



ESTAFAS EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

UN ANÁLISIS DE SUS EFECTOS EN LA TERCERA EDAD

Trabajo Final de Grado

Autor: Sergi Alesanco Perich

Tutor: Dr. Jordi Merino Noé

Facultad de Derecho

Grado en Criminología

Curso 2021/2022

Mientras quieras vivir en sociedad, en este momento y en este lugar, tendrás que lidiar con la sociedad de las redes.

Manuel Castells (2001)¹

El verdadero progreso es el que pone la tecnología al alcance de todos.

Henry Ford (1863-1947)

¹ Castells, M. 2001, "La Galaxia Internet".

Resumen

Título: *Estafas en las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación. Un análisis de su efecto en la tercera edad.*

En este trabajo se han tratado las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como un nuevo espacio de oportunidad criminal, centrándose en explicar los delitos de Phishing, Vishing y estafas a través de mensajería instantánea. Se ha propuesto, como objetivo, analizar el impacto que tienen estos delitos sobre las personas mayores de 65 años; debido a las desigualdades de acceso y vulnerabilidades que tienen hacia estas tecnologías. Se ha querido observar si realmente hacen un uso menor de ellas, pero a la vez son victimizadas en mayor medida que los más jóvenes. También se ha querido analizar si actúan de manera distinta ante estos delitos, sobre todo en la tendencia a denunciar. Se ha realizado una encuesta, obteniendo 165 respuestas, y de los resultados, se ha deducido que existen diferencias en cuanto a la victimización, no solo por edad, sino también por género. En el grupo de los hombres mayores de 65 años existen prácticamente el mismo número de víctimas que en el grupo de los más jóvenes, no obstante, en el caso de las mujeres, las víctimas mayores de 65 años son prácticamente el doble. En cuanto a la manera de actuar; los hombres mayores de 65 años no tienen tendencia a denunciar y las mujeres lo hacen en mayor medida que las más jóvenes. Se han discutido los resultados, y se ha visto que el conocimiento sobre estas tecnologías constituye una variable que se puede correlacionar con estas diferencias en cuanto a victimización y manera de actuar. Por último, se han explicado las limitaciones del estudio junto a propuestas de mejora.

Palabras clave: Brecha Digital, Delito Informático, Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, Phishing, Vishing.

1	Introducción.....	3
2	Objetivos	4
3	Aproximación Teórica.....	5
3.1	Las TIC como espacio de oportunidad criminal.....	5
3.2	Tipología delictiva	7
3.2.1	<i>Phishing, Estafa a través de Correo Electrónico.....</i>	7
3.2.2	<i>Vishing, Estafa a través de llamadas telefónicas.....</i>	8
3.2.3	<i>Otros tipos de estafa en las TIC.....</i>	9
3.2.4	<i>Tratamiento penal en España de los delitos de estafa en las TIC.....</i>	11
3.3	Diferencia de uso entre edades en las TIC.....	12
3.4	Vulnerabilidades de las personas mayores en las TIC.....	13
3.5	Vulnerabilidades potenciadoras de la oportunidad criminal en las TIC	16
3.6	Algunos datos sobre el uso de las TIC y victimización en Cataluña	17
4	Pregunta de investigación	20
5	Metodología.....	21
5.1	Muestra.....	21
5.2	Resultados.....	21
6	Discusión.....	27
7	Conclusiones.....	31
8	Referencias.....	32
8.1	Bibliografía.....	32
8.2	Estadísticas.....	33
8.3	Recursos Web	34
8.4	Normativa	34
9	Anexos.....	35
9.1	Cuestionario.....	35
9.2	Tablas complementarias.....	37

1 *Introducción*

En este trabajo se analizarán las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC en adelante), como nuevo espacio de oportunidad criminal, centrándonos en los delitos de estafa y en cómo afectan a la sociedad. En concreto, se tratarán las técnicas de estafa más utilizadas, como el *Phishing*, que consiste en utilizar mensajes de correo electrónico, intentando imitar a una fuente legítima o prometiendo algún beneficio a la víctima con el objetivo de obtener sus datos para realizar el fraude. También se hablará del *Vishing*, una variante de esta técnica que destaca por el uso de la voz y una relación más cercana con la víctima. El motivo de elección de estos delitos concretos es su empleo indiscriminado en los últimos años y la tendencia a seguir aumentando por su gran atractivo en términos de coste-beneficio para los delincuentes (Burton et al., 2022).

Para comprender este tipo de delitos en las TIC, se debe entender que este espacio tiene características diferentes que el mundo físico, por tanto, el tipo de delincuencia que se produce en este ámbito es distinta también (Miró, 2011). Estas diferencias crean barreras para los individuos que quieran conocer más sobre estas tecnologías, ya que aprender nuevas formas de actuar y protegerse, no siempre es fácil y no todos tienen las mismas facilidades para ello. Los más jóvenes, que han vivido este cambio y auge de las TIC, parecen tener más facilidades para entender cómo desenvolverse en estos ámbitos. No obstante, las personas más mayores, parecen tener problemas para entender y aplicar estas tecnologías en su día a día. Se analizará si esto las hace más vulnerables y propensas a ser víctimas de este tipo de estafas. Por otra parte, interesa saber cómo los distintos grupos de edad reaccionan ante este tipo de delitos, teniendo en cuenta estas diferencias de adaptación a las TIC.

En la última década, se ha visto acelerada la transición hacia estas nuevas tecnologías y, además, la pandemia del COVID-19, que afecta a la sociedad desde 2020, ha hecho que muchos individuos que no hacían un uso habitual de las TIC, se vean forzados a hacerlo, sea para hacer la compra a través de internet, algún trámite con la administración o utilizar la banca online, entre otros (Bailey et al., 2021). El problema es que, este proceso de transición, se ha producido de repente, sin un conocimiento o proceso de adaptación previo. Todo esto, no ha hecho más que agrandar la brecha digital², aumentando la desigualdad entre los que tienen acceso a estas tecnologías y los que no (Cullen, 2001).

² La distancia social que separa a quienes tienen acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), junto al conocimiento que pueden aportar, de aquellos que no tienen acceso y por consecuencia no pueden adquirir estos conocimientos (Cullen, 2001).

2 *Objetivos*

Objetivo general:

- Conocer la situación actual de las nuevas modalidades de estafa que han aparecido con el auge de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación. En concreto del *Phishing*, *Vishing* y estafas mediante mensajería instantánea.

Objetivos específicos:

- Observar los efectos que tienen estos delitos sobre la población:
 - a) Centrarse en las desigualdades entre grupos de edad; en concreto, población mayor de 65 años, con menos recursos y conocimientos en el campo digital; y población adulta más joven, con más conocimientos y acostumbrados a convivir con estas nuevas tecnologías.
 - b) Analizar si estos dos grupos de edad tienen diferencias en materia de victimización y manera de actuar ante estos delitos, en concreto, la tendencia a denunciar.

En resumen, los objetivos de este trabajo serán, en primer lugar, conocer en qué punto nos encontramos en cuanto a estos nuevos sistemas delictivos y estafas que han aparecido con la evolución y el aumento del uso de las TIC, junto a su tratamiento penal en España. En segundo lugar, analizar los efectos que este tipo de delitos tienen sobre la sociedad. Todo esto centrado en la población más envejecida, para ver si, a pesar de hacer un uso menos frecuente de las TIC, son víctimas en mayor medida en comparación con los más jóvenes. Por último, se analizará cómo reacciona la población al ser víctima de este tipo de fraudes, si tienen tendencia a denunciar o no, para ver si realmente existen diferencias en la manera de actuar entre distintos grupos de edad.

3 Aproximación Teórica

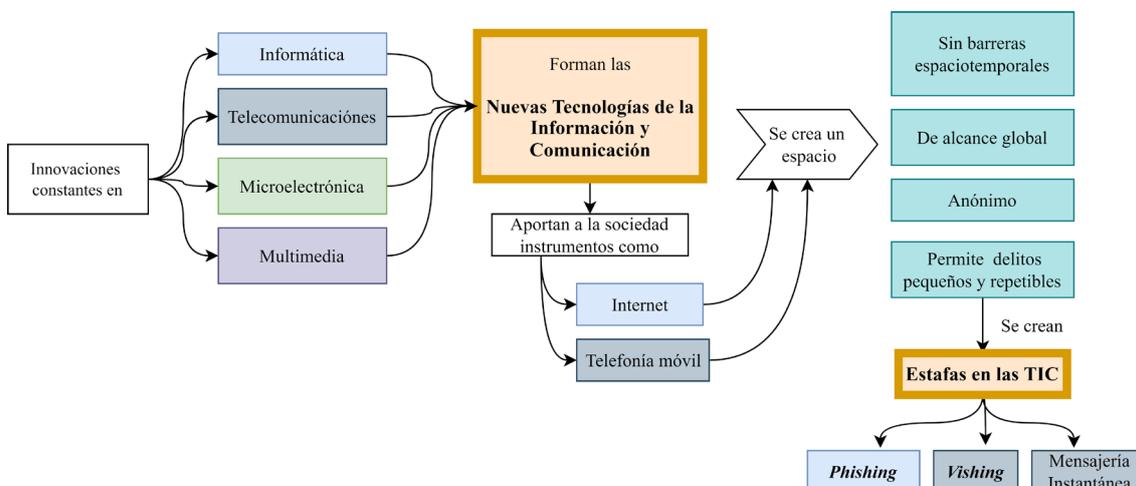
3.1 Las TIC como espacio de oportunidad criminal

El concepto de las TIC es difícil de definir y concretar, autores como Cabero (2015), lo definen como el conjunto de medios que giran en torno a la información y los medios de comunicación, y que van incorporando, con el paso del tiempo, nuevos descubrimientos. Están basados principalmente en los medios de la informática, la microelectrónica, multimedia y las telecomunicaciones. También se puede definir a las TIC, en su conjunto, como una red digitalizada, globalizada, anónima e independiente que favorece la transmisión de información (Balkin et al., 2007). La revolución que han supuesto las TIC, se lleva hablando desde hace décadas, Manuel Castells (1996), en su obra Sociedad en Red, destacaba como la evolución de la sociedad moderna ha ido a la par con estos procesos de revolución tecnológica. Y, por consecuencia, la actividad delictiva también lo ha hecho, transformándose en una delincuencia global y basada en la información.

Por estos motivos, es necesario centrarse en las diferencias más evidentes que, las TIC, muestran con el espacio físico o tecnologías de información y comunicación tradicionales (Véase Figura 1). Una de ellas, es la manera de tratar las distancias. En este medio, aumentan las capacidades para la comunicación y se reducen las distancias necesarias para realizar acciones (Miró, 2011). En el espacio físico, para que se complete una interacción entre dos individuos, es necesario que se reúnan una serie de factores tanto temporales como espaciales; no es posible una interacción sin que las dos personas estén o hayan afectado un mismo espacio físico. Las TIC han hecho que esto ya no sea un requisito. Esto supone un cambio en el tiempo necesario que requieren estas interacciones; es posible llevarlas a cabo de forma inmediata y sin importar la posición geográfica de los individuos; por ejemplo, con una llamada telefónica o una interacción en internet. Del mismo modo, no es necesario que las dos partes de la interacción realicen acciones al mismo tiempo.

Figura 1

Esquema gráfico del concepto de TIC y sus características



Nota. Fuente: Elaboración propia con ayuda de los conceptos de Cabero (2015), Balkin et al. (2007), Miró (2011) y Koops (2012).

Relacionado con la delincuencia, si se tiene acceso a otro individuo sin importar la distancia que los separe, ni que el tiempo sea una barrera o inconveniente, supone un aumento en las oportunidades para cometer delitos. Al tener menos restricciones de espacio y tiempo, los delincuentes tienen más oportunidades de interactuar que en el espacio físico (Miró, 2011). Expertos, como Koops (2012), profundizan más sobre el tema de la oportunidad criminal dentro de las TIC, intentando dar con factores y características más concretas que la favorecen.

Una de ellas es el alcance global que tienen las TIC. Los individuos tienen la capacidad de encontrar víctimas potenciales en todo el mundo, sin tener que salir de su espacio cercano para conseguirlo. Por ejemplo, un individuo puede realizar un acto delictivo hacia otro que esté en otro punto del mundo, desde su propia casa. Por este motivo, se eliminan las barreras o guardianes típicas entre víctima y agresor, ya que no es necesario estar cerca para perpetrar el acto.

En segundo lugar, destaca la dificultad de tratamiento penal, debido al carácter global de las TIC. En el delito típico, suele ser competencia de cada territorio, tratar los delitos que se cometan del modo que hayan establecido mediante sus leyes. A causa del alcance global, un individuo de un país puede cometer un delito y causar un daño en otro, lo cual supone problemas para tratar ese delito concreto debido a las distintas leyes y competencias entre países.

En tercer lugar, se encuentra el papel que juega el anonimato que proporcionan las TIC, y la existencia de herramientas que permiten la ocultación completa del individuo. Incluso en el caso de sistemas de comunicación más básicos como el teléfono, la víctima no puede comprobar, de manera fácil y fehaciente, la identidad de la persona con la que está hablando. Existen distintos sistemas para tratar de identificar a sus usuarios, el más común es el "Internet Protocol" o IP, el cual consiste en un número identificador, único e irrepetible, que tiene cada dispositivo que accede e interactúa con redes conectadas a internet (García, 2019). No obstante, con poco conocimiento es posible encontrar herramientas informáticas creadas con el propósito de ocultar o modificar este identificador. Es por esto, que el factor del anonimato favorece la creación de más oportunidades delictivas o hace, las ya existentes, más atractivas para un posible delincuente.

Por último, la posibilidad de cometer pequeños delitos. Esto también hace que sean delitos difíciles de tratar penalmente, debido a su poco impacto individual. Las TIC permiten cometer delitos con muy poco coste y, por tanto, estos pueden ser repetidos. Por ejemplo, un individuo en el mundo real podría hurtar una cantidad pequeña de dinero de muchos individuos que encontrara por la calle, pero esto, en términos de coste/riesgo y beneficio, no sería rentable. No obstante, en concreto en internet, esto se convierte en una realidad más alcanzable. Por ejemplo, un individuo mediante una estafa informática puede conseguir pequeñas cantidades de dinero de miles de personas de manera fácil, efectiva y anónima; además, en muchos casos, las víctimas no se ven empujadas a empezar un proceso legal para restaurar un daño tan leve a su patrimonio. Todo esto ha favorecido la aparición en los últimos años de técnicas de ataque que se centran en aprovechar estas vulnerabilidades,

como es el caso del *Phishing*, el *Vishing* y otros delitos informáticos³ que trataremos a continuación.

3.2 Tipología delictiva

3.2.1 *Phishing*, estafa a través del correo electrónico

La práctica más común en materia de delitos relacionados con las TIC y que, según el Informe sobre la Cibercriminalidad en España (2020), afecta en mayor medida a la sociedad; es una técnica de engaño, con el objetivo de conseguir un beneficio económico, conocida como *Phishing*. Este método consiste en obtener o apropiarse de datos personales, normalmente bancarios, mediante el uso del correo electrónico, utilizando la suplantación de identidad. Según este estudio, en el año 2020, se reportaron 257.907 casos de este tipo de estafa en nuestro país, convirtiéndose en el delito más frecuente en internet. *Phishing* hace referencia al término *Fishing*, pescar en inglés, comparando el hecho de usar cebo y esperar a que piquen los peces; con el envío de correos electrónicos y esperar a que las víctimas muerdan el anzuelo. Esta modalidad delictiva consta de tres elementos clave (Miró, 2013):

a) *El mensaje:*

Es importante diferenciar entre ataques de *Phishing* indiscriminados de otros ataques más estudiados y planeados. Los más frecuentes son ataques a gran escala mediante el uso del correo electrónico, pero también pueden realizarse mediante mensajería instantánea (*WhatsApp*, *Telegram*, etc.) y SMS⁴, tanto en ordenadores como dispositivos móviles. Los delincuentes consiguen listas de correos electrónicos filtradas en la red para enviar el mismo mensaje a miles de personas. Estos consisten en un texto en el que, haciéndose pasar por el banco o una empresa, y mediante distintas excusas, intentan manipular a otra para que actúe de una forma determinada, en este caso, que acceda a un sitio *web*⁵ fraudulento. Por ejemplo, que se ha encontrado un problema en la cuenta bancaria de la víctima y debe solucionarse. Existe otro tipo de mensaje que consiste en un engaño pensado con anterioridad, teniendo en cuenta las vulnerabilidades de las posibles víctimas. En este caso, se envía un mensaje, en nombre de un banco o entidad, a un individuo con problemas económicos, asegurando que ha recibido una transferencia del extranjero o alguna herencia perdida y que, para completarla, necesita acceder a su cuenta.

³ Concepto que engloba toda la delincuencia que se produce o hace uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (Miró, 2011), o más concretamente cualquier actividad criminal que utiliza o tiene como objetivo un dispositivo conectado a internet (Burton et al., 2022)

⁴ Servicio de mensajes de texto cortos/simples que utilizan los dispositivos móviles para comunicarse sin conexión a internet.

⁵ World Wide Web. Una de las formas en que se comparte la información en internet. Formada por texto, imágenes, videos, sonidos, etc. Destinada a facilitar la navegación por internet al ciudadano de a pie.

b) *La interacción:*

Mediante el mensaje, hacen que el receptor acceda a una página *web* que el delincuente ha creado con anterioridad. Este sitio *web* será una copia lo más parecida posible a la página legítima a la que la víctima está acostumbrada a acceder. De este modo, es el propio usuario el que, de forma voluntaria, aunque mediante engaño, proporciona sus datos bancarios u otros, al delincuente. Por esto el coste y riesgo para el delincuente es muy bajo, simplemente envía los mensajes y espera a que alguien caiga en la trampa para recoger estos datos.

c) *El robo:*

Este se produce en el mismo momento en que la víctima introduce los datos en el sitio *web* fraudulento y estos acaban en la base de datos del autor del delito. Aquí es donde se encuentra una diferencia con el delito típico de robo o estafa, según Miró (2013), en algunos casos, el autor del delito no utiliza los datos robados para producir un daño directo al patrimonio de la víctima, sino que vende esa información a otros individuos que quieran comprarla. Por tanto, puede ser otro el que acabe robando y estafando a la víctima. También, se debe tener en cuenta la modalidad del secuestro de datos; en este caso el delincuente no vende los datos a un tercero ni usa directamente los datos, sino que pide a la propia víctima un rescate por ellos.

3.2.2 *Vishing*, estafa a través de llamadas telefónicas

El *Vishing* es otra modalidad de estafa en las TIC, cada vez más común debido al aumento en el uso de dispositivos móviles, sumado al acceso casi universal de la sociedad al teléfono clásico. Tiene los mismos objetivos que el *Phishing*, pero los consigue mediante la voz. Consiste en llamadas telefónicas con el objetivo de conseguir que la víctima proporcione sus datos personales y bancarios. El delincuente utiliza ingeniería social y se aprovecha de la confianza que puede generar en la víctima, el hecho de tratar con una persona real. De este modo, haciéndose pasar por una entidad legítima, se gana esta confianza, poco a poco, hasta que la víctima está lo suficientemente cómoda como para compartir sus datos personales, convencida de que la persona al otro lado de la línea es una persona o entidad de fiar (Murphy, 2007). El *Vishing* comparte la mayoría de características con otras estafas parecidas dentro de las TIC, la baja probabilidad de ser atrapado y el bajo coste de llevarlas a cabo. Antes de las nuevas TIC, las líneas telefónicas estaban configuradas de tal manera que era posible rastrear el origen de una llamada de forma bastante precisa; la voz llegaba por cable, de modo que tenía un origen y un final. Hoy en día, es posible hacer estas llamadas mediante internet, de modo que el origen de la llamada podría ser cualquier lugar del mundo y además estar enmascarada por alguna herramienta informática, haciendo muy difícil su persecución (Yeboah-Boateng y Amanor, 2014).

En el caso del *Phishing*, aunque una persona disponga de un conocimiento general sobre las TIC e internet, se trata un tipo de estafa difícil de evitar y puede ocurrir sin que uno se dé cuenta. Con el *Vishing*, para una persona con conocimientos y más versada en este ámbito, sería más factible detectar en una conversación telefónica que se trata de un engaño. Es por esto que, desde este trabajo, se ha considerado importante esta modalidad. Ya que, es posible que las personas mayores tengan más problemas con este tipo de estafas telefónicas; por el tipo de mensaje que utilizan y el abuso de la confianza en que se basan los delincuentes para conseguir sus objetivos (Yeboah-Boateng y Amanor, 2014). Destacar también el papel que pueden tener el aislamiento y la soledad en este tipo de situaciones y cómo pueden afectar a su manera de actuar.

Para finalizar; en algunos casos de *Phishing* y *Vishing*, el delincuente cambia el tipo de mensaje que utiliza por otros, ya sean de amenaza, pidiendo ayuda o prometiendo un beneficio económico. También alteran sus mensajes basándose en la idea de que las personas mayores tienen un respeto general por la autoridad (Burton et al., 2022). Esto lo hacen, teniendo como objetivo, buscar una respuesta impulsiva y emocional, por ejemplo, al abusar de la situación económica de la víctima.

3.2.3 Otros tipos de estafa en las TIC

Como aportación, se tratarán algunas técnicas de estafa en las TIC que se están utilizando en la actualidad en España, para ver más en detalle los peligros a los que están expuestos los individuos y en concreto las personas que utilizan internet o dispositivos móviles. Se consideran variantes del *Phishing*, con objetivos parecidos, pero con cambios en el medio para llevarse a cabo. Para este tipo de estafas, los delincuentes suelen usar el correo electrónico y mensajería instantánea, tanto en ordenadores como en teléfonos móviles. Los más típicos consisten en mensajes anunciando que el destinatario ha sido el ganador de un gran premio, que ha recibido una herencia, etc. En el momento en que la víctima contesta y se involucra, se pone en marcha un fraude que, en la mayoría de los casos, acabará con la víctima perdiendo dinero y sin recibir lo prometido. Existen muchas variantes, y cada vez que los delincuentes lo consideran se crean nuevos tipos. Por ejemplo, un caso actual⁶, es la estafa del familiar en el extranjero. Consiste en un mensaje, normalmente de *WhatsApp* u otra aplicación de mensajería instantánea, el cual empieza con un: “adivina quién te escribe desde el extranjero” o “¿A que no sabes quién te puede estar escribiendo desde el extranjero?” (Véase Figura 2). Ante esto, la víctima, en el caso de no sospechar que pueda tratarse de una estafa y, si se da la casualidad, contestará con el nombre de algún conocido que esté en el extranjero. De este modo, el delincuente adoptará la identidad de este “conocido” y, al pasar

⁶ Oficina De Seguridad Del Internauta, O.S.I. (2022, 6 abril). Ciberdelincuentes se hacen pasar por familiares para pedir dinero por WhatsApp. <https://www.osi.es/es/actualidad/avisos/2022/04/ciberdelincuentes-se-hacen-pasar-por-familiares-para-pedir-dinero-por-whatsapp> (Fecha de consulta: 10-05-2022)

un tiempo, volverá a ponerse en contacto con la víctima, asegurando que tiene algún problema para volver a su país de origen y que necesita dinero.

Del mismo modo que con el *Vishing*, este tipo de estafa se centra en generar una relación de confianza entre víctima y delincuente. Un individuo con más conocimientos y habituado a las TIC, es muy probable que tenga alguna sospecha e intente confirmar la identidad de la persona con la que está hablando antes de darle dinero. Existe la posibilidad de que los delincuentes se aprovechen de personas más vulnerables, en este caso personas mayores, que solo usan el teléfono para hablar con familiares o amigos, y utilicen esto, para generar una relación de confianza con ellos hablando durante varios días.

Cabe añadir, que la pandemia del COVID-19 ha supuesto un cambio de hábitos en gran parte de la sociedad española. Por ejemplo, es el caso del comercio online, que ha visto aumentado su uso de forma general. Según datos del Instituto Nacional de Estadística, las personas mayores de 65 años que compraron a través de internet, pasaron de ser un 13% en 2019 a un 20% en 2020, casi el doble, llegando hasta un 23% en 2021. Esto supone que estas personas puedan estar cada vez más expuestas a estafas relacionadas con el comercio online, ya sean existentes o nuevas, que han ido apareciendo precisamente por el aumento de su uso. Como ejemplo, encontramos el caso actual⁷ de los mensajes por SMS o mensajería instantánea suplantando a empresas de transporte ([Véase Figura 3](#)). Estos mensajes comunican que un paquete no ha podido ser entregado por no haberse pagado los gastos de aduana, seguido de un enlace donde pagar; el cual puede ser otro sitio *web* fraudulento, suplantando una entidad bancaria, o un sitio web donde se puede hacer el pago de esos gastos, que ira directamente al bolsillo del delincuente.

Figura 2

Ejemplo de mensaje fraudulento por mensajería instantánea

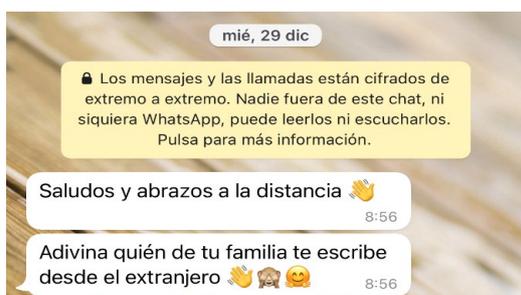
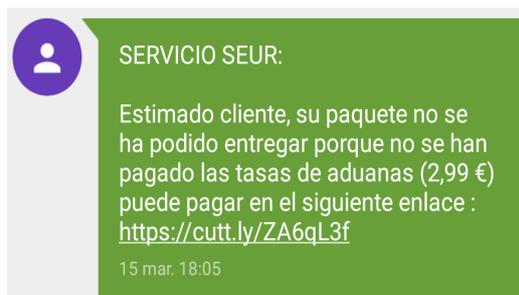


Figura 3

Ejemplo de SMS fraudulento



⁷ Oficina De Seguridad Del Internauta, O. S. I. (2022, 3 marzo). En circulación SMS fraudulentos que suplantando a Correos y otras empresas de paquetería. <https://www.osi.es/es/actualidad/avisos/2022/03/en-circulacion-sms-fraudulentos-que-suplantando-correos-y-otras-empresas-de> (Fecha de consulta: 10-05-2022)

3.2.4 Tratamiento penal en España de los delitos de estafa en las TIC

Sobre la base del derecho penal español, la única manera de tratar, tanto a los delitos de *Phishing* y *Vishing*, como a otros modelos de estafa dentro de las TIC, es agrupándolos dentro del concepto básico de fraude informático. Se define como un delito que produce un perjuicio patrimonial mediante la manipulación o alteración de datos informáticos, tal como indica el art. 248.2a⁸ del código penal. Del mismo modo, al tratar con un tipo de delito tan reciente, el código penal lo incluye en el tipo delictivo de estafa general, y aunque es parecido, algunos autores consideran que es necesario delimitar y tener una concepción más estrecha de este tipo de estafas para poder tratarlas y prevenirlas de manera más efectiva (Mayer y Oliver, 2020).

Con lo tratado hasta ahora, se considera que el planteamiento del código penal, en cuanto a este tipo delictivo, no es del todo acertado. Como indica el artículo 248.2a, un elemento indispensable es la “transferencia no consentida en perjuicio de otro”, y como se ha visto, en algunos casos, el autor del engaño no es el que recibe la transferencia que le aporta un beneficio, sino que, es un tercero el que adquiere esos datos y realiza el fraude, perjudicando a la víctima. Por tanto, desde este trabajo se estima la idea de que, para condenar este tipo de delitos, fuese motivo suficiente el engaño o la manipulación mediante medios informáticos y la obtención de los datos de la víctima en contra de su voluntad.

En la Ley Orgánica 15/2003 se añadió el artículo 248.3, que considera estafa la fabricación, introducción, posesión y facilitación de programas informáticos que tengan como objetivo la comisión de estas estafas. Este artículo fue reformulado en la Ley Orgánica 5/2010, añadiendo este precepto como parte del artículo 248.2. Podemos ver que existe una intención de abarcar lo máximo posible, pero no parece ser suficiente o no queda del todo claro. Debemos tener en cuenta lo que se entiende por “programas de ordenador destinados a efectuar estafas”. Por ejemplo, ¿Se podría incluir a las propias páginas *web* fraudulentas o a los correos electrónicos, que se utilizan en estafas de *Phishing*, como programa de este tipo? ¿Y en el resto de estafas? En el caso del *Vishing*, su principal medio son las llamadas telefónicas, y para el resto de estafas, la misma mensajería electrónica que emplea la mayor parte de la sociedad. Se podría entender que el artículo intenta proteger de ataques informáticos concretos y bien programados a ordenadores específicos o empresas, pero, se considera que no castiga de forma efectiva a las modalidades de estafa más frecuentes en las TIC y que afectan a la población común.

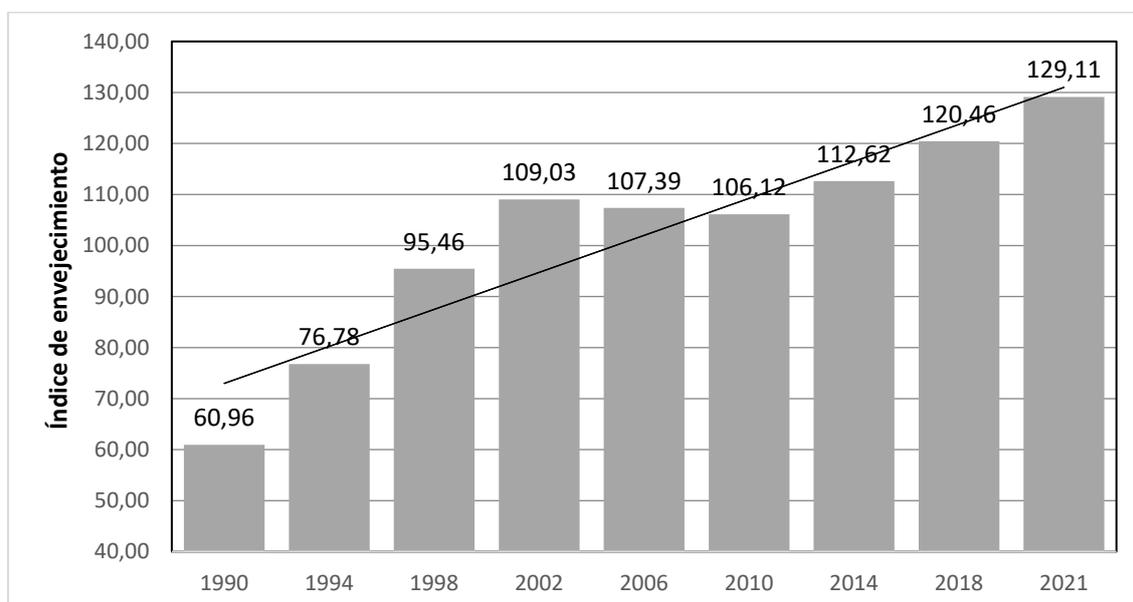
⁸ España. Art. 248.2 del Código Penal: “los que con ánimo de lucro y valiéndose de alguna manipulación informática o artificio semejante, consigan una transferencia no consentida de cualquier activo patrimonial en perjuicio de otro”.

3.3 Diferencia de uso entre edades en las TIC

En España y en la mayoría de países Europeos, las mejoras en salud y mayor esperanza de vida, junto a una reducción de la natalidad, han hecho que el grupo de personas de edades más avanzadas crezca en mayor proporción que los demás (Peacock y Künemund 2007). Por ejemplo, la población mayor de 65 años en España era de 9.310.828 de personas en 2021, según el Instituto Nacional de Estadística, lo que supone un 19.65% de la población total residente.

Este problema se puede ver más claro mediante el índice de envejecimiento⁹ ([Véase Gráfico 1](#)) en España, el cual llegó a superar el 100% en el año 2000, lo que significa que, a partir de este año, encontramos el mismo número de individuos mayores de 64 años que menores de 16. Desde este punto se ha ido incrementando, hasta llegar al 129% en 2021. Este índice muestra que, la población española, va en camino de convertirse en una sociedad envejecida y con, cada vez, menos natalidad.

Gráfico 1 Evolución del Índice de Envejecimiento en España



Nota. Fuente: Indicadores de Estructura de la Población (2021). Instituto Nacional de Estadística.

En materia del nivel de uso de las TIC, el reciente Estudio sobre la Cibercriminalidad en España (2020), indica que el 99,8% de los jóvenes entre 16 y 24 años han utilizado internet en los últimos 3 meses. A medida que aumenta la edad, se reduce el uso que se hace de internet y las TIC, llegando a un 68,7% en el rango de 65 a 74 años. Este estudio destaca que, a pesar de existir un aumento general en el uso de estas tecnologías, el incremento proporcional más alto se encuentra en este último rango de edad. Por tanto, existe una tendencia, ya sea por voluntad propia o con la ayuda de terceros, a la incorporación de personas mayores al mundo de las TIC. No obstante, por el momento sigue habiendo una

⁹ Indicador que se utiliza para ver la evolución de envejecimiento de una zona concreta. Se presenta con un porcentaje que se obtiene de dividir la población mayor de 64 años entre la población menor de 16 años, multiplicado por cien. Por ejemplo, un índice del 100% indica que existen el mismo número de personas mayores que jóvenes.

diferencia en el nivel de uso bastante evidente, que puede estar relacionada con las dificultades propias de la edad, entre otras variables, explicadas a continuación.

3.4 Vulnerabilidades de las personas mayores en las TIC

En primer lugar, se encuentra el problema que supone la falta de dispositivos y la dificultad de acceso a ellos. Durante la época de los años noventa y bien entrado el año 2000, los expertos consideraban que esto era uno de los factores más relevantes, no obstante, con la expansión de las TIC, cada vez tiene menos impacto, ya que cada, a año que pasa, los productos que permiten hacer uso de estas nuevas tecnologías son más baratos y accesibles (Peacock y Künemund, 2007). Aunque exista una mayor facilidad de acceso, también existen personas con pocos recursos, que deben destinar su poca capacidad económica a otros bienes más necesarios, como, por ejemplo, vivienda o alimentación. En nuestro país, según las últimas estadísticas del Instituto Nacional de la Seguridad Social, la media de pensión de jubilación en 2022 es de, 1124 euros, pero, debemos tener en cuenta a las personas que perciben solo la pensión mínima y, por tanto, tienen aún menos recursos. Aun así, teniendo en cuenta los gastos que pueden suponer, la vivienda, comida, coche, entre otros, deja mucho margen para que pueda existir el riesgo, para parte de la sociedad, de quedar excluida del mundo digital por no poder adquirir ordenadores o dispositivos móviles.

A pesar de esto, en España, existen facilidades para que cualquiera pueda, por ejemplo, acceder a internet, ya sea mediante puntos *wifi*¹⁰ gratuitos de internet, o en el caso de falta de dispositivos, pueda encontrar ordenadores públicos en bibliotecas. Otro problema, en el caso de que la economía no sea un obstáculo, es el proceso en sí de adquirir un dispositivo tecnológico adecuado a sus necesidades y contratar un servicio de línea telefónica o internet. Por ejemplo, es necesario elegir un ordenador o dispositivo adecuado para el usuario, luego contratar una línea de servicio, saber configurarla, etc. Esto puede generar problemas incluso para personas más jóvenes y más versadas en el mundo de las TIC, por tanto, para una persona mayor y con menos conocimientos se puede convertir en una gran barrera.

En segundo lugar, se encuentra la falta de interés hacia estas nuevas tecnologías por parte de los mayores. En un estudio, realizado en Reino Unido, sobre el nivel uso de internet por parte de personas mayores (Morris et al., 2007), se analizaron distintos motivos que podrían causar esta falta de interés. Destacan las barreras creadas por la propia persona y la concepción o idea que tienen sobre estas tecnologías, como, por ejemplo, que no son compatibles con ellas, que son muy difíciles de aprender a utilizar y que no le ven una utilidad práctica.

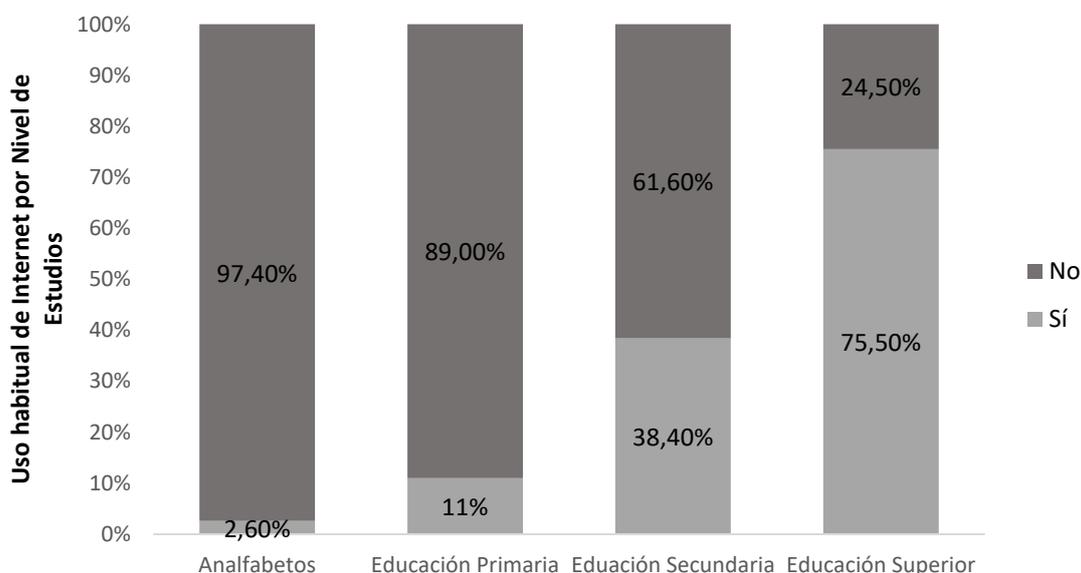
Relacionado con esto, se encuentra la falta de conocimientos generales sobre las TIC por parte los mayores. Los expertos han establecido que existe una correlación entre nivel de educación y nivel de uso de estas nuevas tecnologías (Peacock y Künemund, 2007). En el estudio de Morris et al., (2007), también se estableció que una cuarta parte de las personas

¹⁰ Sistema de conexión inalámbrica, dentro de un área determinada, entre dispositivos electrónicos, y frecuentemente empelada para el acceso a internet. (RAE.es)

mayores de Reino Unido tenían muy pocas nociones de lo que era internet. Por esto son tan necesarios los programas o iniciativas, ya sean públicos o privados, destinados a fomentar y expandir el conocimiento que se tiene sobre las TIC. Se ha visto que, este tipo de delitos, están motivados por un beneficio económico y la existencia de víctimas suficientemente ingenuas como para caer en sus trampas. Por tanto, esta correlación entre edad, nivel formativo en materia de las TIC y nivel de uso, junto a una falta de sensibilización sobre seguridad en internet de las personas mayores (Grimes et al., 2010), hace que se produzcan una serie de oportunidades para posibles delincuentes.

En el caso de España, se puede ver esta correlación representada en el [gráfico 2](#) de este trabajo. Destaca que, entre las personas mayores de 65 años, solo un 2,6% de los individuos sin estudios usa internet de manera habitual. Con educación primaria, aumenta el nivel de uso hasta el 11%, con estudios secundarios se alcanza un 38.4%, y con estudios superiores un 75.5%.

Gráfico 2 Relación entre el Nivel de Uso de Internet y el Nivel de Estudios en España



Nota. Fuente: Informe Las Personas Mayores en España (2016). Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).

En cuarto lugar, destaca la correlación entre el uso de TIC en el trabajo y en casa, (Korupp y Szydlik, 2005). Las personas que han tenido o tienen trabajos en los que utilizan nuevas tecnologías, en concreto, ordenadores o dispositivos móviles con acceso a internet, son más propensas a utilizarlas en casa. Esto, relacionado con la falta de conocimientos, crea una desigualdad de acceso a estas tecnologías. Por ejemplo, individuos que no hayan podido o querido trabajar en entornos con TIC, tendrán menos oportunidades para llegar a entenderlas y usarlas. De modo que, en el caso de las personas mayores, las desigualdades en el mundo laboral también se reflejan en su vida una vez están retirados. En un estudio sobre el grado de conocimiento de las personas mayores en internet realizado en Estados Unidos (Grimes et al., 2010), se estableció que, a causa de la evolución de las TIC, la mayoría de adultos más jóvenes, cuentan en su espacio de trabajo con algún elemento relacionado con este tipo de tecnologías.

Además, suele tratarse de ambientes de trabajo basados enteramente en las TIC, por tanto, suelen tener más elementos de seguridad e incluso contar con cursos de formación para estos empleados. Por contrapartida, las personas mayores, sobre todo jubiladas, se relacionan con las TIC en ambientes menos controlados, como bibliotecas, en casa o centros de día. Los cuales, a pesar de fomentar el acceso a estas tecnologías, no siempre tienen los mayores niveles de seguridad.

En quinto lugar, se considera el papel que desempeña el capital humano en el nivel de uso de las TIC, es decir, la convivencia con un adolescente u otra persona interesada en las nuevas tecnologías, fomenta su uso en otras. Korupp y Szydlík (2005), en su estudio sobre la brecha digital, establecieron que podía ocurrir por dos motivos:

1. El propio interés de la persona más predispuesta a utilizar nuevas tecnologías, hace que la persona, que en principio no tendría interés en ello, empiece a curiosear.
2. Si se trata de un adolescente o una persona que está a su cargo, mostrará interés para poder ayudar y maximizar su seguridad, sobre todo en internet.

También vieron que, los usuarios habituales de TIC conviviendo con hijos, familiares o amigos eran aproximadamente el doble que los individuos que vivían solos. En caso de no convivir con nadie, es necesario un apoyo por parte de instituciones, del estado o privadas, para impulsar el uso de estas tecnologías. A medida que las personas envejecen, suelen estar cada vez más aisladas, por ejemplo, por la independización de sus hijos, la pérdida de amistades con el tiempo, etc. Todo esto, hace que el factor del capital humano sea más escaso en edades más avanzadas.

Por último, se deben tener en cuenta las condiciones, físicas o mentales, que puedan suponer una barrera de acceso para el aprendizaje y manejo de las TIC. Se trata de vulnerabilidades físicas y mentales que afectan, en mayor medida, a personas mayores y les pueden producir dificultades para adaptarse a estas nuevas tecnologías. Serían, la pérdida de visión y audición, problemas de motricidad, y enfermedades cognitivas (Arch, 2008).

Aunque con el paso de los años, cada vez encontramos más facilidades en los dispositivos TIC para ayudar a personas con estos problemas, (como los programas "*text to speech*"¹¹, que van narrando todo lo que hace el usuario y lo que este quiera consultar) la pérdida de visión sigue suponiendo un obstáculo muy grande en un mundo que cada vez destaca más por lo visual. En casos menos extremos también supone dificultades para concentrarse o fijarse en detalles.

En cuanto a la pérdida de audición, no parece una barrera tan grande como la vista, ya que la mayoría de dispositivos utilizan inputs visuales. No obstante, algunas de las facilidades que nos han aportado las TIC muy usadas en los últimos años, como llamadas o videollamadas grupales, pueden verse dificultadas. Del mismo modo, una persona mayor

¹¹ Producción artificial de habla. Tecnología cada vez más presente en ordenadores, dispositivos móviles y otros, que analiza el texto y lo convierte en voz.

con una discapacidad auditiva severa, sin acceso a un ordenador o un teléfono móvil con mensajería escrita; puede verse aislada y rechazada por estas tecnologías.

En cuanto a problemas de motricidad, por ejemplo, enfermedades como la artritis o el *Parkinson* pueden dificultar el uso de dispositivos electrónicos como ordenadores y en mayor medida teléfonos móviles. Por último, mencionar los problemas cognitivos que, por su amplitud, es muy difícil tratar cada uno de ellos, pero de manera general, incluso las enfermedades mentales menos graves, pueden suponer dificultades en materia de memoria, problemas en entender y comunicarse, lo cual obstaculiza la utilización de las TIC.

En los últimos años, se han desarrollado estudios que indican que, a pesar de todas estas vulnerabilidades, los mayores pueden ser igual de capaces, en el manejo de las TIC, que los más jóvenes, dependiendo de las circunstancias. Por ejemplo, O'Connor et al. (2021), realizaron un experimento en Canadá que consistió en la detección de correos electrónicos fraudulentos por parte de dos grupos, uno formado por jóvenes entre 16 y 26 años y otro formado por adultos de entre 60 y 90 años. Un 72% de los mayores tuvo éxito al diferenciar los correos fraudulentos de los legítimos, superando al grupo de los más jóvenes. A pesar de contar con inconvenientes, como, por ejemplo, que se les avisó de antemano que recibirían correos fraudulentos. Lo cual hizo que los participantes analizaran con más detalle cada uno de los correos electrónicos, y esto, es muy distinto en la vida cotidiana, ya que no se sabe nunca cuándo pueden ser recibidos. Esto indica que, con la ayuda, soporte e información necesaria, los mayores podrían ser igual de capaces que los más jóvenes.

3.5 Vulnerabilidades potenciadoras de la oportunidad criminal en las TIC

Es interesante ver si todas estas vulnerabilidades son vistas realmente como oportunidades delictivas por otros individuos dentro del espacio de las TIC. Autores, como Arfi y Agarwal (2013), enumeran una serie de factores que favorecen que delitos como el *Phishing*, el *Vishing* y otras estafas mediante las TIC, sean atractivos para posibles delincuentes.

El más relevante, es la tendencia a no denunciar o explicar lo ocurrido por parte de las víctimas de este tipo de delitos. Esto supone una limitación en el poder de actuación y protección por parte del sistema, ya sea policía, servicios de protección para mayores, e incluso la propia familia o conocidos, por falta de conocimiento. Del mismo modo, esta falta de información implica no poder actuar en consecuencia contra este tipo de delincuencia y esto puede ser visto por el posible delincuente como una oportunidad mayor de éxito. Se encuentran datos empíricos de esto en estudios realizados en Europa, sobre todo en Reino Unido, donde se observó que, solo 4 de cada 10 víctimas adultas de estafa informática o telefónica llegaron a denunciar o reportar los hechos ocurridos (Bailey et al. 2021). McGuire (2013), establece como posibles motivos de esto:

- a) La percepción de que la policía no puede o no quiere actuar ante estos delitos.
- b) No tener suficiente información para saber dónde y cómo denunciar.

- c) No percibirse a uno mismo como víctima. Por ejemplo, no saber que ha sido víctima de una estafa o no considerar el daño como relevante.
- d) Algunas víctimas se sienten demasiado avergonzadas por haber caído en un engaño.

En este trabajo, se añade, como posible motivo, el miedo a que, al denunciar, ya sea a su familia o a las autoridades, se considere que no son aptas para seguir cuidando de sí mismas. Las víctimas prefieren no contar lo ocurrido por miedo a que se activen recursos sociales o a que la propia familia decida que no es recomendable que siga viviendo de forma independiente.

Otro factor relevante es lo que se conoce como “facilidades por parte de la víctima”. En este tipo de estafas, la víctima tiene un rol participativo. Es la propia víctima, la que colabora con el delincuente durante el proceso de la estafa y la inicia leyendo el correo electrónico/mensaje, o atendiendo la llamada. La víctima continúa ofreciendo información que no debería, y en el caso del *Vishing*, termina convirtiendo una simple interacción con un desconocido en una relación de confianza, lo cual este aprovecha para conseguir sus objetivos. Se ha tratado antes el papel del abuso de esta confianza a la hora de cometer estos delitos. En el caso de las personas mayores, consideramos que puede verse incrementado, por ejemplo, debido al aislamiento social que sufren. Esto puede hacer que, en algunos casos, sean más propensas a entablar esta conversación que acaba derivando en una relación de confianza, de la cual el delincuente intentará sacar provecho. Burton (2022), añade que las personas mayores son más propensas a confiar en autoridades o instituciones que las personas más jóvenes, lo cual implica que son más fáciles de convencer durante una estafa de este tipo. Otro factor relevante, relacionado con la falta de conocimientos generales sobre las TIC de las personas mayores, es que esta ignorancia supone que la posible víctima no es consciente del riesgo y, por tanto, no hace nada para protegerse, creando nuevas oportunidades para el delincuente.

Finalmente, destaca el hecho de formar parte de una lista de víctimas. Se ha visto, que, en este tipo de delitos, es común la venta de información. Con esto, los delincuentes crean listas de víctimas con información sobre ellas, sobre todo datos personales, incluyendo sus vulnerabilidades y otros datos de interés, como capacidad económica, si es fácil de convencer, etc. Por tanto, si un individuo ya ha sido una víctima “fácil”, estará en una de estas listas y los delincuentes volverán a dirigir sus ataques hacia ella. Esto, en el caso de los mayores, hace que, sumado al hecho de tener poca tendencia a denunciar y la falta de conocimiento sobre nuevas tecnologías, sea muy probable que sean víctimas de manera reiterada de delitos de este tipo (Burton et al., 2022).

3.6 Algunos datos sobre el uso de las TIC y victimización en Cataluña

Para tener un buen punto de partida, se han analizado los datos existentes sobre el nivel de uso y el grado de victimización en las TIC, en Cataluña. Gracias a la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, realizada en 2021, se ha visto que, el nivel de uso se correlaciona con el grupo de edad, cuanto mayor es la persona, menor el nivel de uso de TIC, en concreto, de internet y dispositivos

móviles. Los datos representan el uso de internet al menos una vez en los últimos tres meses y el uso de teléfonos móviles durante el mismo periodo. Se puede ver en la [Tabla 1](#) que, hasta los 64 años, se mantiene el nivel de uso por encima del 90%, pero a partir de los 65 se reduce a un 78%. Si se observan los datos sobre población aún más mayor, en concreto a partir de los 75 años de edad, el uso se reduce hasta el 36,7%. En cuanto a los dispositivos móviles, no se observa una diferencia significativa de uso entre edades, el cual es casi universal, sólo un ligero descenso al 96% en el grupo de 65 a 74 años de edad. No se han podido encontrar datos sobre el uso de teléfono móvil en mayores de 75 años.

Tabla 1 Uso de Internet y teléfonos móviles en los últimos 3 meses en la comunidad autónoma de Cataluña

Año	Grupo de edad	Uso de Internet en los últimos 3 meses	Uso de teléfono móvil en los últimos 3 meses
2021	16 a 24 años	100%	100%
	25 a 34 años	99.4%	99.4%
	35 a 44 años	97.8%	100%
	45 a 54 años	98.8%	100%
	55 a 64 años	94.4%	99.6%
	65 a 74 años	78.7%	96%
	75 y más años	36.7%	-

Nota. Fuente: Equipamiento y uso de TIC en los hogares (2021). Instituto Nacional de Estadística.

De estos usuarios de internet y dispositivos móviles, sería interesante ver los servicios de las TIC más utilizados. Teniendo en cuenta los datos proporcionados por la encuesta y las variables que se han considerado más comunes, ajustándose al tipo delictivo que se trata, se consideran las más relevantes; el uso destinado a recibir o enviar correos electrónicos, por el riesgo a ser víctima de *Phishing*, y utilizar mensajería instantánea, como *Whatsapp* y *Telegram*, por el riesgo de otro tipo de estafas. También destaca el uso de la banca en línea, ya sea a través de un ordenador o un dispositivo móvil. De estas variables, vemos que las personas mayores de 65 años usan internet por los siguientes motivos ([Véase Tabla 2](#)), en el siguiente orden. Mensajería instantánea, en aproximadamente un 91%, seguido por enviar o recibir correos electrónicos, en un 64.1%. Por último, utilizan internet para realizar trámites bancarios en línea, con un 50%. La mensajería instantánea es lo más utilizado, probablemente, para comunicarse con familiares o amigos, pudiendo ser víctimas de estafa por este medio. El correo electrónico, en segundo lugar, sigue siendo muy utilizado y, por tanto, una vía de los delincuentes para atacar. Con esto, podemos ver que, la comunicación parece ser el primer propósito para los mayores a la hora de usar las TIC.

Se ha considerado la variable de la banca online porque, un 55.7% de frecuencia de uso sigue siendo relevante, sumado a que, el auge de las TIC ha hecho que personas mayores, acostumbradas a ir a una oficina, ya no puedan hacerlo, ya sea por el cierre de muchas oficinas bancarias durante los últimos años, por no poder hacer el desplazamiento, etc. Esto es lo que conocemos como, brecha digital, en este caso aplicada a los bancos y a personas mayores¹². Esto supone, que una persona sin conocimientos se vea obligada a usar internet

¹² Ruiz Legido, O. FACUA (2022, 25 febrero). Brecha digital y servicios bancarios.

o aplicaciones en sus dispositivos móviles para realizar estos trámites, con el riesgo que supone para ellos tener que hacerlo sin conocimientos previos. Del mismo modo, la banca online suele emplear el correo electrónico para comunicarse con sus clientes, lo cual pueden aprovechar los delincuentes para enviar correos fraudulentos. Organizaciones como *Facua Catalunya*, al detectar esta problemática, han empezado a buscar soluciones, mediante recogida de firmas y reuniones con entidades bancarias. Este tipo de iniciativas son necesarias para paliar esta situación, ya que los bancos seguirán optando cada vez más por modelos basados en la red y limitando los trámites presenciales lo máximo posible.

Tabla 2 Frecuencia de uso de servicios de las TIC usados en los últimos 3 meses en Cataluña

Año	Grupo de edad	Enviar o recibir	Mensajería	Banca en línea
		Emails	Instantánea	
2021	16 a 24 años	97.8%	98.7%	55.6%
	25 a 34 años	94.3%	99.7%	81%
	35 a 44 años	92.3%	96.3%	81.1%
	45 a 54 años	91.7%	97.3%	79.0%
	55 a 64 años	89.4%	95.7%	81.8%
	65 a 74 años	64.1%	91%	55.7%
	75 y más años	67.9%	86.6%	43.0%

Nota. Fuente: Equipamiento y uso de TIC en los hogares (2021). Instituto Nacional de Estadística.

En cuanto a la realidad delictiva en Cataluña en materia de estafas, en las TIC; se encuentran agrupadas dentro de la tipología penal de fraude informático, como se ha visto en el apartado de tratamiento penal. Por esto, es difícil diferenciar entre tipos de estafa al analizar los datos existentes, no obstante, son útiles para hacernos una idea de la evolución de esta forma delictiva en general. Según el VII Informe sobre Criminalidad en España; Cataluña, seguido por la Comunidad de Madrid, Andalucía y la Comunidad Valenciana, son las comunidades autónomas con mayor concentración de infracciones penales de este tipo, esto sin tener en cuenta las no reportadas. Vemos que el grupo de mayores de 65 años destaca en términos porcentuales, comparando el uso que hacen de internet y el grado de victimización que sufren ([Véase Tabla 3](#)).

Tabla 3 Víctimas de fraude informático en Cataluña en los años 2019 y 2020

Grupo de edad	2019	%	2020	%
18 a 25 años	4520	13.64 %	5570	14.51 %
26 a 40 años	10036	30.28 %	11052	28.80 %
41 a 50 años	8123	24.51 %	9092	23.69 %
51 a 65 años	7533	22.73 %	8780	22.88 %
65 y más años	2930	8.84 %	3885	10.12 %

Nota. Fuente: Portal Estadístico de Criminalidad.

Los mayores de 65 años tienen un grado de victimización similar al de los más jóvenes, el cual parece tener una tendencia al alza para ambos grupos. Mientras que entre los 26 y 65 años de edad parece estable o incluso se reduce. Es interesante ver que, un grupo de edad que hace un menor uso de las TIC, tenga un tanto por ciento de víctimas tan parecido al de los más jóvenes, de 18 a 25 años, los cuales han crecido junto a ellas. Esto parece indicar

que, las personas de 65 a 74 años, a pesar de hacer uso menor de internet (78.7%), son víctimas en mayor medida, proporcionalmente, de estas estafas, que los adultos más jóvenes, de 18 a 25 años, los cuales tienen un nivel de uso del 100%. Además, se considera que el nivel de uso exacto tampoco es el mismo entre jóvenes y mayores.

4 *Pregunta de investigación*

En primer lugar, según lo expuesto a partir de los diferentes autores, existe una correlación entre edad y uso de recursos TIC, en concreto del uso de internet y, en menor medida, de otros dispositivos como el teléfono móvil. Del mismo modo, la población mayor de 65 años tiene una serie de factores que les hace más vulnerables a estafas en el ámbito de las TIC.

El objetivo es averiguar si el grupo de mayores de 65 años, a pesar de utilizar las TIC en menor medida que los más jóvenes, son víctimas en mayor grado de este tipo de delitos:

Hipótesis 1: A pesar de hacer un uso menor de los recursos de las TIC, los mayores de 65 años son víctimas en mayor medida de delitos de estafa.

A partir de este punto, se quiere analizar y corroborar uno de los elementos que se ha considerado necesario para el futuro tratamiento y persecución de estos delitos, junto a la elaboración de medidas de protección y prevención teniendo en cuenta a las personas mayores. Esto es, la tendencia a no denunciar cuando se es víctima de este tipo de delitos:

Hipótesis 2: Las personas de 65 años o más, al ser víctimas de un delito de estafa en las TIC, realizan una denuncia, formal o informal, en menor medida que los más jóvenes u otros grupos de edad.

Los motivos que se consideran son, la falta de confianza en las autoridades, el no saber cómo formalizar la denuncia, miedo a represalias y la creencia de que denunciar no es útil con este tipo de delitos. Desde este trabajo se ha añadido el miedo a dejar de ser considerado apto para seguir usando tecnologías TIC por su cuenta, o en casos peores, dejar de ser considerado apto para vivir por uno mismo. Por ejemplo, los más mayores pueden creer que al denunciar o comunicar a alguien este incidente sean forzados a un ingreso en alguna residencia para mayores.

5 Metodología

A partir de la pregunta de investigación, se ha propuesto una encuesta autocumplimentada, para el posterior análisis de los datos obtenidos. La recogida de información se ha llevado a cabo mediante un formulario construido con Google Forms y distribuido vía telemática, con un testeo previo con resultados favorables. No se ha realizado una técnica de muestreo, por tanto, no se puede incidir que la información obtenida disponga de un intervalo de confianza del 95%. Se estableció como periodo para recibir respuestas, desde el 29 de abril de 2022 hasta el 5 de mayo, finalizando con 165 respuestas.

El cuestionario que se adjunta en el anexo ha intentado dar respuesta a las preguntas de investigación. Las variables más destacadas que se han querido medir son, la edad, el género, el nivel de uso de internet, el grado de victimización en cuanto a delitos de estafa en internet y otros medios digitales, y si se formalizan denuncias o no.

En concreto, con esta encuesta se ha querido conocer:

- El nivel de uso de internet y otros medios digitales.
- El nivel de conocimiento general sobre internet y otros medios digitales.
- El nivel de percepción de riesgo ante delitos de estafa en internet y otros medios digitales.
- Si existen, diferencias entre los grupos de edad, en cuanto al nivel de uso, grado de victimización y forma de actuar ante estos delitos de estafa.

5.1 Muestra

En total se han recibido 165 respuestas del cuestionario autoaplicado y han sido reguladas mediante una cuenta de Google, para garantizar que no exista reiteración o repetición en ellas. La elección de los casos ha sido de forma aleatoria. Se había considerado el uso de una variable de ponderación para poder ajustar los datos a una muestra más amplia, pero no se ha utilizado a tenor del número de casos obtenidos en la encuesta. La distribución de la muestra ha sido de 96 (58,2%) hombres y 69 (41,8%) mujeres, procurando que existiera representación en todos los grupos de edad y nivel de estudios. Los resultados se han segregado por sexo y grupo de edad, porque en la fase exploratoria se ha apreciado el peso de estas dos variables sobre los resultados. Además, según la literatura sociológica, los resultados han de estar divididos por sexo, ya que, los resultados difieren de forma considerable. De este modo se ha intentado evitar el sesgo de género. La explotación estadística se ha realizado mediante el procesador estadístico IBM SPSS.

5.2 Resultados

Se obtuvieron 96 respuestas de hombres y 69 de mujeres, repartidas en tres rangos de edad, como muestra la [Tabla 4](#). En el caso de las mujeres se aprecia menor representación

de mayores de 65 años.

Tabla 4 Distribución de la muestra por edad y género

Género	Edad	Frecuencia	%
Hombre	Entre 18 y 40 años	27	28,1%
	Entre 41 y 64 años	42	43,8%
	65 años o más	26	27,1%
	Total	95	100%
Mujer	Entre 18 y 40 años	22	31,9%
	Entre 41 y 64 años	35	50,7%
	65 años o más	12	17,4%
	Total	69	100%

Se observaron diferencias en cuanto al nivel de estudios, según grupo de edad y género. De los hombres de 18 a 40 años, un 33,3%, alcanzó bachillerato o formación profesional, un 40%, tenía estudios universitarios y un 22,2% estudios de máster o posgrado. Comparado con los mayores de 65 años, el 50% tenía bachillerato o formación profesional como máximo nivel de estudios alcanzado y solo un 23% alcanzó los estudios universitarios. En el caso de las mujeres se vio que los resultados eran más homogéneos, con un 31,8% alcanzando bachillerato o formación profesional, un 36,3% con estudios universitarios y un 18,1% con estudios de máster o posgrado. En cuanto a mujeres mayores de 65 años, si se observó diferencia frente a los hombres, ya que un 41,6% tenía estudios universitarios, frente al 23%. Analizando el nivel de uso de internet en los últimos 5 días, se apreció que entre los menores de 64 años fue casi total, tanto para hombres como mujeres, en los rangos de edad hasta 64 años. No obstante, a partir de los 65 años de edad, se encontró una reducción en el uso, en concreto un 96,2% en hombres y 75% en mujeres ([Véase Tabla 5](#)).

Tabla 5 Uso de internet en los últimos 5 días

Género	Edad	Uso	Frecuencia	%
Hombre	Entre 18 y 40 años	Sí	27	100%
		No	0	0%
	Entre 41 y 64 años	Sí	41	97,6%
		No	1	2,4%
	65 años o más	Sí	25	96,2%
		No	1	3,8%
Total		42	100%	
Mujer	Entre 18 y 40 años	Sí	22	100%
		No	0	0%
	Entre 41 y 64 años	Sí	35	100%
		No	0	0%
	65 años o más	Sí	9	75%
		No	3	25%
Total		12	100%	

Se advirtió que, la frecuencia concreta de uso también estaba directamente influenciada por la edad. Entre los 18 y 40 años, tanto hombres como mujeres tienen una frecuencia de uso diaria de internet. En el grupo de 41 a 64 años, aparecieron casos de uso semanal y mensual. En la población mayor de 65 años, las mujeres tenían una frecuencia de

uso ligeramente inferior a los hombres, un 33.3% de uso semanal, frente a un 26,9% de ellos ([Véase Tabla 6](#)).

Tabla 6 Frecuencia de uso concreta de los usuarios de internet

Género	Edad	Uso	Frecuencia	%
Hombre	Entre 18 y 40 años	Cada día	27	100%
		Entre 41 y 64 años	Cada día	37
		Días/Semana	4	9,5%
		Días/Mes	1	2,4%
		Total	42	100%
	65 años o más	Cada día	15	57,7%
		Días/Semana	7	26,9%
		Días/Mes	3	11,5%
		Nunca	1	3,8%
		Total	26	100%
Mujer	Entre 18 y 40 años	Cada día	22	100%
	Entre 41 y 64 años	Cada día	30	85,7%
		Días/Semana	4	11,4%
		Días/Mes	1	2,9%
		Total	35	100%
	65 años o más	Cada día	5	41,7%
		Días/Semana	4	33,3%
		Nunca	3	25,0%
		Total	12	100%

Del mismo modo, en cuanto al uso de internet y mensajería instantánea a través de un dispositivo móvil en los últimos cinco días, se encontraron datos parecidos; un uso casi total en los grupos de edad de 18 a 64 años, que disminuye a medida que se envejece. En concreto, en el caso de los hombres mayores de 65 años, un 7.7% no usaba internet ni mensajería instantánea en su teléfono y un 11,5% no tenía un dispositivo apto que le permitiera hacerlo. En el caso de las mujeres, un 8,3% no tenía acceso a este dispositivo ([Véase Tabla 13](#)).

Para analizar el nivel de habilidad en internet y medios digitales de los encuestados se consideró categorizar los distintos niveles de habilidad, del 1 al 4, de menor a mayor nivel de habilidad (Sin conocimiento, Básico, Intermedio y Avanzado). De este modo se pudo realizar una media ([Véase Tabla 7](#)). Se vio que el efecto del género en cuanto al nivel de habilidad no era del todo relevante, las mujeres tenían una media ligeramente superior en general. Lo que si se pudo ver fue, que, cuanto mayor era la edad de los encuestados, menor era su nivel de conocimiento. La media en los hombres de 18 a 40 años fue de 3.04 y en las mujeres 3.14, lo que corresponde con un nivel intermedio de conocimiento. Entre 41 y 64 años, la media fue de 2.63 en hombres y 2,74 en mujeres, lo que indica una distribución entre niveles básicos e intermedios de conocimiento, acercándose más al último. En los mayores de 65 años, los hombres tenían una media de 2.08 y las mujeres de 2.22, lo que corresponde a un nivel básico de conocimiento en internet y medios digitales.

Tabla 7 Media del nivel de conocimiento sobre internet y medios digitales

Género	Edad	Media	Desv.típ
Hombre	Entre 18 y 40 años	3.04	,518
	Entre 41 y 64 años	2.63	,623
	65 años o más	2.08	,572
Mujer	Entre 18 y 40 años	3.14	,560
	Entre 41 y 64 años	2.74	,741
	65 años o más	2.22	,667

En la pregunta destinada a ver si los encuestados sabrían cómo actuar en caso de ser víctimas de una estafa en las TIC, se vio que, en el caso de los hombres, los jóvenes no parecían tenerlo mucho más claro que los mayores de 65. En concreto, un 55.6% de los encuestados, de 18 a 40 años, no tenían claro si sabrían actuar ante un delito de estafa, frente a un 50% en el caso de los mayores de 65 años. No obstante, los encuestados que respondieron que no sabrían actuar fueron superiores en los mayores de 65 años, un 26.9% frente a un 14,8% de los más jóvenes. En el caso de las mujeres, los dos grupos tuvieron una respuesta similar en cuanto a no estar seguro, 36.4% las más jóvenes y 33.3% las mayores de 65; dudaron ligeramente más las jóvenes. De igual manera que con los hombres, en cuanto a no saber cómo actuar, las respuestas de las mayores fueron superiores en un 33,3% frente a un 27,3%. Se vio una diferencia clara por género, los hombres jóvenes dudan más que los mayores, y las mujeres lo hacen de forma más pareja. En cuanto a no saber actuar, la mayoría de casos se obtuvieron de los mayores de 65 años ([Véase Tabla 14](#)).

En relación con esto, de los 165 encuestados, solo 18 de los hombres mayores de 65 años supieron identificar con certeza un correo electrónico fraudulento, una llamada sospechosa de estafa o un mensaje de estafa por mensajera instantánea. En el caso de las mujeres fueron únicamente 12.

Tratando el grado de victimización ante delitos de estafa en las TIC, se obtuvo como resultado que, los hombres entre 18 y 40 años, fueron más victimizados que los mayores de 65 años, con un 33.3% frente a un 26,9% del total de encuestados. En cambio, las mujeres mayores de 65 años fueron victimizadas en mayor medida que las más jóvenes, con un 41,7% frente a un 22,7%. En el rango de edad de 41 a 64 años, el grado de victimización fue idéntico entre hombre y mujeres, en un 14,3% de los casos ([Véase Tabla 8](#)).

Tabla 8 Nivel de victimización de delitos de estafa en las TIC

Género	Edad	Víctima de estafa	%
Hombre	Entre 18 y 40 años	Sí	33,3%
		No	37%
		No soy consciente	29,6%
		Total	100%
	Entre 41 y 64 años	Sí	14,3%
		No	59,5%
		No soy consciente	26,2%
		Total	100%
	65 años o más	Sí	26,9%
		No	50,0%
		No soy consciente	23,1%
		Total	100%
Mujer	Entre 18 y 40 años	Sí	22,7%
		No	54,5%
		No soy consciente	22,7%
		Total	100,0%
	Entre 41 y 64 años	Sí	14,3%
		No	51,4%
		No soy consciente	34,3%
		Total	100%
	65 años o más	Sí	41,7%
		No	41,7%
		No soy consciente	16,7%
		Total	100%

Los medios a través de los que se produjo la estafa, en el caso de los hombres más jóvenes, fueron mayoritariamente navegando por internet, con muy pocos casos de estafa a través de correo electrónico o llamada telefónica. Lo mismo ocurrió con las mujeres, en su totalidad a través de internet, o anuncio online. En los hombres mayores de 65 años, se obtuvieron más casos de estafa a través de llamada telefónica, al mismo nivel que estafas navegando por internet. En el caso de las mujeres, la mayoría de casos fueron a través de llamada telefónica ([Véase Tabla 15](#)).

Los hombres mayores de 65 años que fueron víctimas de un delito de estafa, no formularon ninguna denuncia a la Policía ([Véase Tabla 9](#)). Los más jóvenes denunciaron en un 11,1% de los casos. Las mujeres mayores de 65 años lo hicieron en un 20,0% de los casos. En el grupo de mediana edad, entre 41 y 64 años, es donde más se denunció, con un 50,0% en hombres y un 66,6% en mujeres.

Tabla 9 Sobre la formalización o no de denuncia

Género	Edad	Denuncia	%
Hombre	Entre 18 y 40 años	Sí	11,1%
		No	88,8%
	Entre 41 y 64 años	Sí	50,0%
		No	50,0%
65 años o más	Sí	0%	
	No	100%	
Mujer	Entre 18 y 40 años	Sí	11,1%
		No	88,8%
	Entre 41 y 64 años	Sí	66,6%
		No	33,6%
	65 años o más	Sí	20,0%
		No	80,0%

Se encontraron diferencias en los motivos que se dieron para no formalizar una denuncia. En los hombres menores de 65 años, el motivo más común, fue el no creer que la denuncia sirviese de algo; y respuestas como, que solucionaron el problema por ellos mismos. En cuanto a los hombres mayores de 65, el motivo más frecuente, fue no saber cómo ni donde denunciar, seguido por, no darse cuenta de la estafa hasta tiempo después y en menor medida, sentirse avergonzado por el engaño y miedo a represalias. En las mujeres menores de 65 años, se encontró una división pareja entre no creer que la denuncia sirviera de algo y no saber cómo o donde denunciar. Las mujeres mayores de 65 años, coincidieron en que no sabían cómo o donde denunciar y en menor medida que no se dieron cuenta de la estafa o se avergonzaban de haber sido engañadas. Sobre tener miedo a dejar de ser consideradas personas aptas para seguir usando internet y medios digitales por su cuenta, solo se obtuvieron 3 casos. Este último motivo fue cambiado en última instancia, ya que se consideró que, la respuesta “miedo a dejar de ser considerado apto para seguir viviendo por su cuenta” sería más difícil de contestar para los encuestados. Y el efecto, a la hora de hacer un análisis, parece ser el mismo, se priva o limita a una persona de su capacidad para algo, en este caso, acceder a las TIC.

En el caso de ser víctima de una estafa en internet u otro medio digital en un futuro, los hombres jóvenes, entre 18 y 40 años de edad, denunciarían en un 66,7% de los casos, los mayores de 65 años lo harían en un 76,9%. En el caso de las mujeres más jóvenes, un 90,9% denunciaría y las mayores de 65 años, solo un 41,7% ([Véase Tabla 16](#)).

En lo que se refiere al nivel de preocupación, del mismo modo que con el nivel de habilidad, se categorizaron los datos, del 1 al 4, de menor a mayor grado de preocupación de ser víctima de un ataque de estafa. De este modo se pudo realizar una media y ver que, a medida que avanza la edad, aumenta el nivel de preocupación ([Véase Tabla 10](#)). En el caso de los hombres, los más jóvenes tenían una media de 2,70, que aumentó hasta 3,57 en los mayores de 65 años. En el caso de las mujeres, la preocupación era ligeramente superior en los tres grupos de edad, pasando de 3,04 a 3,75.

Tabla 10 Media sobre el nivel de preocupación de ser víctima de estafa

Género	Edad	Media	Desv. típ
Hombre	Entre 18 y 40 años	2,70	,775
	Entre 41 y 64 años	3,26	,664
	65 años o más	3,57	,503
Mujer	Entre 18 y 40 años	3,04	,785
	Entre 41 y 64 años	3,28	,621
	65 años o más	3,75	,452

Ocurrió lo mismo con la cuestión, “me gustaría aprender más sobre internet y medios digitales, pero no sé cómo hacerlo, o no me veo capaz”. En este caso la escala indica si están de acuerdo con la afirmación, siendo 1, muy en desacuerdo, y 4, muy de acuerdo. A medida que avanzaba la edad, estaban más de acuerdo con esta afirmación. La media, de 2,48 en los hombres jóvenes, aumentó a 3,15 en los mayores de 65 años. Parecido en las mujeres, de 2,36 a 3,08 ([Véase Tabla 17](#)).

6 *Discusión*

Se debe destacar que, al analizar los datos, se pudo ver que las variables demográficas de edad y género condicionan en gran medida los resultados. También se considera oportuno aclarar que, debido al tamaño de la muestra y la metodología aplicada, se debe aplicar un poco de prudencia a la hora de tratar los resultados. Dicho esto, el género y, por tanto, la menor representación de mujeres ha constituido un factor más importante de lo que se consideró. En un principio, la edad parecía ser la variable que más podía afectar a los resultados, pero se ha visto que el género influye de igual manera, sobre todo en el caso de las mujeres mayores de 65 años. Como se ha tratado anteriormente, el nivel de estudios o formación, es considerado por los expertos (Grimes et al. 2010; Morris et al. 2007; Peacock and Künemund, 2007) como una variable crucial en cuanto al grado de uso de las TIC y riesgo a ser víctima de un delito de estafa en ellas. Se ha visto que los jóvenes tienen mayor formación universitaria, que se puede atribuir a los cambios en educación y modelos de trabajo. Hace años, era más normal empezar a trabajar lo antes posible, hoy en día, es más común formarse en la juventud. Las mujeres tienen mayor formación en general, es posible que sea también por roles de la sociedad, distintos a los de hoy en día, que hacían que el hombre trabajara mientras la mujer tenía más tiempo para estudiar.

El uso de internet y tecnologías digitales parece estar cada vez más extendido, pero aún podemos ver un descenso en el nivel de uso en mayores de 65 años, más acentuado en el caso de las mujeres. Esto se refleja también en el empleo de dispositivos móviles con acceso a servicios de las TIC. Su empleo es prácticamente total en los menores de 64 años, pero en los mayores de 65, una parte no usa o no tiene dispositivos que les permita hacerlo. Peacock & Künemund (2007) hablaban del obstáculo que supone el acceso a estos dispositivos, que, a pesar de ser cada vez más comunes, aún existen personas aisladas y sin acceso a estas tecnologías, por lo que se considera que aún queda camino por recorrer. También se podría

relacionar con la falta de interés por parte de los mayores hacia estas tecnologías (Morris et al. 2007). Esto se puede correlacionar con el nivel de habilidad en internet y medios digitales, el cual se reduce a medida que avanzamos en los grupos de edad, igual que el nivel de uso. Esto ocurre en mayor medida en el caso de las mujeres. Puede ser por el menor número de casos o por todas las vulnerabilidades que se han comentado hasta ahora.

Una de las revelaciones que no se esperaba en los resultados, es el hecho de que los jóvenes no tienen más claro que los mayores el cómo actuar ante estos delitos. No obstante, las personas mayores parecen responder, directamente, que no saben cómo actuar, y los más jóvenes que no lo tienen claro. En el caso de las mujeres, aunque con menos diferencias, ocurre lo mismo, las jóvenes responden que no lo tienen claro y las mayores que no sabrían cómo actuar. Esto se refleja también en los encuestados que han sabido detectar casos de *Phishing*, *Vishing* o mensajería instantánea maliciosa, donde, en el grupo de edad de 65 años o más, solo 18 de los hombres han sabido detectar alguno de ellos alguna vez, y en el caso de las mujeres solo 12. Desde este trabajo se considera que el principal motivo que puede explicar esto, es la falta de conocimiento, del mismo modo que se ha podido ver que la mayoría de variables se correlacionan con el nivel formativo. En la sociedad moderna, ya sea en la escuela, instituto, universidad o en el trabajo, se empieza desde muy joven a tratar con TIC, por tanto, el mero hecho de pasar por estas instituciones te acerca a ellas; a diferencia de los mayores, que si ya están retirados deben buscar este contacto con las TIC por ellos mismos.

En cuanto a la primera hipótesis¹³ planteada en este trabajo, se ha podido corroborar en parte, ya que los hombres más jóvenes, tienen un grado de victimización superior a los mayores de 65 años, un 33,3% y un 26,9% respectivamente. No obstante, en el caso de las mujeres, la victimización de las mayores de 65 años es prácticamente el doble que la de las más jóvenes, un 41,7% frente a 22,7%. En el grupo de edad intermedio parece haber menos victimización, aproximadamente un 14%. Para tratar de explicar este fenómeno, se considera que los jóvenes hacen un uso mucho más intensivo de estas tecnologías y, por tanto, están más expuestos. Poniendo como ejemplo la encuesta realizada, aunque los mayores respondan que han utilizado internet en los últimos 5 días, incluso con una frecuencia diaria, no significa que lo hagan al mismo nivel que los jóvenes. Se debería analizar más detalladamente la frecuencia de uso, ya que, un joven puede estar horas seguidas en internet o empleando un dispositivo móvil y, en cambio, una persona más mayor puede que lo haga solo de vez en cuando. Esto implicaría que, a pesar de aparecer como usuarios habituales en las estadísticas, realmente no lo sean tanto y, por tanto, no deberían tener un grado de victimización tan parecido. En definitiva, sería necesario un estudio más concreto sobre de la frecuencia de uso.

Los medios a través de los que se producen estas estafas, han aportado mucha información. Se ha visto que los hombres jóvenes encuestados han sido víctimas de estafa,

¹³ *Hipótesis 1: A pesar de hacer un uso menor de los recursos de las TIC, los mayores de 65 años son víctimas en mayor medida de delitos de estafa.*

principalmente a través de la navegación por internet y en muy pocos casos de *Phishing*. Los mayores de 65 años han sido víctimas por internet y a través de llamadas. Las diferencias se encuentran en el caso de las mujeres que, casi en su totalidad, han sido víctimas de estafa por llamada telefónica y en algunos casos por *Phishing*. Esto es importante y debería fomentar el estudio del *Vishing*, ya que este tipo de estafas cumplen con todas las características que las hacen idóneas para atacar a una persona mayor, más vulnerable y, en cambio, son menos eficaces con personas más jóvenes. Tal como decían Yeboah-Boateng y Amanor (2014), los delincuentes basan esta modalidad delictiva en aprovecharse del aislamiento y de abusar de la confianza de estas personas mayores. Para intentar dar explicación al porqué las mujeres tienen mayor grado de victimización en casos de *Vishing*, sería necesario un estudio aparte, pero como posibles factores a tener en cuenta, solo a modo de propuesta, se podría analizar si las mujeres suelen ser las que contestan al teléfono en los hogares o si la mayor esperanza de vida de las mujeres frente a los hombres, puede suponer que vivan completamente solas y aisladas.

La segunda hipótesis¹⁴ planteada, también presenta diferencias en los resultados según género. Por tanto, se considera que se corrobora parcialmente. Se ha visto que la menor tendencia a denunciar se cumple en el caso de los hombres, ya que ninguno de los mayores de 65 años denunció la estafa sufrida. Y los más jóvenes, aunque en poca medida (11.1%), si lo hicieron. No obstante, las mujeres sí que han denunciado, en mayor medida, en un 20%, que las más jóvenes, en un 11,1%. En edades intermedias 41 a 64, parece haber más tendencia a denunciar, en la mitad de los casos en hombres y superior en mujeres. Se ha considerado apropiado tratar primero los motivos que han dado los encuestados en caso de no denunciar, para intentar discutir motivos para esto.

Como aportaba McGuire (2013), los posibles motivos, parecen ser explicativos en el caso de los mayores de 65 años, al menos con los resultados de esta encuesta, que han sido, en el siguiente orden, la percepción de que la policía o el sistema no es efectivo, la falta de información sobre cómo y dónde denunciar, y en menor medida, no percibirse como víctima, en este caso por no ser consciente de que la estafa había ocurrido. En cuanto a los demás motivos, tanto hombres como mujeres jóvenes, coinciden en que no creen que las denuncias sirvan para nada y que solucionaron el problema por ellos mismos. En cambio, los mayores de 65 años establecen como motivos, que no supieron como denunciar o actuar, que no se dieron cuenta de la estafa o por vergüenza y miedo que se repita el delito. En algunos casos de mujeres también creen que la denuncia no sirve para nada. Por tanto, podemos ver que las personas mayores no denuncian, principalmente por falta de conocimiento, no porque no quieran hacerlo. Las diferencias entre hombres y mujeres mayores de 65 años también pueden deberse a la falta de igualdad de representación en la muestra.

Esto se puede volver a relacionar con el nivel formativo, los jóvenes, a pesar de tener formación y conocimientos, no denuncian porque saben o consideran que no tendrá ningún

¹⁴ Hipótesis 2: Las personas de 65 años o más, al ser víctimas de un delito de estafa en las TIC, realizan una denuncia, formal o informal, en menor medida que los más jóvenes u otros grupos de edad.

efecto positivo para ellos, en cambio, los mayores de 65 años directamente no tienen el conocimiento para saber dónde o cómo hacerlo. Todo esto se acentúa con la falta de recursos e información general sobre estos temas.

La propuesta de este trabajo como posible motivo para no denunciar, “dejar de ser considerado apto para seguir usando tecnologías TIC por su cuenta o dejar de ser considerado apto para vivir por uno mismo”, fue sustituida por “dejar de ser considerado apto para seguir usando las TIC por su cuenta”. Se consideró que la primera era una respuesta demasiado directa. De todos modos, solo se encontraron 3 casos, por tanto, es difícil decir si es un motivo de peso o no, aunque cabe resaltar, que fueron respuestas de encuestados de avanzada edad, 66, 68 y 74 años.

Si hablamos de la intención de denunciar si en un futuro se es víctima de estafa; los hombres jóvenes y mayores de 65 años tienen intenciones parecidas de denuncia, pero, en cambio, las mujeres jóvenes que denunciarían son casi el doble que las mayores, un 90,9% frente a un 41,7%, aunque, repetimos, la falta de representación femenina ha sesgado los resultados. Parece que, en este momento, sin haber sido víctimas, los mayores tienen muy claro que ante un delito se debe denunciar, pero cuando se ven delante de uno en la realidad, debido a sus características, no saben cómo actuar o si deben tratarlo como otro delito normal. Otro factor podría ser no darse cuenta de la estafa, ya que no acceden a sus cuentas habitualmente.

De las cuestiones de autopercepción se han considerado como relevantes dos de ellas. En primer lugar, el nivel de preocupación de ser víctima de este tipo de estafas. Mediante la media aplicada se ha podido ver que con la edad aumenta el nivel de preocupación, llegando a estar muy preocupados. Las mujeres parecen estar ligeramente más preocupadas que los hombres. En segundo lugar, el hecho de querer aprender y no saber cómo, del mismo modo, estas ganas de aprender y considerar que no se tienen los medios para ello, aumenta con la edad. Parece correlacionarse, otra vez, con la falta de conocimiento y recursos a los que acudir; los mayores están preocupados porque saben que estos delitos son cada vez más habituales, pero a la vez no saben o no tienen los medios para actuar o aprender a defenderse.

Se considera importante tratar, también, algunos de los comentarios que han aportado algunos de los encuestados mayores de 65 años. No se pueden sacar conclusiones, ya que son pocos, pero sirve para ver algún punto de vista más. Uno de ellos afirma que, a su parecer, este tipo de casos va en aumento. También añaden que es posible ser víctima de estafa en redes sociales, lo cual se había considerado, pero por escala es difícil de tratar, y en parte, se podría incluir en las estafas a través de internet. Destacan mensajes sobre el papel del gobierno o instituciones, los cuales deberían dar más visibilidad a este tipo de delitos y ofrecer recursos accesibles a las personas mayores. Existen proyectos como el del Instituto Nacional de Seguridad (INCIBE), que, mediante la Oficina de Seguridad del Internauta, ofrece noticias actualizadas sobre las estafas más recientes y ayuda personalizada. Pero con estos comentarios y un 61,8% de encuestados, que no saben o no están seguros de cómo

proceder al ser víctima de una estafa, sin desmerecer su gran labor, muestra que estos proyectos no llegan o no pueden llegar tan lejos como pretenden. Relacionado con la falta de formación general sobre las TIC y medios digitales, un encuestado de 72 años aseguró tener interés en asistir a talleres formativos. Lo que indica una predisposición que sería interesante explorar.

7 Conclusiones

Para terminar, recordar que el objetivo de este trabajo ha sido analizar el efecto que tienen las modalidades de estafa en las TIC, sobre la sociedad; concretamente en personas mayores, analizando su grado de victimización y su manera de actuar ante ellas. Los resultados obtenidos no han sido del todo los esperados. Por una parte, se ha visto que los mayores tienen menos conocimientos y son víctimas de estafa en similar medida que los más jóvenes, exceptuando el caso de las mujeres, donde los casos de estafa en mayores han sido del doble que en las más jóvenes. Por otro lado, en la manera de actuar, se ha visto que los hombres mayores tienen tendencia a no denunciar en absoluto y las mujeres lo hacen en igual o mayor medida que las más jóvenes.

Con todo lo visto en la discusión, parece que, aparte de la edad y el género; la formación y el conocimiento sobre las TIC es lo que determina en mayor medida el grado de victimización y la manera de actuar ante estos delitos. Desde este trabajo se considera que el papel de la formación en las TIC debe estar más presente en los planes de las instituciones. Aunque las nuevas generaciones crezcan y estén más formadas, no se puede desviar la atención de los que no han podido hacerlo. Peacock y Künemund (2007) coincidían en esto, aunque fueron un poco más pesimistas, asegurando que, debido a la velocidad a la que evolucionan estas tecnologías, siempre existirá un desequilibrio entre los más jóvenes y los mayores. Esto es debido a la posibilidad de los primeros de tener una vida entera para aprender, mientras que los segundos tienen que esforzarse y adaptarse a unas tecnologías con las que no han convivido. No obstante, desde este trabajo se considera que precisamente estas mejoras y velocidad de evolución, deberían permitir recursos para un fácil aprendizaje, al menos garantizando un conocimiento mínimo para evitar el aislamiento tecnológico o la brecha digital que sufren los mayores.

No obstante, este estudio presenta algunas limitaciones. En primer lugar, al tratar con una muestra aleatoria y distribuida telemáticamente, no es completamente representativa de la realidad. Quizá las próximas aproximaciones a este problema se puedan ampliar, con una muestra más representativa y mediante métodos cualitativos y cuantitativos complementarios, como entrevistas más en profundidad con víctimas de delitos de estafa en internet y otros medios digitales. La triangulación de técnicas ha aportado una información notable en algunos estudios sobre este fenómeno. Aun así, son datos relevantes, desde un punto de vista exploratorio, un acercamiento al problema, que desde este trabajo se considera que no se plasma del todo en las estadísticas oficiales. Parece existir un problema inherente en esta metodología a la hora de tratar esta problemática. Por lo visto en las encuestas del INE consultadas y la realizada en este trabajo, el uso de tecnologías TIC y sobre todo internet, es cada vez más común en personas mayores de 65

años. No obstante, se considera que estas encuestas dejan de lado a personas aisladas sin acceso a internet o que no utilizan las TIC en absoluto, sobre todo, por el medio de distribución utilizado. Del mismo modo, no se conoce el contexto social de cada uno de los encuestados y no se tiene en cuenta la frecuencia de uso exacta. Además, es muy difícil conocer el nivel de uso real de estas tecnologías; por ejemplo, una persona puede estar 8 horas al día conectado a internet y otros 5 minutos, pero todos aparecerán en las estadísticas como usuarios habituales.

También se ha considerado, con las primeras respuestas, que quizá la pregunta destinada a averiguar el grado de victimización, no era del todo concreta. Parece que, para algunos encuestados, no quedó claro si ser víctima era solo recibir el mensaje de estafa a través de algún medio o que se completara el fraude. La intención era averiguar los casos en que la estafa llegó a causarles un daño personal. En cuanto a la pregunta sobre el uso de internet en el trabajo, no fue utilizada, ya que, la respuesta “actualmente no trabajo” resultó muy ambigua. Al tratar con mayores de 65 años, mayormente jubilados, no se pudo conocer si cuando trabajaban hacían uso de las TIC.

Hemos visto que, para algunos autores, quizá lo mejor sea esperar, ver cómo evoluciona la sociedad y que el problema se solucione cuando todos hayan crecido con estas tecnologías. No obstante, existe otro problema, que los delincuentes parecen adaptarse y aprender al mismo ritmo. Y, además, con el ritmo evolutivo que tienen estas tecnologías, nunca serán las mismas que las que conocías cuando eras más joven. Por tanto, es necesaria una mínima formación continua o sistemas de información accesibles y actualizados. Como apuntaba Castells (1996), al inicio de este trabajo, la sociedad evoluciona con la tecnología, y no se debe dejar a nadie atrás.

8 Referencias

8.1 Bibliografía

Arch, A. 2008. “Web Accessibility for Older Users: A Literature Review.” Retrieved February 14, 2022 <https://www.w3.org/TR/wai-age-literature/#arfl>.

Arfi, Nabat, and Shalini Agarwal. 2013. “Knowledge of Cybercrime among Elderly. Impact of Retirement on Quality of Life of Third Age People.” *International Journal of Scientific & Engineering Research* 4.

Bailey, Jan, Louise Taylor, Paul Kingston, and Geoffrey Watts. 2021. “Older Adults and ‘Scams’: Evidence from the Mass Observation Archive.” *Journal of Adult Protection* 23(1):57–69.

Balkin, Jack, James Grimmelman, Eddan Katz, Nimrod Kozlovski, Shlomit Wagman, Tal Zarsky, and John Chenoweth. 2007. “Cybercrime: Digital Cops in a Networked Environment.” *Journal of Information Privacy and Security* 65–66.

Burton, Alexandra, Claudia Cooper, Ayesha Dar, Lucy Mathews, and Kartikeya Tripathi. 2022. “Exploring How, Why and in What Contexts Older Adults Are at Risk of Financial Cybercrime Victimization: A Realist Review.” *Experimental Gerontology*

Cabero, J. 2015. "Las Aportaciones de Las Nuevas Tecnologías a Las Instituciones de Formación Continuas : Reflexiones Para Comenzar El Debate.

Castells, M. 1996, "La Sociedad Red" Versión Castellana De Carmen, Martínez Gimeno, Jesús Alborés.

Castells, M. 2001, "La Galaxia Internet"

Cullen, R. 2001. "Addressing the Digital Divide." *Online Information Review* 25(5):311-20.

García, AA. 2019. "Ciberseguridad:¿ Por Qué Es Importante Para Todos?"

Grimes, Galen A., Michelle G. Hough, Elizabeth Mazur, and Margaret L. Signorella. 2010. "Older Adults' Knowledge of Internet Hazards." *Educational Gerontology* 36(3):173-92.

Koops, Bert-Jaap. 2012. "The Internet and Its Opportunities for Cybercrime." *SSRN Electronic Journal*.

Korupp, E., and M. Szydlík. 2005. "Causes and Trends of the Digital Divide." *European Sociological Review* 21(4):409-22.

Mayer, Laura, and Guillermo Oliver. 2020. "El Delito de Fraude Informático: Concepto y Delimitación." *Revista Chilena de Derecho y Tecnología* 9(1).

McGuire, M. 2013. "Cyber Crime : A Review of the Evidence Research Report 75 Chapter 4 : Improving the Cyber Crime Evidence Base."

Miró, F. 2011. "La Oportunidad Criminal En El Ciberespacio: Aplicación y Desarrollo de La Teoría de Las Actividades Cotidianas Para La Prevención Del Ciberdelito." *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* (13):7.

Miró, F. 2013. "La Respuesta Penal Al Ciberfraude. Especial Atención a La Responsabilidad de Los Muleros Del Phishing." *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología* 15(12).

Morris, Anne, Joy Goodman, and Helena Brading. 2007. "Internet Use and Non-Use: Views of Older Users." *Universal Access in the Information Society* 6(1):43-57.

Murphy, Richard H. 2007. "Phishing, Pharming, and Vishing: Fraud in the Internet Age."

O'Connor, Alison M., Rebecca A. Judges, Kang Lee, and Angela D. Evans. 2021. "Can Adults Discriminate between Fraudulent and Legitimate E-Mails? Examining the Role of Age and Prior Fraud Experience." *Journal of Elder Abuse & Neglect* 33(3):181-205.

Peacock, Sylvia E., and Harald Künemund. 2007. "Senior Citizens and Internet Technology." *European Journal of Ageing* 2007 4:4 4(4):191-200.

Yeboah-Boateng, E., and Priscilla Mateko Amanor. 2014. "Phishing, SMiShing & Vishing: An Assessment of Threats against Mobile Devices."

8.2 Estadísticas

Ministerio de Interior de España. Informe sobre la cibercriminalidad en España. 2020. (NIPO 126-20-021-2) <http://www.interior.gob.es/web/archivos-y-documentacion/informe-sobre-la-cibercriminalidad-en-espana>

Instituto Nacional de Estadística. Equipamiento y uso de TIC en los hogares. 2021.
https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608

Instituto Nacional de Estadística. Indicadores de Estructura de la Población. 2021.
<https://www.ine.es/dynt3/inebase/index.htm?padre=2077&capsel=2077>

Instituto Nacional de la Seguridad Social. eSTADISS: Estadísticas de pensiones.
<https://sede.seg-social.gob.es/wps/portal/sede/sede/Ciudadanos/Pensiones>

8.3 Recursos Web

Oficina De Seguridad Del Internauta, O. S. I. (2022, 3 marzo). En circulación SMS fraudulentos que suplantan a Correos y otras empresas de paquetería.
<https://www.osi.es/es/actualidad/avisos/2022/03/en-circulacion-sms-fraudulentos-que-suplantan-correos-y-otras-empresas-de>

Oficina De Seguridad Del Internauta, O.S.I. (2022, 6 abril). Ciberdelincuentes se hacen pasar por familiares para pedir dinero por WhatsApp.
<https://www.osi.es/es/actualidad/avisos/2022/04/ciberdelincuentes-se-hacen-pasar-por-familiares-para-pedir-dinero-por-whatsapp>

8.4 Normativa

Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, BOE-A-2003-21538 2003.
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2003/11/25/15>

Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, BOE-A-2010-9953. 2010.
<https://www.boe.es/eli/es/lo/2010/06/22/5>

9 Anexos

9.1 Cuestionario

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación para un trabajo de final de grado de la Universitat de Girona sobre los delitos de estafa en internet y otros medios digitales. Su finalidad es, en primer lugar, ver si existen diferencias en el uso de estas nuevas tecnologías entre distintos grupos de edad y, en segundo lugar, ver, también, si existen diferencias en el grado de victimización ante estas estafas y en la manera de actuar ante ellas. El cuestionario es completamente anónimo y no tomará más de 4 minutos de tu tiempo. Se agradece la colaboración de antemano.

Correo electrónico de contacto: xxxxxxxxxxxxx

Haz clic en siguiente.

Preguntas sobre edad y nivel de estudios:

1. *¿Cuál es tu edad?*
2. *¿Eres? (Hombre, Mujer, No binario)*
3. *¿Podrías indicar cuál es tu nivel de estudios alcanzado?*

Preguntas sobre el nivel de uso de internet y medios digitales:

4. *¿Has usado en los últimos 5 días?*
5. *¿Con qué frecuencia accedes a internet?*
6. *¿Has empleado tu teléfono móvil, para conectarte a internet o utilizar mensajería instantánea, en los últimos 5 días?*
7. *¿Utilizas internet en tu trabajo?*
8. *¿Con qué propósito sueles utilizar internet?*

Preguntas sobre el nivel de habilidad autopercibido en internet y medios digitales:

9. *¿Cuál consideras que es tu nivel de habilidad o conocimiento aproximado en internet y otros medios digitales?*
10. *¿Crees que sabrías cómo actuar en el caso de ser víctima de un delito de estafa en internet u otro medio digital?*
11. *¿Has sabido identificar con certeza alguna de estas situaciones?*

Preguntas sobre el grado de victimización de los encuestados y tipo de estafa:

12. *¿Has sido víctima de alguna estafa a través de internet u otro medio digital?*
13. *¿A través de qué medio se produjo la estafa?*

Preguntas sobre la tendencia a denunciar o a explicar lo ocurrido en caso de haber sido víctima de estafa en internet u otros medios digitales:

14. *¿Denunciaste los hechos a la Policía?*
15. *¿No denunciaste por alguno de los siguientes motivos?*
16. *¿Le contaste lo ocurrido a algún familiar o amigo?*

para saber, si a pesar de no denunciar, lo han contado a algún amigo o familiar.

Preguntas sobre la tendencia a denunciar o a explicar lo ocurrido si en un futuro es víctima de un delito de estafa en internet u otros medios digitales:

17. *¿En este momento, si fueras víctima de una estafa a través de internet u otro medio digital, denunciarías lo ocurrido a la policía?*
18. *¿No denunciarías por alguno de los siguientes motivos?*
19. *¿En este momento, si fueras víctima de una estafa a través de internet u otro medio digital, explicarías lo ocurrido a algún familiar o amigo?*

Preguntas de valoración personal:

En este apartado preguntamos sobre algunas consideraciones generales.

Escoge la respuesta que más se ajuste a tu opinión. (Muy de acuerdo/Muy en desacuerdo)

20. *Solo puedo ser víctima de este tipo de estafas navegando por internet.*
21. *Me preocupa recibir correos electrónicos, llamadas o mensajes fraudulentos.*
22. *Considero que tengo información suficiente sobre los peligros de los delitos en internet y otros medios digitales.*
23. *Es más probable ser víctima de estafa en internet u otros medios digitales que en el mundo real.*
24. *Me gustaría aprender más sobre internet y medios digitales, pero no sé cómo hacerlo o no me veo capaz.*
25. *Las personas mayores tienen más probabilidades de ser víctima de una estafa en internet u otro medio digital que los más jóvenes.*

Pregunta final:

26. *¿Quieres añadir o comentar cualquier cosa sobre el tema?*

Si quieres, puedes dejar un correo electrónico* para recibir un resumen de los resultados de la encuesta

Gracias por tu tiempo

*este correo electrónico sólo se utilizará para enviar el resumen de los resultados, no se le dará ningún otro uso particular ni universitario

Correo electrónico:

9.2 Tablas complementarias

Tabla 11 Nivel de estudios por edad en hombres

		Sin estudios completados	Educación Primaria	Educación Secundaria (ESO o equivalente)	Bachillerato, Formación Profesional o equivalente	Estudios Universitarios	Estudios de máster o posgrado	Prefiero no contestar	Total	
Hombre	Entre 18 y 40 años	Recuento	0	0	1	9	11	6	0	27
		% de edad por grupos	0	0	3,7037037	33,3333333	40,7407407	22,2222222	0	100
		Nivel de estudios finalizados	0	0	14,2857143	18,75	40,7407407	75	0	28,4210526
	Entre 41 y 64 años	Recuento	1	0	2	26	10	2	1	42
		% de edad por grupos	2,38095238	0	4,76190476	61,9047619	23,8095238	4,76190476	2,38095238	100
		Nivel de estudios finalizados	100	0	28,5714286	54,1666667	37,037037	25	100	44,2105263
	65 años o más	Recuento	0	3	4	13	6	0	0	26
		% de edad por grupos	0	11,5384615	15,3846154	50	23,0769231	0	0	100
		Nivel de estudios finalizados	0	100	57,1428571	27,0833333	22,2222222	0	0	27,3684211
	Total	Recuento	1	3	7	48	27	8	1	95
		% de edad por grupos	1,05263158	3,15789474	7,36842105	50,5263158	28,4210526	8,42105263	1,05263158	100
		Nivel de estudios finalizados	100	100	100	100	100	100	100	100

Tabla 12 Nivel de estudios por edad en mujeres

		Sin estudios completados	Educación Primaria	Educación Secundaria (ESO o equivalente)	Bachillerato, Formación Profesional o equivalente	Estudios Universitarios	Estudios de máster o posgrado	Prefiero no contestar	Total
Mujer	Entre 18 y 40 años	Recuento	0	0	3	7	8	4	22
		% de edad por grupos	0	0	13,6363636	31,8181818	36,3636364	18,1818182	100
		Nivel de estudios finalizados	0	0	50	24,137931	32	80	31,884058
	Entre 41 y 64 años	Recuento	1	1	2	18	12	1	35
		% de edad por grupos	2,85714286	2,85714286	5,71428571	51,4285714	34,2857143	2,85714286	100
		Nivel de estudios finalizados	50	50	33,3333333	62,0689655	48	20	50,7246377
	65 años o más	Recuento	1	1	1	4	5	0	12
		% de edad por grupos	8,33333333	8,33333333	8,33333333	33,3333333	41,6666667	0	100
		Nivel de estudios finalizados	50	50	16,6666667	13,7931034	20	0	17,3913043
	Total	Recuento	2	2	6	29	25	5	69
		% de edad por grupos	2,89855072	2,89855072	8,69565217	42,0289855	36,2318841	7,24637681	100
		Nivel de estudios finalizados	100	100	100	100	100	100	100

Tabla 13 Uso de teléfono móvil para acceder a internet

2. ¿Eres?	edad por grupos			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	.	Válidos	Sí	1	100,0	100,0	100,0
	Entre 18 y 40 años	Válidos	Sí	27	100,0	100,0	100,0
	Entre 41 y 64 años	Válidos	Sí	39	92,9	95,1	95,1
			No	2	4,8	4,9	100,0
			Total	41	97,6	100,0	
		Perdidos	Sistema	1	2,4		
		Total		42	100,0		
	65 años o más	Válidos	Sí	20	76,9	80,0	80,0
			No	2	7,7	8,0	88,0
			No tengo un teléfono que me permita acceder a internet	3	11,5	12,0	100,0
		Total	25	96,2	100,0		
	Perdidos	Sistema	1	3,8			
	Total		26	100,0			
Mujer	Entre 18 y 40 años	Válidos	Sí	22	100,0	100,0	100,0
	Entre 41 y 64 años	Válidos	Sí	32	91,4	91,4	91,4
			No	1	2,9	2,9	94,3
			No tengo un teléfono que me permita acceder a internet	2	5,7	5,7	100,0
			Total	35	100,0	100,0	
	65 años o más	Válidos	Sí	8	66,7	88,9	88,9
			No tengo un teléfono que me permita acceder a internet	1	8,3	11,1	100,0
			Total	9	75,0	100,0	
		Perdidos	Sistema	3	25,0		
		Total		12	100,0		

Tabla 14 ¿Crees que sabrías como actuar en el caso de ser víctima de un delito de estafa en internet?

2. ¿Eres?	edad por grupos			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	.	Válidos	no estoy seguro	1	100,0	100,0	100,0
	Entre 18 y 40 años	Válidos	Sí	8	29,6	29,6	29,6
			no	4	14,8	14,8	44,4
			no estoy seguro	15	55,6	55,6	100,0
			Total	27	100,0	100,0	
	Entre 41 y 64 años	Válidos	Sí	20	47,6	48,8	48,8
			no	9	21,4	22,0	70,7
			no estoy seguro	12	28,6	29,3	100,0
			Total	41	97,6	100,0	
		Perdidos	Sistema	1	2,4		
	Total		42	100,0			
65 años o más	Válidos	Sí	5	19,2	20,0	20,0	
		no	7	26,9	28,0	48,0	
		no estoy seguro	13	50,0	52,0	100,0	
		Total	25	96,2	100,0		
	Perdidos	Sistema	1	3,8			
	Total		26	100,0			
Mujer	Entre 18 y 40 años	Válidos	Sí	8	36,4	36,4	36,4
			no	6	27,3	27,3	63,6
			no estoy seguro	8	36,4	36,4	100,0
			Total	22	100,0	100,0	
	Entre 41 y 64 años	Válidos	Sí	16	45,7	45,7	45,7
			no	7	20,0	20,0	65,7
			no estoy seguro	12	34,3	34,3	100,0
			Total	35	100,0	100,0	
	65 años o más	Válidos	Sí	1	8,3	11,1	11,1
			no	4	33,3	44,4	55,6
		no estoy seguro	4	33,3	44,4	100,0	
		Total	9	75,0	100,0		
	Perdidos	Sistema	3	25,0			

Tabla 15 Medio por el que se produjo la estafa

2. ¿Eres?	edad por grupos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	Entre 18 y 40 años	Internet	4	14,8	14,8	81,5
		Llamada telefónica	1	3,7	3,7	85,2
		Correo electrónico	1	3,7	3,7	88,9
	Entre 41 y 64 años	Correo electrónico, y llamada	2	7,4	7,4	96,3
		Internet	3	7,1	7,1	92,9
		Mensajería instantánea	1	2,4	2,4	95,2
	65 años o más	Llamada telefónica	2	4,8	4,8	100,0
		Internet	3	11,5	11,5	84,6
		Llamada telefónica	3	11,5	11,5	96,2
Mujer	Entre 18 y 40 años	Correo electrónica y mensajería	1	3,8	3,8	100,0
		Internet	3	13,6	13,6	90,9
		mensajería	1	4,5	4,5	95,5
	Entre 41 y 64 años	Correo electrónico	1	4,5	4,5	100,0
		Internet	4	11,4	11,4	97,1
		Correo electrónico	1	2,9	2,9	100,0
	65 años o más	llamada telefónica	4	33,3	33,3	91,7
		Correo electrónico	1	8,3	8,3	100,0

Tabla 16 Valoración sobre denunciar en el futuro

2. ¿Eres?	edad por grupos			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Hombre	Entre 18 y 40 años	Válidos	Sí	1	100,0	100,0	100,0	
			no	3	11,1	11,1	77,8	
			no lo tengo claro	6	22,2	22,2	100,0	
			Total	27	100,0	100,0		
	Entre 41 y 64 años	Válidos	Sí	37	88,1	88,1	88,1	
			no lo tengo claro	5	11,9	11,9	100,0	
			Total	42	100,0	100,0		
	65 años o más	Válidos	Sí	20	76,9	76,9	76,9	
			no	1	3,8	3,8	80,8	
			no lo tengo claro	5	19,2	19,2	100,0	
			Total	26	100,0	100,0		
	Mujer	Entre 18 y 40 años	Válidos	Sí	20	90,9	90,9	90,9
				no lo tengo claro	2	9,1	9,1	100,0
				Total	22	100,0	100,0	
		Entre 41 y 64 años	Válidos	Sí	30	85,7	85,7	85,7
no lo tengo claro				5	14,3	14,3	100,0	
Total				35	100,0	100,0		
65 años o más		Válidos	Sí	5	41,7	41,7	41,7	
			no lo tengo claro	7	58,3	58,3	100,0	
			Total	12	100,0	100,0		

Tabla 17 Valoración sobre querer aprender y no poder

2. ¿Eres?	edad por grupos		N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Hombre	.	aprender	1	3,00	3,00	3,0000	.
		N válido (según lista)	1				
	Entre 18 y 40 años	aprender	27	1,00	4,00	2,4815	,89315
		N válido (según lista)	27				
	Entre 41 y 64 años	aprender	42	1,00	4,00	2,7143	,80504
		N válido (según lista)	42				
65 años o más	aprender	26	2,00	4,00	3,1538	,46410	
	N válido (según lista)	26					
Mujer	Entre 18 y 40 años	aprender	22	1,00	4,00	2,3636	,84771
		N válido (según lista)	22				
	Entre 41 y 64 años	aprender	35	1,00	4,00	2,6286	,73106
		N válido (según lista)	35				
	65 años o más	aprender	12	2,00	4,00	3,0833	,90034
		N válido (según lista)	12				