la prevención del delito ha evolucionado hacia un enfoque multidisciplinario que integra perspectivas desde la criminología, psicología y sociología. Este enfoque abarca desde el individuo hasta la colectividad, destacando la importancia de los aspectos sociales y ambientales.

La prevención del delito no garantiza resultados uniformes, ya que la efectividad de las acciones preventivas varía según el tipo y diseño del delito. Un aspecto relevante corresponde a la victimología en relación con la predisposición psicológica a factores potencialmente victimizantes.

El análisis de la propensión a convertirse en víctima se aborda desde la influencia de las emociones en la toma de decisiones. Bisquerra (2000) destaca la relevancia de las emociones en la vida cotidiana y su impacto en el comportamiento. Mora (2010) subraya la importancia de las emociones en la toma de decisiones bajo incertidumbre. Goleman (1995) introduce el concepto de inteligencia emocional, enfatizando la autorregulación como mecanismo para controlar el estrés y los impulsos.

En el ámbito de la psicología de la persuasión, Cialdini (2001) identifica principios como el compromiso, la coherencia, la reciprocidad, la autoridad y la escasez, que facilitan procesos de manipulación. Kahneman (2011) explica cómo el Sistema 1 intuitivo nos hace vulnerables a sesgos cognitivos, mientras que Dobelli (2013) describe errores de pensamiento que conducen a decisiones irracionales.

Ariely (2008) analiza la influencia de las emociones sobre decisiones impulsivas, mientras que Macknik y Martínez-Conde (2012) relacionan las ilusiones cognitivas con el engaño y la manipulación. Reflexiones filosóficas de Aristóteles y Nietzsche complementan la comprensión de la vulnerabilidad humana ante la manipulación.

Literatura clásica, como "El diablo en la botella" de Stevenson (1891), ilustra mediante metáforas cómo las ofertas irresistibles pueden ocultar riesgos significativos, evidenciando sesgos como el costo hundido y la aversión a la pérdida.

Procesos neuropsicológicos, como la liberación de dopamina, el sesgo de confirmación y la influencia social, explican la predisposición humana hacia decisiones impulsivas. La ingeniería social y la teoría de juegos permiten comprender las dinámicas estratégicas entre estafadores y potenciales víctimas, destacando aspectos clave como jugadores, estrategias, pagos y el equilibrio de Nash. Uno de los desafíos más complejos de las sociedades actuales es la prevención eficaz de delitos, su abordaje debe orientarse a la eficacia para el bienestar de la comunidad en su conjunto. Según lo expresado en el Manual de UNODC (2011) respecto de las Directrices para la prevención del delito, comunican que el delito y la victimización se ven favorecidos por multiplicidad de factores y causalidades profundas o de fondo. Dichas circunstancias impactan en la vida de las personas de manera individual, familiar, colectiva y afecta a la sociedad en su totalidad.

En Argentina el abordaje de la prevención del delito se encuentra en un constante avance hacia la importancia de dar tratamiento desde la perspectiva multidisciplinaria integrando miradas desde la criminología, psicología, sociología. La prevención del delito requiere un enfoque desde el ser individual al colectivo para impactar en la comunidad de manera conjunta y hacer foco en los aspectos sociales y ambientales

La prevención del delito no es un circuito en el cual las esquematizaciones de ciertas acciones preventivas aseguren el resultado ya que dependiendo el tipo y diseño del delito en cuestión no siempre se obtendrá el resultado preventivo esperado.

Uno de los aspectos que mayor incomodidad genera corresponde a la Victimología en la prevención del delito en su relación con la psicología y la predisposición psicológica de la exposición a factores potencialmente victimizantes.

El estudio de propensión de las personas a convertirse en víctimas de ciertos delitos es abordado desde el análisis de las emociones que inciden de manera directa en la toma de decisiones.

Bisquerra (2000) indica sobre la importancia de las emociones y la constante habitualidad en que se presentan en la vida de los individuos y la falta de reflexividad consciente ante ello, como las emociones influyen en el comportamiento y la toma constante de decisiones; también distingue entre emociones y sentimientos

“Un estado complejo del organismo caracterizado por la excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan habitualmente como respuesta a un acontecimiento externo o interno”

Mora (2010) describe la importancia de las emociones en la toma de decisiones, principalmente cuando no contamos con la totalidad de la información o ante riesgos que se nos presentan y que requieren de una respuesta inmediata

Goleman (1995) forja el concepto de la inteligencia emocional, que para nuestro trabajo actual tomaremos el concepto que comprende la toma de decisiones conscientes y nos enfocaremos en la clasificación de autorregulación, que refiere a la capacidad de controlar y dirigir nuestras emociones para el manejo del estrés y el control de impulsos

Siguiendo aspectos comportamentales predisponentes de las personas a situaciones victimizantes en delitos que requieren de una participación activa por parte de la víctima al tratarse de una reacción que precede a la acción inicial delictiva por parte de un tercero analizaremos las miradas psicológicas de la respuesta al estímulo

Robert Cialdini (2001) en su libro *Influencia: la Psicología de la Persuasión* refiere dos aspectos acerca de las respuestas ante los estímulos que las personas reciben de terceros

- 1) Explica el principio de compromiso y coherencia, que nos hace sentir obligados a responder cuando nos solicitan algo.
- 2) Analiza la reciprocidad, que nos impulsa a devolver favores, incluso si no los pedimos.
- 3) Detalla cómo el principio de escasez genera tentación en las ofertas limitadas, facilitando fraudes y estafas.

La reciprocidad: Normalmente, el hombre siente la necesidad de devolver favores reales o presuntos. Este aspecto también ha sido descrito como parte de antropología cultural inherente de todas las sociedades humanas. Esta regla tiene para Cialdini, las siguientes particularidades: Es "abrumadora"; es muy poderosa en estimular la aquiescencia de los otros. Impone la "deuda" que nadie ha solicitado, porque puede hacer sentir la "obligación" inducida por favores que no se han requerido o al menos persiguen dicha pretensión en la psicología del otro para la obtención de una respuesta al estímulo.

Autoridad: Las explicaciones están apoyadas por una referencia a un personaje importante, real o supuesto, se presentan como si fueran derivados de una figura o institución de renombre, acentuando el valor de persuasión por medio de la confianza depositada en la figura de un referente carismático y apreciado por la sociedad.

Escasez: La tendencia natural a maximizar la disponibilidad de recursos determinados, conduce a un cambio de actitud hacia el comportamiento de compra si se

presenta la disponibilidad de los activos como limitada en el tiempo o en su accesibilidad. La percepción de escasez genera demanda. Explica el uso de ofertas "por tiempo limitado" y su efecto positivo en ventas.

Daniel Kahneman (2011) en su libro Piensa rápido, piensa despacio

Explica cómo el Sistema 1 (rápido e intuitivo) nos hace vulnerables a la persuasión emocional y las estafas.

1) Expone el efecto anclaje, donde una primera oferta influye en nuestra percepción de valor.

2) Habla del sesgo de disponibilidad, que nos hace sobrestimar la veracidad de lo que parece familiar y conocido.

Rolf Dobelli (2013) El arte de pensar con claridad

Explica más de 99 errores cognitivos que nos hacen caer en trampas psicológicas.

- Describe cómo el efecto de arrastre y la prueba social nos conducen hacia la aceptación ofertas sin analizarlas.
- Explica el sesgo de confirmación, que refuerza creencias equivocadas al exponernos solo a información que las valida sin datos que contrasten en oposición.

Dan Ariely (2008) Explica cómo tomamos decisiones basadas en emociones y no en lógica.

- Analiza las causas y razones por las cuales ofertas "gratuitas" o con descuentos extraordinarios nos hacen actuar impulsivamente.

- Examina cómo la percepción del valor se distorsiona cuando se nos presenta una "oportunidad única".

Stephen L. Macknik & Susana Martínez-Conde (2012)

- Explica cómo nuestro cerebro es engañado mediante ilusiones cognitivas y sesgos.
- Relaciona la psicología del engaño con el funcionamiento del ilusionismo y las estafas.
- Describe cómo los estafadores manipulan la percepción y la atención.

A pesar que actualmente estudiamos las problemáticas relacionadas con delitos basados en el engaño no es un modo de comportamiento de tiempos modernos, ya en los primeros albores de la filosofía se pueden observar escritos y pensamientos al respecto

Aristóteles (Siglo IV a.C.) en *Ética a Nicómaco* realiza las siguientes descripciones acerca de tema

- La *akrasia* (falta de autocontrol) y cómo el deseo nos hace actuar en contra de nuestra razón.
- El papel del hábito en la toma de decisiones y cómo las emociones pueden nublar el juicio.
- La importancia de la prudencia (*phronesis*) para evitar caer en engaños y manipulaciones.

En su libro *Más allá del bien y del mal* – Friedrich Nietzsche (1886) describe la crítica a la moral del rebaño y la tendencia humana a seguir la corriente sin cuestionar.

Analiza cómo los valores impuestos generan una obediencia automática.

Profundiza sobre la importancia de los aspectos volitivos individuales poder para resistir la manipulación por parte de terceros.

En literatura clásica también encontramos ejemplos de estímulos que por medio de manipulación psicológica nos ofrecen una aparente recompensa pero que esconden grandes riesgos, como es el caso de la novela de ficción psicológica *El diablo en la botella* – Robert Louis Stevenson (1891), el relato sigue la historia de Keawe, un joven hawaiano que adquiere una botella mágica con un demonio dentro. Esta botella concede cualquier deseo a su dueño, pero tiene una terrible condición:

Debe venderse antes de morir.

Debe venderse por menos de lo que costó.

Si alguien muere con la botella en su poder, su alma será condenada al infierno

La novela nos hace reflexionar acerca de las trampas asociadas a las ofertas irresistibles

La botella representa una "oferta demasiado buena para ser verdad", similar a las trampas psicológicas que nos persuaden con fines engañosos, estafas o fraudes.

Como sucede en numerosas estrategias persuasivas de carácter engañoso, el personaje no advierte los costos ocultos hasta que es demasiado tarde.

En la novela podemos vislumbrar aspectos acerca de la economía conductual y el sesgo de costo hundido

Una vez que Keawe toma posesión de la botella y comienza a beneficiarse de sus dones, se encuentra progresivamente atrapado en una dinámica de dependencia, lo que le

dificulta renunciar a ella a pesar de ser plenamente consciente de los riesgos que implica. Esta conducta ilustra con claridad el sesgo del costo hundido, al evidenciar como las ganancias previas condicionan su disposición a persistir en una decisión perjudicial tal como sucede en las estafas de medio y largo plazo.

La historia expone las dinámicas en las cuales el ser humano prioriza el placer inmediato sobre las consecuencias futuras, un fenómeno que Kahneman y Tversky exploraron en la teoría de la aversión a la pérdida.

Esto explica por qué caemos en esquemas de dinero fácil o compras impulsivas.

"El diablo en la botella" es una metáfora sobre la codicia, la tentación y las consecuencias ocultas de las ofertas irresistibles. Stevenson presenta una historia que, desde un punto de vista psicológico, ilustra cómo la mente humana lucha entre el deseo inmediato y la razón a largo plazo.

El comportamiento de nuestro cerebro ante ofertas tentadoras está influenciado por varios procesos neuropsicológicos. Se explica brevemente para una mejor comprensión:

Dopamina y el sistema de recompensa. La dopamina es un neurotransmisor clave en el sistema de recompensa del cerebro. Cuando vemos una oferta tentadora, la dopamina se libera, creando una sensación de placer y anticipación. Este proceso nos motiva a actuar para obtener la recompensa, en este caso, aprovechar la oferta de apariencia extraordinaria y deseable.

El sesgo de confirmación es la tendencia a buscar y valorar información que confirme nuestras creencias preexistentes. Ante una oferta tentadora, nuestro cerebro puede enfocarse en los aspectos positivos de la oferta y minimizar los riesgos o desventajas

La Neuroeconomía estudia cómo el cerebro toma decisiones económicas. Las ofertas tentadoras pueden activar áreas del cerebro relacionadas con la evaluación de valor y riesgo, como la corteza prefrontal y la amígdala

Influencia social. Las ofertas tentadoras también pueden estar influenciadas por factores sociales. La presión de grupo y las recomendaciones de otros pueden aumentar la percepción de valor de una oferta con el riesgo de que pequeñas comunidades sufran estafas de manera conjunta.

La ingeniería social es utilizada por Ciberestafadores para influenciar la posible respuesta de potenciales víctimas.

La teoría de juegos es una herramienta analítica que se utiliza para entender las decisiones estratégicas en situaciones donde los resultados dependen de las acciones de múltiples individuos. Aplicada a las estafas, esta teoría puede ayudar a explicar cómo los estafadores y las víctimas interactúan y toman decisiones.

Conceptos Clave de la Teoría de Juegos en Estafas

Jugadores: En el contexto de una estafa, los jugadores son el estafador y la víctima.

Estrategias: Las estrategias son las acciones que cada jugador puede tomar. Para el estafador, esto puede incluir tácticas de persuasión y manipulación por medio relacionamientos amables y empatía aparente. Para la víctima, las estrategias pueden incluir aceptar o rechazar la oferta.

Pagos: Los pagos son las recompensas o pérdidas que resultan de las estrategias elegidas. Para el estafador, el pago es el beneficio obtenido de la estafa. Para la víctima, el pago puede ser una pérdida financiera y el consecuente impacto emocional.

Equilibrio de Nash: Este concepto se refiere a una situación en la que ningún jugador puede mejorar su resultado cambiando unilateralmente su estrategia. En una estafa, esto podría significar que el estafador ha optimizado su táctica para maximizar las probabilidades de éxito, mientras que la víctima no tiene suficiente información para cambiar su decisión de manera beneficiosa.

Aplicación Práctica

Estafas de Phishing: Los estafadores envían correos electrónicos fraudulentos que aparentan ser legítimos. La teoría de juegos puede modelar cómo los estafadores eligen sus tácticas (como el diseño del correo y el mensaje) para maximizar la probabilidad de que las víctimas ingresen a enlaces maliciosos.

Esquemas Ponzi: Los estafadores prometen altos rendimientos a los inversores. La teoría de juegos puede ayudar a entender cómo los estafadores configuran las promesas remunerativas y cómo las víctimas deciden invertir basándose en la información disponible y en el comportamiento de otros inversores.

Ejemplo de Modelo de Teoría de Juegos en Estafas

Imagina un juego simple donde el estafador puede elegir entre dos estrategias: enviar un correo de phishing o no enviar nada. La víctima puede elegir entre dos estrategias: ingresar en el enlace del hipervínculo o ignorarlo. Los pagos se pueden representar en una matriz de pagos que muestra las recompensas y pérdidas para cada combinación de estrategias. La dinámica representa las interacciones y decisiones que cada persona realiza ante las situaciones descritas

La Criminología es la disciplina que se encarga de estudiar el delito y sus causas. Siguiendo a García-Pablos de Molina (2003), la criminología es una disciplina que se encarga del estudio científico del delito, abarcando aspectos como su origen, desarrollo, causas, consecuencias y control social, con el propósito de comprender y prevenir la conducta delictiva en la sociedad. En este sentido, la Criminología puede aportar herramientas y enfoques para prevenir delitos y proteger a los sectores de la sociedad más vulnerables.

A través de la prevención del delito, la Criminología busca identificar estrategias y políticas efectivas para reducir la criminalidad en la sociedad. La prevención del delito se basa en abordar las causas subyacentes de la criminalidad y promover entornos seguros y saludables para todos. Para lograr esto, es necesario implementar medidas tanto a nivel individual, así como también para la sociedad en conjunto

En este sentido uno de los pilares sobre el cual se construye la siguiente Tesis final de grado se motiva en la indefensión a la cual se ven expuestos los adultos mayores del primer umbral (desde los sesenta y cinco a los setenta y cinco años de edad) en aquellos delitos económicos derivados de Ciberestafas, término que refiere a estafas que son realizadas con el uso de tecnología por medio de internet, aplicaciones de telefonía móvil y por medios tecnológicos similares.

Para referir el término Ciberestafas necesitamos ubicar al lector desde la génesis hasta la actualidad de manera muy breve y concisa. Antes de la tercera revolución industrial producida desde mediados de siglo XX y comprendida hasta la actualidad inclusive (se encuentra en permanente discusión si estamos atravesando quizás la quinta o sexta revolución industrial pero en la presente TFG no aplica dirimir dichas cuestiones), los delitos económicos relacionados con estafas se producían de manera más localizada, segmentada y

determinada en base a situaciones geográficas, culturales, demográficas, sociales y eran acordes con las características de los círculos sociales en que se producían.

En la década de 1960 comenzó a gestarse la primera red de internet conocida como ARPANET creada por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos. Sin embargo, internet como la conocemos actualmente (world wide web) inicia en 1989 creada por Tim Berners Lee. Con el transcurrir de los años el crecimiento de conectividad fue exponencial y actualmente a nivel mundial la conectividad es prácticamente total y abierta salvo en aquellos países que cuenten con restricciones de utilización impuestas por cada Estado.

Por esta hiperconectividad que mencionamos y los desarrollos informáticos relacionados se abrieron abanicos de utilidades asociadas a la red, desde la aparición de los llamados negocios .NET a la evolución de las transacciones bancarias y comerciales actuales. En la práctica, el entorno digital actual permite realizar todo tipo de transacciones con erogación de dinero por medios digitales.

Las Ciberestafas en sí mismas no son una novedad actual, pero debemos destacar el vertiginoso incremento en los últimos años y mutando permanentemente ya que, en el pasado, quienes eran víctimas de las mismas por lo general eran los usuarios más asiduos en el uso de tecnologías para la adquisición de bienes y servicios por este medio.

La pandemia provocada por el COVID 19 en el año 2020 reconfiguro profundamente el perfil de los usuarios en el entorno digital, no como resultado de una elección voluntaria, sino como consecuencia de una imposición tácita derivada del contexto sanitario. Aquellos individuos que tradicionalmente realizaban transacciones económicas mediante dinero en

efectivo y de forma presencial se vieron forzados, de manera abrupta a operar plataformas digitales como medio viable para operar en el nuevo escenario socioeconómico.

En Argentina proliferaron y se popularizaron las billeteras virtuales, ofrecían un medio transaccional que sustituía la utilización de dinero físico, y además otorgaban descuentos atractivos para los usuarios. Estas nuevas utilidades proporcionadas despertaron el interés de los sectores etarios más escépticos en el uso de tecnologías que son los Adultos Mayores.

Como toda nueva práctica aprendida e internalizada por los seres humanos se convierte en hábitos, los adultos mayores se han convertido en usuarios de tecnología con asidua frecuencia teniendo en cuenta a su vez que en forma periódica reciben información con temas asociados a sus intereses y actividades. Desde PAMI por cuestiones básicas de salud hasta redes sociales para mantenerse en contacto con personas de su entorno.

La problemática que aborda la siguiente Tesis Final de Grado se focaliza en el direccionamiento de estafas diseñadas intencionalmente al perjuicio de Adultos Mayores del primer umbral. El abordaje orientado en el primer umbral de adultos mayores responde a los motivos que se indican a continuación:

- 1) Son los primeros que se adaptaron al uso de tecnologías por haber dejado de estar en activo laboralmente de manera reciente o bien continúan sus actividades profesionales
- 2) Al existir la posibilidad de haber dejado de pertenecer a un ecosistema laboral, paulatinamente van perdiendo actualización informativa tecnológica

- 3) Se ha ido incrementado el direccionamiento de estafas orientadas al segmento etario antes mencionado
- 4) La falta de docencia en tecnología orientada al Adulto Mayor los desplaza gradualmente de avances y actualizaciones educativas en tecnología
- 5) Los aspectos informativos de innovaciones comerciales tienen un enfoque exclusivo para nuevas generaciones
- 6) Falta de información para la prevención de Ciberestafas en los espacios dedicados a la atención de Adultos Mayores, la información recibida por estos ciudadanos se orienta a salud y actividades recreativas.
- 7) Poca o nula preparación y acción por parte de centro de jubilados en aspectos orientados a la prevención de Ciberestafas y falta de inclusión para la construcción de ciudadanos digitales responsables.

El problema que abordamos no tiene antecedentes de enfoque específico a pesar de comprender e impactar en más del quince por ciento de la población en Argentina. Las investigaciones relacionadas y las estadísticas no cuentan con una segmentación apropiada para la especificidad del tema en cuestión, de hecho, las Ciberestafas actualmente se encuentran comprendidas dentro de los delitos económicos, pero también se entrecruzan con delitos informáticos

Al tratarse de una amenaza constante en el país por el formato de “pesca” que instrumentan los individuos que se dedican a producir Ciberestafas, el direccionamiento de las mismas es masivo y no hay discriminaciones territoriales del delito que abordamos en este caso

Nos encontramos ante la necesidad de contar con mediciones apropiadas y específicas teniendo en cuenta que, como indicamos con anterioridad las pérdidas patrimoniales en las potenciales víctimas del rango etario que nos ocupa en este estudio pueden ser determinantes para el resto de su vida

Nuestro punto de partida comprende una realidad conocida como son las Ciberestafas masivas, y pretendemos despejar la variable desconocida, o al menos sentar las bases para que el delito antes mencionado ingrese en el área de interés para los ejecutores de políticas públicas y que las mismas se orienten a la protección de los ciudadanos.

Este Trabajo Final de Grado tiene como **objetivo general** explorar, visibilizar y concientizar sobre la necesidad de poner en valor y construir las medidas de prevención necesarias para construir políticas públicas orientadas a la protección patrimonial de los Adultos Mayores que son víctimas de Ciberestafas

Dentro de los **objetivos específicos** que se desprenden podemos mencionar los siguientes:

- Identificar los conceptos claves para aplicar criminología educativa en Adultos Mayores hacia un uso seguro de la tecnología a su alcance y contribuir en la construcción de ciudadanos digitales responsables
- Indagar como la implementación de programas adecuados de información respecto de los riesgos delictivos en la red pueden disminuir y minimizar los Ciberdelitos por los cuales son patrimonialmente perjudicados los Adultos Mayores

- Proponer acciones mixtas que deban ser implementadas desde el ámbito público con injerencia y participación de sectores privados que ofrecen tecnología que opera desarrollos de programación
- Visibilizar la problemática descrita para que la misma se convierta en ejes de acciones por parte del Estado en el cuidado de sus ciudadanos
- Concientizar en la importancia de comprometerse con la seguridad patrimonial de Adultos Mayores
- Promover acciones para que el Estado en su condición de guardián de la seguridad de los ciudadanos oriente sus esfuerzos a la protección de adultos mayores
- Revalorizar la importancia del adulto mayor dentro de la sociedad y adecuar los medios de contención necesarios para minimizar los Ciberdelitos que afectan a los adultos mayores

Método

Alcance

El diseño utilizado para el presente Trabajo Final de Grado es de alcance exploratorio, se busca visibilizar de qué forma las acciones asociadas con Criminología educativa pueden ser herramientas para la Prevención de Ciberestafas orientadas a adultos mayores. El enfoque es de tipo cualitativo, ya que al ser una problemática masiva globalizada y no discriminada por rangos etarios y sin estudios previos publicados, la búsqueda se enfoca en datos no numéricos, desde lo informativo con lo el fin de aportar interpretaciones que permitan visibilizar la dinámica del inconveniente señalado. El tipo elegido es no experimental transversal debido a la dispersión que representan los datos estadísticos ante delitos

relacionados con la multiplicidad de Ciberestafas sin la posibilidad de realizar una determinación del rango etario que se encuentra mayormente afectado

Unidades de análisis

La muestra elegida son artículos periodísticos, encuestas aleatorias informales referidas al conocimiento de los riesgos en la red, informaciones públicas periódicas abordadas en los medios de comunicación. Actualmente al ser un inconveniente en pleno desarrollo y de crecimiento constante la recolección de la información es informal y artesanal.

El muestreo es no probabilístico ya que la elección de los elementos no depende de variables de probabilidad, sino que se encuentran íntimamente relacionados con las causas de la actual investigación en base al acrecentamiento del fenómeno actualmente en desarrollo

Instrumentos

La utilización de instrumentos es de tipo documental, a través de la búsqueda y selección de artículos, novedades policiales y comunicaciones periódicas incipientes acerca del delito abordado en la presente Tesis Final de Grado

Análisis de datos

El análisis de datos es cualitativo planteándose las siguientes categorías y enfoques de análisis:

➤ Emociones como respuestas psicológicas y fisiológicas a estímulos externos que producen efectos internos condicionantes. Dichas emociones estimuladas por el agente

delictual producen reacciones emotivas tales como: ilusión, tentación, ambición económica, reacción ante la necesidad por un bien o serviciopreciado

➤ Las respuestas físicas y actividad cerebral relacionadas con el estímulo de oferta tentativa, en la cual se produce el shock dopaminico que activa la corteza prefrontal y nos impulsa a la toma de decisiones impulsivas

➤ Prevención del delito como conjunto de estrategias construidas con bases sólidas y sustentables. Al tratarse de un delito vagamente segmentado, tal como hemos expuesto anteriormente la carencia de la información se convertirá en uno de los aspectos sobre los cuales la siguiente Tesis Final de Grado se orientará hacia acciones propositivas futuras

Resultados

Daremos tratamiento a los resultados obtenidos a partir de las entrevistas realizadas teniendo en cuenta que la siguiente Tesis final de Grado se enfoca desde lo poblacional en adultos mayores del primer umbral, comprendidos entre los sesenta y cinco y los setenta y cinco años de edad que podamos considerar ciudadanos digitales, ósea que el uso de tecnologías formen parte de su cotidianeidad. Puntualizaremos el uso de tecnologías comunicacionales en dispositivos móviles (telefonía celular, Tablet, iPad).

La pregunta de apertura para determinar la correspondencia del sujeto con la actividad de análisis y estudio fue determinar si utilizaba o No alguno de los dispositivos antes mencionado. La totalidad de las nueve personas encuestadas indicaron utilizar al menos 1 (uno) dispositivo en su vida diaria con la finalidad de mantener interacción social con familiares y allegados por medio de Whatsapp y Facebook. Debemos tener presente que el COVID-19 constituyó un punto de inflexión histórico en la inclusión de los adultos mayores en la utilización de tecnologías. Puntualmente en Argentina cambió la interacción del adulto

mayor con la tecnología ante las nuevas formas de pago con uso de teléfonos celulares. De los 9 (nueve) entrevistados el 67% indicó utilizar aplicaciones adicionales para el desempeño de actividades diarias, siendo común denominador la utilización de billeteras virtuales que ofrecen descuentos al utilizar dicho medio de pago, aplicaciones para turnos de vacunaciones estacionales específicas, turnos médicos (PAMI) y para la búsqueda de ofertas comerciales en plataformas que ofrecen productos (MercadoLibre, Marketplace o similar)

Esta pregunta de apertura se conectó con el objetivo general de **explorar** las necesidades de acompañar a los adultos mayores usuarios de tecnología teniendo en cuenta la constante dinámica en la evolución tecnológica disponible.

Las preguntas relacionadas con los potenciales riesgos y si alguna vez fueron víctimas de estafas por medio de dispositivos móviles o si han intentado estafarlos por dicho medio, así como también si estaban en conocimiento de los potenciales riesgos patrimoniales relacionados con el uso de tecnología en las interacciones de la red de internet, los resultados son más diversos; el 70 % de los entrevistados que corresponde a 6(seis) de los 9(nueve) participantes indicó haber recibido mensajes de WhatsApp de personas desconocidas con aparentes ofertas comerciales atractivas indicando un link (hipervínculo) para acceder pero no avanzaron en el procedimiento requerido; mientras que sobre el total de los entrevistados el 25%, en total 2(dos) de los 9(nueve) participantes informaron haber sufrido un daño patrimonial severo por engaños del tipo “cuento del tío” por medio de maniobras en las cuales les solicitaban datos utilizados para acceder a cuentas bancarias. Las mismas se correspondían con supuestos descuentos sustanciales en el pago de servicios de uso domiciliario (luz, gas, servicios de internet)

Esta instancia de las entrevistas se correlacionó con los objetivos **identificar** los conceptos claves para la construcción de criminología educativa preventiva y **visibilizar** la problemática abordada teniendo en cuenta la ingeniería social aplicada a las Ciberestafas.

La etapa final de las entrevistas se orientó a las necesidades de **concientizar** acerca de las potenciales conductas vulnerantes, **proponer y promover** acciones, capacitaciones y talleres orientados al uso de tecnologías y la necesidad del involucramiento del Estado, así como también de los actores privados que comercializan desarrollos de software relacionado con dispositivos móviles, aplicaciones, redes sociales y demás servicios ofrecidos para el usuario. En este aspecto el 100%; 9(nueve) de los entrevistados que componen la totalidad de los participantes estuvieron de acuerdo con la necesidad de recibir información, capacitaciones, recomendaciones y consejos útiles relacionados con la utilización de la tecnología para lograr estándares de uso seguro, sin riesgos ni temores de caer en Ciberestafas.

Sobre los objetivos **proponer y promover** acciones; capacitaciones, así como también estrategias de abordaje desde el Estado y el ámbito privado, en ambos casos como responsables solidarios inexcusables desde la responsabilidad con la seguridad ciudadana en el primero y la Responsabilidad social Empresarial en el segundo me he propuesto en la presente Tesis Final de Grado realizar la reflexión que considero inherente a la problemática expuesta, los aspectos que resultan como agentes vulnerantes y las propuestas que puedan oficiar como punto de partida para futuras acciones preventivas.

La evolución histórica de la tecnología nos obliga a pensar como el ser humano transitó las diferentes etapas de evolución teniendo en cuenta que los avances son un conjunto de teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico y el mismo ha evolucionado vertiginosamente en los últimos cincuenta años y los seres

humanos debieron ir adaptándose en la medida que sus posibilidades se lo han permitido o procurado por los medios a su alcance.

Aunque actualmente existen diferentes opiniones y hay quienes afirman que con el apogeo de la Inteligencia Artificial inició la etapa de la quinta o sexta revolución industrial podemos establecer la evolución histórica de la tecnología y compararla con la evolución biológica de la especie humana llegando a la conclusión que la tecnología avanza de manera exponencial y el ser humano intenta adaptarse.

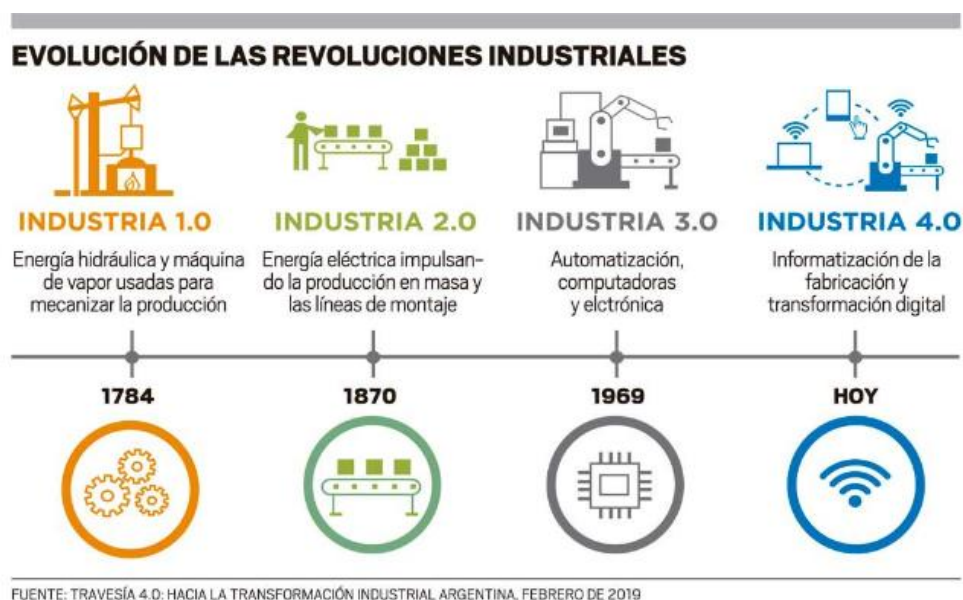


Figura 1- Evolución de las Revoluciones Industriales

Para brindar especificidad al análisis en cuestión, los aspectos que ocupan la presente Tesis Final de Grado podemos mencionar que la telefonía celular en Argentina se convirtió en un producto/servicio de uso masivo a partir del año 2003 y en menos de diez años evolucionó desde una tecnología que solamente permitía comunicación básica y algunas pocas aplicaciones multimedia a convertirse en un dispositivo multipropósito que permite

realizar de manera equivalente actividades de socialización hasta transacciones comerciales, transferencias de dinero y actividades financieras complejas.

En este aspecto los avances que permiten diversidad de utilización requieren del usuario una dinámica de constante y continuo aprendizaje en habilidades técnicas.

Las personas laboralmente activas reciben actualizaciones y capacitaciones periódicas ya que sus tareas habituales así lo requieren. En cambio, los adultos mayores que ya no desempeñen actividades laborales dependen de la propia autogestión permanente para adquirir conocimientos y actualizaciones en tecnología. Es en este punto que la última pregunta de la entrevista resaltó un vacío de apoyo al adulto mayor ya que al consultarles cuales eran los medios por los cuales recibían actualizaciones y conocimientos indicaron en su totalidad que no recibían ningún tipo de asistencia o recibían un mínimo por parte de personas socialmente cercanas o los terceros que asistían al adulto mayor le realizaban las configuraciones sin brindar mayores detalles que deberían ser de utilidad para la autosuficiencia e independencia en el uso de tecnologías por parte del adulto mayor. La situación descrita coloca al adulto mayor en una situación de mayor vulnerabilidad, ya que aprende a operar las nuevas funcionalidades de manera básica sin poder advertir los potenciales riesgos patrimoniales y financieros que se presentan.

En base a los resultados descriptos, la necesidad de brindar asesoramientos y apoyo permanente a los adultos mayores en el uso de tecnología debería afrontarse como otro más de los enfoques orientados a la seguridad de los ciudadanos. El estado como responsable y rector de la seguridad de los ciudadanos en su conjunto sin perder de vista las necesidades de los sectores vulnerables, en este caso los adultos mayores desde una óptica más integradora y no solamente desde el abordaje de la salud sino también en la asistencia necesaria para que puedan estar integrados a la sociedad en la utilización correcta y responsable de las

tecnologías a su alcance, tiene la potestad de instrumentar las medidas que minimicen los riesgos de pérdidas patrimoniales por desconocimiento del usuario .

Resulta indispensable comprometer en las acciones a los diferentes desarrolladores del software de aplicaciones utilizadas en forma masiva por la población. Así como se encuentran en la obligación de instrumentar controles parentales para la protección de niños deberían incluir mensajes por medio de ventanas emergentes en sus aplicaciones con instrucciones y buenas para prácticas para adultos mayores. Los dispositivos móviles, teléfonos celulares y tablets requieren desde su configuración inicial para poder ser utilizados la inclusión de una cuenta de Gmail como condición sine quanon, es requerimiento para poder descargar y utilizar aplicaciones móviles. Las cuentas de correo electrónico que se configuran como nativas (Gmail) conllevan datos de las personas, entre los cuales se indica la fecha de nacimiento con lo cual las aplicaciones calculan de manera inmediata la edad del usuario. Esta configuración es comúnmente utilizada por los algoritmos de las aplicaciones móviles para direccionar las publicidades y ofertas comerciales dirigidas al usuario de manera específica.

Este indicativo que ofrece la posibilidad de determinar la edad del usuario puede ser utilizado para que las aplicaciones detecten si se trata de un usuario adulto mayor y de esa forma periódicamente ofrecer avisos acerca de buenas prácticas en el uso de la tecnología, avisos de riesgos económicos, instrucciones de uso seguro y recomendaciones preventivas ante potenciales riesgos patrimoniales.

En este aspecto la responsabilidad del Estado se encuadra en la generación de normativas y reglamentaciones que exijan a los comercializadores de las aplicaciones de uso masivo, tal como se regulan todos los productos y servicios que se ofrecen comercialmente

en Argentina. Cada país tiene el derecho de instrumentar reglas claras y la obligación de velar por la seguridad tanto física como patrimonial de sus ciudadanos.

Trabajar en regulaciones no es la única ocupación que compete realizar el Estado en el cuidado de sus adultos mayores. Aquí debemos destacar la importancia de *culturizar las prácticas dándole un giro a lo que antes era denominado prevención*. La profundización del concepto excede lo meramente lingüístico ya que la prevención refiere a la preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo latente. Mientras que la culturización se propone incluir, instruir y cultivar a los ciudadanos con la intención de internalizar los conceptos y convertir la responsabilidad digital ciudadana en un aprendizaje permanente, constante y un hábito adquirido.

La culturización que corresponde al Estado específicamente en la problemática abordada en la presente Tesis Final de Grado debe contener múltiples objetivos y coordinar acciones simultáneas, sustentables y sostenibles en el tiempo ya que siempre que haya humanidad habrá adultos mayores que requieran actualización y aprendizaje continuo.

Procurar señalética educativa en aquellos espacios de concurrencia frecuente por parte de adultos mayores; vecinales en las cuales se ofrecen actividades recreativas y culturales, así como también en las dependencias estatales específicas (PAMI). Las acciones gráficas estáticas deben ser suplementarias de Jornadas permanentes de capacitaciones, talleres orientados desde la Criminología Educativa pero que también aborde el uso de aplicaciones que les permitan seguir aprendiendo para ocupar el tiempo de manera constructiva y productiva para sí mismos y para terceros. Dichas jornadas de capacitaciones y acompañamiento de aprendizaje no deben ser hechos aislados, sino que deben instrumentarse en forma constante, dinámica y relacional con las necesidades y nuevas

herramientas tecnológicas que se van imponiendo en el uso masivo, de esa manera podrán mantenerse actualizados, activos y el aporte de aprendizaje de los adultos mayores les permitirá construir nuevos objetivos que deseen alcanzar. Este párrafo espero y deseo sea de utilidad para reflexionar acerca de la mirada de la sociedad para con el adulto mayor y podamos trabajar mancomunadamente como hemos indicado en uno de los objetivos, **revalorizar** a los adultos mayores comprendiendo por un lado que la comunidad es importante en su totalidad, cada ciudadano forma parte de la misma, redefinir la inclusión con mirada en los adultos mayores y comprender que tienen conocimiento y valor para aportar desde su experiencia de vida a las generaciones futuras. Quienes hoy son adultos mayores idearon y construyeron de gran parte de los avances tecnológicos que marcaron el siglo XX como despegue tecnológico informático que en el siglo XXI están en auge. René Favalaro fundó en 1992 el Instituto de Cardiología y Cirugía cardiovascular de Bs As., en ese momento René Favalaro tenía casi 70 años de edad; Dr. Osvaldo Raffo médico forense y autor de *La muerte violenta*, considerado un Manual de cabecera aún hoy para Criminólogos de todas las latitudes trabajó en casos emblemáticos y de alto perfil hasta sus 88 años de edad; Sigmund Freud, considerado el padre de la Psicología moderna realizó aportes, avances y nuevos estudios cuando tenía 85 años de edad. Los adultos mayores suelen tener otra perspectiva y una mirada diferente, son los portadores de la cultura y la tradición de cada sociedad, aquellas sociedades que colocan en un lugar de importancia sus adultos mayores mantienen vigente en el tiempo las tradiciones que caracterizan cada sociedad y forman parte de la identidad. En la confección de la presente Tesis Final de Grado no sólo realizo el abordaje del conflicto social producto de las Ciberestafas, sino que también oriento mis esfuerzos en proponer una sociedad más inclusiva sin exclusiones de ningún tipo, incluso por razones etarias o generacionales.

Discusión

El tema central que me ha llevado a la elaboración de este manuscrito científico nace desde la convicción de que la educación inclusiva es una herramienta esencial para la prevención de delitos. En el caso de la presente tesis, la denominación de inclusión se enfoca en uno de los sectores de la sociedad más vulnerables y desatendidos desde el punto de vista educativo. Por lo general nos referimos a educación orientada a niños, niñas, adolescentes y sectores de la sociedad sobre los cuales se espera productividad y fuerza motora laboral, creatividad e innovación, y nos olvidamos de los adultos mayores.

En la presente Tesis Final de Grado, y más precisamente en este apartado destinado a la discusión y conclusiones, mi pretensión se orienta hacia la más profunda reflexión sobre el tema y que la misma sirva de punto de partida para que avancemos como sociedad en la inclusión educativa digital de los adultos mayores.

El abordaje de la presente discusión se orienta en dos direcciones que son el rumbo marcado por los resultados de las encuestas y los estudios relacionados con la Tesis Final de Grado en combinación con los objetivos planteados.

Desde el punto de vista conclusivo enfocaré el desarrollo desde las reflexiones y las necesidades de concientizar respecto de la responsabilidad social en la construcción de nuevos paradigmas con enfoque central en la revalorización de nuestros adultos mayores dentro de las comunidades.

Como futuro Criminólogo siento la obligación moral y profesional de no ser un mero observador ante la problemática sobre la cual he decidido construir mi Tesis Final de Grado. Por ese motivo y con la ferviente convicción de que los profesionales que hemos elegido las Ciencias Sociales como Norte vocacional además de la observación debemos pasar a la acción, por lo tanto, la segunda parte del presente apartado se compone de un diseño y Plan

de acciones propuestas hacia el Estado Nacional, esquema de propuesta para un futuro proyecto de ley, así como también hacia los sectores privados apelando a la Responsabilidad Social Empresarial.

A nivel epistemológico, la presente tesis se inserta en una mirada que articula criminología, tecnología y educación como campos de convergencia. El adulto mayor como sujeto de derecho digital requiere ser resignificado, no desde una mirada asistencialista, sino desde una perspectiva de justicia intergeneracional. Como advierten Sibilia (2012) y Morín (2015), las sociedades que marginan a sus mayores tienden a disolver su memoria colectiva, debilitando su identidad cultural. Revalorizar a los adultos mayores como sujetos activos del ecosistema digital es también un acto de reparación simbólica y social, además de una obligación moral humanitaria por parte de la sociedad en conjunto. El Estado como artífice de inclusión, los profesionales desde la mirada ética social y las empresas desde la Responsabilidad Social Empresarial.

Como parte del objetivo general planteado **explorar, visibilizar y concientizar** sobre la necesidad de poner en valor y construir las medidas de prevención necesarias

La investigación empírica cualitativa realizada muestra con claridad que los adultos mayores del primer umbral (65-75 años), considerados ciudadanos digitales por su vinculación cotidiana con tecnologías móviles, enfrentan una paradoja contemporánea: por un lado, se integran activamente en dinámicas comunicacionales digitales; por el otro, se posicionan como una población particularmente vulnerable frente a riesgos patrimoniales derivados del uso de dichas tecnologías, especialmente las Ciberestafas. Esta doble

condición, de inclusión tecnológica y exposición a amenazas, exige una revisión crítica desde una perspectiva criminológica educativa.

En concordancia con estudios recientes (Pando, 2021; Rinesi, 2022), la información obtenida en las encuestas de la presente TFG reafirman que la pandemia por COVID-19 actuó como catalizador en la apropiación tecnológica por parte de los adultos mayores. Tal como se identificó en las entrevistas, la utilización de herramientas como WhatsApp, Facebook y billeteras virtuales no solo se impuso de forma tácita como canal de socialización, sino que también se transformó en recurso imprescindible para gestiones financieras periódicas. Esta “digitalización forzada” generó una inclusión apresurada, carente de acompañamiento formativo, configurando lo que podría conceptualizarse como una integración superficial, funcional en el uso cotidiano pero frágil en la actualización permanente de conocimientos por parte del usuario adulto mayor.

El objetivo específico **Identificar los conceptos claves para aplicar criminología educativa**, los resultados obtenidos que nos indican que el 70 % de los entrevistados haya recibido intentos de estafa por medios digitales, y que un 25 % sufrió daños patrimoniales concretos, resulta significativo. Asimismo, el 100 % de los entrevistados expresó su interés por participar en actividades formativas y recibir asesoramiento en el uso seguro de las tecnologías, lo cual demuestra receptividad ante propuestas pedagógicas orientadas a la protección del adulto mayor en la interacción con las tecnologías y la inclusión. En esta línea, la criminología educativa se posiciona como un enfoque novedoso y necesario para abordar los conflictos sociales derivados de la digitalización, especialmente en grupos vulnerables como son los adultos mayores (Martínez, 2021).

No se trata de casos aislados, sino de indicadores que refuerzan la hipótesis de que la ingeniería social constituye una herramienta delictiva cada vez más eficaz en contextos de alfabetización digital insuficiente. Como señalan Giffin y Montero (2020), las ciberestafas no se sostienen solo en fallas tecnológicas o legales, sino en la manipulación de subjetividades, emociones y rutinas de los usuarios.

En relación a los objetivos **Indagar como la implementación de programas adecuados de información respecto de los riesgos delictivos en la red pueden disminuir y minimizar los Ciberdelitos y Proponer acciones mixtas que deban ser implementadas desde el ámbito público con injerencia y participación de sectores privados.** La ausencia de mecanismos institucionales que brinden apoyo continuo a los adultos mayores en el uso de tecnologías, tal como lo manifestaron la totalidad de los entrevistados, refleja una deuda estructural del Estado y del sector privado. En este sentido, resulta indispensable pensar la responsabilidad del Estado no solo desde el paradigma de la protección física o de la salud, sino también desde la protección patrimonial y simbólica frente a los desafíos de la era digital. La Responsabilidad Social Empresarial, en paralelo, debe traducirse en la adopción de estándares de diseño inclusivo, tales como ventanas emergentes educativas, segmentación etaria y accesibilidad cognitiva en las aplicaciones móviles ofrecidas.

La posibilidad de utilizar los metadatos que ya recogen las aplicaciones, como la edad del usuario para ofrecer avisos personalizados sobre buenas prácticas digitales es una estrategia viable, que conjuga tecnología y ética. La criminología del siglo XXI debe comprender la inteligencia artificial y los algoritmos, no solo para actualizarse respecto de los delitos que emergen de su mal uso, sino para explorar formas innovadoras de prevención situacional e informacional.

Visibilizar la problemática descrita para que la misma se convierta en ejes de acciones por parte del Estado en el cuidado de sus ciudadanos, el presente estudio no solo permite visibilizar una problemática contemporánea urgente, también se propone una mirada integral, propositiva y proactiva. La inclusión digital segura de los adultos mayores debe ser abordada como una política pública estructural, con acciones sostenidas, multisectoriales y culturalmente significativas. Solo así será posible avanzar hacia una ciudadanía digital plena, donde los avances tecnológicos estén al servicio del bienestar, la autonomía y la dignidad de todas las generaciones.

A partir de este diagnóstico, se revaloriza el concepto de culturización digital, como una dimensión superadora de la tradicional noción de prevención. Mientras la prevención remite a la anticipación de riesgos, la culturización implica la construcción de saberes significativos, internalizados como hábitos y prácticas ciudadanas conscientes. En términos criminológicos, esto permite concebir un enfoque de criminología educativa preventiva que no se limite a la difusión de alertas sobre estafas, sino que se oriente a la consolidación de competencias digitales críticas, facilitadoras de autonomía y seguridad.

En síntesis, los resultados reafirman la hipótesis de partida y destacan la importancia de abordar el fenómeno de las ciberestafas desde una perspectiva integradora que combine prevención, educación, acompañamiento y cultura digital. El desafío es construir una sociedad donde la inclusión tecnológica no reproduzca nuevas desigualdades, sino que promueva el empoderamiento de todos los ciudadanos, independientemente de su edad.

A continuación, presento la siguiente matriz comparativa que articula los principales hallazgos empíricos de la presente investigación correlacionados con bases teóricas y

conceptuales de otros autores siguiendo un enfoque analítico. La matriz permite visualizar correspondencias, tensiones y aportes de la presente TFG.

Matriz comparativa: Articulación entre hallazgos empíricos y bases teóricas			
Hallazgos empíricos	Conceptos y teorías relacionadas	Autores clave	Aportes y tensiones
Los adultos mayores utilizan activamente tecnologías móviles (WhatsApp, redes, apps bancarias)	Ciudadanía digital; inclusión digital funcional	Pando (2021); Rinesi (2022)	Se confirma la apropiación tecnológica, pero con deficiencias críticas que limitan una inclusión plena y consciente.
Alta prevalencia de intentos de ciberestafas (70 %) y ocurrencia de daño patrimonial (25 %)	Vulnerabilidad digital; delitos de ingeniería social; criminología informacional	Giffin y Montero (2020); Castells (2009)	Se refuerza la necesidad de comprender los delitos digitales como construcciones socioemocionales, no solo tecnológicas.

Reconocimiento de falta de capacitación formal o acompañamiento institucional	Brecha digital; alfabetización digital crítica	Área Moreira (2018); Buckingham (2007)	Muestra una deuda formativa y una carencia de políticas públicas sostenidas; demanda programas educativos orientados a la ciudadanía digital.
Hallazgos empíricos	Conceptos y teorías relacionadas	Autores clave	Aportes y tensiones
Expresión de miedo o desconfianza frente a nuevas tecnologías	Culturización digital; trauma tecnológico; resistencia cultural	Morín (2015); Sibilia (2012)	El uso no implica confianza: hay un consumo tecnológico tenso, donde persisten formas de autoexclusión simbólica.
Deseo de contar con ayudas, avisos o mecanismos adaptados para su edad y comprensión	Diseño universal; accesibilidad cognitiva;	Tim Berners-Lee (W3C); ONU (2021)	Se evidencia la urgencia de incorporar principios de

	justicia tecnológica		usabilidad inclusiva en las plataformas digitales.
Propuesta de usar metadatos para generar mensajes emergente preventivos personalizados	Criminología situacional; inteligencia artificial aplicada a la prevención; ética algorítmica	Clarke (1997); Lyon (2014); Zuboff (2019)	El hallazgo aporta una innovación teórico-práctica al campo de la prevención criminológica educativa.
No se sienten destinatarios de campañas públicas de prevención	Invisibilización simbólica; edad No digital; exclusión comunicacional	Pérez Luño (2010); Butler (2004)	Se identifica una ausencia discursiva del adulto mayor en las narrativas institucionales; esto afecta su sentido de pertenencia y derecho digital.

Propuesta de síntesis teórica emergente

A partir del cruce entre los hallazgos y la teoría, puede proponerse una síntesis teórica que articule las siguientes dimensiones

Ciudadanía digital crítica: no basta con el acceso a la tecnología digital; se requiere comprensión, discernimiento y autonomía para una utilización que permita niveles aceptables de seguridad patrimonial para los usuarios adultos mayores.

Prevención educativa transgeneracional: programas formativos que integren saberes previos y experiencias de vida de los adultos mayores.

Criminología orientada a situaciones presentes y futuras: considerar las condiciones subjetivas, culturales y tecnológicas del entorno en que se producen los delitos digitales.

Diseño ético de plataformas: tecnologías que reconozcan la diversidad cognitiva y generacional de sus usuarios, aplicación responsable y consciente en la construcción de aplicaciones por parte de las empresas que comercializan tecnologías digitales comunicacionales, financieras y recreativas.

Políticas públicas inclusivas y simbólicas: campañas que nombren, convoquen y empoderen a los adultos mayores como actores del ecosistema digital.

Planes de Acción para la Inclusión Digital Segura de Adultos Mayores

En función de los resultados obtenidos en la presente Tesis Final de Grado sobre el uso de tecnologías comunicacionales en adultos mayores del primer umbral (65 a 75 años), se elaboran dos planes de acción estratégicos. El primero corresponde al Estado como garante de políticas públicas inclusivas, mientras que el segundo se dirige a las empresas que comercializan tecnología digital y aplicaciones móviles, desde una perspectiva ética y de responsabilidad social empresarial. Ambos planes tienen como objetivo promover una ciudadanía digital segura, inclusiva y formativa para los adultos mayores que utilizan tecnología.

Los planes de acción propuestos se orientan a la inclusión del adulto mayor dentro de la sociedad activa. Necesitamos trabajar en conjunto como sociedad para no dejar a nadie fuera de los avances tecnológicos que la realidad actual y futura ofrecen en sentido amplio, desde aplicaciones y herramientas para sociabilización, recreación y hasta para una independencia en la operatividad financiera.

Plan de Acción a realizar por el Estado Argentino

Este plan se enfoca en desarrollar políticas públicas y acciones institucionales que favorezcan la inclusión digital, la capacitación permanente y la prevención de ciberestafas orientadas a la población de adultos mayores. Las acciones están orientadas a instituciones como PAMI,

centros de jubilados, lugares de cobro de haberes y otros espacios bajo el control y conducción del Estado frecuentados por adultos mayores.

Matriz de Intervención del Estado

Eje de Acción	Acción Propuesta	Institución Responsable	Objetivo
Capacitación	Talleres presenciales y virtuales sobre uso seguro de apps, redes sociales y billeteras digitales.	PAMI / Centros de jubilados/ Centros de vacunación	Formar y actualizar conocimientos tecnológicos en adultos mayores.
Prevención	Campanñas de difusión en lugares de cobro (Bancos, Centros de salud) y espacios públicos con cartelera clara.	PAMI / ANSES / Gobiernos locales	Reducir riesgos de ciberestafas mediante información accesible.
Culturización	Diseño de señalética educativa en centros comunitarios y espacios PAMI/ Campanñas	PAMI/ Campanñas	Promover buenas prácticas digitales como hábito desde la Educación digital ciudadana con

	focalizadas e inclusivas de Educación Digital	Ministerio de Desarrollo Social / INSSJP	orientación específica a adultos mayores.
--	---	--	---

Propuestas Complementarias del Estado

- Instalación de pantallas informativas interactivas en lugares de cobro de haberes.
- Aplicación estatal con tutoriales y alertas de prevención.
- Jornadas de alfabetización digital permanente en centros comunitarios.
- Incluir módulos de “Ciudadanía Digital para Adultos mayores” en programas de asistencia social.

Plan de Acción para Empresas que Comercializan Tecnología Digital

Este plan se basa en principios de ética profesional, responsabilidad social empresarial (RSE) e inclusión digital. Busca comprometer a las empresas desarrolladoras de aplicaciones móviles y comercializadoras de tecnología a implementar herramientas accesibles, seguras y orientadas a los adultos mayores con una didáctica de visualización clara, concreta y utilizando lenguaje de fácil comprensión para el usuario adulto mayor.

Matriz de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Línea de Acción	Propuesta	Responsables	Beneficio Esperado
Inclusion	Desarrollo de interfaces simplificadas y modo “senior” en apps.	Equipos UX (user experience)/UI(user interface), desarrolladores web	Facilitar la navegación segura para usuarios adultos mayores.
Prevención	Alertas emergentes de Seguridad personalizadas según edad del perfil.	Desarrolladores / construcción de normativas digitales que protejan al usuarios AM	Reducir el impacto de fraudes digitales.
Educación	Guías de uso y video tutoriales integrados en apps más utilizadas.	Marketing / Responsabilidad Social Empresarial	Fomentar el aprendizaje autónomo.

Propuestas Complementarias para Empresas de Tecnología

- Implementación de sistemas de “alertas inteligentes” para usuarios adultos mayores en el uso de aplicaciones que puedan generar costos o representen potenciales riesgos financieros.
- Inclusión de asistentes virtuales simplificados con lenguaje natural y pausado que brinden explicaciones ante actualizaciones o cambios sensibles que puedan generar confusiones o requieran readaptaciones de uso dentro de las aplicaciones.
- Alianzas con organismos públicos para co-diseñar campañas de prevención; las empresas tecnológicas cuentan con la infraestructura y los medios para realizar acciones educativas orientadas a la comunidad.
- Informes públicos de impacto social relacionados con adultos mayores como parte de las acciones orientadas a la construcción de una sociedad que respete el uso del pleno derecho de sus ciudadanos.

Adicionalmente a los Planes de acción propuesto en la presente Tesis Final de Grado considero que la problemática requiere por parte del Estado acciones superadoras, en su rol de seguridad inclusiva y protección de los ciudadanos correspondería encuadrar y normativizar aquellas actividades comerciales que al ser utilizadas representen un riesgo patrimonial para los ciudadanos y muy especialmente a los sectores vulnerables como son los adultos mayores.

Por este motivo y todo lo expresado en la presente Tesis Final de Grado considero indispensable la construcción de un Proyecto de Ley con orientación específica que permita realizar regulaciones y controles eficientes.

Se adjunta un extracto de creación propia a modo de propuesta que sea de utilidad y sirva como punto de partida para una futura construcción de Proyecto de Ley

Proyecto de Ley: Protección de los Adultos Mayores frente a Riesgos Financieros en Aplicaciones móviles digitales

Artículo 1 - Objeto

La presente ley tiene por objeto establecer un marco normativo nacional para la protección de los adultos mayores (personas mayores de 65 años) frente a los riesgos patrimoniales y financieros asociados al uso de aplicaciones móviles, con el fin de garantizar su seguridad digital, promover la inclusión tecnológica responsable y prevenir delitos informáticos.

Artículo 2 - Ámbito de Aplicación

Esta ley será de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional y alcanzará a todas las empresas y entidades que desarrollen, distribuyan o comercialicen aplicaciones móviles con funcionalidades financieras o de comercio electrónico.

Artículo 3 - Obligaciones para las Empresas

Las empresas que desarrollen aplicaciones móviles deberán:

- a) Incorporar mecanismos de identificación de usuarios mayores de 65 años, mediante los datos registrados en las cuentas vinculadas (por ejemplo, fecha de nacimiento).

- b) Desplegar alertas contextuales y ventanas emergentes que informen sobre buenas prácticas de uso, riesgos financieros y medidas de seguridad específicas para adultos mayores.
- c) Incluir tutoriales interactivos adaptados a este grupo etario, con lenguaje accesible y claro.
- d) Implementar medidas de autenticación reforzada para transacciones financieras en cuentas identificadas pertenecientes a adultos mayores.
- e) Garantizar canales de atención al cliente exclusivos y adaptados para adultos mayores.

Artículo 4 - Obligaciones del Estado

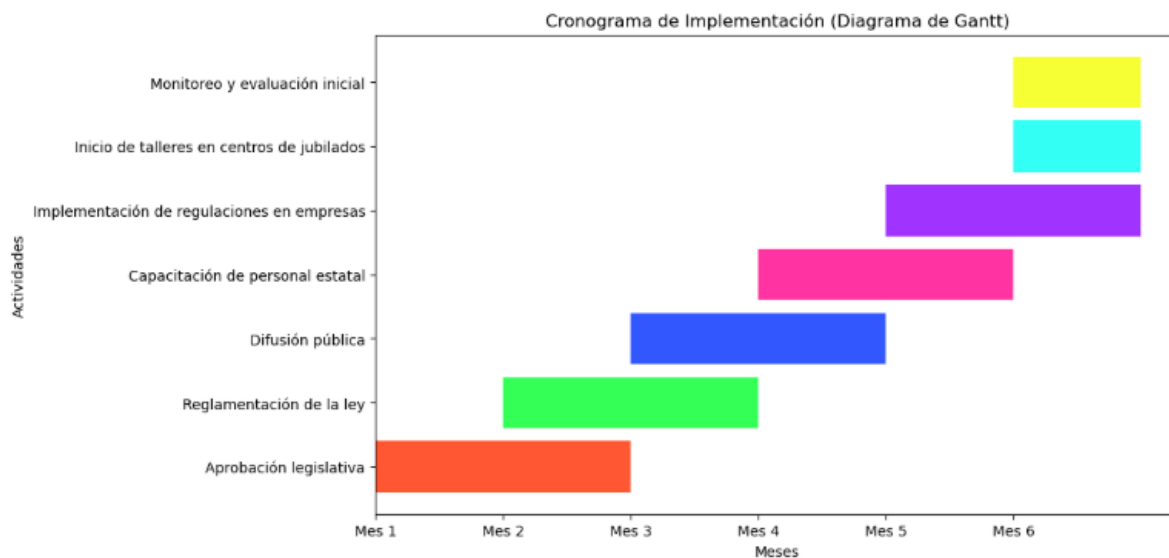
El Estado deberá:

- a) Realizar campañas de sensibilización y difusión de buenas prácticas en centros de jubilados, PAMI, puntos de pago de haberes y oficinas públicas de atención a adultos mayores.
- b) Desarrollar normativa complementaria que regule los contenidos de prevención obligatorios en las aplicaciones móviles.
- c) Financiar programas de capacitación continua en alfabetización digital para adultos mayores.
- d) Crear un observatorio nacional de riesgos digitales para adultos mayores.

Artículo 5 - Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones de esta ley por parte de las empresas desarrolladoras de aplicaciones móviles será sancionado con multas progresivas y la posible suspensión temporal de la aplicación en las tiendas digitales.

Cronograma de Implementación (Diagrama de Gantt)



Reflexión final

En una sociedad que muchas veces exalta la juventud como único motor de innovación y cambio, revalorizar al adulto mayor implica un acto profundo de justicia simbólica, ética y cultural. Este grupo etario no es un vestigio del pasado, sino un reservorio vivo de experiencia, saber y potencial. La inclusión digital del adulto mayor no debe pensarse desde una lógica compensatoria ni meramente asistencial, sino como una apuesta por su participación activa y protagónica en la vida pública, tecnológica y educativa. Al reconocer sus capacidades y garantizar su acceso equitativo a las tecnologías, no solo se protegen derechos, sino que se enriquece el tejido social con una ciudadanía intergeneracional, más justa, empática y resiliente.

Dejo a modo de reflexión activa ejemplos de ciudadanos del mundo que en su etapa como adultos mayores lograron la cúspide de sus carreras profesionales

10 personas que lograron hitos relevantes después de los 65 años		
Nombre	Logro	Edad
Leonardo Da Vinci	Comenzó a pintar la <i>Mona Lisa</i> a los 65 años (finalizada en su vejez).	65
Frank Lloyd Wright	Diseñó el Museo Guggenheim a los 76 años.	76
Nelly Sachs	Ganó el Premio Nobel de Literatura a los 75 años (1966).	75

Toni Morrison	Ganó el Premio Nobel de Literatura a los 62 y siguió publicando hasta los 80.	65
Nelson Mandela	Asumió la presidencia de Sudáfrica a los 75 años.	75
Laura Ingalls Wilder	Publicó su primer libro de <i>La casa de la pradera</i> a los 65 años.	65
Peter Higgs	Recibió el Nobel de Física por el Bosón de Higgs a los 84 años.	84
Kazuo Ishiguro	Publicó <i>Klara y el sol</i> a los 66 años, tras ganar el Nobel.	66
Angela Lansbury	Recibió un premio honorífico Tony a los 89 años por su carrera teatral.	89
José Saramago	Ganó el Premio Nobel de Literatura a los 76 años.	76

Anexo Entrevista

Entrevistador: [Nombre del entrevistador]

Fecha: [Fecha de la entrevista]

Entrevistado: [Nombre del entrevistado]

Rol del entrevistado: [Cargo o profesión del entrevistado]

Preguntas de la Entrevista:

- 1) Pregunta de apertura: ¿Utilizas habitualmente teléfono celular o dispositivos móviles tales como Tablets o iPad?
- 2) ¿Para qué actividades principales utilizas tu Smartphone (llamadas, mensajes, redes sociales, etc.)?
- 3) ¿Te sientes cómodo/a utilizando todas las funciones de tu teléfono?
- 4) ¿Has recibido alguna vez mensajes o correos electrónicos sospechosos en tu teléfono?
- 5) ¿Alguna vez has sido víctima de una Ciberestafa? Si es así, ¿cómo lo manejaste?
- 6) ¿Sabes cómo identificar una posible Ciberestafa o phishing?
- 7) ¿Has asistido a algún taller o recibido alguna capacitación sobre el uso seguro de la tecnología?
- 8) ¿Qué tipo de ayuda o recursos te gustaría tener para sentirte más seguro/a al usar tu teléfono?

**Consentimiento Informado requerido previo a la participación de
la Entrevista**

Proyecto de investigación: Estafas Cibernéticas en adultos mayores

Yo, [Nombre del entrevistado], he sido informado sobre el propósito, alcance, detalles y finalidad pedagógica del proyecto de investigación denominado “Estafas Cibernéticas en adultos mayores” dirigido por Gabriel Lumia como parte de [Institución]. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y aclarar cualquier duda e inquietud que haya tenido acerca de mi participación en este proyecto.

Entiendo que:

Mi participación en este proyecto implica ser entrevistado/a sobre el tema de análisis de la problemática de las estafas sufridas por adultos mayores por medio de dispositivos móviles a través de internet y aplicaciones móviles.

Las respuestas que proporcione durante la entrevista serán utilizadas con fines de investigación y pueden ser citadas en informes o publicaciones académicas.

Mi identidad será mantenida en confidencialidad y cualquier información que comparta será tratada de manera anónima en los informes.

Mi participación es voluntaria y tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin consecuencias.

Al proporcionar mi consentimiento, autorizo a Gabriel Lumia y su equipo a utilizar la información que proporcione durante la entrevista con fines de investigación.

Firma del Entrevistado.....

Referencias

Álvarez, P., & García, M. (2023). Tecnologías y envejecimiento activo: Retos de la inclusión digital. *Revista Iberoamericana de Gerontología*, 28(1), 55-72.

Área Moreira, M. (2018). *Educación en la sociedad digital: TIC, Internet y Educación*. Editorial Síntesis.

Ariely, Dan (2008), [Predictably Irrational: The Hidden Forces That Shape Our Decisions](#).

Aristóteles (Siglo IV a.C.) *Ética a Nicómaco*"

Bauman, Z. (2017). *Vigilancia líquida*. Paidós.

Bisquerra Alzina, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona. Editorial Praxis.

Buckingham, D. (2007). *Educación en medios: alfabetización, aprendizaje y cultura contemporánea*. Paidós.

Butler, J. (2004). *Deshacer el género*. Paidós.

Caparrós, M. (2020). *Criminología educativa: fundamentos y aplicaciones*. Editorial Didáctica.

Carrión, A. (2020). Responsabilidad social intergeneracional: desafíos desde el envejecimiento digital. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 19(2), 45-61.

Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza Editorial.

CEPAL. (2022). *Inclusión digital y envejecimiento en América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48163>

Cialdini, R. B. (2001, February). The science of persuasion. *Scientific American*, 284, 76-81.

Clarke, R. V. (1997). *Situational Crime Prevention: Successful Case Studies* (2.^a ed.). Harrow and Heston.

Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI.

Friedrich Nietzsche (1886) [Más allá del bien y del mal](#). Preludio a una filosofía del futuro (1886) (Jenseits von Gut und Böse. Vorspiel einer Philosophie der Zukunft)

García-Pablos de Molina A. (2003) TRATADO DE CRIMINOLOGÍA 3º EDICIÓN. Valencia, España. Guada Litografía S.L. – PMc

Giffin, K., & Montero, C. (2020). Ciberdelitos y vulnerabilidad social: perspectivas para el abordaje integral del delito digital. *Revista de Estudios en Seguridad*, 12(2), 45-67.

Gill, B. (1994). *Many masks: A life of Frank Lloyd Wright*. Da Capo Press.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós

Ishiguro, K. (2021). *Klara and the Sun*. Faber & Faber.

Kahneman, D. (2011) *Thinking, Fast and Slow*, Farrar, Straus and Giroux, [ISBN 978-0374275631](#). (Reseñado por [Freeman Dyson](#) en la [New York Review of Books](#) 22 dic 2011, pp. 40–44.

Kemp, M. (2019). *Leonardo da Vinci: The marvellous works of nature and man*. Oxford University Press.

Lyon, D. (2014). Surveillance, Snowden, and Big Data: Capacities, consequences, critique. *Big Data & Society*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.1177/2053951714541861>

Mandela, N. (1994). *Long Walk to Freedom: The Autobiography of Nelson Mandela*. Little, Brown.

Martínez, F. (2021). Ciberdelitos y educación: nuevas perspectivas para una criminología preventiva. *Revista de Criminología y Sociedad*, 5(2), 23-39.

Martínez, R. (2021). *Criminología educativa y prevención del delito en contextos digitales*. Editorial Criminología Latinoamericana.

Martínez, R., & Picazo, M. (2022). *Ciberdelitos en la tercera edad: análisis de casos y estrategias de prevención*. Universidad Complutense.

Miller, J. E. (2008). *Becoming Laura Ingalls Wilder: The Woman behind the Legend*. University of Missouri Press.

Mora, F. (2010). El cerebro emocional. Barcelona, España: Ariel.

Morín, E. (2015). La vía: Para el futuro de la humanidad. Paidós.

Morrison, T. (2015). The Source of Self-Regard: Selected Essays, Speeches, and Meditations. Knopf.

Nobel Prize. (1966). The Nobel Prize in Literature 1966. <https://www.nobelprize.org/prizes/literature/1966/sachs/facts/>

Nobel Prize. (1998). The Nobel Prize in Literature 1998. <https://www.nobelprize.org/prizes/literature/1998/saramago/facts/>

Nobel Prize. (2013). The Nobel Prize in Physics 2013. <https://www.nobelprize.org/prizes/physics/2013/higgs/facts/>

ONU. (2021). Informe sobre envejecimiento y derechos humanos de las personas mayores en la era digital. Naciones Unidas. <https://www.ohchr.org/>

OPS. (2021). COVID-19 y transformación digital en adultos mayores. <https://www.paho.org/es/documentos>

Pando, S. (2021). Adultos mayores y tecnologías digitales: apropiaciones y desigualdades. Revista Iberoamericana de Educación, 86(2), 35–50.

Pérez Luño, A. E. (2010). Los derechos fundamentales. Estado actual y perspectiva. Tecnos.

Real Academia Española. (2024). Tecnología. En Diccionario de la lengua española (versión 23.8). Asociación de Academias de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/tecnología>

Rinesi, E. (2022). Tecnología y subjetividad en la pospandemia: repensar la inclusión digital. Centro Cultural de la Cooperación.

Rolf Dobelli (2013) El arte de pensar con claridad

Sibilia, P. (2012). El hombre postorgánico: Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales. Fondo de Cultura Económica.

Stephen L. Macknik & Susana Martínez-Conde (2012) Los engaños de la mente"

Tim Berners-Lee & World Wide Web Consortium (W3C). (s.f.). Web Accessibility Initiative (WAI). <https://www.w3.org/WAI/>

Tony Awards. (2022). Angela Lansbury Receives Tony Lifetime Achievement Award. <https://www.tonyawards.com/>

UNODC. (2011). Manual sobre la aplicación eficaz de las Directrices para la prevención del delito. Recuperado de [https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Handbook_on_the_Crime_Prevention_Guidelines_Spanish.pdf

Wikipedia. (2023, 10 de mayo). Osvaldo Raffo. En Wikipedia, la enciclopedia libre. Recuperado el 10 de mayo de 2025, de https://es.wikipedia.org/wiki/Osvaldo_Raffo

Wikipedia. (2023, 10 de mayo). René Favalaro. En Wikipedia, la enciclopedia libre. Recuperado el 10 de mayo de 2025, de https://es.wikipedia.org/wiki/Ren%C3%A9_Favaloro

Wikipedia. (2023, 10 de mayo). Sigmund Freud. En Wikipedia, la enciclopedia libre. Recuperado el 10 de mayo de 2025, de https://es.wikipedia.org/wiki/Sigmund_Freud

Zalla, R. (2020). Revolución Industrial 4.0: ¿hacia dónde vamos? [Imagen]. Síntesis Mundial. 1 <https://sintesismundial.wordpress.com/2020/02/20/revolucion-industrial-4-0-hacia-donde-vamos/>

Zuboff, S. (2019). La era del capitalismo de la vigilancia: La lucha por un futuro humano frente a las nuevas fronteras del poder. Paidós.