

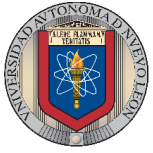
ISSN: 3122-4377

DIVERSIA

Revista científica de la Dirección de Educación Inclusiva

Vol. 1, Núm. 1 (2026).
enero-junio 2026 |

<https://diversia.uanl.mx/index.php/revista>



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

DIRECTORIO

Dr. Santos Guzmán López / Rector UANL

MC. Ludivina Cantú Ortiz / Secretaria de Igualdad e Inclusión UANL

MTS. Luz Amparo Silva Morín / Directora de Educación Inclusiva UANL

CONSEJO EDITORIAL INTERNO

Dr. Raúl Eduardo López Estrada. Universidad Autónoma de Nuevo León, México

Dra. Sandra Rubí Amador Corral. Universidad Autónoma de Nuevo León, México

Dra. Blanca Mirthala Tamez Valdez. Universidad Autónoma de Nuevo León, México

Dr. Yuri Marisol Lara Hernández. Universidad Autónoma de Nuevo León, México

Dr. Jorge Carlos Rangel Moya. Universidad Autónoma de Nuevo León, México

COMITÉ CIENTÍFICO NACIONAL

Dr. Carlos Martínez Padilla. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

Dra. Karina Elizabeth Sánchez Moreno. Universidad de Monterrey, México

Dra. Karla Salazar Serna. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México.

Dra. Gloria Angélica Valenzuela Ojeda. Benemérita Universidad de Puebla, México.

Dra. Ana Arán Sánchez. Escuela Normal Rural Ricardo Flores Magón, Saucillo, Chihuahua, México.

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Dr. Enrique Pastor Seller. Universidad de Murcia, España.

Dra. Doris Sequeira Daza. Universidad Central de Chile, Chile.

Dra. Carmen Miguel Vicente. Universidad Complutense de Madrid, España.

Dr. Rafael Acebes Valentín. UNED, España.

Dra. Ma. Dolores Muñoz de Dios. Universidad de Jaén, España.

Dra. Montserrat Amorós Coderch. Universidad de la tercera edad del Alto Palancia, España.

Dr. Jesús Morales Carrero. Universidad de los Andes, Venezuela.

DIVERSIA

Revista científica de la Dirección de Educación Inclusiva

Vol. 1, Núm. 1 (2026). enero-junio 2026 | diversia.uanl.mx

EDITOR EN JEFE

Dra. Luz Alejandra Escalera Silva. Universidad Autónoma de Nuevo León, México

COLABORADOR EDITORIAL

MC. Luis Mario Cabrera Acevedo. Dirección de Educación Inclusiva, UANL, México

CORRECTOR DE ESTILO

MAED. Ramón Piña López. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México.

DISEÑO GRÁFICO

David Cerda Flores. Preparatoria Técnica Pablo Livas, UANL, México

Karen Yazmín Camarillo Morales. Preparatoria Técnica Pablo Livas, UANL, México

SOPORTE TÉCNICO

MCD. Dagoberto Salas Zendejo



Diversia, año 1, núm. 1, enero-junio de 2026, es una publicación semestral editada por la Universidad Autónoma de Nuevo León, a través de la Dirección de Educación Inclusiva, UANL, Centro de Educación Digital y Emprendimiento, planta baja. Av. Manuel L. Barragán N.º 4909, Col. Hogares Ferrocarrileros, Monterrey, Nuevo León, México. C.P.64260. Teléfono +52 8183-29-4000 Ext. 6676, 6677 y 6678

Página electrónica de la revista:

<https://diversia.uanl.mx/index.php/revista>

Correo electrónico: revista.diversia@uanl.mx

Editora responsable: Dra. Luz Alejandra Escalera Silva. Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2025-110713541700-102, ISSN: 3122-4377 — ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número: Dra. Luz Alejandra Escalera Silva, Dirección de Educación Inclusiva, UANL, Centro de Educación Digital y Emprendimiento, planta baja. Av. Manuel L. Barragán N.º 4909, Col. Hogares Ferrocarrileros, Monterrey, Nuevo León, México. Fecha de última modificación: 30 de enero de 2026. Tamaño del archivo: 2.5 MB.

DIVERSIA

Revista científica de la Dirección de Educación Inclusiva

Índice

- DESAFÍOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE PERSONAS MAYORES ANTE LA VULNERABILIDAD Y LA EXCLUSIÓN** **5**
Challenges of financial inclusion for elderly people in a context of vulnerability and exclusion
Vasti Atalía Salazar González
Jesús España Lozano
- EL DERECHO A LA PENSIÓN, ENTRE EL ALIVIO Y LA SUPERVIVENCIA: VOCES Y EXPERIENCIAS DE LAS PERSONAS MAYORES DEL NORTE DE MÉXICO** **23**
The right to a pension between relief and survival: voices and experiences of elderly people in the north of Mexico
Diana Karina Chaparro Baeza
Blanca Mirthala Taméz Valdéz
- TRABAJO SOCIAL E INCLUSIÓN EDUCATIVA. INTERVENCIÓN SOCIAL EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD Y/O NEURODIVERGENCIA** **43**
Social work and inclusive education. Social intervention in cases of disability and/or neurodiversity
Jesús Enrique Garza-Lara
Karla Lucía Ibarra Gómez
- CLIMA LABORAL DIGNO, INCLUSIVO Y LIBRE DE DISCRIMINACIÓN: UN ANÁLISIS DESDE ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES** **61**
A dignified, inclusive, and discrimination-free work environment: an analysis based on national and international standards
María Angélica Rocha Valero
Jorge Carlos Rangel Moya
Lydia del Carmen Ávila Zárate
- VULNERABILIDAD ESTUDIANTIL ANTE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR** **80**
Vulnerability of students and conflict resolution in college education
Elío Francisco Vázquez Luna
Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez
José Segoviano Hernández

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 cuenta 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 funcionan 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_re_sultados.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%20C3%B1os%20menores%20de%2012%20a%20C3%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>

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>

EL DERECHO A LA PENSIÓN ENTRE EL ALIVIO Y LA SUPERVIVENCIA: VOCES Y EXPERIENCIAS DE LAS PERSONAS MAYORES DEL NORTE DE MÉXICO

The right to a pension between relief and survival: voices and experiences of older adults in the north of Mexico

Diana Karina Chaparro Baeza¹

Universidad Autónoma de Ciudad Juárez
<https://orcid.org/0000-0001-5092-9270>

Blanca Mirthala Tamez Valdez²

Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0000-0003-4237-2294>

Recibido: 01/10/2025 | Aprobado: 09/01/2026

Cómo citar: Chaparro Baeza, D. K., & Tamez Valdez, B. M. (2026). El derecho a la pensión entre el alivio y la supervivencia: voces y experiencias de las personas mayores del norte de México. *Diversia*, 1(1), 23–42. <https://doi.org/10.29105/diversia.v1i1.9>

¹ Licenciada en Psicología y maestra en Trabajo Social por la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Es candidata a doctora en Filosofía con orientación en Trabajo Social y Políticas Comparadas de Bienestar Social por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Sus intereses de investigación incluyen envejecimiento y vejez, políticas públicas, y enfoques críticos en derechos, con énfasis en problemáticas socioambientales, estudios animales y territorios desérticos. Contacto: envejecerdesertico@gmail.com

² Tiene formación en Trabajo Social desde licenciatura hasta doctorado: Licenciatura en Trabajo Social, Maestría en Ciencias con orientación en Trabajo Social, y Doctorado en Filosofía con orientación en Trabajo Social y Políticas Comparadas de Bienestar Social en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Llevó a cabo su ejercicio profesional entre 1984 y 1993; así como entre 1996 y 2003. Se desempeña en la docencia desde 2011, sus líneas de investigación son: familia, envejecimiento, política social e intervención, así como la formación de profesionales en Trabajo Social. Entre sus publicaciones se encuentran 6 libros, 36 capítulos de libro y 20 artículos en revistas científicas. Cuenta con perfil PRODEP desde 2014 y es miembro del SNII nivel I desde 2015. Contacto: blanca.tamezvl@uanl.edu.mx



EL DERECHO A LA PENSIÓN ENTRE EL ALIVIO Y LA SUPERVIVENCIA: VOCES Y EXPERIENCIAS DE LAS PERSONAS MAYORES DEL NORTE DE MÉXICO

The right to a pension between relief and survival: voices and experiences of older adults in the north of Mexico

Diana Karina Chaparro Baeza | Blanca Mirthala Tamez Valdez

Resumen

El envejecimiento poblacional en México se desarrolla en un contexto de profundas desigualdades sociales y sistemas de protección social fragmentados, lo que coloca a amplios sectores de las personas mayores (PM) en condiciones de precariedad. En este escenario, las políticas de pensiones, particularmente la pensión no contributiva de carácter universal, se han presentado como estrategias estatales para garantizar un ingreso mínimo en la vejez. No obstante, resulta necesario analizar cómo estas políticas son vividas y significadas por las propias PM en su vida cotidiana.

El objetivo de este artículo es analizar críticamente las políticas de pensiones en México desde un enfoque interseccional y de derechos humanos, a partir de las experiencias y narrativas de PM residentes en el norte del país. Metodológicamente, se empleó un enfoque cualitativo basado en entrevistas de 25 personas mayores que habitan en Ciudad Juárez y El Tule (Chihuahua), así como en Los Herreras y Monterrey (Nuevo León).

Los hallazgos muestran que, si bien la pensión representa un alivio económico y un reconocimiento mínimo por parte del Estado, resulta insuficiente para garantizar una vejez digna y el ejercicio pleno de derechos. Se concluye que las pensiones, cuando no se articulan con políticas integrales de salud, cuidado y participación social, operan como mecanismos de contención más que como garantías efectivas de derechos.

Palabras clave: personas mayores, envejecimiento, políticas sociales, pensiones, derechos humanos

Abstract

Population aging in Mexico is taking place in a context of profound social inequalities and fragmented social protection systems, which places large sectors of older persons (OP) in precarious conditions. In this scenario, pension policies, particularly universal non-contributory pensions, have been presented as state strategies to guarantee a minimum income in old age. However, it is necessary to analyze how these policies are experienced and understood by older adults themselves in their daily lives.

The objective of this article is to critically analyze pension policies in Mexico from an intersectional and human rights perspective, based on the experiences and narratives of OP living in the north of the country. Methodologically, a qualitative approach was used based on interviews with 25 older persons living in Ciudad Juárez and El Tule (Chihuahua), as well as in Los Herreras and Monterrey (Nuevo León).

The findings show that, although pensions provide economic relief and minimal recognition by the state, they are insufficient to guarantee a dignified old age and the full exercise of rights. It is concluded that pensions, when not linked to comprehensive health, care, and social participation policies, operate as mechanisms of containment rather than as effective guarantees of rights.

Keywords: older persons, aging, social policies, pensions, human rights

Introducción

El envejecimiento poblacional constituye uno de los procesos demográficos más significativos del siglo XXI y conlleva un compromiso social, ético y político. A nivel mundial, se observa una modificación de la estructura etaria de las sociedades, debida al aumento de la esperanza de vida y a la disminución de las tasas de fecundidad, dando lugar a un aumento de la proporción de personas mayores (de aquí en adelante PM) (Ham-Chande, 2003).

En México, la prolongación de la vida ha aumentado considerablemente, de modo que las personas viven más años, y se proyecta que para el año 2050 alcance en promedio los 80 años (Consejo Nacional de la Población, 2018). Sin embargo, este proceso se desarrolla en un escenario caracterizado por profundas desigualdades sociales, precarización del trabajo y sistemas de protección social fragmentados, lo que ha situado a amplios sectores de la población mayor en condiciones de vulneración y exclusión (Gracia, 2016).

Si bien, en el discurso público moderno, el envejecimiento suele presentarse como un “logro” asociado al desarrollo y también como un “gasto”, en la realidad muchas PM enfrentan una vejez que está atravesada por la inseguridad económica, la fragilidad de los sistemas de salud, la dependencia familiar y la vulneración a sus derechos. En este escenario, las políticas públicas dirigidas a la vejez y, en particular, las pensiones, adquieren un papel central, no solo como mecanismos de protección del ingreso, sino como expresiones concretas del reconocimiento (o negación) de las PM como sujetos plenos de derechos (Bracamontes, 2017).

En México, el sistema de pensiones ha estado históricamente vinculado al empleo formal, lo que ha generado exclusiones estructurales para quienes han transitado por trayectorias laborales intermitentes, informales o marcadas por el trabajo no remunerado, como es el caso de muchas mujeres. Ante esta realidad, la implementación de pensiones no contributivas de carácter universal ha sido presentada como una respuesta estatal

orientada a garantizar un ingreso mínimo en la vejez (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2025; Hernández & de la Fuente, 2016). Sin embargo, más allá de su alcance normativo y administrativo, resulta imprescindible interrogar cómo estas políticas son vividas, interpretadas y significadas por las propias PM en su vida cotidiana.

Este trabajo parte de la premisa de que las PM no son meras beneficiarias pasivas de programas sociales, sino sujetos con agencia, memoria, saberes y capacidad de interpretación sobre las políticas que atraviesan sus cuerpos, sus relaciones y territorios. Es por esto, por lo que escuchar sus voces permite cuestionar las narrativas oficiales y visibilizar dimensiones del bienestar integral que difícilmente son captadas por indicadores cuantitativos.

Por ello, el presente artículo tiene como objetivo analizar críticamente las políticas de pensiones en México, poniendo énfasis en la pensión no contributiva de carácter universal, a partir de las experiencias y narrativas de PM residentes en distintos contextos del norte del país. El análisis se construye desde un enfoque interseccional que considera la interacción entre edad, género, clase social, condiciones de salud y territorio, reconociendo que la vejez no se vive de manera homogénea, sino situada y atravesada por múltiples desigualdades. A su vez, se propone contribuir al debate sobre las políticas de vejez desde una mirada crítica que dé pie a construir políticas públicas que no se limiten a prolongar la vida, sino que permitan vivirla con dignidad.

Vejez, envejecimiento y pensiones

La vejez y el envejecimiento han sido históricamente abordados desde enfoques biologicistas y cronológicos que reducen esta etapa de la vida a procesos de deterioro físico y pérdida de funcionalidad (Montes de Oca, 2010). Sin embargo, desde perspectivas críticas y sociales, la vejez es comprendida como una construcción social e histórica, cuya experiencia está mediada por las condiciones materiales, simbólicas y relacionales existentes a lo largo del curso de vida. Con esto, no hay una única forma de envejecer, sino diversidad de vejez atravesadas por desigualdades estructurales (Sales, 2011; Zarebski, 2011).

El enfoque del curso de vida permite comprender el envejecimiento como un proceso continuo y dinámico, en el que las trayectorias laborales, familiares y sociales inciden directamente en las condiciones en las que se vive la vejez. Factores como el acceso desigual al empleo formal, la precarización del trabajo, la informalidad y el trabajo no remunerado de cuidados generan desventajas que se expresan de manera más acentuada en la vejez. Estas desigualdades se profundizan en contextos marcados por modelos económicos que privilegian la productividad y la autosuficiencia individual, desvalorizando a quienes no encajan en dichos parámetros hegemónicos (Sales, 2011; Zarebski, 2011).

En este marco, el concepto de viejismo resulta clave para analizar las formas de discriminación estructural que afectan a las PM. Este se manifiesta en estereotipos, prácticas institucionales y políticas públicas que representan a las PM como dependientes, improductivas o carentes de agencia (Butler, 1969). Estas representaciones no solo afectan

la forma en que la sociedad percibe a las PM, sino que también influyen en el diseño de políticas sociales limitadas, asistencialistas y desarticuladas de un enfoque de derechos humanos (CELADE, 2011).

Desde la perspectiva de los derechos humanos, las PM deben ser reconocidas como sujetas plenas de derechos, independientemente de su edad, condición de salud o situación económica. El derecho a la seguridad social, que incluye el acceso a pensiones suficientes, forma parte de los derechos sociales fundamentales y está estrechamente vinculado con otros derechos, como el de la salud, la vivienda, cuidado y la participación social. Cuando estos no se garantizan de manera integral, se produce un empobrecimiento de derechos que repercute directamente en el bienestar de las PM (Enríquez, 2012; Hernández & de la Fuente, 2016).

Las pensiones constituyen uno de los principales mecanismos de protección social en la vejez, sin embargo, en México, el sistema de pensiones ha estado históricamente ligado al empleo formal y al modelo contributivo, lo que ha excluido a amplios sectores de la población que transitaron por trayectorias laborales informales o dedicadas al trabajo doméstico y de cuidados. Esta configuración ha generado profundas desigualdades de género, dado que las mujeres mayores presentan menores tasas de acceso a pensiones contributivas y mayores niveles de dependencia económica en la vejez (Bracamontes, 2017).

Acorde al CONEVAL (2025), las carencias sociales con mayor incidencia en la población mexicana para el año 2022 fueron el acceso a la seguridad social y a los servicios de salud. Sin embargo, centrándose en la población de 65 años y más, se observan diferencias; en 2022, el rezago educativo fue la carencia más frecuente entre las PM (46 %), seguido por el acceso a los servicios de salud (29.4 %), mientras que el acceso a la seguridad social se redujo a 20.8 %. Esta disminución no significa la superación de la precariedad, ya que solo 32.6 % de las PM recibió una pensión contributiva y una proporción significativa continuó con ingresos insuficientes para cubrir sus necesidades básicas, sino que es explicada, en parte, por la expansión de la pensión no contributiva universal.

Estas desigualdades se expresan de manera diferenciada acorde al género, territorio y pertenencia étnica. En 2022, la brecha de género en el acceso a pensiones contributivas fue de 16.1 puntos porcentuales: 25.4 % de las mujeres mayores recibió este tipo de pensión, frente a 41.5 % de los hombres. De igual forma, solo 11.4 % de la población indígena mayor accedió a una pensión contributiva, en contraste con 34.9 % de la población no indígena. A nivel territorial, las condiciones se agravan en las zonas rurales, donde apenas 13.1 % de las PM contó con acceso a servicios de salud y con ingresos iguales o superiores a la línea de pobreza por ingresos, frente a 38.3 % en las zonas urbanas. Estos datos muestran que, aunque la pensión universal ha ampliado la cobertura y ha buscado atender estas exclusiones ofreciendo un ingreso mínimo a las PM, sigue siendo insuficiente para garantizar una vejez digna (Bracamontes, 2017; CONEVAL, 2025).

Por ello, resulta fundamental reconocer que las experiencias de las PM permiten problematizar el alcance real de las políticas de pensiones más allá de sus indicadores

formales. Incorporar sus voces como fuente de conocimiento constituye una apuesta epistemológica y política que permite visibilizar realidades frecuentemente invisibilizadas por los enfoques tecnocráticos.

Metodología

El presente estudio se desarrolló desde un enfoque cualitativo, crítico e interseccional orientado a comprender las experiencias, significados y prácticas cotidianas de las PM en torno a las pensiones y a las políticas públicas de vejez. Este enfoque permitió privilegiar las voces de las PM como sujetos de conocimiento, reconociendo sus narrativas como una fuente legítima para el análisis de los alcances y limitaciones de las políticas de protección social.

La obtención de información se realizó a través de entrevistas a profundidad realizadas a 25 PM, con edades de 60 años y más, residentes en municipios del norte de México: Ciudad Juárez (región desértica) y El Tule en Chihuahua, así como Los Herreras (zona semidesértica) y Monterrey en Nuevo León. Ciudad Juárez y Monterrey corresponden a zonas urbanas, mientras que El Tule y Los Herreras son localidades rurales con una población menor a 2500 habitantes, caracterizadas por un acceso más limitado a servicios e infraestructura (INEGI, 2025). La selección de participantes se llevó a cabo mediante un muestreo intencional, buscando diversidad en cuanto a género, trayectorias laborales, acceso a pensiones contributivas y no contributivas, así como a contextos territoriales.

Las entrevistas se centraron en recuperar las experiencias de las PM respecto a su acceso a pensiones, el uso de estos ingresos en la vida cotidiana, las acciones desplegadas para sostener la vida, las dinámicas familiares asociadas al manejo del dinero y las percepciones sobre el reconocimiento de sus derechos. Asimismo, se incorporaron narrativas más amplias que permitieron situar las experiencias de la pensión en el contexto del envejecimiento, la salud, el trabajo y las relaciones sociales.

Con el fin de resguardar la identidad de las personas participantes y reconocer, al mismo tiempo, la dimensión simbólica y territorial de sus relatos, se utilizaron pseudónimos asociados a elementos del paisaje desértico. Esta decisión metodológica responde a criterios éticos de confidencialidad y a una apuesta política por situar las voces en territorios históricamente marcados por la precariedad, el abandono institucional y las resistencias cotidianas.

El análisis de la información se realizó mediante un proceso de lectura interpretativa y categorización temática a través del programa cualitativo *MAXQDA* en su versión 2020, identificando ejes analíticos emergentes relacionados con la suficiencia de la pensión, la inversión en salud, las desigualdades de género, las dinámicas familiares, el trabajo en la vejez y las nociones de dignidad y reconocimiento. Este proceso permitió articular las narrativas de las PM con el marco teórico y el enfoque de derechos humanos, evitando una lectura fragmentada o meramente descriptiva de los datos.

En todo el proceso de investigación se atendieron consideraciones éticas fundamentales, como el consentimiento informado, el respeto a la autonomía de las personas participantes y el resguardo de la información proporcionada. Asimismo, se asumió una postura reflexiva, reconociendo su implicación ética y política en la producción de conocimiento y su responsabilidad en la representación de las voces de las PM.

Resultados: voces de las personas mayores frente a las pensiones

El análisis de las narrativas de las PM permite comprender cómo las políticas de pensiones se materializan en la vida cotidiana más allá de su formulación normativa. Lejos de constituir experiencias homogéneas, sus voces dan cuenta de tensiones, ambivalencias y prácticas de supervivencia que revelan tanto los alcances como las profundas limitaciones de la pensión universal y de los sistemas contributivos en México. A partir de las entrevistas realizadas, se identificaron cinco ejes analíticos que articulan las experiencias de las PM con los debates sobre derechos, desigualdad y envejecimiento.

“La pensión ayuda, pero no alcanza”: entre el alivio y la insuficiencia

De manera reiterada, las PM expresan que la pensión representa un apoyo importante, pero insuficiente para cubrir las necesidades básicas de la vida cotidiana. La pensión aparece narrada como una *“ayuda”*, una *“ayudita”* o un *“alivio”*, términos que, lejos de ser casuales, evidencian la internalización de un discurso asistencial que normaliza la precariedad.

Grillo (entrevista personal, 18 de abril de 2022) lo expresa explícitamente al señalar que el dinero recibido:

Es nomás para ayudarse a vivir la gente, no alcanza a vivir una persona. Porque una persona necesita de mucho, necesita de muchas atenciones, muchas veces pagar hasta quién lo cuide si no tiene quién, y medicinas, doctores particulares y todo eso. Porque muchas veces las clínicas, sí hay medicina, pero no hay la que uno necesita. Entonces, ese es el problema de una persona mayor adulta.

... Pero no le alcanza a uno pa' vivir, pero sí le agradece uno porque sí ayuda a uno a vivir. Poquito que le ruña por ahí o algo *pos* ya completa.

Grillo enfatiza que las necesidades en la vejez van mucho más allá de la alimentación, e incluyen gastos médicos, cuidados y acompañamiento. En una línea similar, Roca (entrevista personal, 16 de abril de 2022) señala:

Pues un poquito me aliviano, es como puedo un poquito alivianarme porque pues con lo que me da de pensión apenas alcanzo para cubrir los gastos: luz, agua. Y ya con lo otro que me da, ya un poquito me sobresalgo a sobrevivir, ¿verdad?

Pues fíjate m'hija que hay mucha gente que ni pensionada están, porque son requisitos que por ley tiene uno que llenar y mucha gente que trabajó, pero trabajó sin seguro, y ahorita se sostienen los pobrecitos ahí de los 65 y más que les dan. Esa

es la única ayuda, pero todavía están más jalados del cuerpo los pobres, pero estamos recibiendo un peso, ¡¿pero los que no?!

Estas narrativas ponen en evidencia que la pensión universal no garantiza condiciones de vida dignas, sino que opera como un mecanismo mínimo de contención frente a la pobreza. Desde una perspectiva de derechos, esto plantea una contradicción central: si bien, el Estado reconoce formalmente a las PM como sujetas de una política social, dicho reconocimiento no se traduce en el acceso efectivo a los satisfactores necesarios para una vida digna.

Cuerpos envejecidos, enfermedad y gastos: el envejecimiento como territorio de desigualdad

Uno de los ejes más recurrentes en las narrativas es el relacionado con la salud, el cuerpo envejecido y los gastos asociados a la enfermedad. Las PM relatan cómo una parte significativa de la pensión se destina a medicamentos, consultas privadas y tratamientos que no son cubiertos por los sistemas públicos de salud.

Mezquite señala que debe destinar gran parte de sus ingresos a medicamentos especializados, mientras que Gobernadora relata que el tratamiento para la presión arterial representa un gasto mensual que supera con creces el monto de la pensión. En estos relatos, el cuerpo aparece como un espacio donde se materializa la desigualdad estructural: envejecer con enfermedad y sin recursos suficientes implica una forma de violencia cotidiana. Para esto, Gobernadora (entrevista personal, 1 de mayo de 2022) al igual que Roca traen a colación el tema interseccional hablando de las personas que viven dificultades mayores:

Pero yo me pregunto y digo ¿cómo le harán los que trabajan al día? ¿Qué comerán? Y así es que digo yo, yo no sé cómo vivirán, todo está para arriba, todo subió para arriba. En un medicamento, son \$500 o \$1000 pesos en una notita de mandado. Todo muy caro. ¿Cómo hará la gente? Por eso ya no quiere la gente ni tener familia, y tienen razón, bastante razón. Y muy duro sin pensión, sin nada.

Asimismo, una preocupación constante tiene que ver con los temas dentales, ya que, de parte de los servicios de salud públicos, no quedan cubiertos a totalidad, pues solamente se enfocan en limpiezas y extracciones simples, dejando a la población mayor desprotegida en cuanto a tratamientos que pueden necesitar. Para esto, la odontología en México es una rama que suele estar privatizada y que tiene costos elevados, por lo cual las PM no pueden acceder fácilmente y tienen que realizar su vida con falta de piezas dentales y malestares; y es una preocupación presente y un temor constante porque no quieren quedarse sin dientes. Lo mismo sucede con las cuestiones visuales, las PM comentan que no pueden atenderse y que tienen que sobrevivir con dificultades para ver y con enfermedades. Asimismo, comparten que pasan generaciones y “vidas” de personas que mueren y que jamás tuvieron el derecho garantizado de tener una vida digna, sin sufrimientos ni complicaciones, por eso enfatizan constantemente que “*es duro ser pobre*”.

Estas experiencias muestran que la política de pensiones no puede analizarse de manera aislada del sistema de salud. La insuficiencia de la atención médica pública obliga a las PM a destinar su pensión, pensada para garantizar ingresos, al sostenimiento de la vida misma. Al respecto, el derecho a la pensión se ve erosionado por la falta de garantía del derecho a la salud, lo que resulta en un empobrecimiento integral de derechos.

Asimismo, las PM relatan obstáculos y violencias burocráticas en los procesos de cobro y reposición de tarjetas, al no ser atendidas, recibir información contradictoria o serles exigidos requisitos distintos a los oficiales, lo que las deja temporalmente sin el ingreso; estas prácticas no consideran las condiciones de salud, movilidad o transporte de las PM. En uno de los casos, una PM de Juárez, que vive sola y con diversidad funcional, permaneció varios meses sin poder cobrar la pensión, lo que le impidió atender una urgencia médica y la colocó en riesgo de no cubrir necesidades básicas, expresando: *“Pues me quedaré sin comer”*.

Familias, situación de dependencia y tensiones en torno al dinero

Las narrativas también revelan que la pensión no solo impacta en la vida individual de las PM, sino que se inserta en dinámicas familiares complejas. En muchos casos, el ingreso recibido es utilizado para apoyar a hijas, hijos, nietos, o para cubrir gastos colectivos del hogar.

Roca y Luna mencionan que la llegada de la pensión modifica la percepción que la familia tiene sobre ellos, pasando de ser considerados “una carga”, a ser vistos como personas que “aportan algo a la casa”. Sin embargo, este reconocimiento es frágil y, en algunos casos, se acompaña de prácticas de control o abuso, como la retención de tarjetas bancarias o la administración del dinero por parte de terceros.

Nosotros no tenemos ninguna pensión, nada más lo que nos da López Obrador ahorita. Pues fíjese que comoquiera está obrando bien ahí el Gobierno, comoquiera. Aquí yo veo que mucha gente no tenía recursos *pos pa’* subsistir. O sea, que el día que llega lo de sus pensiones, vienen y surten ellos, y se ve que la gente trae dinero, le da gusto. Aunque hay algunos que son aprovechados con los padres, que vienen nada más cuando tienen su dinerito y vienen y se los quitan (Luna, entrevista personal, 1 de mayo de 2022).

Estas situaciones evidencian que la dependencia económica no desaparece con la pensión, sino que adopta nuevas formas. Desde una perspectiva interseccional se observa cómo la edad, el género y las relaciones de parentesco configuran escenarios donde la autonomía de las PM se ve constantemente negociada y, en ocasiones, vulnerada.

Trabajo y agencia en la vejez

Contrario a la idea de la vejez como una etapa de pasividad, muchas PM continúan trabajando, ya sea por necesidad económica o como una forma de preservar su autonomía

y sentido de vida. El trabajo aparece en las narrativas no solo como fuente de ingreso, sino como un espacio de dignidad y reconocimiento.

Cactus y Peyote reflexionan sobre la importancia de contar con una pensión contributiva que les permita cierta estabilidad, aunque reconocen que incluso esta resulta limitada. Otras PM, como quienes trabajan como empacadores en supermercados, relatan que continúan laborando para “no estar atendido” y para mantenerse activos física y emocionalmente.

Estas voces cuestionan los viejismos que asocian la vejez con inutilidad o improductividad, y muestran que el deseo de seguir participando en la vida social y económica persiste, aun en condiciones adversas. De igual forma evidencian que el mercado laboral ofrece opciones precarizadas y poco dignas para las PM, lo que refuerza la necesidad de políticas integrales que reconozcan su derecho al trabajo en condiciones justas.

Reconocimiento, dignidad y sentido de existir

Finalmente, las narrativas dan cuenta de una dimensión frecuentemente ausente en el diseño de políticas públicas: la necesidad de reconocimiento, dignidad y sentido. Más allá del ingreso económico, las PM expresan el deseo de ser vistas, escuchadas y valoradas como sujetos plenos.

Algunas PM expresan que la pensión, aunque insuficiente, les otorga una sensación mínima de reconocimiento por parte del Estado, al hacerlos visibles después de años de exclusión. Por otra parte, Cactus (entrevista personal, 25 de abril de 2022) reflexiona sobre la vejez como una etapa que podría ser vivida con mayor libertad y disfrute si existieran las condiciones materiales necesarias.

Sí, aún con los sueldos, no alcanzan para que la gente, que ahorre y pueda decir: “No, yo ahí me voy a retirar y voy a vivir de mis ahorros”. No, si apenas se vivió con el sueldo ¿con qué ahorros se va a vivir para el futuro? No se encuentra el día que pueda ahorrar uno, y los sueldos en la vida laboral de uno no son suficientes; entonces, por eso una pensión, ya sea por discapacidad o una pensión o una jubilación, son creo que necesarios para que un adulto mayor pueda tener una vida por lo menos... no digo una súper vida, pero una vida mínimamente cómoda, satisfaciendo las necesidades mínimas, básicas que se tienen.

Entonces, hay algunos aspectos que sí puede haber satisfacción, un tiempo de reflexión, que lo propicia al tener más... al ya no ser productivo laboralmente pues... si uno ha fomentado eso, puede ser un tiempo de reflexión, incluso puede ser un tiempo de... si hubiera los recursos ¿verdad?, de diversión; por ejemplo, de viajar, ya sin angustia de tener hijos pequeños de a quienes cuidar. Ya hay muchas responsabilidades que han desaparecido, como la crianza de hijos; y entonces eso permitiría un tiempo de mayor libertad, pero para eso hay que tener suficientes recursos económicos, una pensión que te permita eso. Yo por mí si tuviera una

buena pensión a lo mejor estaría viajando todo el tiempo, total la pensión la utilizo donde estuviera, pero no, no puedo.

También ya es un tiempo, como decía, yo exento ya de ciertas responsabilidades que permiten otros gozos y otras alegrías, como el disfrutar libremente con amigos o con familiares, ya sin la angustia de: “Ay, ya mañana ya es lunes y tengo que volver a la fábrica” o “tengo que trabajar”. No, ya me puedo quedar, si necesito, durmiendo más tiempo, no hay prisa, ya no hay prisa. Y esta aparente lentitud de la vida nos puede permitir disfrutar ciertos momentos con mayor hondura. A veces el encuentro, la plática con un amigo, con un vecino; porque ya no hay esos otros apuros, y más si tienes cubierto, por ejemplo, la cuestión de tu salud, en todos los aspectos, pues disfrutas más esos otros momentos. O cuando no, pues pasas también angustiado, ¿cómo te vas a atender las enfermedades que suelen surgir en este proceso de envejecimiento? Suelen surgir situaciones de morbilidad o de enfermedad ¿verdad? Que muchos de estos procesos conducen, pues sí, a la muerte.

Estas reflexiones ponen en cuestión una visión reduccionista de la política social centrada exclusivamente en la subsistencia. Las PM no demandan únicamente recursos económicos, sino condiciones para una vida con sentido, disfrute, relaciones significativas y participación social. Desde este enfoque, garantizar derechos en la vejez implica mucho más que transferencias monetarias: requiere transformar las estructuras que producen desigualdad, aislamiento y despojo de dignidad.

Aquí es importante mencionar que la seguridad económica no debiese solamente incluir montos para cubrir las necesidades básicas, que, aunque esto es lo primordial por las situaciones de despojo y pobreza que experimentan las PM, estos debieran alcanzarles para satisfacer sus demás necesidades humanas (Damián, 2018). Para esto, es fundamental que las pensiones (transferencias monetarias) vayan acompañadas de otro tipo de programas y proyectos, en los que las PM puedan ser partícipes, y satisfacer necesidades de afecto, de ocio y recreación, de participación social y comunitaria, de participación política, etcétera (Max-Neef et al., 1986).

La mirada institucional: tensiones entre diagnóstico, omisión y acción

Además de las narrativas de las PM, este estudio incorporó la voz de una funcionaria pública vinculada al diseño e implementación de acciones dirigidas a la población mayor a nivel estatal en Chihuahua. Su testimonio permite comprender cómo el envejecimiento y las políticas de vejez son interpretadas desde el ámbito institucional, así como las tensiones existentes entre el diagnóstico de las problemáticas y necesidades, y de la ausencia de respuesta comprometida del Estado.

Desde su experiencia, la funcionaria reconoce que el envejecimiento poblacional constituye un fenómeno frente al cual ni las instituciones ni la sociedad se encuentran preparadas. Al respecto señala que se trata de “*un tema que se evade*”, en el que “*nadie quiere hacerse cargo*”, incluyendo al propio Estado. Esta afirmación resulta relevante, pues evidencia un

reconocimiento explícito de la ausencia de una política integral de vejez y del carácter reactivo de las acciones gubernamentales.

Asimismo, la funcionaria enfatiza que, si bien existe un discurso institucional sobre políticas públicas, estas no siempre se traducen en acciones concretas que contribuyan favorablemente en la vida de las PM. En sus palabras, las políticas públicas:

Son sencillamente acciones en favor de las personas, y es precisamente lo que pienso, el componente ideal es accionar, vemos constantemente que se hacen foros, mesas de trabajo, para hacer diagnósticos, y todo se queda en trabajo de oficina; todos conocemos las necesidades de los mayores, los municipios que se encuentran en pobreza extrema, es momento de accionar (funcionaria, entrevista personal, 12 de mayo de 2019).

Esta narrativa refuerza lo señalado por las PM respecto a la insuficiencia de las políticas actuales y la distancia entre el reconocimiento formal y la garantía efectiva de derechos.

Desde la perspectiva institucional, también se reconoce que las PM continúan siendo tratadas como un grupo discriminado al que no se le asignan presupuestos suficientes ni se le garantizan condiciones estructurales para el ejercicio de sus derechos. La funcionaria señala que persiste una visión que coloca a las PM *“sin futuro”*, excluidas de espacios de educación, recreación, trabajo y participación social, lo que se ve reforzado por entornos urbanos que no consideran sus necesidades de accesibilidad. Esta mirada coincide con las narrativas de las PM, quienes relatan cómo las ciudades, los servicios y las instituciones se configuran sin contemplar las experiencias del envejecimiento.

Considero que no han existido cambios significativos, básicamente, se sigue viendo como un grupo discriminado, se le visualiza sin futuro, y a donde no se asignan presupuestos. No se respetan los derechos, no existen oportunidades dignas para activar la economía; sin educación, sin espacios para la recreación, la accesibilidad, las mismas ciudades lo van dejando fuera (funcionaria, entrevista personal, 12 de mayo de 2019).

Un aspecto particularmente relevante del testimonio institucional es el reconocimiento de que muchas PM no conocen sus derechos ni los ejercen. La funcionaria señala que, en muchos casos, *“piensan que cuando envejecen dejan de ser, de estar”*, lo que impacta directamente en su identidad y en su capacidad de exigir derechos. Esta reflexión permite problematizar el efecto simbólico de políticas asistencialistas que refuerzan el despojo de la agencia.

En relación con las desigualdades de género, la funcionaria reconoce que las mujeres mayores enfrentan niveles de vulneración más profundos, producto de un sistema que históricamente ha asignado a las mujeres el trabajo de cuidados sin reconocimiento ni protección social. Desde su experiencia, las mujeres mayores son quienes más frecuentemente carecen de pensión, perciben estigmatización social y limitaciones estructurales en la vejez. Este señalamiento dialoga directamente con las narrativas de las

mujeres mayores entrevistadas, quienes relatan trayectorias de vida marcadas por el cuidado a otros, la precariedad económica y la dependencia en la vejez.

Considero que nos falta mucho... seguimos arraigados con el androcentrismo, donde culturalmente las prácticas sociales siguen favoreciendo a los hombres, lo cual es discriminatorio o nos parece injusto, ya que las mujeres carecen de oportunidades, derechos, recursos y beneficios. Las mujeres somos cuidadoras *a huevo*¹; por el hecho de permanecer en casa con la crianza de los hijos, carecemos de pensión o jubilación, es mal visto enviudar y buscar pareja, etcétera (funcionaria, entrevista personal, 12 de mayo de 2019).

De igual forma, el testimonio institucional también permite ver una tensión fundamental: el reconocimiento de las problemáticas no se acompaña de una transformación estructural de las políticas públicas. La funcionaria reconoce la existencia de una *“cuenta pendiente”* con las PM, pero sus discursos evidencian los límites del accionar estatal en un contexto de escasa asignación presupuestal, fragmentación institucional y falta de voluntad política para priorizar la vejez como un asunto de derechos humanos.

En conjunto, la mirada institucional, puesta en diálogo con las narrativas de las PM, permite evidenciar que las limitaciones de la política de pensiones no son desconocidas por quienes operan dentro del Estado. Sin embargo, también revela que el reconocimiento de las fallas no ha sido suficiente para transformar las condiciones estructurales que producen la precarización en la vejez. Esta tensión refuerza la necesidad de políticas públicas que no se limiten a diagnosticar, sino que incorporen activamente las voces de las PM en su diseño, implementación y evaluación, reconociéndolas como sujetas de derechos y no como destinatarias pasivas de asistencia.

Discusión

Uno de los principales aportes de este trabajo radica en evidenciar la distancia entre el discurso institucional de protección social y la realidad cotidiana de las PM. La pensión aparece en las narrativas como una *ayuda* que *“alcanza para sobrevivir”*, pero no como un derecho suficiente para sostener la vida en condiciones de bienestar. En este caso, la pensión universal funciona como un piso mínimo de ingreso, pero no como una garantía integral de derechos.

Asimismo, el análisis interseccional permite comprender que la experiencia de la pensión no es homogénea, sino que está atravesada por desigualdades de género, trayectorias laborales, condiciones de salud y territorio. Las narrativas de mujeres mayores evidencian con particular fuerza los efectos acumulados del trabajo no remunerado y del cuidado, que se traducen en la ausencia de pensiones contributivas y en una mayor dependencia económica en la vejez. Esta situación revela la persistencia de un sistema de protección

¹ Hace referencia que se les asigna esa tarea de manera forzada.

social que continúa penalizando a quienes sostuvieron la vida desde espacios invisibilizados por el mercado laboral.

La centralidad del cuerpo envejecido y de la enfermedad en los relatos pone de manifiesto otra tensión fundamental: la fragmentación de los derechos sociales. La insuficiencia de los servicios públicos de salud obliga a las PM a destinar gran parte de su pensión al pago de medicamentos y atención médica, lo que debilita el sentido mismo de la política de pensiones como garantía de ingreso. De esta forma, el derecho a la pensión se ve erosionado por la falta de garantía del derecho a la salud, configurando un escenario de empobrecimiento multidimensional que excede lo económico.

Por otro lado, las narrativas muestran que la pensión reconfigura las dinámicas familiares, otorgando a las PM un reconocimiento condicionado por su capacidad de aportar económicamente al hogar; si bien, en algunos casos, este ingreso contribuye a disminuir la percepción de ellas como una “carga”, también se observan prácticas de control y dependencia que limitan su autonomía (sometimiento de voluntades). Estos hallazgos invitan a cuestionar la idealización de la familia como espacio natural de cuidado y protección, y a reconocerla como un ámbito atravesado por relaciones de poder, desigualdad y, en ocasiones, violencia económica.

De manera distinta a los discursos viejistas que asocian la vejez con pasividad e inutilidad, las PM entrevistadas expresan un fuerte deseo de mantenerse activas, trabajar y conservar su agencia. El trabajo en la vejez aparece no solo como una necesidad económica, sino como una fuente de dignidad, identidad y sentido. Sin embargo, las opciones laborales disponibles suelen ser precarias y desprovistas de derechos, lo que refuerza la exclusión y contradice los principios de un envejecimiento digno y activo promovido en el plano discursivo.

Garantizar derechos en la vejez implica repensar las políticas públicas de manera integral, incorporando las experiencias y saberes de las propias PM en su diseño, implementación y evaluación. Escuchar y situar sus voces no solo permite visibilizar las fallas del sistema de protección social, sino que constituye una apuesta política y epistemológica por reconocerlas como sujetas de derechos, capaces de interpelar al Estado y de construir formas dignas de envejecer en sociedad.

Conclusiones

Acorde con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2006) y su división de población, el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE, 2011), se ha promovido una transformación en la lógica de elaboración de las leyes, políticas y programas, en el que el punto de partida deja de ser la atención a personas consideradas necesitadas, para centrarse en el reconocimiento de sujetos de derechos. De esta manera, el Estado asume la obligación del respeto, protección y garantía de los derechos económicos, sociales, culturales, civiles y políticos de la población. Pero ¿realmente se está favoreciendo el ejercicio pleno de los derechos de las PM?

Retomando lo que se revisó en este trabajo, las PM constituyen un grupo vulnerado en sus derechos. Acorde con Tuirán (1999) y Muñoz (2011) las realidades que experimentan son:

- Vivencian situaciones de pobreza, abandono y maltrato.
- Solo una minoría tienen como posibilidad el retiro del trabajo con la protección de una pensión, lo cual impacta a la economía familiar, las hace más dependientes de ella, o hace que estén en situación de despojo.
- Necesitan seguir trabajando y ocupan empleos precarios y con bajos salarios.
- Su salud “se ve afectada por su pertenencia o no a los sistemas de salud” (Muñoz, 2011, p. 42).
- Sobrecarga de trabajo, principalmente en las mujeres mayores.

Por otro lado, Hernández y de la Fuente (2016), señalan que:

- “27.9 % de las PM de 60 años han sentido alguna vez que sus derechos no han sido respetados por su edad y 82 % señala discriminación por sus costumbres o su cultura” (p. 314).
- “Poco más de la mitad de las personas de 60 años o más considera estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la idea de que en México no se respetan los derechos de las PM” (p. 314).
- “58.9 % está de acuerdo en que la sociedad no ayuda a las PM porque no conoce sus problemas” (p. 315), esto es, las políticas no son diseñadas o planeadas acorde a sus intereses y necesidades particulares.
- “Muestran altos niveles de exclusión, de falta de reconocimiento y de obstaculización de derechos y oportunidades fundamentales para llevar una vida satisfactoria” (p. 314).

Por otra parte, es importante hacer una reflexión crítica acerca de los vínculos entre los temas de las pensiones y otras categorías, como la salud, la recreación, la alimentación, etcétera. También considerar el *empobrecimiento de derechos y oportunidades*, ya que “cualquier necesidad humana fundamental que no es adecuadamente satisfecha revela una pobreza humana” (Max-Neef et al., 1986, p. 27).

Max-Neef et al. (1986) hacen una crítica a las políticas sociales, señalando fuertemente que estas no están garantizando la protección plena a la población, además de que “sólo parecen tomar en cuenta lo que puede ser medido” (p. 12), dejando de fuera información valiosa, como el caso del desempleo y el mercado informal como sector invisible (información que hay que visibilizar).

Una política de desarrollo orientada hacia la satisfacción de las necesidades humanas, entendidas en el sentido amplio trasciende la racionalidad económica convencional porque compromete al ser humano en su totalidad. Las relaciones que

se establecen —y que pueden establecerse— entre las necesidades y sus satisfactores, hacen posible construir una filosofía y una política de desarrollo auténticamente humanista² (Max-Neef et al., 1986, p. 21).

En este mismo sentido, Bracamontes (2017) señala que hay que repensar y replantear las políticas sociales, y en el tema de las pensiones hace notar que “es un sistema que no se está reproduciendo eficientemente” (p. 168), habla de la baja generación de empleos formales, también de las personas que laboran en el sector informal a las cuales se ha excluido: “Los cambios en el sistema no han propiciado o contribuido en una mínima parte en romper con el ciclo ralentizado de generación de empleo” (Bracamontes, 2017, p. 171).

En tenor al empleo y su desvinculación con la protección social en la vejez, Bracamontes (2017, p. 170), enfatiza que:

Si los cambios en el sistema de pensiones no están creando las condiciones para contribuir a generar este tipo de empleos, entonces podemos argüir que, el sistema no es viable en materia de cobertura y tampoco de productividad y crecimiento económico y... tampoco propicia condiciones de protección contra la desigualdad social en el país.

Bracamontes (2017) continúa y argumenta que el proceso del sistema de pensiones no ha sido eficiente porque no ha cumplido “con su función social e intrínseca de ampliar la cobertura... Tampoco puede cumplir su función económica extrínseca de contribuir con el crecimiento económico, no digamos ya con el desarrollo” (p. 171). Incluso considera que es conveniente hacer una revisión a las pensiones no contributivas e incorporar a la población económicamente activa (PEA) que se encuentre en el sector informal, “ya que, ante las tendencias poblacionales este sector va en aumento y dentro de algunos años esta tendencia representará un grave problema de protección social al mantener a grandes sectores de la población fuera de los esquemas de pensiones” (p. 172).

Se requiere repensar la seguridad social en México, ya que se vincula al desempeño de los mercados de trabajo (Bracamontes, 2017). En tenor a esto, Huesca y Llamas, hacen referencia al “contexto de crisis fiscal y de inestabilidad política con volatilidad financiera en el escenario internacional” (2017, p. 178). A su vez, que “en México, la cobertura de los sistemas de pensiones ha sido insuficiente. El elevado nivel de informalidad en el país repercute en la carencia de trabajos formales” (Huesca & Llamas, 2017, p. 80), y que “cerca de la mitad de la población económicamente activa es excluida de los esquemas pensionarios de la seguridad social y una proporción menor al 20 por ciento de adultos mayores cuentan con una pensión” (Barba & Valencia, 2013; Valencia, Foust & Tetreault, 2012; citados en Huesca & Llamas, 2017, p. 180).

Ahora bien, considerando la dependencia que tiene el sistema de pensiones de la situación laboral de las personas, “¿el trabajo debería continuar siendo el eje ordenador de la

² Hace falta mucho trabajo en cuanto a la humanización de la política pública en general.

protección social?, ya que, al parecer, más que ordenar el bienestar, las condiciones del trabajo son más bien, factores de exclusión y desigualdad” (Bracamontes, 2017, p. 172). Es urgente y necesario revalorar nuestro sistema de pensiones mexicano y recuperar su enfoque solidario, y recordar que “es justamente a la población por entero a quien el Estado tiene la obligación de dar protección social, ¿o sólo a los trabajadores en el mercado formal?” (Bracamontes, 2017, p. 173).

Aunque se tiene este panorama en que se ve inmersa la población mayor, la forma en que se le ha atendido ha sido principalmente con base en programas sociales de transferencias (Hernández & de la Fuente, 2016), pero se requieren más que transferencias monetarias, se necesita realmente garantizar a las PM que ejerzan libremente sus derechos humanos, para esto resulta fundamental que haya *políticas integrales*³, que estén apuntadas a la búsqueda del bienestar humano y social que contemplen las necesidades humanas (Sahuí, 2011; Sen, 2000; Vethencourt, 2011).

También es imprescindible que las políticas estén atravesadas por el enfoque de derechos y por la perspectiva de género, así como abordar las cuestiones del cuidado y todo lo que ello implica, las situaciones de pobreza en que se ven inmersas las PM, así como lo referente a los aspectos culturales violentos (los *viejismos*), que atentan contra la dignidad de las PM; realmente trabajar en pro de esta población, para que se respeten sus derechos y contemplar el envejecimiento como un proceso natural de la vida y la vejez como una etapa que tiene sus propias necesidades, particularidades e intereses, y que no es menos importante que otras etapas de vida (Butler, 1969; Hernández & de la Fuente, 2016; Muñoz, 2011; Sales, 2011; Valencia, 2003).

Por último, “puede teorizarse y analizarse el conjunto de condiciones en que el proceso de envejecimiento se verá enmarcado justamente por una *política de protección social débil e indolente*” (Bracamontes, 2017, p. 173), no obstante, gracias a la reflexión crítica de las diferentes temáticas sociales es que podemos concienciarnos, sensibilizarnos, y apostar por un cambio paradigmático a nivel cultural, científico y de políticas. Para lograr esto se requiere un firme compromiso ético político, donde converjan corresponsabilidades múltiples de los diferentes actores sociales (el Gobierno, las Organizaciones de la Sociedad Civil, las empresas, la academia y todas las personas como agentes sociales)⁴, que trabajen realmente en garantizar un Estado de Bienestar, no sólo de nombre, sino que en la práctica se favorezca el bienestar humano y social de la población (Autès, 2004; Damián, 2018; Enríquez, 2012; Narro et al., 2013; CELADE, 2011; Razo-González, 2014).

³ Las políticas están desintegradas en ámbito de desarrollo social; las acciones han sido fragmentarias (Pineda, 2016).

⁴ La participación de la sociedad en todo su conjunto (Razo-González, 2014).

Referencias

- Autès, M. (2004). Tres formas de desligaduras. En S. Karsz (Coord.), *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices* (pp. 15-53). Gedisa.
- Barba, C., y Valencia, E. (2013). La transición del régimen de bienestar mexicano: entre el dualismo y las reformas liberales. *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 22(2), 28-54. <https://rucp.cienciassociales.edu.uy/index.php/rucp/article/view/343>
- Bracamontes, J. E. (2017). La protección social en México: sistemas de pensiones e inseguridad social. En C. Campillo, J. M. Rangel y B. A. Servín (Coord.), *La política social de México en tiempos de desigualdad* (pp. 149-175). Editorial Universitaria UANL.
- Butler, B. (1969). Age-ism: Another form of bigotry. *The Gerontologist*, 9(4), 243-246. <https://doi.org/10.1093/geront/9.4 Part 1.243>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2006). *La protección social de cara al futuro: Acceso, financiamiento y solidaridad*. Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/869be2be-2bdf-4463-9884-b353e2cdc705/content>
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL]. (2025). *Informe de evaluación de la política de desarrollo social 2024. Resumen ejecutivo*. CONEVAL. https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/PP/CEIPP/Documents/Informes/IEPDS_2024_Resumen.pdf
- Consejo Nacional de la Población [CONAPO]. (2018, 12 de diciembre). *Indicadores demográficos de México de 1970 a 2050*. CONAPO. http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Mapa_Ind_Dem18/index_2.html
- Damián, A. (2018). Constelaciones de poder, los intelectuales y la transformación del Estado de bienestar y la política social en México. En E. Valencia y G. Ordóñez (Coord.), *Nueva ronda de reformas estructurales en México. ¿Nuevas políticas sociales?* (pp. 355-376). El Colegio de la Frontera Norte.
- Enríquez, R. (2012). La construcción social del cuidado en la vejez y pobreza urbana: Reflexiones y desafíos. En M. Patiño, M. Ibarra y F. Senties (Coord.), *Los rostros de la pobreza. El debate. Tomo VI*, (pp. 165-179). Sistema Universitario Jesuita.
- Gracia, J. (2016). Los invisibles: minorías sociales, vejez y derechos. *Gehitu*, 91-92, 6-7. <https://www.gehitu.org/los-invisibles-minorias-sexuales-vejez-y-derechos-jorge-gracia-ibanez/>

- Ham-Chande, R. (2003). *El envejecimiento en México. El siguiente reto de la transición demográfica*. Porrúa y El Colegio de la Frontera Norte.
- Hernández, S., y de la Fuente, Y. M. (2016). Análisis competencial de la atención a la dependencia en los adultos mayores desde el ámbito institucional de México. *Gestión y Política Pública*, 25(1), 299-334. <https://doi.org/10.29265/gypp.v25i1.156>
- Huesca, L., y Llamas, L. (2017). El impacto de la desigualdad del ingreso en pensiones, cuotas de seguro social y transferencias. En C. Campillo, J. M. Rangel y B. A. Servín (Coord.), *La política social de México en tiempos de desigualdad* (pp. 177-196). Editorial Universitaria UANL.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2025, 01 de julio). *México en cifras*. <https://sinegi.page.link/y4We>
- Max-Neef, M., Elizalde, A., y Hopenhayn, M. (1986). *Desarrollo a Escala Humana: una opción para el futuro*. CEP/AUR. https://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf
- Montes de Oca, V. (2010). Pensar la vejez y el envejecimiento en el México contemporáneo. *Renglones, Revista Arbitrada en Ciencias Sociales y Humanidades*, 61, 159-181. <http://hdl.handle.net/11117/235>
- Muñoz, R. (2011). Las políticas públicas de la vejez en México 2010. *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 71(2), 35-60. <https://revistaiztapalapa.izt.uam.mx/index.php/izt/article/view/214>
- Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía [CELADE]. (2011). *Los derechos de las personas mayores. Materiales de estudio y divulgación. Módulo 1: hacia un cambio de paradigma sobre el envejecimiento y la vejez*. Naciones Unidas. https://fiapam.org/wp-content/uploads/2012/10/Modulo_1.pdf
- Narro, J., Moctezuma, D., y de la Fuente, D. (2013). Descalabros y desafíos de la política social en México. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 174(44), 9-34. <https://www.elsevier.es/es-revista-problemas-del-desarrollo-revista-latinoamericana-86-articulo-descalabros-desafios-politica-social-mexico-S0301703613718868>
- Pineda, P. (2016). Debilidades estructurales de la política de desarrollo social en México. En J. Ruíz (Coord.), *Economía, cultura y sociedad. Aportaciones a una agenda de investigación regional en estudios sociales*, (pp. 109-144). Ediciones de la Noche.
- Razo-González, A. M. (2014). La política pública de la vejez en México: de la asistencia pública al enfoque de derechos. *Revista CONAMED*, 19(2), 78-85. <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-conamed/articulo/la-politica-publica-de-vejez-en-mexico-de-la-asistencia-publica-al-enfoque-de-derechos>

- Sahuí, J. A. (2011). El concepto de desarrollo desde el enfoque de las necesidades humanas: una aproximación crítica. En A. Sahuí y A. De la Peña (Coords.), *Repensar el desarrollo. Enfoques humanistas* (pp. 55-72). Fontamara.
- Sales, F. (2011). Principios progresistas para una nueva política de desarrollo. En A. Sahuí y A. De la Peña (Coords.), *Repensar el desarrollo. Enfoques humanistas* (pp. 15-37). Fontamara.
- Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Planeta Colombiana Editorial, S. A.
- Tuirán, R. (1999). Desafíos del envejecimiento demográfico en México. En Consejo Nacional de la Población (Coord.), *El envejecimiento demográfico en México: retos y perspectivas*, (pp. 16-22). Consejo Nacional de la Población [CONAPO].
http://www.conapo.gob.mx/en/CONAPO/Envejecimiento_demografico_de_Mexico_Retos_y_Perspectivas
- Valencia, E. (2003). Políticas sociales y estrategias de combate a la pobreza en México. Hacia una agenda de investigación. Notas para la discusión. *Estudios Sociológicos*, 21(61), 105-133. <https://doi.org/10.24201/es.2003v21n61.529>
- Vethencourt, F. (2011). El desarrollo como un proceso de ampliación de libertades. En A. Sahuí y A. De la Peña (Coord.), *Repensar el desarrollo. Enfoques humanistas* (pp. 73-94). Fontamara.
- Zarebski, G. (2011). La teoría del Curso de la Vida y la psicogerontología actual: frutos simultáneos de un mismo árbol. En J. Yuni (Comp.), *La vejez en el curso de la vida* (pp. 41-62). Encuentro Grupo Editor.

TRABAJO SOCIAL E INCLUSIÓN EDUCATIVA. INTERVENCIÓN SOCIAL EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD Y/O NEURODIVERGENCIA

Social work and educational inclusion. Social intervention in cases of
disability and/or neurodiversity

Jesús Enrique Garza-Lara¹

Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0000-0003-0513-537X>

Karla Lucia Ibarra-Gómez²

Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0009-0001-6801-472X>

Recibido: 27/05/2025 • Aprobado: 20/12/2025

Cómo citar: Garza-Lara, J. E., & Ibarra-Gómez, K. L. (2026). Trabajo Social e inclusión educativa: Retos para la intervención social con estudiantes en condición de discapacidad y/o neurodivergencia. *Diversia*, 1(1), 43–60. <https://doi.org/10.29105/diversia.v1i1.2>

¹ Maestro en Ciencias con Orientación en Trabajo Social por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Coordinador de prácticas profesionales y Profesor de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano. Sus líneas de investigación son: Modalidades alternativas de cuidado de infancia y familia, Impacto social empresarial y política social. Contacto: jesus.garzalr@uanl.mx

² Licenciada en Trabajo Social y Desarrollo Humano. Estancia de investigación en Centro de Investigaciones para el Desarrollo del Bienestar Social, de la UANL. Contacto: karla.ibarragmz@uanl.edu.mx



TRABAJO SOCIAL E INCLUSIÓN EDUCATIVA. INTERVENCIÓN SOCIAL EN CONDICIONES DE DISCAPACIDAD Y/O NEURODIVERGENCIA

Social work and educational inclusion. Social intervention in cases of disability and/or neurodiversity

Jesús Enrique Garza-Lara | Karla Lucia Ibarra-Gómez

Resumen

La práctica profesional del trabajo social en los espacios de intervención relacionados a la inclusión educativa representa uno de los campos tradicionales de la disciplina, sin embargo, el contexto actual, requiere de una revisión de las funciones y condiciones en las que se ejerce, identificando los elementos significativos que configuran la intervención social, así como los retos, buscando explorar el papel del profesional en este campo.

Se utilizó una metodología descriptiva, basada en la aplicación de un instrumento cualitativo autoaplicado con profesionales y estudiantes de la disciplina de trabajo social con funciones relacionadas a la inclusión educativa en distintos niveles. Este acercamiento exploratorio, permitió identificar las funciones del profesional en este campo, así como los retos significativos para la intervención social, su accionar disciplinar en conjunto con equipos interdisciplinarios y su rol en los procesos de inclusión en el ámbito de la educación en Nuevo León.

Palabras clave: Trabajo social, Inclusión educativa, Discapacidad, Neurodivergencia

Abstract

The professional practice of Social Work in intervention settings related to educational inclusion represents one of the discipline's traditional fields. However, the current context requires a comprehensive review of the functions and conditions under which this practice is carried out, specifically identifying the significant elements that shape social intervention, as well as the challenges, with the aim of exploring the role of the practitioner in this field.

To achieve this, a descriptive methodology was employed, based on the application of a qualitative self-administered instrument with professionals and students of the Social Work discipline whose functions are related to educational inclusion at various levels. This exploratory approach allowed for the identification of the professional's functions in this field, their disciplinary action in conjunction with interdisciplinary teams, and their role in inclusion processes within the educational sector in Nuevo León.

Palabras clave: Social Work, educational inclusion, disability, neurodivergence

La población con discapacidad y/o neurodiversidad como objetivo de la inclusión educativa

La Organización Mundial de la Salud (2011) ha referido que 1,300 millones de personas en el mundo presentan una condición de discapacidad, es decir que 1 de cada 6 personas se enfrenta a condiciones retadoras relacionadas a la accesibilidad e inclusión. En México, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) en 2023, en el país había 121.6 millones de personas de 5 años y más, de las cuales, se reportó que 8.8 millones (7.2%) declaró tener una discapacidad. Entre la población de 5 a 29 años con alguna condición, solo 46 de cada 100 asistían a la escuela (INEGI, 2024); este sector, particularmente las infancias y adolescencias, se enfrentan a un panorama complejo para la garantía de sus derechos básicos, como la salud, la educación y la vida en familia, debido a las barreras del contexto y a la falta de garantías estructurales.

El grado de afectación de una condición de discapacidad se presentará de formas diferentes, dependiendo de la existencia de distintos factores, como el contexto urbano o rural en el que se desarrolle la persona, el acceso a rehabilitación, así como el propio desarrollo económico del país (Padilla-Muñoz, 2010). Es por ello, que la presencia de una discapacidad o neurodivergencia no tendrá los mismos efectos en cada una de las personas, el desarrollo de su condición clínica estará marcado por las circunstancias del contexto social.

Utilizando esta mirada, el desarrollo de la persona con discapacidad y/o neurodivergencia, es condicionada por el entorno en el que se desenvuelve, así como las situaciones políticas y culturales del contexto actual. Esto permite alejarse de la mirada hegemónica de la biomedicina, la cual fragmenta la mirada de los procesos de salud-enfermedad y le da legitimidad a una postura de intervención basada en la corrección de estilos de vida, la normalización de los cuerpos y el disciplinamiento a través de la intervención con poblaciones vulneradas (Mancinas & Meza, 2025).

Por ello la necesidad de analizar estas condiciones desde un modelo social de la persona, que permita comprender su participación con las dinámicas que lo rodean. Como refieren López & Escalera (2023), este modelo orienta la atención a las barreras ambientales y sociales que son, desde esta perspectiva, las que limitan y discapacitan al sujeto, permitiendo que sean observadas las barreras de actitudes, valores, prácticas sociales y estructuras políticas y sociales.

En este sentido, es importante comprender que, tanto la discapacidad, como la neurodiversidad, se encuentran afectadas por la propia macroestructura económica, política y sociohistórica, así como desde lo microsocio, en los propios recursos de afrontamiento de las familias, en la propia condición clínica y el estado de deterioro neurosensorial de la persona (Carballeda, 2006). Desde esa postura, se puede ampliar la discusión acerca de los propios conceptos de funcionalidad del sujeto, y de aquello que se considera como anormal.

El concepto de neurodiversidad se refiere a la diversidad existente dentro la distribución normal de perfiles cognitivos de una población, a partir de una media poblacional

reconocida como neurotípica que se basa en los estándares de normalidad establecidos de manera sociohistórica, y desde donde se conciben las disparidades significativas entre las puntuaciones de dicha distribución (Krcek, 2012; citado en Cruz & Sandín, 2024).

La definición del concepto de discapacidad es determinada como una situación heterogénea que envuelve la interacción de una persona en sus dimensiones física o psíquica, y los componentes de la sociedad en la que se desarrolla y coexiste frente a las limitaciones. Desde problemas en la función o estructura del cuerpo (Padilla-Muñoz, 2010), como el uso de otras formas de comunicación, por la ausencia de algún sentido como el habla, la escucha o la vista, hasta la restricción o limitación en la movilidad o desplazamiento de la persona. Dichas condiciones y construcciones sociales son el resultado directo de cómo la sociedad está organizada y en cuál posición social se ubica la funcionalidad, entendida como la ventaja o desventaja de la persona, de acuerdo con una clasificación social artificial (Barnes, 2016).

Inclusión Educativa

La inclusión educativa de la niñez y juventud en situación de discapacidad demanda cambios importantes al sistema educativo en su totalidad, con el objetivo de lograr la igualdad de oportunidades (Paz-Maldonado, 2020). El objetivo es generar estrategias adaptadas a la diversidad en las condiciones de acceso a la educación dentro y fuera del aula, y responder de manera efectiva y adecuada a las situaciones cognitivas, físicas y sociales de cada uno de los estudiantes. Booth (1996), menciona que la inclusión es el proceso que busca la incrementación de la participación de todas las personas en la sociedad, escuela o en su comunidad, disminuyendo o bien eliminando todo tipo de procesos que lleven a la exclusión. Como refieren González, Amador & Garza-Lara:

La inclusión de grupos socialmente vulnerables y en condición de exclusión por los distintos procesos macroeconómicos y culturales, conflictos armados, movilizaciones migratorias, así como aquellos grupos poblacionales que han sido privados socialmente de condiciones de equidad por alguna característica individual, como las personas neurodivergentes, las personas con discapacidad, los adultos mayores y los distintos grupos de la comunidad LGBTQ+, entre otros, requieren de un acompañamiento especial que facilite y gestione los medios adecuados para la garantía de cada uno de sus derechos históricamente vulnerados (González, Amador & Garza-Lara, 2025, p. 128)

Desde la UNESCO (2005), se considera que la inclusión educativa debe ser un proceso orientado a la diversidad de los estudiantes, ampliando su participación dentro de la comunidad escolar, reduciendo la exclusión social¹. Promueve la presencia, la participación

¹ La exclusión social está constituida por limitaciones o degradaciones de alguna categoría social de la persona, las cuales debilitan la relación individuo-sociedad, provocando conflictos de aceptación y bienestar social, no solo como una ruptura económica, sino como un proceso complejo de segmentación de la persona (Castro & Cano, 2013; Lázaro, 2014);

y el aprendizaje de todos los alumnos que, por distintas razones, son excluidos o están en riesgo de ser marginados.

El desarrollo de instituciones educativas que den frente y respuesta a la diversidad del alumnado puede ser uno de los principales desafíos que enfrente el sistema educativo en la actualidad, y un elemento fundamental para lograr una educación de calidad que sea pertinente para todos y no solo para determinados grupos sociales. La educación inclusiva busca la participación, respeto mutuo, apoyo en las dificultades de aprendizaje, la sensibilidad y el reconocimiento de las minorías (Marchesi et al., 2014).

Al hablar de un enfoque inclusivo, se refiere a la necesidad de implementar cambios y ajustes en los contenidos, las estrategias metodológicas, los recursos didácticos, pero también a los espacios físicos y la capacidad profesional de atención en las aulas y fuera de ellas.

Trabajo social y la intervención social en el ámbito de la inclusión educativa

La inclusión educativa, entendida como una forma de intervención desde lo social, lo educativo y la salud mental, así como una serie de escenarios pautados por la normalización del sujeto con discapacidad y/o neurodiversidad, representa un proceso de incidencia desde lo político, lo cultural y lo comunitario. Desde estos aspectos, la intervención tiene como objetivo el garantizar que el sujeto cubra sus necesidades y ejerza sus derechos básicos, incorporado a las distintas esferas de la vida cotidiana, como la educación, el trabajo, la familia y la comunidad. Para Alfredo Carballeda, la intervención del trabajo social incluye en mayor o menor medida una forma de encuentro, diálogo y transformación a través del sistema de protección que posee una sociedad (2002).

Continuando con el autor, el trabajo social, en su construcción histórica como disciplina, se funda dentro de un paradigma vinculado con la resolución, a través de múltiples dispositivos de protección y bienestar en la sociedad, de las necesidades sociales de poblaciones clasificadas y delimitadas por sus características (Carballeda, 2012). Desde esta perspectiva, la inclusión educativa funciona como un dispositivo de protección para las personas con discapacidad y/o neurodiversidad para su incorporación funcional al sistema de educación, configurado a partir de la disposición de lo “normal”, y desarrollando estrategias basadas en el saber epistemológico de las distintas disciplinas, interviniendo con la clasificación, el examen constante y la adaptación del sujeto al sistema.

Según el Consejo General del Trabajo Social (2011), una gran parte de las situaciones de conflicto durante el proceso de enseñanza que identifican profesores tienen su base en factores sociales, los cuales no responden a las funciones pedagógicas del docente, como el ausentismo, el abandono escolar o los problemas familiares que repercuten en el aprovechamiento académico. En este sentido, la presencia del trabajador social en el ámbito de la inclusión educativa, se define como la subdisciplina encargada de la intervención social en las escuelas, ya sea en apoyo técnico favoreciendo el establecimiento y fortalecimiento de las relaciones entre el medio escolar, familiar y comunitario, la integración escolar y social de todos los alumnos, en especial los que tienen dificultades en

el contexto educativo por circunstancias personales, familiares o sociales, y la intervención en los obstáculos que impiden el desarrollo integral del estudiante (Roselló, 1998).

Estas formas de intervención se establecen en espacios donde el tejido social fue fragmentado en los cuales la estructura desarrolló procesos de exclusión social, afectando a grupos particulares de la población (Carballeda, 2006). A su vez, Himm (2013), afirma que la función del trabajo social en el campo educativo ha ido evolucionando con relación a momentos sociohistóricos de cada época.

La Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS) considera a las instituciones educativas como pilares de prevención y afirma que estas son el primer espacio donde se pueden detectar problemas familiares y sociales, a diferencia de otras instituciones, lo que facilita una intervención oportuna para el accionar de la disciplina (Merino & Namicela, 2012). Los autores Díaz y Cañas, sostienen que:

El trabajador social es una figura que en el sector educativo se encarga de hacer de puente entre el ámbito escolar, el familiar y el social aportando, de acuerdo con el proyecto educativo de centro, elementos de conocimiento de sus alumnos y del entorno sociofamiliar (Díaz & Cañas, 1998, citados en Fernández & Alemán, 2003, p. 540).

Ahora bien, en la inclusión educativa el profesional de trabajo social participa en el proceso educativo, brindando procesos de orientación a los estudiantes, los profesores, los cuidadores, y madres y padres de familia, quienes deben de estar involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas intervenciones, deben tener objetivos concretos, según González, Amador & Garza-Lara (2025), deben ser acompañadas de:

- Garantía y promoción de los derechos humanos
- Prácticas de socio educación
- Reivindicación política de los grupos afectados
- Diagnóstico y evaluación de la exclusión
- Acompañamiento social.

Por su parte Barreiro et al. (2017), mencionan que el objetivo de la intervención del trabajador social es contribuir a que los estudiantes cuenten con escenarios de igualdad de oportunidades educativas, sin importar el entorno sociofamiliar al que pertenezca. Para su intervención, debe contar con competencias específicas que le permitan promover el cambio social y un ambiente efectivo de inclusión y desarrollo (Romero et al., 2016).

Para Cajamarca (2015), es esencial que las instituciones educativas dispongan de profesionales en trabajo social, quienes, mediante proyectos de promoción y prevención, puedan optimizar la intervención para mitigar los efectos de los problemas sociales que impactan a los estudiantes en su proceso educativo. Partiendo de lo que se ha mencionado, este estudio busca explorar las funciones, así como las situaciones en las cuales se interviene en los procesos de inclusión educativa por parte del trabajador social.

Diseño metodológico

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con el objetivo de recuperar las percepciones y experiencias de profesionales en trabajo social. La investigación se planteó como descriptivo-empírica, orientada a caracterizar la información obtenida sin pretender establecer generalizaciones estadísticas. Con una muestra intencional, no probabilística, basada en recopilar la experiencia de profesionales y estudiantes que realizan su intervención desde distintos ámbitos educativos y de atención. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de instrumentos autoaplicados en línea (Anexo 1), lo que permitió a las participantes responder desde su propio contexto.

La selección de participantes utilizó como criterio de inclusión: que fueran estudiantes y profesionales de trabajo social, con experiencia práctica en espacios, programas e instituciones enfocadas en la inclusión educativa de niñas, niños y adolescentes en condición de discapacidad y/o neurodiversidad.

Las categorías de análisis utilizadas fueron 1) Inclusión educativa y 2) Intervención social, de las cuales surgieron categorías emergentes, como 1.1) población objetivo, 1.2.) niveles del programa de atención, y 2.1) funciones profesionales, 2.2.) relación con otras profesiones, y 2.3.) retos para la intervención social.

Perfil de los participantes

Este estudio logró reunir las voces de 25 participantes, profesionales de trabajo social y estudiantes de la Licenciatura en Trabajo Social y Desarrollo Humano que realizan o realizaron su práctica profesional en espacios de inclusión educativa en Nuevo León. Las experiencias compartidas permitieron identificar la diversidad de ámbitos en los que desarrollan su labor, como programas estatales de educación pública en los niveles de preescolar, primaria y secundaria; centros de atención múltiple, que atienden principalmente a preescolar y primaria; programas de educación media superior (preparatoria o bachillerato), así como diversas organizaciones de la sociedad civil enfocadas en atender programas de promoción y atención a la educación inclusiva.

La mayoría de los participantes se identifica con el género femenino, con distinción en los años de experiencia en este campo, la variación entre el tiempo de experiencia de los participantes se distribuye a partir de a) menos de un año, b) entre 1 y 5 años, c) entre 5 y 10 años, y d) con más de diez años de experiencia, lo que refleja que es un espacio de intervención consolidado para la disciplina.

Los participantes refirieron que su intervención profesional se lleva a cabo con distintos niveles educativos de manera simultánea, con 35 respuestas², en los casos en que se atiende el nivel básico escolar (preescolar, primaria y secundaria), mientras que los niveles de preparatoria (8 respuestas) e inclusión de adultos al ámbito laboral (3 respuestas) se presentan como un campo especializado y teniendo poca participación en el nivel de

² En este ítem, los participantes tenían la oportunidad de elegir distintas respuestas para reflejar su nivel de atención.

formación profesional o universitaria, con una sola respuesta. Como se puede observar, los niveles de atención y la experiencia empírica en el área, permitieron obtener distintas perspectivas del campo profesional.

Resultados y discusión

Como parte de los hallazgos, las distintas voces recabadas por este estudio permitieron identificar distintas funciones desde las cuales los profesionales de trabajo social establecen su intervención y acompañamiento hacia su población objetivo. Se inicia con el análisis de la percepción de la población objetivo, así como sus características, permitiendo identificar las distintas configuraciones que se les asigna y desde las cuales se establece la necesidad de la intervención social. Estas funciones, con distintos niveles, permiten que el profesional mantenga acciones de inclusión en el aula, pero trascienden hacia los procesos familiares, institucionales y sociales. A su vez, se lograron identificar retos para la intervención social, visualizando el aspecto cultural de la discapacidad y neurodivergencia, así como sus efectos inmediatos, en los que se incluyen los procesos internos institucionales y de gestión educativa hacia el interior del aula.

La población objetivo de los programas de inclusión educativa

Las características identificadas por los participantes en relación con su población objetivo aluden a condiciones de índole cognitiva, motriz y social, situadas en un contexto de vulnerabilidad que se manifiesta en la carencia de recursos sociales, materiales, didácticos, y procesos de capacitación indispensables para garantizar una atención adecuada en el ámbito escolar. Dentro de las narrativas recolectadas se encuentra: “Ser alumnos con necesidades educativas que cuenten ya con un diagnóstico médico de alguna discapacidad o condición y rezago académico” (TS-17).

El contexto de atención es definido por el hecho de encontrarse escolarizado, es decir refieren a su sujeto como “estudiante” o “alumno”, incorporándolo a una comunidad académica, desde la cual el dispositivo busca su incorporación al sistema “normal” de enseñanza. En cuanto a la categorización o percepción del sujeto, se hace referencia a trastornos específicos como autismo, trastorno de déficit de atención e hiperactividad (TDAH), trastorno de déficit de atención (TDA), síndrome de Down, o ausencia de algún sentido como la vista o el habla o una discapacidad motriz que dificulta el desplazamiento son mencionadas por los participantes, sin embargo, también se hacen menciones a situaciones no categorizadas, como “condición especial”. Esto refleja una clara distinción en la forma de denominar y percibir a su sujeto de intervención.

En otra de las descripciones, una de las participantes refiere que la característica que define a su sujeto de intervención es “estar en situación de vulnerabilidad y contar con un diagnóstico” (TS-1). Ambas situaciones mencionadas reflejan la necesidad de una intervención profesional, asistida por distintas disciplinas y en situación de riesgo ante la necesidad de inclusión o riesgo de una privación de derechos, así como contar con una categorización médica previa, lo cual lo haría objetivo del dispositivo.

Además de las distintas referencias a situaciones de vulnerabilidad, condición médica diagnosticada y necesidad educativa, algunas de las participantes también hicieron mención que su sujeto de intervención son los padres, madres o cuidadores, las familias y los docentes, así como otros estudiantes que tienen una discapacidad o neurodiversidad, pero que se encuentran en situaciones de riesgo que los colocan como vulnerables ante el sistema educativo: “La población objetivo son alumnos(as) con discapacidad, migrantes, pueblos originarios, situación de riesgo y salud” (TS-12).

Lo anterior permite reconocer que los profesionales de trabajo social en el ámbito educativo intervienen con el propósito de favorecer los procesos de inclusión de estudiantes en situación de vulnerabilidad, principalmente derivada de una discapacidad o neurodivergencia. Asimismo, su labor se orienta a facilitar la integración de aquellos alumnos que enfrentan otras circunstancias de riesgo asociadas a circunstancias consideradas “no normativas” dentro del sistema educativo en el que se desarrollan.

Desde la perspectiva foucaultiana, la noción de lo “anormal”³ no constituye una condición intrínseca a las personas, sino una categoría producida históricamente por los discursos de poder-saber que delimitan lo aceptable dentro de un orden social. Para Foucault, las instituciones, incluida la escuela, desempeñan un papel central en la normalización, ya que clasifican, jerarquizan y regulan las conductas y capacidades de los sujetos. En este sentido, lo “anormal” en el ámbito escolar no remite a una “deficiencia” individual, sino a una construcción social que refleja los mecanismos de exclusión y disciplinamiento propios del sistema educativo.

El trabajo social como eje de la intervención social

Las experiencias compartidas por los participantes revelaron la variedad de funciones que desarrollan desde la intervención social, entre las funciones más destacadas se encuentran aquellas orientadas al acompañamiento y socioeducación de los distintos actores del dispositivo, la gestión de recursos sociales y educativos, y la aplicación de funciones de diagnóstico (principalmente la entrevista), así como funciones relativas al apoyo de otras disciplinas.

El acompañamiento y socioeducación, fue mencionado por 56% (14 respuestas) de los profesionales, mencionaron que estas van desde brindar apoyo emocional y práctico a los estudiantes, ayudándoles a integrarse en su entorno educativo, a través de la enseñanza de habilidades para la vida, tanto a los estudiantes, como a las familias y a los docentes. Se centran en orientar sobre recursos disponibles y realizar un seguimiento para asegurar que los estudiantes reciban el apoyo necesario dentro del aula, así como con sus familias en el hogar. Se considera una función esencial para fomentar la inclusión y el bienestar emocional, especialmente donde los estudiantes enfrentan desafíos personales o familiares causados por la falta de capacitación, recursos de afrontamiento personal y asistencia interinstitucional, lo cual se vincula con la siguiente función.

³ Como señala Foucault (2000), “el anormal es aquel que no se ajusta a las normas de conducta, saber y salud impuestas por los dispositivos de poder, convirtiéndose en objeto de vigilancia y corrección” (p. 63).

La canalización y gestión de recursos, es otra función que fue mencionada por un 48% (12 respuestas) de los profesionales, la intervención se centra en la identificación y conexión de estudiantes y sus familiares con recursos comunitarios y servicios de apoyo y asistencia. Esto incluye la gestión de recursos económicos (previamente revisados en un estudio socioeconómico), educativos y sociales. Este punto es fundamental para asegurar que los estudiantes tengan acceso a los recursos necesarios para su desarrollo académico y personal, para una de las participantes del estudio, esto representa:

Es acompañamiento con el padre de familia desde una canalización para valoración médica, estar en el proceso de [diagnóstico] y aceptación del mismo, brindar información de instituciones para terapias conforme las necesidades. Observación del infante dentro y fuera del salón de clases, para desarrollo de habilidades adaptativas, rutinas, hábitos, etc. (TS-17).

La implementación de instrumentos de diagnóstico, principalmente la entrevista, fue reconocida en siete respuestas de los participantes (28%), identificándola como una herramienta clave para recopilar información sobre necesidades, recursos económicos, sociales y preocupaciones de las familias. Además, permite construir una relación de confianza tanto con los estudiantes como con sus familias, facilitando la identificación de problemas específicos y el diseño de intervenciones personalizadas que respondan a las necesidades individuales. Al respecto, la intervención: “Se enfoca en identificar los factores que hacen –que limitan que el alumno tenga un mejor desarrollo, también en informar y orientar a los padres a lograr mayores avances en ese desarrollo” (TS-11).

La propia intervención y seguimiento de casos, es identificada en un 32% (ocho respuestas) de los profesionales. La elaboración de estrategias para abordar las necesidades identificadas, así como el seguimiento de los casos para evaluar el progreso de las condiciones de inclusión al sistema educativo y ajustar las intervenciones, buscando la reducción de vulnerabilidades a través del desarrollo de habilidades individuales.

El trabajador social interviene más que nada por el lado del acompañamiento a familiares o tutores de los alumnos en estado de vulnerabilidad y darles los recursos y apoyos, como así mismo, hacer ese acto de sensibilización a la comunidad educativa para poder garantizar el respeto hacia las personas neurodivergentes o con discapacidad (TS-2).

El estudio revela que las funciones y actividades desde el trabajo social se centran en la interacción directa con los estudiantes y sus familias, enfatizando la importancia del acompañamiento, canalización de recursos y la gestión de las necesidades sociales y educativas. Estas prácticas resultan esenciales para promover el bienestar, la inclusión y la integración académica.

El enfoque integral del trabajo social no se limita a atender problemáticas inmediatas de los alumnos, sino que también se orienta a la construcción de bases sólidas para el desarrollo personal y académico a largo plazo. Desde una mirada crítica, este proceso implica cuestionar los mecanismos de normalización que atraviesan al sistema educativo, los cuales

clasifican, regulan y jerarquizan a los sujetos de acuerdo con parámetros socialmente establecidos.

En este sentido, la labor del trabajador social busca no solo favorecer la inclusión del estudiante dentro de un sistema más amplio, sino también tensionar las categorías que lo han definido como “anormal” o “diferente”, generando condiciones para una participación activa y crítica, teniendo como fin la reivindicación de los sujetos vulnerados.

Al mismo tiempo, el enfoque integral se orienta al fortalecimiento de las redes de apoyo y contención que acompañan al alumno, integrando a la familia, al personal docente y a la administración escolar. Así, se reconoce que dichas redes no son únicamente espacios de acompañamiento, sino también ámbitos en los que circulan discursos y prácticas de poder que influyen en la experiencia educativa.

En voz de una de las participantes: “También es clave gestionar recursos, articular con otras disciplinas, y fortalecer redes de apoyo para asegurar que las personas con neurodiversidad o discapacidad puedan desarrollarse integralmente en los distintos ámbitos de la vida: educativo, laboral, familiar y comunitario” (TS-14). Respecto a las funciones de apoyo a otras disciplinas que se realizan por parte de trabajo social destacaron las siguientes:

La intervención directa con docentes y familia, el 48% (12) de los participantes señalaron esta función, que consiste en trabajar de manera directa con maestros y padres de familia para fortalecer la comunicación y el acompañamiento educativo. Se refiere:

Las trabajadoras sociales que colaboran en el programa trabajan de la mano con los psicólogos, así como también con los tutores/docentes de cada uno de los alumnos, facilitando la comunicación entre los profesionales, compartiendo información sobre las necesidades del alumno y coordinando estrategias conjuntas que promuevan la inclusión educativa y el bienestar integral del estudiante (TS-16).

La colaboración interdisciplinaria, mencionada en un 32% (ocho respuestas) de las respuestas refieren a esta labor, la cual implica coordinar planes de trabajo con psicólogos, orientadores, pedagogos, especialistas de la salud y otros profesionales para lograr una atención integral.

La canalización a otras instituciones o servicios, referida por el 20% (cinco respuestas), está centrada en derivar a los estudiantes hacia servicios psicológicos, terapeutas de lenguaje y comunicación, atención médica especializada u otras instituciones externas.

Las funciones del trabajo social, concentradas en el trabajo directo con docentes y familias, buscan construir una red de apoyo para la inclusión educativa y el bienestar socioemocional. Desde la perspectiva de Donzelot (1990), es posible interpretar esta "colaboración interdisciplinaria" y este "seguimiento de casos" como una forma moderna de regulación social. La intervención social, posee una dimensión dual: por un lado, es fundamental para el desarrollo académico a largo plazo; por otro, funciona como un mecanismo de vigilancia y normalización de las prácticas familiares y educativas, canalizando su desarrollo dentro de los parámetros aceptados por el sistema, y articulando

lo que Donzelot identificaría como una tecnología de gestión de la vida familiar en el ámbito escolar.

Retos para la intervención social

El análisis de las categorías emergentes en este estudio permite observar que, desde los distintos niveles educativos de atención de los participantes, se coincide en distintos retos significativos para la intervención social. Entre las coincidencias se encuentra el acompañamiento social y la capacitación especializada, los cuales surgen como una necesidad para las familias y para los docentes, así como para la comunidad estudiantil, donde se incluyen los estudiantes sin diagnóstico. Una de las participantes refiere:

Las necesidades a atender en la población educativa se centran en problemáticas que afectan directamente su desarrollo académico, personal y social. Una de las principales es la desinformación, tanto de los estudiantes como de sus familias, lo que genera desconocimiento de los recursos, derechos y apoyos disponibles para favorecer su inclusión y permanencia escolar. A ello se suman las recaídas académicas y personales, reflejadas en el bajo rendimiento, la desmotivación o la dificultad para establecer hábitos de estudio y metas claras, lo cual limita sus oportunidades de progreso. También es necesario intervenir en las dinámicas familiares, ya que existen padres que, desde la sobreprotección o la falta de disposición para corregir conductas, terminan debilitando la autonomía de sus hijos (TS-5).

Desde esta narrativa, se puede analizar como la profesional refiere las distintas funciones mencionadas con anterioridad, como el diagnóstico, el acompañamiento y la socioeducación, refiriendo, además, la necesidad de intervenir con la familia como recurso para atender el rezago académico e inclusión educativa.

En otro de los testimonios, una de las participantes refiere: “concientizar y sensibilizar a los docentes regulares sobre la educación inclusiva para mejorar su participación sobre las recomendaciones del equipo” (TS-12), haciendo énfasis en la forma en que se presenta la intervención social, acompañada de otras profesiones que requieren de procesos de formación. Sumado al conocimiento de otras disciplinas, como lo que refiere otra de las respuestas: “Es necesario que conozcan los tipos de discapacidades, estudiar el DSM-5, conceptos básicos de educación inclusiva” (TS-6), haciendo referencia a la necesidad de categorizar al sujeto de intervención a través del saber médico hegemónico. Una de las participantes refiere:

La población objetivo comparte necesidades relacionadas con la inclusión educativa, como recibir acompañamiento personalizado, estrategias que favorezcan su participación activa en el aula, adaptaciones curriculares, acceso a recursos y apoyos que permitan garantizar igualdad de oportunidades en su aprendizaje y desarrollo integral (TS-16).

Entre los principales retos para la intervención social detectados por los participantes, se pueden analizar una serie de circunstancias de acceso a recursos de formación educativa,

infraestructura accesible y la propia percepción de la discapacidad y neurodivergencia del sistema educativo, que se reflejan en el diseño poco flexible de adaptación curricular de los docentes en el aula. Estas situaciones, presentes como una carencia de estructura inclusiva, dan forma a las funciones mencionadas con anterioridad, ya que la negativa a la adaptación del ambiente educativo promueve que los sujetos sean los que tienen que incluirse a la condición normalizada, requiriendo de procesos de examinación constante, acompañamiento, intervención multidisciplinaria y búsqueda de recursos que complementen aquellos que no son encontrados en el aula.

Comentarios finales

Dentro del dispositivo de formación académica, básica y medio superior en Nuevo León, las distintas voces recabadas en este estudio coinciden en que el sujeto se construye a partir de una percepción de la discapacidad y neurodiversidad que requiere ser intervenida para su correcta incorporación a una estructura mayor. Colocando el desarrollo de condiciones de adaptación en el individuo y su familia, apoyados por el acompañamiento de disciplinas, como el trabajo social, que realizarán labor dedicada a las niñas, niños y adolescentes que presentan algún diagnóstico médico y estén inscritas como estudiantes, para que sean adaptados a la estructura académica general a través del desarrollo de habilidades y la obtención de recursos.

El trabajo social desarrolla su intervención no solo a los estudiantes, sino a sus familias, los docentes y los demás alumnos, ofreciendo recursos socioeducativos y de gestión multidisciplinaria e interinstitucional, a través de estrategias de diagnóstico, acompañamiento social, gestión de redes de apoyo y procesos de visibilización, promoviendo que el sistema educativo identifique las necesidades y desarrolle estrategias individualizadas. Estas acciones se relacionan directamente con la mirada sociohistórica relacionada a la discapacidad y/o neurodiversidad, entendidas anteriormente como situaciones anormales a modificar desde la intervención social individual del sujeto, limitando su situación a una serie de intervenciones destinadas a su inclusión al sistema a través del disciplinamiento de su estilo de vida, particularmente orientada a la familia (Donzelot, 1990).

Desde este estudio, reconocemos el esfuerzo de cada uno de los profesionales de trabajo social involucrados en la intervención social con esta población, su labor ha permitido que la disciplina se coloque como un instrumento de reivindicación de las infancias y adolescencias en condición de discapacidad y/o neurodivergencia, a través de su intervención se construyen formas de comprensión que permiten trazar estrategias que trascienden el control normativo del dispositivo y desarrollan procesos de transformación estructural, al visualizar la necesidad de adaptación de la estructura, y no únicamente de los individuos.

Referencias

- Barnes, E. (2016). *The minority body: a theory of disability*. Oxford University Press.
- Barreiro, L., Rodríguez, A., y Parraga, G. (2017). Perfil Profesional de los Trabajadores sociales del siglo XXI. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/trabajador-social-pefil.html>
- Booth, T. (1996). A Perspective on Inclusion from England. *Cambridge Journal of Education*, 26(1), 87-99. <https://doi.org/10.1080/0305764960260107>
- Cajamarca, J. L. (2015). *El Trabajo Social y la educación de bachillerato general unificado (BGU)*. Monografía de Licenciatura. Universidad de Cuenca.
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/98bc3fe7-4a2c-4f3e-b098-90d7e90a8ad0>
- Carballeda, A. (2006). *El Trabajo Social desde una mirada histórica centrada en la intervención. Del orden de los cuerpos al estallido de la sociedad*. Espacio.
- Carballeda, A. (2012). La intervención del Trabajo Social en el campo de la Salud Mental. Algunas interrogantes y perspectivas. *Revista Margen*, 65, 1-13.
<https://www.margen.org/suscri/margen65/carballeda.pdf>
- Carballeda, A. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*, (4ª ed. 2012). Paidós.
- Castro, L. I., y Cano, R. (2013). Pobreza y vulnerabilidad: Factores de riesgo en el proceso educativo. *Contextos Educativos*, (16), 55-72. doi: 10.18172/con.1290
- Consejo General del Trabajo Social (2011). *Trabajo social en el sistema educativo*. Consejo General de Trabajo Social.
https://www.cgtrabajosocial.es/files/52bc5b6a6cada/EL_TRABAJO_SOCIAL_EDUCATIVO.pdf
- Cruz Puerto, M., y Sandín Vázquez, M. (2024). Neurodiversidad, discapacidad y enfoque social. *Revista Española de Discapacidad*, 12(1), 213-222.
<https://www.cedid.es/redis/index.php/redis/article/view/1039>
- Donzelot, J. (1990). La policía de las familias. Familia, sociedad y poder. Pretextos.
- Federación Internacional de Trabajo Social [FITS]. (s/f). *Definición Global del Trabajo Social*. <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/>
- Fernández, T., y Alemán, C. (coords.) (2003). *Introducción al Trabajo Social*. Alianza.
- Foucault, M. (2000). *Los anormales. Curso en el Collège de France (1974-1975)*. Fondo de Cultura Económica.
- González García, L., Amador Corral, S. R., & Garza-Lara, J. E. (2025). *Configuración de la política social en México: Espacios de intervención social*. Universidad Autónoma de Nuevo León.

- Himm, A. (2013). *El quehacer de los Trabajadores sociales en educación. Del control del ausentismo a la Inclusión educativa*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de La Plata. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/34602>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2023). Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica [ENADID]. <https://www.inegi.org.mx/programas/enadid/2023/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2024, 28 de noviembre). Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (3 de diciembre). Comunicado de prensa núm. 684/24. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2024/EAP_PCD24.pdf
- Lázaro, I. (Cord.) (2014). Vulnerabilidad y exclusión en la infancia. Hacia un sistema de información temprana sobre la infancia en exclusión. *Informe UNICEF Cuadernos para el debate* (3). Madrid, España. Recuperado de https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/libro_03_web.pdf
- López Estrada, E., y Escalera Silva, L. (2023). Factores que inciden en la autonomía relacional de personas con discapacidad en México. En S. Morín (Coord.), *Reflexiones en torno a la inclusión y grupos vulnerables Tomo II* (pp. 105–151). Tirant lo Blanch.
- Mancinas, S., y Meza, A. (2025). Trabajo Social y salud en México: medicalización, resistencias y horizonte ético-político. *Servicio Social & Sociedade*, 148(1), e-6628474. <https://doi.org/10.1590/0101-6628.474>
- Marchesi, Á., Blanco, R., & Hernández, L. (2014). Avances y desafíos de la educación inclusiva en Iberoamérica. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura [OEI]. <https://oei.int/wp-content/uploads/2014/02/avances-y-desafios-de-la-educaion-inclusiva-en-ib.pdf>
- Merino, C., y Namicela, G. (2012). *Modulo VI-Trabajo Social en el ámbito de la educación*. Universidad Nacional de Loja.
- Organización Mundial de la Salud. (2011). Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y la Salud. Versión Abreviada [CIF]. OMS. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/43360/9241545445_spa.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2005). *Guidelines for inclusion: Ensuring Access to Education for All*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259592>
- Padilla-Muñoz, A. (2010). Discapacidad: contexto, concepto y modelos. *Revista Colombiana De Derecho Internacional*, 8(16). 381-414. <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/internationallaw/article/view/13843>

- Paz-Maldonado, E. (2020). Revisión sistemática: inclusión educativa de estudiantes universitarios. *Estudios Pedagógicos*, 46(1), 413-429.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07052020000100413>
- Romero, S., Rodríguez, A., y Roldan, S. (2016). El trabajador social y las competencias para la intervención social y familiar con niños sordos. *SINAPSIS*, 9(2).
<https://doi.org/10.37117/s.v2i9.91>
- Roselló Nadal, E. (1998). Reflexiones sobre la intervención del trabajador social en el contexto educativo. *Alternativas, Cuadernos de Trabajo Social*, 6.
<https://doi.org/10.14198/ALTERN1998.6.11>

Anexo 1

Instrumento de recolección: Trabajo Social e inclusión educativa

Presentación: ¡Muchas gracias por participar en este estudio! Buscamos explorar las funciones y el campo de Trabajo Social en las distintas áreas de la inclusión educativa. Tus respuestas son anónimas y ayudaran a documentar tan importante espacio de intervención profesional.

1. Identidad de género

- Femenino
- Masculino
- No binario
- Otra

2. Institución o programa de trabajo o práctica (respuesta abierta)

3. Tiempo de experiencia en el área de inclusión educativa

- Menos de un año
- Entre 1 año y 5 años
- Entre 5 años y 10 años
- Más de 10 años

4. ¿En qué nivel educativo se encuentra su intervención? (puedes elegir varias respuestas) (respuesta abierta)

- Maternal y preescolar
- Primaria
- Secundaria
- Preparatoria
- Nivel profesional
- Inclusión de adultos al ámbito laboral

5. Defina a su sujeto de intervención. ¿Qué características debe de tener la persona para ser atendida por su programa? (respuesta abierta)

6. ¿Qué necesidades relativas a la inclusión educativa comparte su población objetivo? (respuesta abierta)

7. De las siguientes actividades o funciones, ¿Cuáles se realizan en su programa? (Puede elegir varias respuestas) (respuesta abierta)

8. ¿Qué funciones relacionadas a la intervención social se realizan por parte de Trabajo Social en su programa? Mencione al menos tres (respuesta abierta)

9. ¿Qué funciones de apoyo a otras disciplinas se realizan por parte de Trabajo Social en su programa? (respuesta abierta)

10. ¿Qué retos o necesidades identifica para la formación de profesionales de Trabajo Social para el área de inclusión educativa? (respuesta abierta)

11. Desde su perspectiva, ¿En qué se enfoca la intervención de Trabajo Social con personas con neurodiversidad y/o discapacidad? (respuesta abierta)

CLIMA LABORAL DIGNO, INCLUSIVO Y LIBRE DE DISCRIMINACIÓN: UN ANÁLISIS DESDE ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES

A dignified, inclusive, and discrimination-free work environment: an analysis based on national and international standards

María Angélica Rocha Valero¹
Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0009-0005-2551-5937>

Jorge Carlos Rangel Moya²
Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0009-0000-1811-1436>

Lydia del Carmen Ávila Zárate³
Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0009-0008-7681-4154>

Recibido: 20/09/2025 | Aprobado: 09/01/2026

Cómo citar: Rocha Valero, M. A., Rangel Moya, J. C., & Ávila Zárate, L. del C. (2026). Clima laboral digno, inclusivo y libre de discriminación: Un análisis desde estándares nacionales e internacionales. *Diversia*, 1(1), 61–79. <https://doi.org/10.29105/diversia.v1i1.8>

¹ Profesora Investigadora de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

² Profesor Investigador de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

³ Profesora Investigadora de la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León.



CLIMA LABORAL DIGNO, INCLUSIVO Y LIBRE DE DISCRIMINACIÓN: UN ANÁLISIS DESDE ESTÁNDARES NACIONALES E INTERNACIONALES

A dignified, inclusive, and discrimination-free work environment: an analysis based on national and international standards

María Angélica Rocha Valero | Jorge Carlos Rangel Moya | Lydia del Carmen Ávila Zárate

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo diagnosticar cómo, mediante la aplicación y análisis de las NOM-035-STPS-2018 y NMX-R-025-SCFI-2015, pueden ser desarrolladas la observación, la intervención y la evaluación del clima laboral en las organizaciones, independientemente de su tipo. Se trata de una investigación metodológica documental en comparativo, basado en cinco conceptos teóricos que se interrelacionan en el establecimiento de los ambientes laborales de las organizaciones y se describe en su dinámica; las dos normas mexicanas, que son mandatos nacionales relacionados con el clima laboral, son comparadas, mediante el análisis de tablas comparativas y gráficas, con mandatos internacionales, como la ISO 26000, que es una guía sobre Responsabilidad Social (2010); los Objetivos de Desarrollo Sostenible (2015); y los principios y derechos establecidos por la Organización Internacional de Trabajo. Los resultados muestran de manera relevante y detallada cómo las normas cumplen con los objetivos, primero estableciendo las comparativas entre los cinco instrumentos teóricos, diagnosticando con dos cuestionarios propuestos, con intervenciones en categorías y, por último, en su evaluación con indicadores Globales de Responsabilidad (GRI) de posibles temas para el diseño y ejecución de proyectos, actividades o tareas establecidas en normativas y estándares nacionales e internacionales. Con base a la solución de problemas que posibilitan la mejora sistémica del clima laboral, con un sentido estandarizado y medible, con integralidad compartida internacional, ética y humanista. Además, se generan alternativas normalizadas de intervención y evaluación de los tres tipos de escenarios de intervención: Relaciones Interpersonales, Reglas de la Empresa y la Infraestructura, que interactúan de manera conjunta para determinar el tipo de clima, positivo o negativo, que se establece como ambiente laboral en una organización.

Palabras clave: clima laboral, factores psicosociales, inclusión, no discriminación, estándares internacionales, relaciones interpersonales.

Abstract

The present study aims to diagnose how, through the application and analysis of NOM-035-STPS-2018 and NMX-R-025-SCFI-2015, observation, intervention, and evaluation of the work climate can be conducted in organizations, regardless of their type. This is a

methodological documentary research work in a comparative format, based on five theoretical concepts that interrelate in the establishment of organizational work environments, and are described in their dynamics. The two Mexican standards, which are national mandates, are related to work climate, and are compared, through the analysis of comparative tables and graphs, with international mandates, such as ISO 26000 on Social Responsibility (2010), the Sustainable Development Goals (2015), and the principles and rights established by the International Labour Organization. The results show, in a relevant and detailed manner, how the standards meet their objectives, first by establishing comparisons among the five theoretical instruments, diagnosing with two proposed questionnaires, making interventions in categories, and finally, in their evaluation with Global Responsibility Indicators (GRI) of possible topics for the design and execution of projects, activities, or tasks established in national and international regulations and standards. Based on problem-solving that enables systemic improvement of the work environment in a standardized and measurable way with international shared comprehensiveness, ethically and humanistically. In addition, standardized alternatives for intervention and evaluation are generated for the three types of intervention scenarios: Interpersonal Relationships, Company Rules, and Infrastructure, that interact jointly, to determine the type of positive or negative climate established as the workplace environment in an organization.

Keywords: work environment, psychosocial factors, inclusion, non-discrimination, international standards, and interpersonal relationships.

Introducción

La globalización, los avances tecnológicos y la creciente competitividad han transformado profundamente la sociedad y la economía mundial. Desde la segunda década del siglo XXI, la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos ha cambiado de manera acelerada presentando tanto beneficios como desafíos.

Entre los desafíos, se encuentran prácticas laborales que antes eran consideradas normales pero que hoy se reconocen como injustas e irrespetuosas. La Organización Internacional del Trabajo (OIT), órgano establecido por la Organización de las Naciones Unidas, ha estudiado con preocupación los efectos de estos cambios en el ambiente laboral, destacando el término "riesgo psicosocial".

Este concepto, utilizado desde la década de los ochenta, es establecido y definido por la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención (DOF: 23/10/2018) como los impactos negativos en las personas y organizaciones debido a malas conductas en las relaciones laborales, que pueden causar daños físicos, psíquicos o sociales.

Asimismo, la discriminación sigue siendo una de las prácticas socialmente persistente de forma directa o indirecta dentro de los centros de trabajo a nivel internacional y nacional, ya que, con lo registrado sobre salarios diferenciados, se observa que los motivos dentro de

los centros de trabajo para el atropello a los derechos humanos y violación del derecho a la no discriminación de todas las personas son: diferencias entre mujeres y hombres, apariencia física, orientación sexual, personas que viven con VIH, personas que profesan una religión distinta a la mayoritaria, color de piel, sexo, género, estado civil o conyugal, embarazo, situación migrante o no contar con documentos legales para trabajar (NMX-R-025-SCFI-2015).

En el presente estudio, la herramienta principal es la comparación, con el fin de describir y analizar el clima laboral también conocido como “clima organizacional” (Norabuena-Figueroa et al., 2025). Este es visto como un fenómeno cambiante, que requiere de una serie de intervenciones complejas y que deben incluir diversas habilidades técnicas y personales, ya sean administrativas, contables, legales, éticas, sociales, humanistas, entre otras. Para desarrollar y aplicar dentro de cualquier tipo de organización, se debe de contar con dinámicas de interacción entre los recursos humanos, materiales y financieros, independientemente de su objetivo, ya sea con fines privados, públicos o sociales.

Es fundamental comprender que el clima laboral no es un fenómeno de composición simple, sino que, para iniciar su análisis, primero deberá basarse en entender el comportamiento de interacción de tres tipos de intervención, mencionados en el estudio como escenarios, esto es motivado por la misma naturaleza de complejidad multifactorial del fenómeno laboral.

El clima laboral, de acuerdo con el Reglamento federal de seguridad y salud en el trabajo de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2014), se basa en una composición de la triada de relación compuesta por las relaciones interpersonales (RI), las reglas de la empresa (RE) y la infraestructura (INFR).

En primer orden las relaciones interpersonales (RI), concepto definido por el cómo interactúa el recurso humano en la organización, no solo laboralmente, sino más allá de esa dinámica, es decir, es el sentido u objetivo organizacional o individual, ético, de enseñanza y calidad humana de las personas, lo cual, por su misma naturaleza humana y social, complica su valoración, intervención y mejora (Kelley & Thibaut, 1978).

Otro escenario es el de las reglas de la empresa (RE), las cuales refieren al conjunto de normas que establece como directrices el tipo de organización en la cual se labora y a las que se está sujeto como personal que integra el recurso humano de la unidad económica, ya sea con o sin fines de lucro, un ejemplo son los salarios, compensaciones, prestaciones, horarios, cargas y turnos laborales, entre otros (STPS, 2014).

Por último, la infraestructura (INFR), en la cual se observa que las condiciones físicas que se encuentran a disposición para la realización de las actividades laborales, como la seguridad del espacio físico, las condiciones de salud, salubridad laboral, el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos para utilizarse en las tareas y labores, su actualización; la disponibilidad y suficiencia de recursos o insumos para laborar, como materiales de oficina, consumibles, iluminación, ventilación, temperatura, ubicación; e instalaciones comunes como comedor, sanitarios, transporte, entre otros (STPS, 2014).

El entender la interacción entre estos tres elementos es entender de manera holística el fenómeno conocido como “clima laboral” su cumplimiento de objetivos, productividad, compromiso, permanencia, suficiencia, pertinencia y actualización; por lo que, al tratarse de un fenómeno multifactorial, el comportamiento de este es complejo, por su misma dinámica de actuación interrelacionada.

Este estudio categoriza los tres aspectos ya antes mencionados con respecto al concepto del clima laboral, por lo que, se analizarán normativas mexicanas nacionales, obligadas o no, basadas en el diagnóstico, intervención, evaluación y mejora de una manera sistémica y actualizada, comparándolas con cumplimientos en herramientas estandarizadas a nivel internacional relacionadas con el tema laboral (normas nacionales vs estándares internacionales) con acentuación ética y humanista, como es el caso de la ISO 26000:2010: Guía de responsabilidad social, el estándar de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Organización Internacional del Trabajo, estos dos últimos relacionados con la Organización de las Naciones Unidas.

Los cinco mandatos obligados y no obligados, en su mayoría, se relacionan de manera directa con la mejora de los tres escenarios del clima laboral en la organización, y es propósito de la investigación evidenciar y proponer escenarios técnicos, estandarizados, metodológicos y medibles, a través de proyectos e indicadores para la mejora de este ambiente en las organizaciones laborales, con un enfoque acentuado en la inclusión, la ética y el humanismo.

Normas mexicanas: Oficiales (NOM) y voluntarias (NMX)

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) son regulaciones técnicas de observancia obligatoria, expedidas por las dependencias competentes, que tienen como finalidad establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana, así como aquellas relativas a terminología y las que se refieran a su cumplimiento y aplicación (Secretaría de Salud, 2015).

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social emite Normas Oficiales Mexicanas que determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. En 2016 el proyecto de la Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-035-STPS-2016, culminó con la publicación de la NOM-035-STPS-2018, enfocada en la identificación, análisis y prevención de factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta norma tiene como objetivo fundamental prevenir y detectar factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, promoviendo un ambiente propicio para el bienestar de los trabajadores (STPS, 2019).

En un estudio realizado por Sánchez en 2024 para identificar factores de riesgo psicosocial presentes en el Centro de Distribución de KI Industries México se encontró que de los mayores riesgos para el personal sindicalizado incluyen la falta de control sobre el trabajo, la jornada laboral, la interferencia en la relación trabajo-familia y las condiciones en el ambiente de trabajo. Para el personal administrativo, los principales riesgos son la carga y la jornada de trabajo, así como la interferencia en la relación trabajo-familia.

Además, se identificó que la falta de control sobre estos factores y la poca autonomía en su entorno laboral influyen para la limitada posibilidad de desarrollo, sobre todo para los colaboradores que ya llevan muchos años en el centro de distribución. Los colaboradores sindicalizados, que en su mayoría son inspectores de calidad, enfrentan desafíos relacionados con la definición de orden de actividades, la velocidad en que realicen sus deberes, la posibilidad de aspirar a un mejor puesto y la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades (Sánchez, 2024).

Asimismo, como resultado de la colaboración entre la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) surgió la Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-R-025-SCFI-2015), la cual busca fomentar una cultura laboral en la que el género, la edad, la discapacidad y el estado de salud no constituyan un obstáculo para la inclusión laboral. La norma establece requisitos específicos para la implementación de prácticas que favorezcan la igualdad laboral y la no discriminación, contribuyendo al desarrollo integral de los trabajadores (CONAPRED, 2019).

Esta norma es voluntaria y fue establecida para certificar a los centros de trabajo implementen prácticas de igualdad laboral y no discriminación, incluyendo aspectos como la paridad salarial, la igualdad de oportunidades en el reclutamiento y la capacitación; de forma que la prevención de la violencia laboral busca fomentar la igualdad de género y la inclusión en el ámbito laboral.

Las normas mexicanas y el clima laboral

Para Navarro, el clima laboral se refiere al entorno humano y físico en el cual se realiza el trabajo diario; afecta a la satisfacción y, por consiguiente, a la productividad. Se vincula con el saber hacer del líder, con los actos de las personas, con su forma de laborar y de conectarse a través de su relación con la organización, las maquinas utilizadas y la tarea específica de cada persona (Navarro, 2006; citado en Díaz, 2014).

Por otra parte, para Escudero et al. (2023) el clima laboral es una percepción individual subjetiva condicionada, por una parte, por los valores, creencias, actitudes de cada individuo; y por otra, el juicio de valor formado por el propio sujeto sobre elementos extrínsecos como las herramientas de trabajo, la organización, la dirección, el control organizacional y por las relaciones interpersonales y grupales existentes en el medioambiente interno de una organización.

Es evidente que la Norma Oficial Mexicana NOM-035 y el clima laboral están intrínsecamente ligados, ya que esta destaca la relevancia del clima y el entorno organizacional como elementos clave para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. Esta regulación señala que condiciones laborales desfavorables pueden propiciar situaciones como desmotivación, estrés e incluso síndrome de desgaste profesional (*burnout*), afectando no solo el bienestar del personal, sino también el desempeño y la eficiencia de la organización.

De igual manera, la norma obliga a las empresas a detectar y evaluar los factores de riesgo psicosocial que inciden en sus colaboradores. Dentro de estos factores, el clima y el ambiente laboral tienen una influencia determinante, ya que un entorno caracterizado por deficiencias en la comunicación, falta de reconocimiento y escaso apoyo, puede generar elevados niveles de estrés y otros impactos negativos en la salud psicológica de los trabajadores.

Asimismo, la Norma Mexicana NMX-R-025 está directamente relacionada con el clima laboral, ya que busca transformar la cultura organizacional y eliminar barreras para promover prácticas de igualdad. Esto incluye la incorporación de la perspectiva de género y no discriminación en los procesos internos, lo que contribuye a crear espacios laborales libres de violencia y discriminación. Además, esta norma impulsa cambios en la cultura organizacional, generando un ambiente de respeto, inclusión e igualdad (Conapred, 2019).

En el caso internacional, la Norma ISO 9000:2015 define el ambiente de trabajo como el conjunto de condiciones para realizar el trabajo, abarcando factores humanos (sociales como no discriminación y psicológicos como estrés) y físicos (temperatura, iluminación, higiene), sin embargo, para el presente estudio se incorporan las reglas de la empresa como un escenario que condiciona también la participación de los trabajadores en el ambiente de toda organización (ISO 9000:2015).

Los estándares internacionales, los ODS y el clima laboral

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia, para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo (ISO 26000:2010).

En un contexto global cada vez más interconectado, los estándares internacionales orientan a las organizaciones hacia prácticas responsables y sostenibles. En este marco, la norma ISO 26000:2010 brinda lineamientos sobre responsabilidad social, promoviendo un comportamiento ético y transparente en las instituciones. A su vez, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) propuestos por la ONU se consolidan como una guía clave para impulsar el bienestar social, económico y ambiental. El clima laboral, como reflejo de las relaciones, valores y condiciones de trabajo, resulta fundamental para materializar estos principios. Integrar la ISO 26000 y los ODS en la gestión organizacional favorece entornos laborales más justos, inclusivos y comprometidos con el desarrollo sostenible.

Esta norma ha sido preparada por el ISO/TMB Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social, y es una guía internacional que ayuda a las organizaciones a operar de manera socialmente responsable, esto es, con un comportamiento ético y transparente, que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. A diferencia de otras normas ISO, no es certificable, pero es una poderosa herramienta para demostrar compromiso con la responsabilidad social (ISO 26000:2010).

Sin embargo, esta no solo se aplica a la gestión de la responsabilidad social empresarial, sino que también, entre otros objetivos principales, tiene un impacto directo en el clima laboral de las organizaciones, ya que, al integrar principios de responsabilidad social en la cultura corporativa, las empresas pueden mejorar la satisfacción y el bienestar de sus empleados, lo que a su vez se traduce en un ambiente laboral más positivo y productivo. Por lo tanto, la implementación de la ISO 26000 puede contribuir a un clima laboral más inclusivo, seguro y sostenible, donde se fomenta la colaboración y se promueve un ambiente de trabajo donde todos pueden prosperar (ISO 26000: 2010).

Por otro lado, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son un conjunto de 17 metas adoptadas por las Naciones Unidas en 2015, diseñadas para lograr un futuro mejor y más sostenible para todos. Estos objetivos están integrados y reconocen que la acción en un área afectará los resultados en otras áreas, promoviendo un desarrollo sostenible y un progreso compartido. Recientemente, se ha lanzado un estándar global (UNE-ISO/UNDP PAS 53002:2024) que ayuda a las organizaciones a alcanzar estos objetivos, facilitando su implementación en un mercado de más de 600 millones de hispanohablantes (PNUD, s/f).

De los 17 objetivos, los ODS 5 y 8 se relacionan directamente con la NMX-035, por ejemplo, el quinto se centra en eliminar todas las formas de discriminación y violencia contra las mujeres y niñas, así como en garantizar su participación plena y efectiva en la toma de decisiones. Algunas de las metas específicas incluyen: 1) poner fin a todas las formas de discriminación contra niñas y mujeres, 2) eliminar la violencia, 3) eliminar prácticas nocivas, 4) reconocer y valorar el trabajo no remunerado y 5) asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres en la vida política y pública (ONU, 2015).

Este objetivo se relaciona directamente con el clima laboral a través de la promoción de políticas de inclusión y diversidad. Las organizaciones que fomentan un entorno equitativo y justo no solo mejoran la calidad de vida de sus colaboradores, sino que también contribuyen a la reducción de desigualdades y la promoción de la igualdad de género. Un entorno de trabajo saludable tiene un impacto que va más allá de las paredes de la empresa.

Las organizaciones que priorizan el bienestar de sus colaboradores se convierten en agentes de cambio, mejorando la calidad de vida de las personas y, en consecuencia, fortaleciendo las comunidades. Estas empresas impulsan una economía más justa y equitativa, al tiempo que promueven la sostenibilidad y el desarrollo de sociedades más inclusivas.

Por otra parte, el octavo ODS se centra en promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. Este objetivo es fundamental para el desarrollo sostenible, ya que un trabajo digno es esencial para el crecimiento económico y la erradicación de la pobreza. Además, busca construir un futuro mejor a través del trabajo decente, fundamental para el crecimiento económico (ONU, 2015).

Este objetivo también se relaciona con el clima laboral, ya que busca promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes y las personas con empleos precarios; lo que es crucial para garantizar que el crecimiento económico sostenible beneficie a todos y no solo a unos pocos. Además,

enfatisa la importancia de proteger los derechos laborales y fomentar un entorno de trabajo que respete la dignidad humana y la igualdad de oportunidades. Esto es esencial para construir un clima laboral positivo y sostenible, que beneficie tanto a los trabajadores como a la economía en su conjunto (ONU, 2015).

Por último, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un organismo de las Naciones Unidas dedicado a promover la justicia social y los derechos laborales. Su objetivo es fomentar oportunidades de trabajo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo social entre gobiernos, empleadores y trabajadores. La OIT reúne a representantes de 187 Estados miembros para establecer normas laborales y formular políticas que promuevan el trabajo decente para todos. Además, la OIT responde a la necesidad de abordar temas relacionados con el trabajo decente y la justicia social (OIT, s/f).

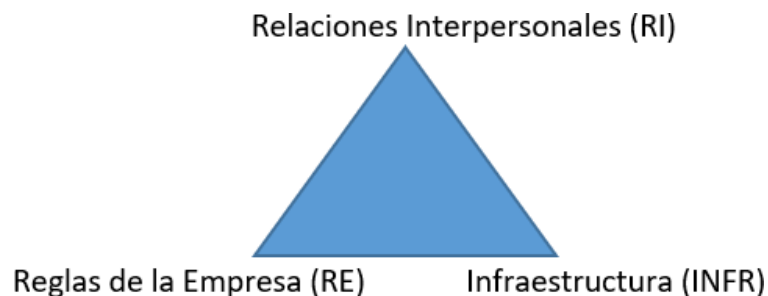
Se considera que la OIT se relaciona con el clima laboral porque, aunque no lo gestiona directamente, establece principios, normas y recomendaciones que influyen directamente en cómo se viven las relaciones de trabajo dentro de una organización. Dado que promueve derechos fundamentales en el trabajo como libertad sindical, negociación colectiva, eliminación de la discriminación y erradicación del trabajo forzoso e infantil. Asimismo, impulsa el concepto de trabajo decente, que incluye salario justo, seguridad y salud en el trabajo, estabilidad laboral y equilibrio vida-trabajo, además, promueve la igualdad de oportunidades sin distinción de género, edad, etnia o discapacidad.

Los tres escenarios del clima laboral

El clima laboral de una organización se construye a partir de diversos factores que influyen directamente en el bienestar y desempeño de los trabajadores. Entre los más importantes se encuentran las relaciones interpersonales, la infraestructura y las reglas de la empresa, los cuales conforman tres escenarios clave del entorno laboral.

Figura 1

Escenarios del clima laboral: Triángulo RI-RE-INFR



Nota: Elaboración propia

Las relaciones interpersonales en el trabajo son fundamentales para el clima laboral, ya que determina la forma en que las personas se comunican, colaboran y afrontan los retos diarios dentro de una organización. Cuando estas relaciones son sanas y constructivas, se crea un entorno basado en la confianza, el respeto mutuo y la colaboración, lo que fortalece el trabajo en equipo, optimiza la comunicación y disminuye los conflictos.

En este contexto, los trabajadores se sienten reconocidos y escuchados, aumentando así su motivación, compromiso y satisfacción con su labor; además, un clima laboral favorable impulsa la creatividad, eleva la productividad y facilita el cumplimiento de las metas institucionales. En cambio, cuando las relaciones interpersonales son inadecuadas, surgen tensiones, malentendidos y conflictos frecuentes, ya que la comunicación deficiente, las actitudes irrespetuosas o la competencia poco saludable deterioran el ambiente laboral y generan estrés, desánimo y un bajo desempeño.

La infraestructura impacta en la comodidad, seguridad y eficiencia con la que se realizan las tareas, por lo que mantiene una relación directa con el clima laboral, ya que influye en las condiciones físicas y funcionales en las que los trabajadores desarrollan sus actividades diarias. Espacios adecuados, seguros y bien equipados favorecen la comodidad, la concentración y la eficiencia, lo que contribuye a un ambiente de trabajo positivo, además de que facilita la comunicación, el trabajo en equipo y la organización de las tareas. Por el contrario, instalaciones deficientes, mal iluminadas o poco seguras pueden generar incomodidad, estrés y desmotivación, afectando negativamente el desempeño y la satisfacción del personal.

Por su parte, las reglas organizacionales orientan la conducta, el orden y la equidad dentro de la empresa, contribuyendo a un ambiente de trabajo armonioso y productivo. Cuando las reglas son claras, justas y se aplican de manera equitativa, generan un ambiente de orden, confianza y seguridad, donde los trabajadores conocen sus responsabilidades y derechos, lo que favorece la convivencia, reduce conflictos y fortalece el compromiso con la organización. Por el contrario, normas ambiguas, excesivamente rígidas o aplicadas de forma desigual pueden provocar inconformidad, tensión y desmotivación, deteriorando el clima laboral.

Objetivo General:

Fundamentar descriptivamente cómo el uso de Normativas en México contribuye a la mejora de escenarios laborales, Clima laboral saludable y con cumplimiento a mandatos nacionales e internacionales, relacionados con un bienestar humanista y ético en el ámbito laboral dentro de las organizaciones.

Objetivos particulares:

- Describir cómo el cumplimiento de mandatos se relaciona con los tres tipos de escenarios (RI/RE/INFR) para el diagnóstico del Clima laboral en las organizaciones.
- Aportar Instrumentos para la aplicación del diagnóstico de dos normativas nacionales NOM-035 y NMX-R-025, donde se especifique su relación directa con los

tres tipos de escenarios, para su aportación en el monitoreo del Clima laboral en organizaciones.

- Medición mediante la aplicación de medidas Internacionales como son los Indicadores Globales de Responsabilidad (GRI), para el monitoreo del clima laboral en organizaciones, además de aportar planteamientos de intervención (proyectos) para la implementación de ambientes laborales saludables, éticos, inclusivos y humanistas.

Metodología

El presente estudio de investigación es de tipo diagnóstico, cualitativo, comparativo y de evaluación formativa; para el análisis se confrontan metodológicamente las siguientes normas de cumplimiento para la generación de un perfil organizacional de mejora continua laboral, inclusiva y de respeto a los derechos humanos laborales:

1. NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención (nacional)
2. NMX-R-025-SCFI-2015, Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (nacional)
3. ISO 26000:2010, Guía de responsabilidad social (internacional)
4. ODS Objetivos de Desarrollo Sostenible (ONU, 2015) (internacional)
5. OIT Organización Internacional del Trabajo (internacional)

En la investigación documental se seleccionaron las cinco fuentes aquí descritas porque, en la teoría, son elementos que permiten relacionar el concepto de clima laboral, derivado desde su naturaleza propia de formación o mandatos de cada uno de estos aspectos, detallando las dos normas nacionales.

La comparación entre estos mandatos permite facilitar la descripción de similitud entre sus objetivos ya que todos se relacionan con el ambiente o clima laboral dentro de una organización, sin embargo sí es importante mencionar que existen otro tipo de normativas que también influyen en la mejora, o no, de los ambientes laborales, como puede ser el caso de las NOMs relacionadas con la seguridad y salud laboral, sin embargo no se incluyen porque en el presente trabajo se pretende iniciar un análisis primario diagnóstico, con atribuciones de exploración del fenómeno en base a las normas de uso común, al igual con los estándares, y no particularizar un tema, sino aportar una visión holística de cómo el fenómeno laboral se atiende también a través de cumplimientos normativos más allá de solo la salud, incorporando su entorno de mandatos directivos, su instalación física y sus interacción en relaciones humanas.

Para establecer los escenarios que se toman en cuenta en la discusión sobre el clima laboral se definen tres:

- A. Relaciones Interpersonales (RI): interacciones entre los empleados dentro de la organización.
- B. Reglas de la empresa (RE): lineamientos de cumplimiento establecidos por la organización.

C. Infraestructura (INFR): condiciones y/o medios físicos con los que interactúan los empleados para desarrollar su actividad en la organización.

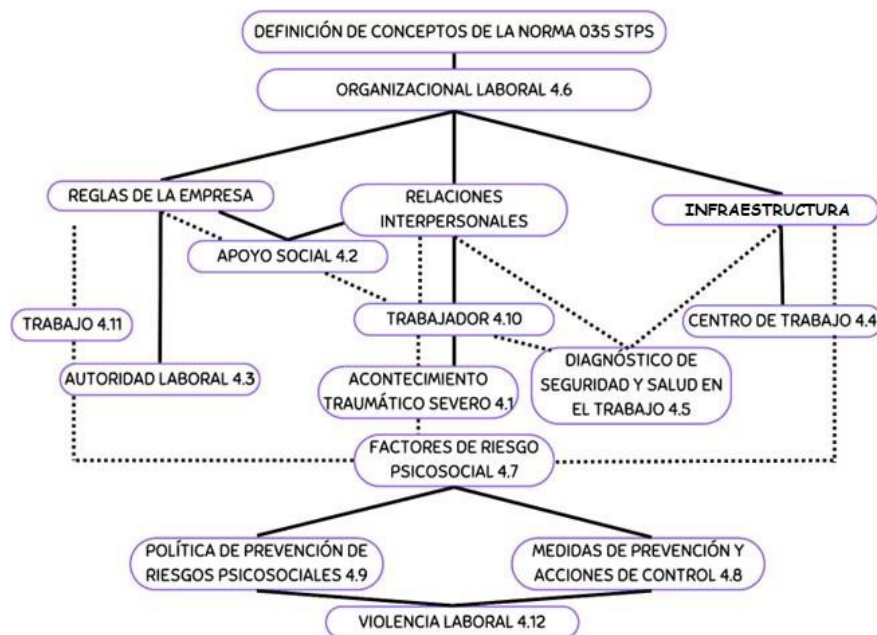
Después, se confronta la aplicación de los cinco mandatos a los tres escenarios, para generar conocimiento científico que permita establecer lineamientos de acción en busca de la generación de una mejora de este fenómeno organizacional, además, se pretende visibilizar una política pública, ya sea nacional o internacional, que contribuye a la mejora del clima laboral con una acentuación constante en acciones inclusivas, saludables, responsables con sentido ético y humanista en la organización para la cual labora el empleado, en busca del cumplimiento de los objetivos directivos y personales.

Asimismo, mediante gráficas y tablas, se especifica cómo el cumplimiento de las normas (NOM y NMX) y los estándares (ISO, ODS, y OIT) establecen relación directa de acciones relacionadas con los tres tipo de escenarios del clima laboral, y permiten generar estrategias tipo Proyectos de intervención, que contribuyen a la mejora humanista del clima laboral, permite generar análisis de como ejecutar estos lineamiento deberán permitir sinergias de debate y ejecución de tareas o acciones con proyectos dirigidos a la mejora laboral en las organizaciones, lo cual, como finalidad de cumplimiento u objetivo a realizar, no se construye como una tarea sencilla.

Resultados

Figura 2

Estructura de conceptos de la NOM-035-STPS-2018, incorporando sus doce factores de riesgo psicosocial (4.1 a 4.12) y su relación con los tres tipos de escenarios que integran el Clima laboral (RI/RE/INFR)



Nota: Elaboración propia

Es evidente, al observar en la Figura 2, la interrelación presente entre los doce factores de riesgo psicosocial, los cuales integran los dominios para evaluar un clima laboral positivo y humanista; y cómo se integran en los tres escenarios de intervención del clima laboral donde las relaciones interpersonales concuerdan con cinco, reglas de la empresa con cuatro, e infraestructura con cinco, a su vez de relacionarlo con etapas de diagnóstico, prevención y acciones de control de riesgos psicosociales, permitiendo acciones más sistematizadas, debemos entender que estos factores están íntimamente relacionados y en algunos casos se observan en la gráfica relaciones dobles y hasta triples como por ejemplo Apoyo Social (4.2) interviene en RE y RI; o en el punto el Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo (4.5), donde intervienen los tres escenarios; al igual que con los Factores de Riesgo Psicosocial (4.7) y en la Violencia Laboral (4.12).

El observar las interacciones permite apertura en el planteamiento de intervenciones a nivel de proyectos laborales en relación con los tres escenarios, y cómo estos pueden avanzar originados desde un principio jerárquico legal de una reglamentación política en México y se construye visualmente en el gráfico la posibilidad de aplicarse dentro de cualquier tipo de organismo, una alternativa real para la mejora de un problema organizacional, es decir no solo abordar la intervención de la NOM 035-STPS-2018 como un “debe” es decir “obligado por ley” sino además como una obligación que apoya en cumplir con “deberías” los cuales son los “sugeridos por Responsabilidad Social” actuando en favor de una mejora organizacional en “Clima Laboral” la cual contribuye de manera sistémica a la construcción de entornos laborales medibles con enfoque humanistas e inclusivos.

Tabla 1

Categorías de Intervención y sus diez dominios de diagnóstico, establecidos en la NOM-035 y su relación con los tres tipos de escenarios de intervención que integran el clima laboral (RI/RE/INFR)

ENTORNO ORGANIZACIONAL FAVORABLE			
Categorías de la NOM-035	Clima laboral	Dominios de la NOM-035	Clima laboral
1. Ambiente de trabajo	INFR	1. Condiciones en el ambiente de trabajo	INFR
		2. Carga de trabajo	RE
2. Factores propios de la actividad	RE	3. Falta de control sobre el trabajo	RE
		4. Jornada de trabajo	RE
3. Organización del tiempo y de trabajo	RE/RI	5. Liderazgo	RI
		6. Relaciones en el trabajo	RI
4. Liderazgo y relaciones en el trabajo	RI	7. Violencia	RI
		8. Reconocimiento del desempeño	RE/RI
5. Entorno organizacional	RE/RI	9. Insuficiente sentido de pertenencia	RE/RI
		10. Sentido e inestabilidad laboral	RE/RI

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 1 se muestra cómo se relacionan las cinco categorías con los diez dominios que se diagnostican en los factores de riesgo psicosocial, pero es propósito reconocer cómo se fusionan o integran con el clima laboral, permitiendo con esto demostrar que, además de su propósito inicial, que es mejorar la salud psicosocial de los empleados dentro de una organización, se apertura la posibilidad real de convertirse en una herramienta para diagnosticar los tres tipos de escenarios de intervención en clima laboral, ampliando su enfoque no solo en la salud emocional, sino que, además, en la salud organizacional y cómo, al aplicar estos diagnósticos, podremos sistemáticamente obtener información que permita la valoración, prevención y evaluación para la mejora de las Relaciones interpersonales, Reglas de la empresa, e Infraestructura en una organización laboral.

Al identificar en la tabla de manera particular a cuáles de los tres entornos se relacionan, es posible, categorizar cada uno para el diseño de acciones en pro de la mejora del clima laboral y, por consecuencia, el inicio de debates para la construcción de indicadores de resultados que permitan monitorear las acciones establecida con enfoque de acción, para la mejora de ambientes realmente inclusivos y humanistas en el escenario laboral.

Tabla 2

Relación entre la aplicación de la NOM-035 con la ISO 26000, los ODS y la OIT con enfoque de aplicación de clima laboral

NOM-035-STPS-2018	ISO 26000 Gobernanzas (7)	Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (17)	Organización Internacional del Trabajo
Categorías (5)	1. Gobernanza Organizacional 2. Derechos Humanos 3. Prácticas Laborales 4. Medio ambiente Sin Relación Directa 5. Prácticas Justas de Operación 6. Asunto de Consumidores 7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	1. Fin de la Pobreza 2. Hambre Cero 3. Salud y Bienestar 4. Educación de Calidad 5. Igualdad de Género 6. Agua Limpia y Saneamiento 7. Energía Accesible y No Contaminante 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico 9. Industria Innovación e Infraestructura 10. Reducción de las Desigualdades 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles 12. Producción y Consumos Responsables 13. Acción por el Clima 14. Vida Submarina 15. Vida de Ecosistemas Terrestres 16. Paz, Justicia e Instituciones Solidas 17. Alianza para Lograr los Objetivos	Principios fundamentales (4)
1. Ambiente de trabajo 2. Factores propios de la actividad 3. Organización del tiempo de trabajo 4. Liderazgo y relaciones en el trabajo 5. Entorno organizacional			1. Libertad de asociación y libertad sindical 2. Eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio 3. Abolición efectiva del trabajo infantil 4. Eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación
Dominios (10)			Derechos fundamentales (1)
1. Condiciones en el ambiente de trabajo 2. Carga de trabajo 3. Falta de control sobre el trabajo 4. Jornada de trabajo 5. Interferencia en la relación trabajo-familia 6. Liderazgo 7. Relaciones en el trabajo 8. Violencia 9. Reconocimiento del desempeño			1. Un entorno de trabajo seguro y saludable (Seguridad y Salud en el Trabajo)

10. Insuficiente sentido de pertenencia e inestabilidad			
---	--	--	--

Nota: Elaboración propia.

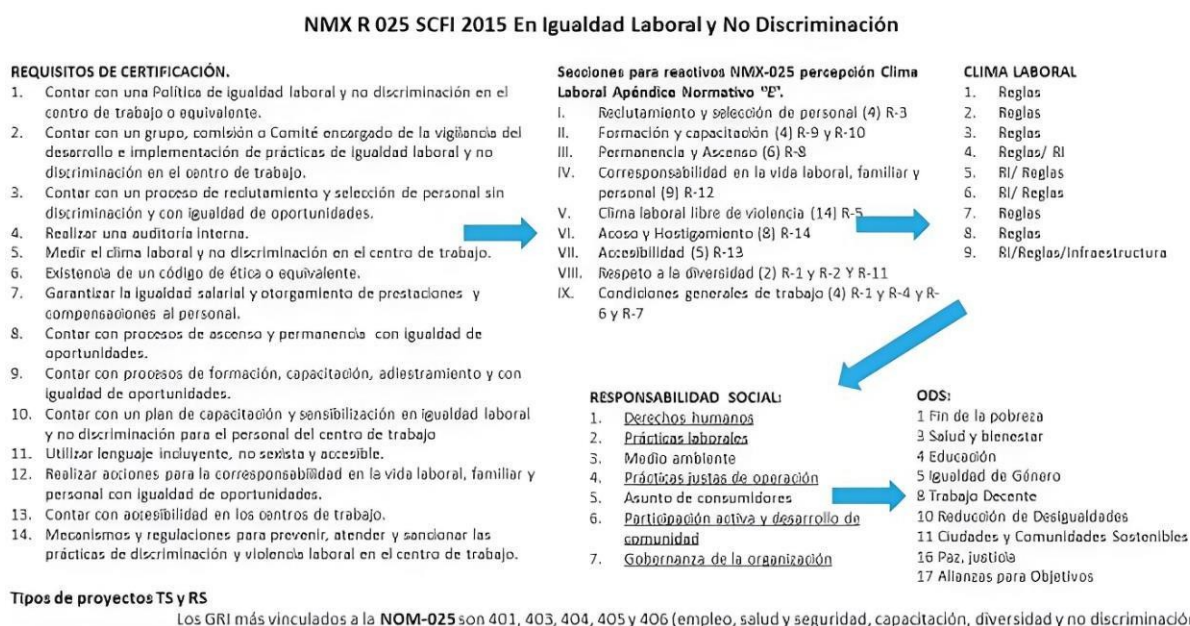
Nota 2: Se resaltan en negritas los puntos que se relacionan directamente con la NOM-035.

En la Tabla 2 se confrontan las categorías y dominios que marca la normativa de la NOM-035, para cumplirse por decreto de forma obligada en cualquier tipo de organización en México, y se compara con estándares de recomendaciones internacionales, relacionada primero con la ISO 26000 sobre responsabilidad social, sus gobernanzas se alinean con 6 de las 7, representando un 87% de cumplimiento; para el caso de las ODS, se cumple en 8 de las 17 solicitadas, representando un 47%, pero si descartamos las medio ambientales, que no empatan con esta investigación, el porcentaje real de coincidencia del 67%, en el caso de la coincidencia con objetivos de cumplimiento de la OIT, esta cumple con 4 de 5 solicitados, representando el 80%.

En todos los casos, el porcentaje de cumplimiento al establecer la NOM-035-STPS-2018 en la organización como mandato de ley, permite cumplir con lineamientos solicitados internacionalmente con tendencias del 67 al 87 por ciento, convirtiendo así la posibilidad de no solo establecer la ley, sino además, ayudar a establecer un clima laboral con los estándares internacionales inclusivos, humanos, éticos, con objetivos medibles y congruentes con las demandas laborales universales.

Figura 3

Confrontación de la NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, su relación con escenarios del Clima Laboral, ISO 26000 y ODS



Nota: Elaboración propia.

En la Figura 3 se muestran las bases de la NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, tanto en sus catorce requisitos y nueve secciones, se relacionan de manera directa con el clima laboral en Reglas de la Empresa (RE), esto establece la apertura de debates dentro de las organizaciones, esta norma integra toda una estrategia de acción para que las empresas apliquen la inclusión y la no discriminación con mandatos como contar con políticas, comisiones de vigilancia y aplicación, código de ética, evaluaciones de clima laboral, garantía de salarios igualitarios, capacitaciones en igualdad, lenguaje incluyente, accesibilidad en su infraestructura, mecanismos de vigilancia y denuncia de prácticas para prevenir, atender y sancionar prácticas de discriminación y violencia laboral en los centros de trabajo.

Todo lo anterior debe de cumplirse, por la naturaleza misma de las recomendaciones para acreditar la certificación laboral NMX-R-025, se implementa de manera absoluta procesos que implican toda una logística organizacional con el objetivo de la inclusión, donde, como ya se mencionó que es necesario el cumplimiento en el escenario de reglas de la empresa (RE) e infraestructura (INFR) al 100%.

En ISO 26000, la norma mexicana cumple cinco de siete gobernanzas subrayadas en la Figura 3, para un total del 72% por ejemplo en la gobernanza de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Prácticas Justas de Operación, entre otras; y en el caso de las ODS nueve de las 17 totales lo que representa el 53%, pero al descartar las medioambientales, por no empatar con este trabajo, el porcentaje aumenta a un 75%.

Es importante mencionar que la naturaleza de la NMX-R-025 se relaciona con el 100% de los escenarios establecidos en reglas de la empresa (RE), principalmente, y en las relaciones interpersonales (RI) cumple con cuatro de un total de nueve, y en clima laboral e infraestructura (INFR) cumple con una de nueve; sin embargo, los tres se contemplan en la operación logística de la NMX-R-025 al momento de intentar la certificación de cualquier tipo de organización laboral en México.

Conclusiones

Primero, en la Figura 1 es posible determinar que existe una relación directa entre el clima laboral con sus tres escenarios de intervención como son relaciones interpersonales (RI), reglas de la empresa (RE), e infraestructura (INFR), con todos los dominios que valora, interviene y evalúa la NOM-035-STPS-2018, por lo cual, la norma, aparte de construirse como una normativa de salud psicosocial, además se puede utilizar para la mejora de un ambiente laboral más inclusivo y con sentido ético y humanista.

Segundo, en la Tabla 1 se detalla cómo, en cada una de las cinco categorías y diez dominios es posible utilizar esta herramienta de comparación para separar cada dominio en relación con los tres escenarios de intervención en clima laboral (RI/RE/INFR), planteando aperturas y la oportunidad de trabajar en base a estas categorías, es decir, una organización pudiera decidir con cuál de las tres trabajar y en qué orden de prioridad según sus deseos institucionales, presupuestos u objetivos de calidad, definiendo así estrategias en base a prioridades de acción.

Tercero, en la Tabla 2 se compara lo establecido en la NOM-035-STPS-2018, una normativa de ley nacional, y cómo apoya con objetivos establecidos en estándares solicitados a nivel internacional como lo son la ISO 26000 Guía de la Responsabilidad Social, los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, además de su relación con los principios y derechos de la Organización Internacional del Trabajo, en tabla se visualiza cómo, si se cumple con la nacional, se cumple a la vez con las normativas internacionales relacionadas con la mejora del clima laboral de cualquier tipo de organización.

Cuarto, por último, en la Figura 2 se muestra lo relacionado con la NMX-R-025-SCFI-2015 Igualdad Laboral y No discriminación, se determina en cada uno de sus requisitos para certificarse la relación natural con la mejora de un clima laboral organizacional inclusivo y libre de discriminación, categorizándolo en base a los escenarios de intervención (RI/RE/INFR), en cada sección de la NMX-R-025 se presenta una oportunidad para una mejora o proyecto a desarrollar y cómo estos, a su vez, cumplen con mandatos internacionales.

De manera general se puede afirmar que la naturaleza legal de ambas normativas nacionales, NOM-035 y NMX-R-025, pueden utilizarse como herramientas de mejora organizacional, principalmente con el mencionado clima laboral, pero que, al entender y analizar lo expuesto en las tablas y gráficos del estudio, permite la apertura de espacios de análisis e intervención con más pertinencia y congruencia en busca de cumplimientos internacionales con sentido ético y humanista, valiéndose de cumplimientos, obligados o no, para las organizaciones en el país.

Recomendaciones

La información confrontada entre los cinco elementos que integran el presente estudio comparativo, permite construirse para ser utilizada en una herramienta de consulta concentrada y extraída directamente de cada fuente comparada, para utilizarse de manera sintetizada en la ejecución de objetivos estratégicos, mediante la aplicación de posibles proyectos dentro de las organizaciones, para la mejora de las relaciones interpersonales, las reglas de la empresa y la infraestructura, todo con fines de una mejora inclusiva y con sentido humanista.

Referencias

- CONAPRED (2019). Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación. *Sitio de la CONAPRED*. <https://nmx.conapred.gob.mx/>
- Díaz, A. (2014) *Investigación sobre clima y satisfacción laboral en el departamento online de una empresa de formación*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Málaga. <https://riuma.uma.es/entities/publication/3c3aac7e-af90-4105-8409-4779aeb291da>
- Escudero, J., Delfín Beltrán, L., y Delfín Yunez, Z. (2023) Estudio descriptivo de los factores que inciden en la percepción de un buen Clima Laboral por parte de los

- académicos de la universidad pública del sureste de México, año 2022. *Ciencia Administrativa*, 2, 52-63. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2024/03/06CA2023-2.pdf>
- Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático. (2020). Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación (NMX-R-025-SCFI-2015). En el sitio del *Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/inecc/documentos/norma-mexicana-en-igualdad-laboral-y-no-discriminacion-nmx-r-025-scfi-2015-254618?idiom=es>
- Kelley, H., y Thibaut, J. (1978). *Interpersonal relations: A theory of interdependence [Relaciones interpersonales: una teoría de la interdependencia]*. Wiley.
- Norabuena-Figueroa, R. P., Rodríguez-Orellana, H. M., Norabuena-Figueroa, E. D., y Deroncele-Acosta, A. (2025). Organizational Climate as a Key to Positive Mental Health and Academic Engagement in University Students: A Structural Equation Modeling Approach. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 15(2), 17. <https://doi.org/10.3390/ejihpe15020017>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (s/f). *Acerca de la OIT*. <https://www.ilo.org/es/acerca-de-la-oit>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2010). *ISO 26000:2010. Guía de responsabilidad social*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización [ISO]. (2015). *ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible. Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (s/f) *Los ODS en Acción*. <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- Sánchez De la Peña, L. (2024). *Factores de riesgo psicosocial en el CD KI Mexico y su relación con el ausentismo. Tesis de grado para obtener el grado de Maestría en Administración*. Universidad Autónoma de Querétaro. <https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/12282>
- Secretaría de Economía. (2015). *Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación*. NMX-R-025-SCFI-2015. <http://www.economia-nmx.gob.mx/normas/nmx/2010/nmx-r-025-scfi-2015.pdf>
- Secretaría de Salud. (2015) *Normas Oficiales Mexicanas. Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/salud/documentos/normas-oficiales-mexicanas-9705>
- Secretaría del Trabajo y Prevención Social [STPS]. (2014). *Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo*. DOF: 13/11/2014. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n152.pdf>

Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS]. (2019). Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención. *Blog Gobierno de México*. <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

VULNERABILIDAD ESTUDIANTIL ANTE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Vulnerability of students and conflict resolution in college education

Elio Francisco Vázquez Luna¹

Escuela Preparatoria Técnica General Emiliano Zapata
<https://orcid.org/0000-0002-8618-6787>

Reyna Lizeth Vázquez-Gutiérrez²

Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0000-0001-5266-951>

José Segoviano Hernández³

Universidad Autónoma de Nuevo León
<https://orcid.org/0000-0001-5236-2386>

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

Cómo citar: Vázquez Luna, E. F., Vázquez Gutiérrez, R. L., & Segoviano Hernández, J. (2026). Vulnerabilidad estudiantil ante la resolución de conflictos en la educación superior. *Diversia*, 1(1), 80–93. <https://doi.org/10.29105/diversia.v1i1.7>

¹ Doctor en Métodos Alternos de Solución de Conflictos por la Universidad Autónoma de Nuevo León, con línea de investigación en educación y cultura de paz. Se ha enfocado en el fortalecimiento de entornos educativos inclusivos y en la promoción de la mediación como vía para la resolución pacífica de conflictos. Docente en la Academia de Derecho, Ciencias Sociales y Humanidades de la Escuela Preparatoria Técnica General Emiliano Zapata, participa en actividades académicas en la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la UANL. Ha sido profesor en la Universidad Emiliano Zapata. Contacto: eliofrancisco@live.com.mx

² Doctora en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia y Doctoranda en Estudios Internacionales de Paz, Conflicto y Desarrollo por la Universitat Jaume I de Castellón. Referente académico en la construcción de paz a través de enfoques educativos, transdisciplinarios e innovadores. Miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores (SNI) Nivel II y profesora de tiempo completo en la Universidad Autónoma de Nuevo León. Fundadora de Grupo Eirene Estudios de Paz y Conflictos y co-directora de la Red Académica Internacional de Investigación para la Paz (RAIP). Contacto: reyna.vazquezgte@uanl.edu.mx

³ Doctor en Filosofía con especialidad en Administración. Profesor investigador de tiempo completo en la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales, de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Miembro del Sistema Nacional de Investigadoras e Investigadores (SNI) Nivel I. Cuenta con perfil PRODEP y es Líder del Cuerpo Académico “Políticas Sociales en los Modelos Educativos”. Contacto: jose_segoviano01@hotmail.com



VULNERABILIDAD ESTUDIANTIL ANTE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Vulnerability of students and conflict resolution in college education

Elio Francisco Vázquez Luna | Reyna Lizeth Vázquez-Gutiérrez | José Segoviano Hernández

Resumen

Este estudio analizó la vulnerabilidad estudiantil frente a la resolución de conflictos en universidades públicas estatales mexicanas. Se revisaron Planes de Desarrollo Institucional (PDI) y normativas para identificar acciones, modelos y enfoques orientados a la atención de conflictos. Los hallazgos muestran que, aunque 19 universidades incorporan estrategias para la resolución de conflictos, estas son heterogéneas y, en muchos casos, limitadas a declaraciones sin operatividad. Diez instituciones carecen de mecanismos explícitos y tres presentan información inaccesible, lo que configura escenarios de alta vulnerabilidad. Predominan modelos preventivo-formativos, mientras que los restaurativo-protectores son escasos. La falta de instancias responsables y la ausencia de enfoques de derechos humanos y género incrementan la indefensión estudiantil y el riesgo de revictimización.

Palabras clave: Cultura de paz, resolución de conflictos, violencia institucional, educación superior, violencia escolar, resolución de conflictos.

Abstract

This study analyzed student vulnerability in relation to conflict resolution within Mexican state public universities. Institutional Development Plans (IDPs) and regulations were reviewed to identify actions, models, and approaches aimed at addressing conflicts. Findings indicate that although 19 universities incorporate strategies for conflict resolution, these are heterogeneous and, in many cases, limited to declarative statements without operational mechanisms. Ten institutions lack explicit procedures, and three present inaccessible information, creating scenarios of high vulnerability. Preventive-formative models predominate, while restorative-protective approaches are scarce. The absence of responsible bodies and the lack of human rights and gender perspectives increase student defenselessness and the risk of re-victimization.

Keywords: Student vulnerability; Conflict resolution; Institutional violence; Higher education

Introducción

Las instituciones, particularmente los contextos escolares, constituyen espacios donde se construyen significados y dinámicas de organización que guardan similitudes con otros ámbitos como el familiar; además funcionan como escenarios atravesados por necesidades sociales y mecanismos normativos que exigen de los sujetos respuestas

constantes de adaptación a reglas formales y formas de coerción. En la actualidad, la violencia institucional se ha abordado como una problemática que trasciende lo individual, al estar vinculada con dimensiones culturales, económicas y políticas; y sustentarse en estructuras organizacionales caracterizadas por relaciones de poder, conflicto, estilos de liderazgo, procesos de toma de decisiones, dinámicas comunicativas y transformaciones institucionales (Escalera, Amador & Silva, 2020).

En el ámbito de la educación universitaria, la violencia escolar se manifiesta como una expresión de desigualdad y uso indebido del poder por parte del personal docente o de las autoridades educativas hacia el estudiantado, configurándose como prácticas de hostigamiento y acoso. Dentro de estas expresiones destaca el hostigamiento académico, entendido como el ejercicio de poder del profesorado para humillar, restringir el acceso a espacios institucionales o discriminar al alumnado, incluso mediante la manipulación de evaluaciones, con la finalidad de intimidar, someter o generar perjuicios, ya sea de manera individual o colectiva (Arias et al., 2019).

En la educación superior, la violencia escolar puede comprenderse como una manifestación de relaciones asimétricas y del ejercicio indebido del poder por parte de docentes o autoridades educativas hacia el estudiantado, lo cual da lugar a prácticas sistemáticas de hostigamiento y acoso. Entre estas formas de violencia sobresale el hostigamiento académico, conceptualizado como el uso de la autoridad pedagógica para desvalorizar, excluir de espacios institucionales o discriminar a las y los estudiantes, incluso mediante el control arbitrario de los procesos de evaluación, con el propósito de intimidar, someter o afectar su trayectoria escolar, ya sea de manera individual o colectiva (Barrientos, 2015).

Las instituciones, en este caso, los contextos escolares universitarios, son espacios donde se generan sentidos y formas de organización igual que la familia y la religión, como mencionan Arias et al. (2019). Además, son terrenos de necesidades e imposiciones sociales donde se responde y adapta a coerciones y normas formales, un espacio conformado por contextos culturales, económicos y políticos bajo una estructura organizacional a base de poder, conflicto, liderazgo, toma de decisiones, comunicación y/o cambios.

La violencia escolar se asocia con la reproducción de estereotipos de género y relaciones desiguales de poder que se consolidan en los procesos de socialización, particularmente hacia mujeres y personas con diversas expresiones de diversidad cultural y sexual. Estas dinámicas favorecen la aparición de formas específicas de violencia, como la violencia de género, el acoso y el hostigamiento sexual; las cuales constituyen expresiones de coerción basadas en el género que generan daños físicos, psicológicos, sociales y simbólicos, y que, desde un enfoque de derechos humanos, representan una violación a los derechos de las mujeres y de otros grupos históricamente vulnerados (Peña & Flores, 2020).

Entre las distinguidas consecuencias de violencia escolar se encuentran daños físicos, denigración de dignidad, difusión de rumores entre pares, actos diversos de tipo sexual, el ausentismo escolar o la deserción completa del estudiante, así como bajo desempeño académico, desmotivación ante el estudio, baja autoestima, depresión, inseguridad, ansiedad, hipersensibilidad, preocupación, miedo y repetición de patrones entre iguales (Garaigordobil & Oñederra, 2010; Maidel, 2009).

Es importante señalar cuidadosamente las acciones de paz en las relaciones no violentas, mismas que se implementen en la cultura de paz, mediante las cuales se concienticen a las comunidades universitarias envueltas este problema.

Marco legal de atención institucional a la violencia en contextos universitarios

En México, la atención y resolución de conflictos en las instituciones universitarias se encuentra sustentada en un conjunto de disposiciones legales y normativas de alcance nacional y local. En primer término, la Ley General de Educación (DOF: 30-09-2019), establece los principios rectores del sistema educativo nacional, orientados a garantizar el derecho a una educación de calidad, inclusiva, equitativa y con enfoque de mejora continua. Esta ley reconoce el derecho de todas las personas a acceder a una educación libre de discriminación, independientemente de su origen étnico, género, condición socioeconómica o discapacidad, y define principios fundamentales como la equidad, la calidad, la integralidad, la inclusión, la interculturalidad y la sustentabilidad, los cuales orientan la planeación y evaluación de los procesos educativos.

Asimismo, la Ley General de Educación reconoce la obligatoriedad y gratuidad de la educación básica, y garantiza la autonomía de las instituciones de educación superior para organizar y gestionar sus planes académicos, actividades de investigación y procesos administrativos, sin menoscabo de su responsabilidad social. De igual manera, subraya la importancia de la evaluación educativa como mecanismo para el aseguramiento de la calidad, así como la corresponsabilidad social en el proceso educativo mediante la participación de distintos actores, y la necesidad de una formación docente inicial y continua que fortalezca el desempeño profesional.

En el ámbito estatal, la Ley de Educación del Estado de Nuevo León (PONL: 23-06-2023) establece lineamientos específicos para el funcionamiento de las instituciones de educación media superior y superior, destacando la promoción de estrategias orientadas a la prevención de cualquier forma de violencia, incluida la violencia de género, como lo señala el artículo 57, fracción II Bis.

Por otro lado, la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México (GOCDMX: 29-11-2024) constituye un instrumento jurídico clave para la atención de prácticas discriminatorias en instituciones públicas y privadas, al establecer obligaciones para la promoción y respeto de los derechos humanos, así como mecanismos de denuncia, atención y sanción a través de instancias como la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México. Esta legislación enfatiza la adopción de políticas, programas y acciones afirmativas orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades y la inclusión social.

Finalmente, los reglamentos internos de las instituciones universitarias complementan este marco normativo, al establecer procedimientos, instancias y mecanismos específicos para la atención y resolución de conflictos entre los distintos actores de la comunidad universitaria, los cuales han sido considerados como parte del corpus documental analizado en el presente estudio.

Metodología

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo, con un diseño documental-descriptivo, que tuvo como objetivo identificar y analizar las disposiciones normativas e

institucionales relacionadas con la resolución de conflictos en universidades públicas estatales mexicanas, así como su posible incidencia en la configuración de escenarios de vulnerabilidad estudiantil.

En esta investigación documental, se analizaron fuentes secundarias oficiales, específicamente Planes de Desarrollo Institucional (PDI), programas institucionales, reglamentos y documentos normativos disponibles públicamente en los portales oficiales de las universidades,

Se utilizó la técnica de análisis de contenido, retomando como referente metodológico la propuesta de Amador y Escalera (2021), mediante un análisis comparativo de los documentos institucionales, identificando la presencia o ausencia de procedimientos y acciones orientadas a la resolución de conflictos, se analizaron los Planes de Desarrollo Institucional vigentes (o el más reciente disponible) de universidades públicas estatales de México, a partir de los siguientes criterios:

- Universidades públicas estatales reconocidas oficialmente
- Disponibilidad pública del PDI o documento equivalente
- Vigencia temporal dentro del periodo 2016–2025
- En los casos donde el documento no estuvo disponible o presentaba enlaces inactivos, se registró explícitamente como “sin datos”.

Los criterios y/o categorías que se consideraron para el análisis de los datos fueron:

- Presencia de acciones institucionales para la resolución de conflictos en universidades públicas estatales
- Enfoques de derechos humanos, género e inclusión presentes en los PDIs
- Modelos institucionales de resolución de conflictos identificados en los PDIs
- Instancias institucionales responsables de la atención de conflictos.

Aspectos éticos

Al tratarse de documentos de acceso público, el estudio no implicó riesgos éticos directos para las personas. No obstante, el análisis se realizó desde un enfoque crítico, respetuoso y no punitivo, orientado a la mejora institucional y la protección de los derechos del estudiantado.

Resultados y discusión

Del total de universidades públicas estatales analizadas (Anexo 1), se identificó que una mayoría incorpora (19) en sus Planes de Desarrollo Institucional estrategias, programas o procedimientos orientados a la resolución de conflictos y a la atención de la violencia. No obstante, un número significativo de instituciones carece de mecanismos explícitos o presenta información inaccesible (diez) lo que configura escenarios de vulnerabilidad institucional para el estudiantado, al limitar el acceso a rutas claras de atención y protección de derechos, y, por último, tres universidades resultaron con información no disponible o inaccesible.

A continuación, se presentan los resultados que derivan del análisis documental de los Planes de Desarrollo Institucional de universidades públicas estatales en México, con el

objetivo de identificar estrategias y procedimientos orientados a la resolución de conflictos. A partir de categorías analíticas previamente definidas, se sistematizó la información en tablas comparativas que permiten reconocer tendencias, contrastes y vacíos normativos.

Presencia de acciones institucionales para la resolución de conflictos en universidades públicas estatales

Los resultados presentados en la Tabla 1 muestran que, si bien, una parte significativa de las universidades públicas estatales incorpora en sus Planes de Desarrollo Institucional acciones orientadas a la resolución de conflictos, estas se expresan de manera heterogénea en alcance y operatividad. En universidades como la Universidad Autónoma de Chiapas y la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, la presencia de programas institucionales específicos y defensorías universitarias refleja un mayor nivel de formalización y compromiso institucional con la atención de conflictos y la protección de derechos.

En contraste, instituciones como la Universidad Autónoma de Aguascalientes o la Universidad de Colima se ubican en una categoría intermedia, ya que, aunque promueven valores como la inclusión, la tolerancia y la cultura de paz, no establecen procedimientos ni protocolos explícitos para la atención de conflictos, lo que limita la efectividad de dichas acciones. Esta situación configura escenarios de vulnerabilidad institucional, en los que el estudiantado carece de rutas claras para la denuncia o la resolución de situaciones de violencia.

Asimismo, la ausencia de información accesible en universidades como la Universidad Autónoma de Baja California Sur o la Universidad Autónoma de San Luis Potosí constituye una forma adicional de vulnerabilidad, al restringir el derecho del estudiantado a conocer los mecanismos institucionales de protección y atención existentes.

Los resultados muestran que, aunque algunas universidades ya han desarrollado mecanismos formales que contribuyen a la protección de los derechos del estudiantado, una proporción relevante se limita a enunciados generales sin procedimientos operativos, lo que genera escenarios de vulnerabilidad institucional. La ausencia de acciones explícitas o de información accesible evidencia una falta de garantías normativas para la atención de conflictos, incrementando la indefensión del estudiantado ante situaciones de violencia o desacuerdo.

Tabla 1

Presencia de acciones institucionales para la resolución de conflictos en universidades públicas estatales

Categoría	Características principales	Implicaciones para la vulnerabilidad estudiantil
Programas o instancias formales	Defensorías, programas institucionales, protocolos explícitos	Disminución de la vulnerabilidad mediante rutas claras de atención y protección de derechos

Categoría	Características principales	Implicaciones para la vulnerabilidad estudiantil
Acciones declarativas	Mención de valores, cultura de paz e inclusión sin procedimientos operativos	Vulnerabilidad moderada por falta de mecanismos efectivos
Ausencia de acciones explícitas	No se identifican programas ni procedimientos	Alta vulnerabilidad institucional y riesgo de indefensión
Sin información disponible	Documentos no accesibles o inexistentes	Vulnerabilidad institucional por opacidad normativa

Nota: Elaboración propia a partir del análisis de Planes de Desarrollo Institucional (2016-2025).

Modelos institucionales de resolución de conflictos identificados en los PDIs

El análisis de los modelos institucionales permite identificar una tendencia predominante hacia enfoques preventivo-formativos, particularmente en universidades como la de Guanajuato, Veracruzana y la Autónoma de Tamaulipas, donde la cultura de paz, los derechos humanos y la igualdad de género forman parte del discurso estratégico institucional. Estos modelos buscan incidir en la convivencia universitaria mediante la formación en valores y la prevención de la violencia.

No obstante, únicamente un número reducido de universidades, como la Autónoma de Chiapas y la Autónoma del Estado de México, transitan hacia modelos restaurativo-protectores, al incorporar instancias especializadas, atención de quejas y mecanismos formales de acompañamiento y reparación del daño. La presencia de estos modelos resulta clave para reducir la vulnerabilidad estudiantil, ya que reconoce las asimetrías de poder y ofrece garantías institucionales ante conflictos. Por el contrario, en aquellas universidades donde el modelo es meramente declarativo o inexistente, la resolución de conflictos queda sujeta a interpretaciones discrecionales, lo que incrementa el riesgo de revictimización y abandono escolar.

Tabla 2

Modelos institucionales de resolución de conflictos identificados en los PDIs

Modelo institucional	Rasgos predominantes	Enfoque
Preventivo-formativo	Cultura de paz, capacitación, promoción de valores	Prevención y convivencia
Restaurativo-protector	Defensorías, atención de quejas, enfoque de derechos	Protección y reparación
Declarativo-normativo	Enunciados generales sin operatividad	Simbólico
Ausente	Inexistencia de modelo identificado	Riesgo institucional

Nota: Elaboración propia a partir del análisis de Planes de Desarrollo Institucional (2016–2025).

Enfoques de derechos humanos, género e inclusión

La Tabla 3 evidencia que los enfoques de derechos humanos y género se incorporan de manera desigual en los PDIs analizados, universidades como la Autónoma del Estado de México, la Autónoma de Chiapas y la Autónoma de Morelos reconocen explícitamente la problemática de la violencia de género y desarrollan estrategias institucionales para su prevención y atención, lo que permite una respuesta diferenciada a contextos de vulnerabilidad.

En contraste, otras instituciones limitan su intervención a menciones generales sobre inclusión y equidad, sin desarrollar mecanismos específicos de atención, como ocurre en la Universidad de Guadalajara o la Benemérita Autónoma de Puebla, donde el enfoque de derechos aparece más vinculado a la responsabilidad social que a la resolución directa de conflictos. La ausencia de estos enfoques en algunos PDIs refuerza la idea de que la vulnerabilidad estudiantil no es accidental, sino el resultado de marcos normativos que invisibilizan las desigualdades estructurales y limitan la protección institucional.

Tabla 3

Enfoques de derechos humanos, género e inclusión presentes en los PDIs

Enfoque identificado	Evidencia documental	Relación con la vulnerabilidad estudiantil
Derechos humanos explícitos	Programas, instancias, capacitación	Reducción de desigualdades estructurales
Perspectiva de género	Protocolos y programas contra la violencia	Atención diferenciada a grupos vulnerables
Inclusión general	Enunciados sobre equidad y diversidad	Atención parcial
Ausencia de enfoque	No se identifican referencias	Incremento de la vulnerabilidad estructural

Nota: Elaboración propia a partir del análisis de Planes de Desarrollo Institucional (2016–2025).

Instancias institucionales responsables de la atención de conflictos

La existencia de instancias responsables claramente definidas, como las Defensorías de Derechos Universitarios en la Universidad Autónoma de Chiapas o los programas de derechos universitarios en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, emerge como un factor decisivo para fortalecer la confianza institucional y reducir la vulnerabilidad del estudiantado; por otro lado, hay universidades que optan por comités temporales, comisiones o acciones no institucionalizadas (como ocurre en varios casos donde se promueve la cultura de paz sin estructuras formales) presentan una atención fragmentada y dependiente de la voluntad administrativa. Esta indefinición institucional genera incertidumbre, desalienta la denuncia y profundiza la percepción de indefensión entre los estudiantes. Finalmente, la inexistencia de instancias responsables o la falta de información pública sobre ellas representa una forma de violencia institucional pasiva, al omitir mecanismos de protección ante situaciones de conflicto.

Tabla 4
Instancias institucionales responsables de la atención de conflictos

Tipo de instancia	Función principal	Impacto en la experiencia estudiantil
Defensoría universitaria	Atención, asesoría y resolución	Confianza institucional y acompañamiento
Comités o programas específicos	Prevención y capacitación	Atención limitada a la implementación
Instancias no definidas	Responsabilidad difusa	Incertidumbre y temor para denunciar
Inexistencia de instancias	Ausencia de responsables claros	Alta vulnerabilidad y riesgo de abandono

Nota: Elaboración propia a partir del análisis de Planes de Desarrollo Institucional (2016–2025).

Conclusiones

Los resultados del estudio evidencian que la vulnerabilidad estudiantil frente a la resolución de conflictos en universidades públicas estatales mexicanas no es un fenómeno aislado, sino una condición estructural derivada de la ausencia de mecanismos claros y accesibles para la atención de situaciones de violencia y desacuerdo. Aunque algunas instituciones han incorporado estrategias y programas orientados a la cultura de paz y la inclusión, la mayoría se limita a enunciados declarativos sin procedimientos operativos, lo que reduce la efectividad de las acciones y perpetúa escenarios de indefensión.

La heterogeneidad en los modelos institucionales analizados revela una tendencia predominante hacia enfoques preventivo-formativos, centrados en la promoción de valores y la capacitación, mientras que los modelos restaurativos-protectores, que ofrecen garantías concretas de atención y reparación del daño, son escasos. Esta situación incrementa el riesgo de revictimización y abandono escolar, especialmente en contextos donde no existen instancias responsables claramente definidas.

Asimismo, la falta de integración sistemática de enfoques de derechos humanos y perspectiva de género en los Planes de Desarrollo Institucional refuerza las desigualdades estructurales y limita la protección efectiva del estudiantado. En este sentido, la vulnerabilidad no solo responde a vacíos normativos, sino también a la opacidad informativa y a la indefinición institucional, factores que desalientan la denuncia y profundizan la percepción de indefensión.

Finalmente, se concluye que es urgente transitar de discursos simbólicos hacia políticas vinculantes que garanticen la creación de instancias permanentes, protocolos claros y modelos restaurativos que aseguren la protección integral de los derechos estudiantiles. La consolidación de una cultura de paz debe asumirse como eje transversal en la gestión universitaria, articulando acciones preventivas con mecanismos efectivos de atención y reparación.

Referencias

- Amador, S., y Escalera Silva, L. (2021). Formación en resolución de conflictos para el ejercicio profesional de trabajadores sociales en materia de mediación. En N. Fuentes, M. Arias, y L. Verdugo (Coords). *Formación, Género y Vejez. La investigación de Trabajo Social ante los nuevos escenarios* (pp-29-45). Academia Nacional de Investigación en Trabajo Social [ACANITS].
<http://eprints.uanl.mx/22318/7/22318.pdf>
- Arias, Y., y Amador, S. (2019, 14-16 de agosto). *Acoso escolar a estudiantes de una institución de educación superior en Nuevo León*. En M. Castro (Presidente), Congreso Nacional e Internacional de Investigación en Trabajo Social. Redes Temáticas; Dilemas y Perspectivas. Universidad Juárez del Estado de Durango, Durango, México.
- Arias, Y., Cisneros, J., Velez, G., y Amador, S. (2019, 22-23 de agosto). *Acoso escolar a estudiantes de una institución de educación superior en Nuevo León* [ponencia]. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Barrientos, P. (2015). *Violencia institucional: hacia un nuevo enfoque*.
<https://www.researchgate.net/publication/289980382>
- Escalera, L., y Amador, S. (2020). Los métodos alternos de solución de conflicto y su contexto de aplicación. *Realidades*, 9(2), 39-60. <http://eprints.uanl.mx/21183/>
- Escalera Silva, L. A., Amador Corral, S. R., & Silva Morín, L. A. (2020). Análisis de la presencia de violencia institucional en el contexto escolar en el nivel medio superior. *Revista Boletín REDIPE*, 9(9), 76–91.
<https://doi.org/10.36260/rbr.v9i9.1065>
- Garaigordobil, M., y Oñederra, J. A. (2010). Inteligencia emocional en las víctimas de acoso escolar y en los agresores. *European Journal of Education and Psychology*, 3(2), 243-256.
<https://www.redalyc.org/pdf/1293/129315468008.pdf>
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2019). Ley General de Educación. DOF: 30-09-2019
https://sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/15131/1/images/ley_general_educacion_4t.pdf
- H. Congreso del Estado de Nuevo León. (2000). *Ley de Educación del Estado de Nuevo León*. Periódico Oficial [PONL]: 23-06-2023.
https://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/ley_de_educacion_d_el_estado/
- Gobierno de la Ciudad de México. (2011). Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México. Gaceta Oficial [GOCDMX]: 29-11-2024.
https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/images/leyes/leyes/LEY_PARA_PREVENIR_Y_ELIMINAR_LA_DISCRIMINACION_DE_LA_CDMX_5.1.pdf

- Maidel, S. (2009). Cyberbullying: um novo risco advindo das tecnologias digitais. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia*, 2, 113-119. <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/view/1158>
- Peña Sánchez, E. Y., & Flores Ramírez, V. H. (2020). Acoso escolar y violencia de género en espacios universitarios: Escenarios, generalidades y aproximaciones. *Diario de Campo*, 4(10), 68–88. <https://revistas.inah.gob.mx/index.php/diariodecampo/article/view/18663>
- Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca. (2016). *Plan Institucional de Desarrollo 2016-2020*. <https://www.uabjo.mx/pid-2016-2020>
- Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2016). *Plan de Desarrollo Institucional 2016-2024*. <http://pdi.uaa.mx/>
- Universidad Autónoma de Baja California Sur. (2019). *Programa de Planeación y Desarrollo Institucional 2019-2023*. <https://www.uabcs.mx/documentos/dppu/CONOCENOS/Programa%20de%20Planeaci%C3%B3n%20y%20Desarrollo%20Institucional%202019-2023.pdf>
- Universidad Autónoma de Campeche. (2020). *Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023*. <https://drive.google.com/file/d/1zX9P82czgMWYpYKhwzpbMyK79r-4K-6C/view>
- Universidad Autónoma de Chiapas. (2019). *Plan de Desarrollo Institucional 2030*. <https://www.planeacion.unach.mx/index.php/planeacioninstitucional#plan-de-desarrollo-institucional-2030>
- Universidad Autónoma de Chihuahua. (2016). *Plan de Desarrollo Universitario PDU 2016-2025*, actualización al 2021. http://transparencia.uach.mx/transparencia_proactiva/PDU-2016-2025.pdf
- Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. (2018). *Plan Institucional de Desarrollo PIDE 2018-2024*, actualización al 2021. https://www.uacj.mx/planeacion/documentos/planeacion/PIDE_2018-24_UACJ.pdf
- Universidad Autónoma de Coahuila. (2018). *Plan de Desarrollo Institucional PDI 2018-2022*. <http://www2.uadec.mx/pub/pdf/2018-PDI.pdf>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2021). *Plan de Desarrollo Institucional PDI 2018-2023. Actualización 2021-2023*. <https://www.uaeh.edu.mx/excelencia/pdi-2021-2023.pdf>
- Universidad Autónoma del Estado de México. (2021). *Plan Rector de Desarrollo Institucional PRDI 2021-2025*. http://planeacion.uaemex.mx/docs/PRDI_2021-2025.pdf
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (2018). *Plan Institucional de Desarrollo PIDE 2018-2023*. https://sgc.uaem.mx/assets/files/marco/plan-institucional-de-desarrollo-pide_2018-2023.pdf

- Universidad Autónoma de Guerrero. (2017). *Plan de Desarrollo Institucional PDI 2017-2021*. <https://agropecuarias.uagro.mx/archivos/5.-%20PDI2017-2021.pdf>
- Universidad Autónoma de Nayarit. (2016). *Plan Institucional de Desarrollo PDI 2016-2022*. https://www.uan.edu.mx/d/a/sg/Legislacion/Plan_de_desarrollo_institucional.pdf
- Universidad Autónoma de Nuevo León. (2022). *Plan de Desarrollo Institucional 2022-2030*. <https://www.uanl.mx/wp-content/uploads/2022/11/plan-de-desarrollo-institucional-uanl-2022-2030-1.pdf>
- Universidad Autónoma de Querétaro. (2021). *Plan Institucional de Desarrollo PIDE 2021-2024*. https://planeacion.uaq.mx/docs/pide/DOCUMENTO_PIDE_2021-2024.pdf
- Universidad Autónoma de Sinaloa. (2021). *Plan de Desarrollo Institucional con Visión de Futuro 2025*. http://sau.uas.edu.mx/pdf/PDI_con_vision_de_futuro_2025.pdf
- Universidad Autónoma de Tamaulipas. (2022). *Plan Institucional de Desarrollo PIDE 2022-2025*. <https://radiouat.mx/wp-content/uploads/2024/02/05-Plan-de-Desarrollo-Institucional-UAT-2022-2025.pdf>
- Universidad Autónoma de Yucatán. (2014). *Plan Institucional de Desarrollo 2014-2022*. <http://www.transparencia.uady.mx/a9/Documents/institucional/pdi2014-2022.pdf>
- Universidad Autónoma de Zacatecas. (2021). *Plan de Desarrollo Institucional 2021-2025*. https://mcpi.uaz.edu.mx/wp-content/uploads/2021/08/PDI-UAZ_2021-2025.pdf
- Universidad de Colima. (2022). *Plan Institucional de Desarrollo 2022-2023*. <https://portal.ucol.mx/pide/>
- Universidad de Guadalajara. (2019). *Plan de Desarrollo Institucional PDI 2019-2025*. https://www.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/pdi_2019-2025.pdf
- Universidad de Guanajuato. (2021). *Plan de Desarrollo Institucional PLADI 2021-2030*. <https://www.ugto.mx/planeacion/images/pdf/universidad-de-guanajuato-pladi-2021-2030.pdf>
- Universidad de Quintana Roo. (2021). *Plan Institucional de Desarrollo Estratégico 2021-2024*. https://www.uqroo.mx/imagen2021/PIDE/PDF/PIDE_UQROO_2021-2024.pdf
- Universidad de Sonora. (2021). *Plan de Desarrollo Institucional 2021- 2025*. <https://www.unison.mx/institucional/pdi2021-2025.pdf>
- Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. (2020). *Plan Institucional de Desarrollo 2020-2024*. <https://archivos.ujat.mx/2020/Planeacion/PDI%202020-2024-1-sintesis.pdf>
- Universidad Juárez del Estado de Durango. (2018). *Plan de Desarrollo Institucional 2018-2024*. https://www.ujed.mx/doc/PDI_UJED_2018-2024.pdf

Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. (2021). *Plan de Desarrollo Institucional 2021-2030*.

<https://documentos.umich.mx/documentos/Normatividad/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20INSTITUCIONAL%202021-2030.pdf>

Universidad Veracruzana. (2017). *Plan General de Desarrollo 2030*.

<https://www.uv.mx/veracruz/odontologia/files/2017/07/UV-Plan-General-2030.pdf>

Anexo 1

Universidades Estatales con o sin programas de desarrollo institucional procedimientos o acciones para la resolución de conflictos

Universidad pública estatal	Plan de desarrollo institucional revisado	Acciones o procedimientos para R.C.
Universidad Autónoma de Aguascalientes	PDI 2016-2024	Sí
Universidad Autónoma de Baja California	SIN DATOS	No
Universidad Autónoma de Baja California Sur	PDI 2019 – 2023	No
Universidad Autónoma de Campeche	PDI 2020-2023	Sí
Universidad Autónoma de Coahuila	PDI 2018-2021	No
Universidad de Colima	PIDE 2022-2025	Sí
Universidad Autónoma de Chiapas	PDI 2030	Sí
Universidad Autónoma de Chihuahua	PDU 2016-2025	No
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez	PIDE 2018-2024	No
Universidad Juárez del Estado de Durango	PDI 2018-2024	Sí acción
Universidad de Guanajuato	PLADI 2021-2030	Sí
Universidad Autónoma de Guerrero	PDI 2017-2021	No menciona
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo	PDI 2018 – 2023 (actualización 2021-2023)	Sí programa
Universidad de Guadalajara	PDI 2019-2025	Sí menciona
Universidad Autónoma del Estado de México	PRDI 2021-2025	Sí programa
Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo	PDI 2021-2030	No
Universidad Autónoma del Estado de Morelos	PIDE 2018-2023	Sí
Universidad Autónoma de Nayarit	PDI 2016-2022	No
Universidad Autónoma de Nuevo León	PDI 2019-2030	Sí
Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca	SIN DATOS	Sin datos
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla	PDI 2021-2025	Sí menciona
Universidad Autónoma de Querétaro	PIDE 2021-2024	Sí
Universidad de Quintana Roo	PIDE 2021-2024	No
Universidad Autónoma de San Luis Potosí	PIDE 2013-2023	Sin datos
Universidad Autónoma de Sinaloa	PDI Visión 2025	Sí programa
Universidad de Sonora	PDI 2021-2025	Sí
Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	PDI 2020-2024	Sí menciona
Universidad Autónoma de Tamaulipas	PDI 2022-2025	Sí
Universidad Autónoma de Tlaxcala	PDI 2018-2022	Sin datos
Universidad Veracruzana	PDI 2020-2030	Sí
Universidad Autónoma de Yucatán	PDI 2014-2022	NO
Universidad Autónoma de Zacatecas	PDI 2021-2025	Si objetivo estratégico

Nota 1: R.C. = Resolución de Conflictos.

Nota: Elaboración propia