

Título: Conocimientos sobre el proceso de pensión y jubilación. Estudio de caso en una Institución de Educación Superior

Autores:

Jorge Luis Yopán Fajardo

jlyf2525@hotmail.com

Margarito Radilla Romero

mradilla@uagro.mx

Universidad Autónoma de Guerrero

Recepción: 20 de abril de 2023

Aceptación: 5 de junio de 2023

Publicación: 15 de julio de 2023

Resumen

La investigación se planteó como objetivo Caracterizar el conocimiento de los trabajadores sobre el proceso de jubilaciones y pensiones para diseñar un manual de jubilación que favorezca la información y facilite el proceso de jubilación de los trabajadores de una institución de educación superior (IES).

Se empleó un enfoque cualitativo con diseño de Estudios de Casos y las Técnicas de Encuesta y Entrevistas. La encuesta se aplicó a 70 trabajadores próximos a la edad de jubilación, elegidos de forma proporcional de las tres zonas administrativas de la institución de educación superior estudiada.

Los resultados evidenciaron que los trabajadores se encuentran poco satisfechos con la información que les brinda el departamento correspondiente sobre el proceso de jubilación; un 56% se percibe poco o nada preparado para afrontar el proceso jubilatorio y para un 37% el trámite de jubilación es difícil o muy difícil.

Se concluye que es necesaria mayor difusión respecto al proceso de jubilación en la IES estudiada, es urgente perfeccionar la preparación del personal designado y los medios para que llegue a los trabajadores universitarios de las distintas Unidades Académicas y



Administrativas de todo el estado la información que les permita afrontar exitosamente el proceso de jubilación.

Palabras clave: Proceso de jubilación, conocimiento, información, educación superior.

Title: Knowledge of the pension and retirement process. Case study in a Higher Education Institution

Authors:

Jorge Luis Yopán Fajardo

jlyf2525@hotmail.com

Margarito Radilla Romero

mradilla@uagro.mx

Universidad Autónoma de Guerrero

Abstract

The objective of the research was to characterize the knowledge of workers about the retirement and pension process in order to design a retirement manual that favors information and facilitates the retirement process of workers from a higher education institution.

A qualitative approach was used with the design of Case Studies and Survey and Interview Techniques. The survey was applied to 70 workers close to retirement age, chosen proportionally from the three administrative areas of the higher education institution studied.

The results showed that workers are not very satisfied with the information provided by the corresponding department on the retirement process; 56% perceive little or nothing prepared to face the retirement process and for 37% the retirement process is difficult or very difficult.

It is concluded that greater dissemination is necessary regarding the retirement process in the IES studied, it is urgent to improve the preparation of the designated personnel and the

means to reach the university workers of the different Academic and Administrative Units of the entire state with the information that allow you to successfully face the retirement process.

Keywords: Retirement process, knowledge, information, higher education.

Introducción

En los últimos tiempos, las organizaciones se han enfrentado a diversos y constantes cambios que, de una u otra manera, han regulado su quehacer cotidiano. Estos fenómenos le han obligado a buscar soluciones rápidas y precisas en su marcha, para poder sobrevivir y enfrentarse de manera positiva a sus competidores dentro de su campo de acción; factores socioculturales que cambian constantemente de acuerdo con los sucesos en su entorno. Lo anterior, ha incidido en la transformación de los métodos, prácticas, conceptos y teorías de la administración organizacional que plantearon los estudiosos clásicos y que derivaron en la renovación de los procesos que se aplicaban en las organizaciones; es decir, hacer una reingeniería en sus procesos para tratar de adaptarse de manera paulatina hasta alcanzar la renovación total y así puedan afrontar los cambios del mundo globalizado y para ser más competitivos.

De igual manera, las instituciones que se encuentran dentro del ámbito de la comunicación, que retomaban los conceptos y principios de los teóricos clásicos de comunicación, se vieron desfasados, y tuvieron que buscar los nuevos enfoques basados en investigaciones actuales de comunicación, que previamente fueron probados, validados y puestos en práctica, de acuerdo con los nuevos paradigmas de los teóricos que sustentan sus estudios en los ámbitos de recursos humanos, gestión estratégica y de intangibles, estos últimos campos de estudio están tomando gran impulso en nuestros días.

Bajo esta perspectiva, el campo de la comunicación también tuvo que adoptar los cambios

que están en boga, de los que se destaca la comunicación estratégica de Rafael Alberto Pérez, llamado el padre de la nueva teoría estratégica, cuyos planteamientos han llevado a las organizaciones a revolucionar sus procedimientos de comunicación (internos y externos), generando estrategias en el campo de la comunicación que permiten a las organizaciones alcanzar las metas y objetivos previamente planeados (Pérez, 2008, 2014).

En este sentido, para que el Departamento de Personal de la institución de educación superior, logre alcanzar sus objetivos planteados en el Manual de Funciones, es necesario implementar una estrategia de comunicación que contribuya al desarrollo del conocimiento y que permita mejorar los servicios y procesos administrativos que brinda.

En el sector organizacional intervienen una serie de elementos que le dan vida y funcionamiento a las organizaciones. Uno de ellos es el de recursos humanos. Los trabajadores juegan un papel primordial desde el inicio, crecimiento y posicionamiento de estas organizaciones, sin importar si son públicas, privadas, o sociales, ya que estos recursos humanos tienen un periodo de tiempo que pueden laborar y dar lo mejor de ellos.

Como todo ciclo, la vida laboral tiene un inicio y un fin, en este caso los trabajadores al cabo de unos años de trabajar, por ley tienen el derecho de jubilarse y percibir una pensión por el resto de sus vidas; a su vez las organizaciones donde prestaron sus servicios tienen la obligación de pagarles su indemnización por los años laborados. Igualmente es importante el papel de la institución que recauda los aportes realizados por los trabajadores porque tiene que cumplir con el porcentaje que tuvo que aportar la organización por dicho concepto y pagar para que a partir de ahí los trabajadores que pasan a calidad de jubilados reciban su pensión.

Esta investigación tuvo como objetivo principal Caracterizar el conocimiento de los trabajadores sobre el proceso de jubilaciones y pensiones para diseñar un manual de

jubilación que favorezca la información de pensiones y jubilaciones y facilite el proceso de jubilación de los trabajadores de una institución de educación superior.

Desarrollo

Antecedentes de los sistemas de jubilación

Remontándonos a la historia e intentando no tergiversar la realidad, las técnicas de protección de la vejez no aparecen hasta finales del siglo XIX debido, principalmente, a la baja esperanza de vida de esa época y también porque no existía una edad límite para dejar de trabajar. Esta protección de la vejez, como un estado de necesidad de parte de la población, aparece en las sociedades industriales siendo consecuencia de las técnicas productivas introducidas por la primera revolución industrial, originándose más intensidad en la producción y una incapacidad del trabajador para que desempeñe las funciones habituales en la vejez (Mora, 2015, p. 34).

Más adelante, con las primeras crisis de las sociedades industriales y con el comienzo de las sociedades post-industriales, podemos considerar la jubilación como una figura que, además de la protección de una necesidad, se utiliza por la mayoría de los gobiernos como un instrumento de política de empleo, y así en estas sociedades, vejez y jubilación no están superpuestas. Desde que se establece la Seguridad Social en España hasta nuestros días, podríamos establecer un paralelismo comparativo. Como sabemos, el sistema de la Seguridad Social en España se financia fundamentalmente mediante cotizaciones sociales, que son principalmente aportaciones obligatorias de empresarios y trabajadores desde que comienzan de una relación contractual o inicio de una actividad empresarial hasta que ésta se extingue (Mora, 2015).

Existe consenso en que fue la revolución industrial, durante los siglos XVIII y XIX, la principal impulsora del cambio económico y social que se produjo en Europa y más, en

los países anglosajones. Esta profunda transformación de estas estructuras sociales y el nacimiento de esa nueva clase social trabajadora impulsó sin parangón alguno a mejorar condiciones laborales, sociales y económicas de los trabajadores, haciendo mayores y nada anodinos salarios y mejores coberturas de tipo económico y social (Mora, 2015).

Para concluir este desarrollo histórico es preciso señalar los años de la gran depresión, los años treinta y el desarrollo y crecimiento de los planes de pensiones de carácter ocupacional en el mundo empresarial. También, las compañías de seguros comienzan por ser protagonistas en este tipo de mercado, y empiezan a comercializar a las empresas promotoras de este tipo de planes, a su vez que pólizas de vida para grupos o colectivos de trabajadores. Ya acabada la segunda guerra mundial, en Estados Unidos fue a partir de los años cincuenta cuando los sistemas privados de previsión social se desarrollan en las empresas. Cabe mencionar que debido a que el sistema público no encontró demasiado auge en la economía, en Europa se da un caso distinto ya que el sistema público se desarrolla más que los privados y tuvieron que llegar las empresas estadounidenses. Hasta los años setenta no empezaron las empresas a gestionar sus propios fondos de pensiones. Sin duda toda esta historia va evolucionando porque la variable envejecimiento de la población es cada vez más determinante (Mora, 2015).

El Sistema de Pensiones en México

El sistema mexicano de pensiones remonta su origen al año 1943 con la creación del Instituto Mexicano del Seguro Social y a lo largo de su existencia ha sufrido una serie de cambios tendientes a lograr un funcionamiento más eficiente del mismo. Hasta antes de 1992, se contaba con un sistema de beneficio definido, colectivo y de reparto. En principio buscaba crear reservas, aunque en los hechos nunca lo hizo. Se formaba por las cuotas al seguro de Invalidez, Vejez, Cesantía en edad avanzada y Muerte (IVCM) del IMSS (1942) (Garza, 2001).

Adicionalmente, había un sistema de contribución definida, con cuentas individualizadas, el INFONAVIT (1972). Ambos tenían fines redistributivos y sus inversiones se manejaban centralizadamente. Estas consisten en la creación de infraestructura hospitalaria, en el primer caso, y de vivienda, en el segundo, para trabajadores de bajos ingresos. Sin embargo, esas inversiones reportan rendimientos bajos y/o no se recuperan para el propio fondo de pensiones, y no tienen ninguna relación con el mercado de capitales (Garza, 2001).

Hasta los años 70's el sistema basado en el IMSS podía hacer frente a sus gastos pese a no contar con reservas. La crisis de los años 80's, problemas de administración y la paulatina presión demográfica, conduce a problemas de insolvencia, además de una mayor conciencia sobre la necesidad de impulsar el ahorro interno. La reforma se realiza en 1990 y, entre otros aspectos, aumenta la cuota de 6% a 7% en 1991, hasta llegar actualmente a 8.3%. Sin embargo, esas reformas sólo marcan el principio de otras, para continuar guardando cierto equilibrio financiero. La tasa de reemplazo (proporción que se paga de pensión respecto al salario) actual promedio es de 38%, aunque, por su carácter redistributivo, es muy distinta de acuerdo con el nivel de salario: alcanza más de 90% para los que ganan entre uno y dos salarios mínimos. El INFONAVIT también tiene reformas en 1992, que además de hacer frente a errores y problemas de administración, intenta garantizar un rendimiento real de los fondos (al asignar crédito con criterios más cercanos a los del mercado) y traspasa sus cuentas a un nuevo sistema (Garza, 2001).

Sistemas de pensión en las Instituciones de Educación Superior (IES)

La diferenciación en las condiciones de jubilación de los trabajadores mexicanos se presenta de manera acentuada en las Instituciones Públicas de Educación Superior (IES). Mientras algunas IES en diversos estados de la república establecieron desde varias décadas atrás regímenes especiales en los contratos colectivos y reglamentos que superaban ampliamente los beneficios del ISSSTE o el IMSS, otras se limitaron a incorporar a sus trabajadores a estos regímenes.

Así también los sistemas de seguridad social juegan un papel primordial en la decisión de retiro, pues si un trabajador está protegido por su sistema, éste le brinda la posibilidad de jubilarse antes y con una buena cobertura de beneficios, que por lo general son de tipo económico y de gastos médicos, los cuales resultan fundamentales para las personas de la tercera edad.

Otros factores que influyen en dicha decisión son de tipo laboral y personal. Según INEGI (2021), con los cambios demográficos que se están dando marcados por un incremento en la población en edad adulta¹, demorar el retiro de los trabajadores por algunos años, es un alivio al pasivo contingente que representa pagar los beneficios de retiro de un número creciente de jubilados y el riesgo que corren los sistemas de seguridad social de caer en insolvencia financiera.

El presente trabajo pretende caracterizar el conocimiento de los trabajadores sobre el proceso de jubilaciones y pensiones para diseñar un manual de jubilación que favorezca la información de pensiones y jubilaciones y facilite el proceso de jubilación de los trabajadores de una institución de educación superior en ese sentido se consideran a continuación algunos alcances conceptuales y teóricos que permitirán establecer una adecuada estrategia de comunicación que permita alcanzar las metas establecidas por el presente estudio.

Metodología

Para esta investigación se utilizó el enfoque metodológico cualitativo, ya que se busca comprender el fenómeno de estudio en el ambiente usual sobre la actuación y comportamiento de los trabajadores universitarios ante la presencia de tener que enfrentar

¹ Según el Comunicado de Prensa Núm. 547/21 del 29 de septiembre de 2021, pp.1-5, la información censal de 1990 y 2020 indica que la población de 60 años y más pasó de 5 a 15.1 millones, lo cual representa 6% y 12% de la población total, respectivamente. Este incremento evidencia el proceso de envejecimiento que se observa a nivel mundial. Por grupos de edad, en 2020, 56% de las personas adultas mayores se ubican en el grupo de 60 a 69 años y según avanza la edad, disminuye a 29% entre quienes tienen 70 a 79 años y 15% en los que tienen 80 años o más. La estructura es similar entre hombres y mujeres, destacando que la proporción es ligeramente más alta en las mujeres de 80 años y más.

su proceso de jubilación. Retomamos el planteamiento de Hernández Sampieri, establece que el enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación. Así, mismo establece que, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis se realice antes de la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden establecer preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Casi siempre “estas actividades sirven, en primer lugar, para encontrar cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y posteriormente, para mejorarlas y responderlas” (Hernández, et. al., 2014, p.7).

También, el paradigma cualitativo percibe la vida social como la creatividad compartida de las personas. El hecho de ser compartida determina una realidad percibida como objetiva, viva y cognoscible para todos los participantes en la interacción social. Para esta investigación se presentó la siguiente premisa:

La categoría analizada fue Información sobre el proceso de Pensiones y Jubilaciones. Para definir pensión y jubilación, se retoma lo que señala la Organización Internacional de Trabajo (OIT), que define la **pensión** como el monto de dinero que recibe el trabajador al término de su vida laboral en caso de invalidez, incapacidad o muerte; mientras que la **jubilación** se alcanza al cumplir con la edad y periodo de empleo determinados en las normas de cada país o sistema de seguridad social, en la mayoría de los casos la edad varía entre los 60 y 65 años, y el periodo de empleo entre 30 y 40 años de servicio, al alcanzar la edad o el periodo de empleo se adquiere el derecho al pago de una pensión, según la Auditoría Superior de la Federación (ASF, 2014).

Se puede concluir que las pensiones y jubilaciones son programas de transferencias instituidos por el Estado, cuyo objetivo es proporcionar seguridad de ingresos a los adultos mayores luego de un determinado periodo de tiempo laboral y edad, en un contexto donde los acuerdos informales tradicionales se consideran insuficientes. Las subcategorías consideradas fueron

- Situación del trabajador
- Situación financiera
- Satisfacción laboral
- Relaciones sociales
- Situación personal y familiar
- Estado de salud
- Conocimiento respecto a jubilaciones
- Medios de comunicación e iniciativa personal

El diseño que se utilizó fue el estudio de caso, porque es el que más se adapta al tema abordado. Algunos autores definen a este tipo de investigación de forma siguiente: para Rodríguez, Gil y García (1999) el estudio de casos constituye una estrategia de diseño de la investigación que brinda las herramientas metodológicas para seleccionar de manera pertinente el objeto de estudio y el escenario real que se constituye en fuente de información dentro de una investigación cualitativa (Bisquerra, 2009, p. 36).

En cuanto a las técnicas e instrumentos se realizó una entrevista en profundidad al Director de Personal y a los Secretarios de Vivienda y Previsión Social de los Sindicatos (Administrativos y Académicos) de la Una institución de educación superior, para conocer cuáles son los procedimientos que ellos utilizan para dar a conocer a los agremiados la información de los procesos de jubilación cuando ya son merecedores de ejercer su derecho a la jubilación y de cuáles serían sus beneficios si aceptan llevar a cabo este trámite.

El proceso de recolección de datos se hizo a través de la aplicación del cuestionario, que se realizó de la siguiente manera: Con el apoyo de las unidades académicas y administrativas de la Una institución de educación superior, se seleccionó a los trabajadores al azar y preferentemente con los años de servicios cercanos a su jubilación.

El cuestionario se elaboró en el formulario de Google y se les envió a sus correos para que pudieran ingresar a la página de Google y contestar el cuestionario, al finalizar los trabajadores enviaban sus respuestas a la plataforma donde se procesaban y se obtuvieron los resultados al instante. El periodo de aplicación de los cuestionarios fue del primero de octubre al 15 de noviembre del 2022.

Las técnicas que se utilizaron para esta investigación fueron entrevistas semi-estructuradas y encuestas con escala de Likert de cinco puntos para obtener los resultados.

En cuanto a la selección de la muestra, para esta investigación es de dos tipos: una fue el muestreo caso tipo y la segunda fue un muestreo aleatorio simple. Para el primer caso, los participantes fueron: el Director de Personal y los Secretarios de Previsión Social de los Sindicatos (Administrativos y Académicos), todos en funciones.

Para la encuesta se definió un tamaño de muestra no probabilística intencional de la población en condiciones para ejercer su derecho a la jubilación que se calcula alrededor de 1400 personas. En este caso fueron 70 trabajadores (5%) a quienes se les aplicó la encuesta, elegidos de manera aleatoria y de forma proporcional a las tres zonas administrativas de la institución de educación superior: Sur, Centro y Norte, indistintamente del sexo y del sindicato al que pertenecen.

Resultados

La edad promedio de los encuestados se encuentra entre 51 a 60 años, en un 52%; lo que nos muestra claramente que los trabajadores tienen que conocer y familiarizarse con los trámites de jubilación. Pero también es preciso resaltar que hay un grupo de trabajadores que deberían estar iniciando el proceso de jubilarse, tal como se refleja en esta investigación, ya que un 34% de los trabajadores están en el rango de edad de 61 a 70 años; estos trabajadores, como se verá más adelante, no desean jubilarse por diversos

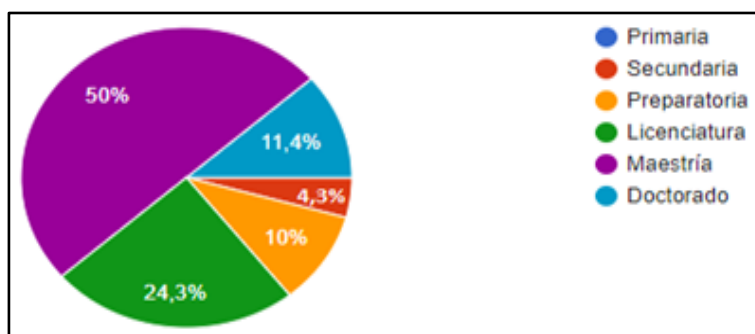
motivos. Solo un mínimo porcentaje del 14% de los recursos humanos está en el rango de edades de 40 a 50 años.

En cuanto a los años de antigüedad de los trabajadores de la institución, esta investigación nos refleja que los encuestados con el porcentaje más alto son los que tienen una antigüedad de 20 a 30 años de servicio con el 47%, en segundo lugar, el 46% son trabajadores que tienen una antigüedad que se encuentran en el rango de 31 a 40 años de servicio, y solo el 7% son los trabajadores con una antigüedad en el rango del 41 a 60 años. Lo que nos indica claramente, que en la universidad hay una gran cantidad de trabajadores que se encuentran o están cerca a jubilarse.

En cuanto a los resultados de escolaridad de los trabajadores encuestados, se muestra que el 50% tiene el grado de *maestría*, en segundo lugar se encuentran los trabajadores que tienen el grado de *licenciatura* con el 24% y solo el 12% tienen el grado de *doctorado*.

Gráfica 1

Nivel de escolaridad de los trabajadores encuestados



Fuente. Elaboración propia

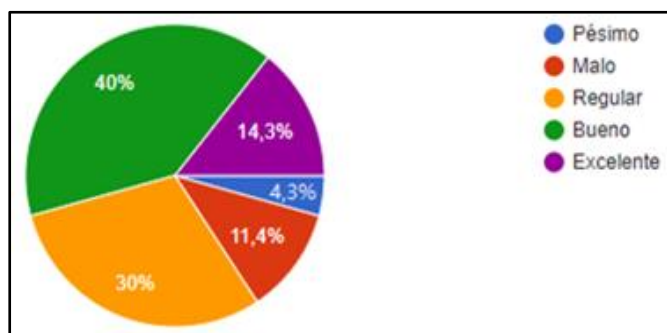
Percepción del público

Los resultados de la pregunta referente a la percepción de la calidad del servicio que brindan los empleados del Departamento de Personal de la institución, como se puede

apreciar, el porcentaje más alto con 40% consideran que el servicio es *bueno*, pero lo que llama la atención es que el 30% señala que el servicio es *regular*. Estos dos porcentajes son los más altos, por lo que se puede ver que es necesario que los directivos tomen en cuenta estos resultados y tratar de mejorar este servicio, ya que es un problema que se tiene y si no se trata de resolver, se puede ir agudizando y siempre el más afectado es la persona que va a solicitar un trámite y/o servicio.

Gráfica 2

Percepción del servicio que brinda el personal del Departamento



Fuente: Elaboración propia

Los resultados nos muestran también que los encuestados relacionan la satisfacción que tienen con respecto al conocimiento e información que reciben del Departamento de Personal. Se puede apreciar que el porcentaje que predomina es de *satisfecho* con el 34% en ambas preguntas; sin embargo, la opción *poco satisfecho* tiene un porcentaje de 36% y 34% respectivamente, lo que indica claramente que para los trabajadores encuestados el personal del Departamento no tiene los conocimientos precisos para poder informar sobre el trámite que deben realizar los trabajadores y por ende no brinda la información correcta. Las respuestas de estas dos preguntas son congruentes.

Tabla 1

Cuadro comparativo de la satisfacción con el conocimiento e información brindado por el Personal del Departamento

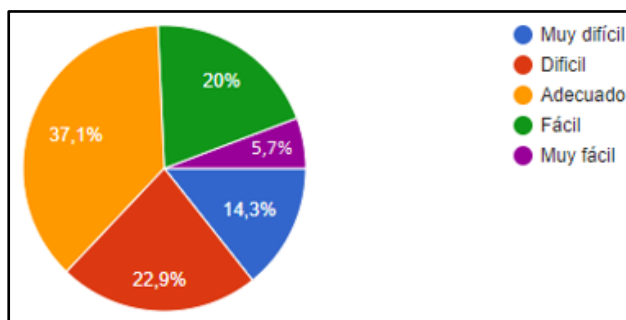
	¿Qué tan satisfecho se siente con el conocimiento que tiene el personal del Departamento respecto al proceso de jubilación?	¿Qué tan satisfecho está con la información brindada por parte del personal del Departamento sobre el proceso de jubilación?
Nada satisfecho	4%	9%
Poco Satisfecho	36%	34%
Satisfecho	34%	34%
Muy Satisfecho	17%	13%
Totalmente satisfecho	9%	10%
Total:	100%	100%

Fuente. Elaboración propia

Con relación a la pregunta donde los encuestados valoran el grado de dificultad de la gestión del trámite en el Departamento de Personal, las respuestas fueron las siguientes: el 37% de los encuestados afirma que es *adecuado*, en segundo lugar, con el 23% señalan que es *difícil*, seguidamente con el 20% que menciona que es *fácil*. De acuerdo con estas respuestas, se puede decir que gestionar el trámite en el Departamento es *bueno* porque los porcentajes alcanzados entre adecuado, fácil y muy fácil representan el 63%. Sin embargo, no se tiene que perder de vista al 37% restante que señalan que el trámite es *difícil* y *muy difícil*.

Gráfica 3

Gestión sobre el trámite de jubilación en el Departamento de Personal



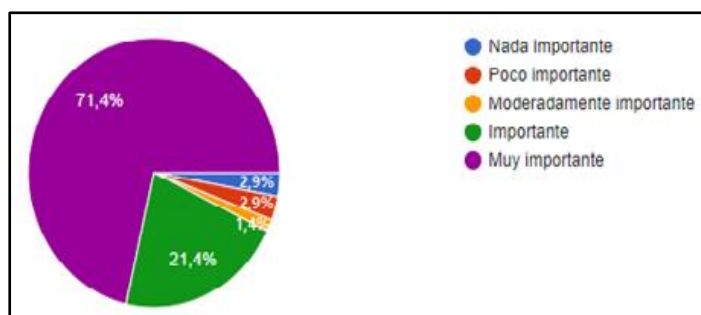
Fuente. Elaboración propia

Información para una estrategia de comunicación sobre jubilación y pensiones

En las respuestas a la pregunta sobre la importancia de la comunicación e información desde el Departamento de Personal, los encuestados fueron contundentes, ya que el 71% consideró que es *muy importante* que el Departamento de Personal proporcione información del proceso de jubilación y el 21% señala que es *importante*, estas dos respuestas suman el 93%. Es importante considerar esta respuesta para que el Departamento tome cartas en este problema y sobre todo buscar la solución. Ver gráfica.

Gráfica 4

Valoración de la importancia de la comunicación e información desde el Departamento de personal

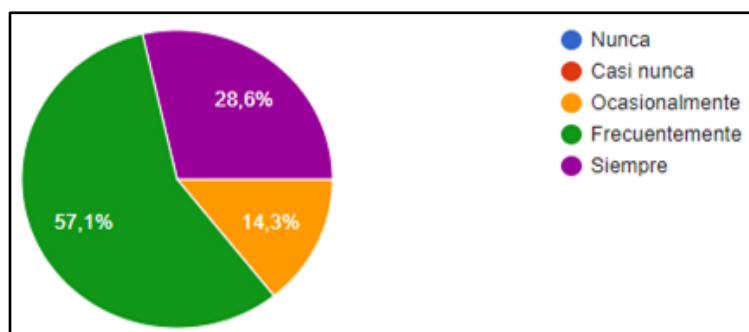


Fuente. Elaboración propia

Respecto a la pregunta sobre la recepción de información sobre el proceso de jubilación, los trabajadores encuestados respondieron con el 57% les gustaría recibir información *frecuentemente*, el 29% le gustaría recibirla *siempre* y el 14% prefiere recibirla *ocasionalmente*; lo que nos indican estos resultados es que los trabajadores prefieren recibir información sobre este tema siempre, ya que consideran que es muy importante estar informados para cuando tengan que hacer el trámite no estén desorientados y perdiendo el tiempo en vueltas solo porque le haga falta cumplir con algunos requisitos propios del proceso.

Gráfica 5

Recepción de información sobre el proceso de jubilación



Fuente. Elaboración propia

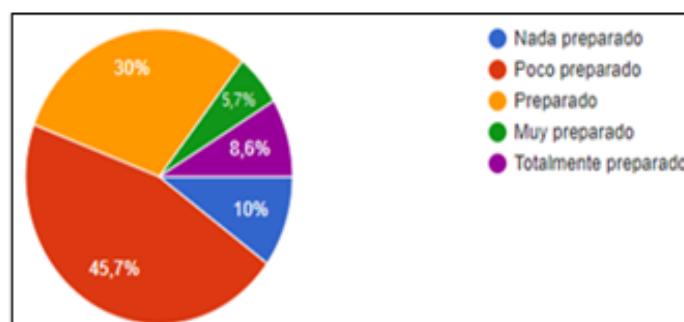
Situación actual del trabajador

En relación con la pregunta de qué tan preparados se encuentran los trabajadores de la Institución educativa del nivel superior para jubilarse, los resultados que se obtuvieron señalan que el 46% de los encuestados se encuentra *poco preparado* y el 10% *nada preparado*, por lo que la suma de estos representa el 56% que es más de la mitad de los encuestados, y es lo que debe estar sucediendo con toda la población de personal de la institución educativa que ya reúne los requisitos para la jubilación. El 30% contestó que *sí* se encuentran *preparados* para jubilarse y únicamente el 6% señala que se siente *muy preparado*. Con estos resultados es importante que la Institución educativa del nivel

superior a través del Departamento de Personal implemente mecanismos dirigidos a los trabajadores para que sepan y conozcan este proceso.

Gráfica 6

Preparación para la jubilación

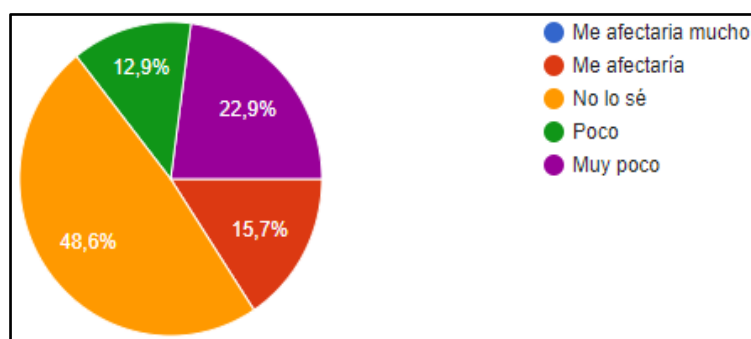


Fuente. Elaboración propia

Con el fin de conocer si al jubilarse afectaría el estado de ánimo del trabajador, los resultados nos muestran que el 49% respondió *no saber*, lo que nos da una idea que no están preparados, ni conocen cuál será su reacción y como les afectará cuando dejen de trabajar en la Universidad. Si se suman los porcentajes de quienes afirman que les afectaría en alguna medida nos arroja un resultado del 28.6%, entonces nos encontramos ante un problema y que el Departamento de Personal deberá ir tomando medidas para tratar de resolver ese problema que enfrentarán los trabajadores universitarios.

Gráfica 7

Repercusiones de la jubilación en el estado de ánimo



Fuente. Elaboración propia

Con relación a la pregunta si estaban de acuerdo con cada una de las cinco opciones de respuesta los trabajadores universitarios encuestados, se obtuvieron los resultados siguientes: La primera: Si al jubilarse se sentiría inútil, respondieron con el 43% y 33% en desacuerdo y muy en desacuerdo, lo que quiere decir que los trabajadores sienten que pueden hacer otras actividades y se sienten todavía en edad de poder aun ser productivos.

La segunda opción, si el jubilarse les haría sentir viejos, las respuestas coinciden con la opción anterior, el 41% y 39% afirmaron que están en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente, lo que nos indica claramente que los trabajadores a pesar de su edad todavía se sienten con espíritu y ánimo joven.

La tercera opción con relación a si al jubilarse se sentirían desplazados, las respuestas nos reflejan que el 44% y 31% están en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente. Los trabajadores consideran que no son desplazados por otros, posiblemente porque están cerrando un ciclo en su centro de trabajo para buscar otras opciones de acuerdo con sus capacidades físicas y de salud.

La cuarta opción; si jubilarse le haría sentir enfermo, las respuestas de los trabajadores fueron con el 43% en desacuerdo y el mismo porcentaje 43% muy en desacuerdo; como se puede apreciar los encuestados fueron tajantes al afirmar que al dejar de trabajar por su jubilación no les afectaría para nada en su salud, como en la opción anterior también dependerá de su estado físico.

Finalmente, se les preguntó a los encuestados si al jubilarse se sentirían marginados. Las respuestas fueron, con el 49% y 36%, en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente. La contundencia de esta respuesta supera a todas las anteriores, ya que el 85% contestó que no se sentirían marginados. Lo que nos lleva a reflexionar que los trabajadores en edad de jubilarse todavía se sienten con ánimo y con las condiciones físicas para poder desempeñar otras actividades productivas, de acuerdo con sus conocimientos y sobre todo la experiencia acumulada a través de los años.

Tabla 2

Posibles reacciones ante la jubilación

Jubilarme me haría sentir:	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Inútil	33%	43%	14%	9%	1%
Viejo/a	39%	41%	11%	7%	1%
Desplazado/a	31%	44%	16%	7%	1%
Enfermo/a	43%	43%	9%	4%	1%
Marginado/a	36%	49%	11%	3%	1%

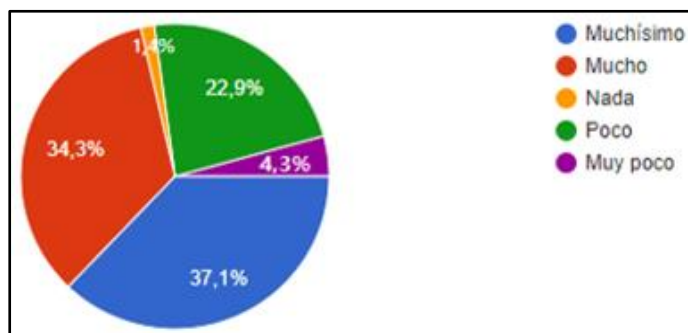
Fuente. Elaboración propia

Situación financiera

Los resultados de la pregunta respecto a si les afectaría económicamente jubilarse, también aquí son contundentes, ya que el 37% indicó que *muchísimo* y el 34% señala que *mucho*, lo que refleja el sentir de los trabajadores, porque al jubilarse solo reciben un porcentaje como lo estipulan las leyes laborales de nuestro país, ya que sus ingresos quincenales se reducirán de acuerdo a lo estipulado y si están dentro del régimen del décimo transitorio recibirían su pensión de acuerdo al salario base, y los trabajadores que están dentro del régimen de cuentas individuales sus nuevos ingresos dependerán del saldo acumulado en su cuenta del AFORE.

Gráfica 8

Afectación económica en la jubilación

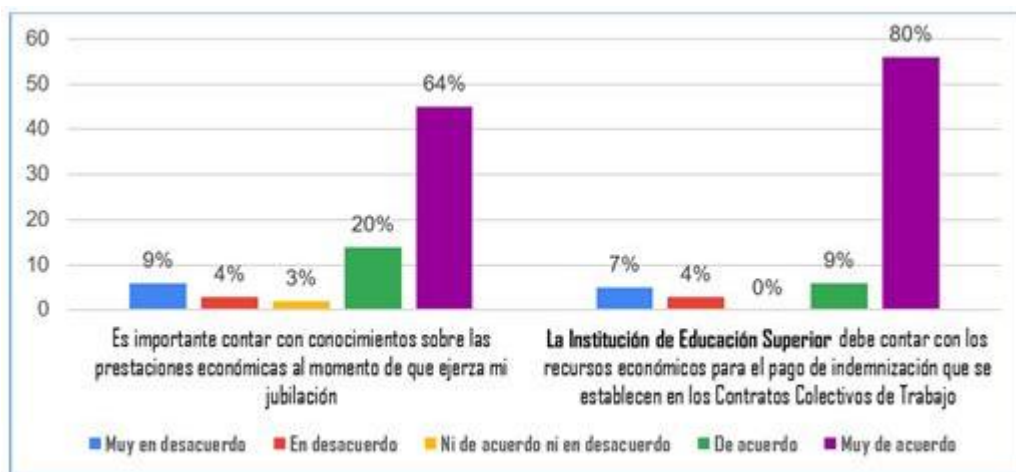


Fuente. Elaboración propia

La gráfica siguiente nos muestra los resultados de dos afirmaciones: la primera hace referencia al conocimiento que deben tener los trabajadores sobre las prestaciones económicas al momento de jubilarse, las respuestas fueron que están *totalmente de acuerdo* con el 64% y el 20% que están *de acuerdo*, juntando las dos respuesta son el 84%, lo que significa que sí es muy importante que los trabajadores conozcan todas las prestaciones que deben recibir por este concepto; con respecto a la segunda afirmación, se refiere a que la Institución educativa del nivel superior debe contar con los recursos económicos para el pago de las indemnizaciones para que pueda afrontar y hacer los pagos correspondientes por este concepto en tiempo y forma a los trabajadores que se jubilan, la respuesta fue contundente ya que el 80% señalan estar *muy de acuerdo*.

Gráfica 9

Importancia sobre prestaciones económicas



Fuente. Elaboración propia

Satisfacción laboral

En cuanto a los resultados de la pregunta si los trabajadores extrañarán las actividades laborales cuando se jubilen, los encuestados respondieron esta pregunta en cuatro opciones: la primera si extrañará ser reconocido por su desempeño, el porcentaje más alto con el 33% contestó que *ocasionalmente* y el 23% *rara vez*; lo que significa que esta no es la primera opción que echarán de menos los trabajadores; la segunda opción, se refiere a si extrañarán la comunicación constante con la gente; los resultados muestran que el 36% contestaron que *muy frecuentemente* y el 26% respondieron *ocasionalmente*, esto quiere decir que esta opción sí será extrañada por un buen porcentaje de los trabajadores; respecto a la tercera opción, si extrañará sentirse útil en el desempeño de sus funciones, el 36% contestó que será *ocasionalmente* y el 23% señaló que será *muy frecuentemente*, lo que significa que esta opción también no será recordada como prioritario; por último, la opción de si extrañarán la convivencia con los compañeros, el 29% respondió que *siempre* y el 27% que *muy frecuentemente*, lo que significa que esta última opción es la que los trabajadores extrañarán más cuando se jubilen.

Tabla 3

Qué extrañarán de las actividades laborales

	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Muy frecuentemente	Siempre
Sentirse reconocido en el desempeño laboral	14%	23%	33%	19%	11%
Comunicación constante con la gente	4%	17%	26%	36%	17%
Sentirse útil en el desempeño de sus funciones	7%	16%	36%	23%	19%
Convivencia con los compañeros de trabajo	6%	14%	24%	27%	29%

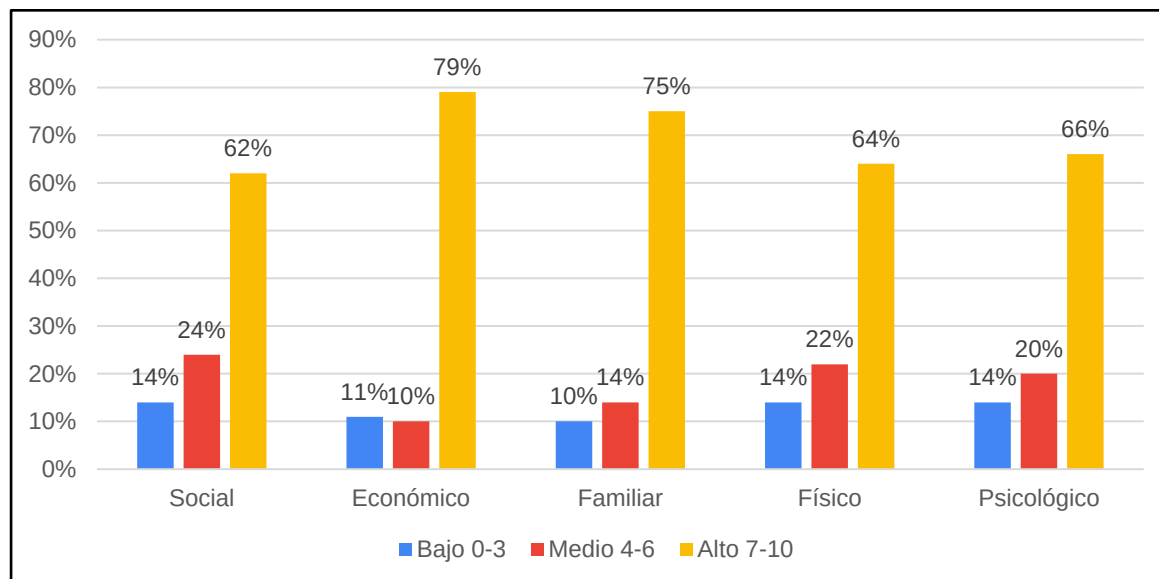
Fuente. Elaboración propia

Situación personal y familiar

Para indagar la valoración de los aspectos a considerar en la preparación de su jubilación, los trabajadores encuestados de la institución educativa del nivel superior consideran en primer lugar el aspecto económico, el 11% lo consideran *bajo*, el 10% *medio* y el 79% es *alto*, esto es congruente con los resultados anteriores, porque este aspecto es la preocupación de la mayoría de los trabajadores ya que al jubilarse solo percibirán un porcentaje de lo que ganan siendo activos; en el aspecto familiar, el 10% es *bajo*, el 14% *medio* y el 75% es *alto*, ya que al ya no tener los mismos ingresos la familia será quien lo sufra y resienta; en el aspecto psicológico, se obtiene que el 14% es *bajo*, el 20% *medio* y el 66% es *alto*; ya que de alguna u otra forma les afectará por la preocupación de como compensar o resolver este problema de la disminución de sus ingresos; en cuanto al aspecto físico, el 14% es *bajo*, el 22% es *medio* y el 64% es *alto*, esto refleja que algunos trabajadores se sientan cansados para seguir trabajando; y por ultimo tenemos el aspecto social, el 14% es *bajo*, el 24% es *medio* y el 62% es *alto*.

Gráfica 10

Aspectos a considerar en la preparación de la jubilación



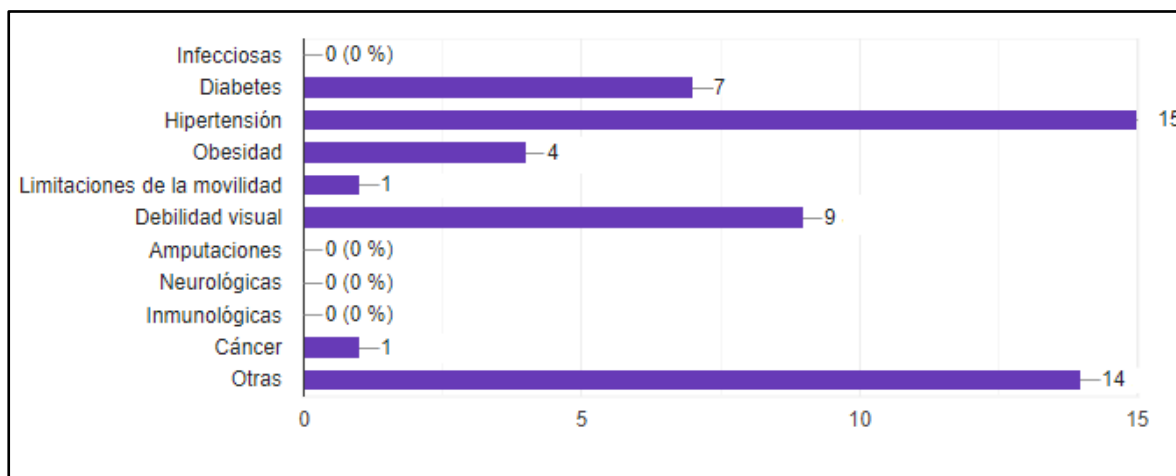
Fuente. Elaboración propia

Estado de salud

Para conocer sobre el estado de salud que gozan los trabajadores universitarios, se puede apreciar que el 21% de los entrevistados marcaron por lo menos una opción de la lista de enfermedades que se les ofreció. 15 de las 70 personas entrevistadas respondieron que padecen *hipertensión*, 9 tienen *debilidad visual*, 7 padecen *diabetes* y 14 respondieron que tienen *otros padecimientos*, es decir, las enfermedades que más prevalecen son de hipertensión y diabetes.

Gráfica 11

Padecimiento de enfermedades

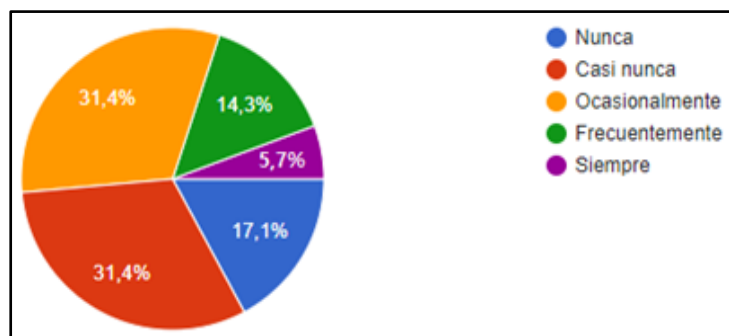


Fuente. Elaboración propia

Los resultados de la pregunta respecto a la frecuencia que acuden al ISSSTE los trabajadores universitarios encuestados para realizarse un chequeo médico, las respuestas nos indican que el 32% señaló que *casi nunca van*, el segundo porcentaje más alto es 31% referente a la opción de que asisten *ocasionalmente* a consulta, pero lo más preocupante es que un 17% indicó que no van *nunca* a realizarse el chequeo médico al ISSSTE. Estos datos son congruentes con el hecho de que el 80% de los entrevistados no indicaron tener ningún padecimiento actual, pero también es preocupante que no tengan una cultura de la prevención con revisiones periódicas de su estado de salud, o al menos no en este servicio médico.

Gráfica 12

Seguimiento al estado de salud



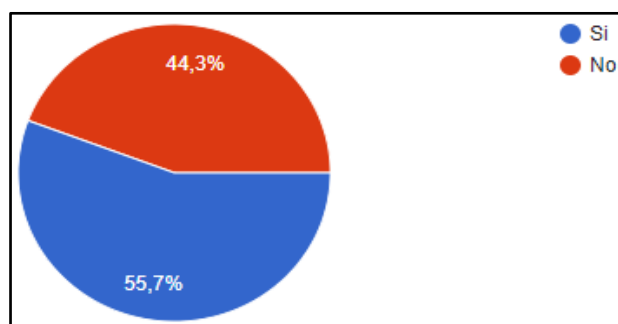
Fuente. Elaboración propia

Información y conocimiento respecto a jubilaciones

En cuanto a la pregunta si tienen conocimientos sobre los procesos de jubilación, los trabajadores de la Institución educativa del nivel superior encuestados el 56% contestaron que *sí conocen* y el 44% señaló *no conocer*, lo que confirma que hay un gran número de trabajadores que desconocen el proceso de jubilación. Es por eso, que el Departamento de Personal tendrá que buscar los mecanismos para que sea socializado en toda la comunidad universitaria y que cuando ya estén en tiempo o tenga la edad para iniciar los trámites no tengan problema. Ver gráfica siguiente.

Gráfica 13

Conocimiento respecto a los procesos de jubilación



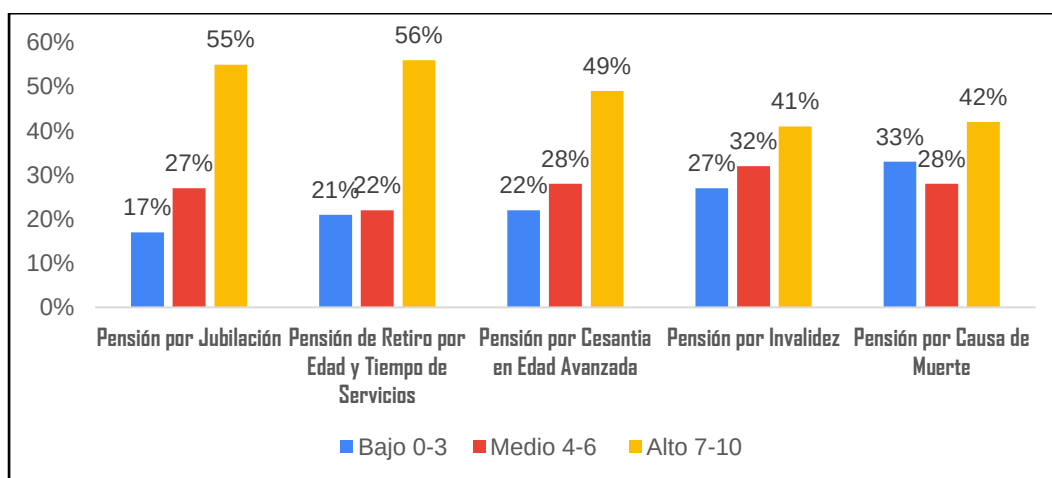
Fuente. Elaboración propia

Con relación a la pregunta sobre el conocimiento que tienen de los tipos de pensión que se tramitan por el régimen del décimo transitorio, donde los encuestados tuvieron que valorar de acuerdo con la escala del 0 al 10 su conocimiento, se puede observar que, de la Pensión por Jubilación, el 17% es bajo, el 27% es medio y el 55% es alto. Respecto a la Pensión de Retiro por Edad y Tiempo de Servicios, en el 21% su conocimiento es bajo, el 22% es medio y el 56% es alto. De la Pensión por Cesantía en Edad Avanzada tenemos que el 22% es bajo, el 28% es medio y el 49% es alto. En la Pensión por Invalidez el 27% es bajo, el 32% es medio y el 41% es alto. Por último, tenemos la Pensión por Causa de Muerte, aquí el conocimiento de los encuestados es bajo con 33%, el 28% es medio y el

42% es alto. Por lo que se puede apreciar que los encuestados tienen un conocimiento alto de los diferentes tipos de pensiones del régimen transitorio, porque la mayoría de estos ejercerán su jubilación bajo este régimen.

Gráfica 14

Conocimiento de pensión por el régimen del Décimo Transitorio

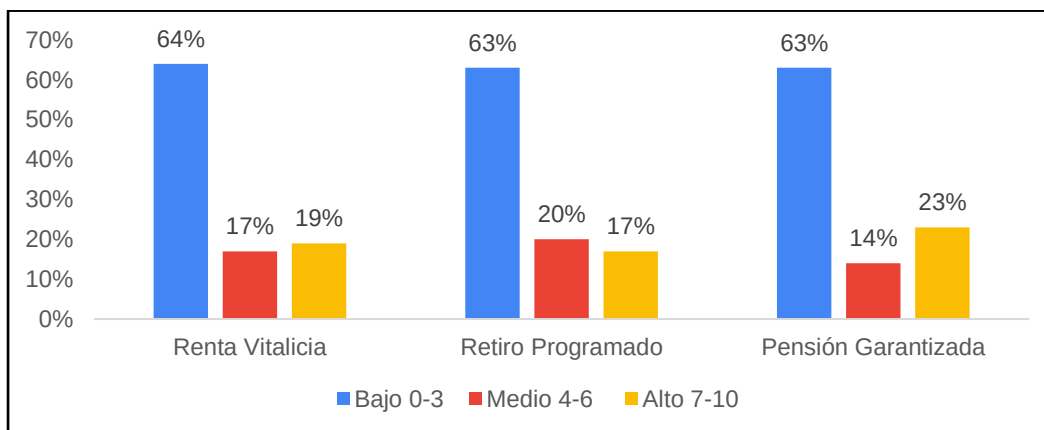


Fuente. Elaboración propia

Respecto a la pregunta donde los encuestados tuvieron que valorar de acuerdo a la escala del 0 al 10 el conocimiento de los tipos de pensiones del régimen de cuentas individuales se puede observar que de la Pensión de Renta Vitalicia el conocimiento que tienen es bajo con un 63%, el 17% es medio y el 19% es alto. Respecto a la Pensión de Retiro Programado, el 63% es bajo, el 20% es medio y 17% es alto, por último, la Pensión Garantizada, se observa que el 63% es bajo, el 14% es medio y el 23% es alto, como se puede apreciar contrario a la pregunta anterior, en este régimen el conocimiento que tienen los encuestados es bajo, ya que este régimen entro en vigor con la nueva Ley del ISSSTE a partir del 2007 y la mayoría de los encuestados se jubilarán por el régimen del décimo transitorio, motivo por el cual no tienen interés de conocer los beneficios de este régimen.

Gráfica 15

Pensión por el régimen de Cuentas Individuales



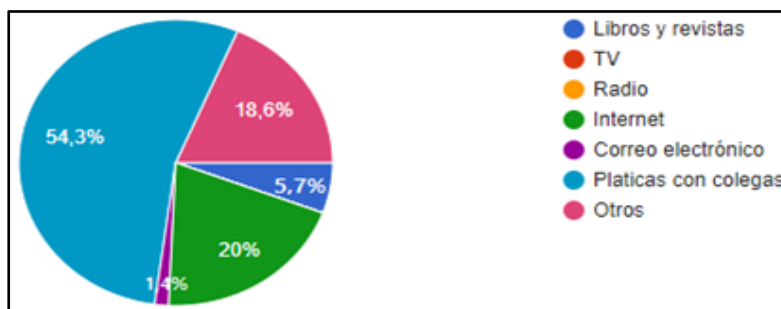
Fuente. Elaboración propia

Medios de comunicación e iniciativa personal

Con la finalidad de conocer sobre los medios de comunicación por los cuales los trabajadores encuestados se han informado hasta el momento acerca del proceso de jubilación, los resultados nos arrojan que el 54.3% lo ha hecho a través de pláticas con sus propios colegas, el 20% por internet, el 19% por otros medios, el 5.7% se ha informado a través de libros y revistas, y el 1.4% lo hace a través del correo electrónico, por lo que se puede observar con estos resultados es que los encuestados si tienen interés de estar informados respecto a la jubilación. Ver gráfica siguiente.

Gráfica 16

Medios de comunicación para adquirir información sobre el proceso de jubilación

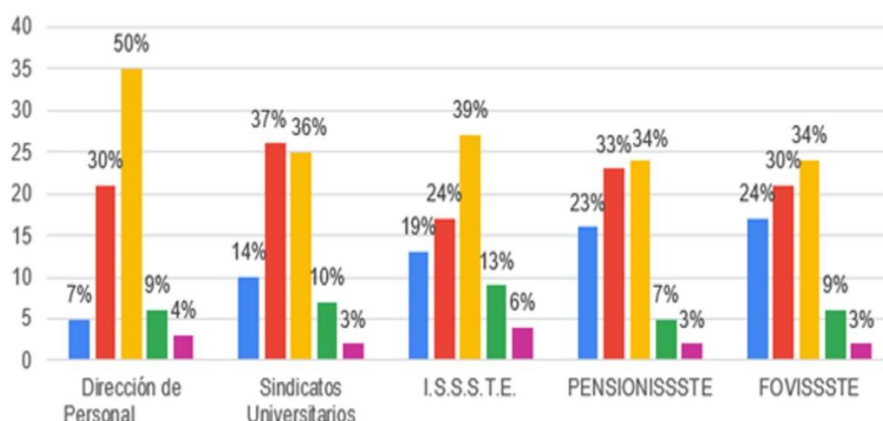


Fuente. Elaboración propia

Para saber la frecuencia con la que asisten los trabajadores encuestados a revisar sus datos personales y laborales a las diferentes dependencias, lo primero que se puede observar es que a las cinco dependencias los trabajadores de la institución educativa asisten ocasionalmente y como es lógico, visitan las oficinas del Departamento de Personal, ubicadas en las instalaciones de la Rectoría; en segundo lugar, los trabajadores de la universidad asisten a las oficinas de la delegación del ISSSTE, seguramente por considerar que en estas dos oficinas tienen la información a la mano y más actualizada. Otro dato que nos reflejan estos resultados es que una media del 17.4% de los trabajadores respondieron que casi nunca van a revisar sus datos a ninguna dependencia. Es importante que se busquen los mecanismos para que los trabajadores tengan y mantengan sus datos actualizados para evitar cualquier tipo de problemas que pudiera surgir.

Gráfica 17

Frecuencia de la revisión de datos personales y laborales



Fuente. Elaboración propia

Resultados de las encuestas a los Directivos Universitarios

No existe en el Departamento de personal un documento que sirva de Guía y tampoco una estrategia para difusión del proceso de jubilación en la institución de educación superior estudiada. Tal como expresan los secretarios del sindicato: **“No cuentan con este tipo de documento, no se ha tenido interés por parte del sindicato en elaborar este tipo de instrumento para hacerles llegar la información”**; así mismo expresan: **“No hay estrategia definida para informar, se hace de manera escueta...”**. Por su parte el director de personal expresa que existe una guía que se elaboró hace 10 años y quedó obsoleta: **“En el año 2012 se desarrolló una guía con la información clara sobre el proceso de la jubilación...”**. Es la razón de porqué fue importante realizar esta investigación.

No existe información respecto al proceso de jubilación en los documentos oficiales, como el Contrato Colectivo de Trabajo. Es por eso por lo que cuando los trabajadores están en edad de jubilación tienen el problema de desconocimiento de cómo realizar dicho trámite y tienen que estar enfrentando obstáculos para completar los requisitos y una vez realizado el trámite esperar si hay los recursos para que se les pague. Tal como lo expresan los encuestados: **“La universidad tiene la desventaja bajo el argumento de que no existen recursos económicos para el pago de las prestaciones...”**. Así mismo

expresan que: ***“Es un tiempo tardado, va desde el año hasta año y medio, para cubrir las liquidaciones”***. Se tiene que programar y sobre todo presupuestar año con año el importe que se utilizará para cumplir con las obligaciones que tiene la universidad con los trabajadores que se jubilan.

Conclusiones

El Departamento de Personal de la institución de educación superior analizada debe capacitar a su personal para brindar un mejor servicio a los trabajadores que solicitan información sobre los procesos de jubilación. En esta investigación refleja en los resultados que hay un gran porcentaje de trabajadores que consideran que el personal no da un buen servicio. Cabe destacar que los trabajadores encuestados no se han enfrentado a este trámite y que para conocer más de cerca la satisfacción con el servicio se requieren instrumentos para el personal que ya culminó el proceso de jubilación.

Es necesario y de suma importancia que los trabajadores del Departamento de Personal conozcan de manera clara y precisa el proceso de jubilación, para que cuando algún trabajador que está próximo a jubilarse solicite información de los requisitos y los pasos que debe seguir dentro de la universidad y en dependencias externas, no quede con dudas y pierda tiempo buscando información porque le haga falta algún documento o porque el personal no le informó correctamente los pasos a seguir.

La falta de conocimiento del contenido de las leyes de jubilación por parte de los empleados del Departamento de Personal hace que los trabajadores de la institución próximos a jubilarse se confundan y queden con dudas y se les complique de manera más significativa porque en algunas ocasiones se les olvida la información proporcionada.

Hace falta mayor difusión respecto al tema del proceso de jubilación de la IES estudiada, ya que la gran mayoría de los trabajadores tienen mínimo conocimiento de este proceso y de los requisitos que se necesitan. Comienzan a familiarizarse con los trámites que

implica la jubilación cuando están ya en la edad reglamentada y con los años de servicios que marca la ley para jubilarse y no están preparados para afrontarlo exitosamente.

Se detectó que el Departamento de Personal y los Sindicatos no cuentan y no tienen los medios de difusión para que llegue a los trabajadores universitarios de las distintas Unidades Académicas y Administrativas de todo el estado la información sobre el proceso de la jubilación. Los mismos trabajadores señalan que la mejor forma de hacer llegar dicha información es a través de las redes sociales. Así mismo, la otra opción es elaborar un folleto con la información más relevante para que se familiaricen con este proceso.

En virtud de lo anterior, como resultado de la presente investigación se elaboró un Manual de los trámites del proceso de jubilación en la IE estudiada.

Referencias:

Auditoría Superior de la Federación (ASF) (2014). Evaluación de la Política Pública de Pensiones y Jubilaciones. México: Cámara de Diputados. Recuperado de: https://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2013i/Documentos/Auditorias/2013_1203_a.pdf

Bisquerra, R. (Coord.) (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. 2da. Edición. Madrid: La Muralla. Recuperado de: https://www.academia.edu/38170554/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf

Garza, G. (2001). *Funcionamiento y evolución del sistema de pensiones en México, su importancia para el país y sus trabajadores*. Tesis de Maestría. Facultad de Contaduría

Pública y Administración. Universidad Autónoma de Nuevo León, México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/5046/1/1020146547.PDF>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta. Edición. México D.F: Mc Graw Hill.

INEGI (2021). Comunicado de prensa núm. 547/21 29 de septiembre de 2021. Estadísticas a propósito del día internacional de las personas adultas mayores (1º de octubre). Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_ADULMAYOR_21.pdf

Mora, C. (2016). *Representación del discurso sobre pensiones en la prensa española (El país y ABC). Desde el Pacto de Toledo hasta la reforma de 2011*. Tesis doctoral, Universidad de Córdoba. Córdoba, España: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba. Recuperado de: <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/13228/2016000001287.pdf?sequence=1>

Pérez, R.A. (2008). *Estrategias de comunicación*, Barcelona, Book Print Digital.

Pérez, R.A. (2014). La estrategia como campo de estudio. ¿Tenemos ya un nuevo paradigma? Strategy as a field of study. Do we have a new paradigm? Revista. Mediterránea de Comunicación, 5 (2), 9-31.

Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Aljibe. Recuperado de: <https://wiac.info/doc-view>