

DESAFÍOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE PERSONAS MAYORES ANTE LA VULNERABILIDAD Y LA EXCLUSIÓN

Challenges of financial inclusion for elderly people in a context of
vulnerability and exclusion

Vasti Atalía Salazar-González¹
Universidad Autónoma de Coahuila
<https://orcid.org/0009-0004-2731-2255>

Jesús España-Lozano²
Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0000-0003-3431-1299>

Recibido: 24/08/2025 | Aprobado: 30/11/2025

Cómo citar: Salazar González, V. A., & España Lozano, J. (2026). Desafíos de la inclusión financiera de personas mayores ante la vulnerabilidad y la exclusión. *Diversia*, 1(1), 5–22. <https://doi.org/10.29105/diversia.v1i1.4>

¹ Profesora de tiempo completo de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Autónoma de Coahuila. Estudiante del Doctorado en Trabajo Social y Políticas Sociales por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Maestra en Trabajo Social con Orientación en Proyectos Sociales por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Licenciada en Trabajo Social por la Universidad Autónoma de Coahuila. Contacto: atalia-salazar@uadec.edu.mx

² Profesor Investigador de la Facultad de Derecho y Criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Doctor y Maestro en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Consultor en materia de seguridad y justicia, participó en los procesos de gestión de diversas fiscalías y procuradurías del país para su fortalecimiento estratégico. Actualmente es el director del Instituto de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León. Contacto: jespana@cejja.com.mx



DESAFÍOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE PERSONAS MAYORES ANTE LA VULNERABILIDAD Y LA EXCLUSIÓN

Challenges of financial inclusion for elderly people in a context of vulnerability and exclusion

Vasti Atalía Salazar González | Jesús España Lozano

Resumen

El presente artículo contextualiza la situación que, día a día, vive un grupo considerable de adultos mayores alrededor del mundo: el despojo de sus bienes, el abuso familiar, la vulnerabilidad en el retiro de efectivo y la falta de alfabetización en medios digitales. A partir de la revisión de la literatura académica y hemerográfica proponemos, desde la parte jurídica y social, una serie de planteamientos que permiten pensar en nuevas estrategias y formas de atención de esta problemática. De acuerdo con los análisis planteados de envejecimiento, el número de adultos mayores que requerirán este tipo de atención seguirá aumentando y, de no ser atendido, se verán perjudicados cada día más adultos mayores en sus condiciones de salud física, mental y financiera.

Palabras clave: Explotación financiera, maltrato, vulnerabilidad, persona adulta mayor, medios digitales.

Abstract

This article contextualizes the situation that a considerable group of older adults around the world experience on a daily basis: dispossession of their assets, family abuse, vulnerability in cash withdrawal processes, and a lack of digital literacy. Based on a review of academic and hemerographic literature, we propose, from both legal and social perspectives, a set of approaches that make it possible to envision new strategies and forms of intervention to address this problem. According to analyses on population aging, the number of older adults who will require this type of attention will continue to increase, and if this issue is not addressed, an ever-growing number of older adults will be adversely affected in terms of their physical, mental and financial health.

Keywords: Financial exploitation, abuse, vulnerability, older adults, digital media.

Introducción

La inclusión financiera en adultos mayores representa un tema integral que toca múltiples situaciones que viven día a día los adultos mayores; problema social que es de reciente atención. El presente escrito contribuye a visualizar esta situación desde diversas vertientes: vulnerabilidad financiera, abuso familiar, retiro de cajeros automáticos y la importancia de la alfabetización digital. Datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los

Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF, 2023) indican que en México el 31% de los adultos mayores enfrenta violencia económica de instituciones, de la sociedad y de su familia.

Aunque la inclusión financiera ha sido una estrategia para ampliar los derechos, garantizar acceso a los servicios y fomentar la autonomía de los adultos mayores, aun no se tiene suficiente documentación al respecto. El centrar la atención en adultos mayores es de interés propio, al ser un grupo vulnerable debido a los cambios físicos y dependencia de terceros al realizar algún tipo de trámite, la excesiva confianza en cuidadores y familiares que les permite no sentirse solos, así como la falta de alfabetización digital ponen en la mesa una serie de elementos importantes para prestar atención a este tema.

Aunado a lo anterior, es fundamental considerar la importancia de la vinculación social y jurídica para abordar esta problemática. Desde una perspectiva social, prestamos atención a las condiciones que engloban la inclusión financiera en los adultos mayores, quienes no solo experimentan problemas de extorsión y violencia económica o patrimonial, sino que perciben una serie de desventajas, al sentir rechazo social y enfrentar problemas graves de salud como consecuencia de un evento de este tipo, sin considerar el aislamiento y la percepción de la soledad en su entorno inmediato.

En la parte jurídica, podemos indicar que sin duda alguna puede existir una violación a sus derechos humanos al ser una persona adulta mayor, la cual tiene necesidades propias de la vejez, y puede sentir temor de su integridad física. Asimismo, el sentimiento de vergüenza y el miedo a quedarse solos operan como una barrera subjetiva que impide una denuncia a un familiar o cuidador.

Lo anterior, sumado al vacío existente en la literatura sobre este problema (el cual resulta evidente en la sociedad, aunque poco documentada en estudios académicos), motivó la necesidad de integrar información que permita visualizar este fenómeno no solo desde la investigación, sino también desde una intervención social relevante.

La inclusión financiera es un tema de interés de todos, y el correcto acompañamiento de los adultos mayores, así como la atención a los factores de protección, contribuyen a prevenir la explotación financiera de esta población.

Vulnerabilidad, explotación y maltrato financiero en adultos mayores

Cada día son más los adultos mayores que sufren maltrato financiero. Si bien es cierto que cualquier persona puede ser objeto de una estafa, los adultos mayores presentan una mayor vulnerabilidad en este tipo de delitos (Acierno et al., 2010).

La OMS (2022) define el maltrato como cualquier acto o falta de acción que cause daño o sufrimiento en contextos de confianza que puede ser físico, psicológico, sexual, financiero o derivado de negligencia. A nivel mundial, se estima que una de cada seis personas mayores sufre algún tipo de maltrato dentro de su comunidad cada año, y de acuerdo con las proyecciones poblacionales, esta problemática podría incrementarse, ya que según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2025) la proporción de personas mayores en la población mundial pasará del 10% en 2022 al 16% en 2050.

A nivel mundial la OMS (2022) reporta que el 16% de los adultos mayores a nivel mundial ha experimentado abandono, abuso psicológico, financiero, físico o sexual. Otros estudios señalan que entre el 8.1% y el 18.6% de las personas mayores de 60 años sufren algún tipo de maltrato, sin embargo, la cifra aumenta a 32% para el caso de personas adultas mayores con alguna dependencia funcional.

En América Latina según la Encuesta Nacional sobre Discriminación ENADIS (INEGI, 2022), reporta que el 21.4% de los adultos mayores ha sufrido algún tipo de maltrato. Aunado a esta información, la Red Internacional para la Prevención del Maltrato señala en el apartado de adultos mayores que el maltrato es "...la acción única o repetida, o la falta de la respuesta apropiada, que ocurre dentro de cualquier relación donde exista una expectativa de confianza y la cual produzca daño o angustia a una persona adulta..." (2022, citado en Forero et al., 2019, p. 02)

México es uno de los primeros países en América Latina en realizar una Encuesta Nacional sobre Maltrato a Personas adultas Mayores (EMPAM-DF) en la cual se reporta que el 4.8% de las personas adultas mayores encuestadas señaló haber sufrido algún tipo de maltrato económico durante el último año (Giraldo, 2006). Tiempo después, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realizó a Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) en México en el 2011, en la cual los datos indican un alza en el maltrato a las personas adultas mayores, con un 12.5%, siendo el más alto el psicológico (9.4%), seguido del maltrato económico, con el 4.9% (INEGI, 2011).

En México en el 2025, según datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (CONDUSEF) el 31% de los adultos mayores enfrenta violencia económica, y un tercio de la población utiliza tarjetas de débito por medio de una tercera persona.

Acierno et al., (2010) en un estudio realizado del maltrato a adultos mayores afirman que existe un apoyo social escaso al adulto mayor que facilite sus actividades financieras, como el cobro de pensiones, pago de servicios, retiro de efectivo, entre otros. Esto propicia que un adulto mayor sea víctima de situaciones de maltrato o explotación financiera.

El Centro Nacional sobre Abuso de Personas Mayores en USA definen la explotación financiera como:

El uso ilegal o indebido de los fondos o propiedades de una persona adulta mayor, ejemplos incluyen: robos, estafas, acceso no autorizado a cuentas, usar indebidamente una firma, robar el dinero o las posesiones de una persona mayor, engañar a una persona para que firme cualquier documento, uso indebido de un poder (NCEA, 2015, citado en Wood & Lichtenberg, 2017, p. 4).

A pesar de los avances de la tecnología para denuncias de explotación financiera, estudios indican que la estadística ha aumentado, en algunos casos en el 3.5% y otros en el 20% en adultos mayores de 65 años, esto dependiendo de las características y limitaciones de los estudios (Acierno, et al. 2010; Blum et al., 2013 y Romero, 2025).

Según datos de la CONDUSEF (2023) el 35% de las reclamaciones bancarias por posible fraude fueron realizadas por personas mayores de 60 años, sin embargo, a pesar de lo alarmante de las cifras también se señala en el informe que muchas de estas situaciones no son denunciadas por miedo o desinformación; otro dato importante es que de las reclamaciones realizadas (34,417 reclamaciones) en el 2023, el 60% corresponde a asuntos relacionados con los productos o servicios bancarios, el 8% corresponde a aseguradoras y un 6% de Afores.

En el caso de las reclamaciones bancarias, el 60% de los asuntos son imputables a un posible fraude, ya que son consumos no reconocidos, transferencias no reconocidas y otros cargos a su cuenta, así como disposiciones de retiro en efectivo en los cajeros automáticos (CONDUSEF, 2023). El reporte de MetLife (2011) muestra que en USA los principales fraudes a adultos mayores son: el 51% de desconocidos, el 34% por familiares, amigos o vecinos, y el 12% fue dentro de alguna institución. En lo que se refiere a México, se reporta que, en el 2020, en el caso de las mujeres y de los hombres:

El abuso económico o explotación financiera era cometido principalmente por personas no parientes, tanto en el caso de las mujeres como en el de los hombres (41,3% y 36,6%), seguidas de los hijos y las hijas (32,6% y 24,4%). En cuanto a la negligencia, los principales responsables eran familiares: las mujeres y los hombres reportaron como responsables al cónyuge o a la pareja actual (40% y 28,6%) y a los hijos y las hijas (33,3% y 21,4%) (Giraldo, 2020, p. 136).

El incremento de la explotación y fraudes hacia los adultos mayores en México puede estar relacionado con diferentes factores, uno de ellos es sin duda el alza de aumento de población derivado del envejecimiento poblacional como se mencionaba anteriormente; según la OMS (2022) a mayor envejecimiento de la población más se presentará el riesgo a sufrir maltrato en adultos mayores, sin embargo, una característica general de la población es la dinámica individual, familiar y social, que pueden aumentar este maltrato.

En este sentido, los datos analizados permiten evidenciar que la explotación de los adultos mayores no es un fenómeno aislado, sino una consecuencia estructural en la combinación del envejecimiento de la población, la brecha tecnológica y digital, así como la debilidad de estrategias de atención en las instituciones bancarias.

Diversos estudios señalan que los principales factores que aumentan la probabilidad de que las personas adultas mayores sean víctimas de fraude se relacionan con su vulnerabilidad emocional y social. En particular son los adultos mayores que experimentan baja satisfacción de sus necesidades sociales, soledad o síntomas de depresión quienes tienden a mostrar una mayor susceptibilidad ante engaños o fraudes financieros, debido a la búsqueda de interacción, confianza o apoyo emocional en contextos que pueden ser aprovechados por los defraudadores (Wood & Lichtenberg, 2017).

De acuerdo con notas del Conversatorio sobre violencia patrimonial, que se realizó en la Ciudad de México en el 2021, se señala que, de las principales manifestaciones de violencia y abusos, las víctimas de fraudes han experimentado extorsión y el pérdida de sus bienes (en caso de tenerlos), engaños, chantajes, amenazas y el robo de tarjetas de beneficio social,

además, se indica que las personas mayores tienden a firmarle algún poder, u otorgar algún beneficio a un familiar o a una persona cercana con tal de sentirse acompañados, queridos o integrados en la familia, por esta razón otorgan su confianza con el fin de no permanecer aisladas (IESIDH, 2021).

En el contexto mexicano, dicha información identifica, en materia de derechos humanos y de protección financiera para las personas adultas mayores, que no existen disposiciones legales que amparen el acompañamiento y la atención en el tema de inclusión financiera en instituciones bancarias a las cuales acuden los adultos mayores.

La explotación financiera es un problema social de gran importancia, a pesar de que son pocos los estudios que han vislumbrado esta situación, la evidencia indica que este problema no solo representa un alza en los delitos en materia de transferencias monetarias, sino que las víctimas de explotación financiera reportan un aumento en síntomas que afectan su salud mental y de una disminución de la confianza tras una pérdida (Wood & Lichtenberg, 2017). Aunado a la información anterior, el adulto mayor experimenta la interrupción de sus tratamientos médicos propios de la edad, ansiedad, depresión, estrés y crisis que permean el que puedan envejecer con dignidad (IESIDH, 2021).

Esta información coincide con el trabajo en la práctica profesional de los autores, tanto en el área social como jurídica, en los cuales se han identificado patrones recurrentes de violación a los derechos humanos de los adultos mayores (Salazar & Escalera, 2023; España, 2023).

Por un lado, Salazar y Escalera (2023) señalan que, en el desarrollo de estrategias de intervención con adultos mayores, es fundamental considerar que cuente con los elementos fundamentales de justicia y libertad, sin los cuales no se puede lograr la paz, condición que les está siendo violentada para quienes han sido víctimas de explotación financiera.

Por otro lado, en el área jurídica podemos destacar la importancia de los adultos mayores dentro del marco normativo, ya que, a pesar de no ser enunciadas dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, existe una amplia lista de derechos a los cuales todas y todos somos acreedores; en el mismo sentido consideramos que una persona, al ser adulto mayor, requiere de una atención especializada, dado que su relación con las instituciones, con la sociedad y con la familia, va cambiando y se va incrementando la vulnerabilidad de sus derechos (España, 2023).

En lo que se refiere a las legislaciones que protegen los adultos mayores, podemos enunciar la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Se puede evidenciar, de acuerdo con los derechos de las personas adultas mayores, que las leyes protegen su vejez, con el fin de que sus derechos humanos les sean respetados (España, 2023).

Recientemente la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión reformó la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la cual tiene como objetivo obtener información para la atención a los servicios financieros en México, con el fin de que

la población cuente con mecanismos de procedimientos y atención (LPDUSF, 1999); en dicha ley se promueve la educación financiera con el fin de apoyar a conocer y entender los servicios que ofrecen las instituciones, con el fin de tomar decisiones con relación a sus ingresos y bienes económicos, sin embargo, no se establecen acciones puntuales de atención a las personas de la tercera edad, cuestión que es fundamental para este grupo etario.

Se puede ver que los derechos de las personas adultas mayores no son respetados, tienden a ser violentadas por el desconocimiento de los procedimientos y se les puede tratar discriminadamente en las instituciones bancarias (España, 2023), esto da como resultado que se apoyen en la familia o en sus cuidadores para realizar procedimientos en los bancos, pero como veremos en el siguiente apartado, acudir a la familia puede resultar contraproducente.

Abuso y explotación financiera familiar, el impacto financiero

De acuerdo con la OMS (2025), son los familiares de los adultos mayores los principales perpetradores de un abuso financiero, sin embargo, es difícil conocer cuál es el momento preciso en el cual se realizan las transacciones monetarias; muchos de los familiares, por un lado, hacen uso de la falta de conocimiento de sus familiares adultos mayores para hacer transferencias u obtener créditos y, por otro lado, hacen uso del amor y cariño que los adultos mayores les brindan para obtener una remuneración económica, por esta situación se pronostica que la condición de violencia se agrave más con el paso del tiempo, ya que los adultos mayores prefieren no denunciar por vergüenza o lealtad hacia su familiar (Montero et al., 2017).

Montero et al. (2017) señalan en su estudio que en México el 90% de los casos de abuso a personas adultas mayores es por miembros directos de la familia como el esposo (a), los hijos o nietos, esta situación no es exclusivamente en el hogar, sino que, de acuerdo con el término de maltrato al adulto mayor que se entiende como todo acto cometido en contra de una persona de 60 años o más con quienes se mantiene una relación personal que cause un daño físico, psicológico o material en una o varias ocasiones.

Es así como según los informes y la bibliografía disponible apuntan a que muchas de las ocasiones el abuso se manifiesta desde el hogar, podemos decir que esto pone en juego la posibilidad de los adultos mayores a vivir en un entorno de tranquilidad y de paz ya que al recibir cuidados de terceras personas esta situación puede afectar la manera de vivir independiente, de recibir cuidado o bien afecta directamente su salud (Blum et al., 2013).

Las personas mayores, son susceptibles al abuso o la explotación debido a un proceso denominado por Montero et al. (2017) como influencia indebida, la cual tiene la característica particular del poder, vista a partir de otra persona en una relación de confianza. En este vínculo de confianza, la parte dominante, en nuestro caso, la parte que tiene conocimientos de usos de plataformas virtuales y bancarias, o de realizar movimientos financieros, aprovecha su conocimiento y posición para usurpar y obtener beneficios económicos de quien se encuentra en una posición de desconocimiento, vulnerabilidad o dependencia; frente a esta situación el adulto mayor es manipulado, lo que lo lleva a realizar

acciones indebidas y que atentan en contra de su integridad, tales como la modificación de testamentos, transferencias de inmuebles o propiedades y disposición de recursos económicos (Montero et al., 2017).

Esta condición de violación a la integridad de los adultos mayores, desde el criterio propio y de acuerdo con intervenciones en el tema de transformación del conflicto que hemos realizado con adultos mayores. El conflicto está presente en la vida de los adultos mayores, pero se manifiesta de diferentes maneras, ya que se tienen necesidades específicas propias de la edad, la cual los hace propensos a requerir necesidades de salud y cuidado, en la mayoría de los casos, por parte de la familia (Barrera et al., 2007; y Salazar & Escalera, 2023)

En complemento, Moore (1997) indica que una de las tipologías del conflicto es la falta de información o en información verdadera que se hace visible al presentarse desigualdades de poder o de distribución de recursos. En apoyo con otros autores también coincidimos en que se pueden presentar conflictos por malinterpretaciones de los hechos, o bien, por la falta de información o comunicación que hay entre las partes (España & Escalera, 2021).

En este sentido, la explotación financiera resulta una condición compleja, ya que se involucran condiciones como el cuidado y la comunicación mediada por vínculos afectivos, de relaciones de dependencia, o de lealtad; condiciones que facilitan que se pueda generar un abuso, pero que los adultos mayores no lo denuncian como tal, por miedo a perder el apoyo o compañía de la familia o de su cuidador, esto sin duda aumenta la condición de vulnerabilidad y de aislamiento de los adultos mayores.

En México, diferentes estudios confirman que este tipo de situaciones ocurre con mucha frecuencia en el seno de la familia en la cual los hijos, nietos o cuidadores se aprovechan de la vulnerabilidad del adulto mayor para obtener beneficios patrimoniales (Giraldo, 2020).

Griñan et al. (2012) añaden que, de todas las formas de maltrato hacia un adulto mayor, los hijos son los principales que cometen este tipo de maltrato, sin embargo, marca una diferencia, ya que para el maltrato psicológico, son las hijas las principales comisoras de los hechos al ser ellas las cuidadoras principales de sus padres en esta etapa de vida; y por el contrario, los hijos son quienes cometen mayormente maltrato financiero ya que muchas de las ocasiones utilizan (sin el consentimiento de sus padres) tarjetas bancarias o de pensiones para su propio beneficio.

El maltrato tiene a transmitirse de generación en generación, como señalan Griñan et al. (2012), y se puede afirmar que estos hogares pueden tener maltratadores en potencia, ya que aprenden de manera común creencias y valores negativos sobre las relaciones en la familia y es esta la forma clave para la solución de los conflictos (Griñan et al., 2012; Salazar & Escalera, 2023).

Por su parte Rodríguez, et al. (2020), analizan el impacto de los fraudes económicos en la vida de las personas mayores y, como señala en su estudio, dos tercios de los participantes han sido afectadas por engaños dentro de las relaciones familiares, dato alarmante ya que estos hechos tienen repercusiones severas en la salud de los adultos mayores.

De acuerdo con lo anterior, la literatura señala que es la familia una de las principales redes de apoyo (Antonucci et al. 2014), pero también se evidencia que la familia puede convertirse en un espacio de riesgo, al presentarse violencias, extorsiones, malos tratos y que, además, las condiciones de apoyo y dependencia de terceros ocasiona que no se genere una denuncia y las condiciones puedan continuar (Griñan et al., 2012).

Dentro de las principales consecuencias de un abuso financiero se encuentran los trastornos físicos y psicológicos derivado del estrés y la pérdida de su patrimonio. En el estudio de Rodríguez et al. (2020), más de la mitad de los entrevistados que habían sufrido un abuso financiero presentaron alteraciones en el sueño, migraña, hipertensión y dolores en diferentes partes del cuerpo, asimismo, cerca del 30% presentó ansiedad, depresión e incluso ideación suicida.

Son pocos los estudios que señalan la importancia de este tema, sin embargo, datos en México señalan que las personas adultas mayores son un grupo vulnerable ante fraudes, abusos y prácticas financieras inapropiadas, tanto de las instituciones como de sus familias. Según Raccanello (2025) la violencia en los hogares que presentan violencia económica también presenta otro tipo de violencias y formas de maltrato que vulnera aún más al adulto mayor, dejándolo en aislamiento social.

Atender el problema de maltrato financiero es prioritario, ya que, como se ha mencionado los daños hacia la persona van más allá que una pérdida patrimonial, por lo que es necesario impulsar políticas públicas y programas de educación financiera para adultos mayores, con el fin de que se sientan acompañados y que garanticen la prevención de la salud mental y el bienestar social, sin poner en juego su integridad emocional y familiar, al estar en una encrucijada entre sus bienes y sus cuidadores.

Inclusión Financiera

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, en la cual se entrevistó a un número considerable de adultos mayores con relación a sus finanzas, como parte de las características demográficas de los entrevistados, podemos mencionar que 6 de cada 10 personas solamente cuenta con estudios de nivel primaria, aproximadamente el 60% viven con su pareja, y menos del 35% continúa laborando, sin embargo, la mayoría lo hace en medios informales.

En lo que se refiere a los bienes y servicios, de acuerdo con el Boletín de Inclusión Financiera de marzo de 2023, las personas adultas mayores son el grupo etario con mayor tendencia en activos, ya que el 64% cuenta con alguna vivienda, 37% con automóvil propio y el 21% cuentan con un terreno o tierra de cultivo (CNBV, 2023). Datos de la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI, 2023) señala que el 41.4% de los adultos de 65 años en adelante cuenta con algún tipo de ahorro.

En el mismo sentido, la ENIF (2021) señala que las personas adultas mayores hombres son quienes cuentan con mayor cantidad de tarjetas bancarias en comparación con las mujeres, siendo el 36% para los hombres y el 19% para las mujeres; y por ende, en lo que se refiere al uso de cajeros automáticos, son los hombres quienes acuden con mayor frecuencia en

comparación con las mujeres, con un 47% y 28% respectivamente. Esta situación vislumbra no solo una comparativa alta ante el uso de tarjetas bancarias, sino que además evidencia una brecha salarial amplia en cuestiones de género.

En lo que se refiere al uso de cajeros automáticos, existe poca evidencia de estudios que señalen esta problemática, sin embargo, de acuerdo con la revisión hemerográfica en línea en los últimos años, las estafas en cajeros automáticos han aumentado, y generan una condición alarmante, ya que ponen en una situación de vulnerabilidad a los adultos mayores.

Tabla 1

Revisión hemerográfica de robos y estafas en cajeros automáticos de adultos mayores en México (2023 – 2025)

Fuente de consulta	Nota	Localidad de México
La Silla Rota: CONDUSEF alerta a adultos mayores por fraude en cajeros automáticos	La Comisión Nacional para la protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señala la importancia de prestar atención sobre una modalidad de fraude en cajeros que perjudica a adultos mayores como la suplantación de personas autorizadas, se sugieren recomendaciones de seguridad para usuarios.	Cobertura general
Infobae: CONDUSEF alerta... nueva estafa en cajeros automáticos	Descripción de una modalidad en la que delincuentes se hacen pasar por personas que “ayudan” en el cajero para cambiar la tarjeta o ver el PIN; se alerta que la población mayor es la más afectada.	Cobertura general (nota informativa)
El Sol de Puebla: La capturan en Puebla por robo de tarjetas de débito a adultos mayores	Es una nota policial, la cual señala la detención de una mujer que participaba en el robo de tarjeta a adultos mayores, se recuperaron tarjetas de débito de varias personas	Puebla
FORBES: Adultos mayores entre las principales víctimas de fraudes financieros	La principal causa de reclamo por un fraude en el cajero automático es por movimientos ajenos de efectivo, son pocos los adultos mayores que utilizan banca móvil para hacer movimientos bancarios.	Cd. De México
Vanguardia: Alertan por el robo “tallado de tarjetas” modus	Adultos mayores prefieren utilizar dinero en efectivo que hacer movimientos en línea y suelen pedir apoyo a otras personas que	Coahuila

operandi que afecta a adultos mayores	tallan su tarjeta y la cambian por otra y observan el NIP para retirar efectivo.	
MVS: Secretaría del Bienestar alerta de robos de tarjeta en cajeros automáticos	El Banco del Bienestar alerta a las personas adultas mayores para no pedir apoyo en el retiro de su pensión en los cajeros automáticos, ya que se han suscitado robos constantes en el retiro de efectivo.	Nuevo León

Nota: Elaboración propia con base en la revisión hemerográfica virtual

De acuerdo con la tabla anterior, se puede evidenciar que la brecha tecnológica es una de las principales causas para que destaquen los fraudes y estafas en los adultos mayores. Mortis et al., (2025) en su estudio desarrollado en México sobre las tecnologías de la información en adultos mayores destacan que el teléfono inteligente y los cajeros automáticos son los recursos tecnológicos más utilizados por los adultos mayores, sin embargo, a mayores edades es menor el uso de la tecnología, es así como este grupo poblacional queda excluido de una sociedad que evoluciona constantemente en este rubro.

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) día a día representan cambios significativos en la sociedad actual, su uso constituye una de las herramientas fundamentales para la vida cotidiana. Uno de los más grandes retos para las personas de la tercera edad es precisamente capacitar y reducir la brecha tecnológica en este grupo poblacional, de acuerdo con Jiménez et al. (2016) para que esto sea posible es necesario que la ciudadanía tenga conocimientos elementales sobre medios y estrategias para realizar tareas, resolver problemas, gestionar la información, crear y compartir contenido.

En lo que se refiere a las personas de la tercera edad, estudios indican que las TIC generan un impacto positivo a la calidad de vida de las personas adultas mayores (Pihlainen et al., 2023; Zhao et al., 2021). Este impacto promueve no solo la inclusión de los adultos mayores, sino que además permite la generación de satisfacción en el uso, agilizan el funcionamiento cognitivo y promueve la disminución de la depresión y del aislamiento (Pihlainen et al., 2023; Escalera & Salazar, 2025).

Silva et al. (2020) señalan la importancia de incluir a los adultos mayores en experiencias digitales y de educación, que permitan que los adultos mayores puedan ser independientes, si bien es cierto, el reto puede ser amplio, al no ser una población generacionalmente adaptada a las nuevas tecnologías. Podemos decir de voz propia, y de acuerdo con la experiencia personal, que ha dado resultados favorables el motivar e incluir a los adultos mayores en proyectos educativos utilizando redes virtuales y otorgando educación a distancia (Salazar & Escalera, 2023), por lo anterior, creemos pertinente que se pueda otorgar una capacitación en educación financiera que les genere independencia económica y que les permita ser menos vulnerables ante estafas y fraudes.

En experiencias profesionales, de capacitación y acompañamiento de adultos mayores, podemos mencionar el trabajo realizado recientemente, en el cual exploramos experiencias de adultos mayores en la educación continua como generadora de vínculos sociales y su relación con la percepción de la soledad (Escalera & Salazar, 2025), y podemos señalar que

en este grupo etario la soledad y el aislamiento social son condiciones que, aunque no relacionadas entre sí, pueden tener efectos secundarios en la salud física y mental de los adultos mayores.

Sin embargo, coincidimos con diferentes autores en que son las redes familiares y de apoyo social las que fungen como un factor determinante para prevenir la soledad, y que la familia representa un papel fundamental para el bienestar subjetivo de los adultos mayores, por eso la importancia de fortalecer los vínculos en el entorno social y familiar de los adultos mayores, con el fin de habitar en un ambiente sano que permita el desarrollo de habilidades de aprendizaje (Silva et al., 2020, Antonucci et al., 2014)

Desde este punto de vista, y en relación con la educación financiera, es importante considerar como parte de su educación y formación continua el conocimiento de plataformas fiscales, digitales y herramientas tecnológicas que permitan a los adultos mayores hacer frente a las necesidades personales y sociales (Silva et al., 2020).

Pese a que las herramientas digitales son fundamentales para la integración de una vida saludable de los adultos mayores, este grupo etario tiene la característica particular que la mayoría de los adultos mayores aun no participa en la formulación de competencias de los medios digitales, provocando así que queden excluidos de la sociedad (Pihlainen et al., 2023).

Estudios indican que estas limitaciones se vuelven más marcadas en el adulto mayor al presentar condiciones educativas y de alfabetización precarias (Yazdani et al., 2020). Es por esto la importancia de generar estrategias de inclusión que permita dotar de una apropiada infraestructura con el fin de eliminar la brecha tecnológica, así como de realizar acciones que permitan capacitar a la población para el uso de estas herramientas, ya que, de acuerdo con estadísticas oficiales en México, ocho de cada diez personas cuentan con un dispositivo móvil, lo que permite que cada día las personas mayores puedan realizar sus movimientos bancarios personales, tener una inclusión social dentro de la comunidad y tener una apropiada salud emocional al aumentar su autoestima con el uso de tecnologías.

Así pues, la educación en todos los ámbitos, incluido el financiero en esta etapa de vida, representa una necesidad de aprendizaje y socialización que permiten la participación integral de los adultos mayores; la educación y el envejecimiento no tienen por qué ser vistas de manera aislada, sino que tiene que ser visto como un espacio de oportunidades y de iniciativas para generar nuevas formas de vivir y de percibir la vida como un aprendizaje en construcción para una vida activa (Escalera & Salazar, 2025).

Los adultos mayores son quienes han estado a nuestro lado al paso de las generaciones, por medio de atenciones, cuidados, enseñanza y aprendizajes para la vida, es por ello que no solo es importante respetar y apoyar, sino que es sustancial estar presentes en su proceso de envejecimiento, por ello la importancia y necesidad de fomentar en las nuevas generaciones la atención no solo a la parte de la tecnología, sino también el respeto y la aceptación; como lo señala Griñan et al. (2012) el atender las necesidades fundamentales de los adultos mayores crea valores sociales en la vejez desde una perspectiva intergeneracional positiva que permitirá elevar la calidad de vida de quienes se encuentran

pasando por esta etapa vital y de todas las personas, ya que, de manera inevitable, seremos adultos mayores en el futuro.

Conclusiones y propuestas

Las estadísticas que se han mostrado en el presente artículo nos han revelado una necesidad que no podemos ocultar, por un lado, las personas adultas mayores se encuentran en una situación de vulnerabilidad en la que, tanto instituciones como la misma familia, les han violentado sus derechos, e incluso, les han despojado de sus bienes materiales.

Y, por otro lado, es notorio ver la falta de políticas públicas relacionadas con la protección y defensa de las personas adultas mayores, en este sentido se vuelven doblemente vulnerables, pues no existe una clara protección hacia sus derechos.

Ante la evidente falta de legislación al respecto, los abusos hacia las personas adultas mayores sigue en aumento, de acuerdo con las estadísticas planteadas por la CONDUSEF, como se vio anteriormente; pero también estamos seguros de que existe una cifra negra respecto a las denuncias y/o quejas por parte de personas adultas mayores, pues, como se ha advertido en muchas ocasiones, ni siquiera se dan cuenta de que han sido robados o defraudados precisamente porque no hubo un acompañamiento de alguna persona para determinado trámite.

La confianza y la buena fe de las personas adultas mayores ha sido aprovechada maliciosamente por algunas personas que han logrado despojarles de sus bienes, el problema es que, mientras no exista una legislación que obligue al acompañamiento de una persona de apoyo en todos los tramites, estos abusos se seguirán cometiendo, ya sea por instituciones o por otros familiares.

Nuestra propuesta es incluir en la agenda legislativa la creación de nuevas y mejores políticas públicas relacionadas con la defensa y protección de las personas adultas mayores, en las que se les contemple como personas en situación de vulnerabilidad y se les dé una atención especializada en las sucursales bancarias e instituciones financieras.

La cultura del cuidado a las personas adultas mayores debe ser un tema prioritario en nuestra sociedad, muchas personas desconocen cuáles son las mejores formas de atender a una persona adulta mayor, incluso se desconocen cuáles son las instituciones a las que se puede acudir para solicitar apoyo en algún caso relacionado con la afectación a una persona adulta mayor.

Las capacitaciones y la sensibilización de la atención especializada a las personas adultas mayores hoy en día debe ser una prioridad, y debemos reconocer como sociedad que es un tema que debe estar en la agenda de nuestra política pública como una prioridad y, de estar ausentes los protocolos de acompañamiento y trámites financieros, existe la condición de que se continúe realizando maltrato económico en la vejez.

Referencias

- Acierno, R., Hernández, M. A., Amstadter, A. B., Resnick H. S., Steve, K., Muzzy, W., y Kilpatrick, D. G. (2010). Prevalence and Correlates of Emotional, Physical, Sexual, and Financial Abuse and Potential Neglect in the United States: The National Elder Mistreatment Study. *American Journal of Public Health*, 100(2), 292–297.
<https://doi.org/10.2105/AJPH.2009.163089>
- Antonucci T., Ajrouch J., y Birditt, K. (2014). The Convoy Model: Explaining Social Relations From a Multidisciplinary Perspective. *Gerontologist*, 54(1), 82-92.
<https://doi.org/10.1093/geront/gnt118>
- Barrera, E., Malagón, J., y Sarasola, J. (2007). Mediación intergeneracional y personas mayores. *Portularia*, VII(1-2), 75-83.
<https://www.redalyc.org/pdf/1610/161017323004.pdf>
- Blum, B., Gómez, E. y Richards, D. (2013). Abuso financiero e influencia indebida de las personas de avanzada edad. *Revista Española de Medicina Legal*, 39(2), 63-69.
<https://doi.org/10.1016/j.reml.2013.02.001>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (1999). *Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros*. DOF: 14-11-2025.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LPDUSF.pdf>
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV]. (2023). *Boletín de inclusión financiera*, N°16, Personas Adultas Mayores.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/813493/Boletin_IF_16_2023.pdf
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros [CONDUSEF] (2023). Reporte Anual de Reclamaciones por Posible Fraude. Anuario Estadístico 2023.
https://www.condusef.gob.mx/documentos/estadistica/estad2023/ANUARIO_2023.pdf
- Escalera-Silva, L. A., y Salazar-González, V. A. (2025). La educación continua en la construcción de vínculos sociales en personas mayores. Caso de estudio. En M. E. González-Treviño, & P. L. Hernández-Cortés (Coords). *Horizontes de Vida: Perspectivas integrales sobre personas adultas mayores*. (pp. 169-181). Editorial UANL & Instituto de Educación Superior Público Simón Bolívar.
- España-Lozano, J. (2023). Situación de los adultos mayores en los centros penitenciarios en México. Reflexión desde los derechos humanos. En L. A. Silva-Morín (Coord). *Reflexiones en torno a la inclusión y adultos mayores, Tomo II*. (pp. 265-283). Tirant Lo Blanch y Editorial UANL.
- España-Lozano, J., y Escalera-Silva, L. A., (2021). Perfil del Facilitador en Métodos de Solución de Conflictos para el ejercicio profesional en materia de Mediación en

- México. En F. Gorjón y J. Vera (Coords). *La profesión de la mediación*. (pp. 85-116). Tirant le Blanch.
- Flores Hernández, U. (2024, 26 de junio). Conducef alerta a la población de adultos mayores en México de nueva estafa en cajeros automáticos. *Infobae*. <https://www.infobae.com/mexico/2024/06/26/conducef-alerta-a-la-poblacion-de-adultos-mayores-en-mexico-de-nueva-estafa-en-cajeros-automaticos/>
- Forbes Staff. (2023, 28 agosto). Adultos mayores, entre las principales víctimas de fraudes financieros. *Forbes*. <https://forbes.com.mx/adultos-mayores-las-principales-victimas-de-fraudes-financieros/>
- Forero-Borda, L. M., Hoyos-Porto, S. B., Martínez, V., y Heredia-Ramírez, R. A., (2019). Maltrato a las personas mayores: una revisión narrativa. *Universitas Medica*, 60(4), 43-58. <https://doi.org/10.11144/javeriana.umed60-4.malt>
- Giraldo-Rodríguez, M. (2006). *Malos Tratos hacia las personas adultas mayores: una caracterización sociodemográfica en la ciudad de México* [Tesis para optar por el grado de Maestro en Demografía por el Centro de Estudios Demográficos, Urbanos y Ambientales, El Colegio de México]. <http://repositorio.colmex.mx/concern/theses/qj72p743h>
- Giraldo-Rodríguez, L. G. (2020). Maltrato en la vejez: caracterización y prevalencia en la población mexicana. *Notas de población*, 46(109), 119-145. <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/1b76de98-59aa-4823-a0a2-992e09451468>
- Gómez, P. (2024, 6 de septiembre). La capturan en Puebla por robo de tarjetas de débito a adultos mayores. *El Sol de Puebla*. <https://oem.com.mx/elsoldepuebla/policiaca/la-capturan-en-puebla-por-robo-de-tarjetas-de-debito-a-adultos-mayores-13449141>
- Griñan-Peralta, I. A., Cremé Lobaina, E., y Matos Lobaina, C., (2012). Maltrato intrafamiliar en adultos mayores de un área de salud. *Medisan*, 16(8), 1241-1248. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192012000800008
- Instancia Ejecutora del Sistema Integral de Derechos Humanos del Gobierno de la Ciudad de México [IESIDH]. (2021). *Conversatorio Hagámoslo visible, violencia patrimonial contra las personas mayores*. Gobierno de la Ciudad de México. https://sidh.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Docs/Memorias/Conversatorio_Personasmayores-2021.pdf?utm_source
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2011). *Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares [ENDIREH]*. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/programas/endireh/2011/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2021). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera [ENIF]*. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2022). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. *Encuesta Nacional sobre Discriminación 2022: ENADIS*. INEGI. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2022/doc/enadis2022_resultados.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2023). *Encuesta Nacional sobre Salud Financiera [ENSAFI]*. INEGI. <https://www.inegi.org.mx/programas/ensafi/2023/>
- Jiménez-Pitre, I. A., Martelo, R. J., y Jaimes, J., (2016). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-86. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000500010>
- Juárez, C. (2025, 30 de mayo). Condusef alerta a adultos mayores por fraude en cajeros automáticos. *La Silla Rota*. <https://lasillarota.com/dinero/2025/5/30/condusef-alerta-adultos-mayores-por-fraude-en-cajeros-automaticos-538507.html>
- The MetLife Mature Market Institute [Instituto MetLife para el Mercado Maduro]. (2011). *The MetLife Study of Elder Financial Abuse Crimes of Occasion, Desperation, and Predation Against America's Elders* [El Estudio de MetLife sobre el abuso financiero a personas mayores: Crímenes de ocasión. Desesperación y depredación contra los ancianos estadounidenses]. Nueva York. <https://ltcombudsman.org/uploads/files/issues/mmi-elder-financial-abuse.pdf>
- Montero-Solano, G., Vega-Chaves, J. C., y Hernández, G. (2017). Abuso y Maltrato en el Adulto Mayor. *Medicina Legal de Costa Rica*, 34(1), 120-130. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152017000100120&lng=en&tlng=es
- Moore, C. W. (1997). *El proceso de mediación*. Gránica.
- Mortis-Lozoya, S. V., Navarro-Villarreal, G., y Del Hierro-Parra, E. (2025). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por adultos mayores del sur de Sonora (México). *Información tecnológica*, 36(3), 27-38. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-07642025000300027>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2022). *Maltrato de las personas mayores*. Notas descriptivas. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older-people>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2025). *Envejecimiento*. <https://www.un.org/es/globalissues/ageing#:~:text=Se%20estima%20que%20en%202050,ni%C3%B1os%20menores%20de%2012%20a%C3%B1os>
- Pihlainen, K., Ehlers, A., Rohner, R., Cerna, K., Kärnä, E., Hess, M., Hengl, L., Aavikko, L., Frewer-Graumann, S., Gallistl, V., y Müller, C. (2023), Older adults' reasons to participate in digital skills learning: An interdisciplinary, multiple case study from

- Austria, Finland, and Germany. *Studies in the Education of Adults*, 55(1), 101-119. <https://doi.org/10.1080/02660830.2022.2133268>
- Raccanello, K. (2025). Violencia económica y no económica hacia personas adultas mayores en 2020 en Tlaxcala, México. *Papeles de Población* 31(120), 263-289. <https://doi.org/10.22185/24487147.2025.120.11>
- Rodríguez-Rodríguez, V., Pérez-Garín, D., Recio-Saboya, P., y Rico-Gómez, A. (2020). Fraudes financieros, salud y calidad de vida: un estudio cualitativo. *Gaceta Sanitaria*, 34(3), 268-275. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2019.11.006>
- Romero Mireles, L., (2025, 24 de febrero). Situación financiera genera frustración en adultos. *Gaceta UNAM*. <https://www.gaceta.unam.mx/situacion-financiera-genera-frustracion-en-adultos>
- Salazar-González, V. A., y Escalera-Silva, L.A., (2023). Diálogos de paz: experiencia de los adultos mayores en el taller de promoción de paz y transformación del conflicto. En L. A. Silva-Morín (Coord). *Reflexiones en torno a la inclusión y adultos mayores, Tomo II*. (175-201). Tirant Lo Blanch y Editorial UANL.
- Salazar-González, V. A., y Escalera-Silva, L.A., (2025). Senderos de paz: propuesta de intervención con maternidades en prisión desde el trabajo social restaurativo. En L. A. Silva-Morín (Coord). *Inclusión y diversidad, Tendencias y perspectivas*. Tirant Lo Blanch y Editorial UANL.
- Silva-Morín, L. A., Escalera-Silva, L. A., y López Estrada, R. E. (2020). Experiencia digital de los adultos mayores frente al COVID-19: el caso del programa universidad para los mayores de la Universidad Autónoma de Nuevo León. México. *Revista Boletín Redipe*, 9(10), 218-236. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1100>
- Velázquez, K. (2024, 27 junio). ¡Atención abuelitos! Alertan por el robo ‘tallado de tarjetas’, modus operandi que afecta a adultos mayores. *Vanguardia*. <https://vanguardia.com.mx/informacion/atencion-abuelitos-alertan-por-el-robo-tallado-de-tarjetas-modus-operandi-que-afecta-a-adultos-mayores-ND12442791>
- Wood, S., y Lichtenberg, P. A. (2017). Financial capacity and financial exploitation of older adults: Research findings, policy recommendations, and clinical implications. *Clinical Gerontologist*, 40(1), 3-13. <https://doi.org/10.1080/07317115.2016.1203382>
- Yazdani, M., Rahemi, Z., Adib-Hajbaghery, M., y Izadi-Avanji, F., (2020). Older Adults' Barriers to Use Technology in Daily Life A Qualitative Study. *Nursing and Midwifery Studies*, 9(4), 229-236. https://journals.lww.com/nams/fulltext/2020/09040/older_adults_barriers_to_use_technology_in_daily.8.aspx
- Zacarías, F. (2024, 9 de febrero) Secretaría del bienestar alerta de robos de tarjeta en cajeros automáticos. *MVS Noticias*. <https://mvsnoticias.com/nuevo->

[leon/2024/2/9/secretaria-de-bienestar-alerta-de-robos-de-tarjetas-en-cajeros-automaticos-626083.html](https://www.gob.mx/leon/2024/2/9/secretaria-de-bienestar-alerta-de-robos-de-tarjetas-en-cajeros-automaticos-626083.html)

Zhao, S., Kinshuk, Yao, Y., y Ya, N. (2021) Adoption of mobile social media for learning among Chinese older adults in senior citizen colleges. *Educational Technology Research and Development*, 69, 3413–3435. <https://doi.org/10.1007/s11423-021-10048-x>