

XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2021.

Impacto del fraude telefónico en personas mayores.

Jaskilevich, Judith, Val, Solange Elizabeth, Cavallero, Nicolás y Vazquez, Francisco.

Cita:

Jaskilevich, Judith, Val, Solange Elizabeth, Cavallero, Nicolás y Vazquez, Francisco (2021). *Impacto del fraude telefónico en personas mayores. XIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVIII Jornadas de Investigación. XVII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. III Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. III Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-012/975>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/even/hxE>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

IMPACTO DEL FRAUDE TELEFÓNICO EN PERSONAS MAYORES

Jaskilevich, Judith; Val, Solange Elizabeth; Cavallero, Nicolás; Vazquez, Francisco
Universidad de Buenos Aires. Facultad de Psicología. Buenos Aires, Argentina.

RESUMEN

El fraude o la explotación financiera a adultos mayores es un tipo de delito que continúa vigente y con una tendencia al aumento de casos en los últimos años. No obstante, pocos estudios han abordado el impacto físico, psicológico y emocional que este tipo de delito genera en las víctimas de mayor edad. A su vez, hay una escasez de bibliografía sobre qué herramientas se pueden utilizar para prevenir el fraude telefónico. El objetivo de esta investigación es explorar y describir las vivencias y efectos que tuvieron las personas mayores en contexto de fraude telefónico. Para esto se analizó una muestra de 22 personas de nacionalidad argentina mayores de 60 años que hayan sufrido una situación de fraude telefónico. Se utilizó como instrumento una entrevista semi estructurada desarrollada por el equipo de esta investigación a tal fin. Las personas entrevistadas manifestaron diversas reacciones emocionales inmediatas y efectos a nivel psicológico a partir del hecho, tales como miedo, enojo, ira contra sí mismo, vergüenza, vulnerabilidad e hipervigilancia. También se hallaron cambios en la vida cotidiana y a nivel funcional, tales como efectos inmediatos en la salud física y limitaciones en conductas asociadas al uso del teléfono.

Palabras clave

Fraude telefónico - Personas mayores - Efectos - Explotación financiera

ABSTRACT

IMPACT OF TELEPHONE FRAUD IN OLDER PEOPLE

Fraud or financial exploitation of the elderly is a type of crime that continues in force and with a tendency to increase cases in recent years. However, few studies have addressed the physical, psychological and emotional impact that this type of crime generates on the elderly. In turn, there is a dearth of literature on what tools can be used to prevent toll fraud. The aim of this research is to explore and describe the experiences and effects that older people had in the context of telephone fraud. For this, a sample of 22 people of Argentinian nationality over 60 years old who have suffered a situation of telephone fraud was analyzed. A semi-structured interview developed by the research team was used as an instrument. The people interviewed manifested a variety of immediate emotional reactions and effects on a psychological level from the event, such as fear, anger, anger

at oneself, shame, vulnerability and hypervigilance. Changes in daily life and at a functional level were also found, such as immediate effects on physical health and limitations in behaviours associated with the use of the telephone.

Keywords

Phone fraud - Elderly - Effects - Financial exploitation

Introducción

El tema del fraude o explotación financiera en las personas mayores es estudiado a nivel mundial por su prevalencia y aumento de casos. Se describen diferentes tipos de situaciones en las que las personas mayores son engañadas y estafadas, ya sea de manera telefónica como personal y virtualmente. Los temas utilizados para perpetrar las estafas son muy diversos y se adaptan a las situaciones del momento. Según una investigación realizada por Burnes, Henderson, Sheppard, Zhao, Pillemer y Lachs (2017) este tipo de delitos afectan, por año, a 1 de cada 18 personas mayores que se encuentran cognitivamente sanas y viviendo en la comunidad. En Argentina, la AALCC (Asociación Argentina de Lucha Contra el Cibercrimen) analizó el período que comprende desde el 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2020, de acuerdo con los casos que se presentaron en su institución (consultas, llamados, pedidos de orientación sobre este tema). Comparando los años 2019 y 2020, observaron que hubo un aumento del 61,12% de las denuncias sobre este tipo de delitos. En el año 2020, el 51,62% de los delitos relevados corresponde a delitos financieros, en los cuales el fraude compone la mayoría de los casos con el 18,1%. A su vez, la mayor parte de estas denuncias se realizaron en la Provincia de Buenos Aires (44%) seguida por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (20%).

Estos datos invitan a generar investigación en profundidad sobre este tipo de delitos, especialmente acerca de las consecuencias, capacitar a profesionales de diferentes campos para detectar posibles casos e intervenir en los diferentes niveles de prevención, y diseñar políticas acordes para prevenir este delito y acompañar a las víctimas. Como resultado se puede generar una arquitectura lo suficientemente integral para dar respuesta a esta problemática multidimensional. Como informa AALCC, en muchos casos se recibe el reporte del hecho, pero las personas no realizan la denuncia en las entidades correspondientes, lo que constituye una de las preguntas de esta investigación.

Estado del arte

A partir de la revisión bibliográfica realizada, se pueden apreciar diferentes definiciones de fraude. Por un lado, Alves y Wilson (2008) lo abordan como: una “forma de robo que involucra el uso de métodos engañosos para ganar una ventaja (injusta) en una venta” (p. 64). Por otro lado, Reisig y Holtfreter (2013) hablan de un delito en el cual se establece una interacción entre el perpetrador y la víctima, y donde la última brinda cierto consentimiento a partir de una situación tergiversada. Por último, Terranova, Bevilacqua, Zen y Montisci (2017) consideran al fraude como un crimen cuya finalidad es privar al otro de algo valioso, utilizando para ello métodos deshonestos.

Las consecuencias de haber sufrido fraude pueden agruparse según sean: económicas, emocionales, psicológicas, biológicas y socioculturales. En algunas investigaciones se nombran las diferentes categorías, pero no se describen (Terranova et al., 2017), empobreciendo la posibilidad de conocer a fondo cuáles son los elementos que las componen y qué características tienen.

En lo que respecta a las consecuencias económicas (Reiboldt y Vogel, 2003; Reisig y Holtfreter, 2013) encontramos la pérdida de dinero, con la consecuente pérdida de estabilidad e independencia financiera (Kemp y Moneva, 2020). Es decir, hay una pérdida de independencia económica por la pérdida de recursos (Carey, Hodges y Webb, 2018).

A nivel emocional, puede encontrarse el estrés, la ira y la vergüenza (Burnes et al., 2017; Kemp y Moneva, 2020) como así también una sensación de arrepentimiento, sentimiento de traición e impotencia (Burnes et al., 2017). Lo que no se describe en las diferentes investigaciones es la duración ni el progreso que puedan tener estos elementos en las personas víctimas de fraude y explotación financiera.

A nivel psicológico se destaca el malestar, asociado con episodios de depresión mayor, trastorno de ansiedad generalizada y de un impacto en lo referido a la autoestima (Lachs y Pillemer, 2015) y el autoconcepto (por ejemplo, en lo concerniente a la percepción subjetiva y calificación de la salud) (Burnes et al., 2017). En lo que respecta a la participación de las víctimas en investigaciones, hay una tasa de respuesta baja, por temor a ser engañados nuevamente o, puede que incluso haya un subregistro de la victimización (Burnes et al., 2017).

En relación al aspecto biológico, algunas investigaciones nombran la categoría, pero no la describen (Kemp y Moneva, 2020). Sin embargo, algunos autores mencionan un empeoramiento de la salud física, somatizaciones en general (Lachs y Pillemer, 2015) y aumento de las quejas somáticas funcionales (Burnes, et al., 2017).

Con relación a las consecuencias sociales, en Corea, el colectivismo trae aparejado una serie de conflictos familiares cuando existe fraude en las personas mayores, dado que muchos conviven con personas jóvenes en las cuales recae el apoyo financiero. Según Kim y Geistfeld (2006) un 55% de las víctimas de fraude han experimentado conflictos a nivel familiar. Esto es

destacable, ya que la lectura que realicen las personas significativas o vínculos cercanos acerca del hecho, puede impactar en la manera en que la persona mayor víctima de fraude se lea a sí misma, impactando en su autoconcepto y autoestima.

Pregunta guía y objetivos

La pregunta que guía la investigación es cómo vivenciaron la situación de fraude telefónico las personas mayores residentes en CABA y provincia de Buenos Aires y qué impacto tuvo. Esto toma en consideración a las personas que también han sufrido el intento de estafa pero que no se ha concretado.

Objetivo General

- Explorar y describir las consecuencias que sufrieron las personas mayores víctimas de fraude telefónico.

Objetivos Específicos

- Identificar y analizar los efectos emocionales y psicológicos a raíz del hecho.
- Describir efectos a nivel físico.
- Identificar consecuencias y repercusiones en la vida diaria.

Metodología

Se trata de una investigación cualitativa, realizada desde la teoría fundamentada. La difusión para la selección de la muestra se realizó por medio de redes sociales (Instagram, WhatsApp y Facebook) en las cuales se subieron flyers sobre la investigación y mediante la técnica “bola de nieve” con personas conocidas por los investigadores.

Al momento de esta selección, se hicieron evidentes algunas dificultades, tales como conseguir casos de personas que fueron efectivamente defraudadas. También hubo mayor acceso por parte de mujeres que de varones a la participación. Se incluyó una persona con diagnóstico de deterioro cognitivo leve, en cuyo caso se procedió a realizar la entrevista en conjunto con un informante clave, familiar directo de la entrevistada.

El instrumento para la recolección de datos fue una entrevista semi-estructurada desarrollada por el equipo de investigación, que exploraba los ejes de análisis de interés. Todas las entrevistas se realizaron por teléfono o videollamada, previo consentimiento informado por parte del entrevistado, con excepción de un caso en que fue necesario flexibilizar este modelo y adaptarlo a las necesidades de la entrevistada, quien respondió a las preguntas por vía mensajería de la aplicación WhatsApp.

Características de la muestra

Se incluyó en la muestra mujeres y varones de 60 años y más que residen en CABA y provincia de Buenos Aires, que no estén institucionalizadas.

En total, se trabajó con 22 personas, 20 mujeres y 2 varones. Las edades comprenden desde los 63 años hasta los 89 años. El nivel educativo alcanzado por estas personas fue el siguiente: 6 tienen estudios primarios, 8 estudios secundarios y 8 tienen estudios superiores (terciario/universitario). Se incluyó a una per-

sona con diagnóstico de deterioro cognitivo leve, acompañada por un informante confiable.

Debido a la dificultad para acceder a casos sobre estafas, se incluyeron también casos de intento de estafa. A raíz de esta decisión, hemos definido como “víctima de fraude” a todas aquellas personas que hayan atravesado este tipo de vivencia (intento de engaño, ya sea que se haya concretado o no).

En total, las situaciones exploradas fueron 3 fraudes concretados y 18 intentos de fraude. Al momento de realizar las entrevistas, aquellas personas que habían sufrido un fraude concretado presentaron dificultades para una indagación más profunda, por las emociones asociadas al relato de la vivencia (angustia, vergüenza, miedo).

Análisis de resultados

Categoría: Aspectos emocionales inmediatos y efectos a nivel psicológico

Emociones asociadas al hecho

Las personas entrevistadas manifestaron diversas emociones a partir del hecho, tales como miedo, enojo, ira contra sí mismo y vergüenza. El miedo aparece como una reacción emocional de descarga directa que paraliza o que invita a la acción. Surge en situaciones de pérdida de control cuando la persona advierte peligro. Se asocia con el temor a que se vuelva a repetir el hecho delictivo o a perder los ahorros. Esta reacción no se presenta aisladamente sino acompañada de la sensación de amenaza, angustia, nerviosismo, aumento de los niveles atencionales y la preocupación asociada a la repetición de la vivencia. En algunos casos estas reacciones estuvieron en consonancia con la vivencia de soledad, la confusión y la desesperación.

“Estaba confundida, y tenía temor. Paralizada” (F, 85 años, secundario incompleto, intento).

“Me puse muy nerviosa, empecé a correr por toda la casa (...) cuando colgué la segunda vez, llamé a mi hijo que es el que vive más cerca para que venga. Yo estaba con un ataque de nervios. Y en ese momento pensé que era una truchada” (F, 84 años, universitario completo, Intento).

El enojo o ira contra sí mismo se define como la sensación de conmoción, bronca, pérdida de autoestima, culpabilización e indignación. Las personas refieren ira y autorreproches por caer en la estafa o por cometer algún error en la situación. Se asocia con la sensación de pérdida de autoeficacia y de independencia. Estas emociones están presentes tanto en las personas que tuvieron un intento de estafa como en aquellas que la misma fue concretada.

“Eran todos mis ahorros. Estaba muy conmocionada. Deshecha. Enojada. Conmigo misma, ¿eh?. Ni siquiera con los hombres. Quiero decir, son ladrones y lo que hacen es horrible. Se abusan de la confianza o la estupidez de otras personas. Pero estaba enojadísima conmigo. Por estúpida. Fui una estúpida (F, 78 años, universitario completo, Estafa).

“Te digo que tenía una indignación, estaba más enojada conmi-

go por haberme quedado enganchada en la conversación, quedé como tres días indignada conmigo” (F, 75 años, secundario completo, Intento).

“Me sentía un pelotudo” (M, 83 años, primario completo, Intento).

La vergüenza es definida como una emoción que acontece ante la percepción de un fallo personal, en la que la persona no se comporta de acuerdo a sus ideales de “buena conducta”. Hay emociones que son compartidas, pero la vergüenza es una emoción distintiva en las estafas, ya que las personas entrevistadas no refirieron ningún sentimiento de vergüenza en los intentos.

“Te digo la verdad, me da mucha vergüenza y excepto mis hijos no le conté nunca a nadie” (F, 88 años, terciario completo, Estafa).

Efectos psicológicos

Las personas entrevistadas manifestaron diversos efectos psicológicos de mayor duración, tales como vulnerabilidad e hipervigilancia. La vulnerabilidad es definida como la percepción de fragilidad al quedar a merced del otro. Se asocia con la angustia frente a la imposibilidad de responder adecuadamente a la situación. Se describe un alto grado de afección, relativo al sentimiento de desesperación e indefensión.

“Te queda una sensación terrible, de vulnerabilidad y de dolor y de haber sido golpeado de algún modo” (F, 82 años, universitario incompleto, Intento).

“Me siento con menos capacidad de salir a la calle, siento que si me tocan me caigo. Indefensa” (F, 88 años, universitario completo, Estafa).

“Fue angustiante porque lo pensás mejor, y decís, casi caigo... Y me hubieran sacado todo, me hubieran vaciado la cuenta” (F, 70 años, secundario incompleto, Intento).

La hipervigilancia es definida como un estado de tensión y alerta para detectar posibles amenazas luego del hecho acompañada de una percepción angustiante de ser “el objetivo” de una posible futura estafa.

“Quedé toda la semana atenta, porque viste que a veces quedan esperando una semanas como para que te olvides y después te vuelven a llamar” (F, 70 años, primaria incompleta, intento).

“Y más que nada preocupada, porque uno ya está en una lista y uno es carne de cañón” (F, 66 años, terciario, Intento).

Categoría: Cambios en la vida cotidiana y efectos a nivel funcional

Efectos inmediatos en la salud física/cuerpo

El nerviosismo producido por el hecho se traduce en el cuerpo como: aumento de presión arterial, sangrado de nariz, agitación, cansancio físico, agravamiento de dolencias previas, dolor corporal y de garganta.

“Sonaba el teléfono y ya me ponía nervioso otra vez o tocaban el timbre y me ponía nervioso, me sangraba la nariz. Sí, me sangraba la nariz y me subía la presión” (M, 83 años, primario completo, Intento).

“Me levanté que no me podía mover, me dolía el cuerpo, la cabeza, todo. Somaticé todo por ahí y no tomé nada porque dije que si realmente me contagié algo lo voy a tapar, así que dije veré como paso las 48 hs y el miércoles si tomé un paracetamol después de almorzar porque me dolía la cabeza” (F, 75 años, secundario completo, Intento).

Limitaciones en conductas asociadas al uso del teléfono

Se define a partir de restricciones autoimpuestas de tipo evitativo, que se evidencia en dejar de atender el teléfono o atender en caso de poder tener un registro de que persona se trata.

“Ahora tengo cuidado directamente no atiendo más y listo” (M, 83 años, primario completo, Intento).

“Yo no quiero hablar con nadie más por teléfono, sin verle la cara. Excepto con las chicas” (F, 78 años, universitario completo, Estafa).

“Me acuerdo que no atendía el teléfono (...) Se me pasó después, me duró unos días” (F, 88 años, secundario completo, Estafa).

Conclusiones

A partir de los datos recabados en las entrevistas, se detectaron efectos tanto en personas mayores que habían sido estafadas como en personas mayores que sufrieron intentos de estafa vía telefónica. Entre las emociones identificadas se destacan el miedo, el enojo, la ira contra sí mismo, la vergüenza y la angustia. Respecto a la vergüenza, no se presentó en casos de intentos de estafa pero sí en las concretadas, siendo un tema muy difícil de abordar para los entrevistados. Por el contrario, las personas que fueron víctimas de intento estuvieron muy interesadas en participar del estudio, y relataron que, al vivir el intento de estafa, enseguida lo compartieron con sus amistades y familia para alertar sobre la situación. Como se mencionó anteriormente, los sentimientos de vergüenza, culpabilidad y temor que sienten las personas que fueron estafadas, se transforman en un obstáculo para hablar sobre el hecho y, por lo tanto, profundizar estos estudios (Burnes et al., 2017).

La vulnerabilidad e hipervigilancia dan cuenta de la sensación de estar siendo observados o de poder ser nuevamente víctima del delito. Esto conlleva a un estado de tensión con una duración variable en el tiempo. Por otro lado, se observaron efectos inmediatos a nivel somático y cambios conductuales en relación al uso del teléfono.

Entre las limitaciones del presente estudio, no fue considerado entrevistar a personas mayores institucionalizadas. No obstante, se pudo incluir la experiencia de una persona mayor con deterioro cognitivo. Lo que no se describe en este estudio ni en otras investigaciones es la duración y el progreso que puedan tener estos efectos en las personas víctimas de fraude. Por ello, sería interesante poder realizar estudios longitudinales que se enfoquen en la manera en que las personas van transitando el “después”, la manera de significarlo y de pensarse a sí mismos a futuro, dando cuenta de los cambios y las estrategias utilizadas en dicho proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Alves, L., & Wilson, S. (2008). The Effects of Loneliness on Telemarketing Fraud Vulnerability Among Older Adults. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 20(1), 63-85. https://doi.org/10.1300/J084v20n01_04
- Asociación Argentina de Lucha Contra el Cibercrimen (2020). Estadísticas año 2020 completo. Recuperado de <https://www.cibercrimen.org.ar/2020/12/24/estadisticas-ano-2020-completo/>
- Burnes, D., Jr, C. R. H., Sheppard, C., Zhao, R., Pillemer, K., & Lachs, M. S. (2017). Prevalence of Financial Fraud and Scams Among Older Adults in the United States: A Systematic Review and Meta-Analysis. *American Journal of Public Health* 107(1), 13-21. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2017.303821>
- Carey, C., Hodges, J., & Webb, J. K. (2018). Changes in state legislation and the impacts on elder financial fraud and exploitation. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 30(4), 309-319. <https://doi.org/10.1080/08946566.2018.1479670>
- Kim, E-J & Geistfeld, L. (2006). Elder Fraud: An American-Korean Comparison. *Consumer Interests Annual*, 52, 422-424.
- Kemp, S. & Moneva, A. (2020). Fraude online vs. Offline: Factores predictores de victimización y su impacto. *InDret* (1), 424-444.
- Lachs, M. S., & Pillemer, K. A. (2015). Elder Abuse. *New England Journal of Medicine*, 373(20), 1947-1956. <https://doi.org/10.1056/NEJMra1404688>
- Reiboldt, W., & Vogel, R. E. (2003). A Critical Analysis of Telemarketing Fraud in a Gated Senior Community. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 13(4), 21-38. https://doi.org/10.1300/J084v13n04_02
- Reisig, M. D., & Holtfreter, K. (2013). Shopping fraud victimization among the elderly. *Journal of Financial Crime*, 20(3), 324-337. <https://doi.org/10.1108/JFC-03-2013-0014>
- Terranova, C., Bevilacqua, G., Zen, M., & Montisci, M. (2017). Crimes against the elderly in Italy, 2007-2014. *Journal of Forensic and Legal Medicine* 50, 20-27. <https://doi.org/10.1016/j.jflm.2017.06.005>