



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

---

---

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

***"PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA EL PROCESO DE JUBILACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE PEMEX CORPORATIVO"***

**INFORME PROFESIONAL DE SERVICIO SOCIAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:  
LAURA ISABEL HERNÁNDEZ SÁNCHEZ**

**D I R E C T O R A:  
MTRA. ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA**

**R E V I S O R:  
MTRO. JUAN VARELA JUÁREZ**

**S I N O D A L E S:  
MTRA. MARIA DEL SOCORRO LAURA ESCANDÓN GALLEGOS  
LIC. MARÍA DE LA CONCEPCIÓN CONDE ÁLVAREZ  
LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ**



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX.

MARZO 2017



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

GRACIAS

A mi papá y a mi mamá.

A los de siempre.

A los profesores que te inspiran a ser algo más.

A todos los que fueron parte de ESTO.

A la UNAM.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	4
DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL .....	6
CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO SOCIAL.....	7
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL .....	9
OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL .....	12
Objetivo General: .....	12
Objetivos Específicos:.....	12
CAPITULO 1.SOBRE LA VEJEZ.....	13
1.1. Teorías del Envejecimiento.....	17
1.2. Cambios físicos y cognoscitivos. ....	20
1.3. La identidad en la vejez. ....	24
CAPÍTULO 2.LA JUBILACIÓN .....	27
2.2. Afrontar la jubilación. ....	33
2.3. En México. ....	34
CAPÍTULO 3.MANUALES ADMINISTRATIVOS.....	38
3.1. Clasificación de manuales administrativos. ....	41
3.2. Manuales de procedimientos.....	43
CAPITULO 4. PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE JUBILACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE PEMEX CORPORATIVO .....	46
4.1. Introducción. ....	47
4.2. Población.....	47
4.3. Justificación. ....	48
4.4. Procedimiento. ....	48
RESULTADOS OBTENIDOS EN EL SERVICIO SOCIAL.....	54
SUGERENCIAS Y LIMITACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS .....	63

## RESUMEN

El servicio social en que se basa el presente trabajo consistió en brindar atención al personal jubilado de Petróleos Mexicanos (PEMEX) de las oficinas del Corporativo; donde las actividades variaban desde finalizar el trámite de jubilación como prestarles los servicios y derechos que se les son otorgados con base en los contratos de trabajadores de confianza y sindicalizados. El servicio social fue llevado a cabo exclusivamente en el módulo de jubilados y la propuesta presentada únicamente abarca la información obtenida en dicho espacio.

Cuando se trabaja con una población determinada conocer sus características se puede considerar una ventaja pues se genera una idea general de cómo se debe de trabajar con dichas personas. Por lo tanto en el capítulo 1 se pretende explicar la etapa de vida en la que se encuentran los adultos mayores, los cambios físicos y cognoscitivos ocurridos en la etapa con una breve explicación sobre qué es lo que hay detrás de ellos; las teorías principales para explicar por qué llegan los humanos a la vejez y las ideas existentes sobre cómo se sienten las personas.

El capítulo 2 trata qué es la jubilación. La forma en que esta situación mueve la vida de las personas y cuáles aspectos influyen en cuál va a ser su respuesta frente a esta etapa. Se describe de manera general la historia de las jubilaciones y el marco legal que hay detrás de ella en un aspecto general y para los empleados de PEMEX.

Debido a que el trabajo se basa en una propuesta de mejora para el sitio donde se llevó a cabo el servicio social se dedica un capítulo para explicar qué son los manuales administrativos y enfatizar en los manuales de procedimientos, pues estos últimos son la base de la propuesta realizada. Se explican los manuales administrativos como herramientas de las organizaciones que les permiten llevar un orden de los procesos llevados a cabo en todas las áreas de la empresa.

El último capítulo es la propuesta del plan de la realización del manual de procedimientos que debe realizarse en PEMEX para involucrar todas las áreas que se ven implicadas en el proceso de jubilación de sus trabajadores, pues a lo largo del servicio fue posible darse cuenta de ciertos déficits en la comunicación entre las áreas involucradas en este proceso.

**PALABRAS CLAVE:** Adultos mayores, Jubilación, Manuales Administrativos, Manuales de Procedimientos.

## **DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE SERVICIO SOCIAL**

Programa: PROSER-RECURSOS HUMANOS 2015 – 106 / 6 – 2613.

Coordinación de Gestión y Operación Laboral.

Petróleos Mexicanos (PEMEX). Corporativo.

### **Justificación.**

Como parte de las prestaciones contempladas en el Contrato Colectivo de Trabajo y el Reglamento de Trabajo para Personal de Confianza, ambos de Petróleos Mexicanos, se tiene considerada la administración y atención del pasivo laboral (Jubilados y beneficiarios Post-Mortem). Derivado de lo anterior y al considerar que dicho pasivo en la empresa implica la administración de un volumen considerable de personas la empresa generó el módulo de Jubilados y Post-Portem, donde se determinó crear un área especial para asistir las demandas de estas personas; siendo las vías de atención: presencial, medios electrónicos y telefónica.

### **Objetivos.**

- Cubrir de manera satisfactoria y con calidad la demanda de atención al pasivo laboral de Petróleos Mexicanos.
- Apoyo para la atención vía telefónica, presencial o por medios electrónicos.
- Identificar la problemática de las personas.
- Dar solución a los problemas u orientarlas al lugar correcto donde deben hacerlo.

## CONTEXTO DE LA INSTITUCIÓN Y DEL PROGRAMA DONDE SE REALIZÓ EL SERVICIO SOCIAL

La empresa Petróleos Mexicanos (PEMEX) se formó a partir de la expropiación de 17 empresas inglesas y estadounidenses el 18 de marzo de 1938 por el entonces presidente Lázaro Cárdenas, después de un conflicto laboral con esas compañías, lo que generó un sentimiento nacionalista en la mayoría. Fue creada el 7 de junio de 1938, es la mayor compañía de México y, en razón de sus ingresos, la décimo tercera mayor empresa del continente americano (Industria Petrolera, 2012).

El Corporativo es la parte donde se llevan a cabo la mayoría de las funciones administrativas desde los inicios de PEMEX, allí se incluye el manejo del laboral pasivo y en ocasiones de jubilados provenientes de los demás organismos subsidiarios.

Navarro (2004) explica que es una de las pocas compañías petroleras que desarrolla toda la cadena productiva: exploración, producción, transformación industrial, logística y comercialización. Se puede apreciar de manera más específica a partir del 16 de julio de 1992 cuando publicó la Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios. En dicho ordenamiento legal se crean cuatro organismos descentralizados de carácter técnico, industrial y comercial, con personalidad jurídica y patrimonio propio; dichos organismos serían:

*Pemex-Exploración y Producción.*

*Pemex-Refinación.*

*Pemex-Gas y Petroquímica Básica.*

*Pemex-Petroquímica.*

En la Memoria de Labores de PEMEX del 2014 (PEMEX, 2014) se esboza, partiendo de la nueva Reforma Energética PEMEX, un proceso de transformación cuyo objeto es la creación de valor económico y el incremento de los ingresos de la nación, con sentido de equidad y responsabilidad social y ambiental. Para lograrlo contempla los siguientes ejes de acción:

- ✓ Crear una cultura de alto desempeño.
- ✓ Enfocar el portafolio de negocios a las actividades sustantivas y de alta rentabilidad.

- ✓ Implementar un modelo de negocios basado en la gestión por procesos.
- ✓ Implementar un sistema para la administración de la excelencia operativa.

En este nuevo contexto de transformaciones se redefinió la Razón de Ser y la Misión en los siguientes términos: Razón de ser: maximizar el valor del petróleo para México. Misión; ser la empresa más competitiva de la industria petrolera mexicana y referente internacional. (PEMEX, 2014)

Se le considera como una empresa socialmente responsable que trabaja con estrictos estándares de seguridad, salud en el trabajo y protección del medio ambiente; por lo cual sus centros de trabajo y procesos cuentan con certificaciones y reconocimientos. Asimismo, efectúan importantes donaciones en las comunidades en donde operan. Todos estos hechos la posicionan como una empresa petrolera competitiva a nivel mundial (PEMEX, 2016).

## DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL SERVICIO SOCIAL

El servicio prestado a los jubilados y trabajadores en el proceso de jubilación brindado en el módulo de jubilados consiste en proporcionarles las prestaciones que por ley están incluidas en sus respectivos contratos de trabajo (colectivos y de confianza). Se les da atención a los jubilados de PEMEX en los trámites de:

### **1. Solicitud del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR):**

Solicitud de su pago del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) sistema de pensiones dirigida a brindar beneficios y servicios a los trabajadores que cotizan tanto a instituciones gubernamentales como a trabajadores independientes.

Existen oficinas del SAR dentro de uno de los edificios de PEMEX, a pesar de ser un trámite completamente ajeno a PEMEX se les facilita a los trabajadores la hoja de la solicitud y la recepción del papeleo, para verificar que esté todo correcto y prevenir dificultad para acceder a otros edificios a donde ya no tienen acceso. Y en caso de haber un problema con los papeles es la vía de comunicación entre el SAR y los solicitantes.

Este es el último paso realizado por el personal en proceso de jubilación, en el periodo de duración del servicio siempre hubo al menos tres personas por día haciendo la solicitud de este. Se les entregaba una hoja (Anexo 1) que debían llenar y donde se encontraban los documentos necesarios para realizar el trámite; al entregarles la hoja se les repetía y se les señalaba con el papel los documentos necesarios junto con las indicaciones de llenado.

### **2. Realización de la declaración de beneficiarios de los jubilados:**

Es un derecho de los trabajadores la declaración de beneficiarios que consiste en un *testamento* donde los jubilados les dejan una pensión a quienes ellos decidan, para ambos de los trabajadores jubilados y de confianza.

Hay cuatro tipos de pensiones las cuales los jubilados pueden otorgar a quienes ellos decidan (si no son familiares directos se les retira el 20% de impuestos). Son pensiones con un tiempo determinado (excepto la D) basadas en el salario ordinario (libre de prestaciones) con el que se jubiló la persona. La tipo A es por 3 años con el 100% del salario ordinario; la B es por 5 años con el 90% y la C es por 8 años con el 80%, depende de la persona la elección del tipo de pensión (Anexo 2).

Existe una pensión otorgada por PEMEX únicamente a los jubilados hombres, que les permite dejar a su esposa el 80% del salario ordinario, más dos prestaciones (canasta básica y gas doméstico) a la catorcena y servicio médico hasta que la esposa muera, le llaman la pensión vitalicia o tipo D (Anexo 3). Esto únicamente es posible si tienen dada de alta a su esposa como su derechohabiente, de otra manera le deberá dejar otro tipo de pensión. Si el jubilado decidiera no dejarle la pensión vitalicia a su esposa, pero la tuviera dada de alta como derechohabiente, PEMEX lo obliga a dejarle un mínimo del 50% de pensión de cualquiera de los otros 3 tipos.

En caso de tener un hijo menor de edad, y de igual forma tenerlo dado de alta como su derechohabiente, PEMEX protege al niño con un 10% del salario ordinario del jubilado en automático si selecciona el tipo de pensión D (Anexo 4).

No eran muchas las personas que solicitaban este trámite, al menos se realizaban diez por semana. Era un proceso más delicado pues se trataba de un documento que debía estar sin ningún error pues quienes iban a hacer uso de él no eran los trabajadores sino sus familiares y si existiese algún error les dejaría más problemas que beneficios.

La explicación dada en esta situación, en ocasiones era más larga pues les era difícil de entender cómo se hacía la repartición del dinero y los porcentajes de sus salarios. Debía ser muy precisa la explicación pues se trataba de la herencia de personas y tener mucha paciencia pues había momentos donde no sabían a quién querían dejar como beneficiario; se recomendaba, si no estaban seguros, de regresar después y con los nombres perfectamente escritos.

### **3. Llenado y recepción de cartas poder:**

Debido a una serie de cambios administrativos dónde se modificaron los centros pagadores de los jubilados para juntarlos todos en el corporativo, fue necesario actualizar la información bancaria con nuevas claves y códigos propios del corporativo. Por lo tanto se incluyó el llenado de estas cartas (Anexo 5) en el módulo de jubilados pues la atención era más personal ya que son documentos que no deben llevar ningún error y deben tener datos muy específicos.

Usualmente estas se llenaban por el personal del módulo con la asistencia de los jubilados pues ya tenían el conocimiento de los datos que debían incluir y el orden de llenado adecuado; se necesitaba un sello del banco, el cual los jubilados eran quienes

debían solicitar pues eran los titulares de la cuenta, después se proseguía a firmar por quien lo atendió y sellar con el sello del módulo de jubilados. Se necesitaba ser muy específico con las instrucciones puesto que todo debía estar en el lugar correcto.

En lo correspondiente a la atención vía telefónica, normalmente consistía en orientar a las personas sobre alguna duda que tuvieran o darles el dato de en dónde podrían solucionar su situación. De igual forma por vía electrónica se les contestaba de la manera más apropiada lo correspondiente a su situación.

Para llevar a cabo los trámites ya mencionados fue necesario hablar de manera fuerte y clara para evitar dudas y confusiones, en caso de ser necesario repetir las indicaciones o contestar las preguntas que pudieron surgir al momento de llenar el documento o de estar realizando la actividad. Siempre con paciencia y la amabilidad requerida por cualquier trabajo de atención al público.

El flujo de personas que asistió al módulo fue constante durante los seis meses de duración del servicio podía variar entre diez personas en un día a cincuenta, especialmente en el periodo de supervivencias. A pesar de la existencia de momentos donde había gran cantidad de personas siempre se hizo lo posible de mantener el orden y atender a todos de forma adecuada sin descuidar a uno por prestar atención a otro.

## **OBJETIVOS DEL INFORME DE SERVICIO SOCIAL**

### **Objetivo General:**

Exponer la experiencia adquirida en la realización del servicio social llevado a cabo en el Módulo de Jubilados de PEMEX.

### **Objetivos Específicos:**

Diseñar el proceso de realización de un manual de procedimientos para llevar a cabo el proceso de jubilación de los empleados de PEMEX con los pasos que deben seguir.

# **CAPITULO 1.SOBRE LA VEJEZ**

## CAPITULO 1. SOBRE LA VEJEZ.

En la actualidad se vive en un mundo donde es posible decir que los avances tecnológicos de ayer van a resultar obsoletos mañana, donde la información se encuentra al alcance de todos y lo único faltante es buscarla, un mundo donde la investigación en medicina (en este caso, más específicamente la gerontología y geriatría) cada vez tiene más a su alcance lo cual le permite brindar a la población una expectativa de vida que con anterioridad era un privilegio de pocos.

“Entre 2015 y 2050, la proporción de la población mundial con más de 60 años de edad pasará de 900 millones hasta 2000 millones, lo que representa un aumento del 12% al 22%” (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2015). En todo el mundo se aprecia un cambio en la población; las hipótesis referentes a la población dentro de las próximas décadas indican que los nacimientos van a disminuir, y en contraste la cantidad personas de los cuarenta años en adelante va a ser mayor.

Según la OMS hay países donde poco a poco se han alistado para manejar la situación del aumento de personas mayores, sin embargo no todos están preparados, y por preparados se refiere a la falta de los recursos necesarios, instalaciones o servicios requeridos para poder brindar a los adultos mayores una buena calidad de vida.

El Consejo Nacional de Población (Conapo) en el 2012 encuentra que las proyecciones para México en el 2030 no se ven tan diferentes como las expectativas del mundo. Cabe aclarar que estas proyecciones no son definitivas, sin embargo son posibles de entender tomando en consideración los avances en medicina que hay y la atención que se le presta a la prevención de enfermedades. “Una de las principales tendencias demográficas del siglo XXI es el aumento en la longevidad humana y por tanto en la población de más edad.” (Villa, 2005)

Existen diferentes rangos para distinguir cuándo una persona comienza a envejecer o entra a la ancianidad, varían de clasificación a clasificación empero hay un aproximado general sobre en los rangos dentro de los 60 y 65 años de edad (Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2015; OMS, 2015).

Para poder hablar sobre esta etapa de vida se presentan los postulados de la Teoría Psicosocial de Erik Erikson (en Bordigón, 2005), especialmente se hace énfasis en el último

estadio, puesto que la población manejada en el presente trabajo se encuentra ubicada en esta:

- Confianza básica vs. Desconfianza (desde el nacimiento hasta aproximadamente los 18 meses).
- Autonomía vs. vergüenza y duda (desde los 18 meses hasta los 3 años aproximadamente).
- Iniciativa vs. Culpa (desde los 3 hasta los 5 años aproximadamente).
- Laboriosidad vs. Inferioridad (desde los 5 hasta los 13 años aproximadamente).
- Búsqueda de identidad vs. difusión de identidad (desde los 13 hasta los 21 años aproximadamente).
- Intimidad frente a aislamiento (desde los 21 hasta los 40 años aproximadamente).
- Generatividad frente a estancamiento (desde los 40 hasta los 50 años aproximadamente).
- Integridad frente a desesperación (desde aproximadamente los 50 años hasta la muerte).

Otra clasificación es la de Jung, quien dividió el ciclo de vida en cuatro etapas: infancia, primera fase de la edad adulta, segunda fase de la edad adulta y vejez. Su preocupación mayor fue la transición de la etapa media de la vida, que consiste en un nuevo proceso de desarrollo interno, dándole a la segunda mitad de la vida un carácter diferente de la primera (citado en Rodríguez, García, Sánchez y Jiménez, 2004).

Para Jung (1931/1960; en Carranza, 2005) el hombre en la primera mitad de la vida ejerce control sobre su vida y su ambiente, está dominado por las actividades de la mente consciente. Mientras que en la segunda mitad, el hombre se vuelve más reflexivo e introspectivo, hay que afrontar el inconsciente.

Papalia, Feldman y Martorell (2012) hacen mención en su libro Desarrollo Humano sobre dos tipos de envejecimiento reconocidos: el *primario* se considera como el “natural”, aquella situación donde se refleja lo finito de la vida, todo lo que inicia debe terminar; el *secundario* es el resultado de varios factores (enfermedades, adicciones, estilo de vida) los cuales afectan o influyen sobre el proceso orgánico de envejecer.

Otra clasificación es sobre la *edad funcional* que la explican como “qué tan bien se desempeña una persona en un ambiente físico y social en comparación con otros de la misma edad cronológica” (Papalia, Feldman y Martorell 2012).

En cambio Craig y Baucum (2009) hacen referencia a una clasificación que se basa en las décadas de vida a partir de que alguien cumple los 60:

- Sexagenarios (de 60 a 69 años): Momento en el cual a penas se entra a un proceso de cambio, comienzan las jubilaciones, con lo que cambia su estilo de vida; comienza a haber muerte de personas cercanas.
- Septuagenarios (de 70 a 79 años): En esta etapa expone el reto de mantener el equilibrio ya conseguido en la década anterior, sin embargo es normal presentarse con más muertes y enfermedades, tanto del individuo como de sus allegados, lo cual implica una reducción de su mundo social.
- Octogenario (80 a 89 años): Considera a este como el momento donde pasan de ser “ancianos jóvenes” a “ancianos viejos”. Llegar a este punto implica enfrentarse a un momento donde el mundo ya no es como lo conocieron, sobre todo por las nuevas tecnologías existentes ahora.
- Nonagenarios (90 años en adelante): Explica que a pesar de que los problemas de salud se agraven en esta etapa se vuelven más relajados pues carecen de las presiones y responsabilidades enfrentadas con anterioridad.

Papalia et al. (2012, p) consideran a la expectativa de vida como "el tiempo estadísticamente probable que una persona nacida en un momento y lugar específicos puede llegar a vivir, dadas su edad y condición de salud actuales [...] se basa en la longevidad promedio, o duración real de la vida de los miembros de una población".

Además de esto reconoce la existencia de ciertas tendencias que diferencian las expectativas de vida entre individuos, el primero es el proveniente de las diferencias de género, se considera que las mujeres tienden a vivir más que los hombres pues ellas tienden a cuidarse más (en ocasiones desde una edad muy pequeña) y a atender mejor su salud. Situación hecha posible también por los avances en atención prenatal y obstetricia

Otra diferencia que expone es la del lugar en donde se nace. “En promedio un niño nacido en un país desarrollado puede esperar vivir 14 años más que un pequeño nacido en un país en desarrollo” (Kinsella y He, 2009; en Papalia et al. 2012).

También deben de entrar los estilos de vida, pues no es lo mismo cómo viven las personas de zonas rurales vs personas de zonas urbanas. Hace mención de las razas en los Estados Unidos, cómo al depender de ciertas edades unos tienen mayor esperanza de vida que otros y las enfermedades que afectan a unos más que a otros. Empero no solamente allí, la forma de vida llevada, la educación, la genética, todo va a ser factor en cómo llegan a la vejez las personas en el lugar donde viven.

Existen muchos estereotipos sobre la vejez, mitos y leyendas urbanas. La cultura juega un papel muy importante en cómo se ve a los adultos mayores en la vida cotidiana, se habla de lugares donde se respeta a los adultos mayores pues pueden compartir su sabiduría con los quienes apenas empiezan, mientras que haya otros donde los consideren torpes y un estorbo; puede haber lugares donde tener tres generaciones en una casa implique pobreza y en otros donde consideren una bendición tener a los abuelos viviendo con ellos. El punto es entender, sin importar lo dicho por la cultura, que los adultos mayores son seres humanos a quienes no se debe discriminar.

### **1.1. Teorías del Envejecimiento.**

Darle una explicación a lo que sucede en la vida es parte de la naturaleza del ser humano, encontrar la respuesta del por qué de las cosas es una búsqueda siempre presente por lo cual envejecer también debe tener una respuesta detrás. Craig y Baucum (2009), Papalia et al. (2012) y Stassen (2009) recopilan respectivamente varias teorías y las clasifican con base en la explicación detrás (Tabla 1).

Los mismos autores dicen que ninguna teoría explica el envejecimiento en su totalidad y es preferible combinar las teorías para darle mayor sentido a la explicación del por qué envejecen los seres humanos. Además de que en ocasiones las clasificaciones propuestas no son posibles de delimitar tan exclusivamente, a veces es necesario entender la posibilidad de pertenecer a una o más clasificaciones.

Preven que con los avances en la ciencia y la tecnología se puedan tener resultados más concretos y satisfactorios a lo que es el envejecimiento, sin mencionar que los mismos avances pueden lograr que la esperanza de vida siga aumentando cada vez más.

Las dos principales clasificaciones hechas en la Tabla 1, presentes en los autores revisados, diferencian al envejecimiento de dos formas muy simples: ya sea por el desgaste derivado del uso y del hecho de haber estado vivo y la otra lo justifica como un suceso programado genéticamente. A partir de estas dos explicaciones surgen otras que describen al envejecimiento con base en una explicación más específica.

Teorías del envejecimiento.

<b>TEORÍAS DEL ENVEJECIMIENTO</b>			
<p><b><i>De desgaste (Masoro,1999; en Stassen, 2009):</i></b>  <b>El simple hecho de vivir desgasta nuestros cuerpos (partes vitales de células y tejidos); por el ataque de medios externos o internos.</b></p>	<p>De los radicales libres (Walford, 1983; en Craig y Baucum, 2009):                      El daño por el oxígeno hacen que dejen de funcionar las células y a la larga los órganos.</p>		
	<p>Del soma desechable (Finch y Kirkwood, 2000; en Stassen, 2009):                      Cada cuerpo cuenta con cierta cantidad de energía y fuerza que se gasta de forma gradual a lo largo de la vida.</p>		
	<p>Daño en el ADN (Craig y Baucum, 2009):                      Disminución de la capacidad de autoreparación.</p>		
	<p>De la gente con sobrepeso (Torquati y cols., 2007; en Stassen, 2009):                      Tienden a enfermarse más y morir más joven.</p>		
	<p>Reemplazar partes del cuerpo (Stassen, 2009):                      Las ya desgastadas por unas nuevas, gracias al avance de la tecnología (prótesis).</p>		
	<p>De la senectud programada (Papalia et al., 2012):                      Conexión y desconexión en secuencia de ciertos genes.</p>		
<p><b><i>Del reloj biológico o genéticas (Shneider, 1992; en Craig y Baucum, 2009):</i></b>  <b>El envejecimiento se rige por las acciones programadas de ciertos genes.</b></p>	<p>Endocrina (Papalia et al., 2012):                      Los relojes biológicos actúan a través de las hormonas para controlar el ritmo del envejecimiento.</p>		
	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <p>Las células están ya programadas (Stassen, 2009):                              Se dividen solo determinado número de veces o tienen un tiempo determinado.                              Existen dos explicaciones.</p> </td> <td style="width: 50%;"> <p>Inmunológica: el deterioro programado del sistema inmunológico da lugar a una mayor vulnerabilidad.                              Errores en la duplicación: los errores/mutaciones se duplican y esto es lo que daña.</p> </td> </tr> </table>	<p>Las células están ya programadas (Stassen, 2009):                              Se dividen solo determinado número de veces o tienen un tiempo determinado.                              Existen dos explicaciones.</p>	<p>Inmunológica: el deterioro programado del sistema inmunológico da lugar a una mayor vulnerabilidad.                              Errores en la duplicación: los errores/mutaciones se duplican y esto es lo que daña.</p>
	<p>Las células están ya programadas (Stassen, 2009):                              Se dividen solo determinado número de veces o tienen un tiempo determinado.                              Existen dos explicaciones.</p>	<p>Inmunológica: el deterioro programado del sistema inmunológico da lugar a una mayor vulnerabilidad.                              Errores en la duplicación: los errores/mutaciones se duplican y esto es lo que daña.</p>	
	<p>Evolutiva (Papalia et al., 2012):                      Rasgo evolucionado que permite que los miembros de una especie vivan sólo el tiempo suficiente para reproducirse.</p>		

*Tabla 1.* Teorías del envejecimiento. Elaboración propia.

## 1.2. Cambios físicos y cognoscitivos.

Los cambios en los órganos y sistemas de las personas se ven de nuevo ligados con las teorías ya mencionadas. Van a depender de la forma de vida de las personas si los cambios y los deterioros van a ser más o menos notables. Unos van a tener cabello blanco antes que otros, la piel se arruga y pierde elasticidad, algunos comienzan a tener *achagues* o *reumas*.

Papalia et al. (2012) mencionan la *capacidad de reserva* la cual explica como una capacidad de apoyo ayuda a los sistemas del cuerpo a funcionar hasta el límite extremo en momentos de estrés. Con esto ilustra la falta de reserva que puede presentar una persona mayor; por ejemplo subir una escalera puede resultarles casi imposible, cuando antes corrían maratones. Esto no quiere decir que a todos los adultos mayores les ocurra, sin embargo lo menciona como una explicación posible.

De igual forma existen cambios en el cerebro de las personas, existen ciertos deterioros que llevan al cerebro a reacomodar sus rutas para dar las respuestas adecuadas, lo cual puede hacer que ciertos procesos sean más lentos pero no imposibles; a pesar de esto se encuentran incrementos en la actividad prefrontal (Park y Reuter-Lorenz, 2009; en Papalia et al., 2012).

Los cambios sensoriales más notorios son aquellos que se presentan en la visión y la audición. Papalia et al. (2012) hacen mención de varios autores donde coinciden en la idea de que los adultos mayores son más sensibles a la luz, les cuesta más trabajo leer y que a pesar de los lentes correctivos usados para prevenir y ayudar ante esta situación no siempre les ayudan.

También aborda la situación de la pérdida de audición, existen diferencias notorias entre personas de diferentes razas y es más probable que los hombres sufran de sordera. En ocasiones esto se puede confundir con falta de atención. Añade que con cambios en el ambiente adecuados y modificaciones en la forma de vida de las personas no deberían de ser tan problemáticos estos cambios o déficit sensoriales.

Cuando se habla del envejecimiento es muy fácil aceptar la idea de que los adultos mayores ya no tienen las mismas capacidades de cuando eran jóvenes, tanto físicas como cognitivas; empero las personas no profundizan en la forma en que se llevan a cabo los

procesos cognoscitivos en la vejez y cómo se puede ayudar o dar un remedio para que no les afecte que en su vida cotidiana.

“La cognición depende de la percepción y la percepción depende de la estimulación sensorial” (Stassen, 2009). El mismo autor menciona que un estímulo se vuelve información solo si cruza el *umbral sensorial*, al considerar esto y si se regresa a cuáles son los cambios existentes en los sentidos de los adultos mayores se debe entender que ya no son los de antes y si un estímulo no es lo suficientemente relevante no va a alcanzar a llegar a la memoria sensorial.

Otro factor de poca ayuda para los adultos mayores es la interferencia que hay como el ruido de alrededor o la cantidad de luz presente en determinada situación. Esto hace que, a pesar de llegar los mensajes sensoriales, la persona no sea capaz de entenderlos de forma apropiada y al no tener sentido no se vuelven relevantes; esto se explica como el ahorro de la energía mental: descifrar un mensaje al mismo tiempo de querer entender el contexto y lo demás dicho o visto que es o no relevante.

Una vez ya codificado el mensaje, cuando fue exitoso en cruzar el umbral sensorial sigue el almacenamiento de la información, o sea, la memoria. De nuevo se encuentra con que las fallas en la memoria sí existen en los adultos mayores o al menos se ve una disminución en la capacidad de recordar, sin embargo las variaciones dependen de la persona.

Stassen (2009) menciona que los adultos mayores tienden a tener mayores problemas con la memoria inmediata u operativa y algunas de las razones atribuidas a estos problemas son a la percepción sensorial reducida y la interferencia. Hace una recolección de varios autores quienes coinciden en que los adultos mayores tienen mayor dificultad al realizar más de una tarea al mismo tiempo; lo único derivado de esto es la necesidad de dedicar toda su atención a una sola actividad lo cual los puede en desventaja frente a jóvenes, quienes tienen mayor facilidad de realizar dos cosas al mismo tiempo o a cambiar de tarea más rápido y sin despistarse, cuando se enfrentan a actividades cotidianas.

El procesamiento de la información no depende de las situaciones alrededor del momento en que ocurre; Stassen (2009) añade que es de igual forma importante el conocimiento ya almacenado en la memoria remota. Sin embargo es cierta la existencia de aspectos de la memoria remota con vulnerabilidad a la alteración. También indica que los

detalles que una persona considera importantes para almacenar cambian conforme las generaciones.

A partir de aquí se mueve a hablar sobre la memoria selectiva en donde explica la mayor probabilidad de que las personas recuerden emociones, cómo se sintieron, la parte subjetiva de sus recuerdos a situaciones más objetivas. También expone la existencia de cierto favoritismo en las emociones positivas ante las negativas en los recuerdos.

Varios autores (Craig y Baucum, 2009; Papalia et al., 2012; Stassen, 2009) concuerdan con que los deterioros atribuidos a los adultos mayores, en las más de las veces, no son del todo ciertos. Lo explican en el sentido de que cuando se les compara con otro grupo de edad no consideran que las situaciones vividas por unos sean lejos de ser relevantes para los otros. A pesar de esto sí existe un procesamiento más lento y las actividades realizadas suelen solicitar más atención de la que pueden prestar con lo cual resultan complicadas de llevar a cabo, por ejemplo manejar ya que requiere estar alerta y responder de forma más rápida.

No obstante, si se considera a la vida cotidiana como el reto principal de los adultos mayores no se contempla como un imposible para ellos. Thornton y Dumke (2005; en Papalia et al., 2012) hacen una diferencia entre los problemas *interpersonales* y los problemas *instrumentales* a los que se pueden enfrentar adultos mayores y explican la mayor probabilidad de responder con una estrategia más eficaz a los interpersonales frente a los otros.

Hasta ahora se han mencionado situaciones consideradas como esperadas de los adultos mayores; que ocurren por el hecho de haber envejecido y ante las cuales no se tiene control alguno. Cabe aclarar la consideración de la salud como un tema de gran importancia para todos, en este caso no sólo para los adultos mayores, pues para llegar a la edad que ellos tienen se debió de haber tenido el cuidado apropiado a lo largo de toda la vida, no solo cuando se está en la vejez.

Con los años, se producen numerosos cambios fisiológicos fundamentales, y aumenta el riesgo de enfermedades crónicas. (ONU, 2015). Así que si se espera llegar a esta etapa de la vida las recomendaciones ya hechas son la actividad física, la alimentación adecuada, evitar el cigarro, etc.

El cómo envejecan las personas va a variar en factores, existen tendencias estadísticas las cuales dan las expectativas existentes para determinado individuo, sin embargo queda claro que si se cuida el cuerpo y la mente hacen posible una vida con un poco más de tiempo contrario a si se ignora y no se mantiene en buenas condiciones.

El hecho de tener unas décadas arriba del medio siglo no debe de ser impedimento para que las personas se desenvuelvan en cualquier tipo de actividad. No, si se les compara contra un joven atleta de 20 años en una carrera no van a ser lo mismo, pero dentro de sus capacidades pueden seguir haciendo hasta donde ellos lo prefieran.

Ante el supuesto tiempo de sobra que tienen los adultos mayores, al tomar en cuenta su retiro, que sus hijos ya son grandes y pueden cuidarse por sí solos; es común la experimentación con su creatividad (Stassen, 2009). No es de extrañarse ver en la calle anuncios donde inviten a mujeres a pintar cerámica, grupos de tejido y bordando. Existen muchas actividades que les pueden ayudar a avivar su interés por algo que a lo mejor antes no habían tenido tiempo de explorar.

Una comparación hecha por Craig y Baucum (2009) es que la memoria en los jóvenes puede ser *mejor* frente a la de los adultos mayores, empero la *sabiduría* propia de algunos adultos mayores, entendida como el conocimiento experto concentrado en el aspecto pragmático de la vida y que supone buen juicio y consejo sobre los asuntos más importantes de la vida, está más desarrollada. Papalia et al. (2012) coinciden con que puede ser a causa detrás del ímpetu de sacar el máximo provecho de sus capacidades, de los adultos mayores, pues buscan explotar las áreas en las donde son mejores para compensar en las que les cuesta más trabajo.

Stassen (2009) también expone el término de la *revisión de vida* en donde menciona que los adultos mayores tienden a volverse más reflexivos y filosóficos conforme pasa el tiempo. Comparan el pasado con el presente y tienden a poner en perspectiva el contexto de los acontecimientos ya ocurridos; esta situación se presenta más en sociedad, a los adultos mayores les gusta relatar sus historias y recordar de cómo eran sus vidas en antaño.

Cabe señalar que el deterioro cognoscitivo puede ser por causas naturales, va sucediendo poco a poco y de una forma no agresiva con la posibilidad de detenerse en cierto momento; sin embargo gran cantidad de enfermedades y deterioros llegan a ser

graves y progresivos, ante las cuales se necesitan atenciones y tratos especiales y muy específicos.

### **1.3. La identidad en la vejez.**

Craig y Baucum (2009) y Stassen (2009) citan a Withbourne en su teoría sobre la identidad, donde básicamente dice que los individuos desean mantener el sentido de estabilidad en la identidad personal. Cuando se piensa en un adolescente o en un adulto joven es muy común escuchar sobre su viaje en búsqueda de su identidad; así que no debe resultar extraño el deseo de los adultos mayores de mantener su propia identidad intacta.

Explican que Whitbourne basa su teoría en que se debe mantener un equilibrio entre la asimilación y la acomodación; lo cual en pocas palabras se resume a conservar un equilibrio entre la identidad y estar abierto a nuevas situaciones. Entendiendo su situación de vivir en un mundo cambiante cuyo movimiento resulta ser solo hacia adelante.

Como seres humanos existe la parte objetiva de las cosas donde existen situaciones y características fuera del alcance de los individuos y que no se pueden cambiar. En el lado contrario están todos esos detalles subjetivos que las personas pueden modificar sobre cómo llevan a cabo su vida.

Los adultos mayores consideran que les queda poco tiempo de vida y quieren asegurarse de vivir el tiempo restante de la forma más adecuada posible; o al menos la que ellos consideren como la mejor manera. A pesar de las expectativas (físicas y cognitivas) habientes respecto de la vejez lo más importante aquí son las opiniones, creencias y actitudes tomadas por los individuos mismos sobre su vida.

En esta parte se retoma el último estadio de la división hecha por Erikson *integridad frente a la desesperación* en esta etapa se expone la idea donde si el adulto mayor voltea a ver su vida y se siente feliz, satisfecho con lo que consiguió y sabe que hizo todo lo posible ante cualquier oportunidad va a sentir una gran integridad personal. Ante la desesperación a la que se va a enfrentar una persona si no se siente satisfecho con su vida y cree no haber hecho todo lo debido.

“El efecto de muchos de los acontecimientos que ocurren en la vejez depende en gran medida del significado que se les dé” (Craig y Baucum, 2009). Ya sea el jubilarse, tener nietos, la muerte del conyugue, para todas las personas van a tener significados

completamente diferentes, y la forma en cómo reaccionen y actúen ante ellos va a ser cómo estos acontecimientos influyen en la vida de las personas. Se trata de cambios en los roles, las posiciones sociales y la necesidad de hacer frente a la pérdida de relaciones estrechas.

Craig y Baucum (2009) expone que la personalidad de las personas se puede mantener de la misma forma a lo largo de las décadas; ya sea para *bien* o para *mal*. Los adultos mayores tienden a evitar los cambios grandes y a conservar detalles materialmente insignificantes, pero de gran peso emocional para ellos. Habla sobre los tipos de afrontamiento que existen a partir de cómo van madurando y adaptándose a las nuevas situaciones de la edad adulta las personas.

Las relaciones sociales mantenidas en la etapa de la vejez, según Papalia et al. (2012) son las más importantes y significativas para los adultos mayores. Si se considera al trabajo como el lugar donde se llevan a cabo la mayor cantidad de interacciones con otras personas, los adultos mayores ya retirados no cuentan con esta red tan amplia; por lo cual las personas aun presentes en la vida de los adultos son con las personas que saben que los pueden ayudar y estar ahí con ellos.

Papalia et al. (2012) también mencionan que a pesar de no mantener tanta relación con los compañeros y amigos, las relaciones con la familia son las cuales se mantienen casi intactas; pues se considera que los adultos mayores prefieren usar la energía almacenada en sus relaciones íntimas con miembros de su familia. Además según Stassen (2009) los adultos mayores que llegan a ser bisabuelos consideran el inicio de otra vida como una proveedora de la que ellos pueden necesitar.

Al hablar de un envejecimiento exitoso no queda más que entenderlo desde la satisfacción de quienes están envejeciendo. Craig y Baucum (2009) menciona estudios donde los adultos mayores basan su bienestar en la comparación con otros, sin embargo en la comparación subjetiva y cuando se sienten estar en mejores situaciones en comparación con las demás personas se sienten satisfechas y contentas con sus vidas a pesar de poder sufrir de alguna enfermedad grave.

De acuerdo con Pedrero (1999) la sociedad en la que se vive es una sociedad estructurada con base en la edad joven, la gran cantidad de avances en la tecnología y en la forma de vida del siglo XXI suelen prestar más atención y estar más dirigidos a la

población joven; al tomar en consideración esta situación es fácil de entender que los adultos mayores se sientan en ocasiones (no siempre) excluidos de la vida actual.

La empatía es un rasgo de los seres humanos donde les es posible ponerse en los *zapatos* del otro. Es muy complicado el intento de las personas por hacerlo en una situación donde se habla de años de vida, tiempo; las únicas personas que en serio pueden entender las vivencias de los adultos mayores son otros adultos mayores. La forma en la que más se pueden acercar las demás personas a entender la forma de vida llevada por los adultos mayores, son aquellos individuos quienes han vivido con un adulto mayor y donde no sólo piensan en qué fue todo lo que *debieron de* hacer sino por qué lo hicieron.

El capítulo en general expone algunos de los cambios ocurridos en las vidas de los adultos mayores durante la etapa de la vejez: qué cambios se pueden esperar, cómo influyen estos cambios en sus vidas, las perspectivas que se pueden tener frente a las situaciones vividas durante este periodo y cómo es posible responder ante ellas. La explicación de estas situaciones de deterioro es importante pues la población con quien se trabajó a lo largo del servicio social fue principalmente de adultos mayores quienes llevaban a cabo su proceso de jubilación y otros ya jubilados, los cuales requerían de otra atención.

Se debe considerar este capítulo como antecedente al de jubilación pues explica, a grandes rasgos, la situación física y cognoscitiva en donde se encuentran la mayoría de las personas durante el proceso de jubilación ya que dicho proceso presenta un desbalance en la forma de vida de las personas el cual solo puede llevar a un proceso de adaptación en una nueva etapa de la vida.

# **CAPÍTULO 2.LA JUBILACIÓN**

## CAPÍTULO 2. LA JUBILACIÓN.

Una gran parte de la vida de algunas personas es el trabajo y como cualquier situación en la vida, el ciclo del trabajo de las personas llega con la jubilación. Se puede decir que el término retiro o jubilación es bastante nuevo y que su definición varía dependiendo del autor, sin embargo a grandes rasgos se le puede considerar como el momento o la etapa en donde los trabajadores cesan labores y pasan a ser personas pasivas en el sentido laboral, y dependerá de su situación si van a recibir algún tipo de remuneración (pensión) por el trabajo hecho o dependerán económicamente de lo ahorrado durante el tiempo trabajado.

Como bien se menciona anteriormente, depende del autor la definición que se va a dar, hay quienes diferencian la jubilación del retiro refiriéndose a la primera como la compensación monetaria recibida al término de su vida laboral y al retiro como el cese de trabajo. Para motivos del presente trabajo se va a utilizar la palabra jubilación para hacer referencia al paso de dejar de trabajar y volverse pasivo, pues en las oficinas de PEMEX se refieren solo a la jubilación y a los jubilados.

La transición de los trabajadores a jubilados es una que les afecta a muchos de manera muy intensa. Para algunos es tener una opción de más tiempo disponible para hacer lo deseado por uno y liberarse de las actividades laborales y para otros la pérdida de un rol funcional en la sociedad, según Villa (2005).

Craig y Baucum (2009) exponen algunos factores considerados por ellos como relevantes cuando un individuo se ve frente a la jubilación pues influyen en la forma en cómo se sienten y se ven las personas ante diferentes ámbitos y cuál va a ser la manera en que vean a la jubilación:

*Salud Física.* Explican que esta resulta de suma importancia ante la actitud adoptada por las personas que buscan jubilarse. En su libro “Desarrollo Psicológico” hablan de varios estudios hechos donde consideran la salud de las personas; en uno de los estudios encontraron que estén o no listos para la jubilación, si su salud no es buena no hay una buena respuesta por las personas pues no están preparados al tipo de vida que acarrea una mala salud.

En cambio Levy (1978; en Craig y Baucum, 2009) encontró que los hombres gozosos de buena salud y no están listos para retirarse sufren pues todavía se sienten útiles y quieren

seguir trabajando. Con el tiempo notó la adopción de una posición más positiva frente a la jubilación, sin embargo esto refleja el hecho de que a pesar de gozar de una buena salud se le puede adjudicar más peso a los demás factores.

*Nivel económico.* Si se tiene un nivel económico lo suficientemente basto para cubrir las necesidades básicas y otras dirigidas a la recreación, lo más probable es la desaparición de una preocupación grande en las personas pues esto les puede permitir distraerse y emplear el tiempo libre en nuevas actividades después de haberse retirado. Cuando hablan sobre este factor hacen una aclaración: si hay pobreza en los adultos mayores es muy improbable lograr superarla, con lo cual no verán a la jubilación como algo positivo.

*Necesidad de la realización en el trabajo.* Explican esta parte con la relación presente entre la dedicación habida en su trabajo y como de esto suele depender el autoestima y el sentido de valor de las personas, en específico de los hombres. Explican que el tiempo libre ahora poseído no lo saben administrar bien en otras actividades. Concluyen con que no es raro de los adultos mayores buscar algún trabajo de medio tiempo.

Para autores como Domínguez y Vera (2000) la jubilación implica toda una serie de situaciones nuevas rodeando la vida de la persona con deseos de jubilarse y por tanto debería de haber una mejor educación a todo lo largo de la vida de las personas para que no se convierta en un trámite ajeno y desconocido provocador de miedos o ideas preconcebidas incorrectas.

La primera explicación dada es el hecho de ser una modificación completa en la organización de vida de los individuos. Es un trámite cuyo requisito es tiempo, involucra burocracia, y una serie de pasos y reglas desconocidas para las personas puesto que no se han jubilado con anterioridad.

Un segundo plano donde explican que se desenvuelve la jubilación es el ser un tema perjudicial de manera individual al mismo tiempo de ser un fenómeno social donde se implica alguna intervención institucional (Domínguez y Vera, 2000). Además de involucrar nuevas respuestas desde los ámbitos personal y social. El rol del individuo se ve modificado y éste mismo debe entender y reconfigurar la nueva manera en cómo se ve y cómo se identifica dentro de la sociedad a la que pertenece.

Domínguez y Vera (2000) también lo consideran como un periodo de sentimientos contrapuestos. Comienzan con la aclaración de que a la jubilación cada vez más se le considera como un cambio trascendente en la vida de las personas, pues es un periodo al mismo tiempo deseado y temido pues implica empezar la última etapa de la vida y a la vez una serie de pérdidas y enfrentamientos a lo desconocido.

“La jubilación debe ser vista como un proceso continuo de crecimiento y mejora” (Cotarelo, 2015). Por esto debería de haber una mejor educación referente a la jubilación; en sí sobre ser un adulto mayor, pero al menos se le debería preparar a las personas sobre las expectativas cuando llega el tiempo de la jubilación, y así al momento de ocurrir sepan qué deben hacer y qué deben de esperar del trámite. De manera particular, enseñar cuáles son los recursos personales poseídos para enfrentar esta nueva etapa.

“Desde el punto de vista psicosocial el trabajo cumple una función integrativa o significativa al dar sentido a la vida en la medida en que le permite a la persona trabajadora realizarse” (Cruz, 2011). Rodríguez y Amartya (2000; en Valencia, 2013) opinan que el significado atribuido por el ser humano al trabajo se basa en la manera de considerar y crear una identidad, para descubrir quién es y lo quién no. Todo esto aunado explica por qué el cambio a jubilados les trae a las personas cierta pérdida de la identidad a algunos y lo complicado del cambio de activo a pasivo.

La jubilación es uno de los cambios de estatus más significativos de la vejez, el sujeto debe estar preparado para afrontar la pérdida del principal eje estructurado de la rutina diaria y de uno de los más importantes determinantes del grupo social al que pertenece, pues de lo contrario, puede convertir la jubilación en un proceso muy estresante (Toltecatl, Padilla, Loría, Herrera, Ortíz, Téllez y Villafranca, 2006).

“Para muchas personas, el momento de jubilarse es entrar a la “vejez”, trayendo consigo todas las ideas negativas que existen respecto a las personas de la tercera edad” (Cabrera, et al. 2000; en Ramos y Rodríguez, 2015). Existen muchos estereotipos y expectativas del cómo debe de ser y cómo debe comportarse un adulto mayor. La imagen de ellos más presente es aquella de un adulto mayor débil incapaz de hacer mucho por él mismo, amable y consentidor, etc.; sin considerar todo esto como mentira, tampoco se puede afirmar como la realidad.

Al seguir con los estereotipos, hasta la fecha aun hay quienes creen y esperan que los hombres sean quienes sufren más este proceso pues la idea es que ellos son quienes trabajan y llevan el dinero a la casa, cuando las mujeres ya están acostumbradas a dedicarse al hogar. Sin embargo esto no es así; Papalia et al. hablan sobre el mundo actual dónde no es raro ver a ambas partes trabajando, las parejas prefieren jubilarse al mismo tiempo. Mientras si un conyugue se retira antes que el otro pueden presentarse problemas ante quién de los dos adopta el rol más dominante, suele ser la persona que continua con el trabajo.

La expectativa de que aproximadamente a los 60 ya se debió vivir una vida satisfactoria no deja pie a generar nuevos deseos u objetivos a cumplir una vez llegada la jubilación. Y en caso de la existencia de otros deseos no siempre son perseguidos puesto que no son *normales* o no cumplen con los ideales esperados de una persona de la edad.

“Estos estereotipos obsoletos se extienden a la forma en la que habitualmente se concibe el curso de la vida, ya que se supone que está circunscrito a una serie rígida de etapas” (OMS, 2015) y si las personas no llegan a cumplir con las etapas de la forma esperada lo ven como un fracaso y no están satisfechos con lo que hacen/ hicieron.

La actitud a tomar frente a la jubilación debería ser la de Cruz (2011) cuando dice que la jubilación no es el cese definitivo de toda actividad sino el cese del trabajo, y afecta las relaciones sociales y familiares de la persona jubilada. Se complementa muy bien con lo dicho por Toltecatl et al. (2006) sobre las implicaciones de la jubilación: replantear el concepto de sí mismo, descubrir y desarrollar nuevas facetas, las personas jubiladas necesitan verse a sí mismas como seres humanos más que como trabajadores. La jubilación debería de poderse considerar como una puerta para oportunidades nuevas.

## **2.1. Actitudes hacia la jubilación.**

Cada cabeza es un mundo por tanto el cómo las personas reaccionen frente a su jubilación va a depender de experiencias, aprendizajes, contexto, etc. por lo tanto tener una actitud positiva o negativa hacia la jubilación dependerá de la historia de vida y el momento en que se encuentre la persona que está a punto de jubilarse. Andreu, Pedra y Gras (2010) dan una explicación de las fases de la jubilación de Atchley (1975; en Andreu et al., 2010):

- Prejubilación: se caracteriza por la presencia de fantasías anticipatorias que el trabajador.

- Jubilación: una vez se ha hecho efectivo el retiro y puede experimentarse, según el autor (Atchley, 1975; en Andreu et al., 2010), de tres maneras posibles: como un período de euforia y liberación asociada al abandono de las obligaciones laborales (luna de miel), como la simple continuidad con las actividades de ocio previas a las que se les dedica más tiempo o simplemente como un período de relax y descanso asociado al abandono de las obligaciones laborales.
- Desencanto: un descenso del entusiasmo previo al no cumplir con las expectativas preconcebidas.
- Reorientación: asumir y construir una visión más realista de lo que supone la jubilación, desplegar una perspectiva más ajustada a la realidad.
- Estabilidad: se alcanza cuando las personas logran cierta acomodación y ajuste a su rol de jubilado estabilizando sus emociones y rutinas diarias en relación con la vida de jubilado.

La satisfacción de la jubilación también puede verse afectada cuando existe una disonancia entre las expectativas y las experiencias reales vividas por los jubilados (Adams y Beehr, 2003), esto concuerda con lo anteriormente dicho en la fase de desencanto. Por lo tanto resulta importante que las personas consideren las expectativas preconcebidas como algo que podría no llegar a ocurrir y así no sufrir por ello.

Estos autores (Adams y Beehr, 2003) de igual forma consideran al apoyo social como factor influyente en la satisfacción de su jubilación. Hacen mención de dos diferentes dimensiones dentro de este apoyo: las *fuentes* del apoyo y el *tipo* de apoyo social recibido; con el primero dicen referirse a quiénes pueden ser las personas detrás del apoyo y con el segundo hablan de si el apoyo es tangible, informativo o emocional. Aclaran que en ocasiones dicha presencia del apoyo social puede resultar estresante sin embargo es factor central para el ajuste de la vida como jubilado.

Determinan (Adams y Beehr, 2003) que se deberían de hacer planes a largo plazo para evitar la dependencia total del apoyo social; sí la notan como importante, empero explican la necesidad de considerar la salud y el dinero dentro de su planeación a largo plazo hará al ajuste de la jubilación como uno menos complicado.

La experiencia de la jubilación también dependerá de la historia laboral, tipo trabajo y el rol desempeñado en el trabajo previo de acuerdo con Adams y Beehr (2003) con esto se refieren a cuál era el ritmo y la forma de vida llevada por la persona jubilada.

## **2.2. Afrontar la jubilación.**

Se puede definir la palabra afrontar como el momento en donde dos situaciones opuestas se ven cara a cara. En este caso la jubilación se encuentra de un lado mientras que en el otro lado está el jubilado. De forma ideal el resultado de este enfrentamiento debería ser positivo, el jubilado debería aceptar a la jubilación como una situación buena, provechosa, fuente de nuevas oportunidades, etc. y no como una carga o algo negativo en su vida.

Villa (2005) habla sobre la interiorización hecha por las personas sobre la categoría social a donde pertenecen los jubilados, considerados como viejos, mayores y cansados a pesar de poder encontrarse biológica y psicológicamente en buen estado. Con esto explica la amenaza al autoestima que la jubilación representa para las personas y dependerá de la forma como interioricen los cambios surgidos a partir de la jubilación que puedan tener una superación positiva o negativa.

“La jubilación puede verse como una transición que involucra una expansión, redefinición y cambios en los roles” (Villa, 2005) con esta cita y con el comentario hecho por Adams y Beehr (2003), sobre la importancia de mantener esferas sociales fuera de un contexto laboral, se debería considerar como importante (mantener relaciones fuera del ámbito laboral) pues son en estas esferas alternativas donde el individuo tiene identidades diferentes y oportunidades para compromisos post-jubilación que lo mantengan distraído. Además deben de considerar su nuevo rol de jubilado en la sociedad.

Villa (2005) considera a las pérdidas asociadas con la jubilación como un ataque a la autoestima de los jubilados; sin embargo considera que si los jubilados consiguen asumir estas pérdidas y las integran en su propia identidad cabe esperar una superación positiva de la crisis. Según la APA (2010) se deben hacer planes para desarrollar otros intereses y realizar una transición gradual durante la jubilación considerando de dónde proviene la autoestima.

Como se mencionó con anterioridad, haber hecho un plan previo a la jubilación en donde se consideraran todos los ámbitos alrededor de la vida de los jubilados (economía, salud física y mental, grupos sociales, etc.) es considerado de gran ayuda para hacer frente a la jubilación de una manera exitosa y de beneficio para el jubilado.

Muchos psicólogos recomiendan jubilarse gradualmente, cumplir un horario de trabajo de medio tiempo o trabajar como consultor, antes de dejar de trabajar por completo. El nuevo tiempo libre puede destinarse a investigar nuevos pasatiempos o redescubrir los antiguos. (APA, 2010).

Carranza (2015) considera la intervención del psicólogo necesaria para los jubilados pues les ayuda a aprender a verse y quererse en su nueva forma de vida como jubilados. También recomienda ocupar el tiempo libre en actividades recreativas para llenar el vacío generado por la jubilación, además de la existencia de actividades que aumentan el autoestima.

Adams y Beehr (2003) hacen una invitación a realizar investigación e intervención dentro del grupo de los jubilados, para poder hacer frente a la jubilación, y hacen énfasis en la necesidad de estos pues no hay mucho trabajo del tema, además de que consideran al grupo de los jubilados como uno muy basto donde se generalizan muchas situaciones y no se considera la gran variedad de personas jubiladas.

### **2.3. En México.**

La jubilación se originó cuando las personas se enfrentaron al alargamiento de la expectativa de vida de la gente, con esto mencionan Papalia et al. (2012) los trabajadores podían dejar de trabajar y tener una estabilidad financiera para llevar una vida en paz. Al igual que todo, las ideas, expectativas y creencias sobre el retiro se han ido modificando. Por ejemplo, a pesar de tener 65 años las personas pueden seguir trabajando si así lo quieren y las empresas no pueden forzar a estos individuos a renunciar.

Se puede concebir al inicio del ciclo de la vida laboral de un adulto con los pensamientos y experiencias hasta culminar con una elección profesional, continúa con la realización de la profesión escogida y termina con la jubilación (Ramos y Rodríguez,

2015). Sea cual sea la forma usada para llegar a la jubilación, se debe estar preparado para enfrentarse a ella.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2013; en ASF, 2013) señala a la pensión como el monto de dinero correspondiente recibido por el trabajador al término de su vida laboral, en caso de invalidez, incapacidad o muerte; y que la jubilación se alcanza al cumplir con la edad y el periodo de empleo determinados en las normas de cada país o sistema de seguridad social.

En prácticamente todo el mundo los sistemas de pensiones surgieron como parte del nacimiento del “estado benefactor” a finales del siglo XIX y principios del XX. Bajo esa arquitectura es donde el gobierno se comprometió por primera vez a ofrecer pensiones al momento de la vejez (CONSAR, 2015).

En México el presidente Álvaro Obregón fue pionero en los programas de pensiones de retiro, sin embargo, fue hasta que su sucesor, Plutarco Elías Calles instauró la Ley General de Pensiones Civiles de Retiro y un plan similar para la milicia (García, 2003).

Fue hasta la década de los 40, explica García (2003), cuando Manuel Ávila Camacho lanzó la Ley de Seguridad Social la cual abarcaba a todos los trabajadores asalariados y que pasó a formar parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), creado por Lázaro Cárdenas. Esta Ley de Seguridad Social incluía beneficios como pensiones por invalidez, vejez y retiro.

El 1 de julio de 1997 nacen las Administradoras de Fondos para el Retiro, mejor conocidas como AFORES, las cuales son instituciones financieras privadas encargadas de administrar fondos de retiro y ahorro de los trabajadores mexicanos (para los trabajadores afiliados al IMSS) y en 2007 (para los trabajadores afiliados al ISSSTE) (CONSAR, 2015).

Las Administradoras de AFORE pueden administrar recursos de Fondos de Previsión Social de entidades públicas y privadas para financiar pensiones o jubilaciones de personal, primas de antigüedad, así como fondos de ahorro de los trabajadores. Tal es el caso de la paraestatal PEMEX o sus organismos subsidiarios (Trabajadores del régimen sindical o de confianza).

Existen dos tipos de contrato en PEMEX ese de los trabajadores de confianza y el de los trabajadores sindicalizados. A pesar de ser diferentes y brindarles diferentes beneficios cuando son trabajadores activos; una vez como jubilados reciben las mismas prestaciones y

tienen el mismo tipo de beneficios. Al jubilarse, lo único presente para la existencia de diferencias económicas es el nivel que tenían y el tipo de trabajo desempeñado.

En el Contrato Colectivo celebrado entre Petróleos Mexicanos por sí y en representación de sus Empresas Productivas Subsidiarias y el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana con fecha del 2015 capítulo XVI de Jubilaciones dice que el patrón otorgará el beneficio de la jubilación a sus trabajadores de planta, por vejez y por incapacidad total y permanente para el trabajo; con base en las reglamentaciones explicadas a lo largo del capítulo. Es prudente la mención del primer Contrato Colectivo de Trabajo pues es donde se otorga por primera vez las prestaciones por jubilación (PEMEX, 2013).

De igual forma en el Reglamento de Trabajo de Personal de Confianza de Petróleos Mexicanos y sus Empresas Productivas Subsidiarias a partir del Capítulo XV de Retiro y Jubilaciones dice que el patrón podrá jubilar a su personal de confianza de planta, o este podrá ejercer su derecho a la jubilación, por vejez y por incapacidad total y permanente para el trabajo.

Ambos tienen sus capítulos dedicados exclusivamente a los jubilados; desde los motivos detrás del inicio del proceso, hasta los beneficios y derechos que tienen una vez terminado su periodo laboral.

La jubilación debería de considerarse como una etapa más en la vida de las personas y no como un cierre de la vida en general. Jubilarse es un respaldo que la empresa o el estado le brinda a las personas que ya hicieron por ellos y por quienes pudieron, no debería ser un obstáculo y las personas que trabajan para hacer posible que las personas se jubilen deberían de considerar más a las personas y ayudarles a que el proceso sea fácil, rápido y eficaz.

Para jubilarse cada organización o empresa tiene reglas que deben seguirse para llevar a cabo el proceso; o el gobierno plantea a las personas una serie de requisitos a seguir para poder realizar su jubilación de forma exitosa.

A pesar de ser un suceso en la vida de las personas capaz de modificar el ritmo de vida, las percepciones de uno mismo, las relaciones interpersonales, no se puede olvidar el otro lado de la situación en donde la jubilación es un trámite llevado a cabo dentro de una oficina y en donde deben de seguirse determinados pasos a seguir previamente establecidos

por la organización, es por tanto la consideración de agregar en el próximo capítulo un ejemplo de documentos que pueden servir para hacer del trámite de la jubilación, uno más sencillo y claro para las personas solicitantes como para quienes los atienden

# **CAPÍTULO 3.MANUALES ADMINISTRATIVOS**

### **CAPÍTULO 3. MANUALES ADMINISTRATIVOS.**

Existen procesos dentro de las organizaciones que se deben llevar a cabo de manera precisa y exacta, por lo cual la creación de un documento o informe que respalde los pasos específicos de los procesos llevados a cabo dentro de la organización les brinda una red de seguridad ante problemas o dificultades posibles de ocurrir.

"Son documentos [manuales administrativos] que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización [...] así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas" (Franklin, 1997)

La historia de los manuales explica Rodríguez (2012) se empieza a plantear durante la Segunda Guerra Mundial frente la necesidad de los ejércitos de tener un personal completamente capacitado de una manera rápida y precisa. Dichos manuales brindaban una uniformidad en las ejecuciones a pesar de la escasez de personas habidas en ese entonces y hacían las capacitaciones más rápidas en tiempos tan apremiantes como los que se vivían en ese entonces.

Actualmente la palabra uniformidad se ha vuelto un término preferible de dejar a un lado ante la búsqueda de la distinción y el considerarse diferente de todos los demás. Pese a esto se debe considerar a esta parte de ser original y distinguirse del resto como algo que puede no ser productivo en una organización.

Los manuales administrativos, continua Rodríguez (2012), comenzaron a utilizarse como tal entre las décadas de los cincuentas y sesentas lo que les proporcionaba a las empresas un orden más detallado de las operaciones realizadas, de la organización, para llevar un control del personal, etc. Como es de esperarse, comenta, pudieron existir ciertos errores y defectos en estos manuales de forma física y era posible encontrar algunas fallas en la manera en que los habían realizado al no tener técnicas específicas de cómo se debían hacer, sin embargo la idea se dio, se plantó y siguió creciendo.

Rodríguez (2012) sigue y menciona que en la actualidad y ante las nuevas tendencias de cómo se debe dirigir una organización, los manuales administrativos presentan una gran ventaja y ayuda a llevar un orden; ya sea en la manera en cómo se debe llevar a cabo un procedimiento, cómo debe desenvolverse algún puesto de trabajo específico, o describir

los límites donde se debe desempeñar una actividad específica, todo con el fin de comunicar a las personas sobre lo que pasa y cómo se debe de desempeñar.

La uniformidad otorgada a una empresa por medio de los manuales no es más que para dar mayor definición en todos los ámbitos de la compañía y evitar el surgimiento de conflictos derivados de desconocer cómo se llevan a cabo y se realizan las tareas dentro de la organización.

"La necesidad de garantizar una correcta uniformidad en el tratamiento de las operaciones cotidianas tiene en diversos motivos fundamentales su razón de ser" (Rodríguez, 2012). La justificación dada para la realización de los manuales administrativos varía de autor en autor (Figura 1), empero todos resaltan que su uso es por el beneficio de la empresa y las personas que trabajan en ella.

Justificación del uso de manuales administrativos.

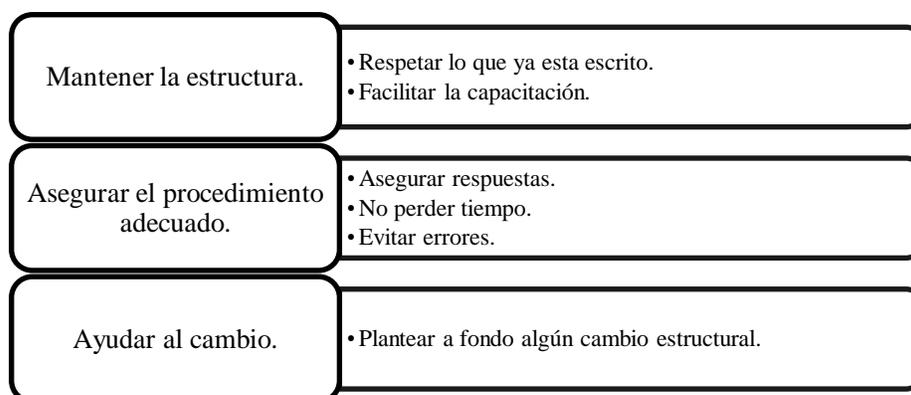


Figura 1. Justificación del uso de manuales administrativos. Elaboración propia a partir de Rodríguez (2012) y Franklin (1997).

Al exponer los objetivos detrás de los manuales administrativos tanto Rodríguez (2012) como Franklin (1997) compilan una serie de listados posible de resumir en: dar la respuesta específica del *porqué* y el *cómo* de las actividades y procedimientos realizados en una organización. No se debe olvidar la idea principal de facilitar los procedimientos y la uniformidad de ellos. También cabe mencionar su ayuda en el no desperdicio recursos (causados por la mala ejecución de alguna tarea) y ayudar al reclutamiento y capacitación del personal.

Una vez hechos los manuales se deben de considerar como parte del control interno de una empresa y no ser ignorados o dejados a un lado, pues tienen como fin comunicar; sobre todo ante el hecho de que se debe de mantener informados y al día al personal respecto de los movimientos y cambios realizados y posibles de ocurrir.

### 3.1. Clasificación de manuales administrativos.

Existe una gran variedad de clasificaciones dentro de los manuales administrativos ante la necesidad de atender situaciones diferentes, por lo cual, según Rodríguez (2012), la manera de saber qué tipo de manual se necesita se debe de contestar a la pregunta de ¿cuál es el propósito que se desea lograr? En ocasiones pueden llegar a servir un solo objetivo o puede cubrir varios.

Las clasificaciones varían a partir de distintos ámbitos, si están enfocados únicamente a una o varias empresas, a los pasos que se deben llevar a cabo en un procedimiento, en general es a brindar algún tipo de información específica acerca de un punto de interés para la organización.

Al momento de hacer las clasificaciones de los manuales, no hay una unificada por todos, cada quien divide o modifica las que considera como pertinentes, Para beneficios del trabajo se retoma a Rodríguez (2012) y a Franklin (1997) pues coinciden en su mayoría. En la Figura 2 se recopilan las clasificaciones que los dos hacen.

Rodríguez (2012) hace un segundo tipo de clasificación en donde la división se basa en el ámbito de aplicación que van a tener los manuales. La primera distinción hecha incluye al organismo en su conjunto, mientras que la segunda contiene información de una unidad orgánica:

- General
  - Organización
  - Procedimientos
  - Políticas
- Específico
  - Reclutamiento y selección
  - Auditoría interna
  - Políticas de personal
  - Procedimientos de tesorería

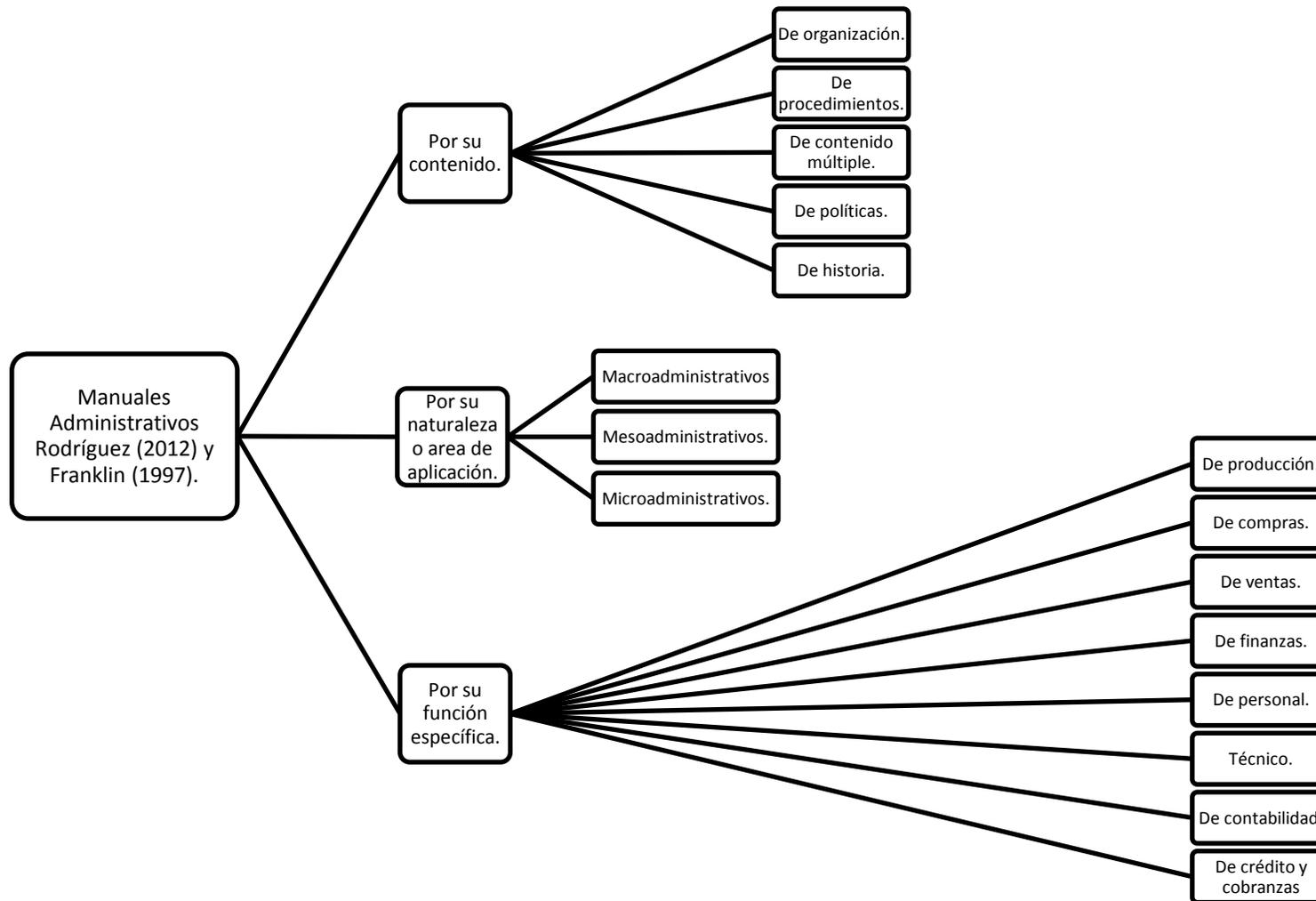


Figura 2. Clasificación de manuales administrativos. Elaboración propia.

### **3.2.Manuales de procedimientos.**

Con el fin de hacer que el proceso de jubilación en PEMEX se lleve a cabo de forma más específica y sin problemas se considera la realización de un manual de procedimientos como la solución a los problemas existentes alrededor del proceso.

Según Franklin (1997) este tipo de manuales son quienes incorporan la información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones seriadas que tienen una finalidad específica dentro de la organización. En este se limitan y determinan las acciones que se deben de realizar incluido el tiempo de duración, los materiales necesarios, a quiénes se necesita y en dónde se debe de realizar.

“Son aquellos instrumentos de información en los que se consigna los pasos y operación que deben seguirse para la realización de las funciones de una unidad administrativa” (Rodríguez, 2012). Se retoma la importancia de la comunicación que debe de haber en una empresa, pues estos manuales permiten la existencia de un registro de la información que los empleados deben de conocer.

También se les considera relevantes pues permiten la presencia de una relación apropiada dentro de los diferentes sectores de una misma empresa ya que asisten en el mantenimiento del control, a coordinar y a dirigir de manera correcta las acciones, tareas y funciones llevadas a cabo.

Los manuales de procedimiento se deben realizar con el orden correcto y con la información pertinente, con el fin de alcanzar el objetivo de mantener la rutina, disminución de fallas y el incremento de la productividad. Con base en los autores revisados (Franklin, 1997 y Rodríguez, 2012) se observa la existencia de diversos componentes en lo concerniente a los elementos y el orden que debe llevar un manual de procedimiento.

A continuación se presenta una compilación de los elementos que Rodríguez (2012) y Franklin (1997) dicen deben de estar presentes en la formulación de estos manuales:

- ❖ Índice
- ❖ Introducción
  - Objetivos del manual
  - Áreas de aplicación o alcance

- Responsables
- Políticas o normas de operación
- Cómo usar el manual
- Revisiones y recomendaciones
- ❖ Organigrama
  - Interpretación de la estructura orgánica
- ❖ Gráficas
  - Diagramas de flujo
- ❖ Estructura procedimental
  - Descripción narrativa de los procedimientos
- ❖ Formas
  - Formas empleadas
  - Instructivo
  - Formularios o impresos
  - Glosario de términos

Según Rodríguez (2012) las personas que intervienen en algún paso del proceso deben ser quienes autoricen el paso dentro del manual. Dicha autorización debe de aparecer en el manual, ya sea firmándolo o simplemente solicitando ser parte de la revisión. Por ejemplo, en PEMEX, las personas que atienden directamente a los jubilados son quienes deben autorizar lo dicho en un manual de procedimientos.

Las actualizaciones del manual se dividen en dos, de acuerdo con Rodríguez (2012). Las irregulares son las cuales se deben de hacer en el momento en que se haga algún cambio a un procedimiento o exista un nuevo requerimiento; mientras que las regulares son las cuales se realizan de manera periódica a todo el manual. Al retomar lo dicho donde un fin de los manuales es la comunicación es importante que las nuevas adiciones hechas estén perfectamente claras ante las personas responsables.

Cualquier manual hecho va a perder un poco de su especificidad debido a los pequeños detalles que surgen al momento de realizar los procedimientos, ante esto la necesidad de mantener al día los manuales es importante. También se debe considerar que las personas tienen modos de hacer las cosas, por más indicación de que se haga de una manera específica puede existir un detalle cambiante.

Los manuales de procedimientos buscan facilitar el orden y la forma de realizar las tareas, no solo para el beneficio de los trabajadores sino para las personas a quienes se les brinda un servicio; es por tal que se considera prudente la realización de un manual de procedimientos del proceso de jubilación en PEMEX, ante la disconformidad presentada por parte del personal en proceso de jubilación frente a situaciones donde no tenían la información necesaria para realizar los pasos de manera adecuada.

**CAPITULO 4. PROPUESTA:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA EL PROCESO DE  
JUBILACIÓN DE LOS  
TRABAJADORES DE PEMEX  
CORPORATIVO**

## **CAPITULO 4. PROPUESTA: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE JUBILACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE PEMEX CORPORATIVO.**

### **4.1. Introducción.**

El servicio social en el módulo de jubilados permite a los estudiantes de psicología inscritos darse una pequeña empapada del tipo de vida llevado dentro de un ambiente laboral formal, además de conceder a quienes participan en él conocer el tipo de servicio que se les debe de brindar a personas mayores.

Como ya se mencionó en capítulos anteriores, no todos los adultos mayores necesitan el mismo tipo de atención, hay quienes son lo suficientemente capaces de llevar el orden adecuado al realizar sus trámites, como hay otros necesitados de ayuda; cabe aclarar que el tipo de ayuda varía de persona en persona y qué tan a gusto se sienta la persona siendo asistida.

En el módulo de jubilados se hace todo lo posible para conseguir que las personas realicen su trámite de la manera más fácil y rápida, sin embargo si las personas tienen mal la información sobre lo que van a hacer y no tienen lo necesario resulta difícil concederles dicha ayuda.

La comunicación que debe existir con los trabajadores de un módulo de atención al público debe de ser muy precisa pues se pueden generar situaciones incómodas de “él dijo, ella dijo” pero aun así no se tiene la información correcta. Con el fin de evitar sucesos de este tipo y prevenir que personas no puedan realizar un trámite de manera correcta es prudente mantener informados a todos los trabajadores detrás del proceso de jubilación sobre lo hecho por cada uno.

### **4.2. Población.**

La población con quien se trabajo a lo largo del servicio social fue con la de los adultos mayores, por lo cual la propuesta va dirigida a mejorar el proceso de jubilación pues son ellos quienes se ven afectados si el proceso lleva en orden y las indicaciones correctas. Sin embargo los encargados de llevar a cabo el manual de procedimientos son los trabajadores activos de PEMEX.

### **4.3. Justificación.**

Una situación posible de percibir al realizar el servicio social es que dentro de las áreas encargadas de llevar a cabo el proceso de jubilación, no existe o hay muy poca comunicación. Sobre todo porque los trabajadores de las distintas áreas no saben cuál es el orden debido para el proceso y desconocen qué se hace en las otras por lo cual resulta que en muchas ocasiones mal informan a los jubilados. Es por lo tanto considerado pertinente la proposición de realizar un manual de procedimientos para todo el proceso de jubilación.

Ya que con él todas las áreas implicadas en su realización estarían al tanto sobre el orden en que se debe realizar y los requisitos que tiene cada una, y con esto darle la información correcta a los trabajadores en el proceso de jubilación. Además de que con las actualizaciones sería más rápido enterarse de los cambios y los nuevos requerimientos, los cuales normalmente son el principal problema para los jubilados.

La población principal con quien se trabajó a lo largo del servicio fue con la de los adultos mayores de los sesenta años en adelante, ya sea en el proceso de jubilación o ya como jubilados; hubieron algunas personas menores de los sesenta años que asistieron al módulo pues por los años trabajados ya les fue posible jubilarse, sin embargo eran las menos.

### **4.4. Procedimiento.**

Una solución aparentemente apropiada para el proceso de jubilación en PEMEX es la de realizar un manual de procedimientos junto con el personal de las áreas involucradas dentro del proceso que se lleva a cabo donde los individuos pasan de ser un trabajadores activos a jubilados, puesto que la personas deben de pasar por diferentes áreas antes de llegar al módulo de jubilados, donde se realizó el servicio, y con ello finalizar su trámite.

Durante el servicio fue posible notar la falta de una buena comunicación entre las diferentes áreas involucradas en el proceso y esto lleva a dar mal información a los jubilados sobre el correcto orden del proceso y así no realizar bien los pasos que deben seguir.

El plan sería realizar entrevistas con los encargados de las áreas involucradas en el proceso, aproximadamente una semana por área para que se entreviste al personal responsable de trabajar directamente con el paso del proceso. Dependiendo de las áreas y de la cantidad de personas se corregiría los tiempos para las entrevistas.

Una vez hechas las entrevistas hacer un orden de las respuestas dadas y pasar a consultar si el orden recopilado es el apropiado. En este paso lo prudente sería platicar con los trabajadores involucrados para que sean ellos quienes confirmen o corrijan el orden de las actividades y pasos a seguir. Mínimo considerar un día para este paso, de ser necesario más tiempo hacer la aclaración.

Una vez aprobado por todas las áreas, de forma separada, lo prudente sería seleccionar un día en específico donde esté presente todo el personal involucrado en el proceso para repasar el orden de las actividades a realizar para completar la jubilación de manera satisfactoria y volver a discutir detalles que se pudieron perder con anterioridad. También deberán incluir una revisión de todo el material impreso usado para brindar información al público y verificar que dicha información sea la correcta, de no ser así realizar las correcciones apropiadas y volver a presentarlas hasta que estén aprobadas por los involucrados.

El punto de esta actividad sería el de mantener informado a todo el personal de las áreas de recursos humanos inmersas en el proceso para que sepan cómo llevan los trabajadores los trámites de su jubilación y no darles información errónea. Además de conocer quiénes son los empleados con mayor presencia durante el proceso.

A continuación se presenta un ejemplo de cómo podrían realizar un manual de procedimientos, sólo con la información correspondiente al espacio donde se realizó el servicio social:

❖ Portada

Petróleos Mexicanos.

Manual de procedimientos del proceso de jubilación de los empleados de PEMEX Corporativo.

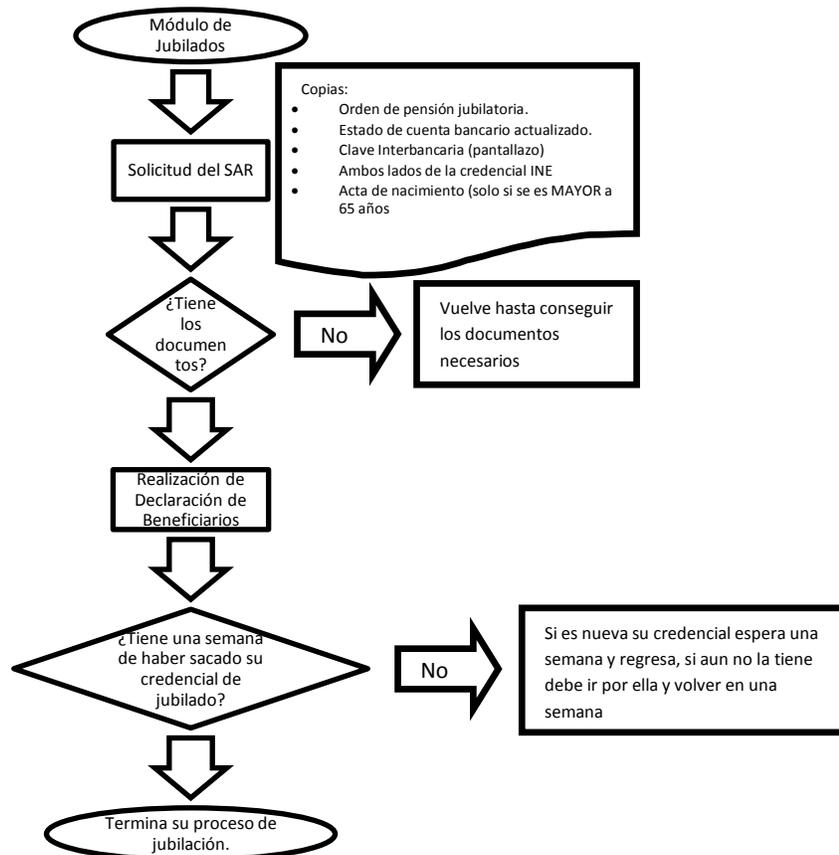
❖ Introducción

El propósito de realizar este manual radica en la necesidad de los empleados de conocer los sucesos ocurridos durante el proceso de jubilación pues son parte importante del mismo y está en el interés de los trabajadores llevando el proceso de jubilación recibir un servicio bueno y completo.

El manual deberá ser utilizado por aquellos trabajadores que formen parte de alguna de las etapas del proceso de jubilación para estar al tanto de las actividades realizadas en su área y de las de las demás áreas involucradas en el proceso.

- **Objetivo**  
Dar un orden oficial al proceso completo de jubilación y mantener informados a los empleados implicados en este sobre cada uno de los pasos a realizar por las personas que lo están llevando a cabo.
- **Responsables**  
Todos los encargados de las áreas del proceso.  
En el módulo de jubilados:  
El titular de la Coordinación de Gestión y Operación Laboral, que es donde se encuentra el módulo de jubilados  
La persona encargada específicamente del módulo de jubilados.  
Las secretarías que se dedican a atender personalmente al público.
- **Revisiones y recomendaciones**  
Actualizar el manual seguido conforme se realicen cambios en cada departamento.

❖ Gráficas: Diagramas de flujo



*Figura. Ejemplo de diagrama de flujo de los pasos del proceso de jubilación que correspondían al módulo de jubilados. Elaboración propia.*

## ❖ Estructura procedimental

### ▪ Descripción narrativa de los procedimientos

La última parte del proceso de jubilación se cumple al llegar al módulo de jubilados ubicado en la planta baja del edificio C de las oficinas del corporativo. Los jubilados deben de contar ya con la credencial de jubilado para poder concluir con los trámites de esta oficina.

1. En el escritorio número 1, incluir el nombre de la persona encargada de él, se realiza la solicitud del SAR (Sistema de Ahorro para el Retiro) para lo que se debe solicitar:

1.1. Copias de: orden de pensión jubilatoria, estado de cuenta bancario actualizado, clave Interbancaria (pantallazo), ambos lados de la credencial INE, acta de nacimiento (solo si se es MAYOR a 65 años.

1.2. Deben llenar el formato de solicitud que se les entrega con sus datos y anexar los documentos anteriormente mencionados.

1.3. Hacer una copia del documento entregado y sellar de recibido.

2. Una vez finalizado el trámite del SAR, en el escritorio número 2, a cargo de nombre del trabajador, se debe realizar la declaración de beneficiarios. En donde los requisitos son:

2.1. Credencial de jubilado que tenga por lo menos una semana de haberse obtenido.

2.2. Entrar al programa de computadora encargado de hacer el formato de la declaración e introducir los datos del jubilado y los nombres y datos correctos de las personas que dejará como beneficiarios.

2.3. Darle al jubilado a revisar que los datos estén correctos en los papeles que le entrega la persona encargada, firmarlos y sellarlos si no hay problemas.

2.4. Entregar el documento perteneciente del jubilado y guardar el que se queda para el archivo de la empresa.

❖ Formas

- Formularios o impresos

Panfletos, folletos y tarjetas (cuando ya estén corregidos y aceptados), los cuales puedan servir para dar esta información de forma sencilla y concisa a los trabajadores que realizan este proceso.

Se recomienda hacer una primera revisión a los seis meses de haber terminado la realización del manual, con el fin de hacer una comprobación donde se demuestre qué tan correcto o errado fue lo escrito en él y hacer los cambios pertinentes. En caso de hacer cambios se deberá de volver a realizar una nueva evaluación involucrando a los trabajadores envueltos en el proceso de jubilación y volver a informarlos sobre los cambios realizados.

Otra parte importante es la de la actualización que se debe de estar llevando a cabo cada vez que surjan nuevos cambios en la forma del proceso o en los requerimientos; aparte de la revisión recomendada, las actualizaciones deberían hacerse por lo menos una vez al año:

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Actualización</b>	<b>Cambios</b>
#	aaaa-mm-dd	Un listado de las modificaciones, correcciones, adiciones, etc. hechas al manual.

En PEMEX comentan, que normalmente se hacen cambios cuando llega la época de supervivencias, una vez al año, por lo cual sería recomendable hacer las actualizaciones un mes después de las supervivencias una vez que los trabajadores vuelvan a su ritmo normal. En otras ocasiones los cambios son por parte de empresas ajenas con las cuales trabaja PEMEX, aquí se dejaría al criterio de los trabajadores el hacer una actualización en el momento, en caso de ser urgente, o esperar a la siguiente revisión del manual de procedimientos.

La propuesta del uso de manuales operativos desde la perspectiva de la psicología le permite al manual de procedimientos ser más que un documento para ser leído una vez, pues dicha propuesta pretende aumentar la participación e involucramiento de los trabajadores en todo el proceso, tanto del manual como de su uso y aplicación. No solo se pretende hacerlo para no usarlo.

Su uso está para fomentar la comunicación e incitar a la mayor interacción entre las personas trabajadoras involucradas en el proceso. Pues cuando llegue el momento de realizar las actualizaciones y modificaciones pertinentes no solo se deberían hacer en el manual, sino que se deberían involucrar a las personas y asegurarse que los trabajadores estén al tanto de las nuevas formas. Podría incitar a un cambio de conducta de los trabajadores pues les enseña el orden y la forma adecuados de realizar los trámites y así realizar el trabajo y dar instrucciones con más seguridad, dándole la certeza al jubilado de que la información que se le brinda es la correcta.

La intención del manual no solo está para los trabajadores dentro de la empresa, también busca el beneficio para los trabajadores en el proceso de jubilación pues implicaría un orden más claro y específico que ellos podrían seguir con más seguridad.

# **RESULTADOS OBTENIDOS EN EL SERVICIO SOCIAL**

## **RESULTADOS OBTENIDOS EN EL SERVICIO SOCIAL.**

El servicio social en el módulo de jubilados de PEMEX da la oportunidad a los estudiantes de desenvolverse en un ambiente de trabajo y con esto enfrentarse a situaciones completamente nuevas para tomar el control y saberlas manejar.

Asimismo, permite identificar la comprensión de la importancia de llevar un orden dentro de las labores, y dar una indicación paso por paso sobre el cómo se debe llevar a cabo los procesos, implica saber con certeza lo que se debe de hacer y no estar esperando la confirmación de alguien más. También es importante estar atento a lo dicho por las demás personas en lo referente al trabajo, saber si hay una nueva información o una nueva manera en cómo se debe de hacer las cosas.

Se reafirma la toma de decisiones pues hay que saber cuándo es necesario hacer una modificación ante alguna situación inesperada. También la comunicación se vuelve importante pues es necesario mantener buenas relaciones con las personas a quien se les presta el servicio como con los trabajadores. Siempre con el fin de brindar el mejor servicio.

El uso de las entrevistas, de una manera breve y dirigida, fue la principal herramienta utilizada durante el servicio, específicamente el uso de las entrevistas semiestructuradas las cuales presentan un grado mayor de flexibilidad pues parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados al existir distintos trámites en el módulo. Su ventaja es la oportunidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz, Torruco, Martínez y Varela, 2013). Los jubilados llegaban al módulo para resolver sus dudas que solían ser respecto trámites administrativos desconocidos por ellos por lo cual era necesario hacer una pequeña entrevista para ubicar el lugar donde debían resolver su situación.

Los trámites para la jubilación en PEMEX son secuenciados por tanto se debían hacer en orden y se debía preguntar sobre los pasos ya hechos para así tener la certeza de que su trámite ya se podía realizar o aun debían presentarse en otro lugar y después volver al módulo de jubilados.

Esta situación sirvió para canalizarlos al lugar donde debían ir, también funcionó como un filtro para saber cuáles personas estaban en el lugar correcto y tenían que ser atendidas en esa oficina o si debían dirigirse a otro lado.

Las competencias que se pudieron desarrollar durante el servicio social en el Módulo de Jubilados de PEMEX fueron:

La comunicación y capacidad de escucha fueron competencias clave durante el servicio, principalmente por la necesidad de dar a los jubilados instrucciones claras y precisas para asegurar el entendimiento. Así como para mantener y mejorar la relación con los supervisores.

En cuanto a la capacidad de escucha, esta era importante para conocer las necesidades de los jubilados y aclarar dudas pues muchas veces no sabían exactamente qué debían hacer; saber adaptar el lenguaje para conseguir un mejor entendimiento de sus necesidades para así enviarlos al lugar correcto. Aquí se incluye la capacidad de análisis y síntesis de los problemas presentados con el fin de darles solución de la manera correcta y más óptima para dar resultados positivos a los jubilados.

Tolerancia al estrés, ser paciente resultó de gran importancia porque la población de jubilados es de personas mayores quienes no siempre están completamente atentos en las tareas del presente y cuya retención no es la mejor, sobre todo en un trámite desconocido y que solo harán una sola ocasión. Tolerar el estrés haciendo referencia a las veces cuando no estaban seguros sobre qué necesitaban o cuando llevaban los documentos incorrectos.

Otra situación fue su gusto por hablar y debido a la presencia de más personas quienes requerían de los servicios y la atención era necesario saber detenerlos, por lo tanto ser capaz de lidiar con el estrés fue una competencia posible de desenvolver durante este periodo. En este caso llevar la entrevista semiestructurada fue un buen apoyo pues con las preguntas ya hechas era posible redirigirlos de nuevo al momento donde se encontraban y resolver sus dudas.

Las actividades del servicio reafirmaron la competencia de sociabilidad por la facilidad en la comunicación tanto con las personas a quienes se atendía como con los supervisores.

Cuando se le llama a esta parte de la coordinación un espacio de "atención al cliente" queda claro el derecho de los jubilados a recibir los servicios prometidos en su contrato; por

lo cual brindar el mejor servicio y mantener una mentalidad de orientación al cliente se consideró como primordial.

Otra actividad realizada durante el servicio fue la de prestar ayuda para realizar tarjetas de presentación con los datos del módulo y folletos con la información condensada sobre los trámites llevados a cabo en cada una de las estaciones de trabajo con la finalidad de dar a los jubilados información específica sobre dónde pueden encontrar las respuestas a sus dudas.

## SUGERENCIAS Y LIMITACIONES

Durante el Servicio Social destaca la importancia de la comunicación dentro de la misma área donde se encuentra el módulo de jubilados. Muchas causas incitan a una falta de comunicación las cuales se podrían trabajar y solucionar por las mismas personas sin la necesidad de una intervención por parte de la institución.

El jefe de toda la Coordinación tiene juntas cada semana para estar al tanto de cómo se llevan a cabo todas las operaciones con los demás departamentos del área, sin embargo en muy pocas ocasiones se transmite el mensaje de una manera oficial y directa; una sugerencia sería agilizar la comunicación que tienen, hacer juntas de actualización antes de abrir las oficinas al público o por medio de correos electrónicos para informar de alguna modificación o cambio pequeños; además de ser más insistentes con los demás departamentos cuando se quiere modificar algo porque a pesar de hacer el papeleo necesario en ocasiones no es suficiente.

Otra sugerencia sería: de las dos personas trabajando en el módulo de atención a jubilados una hiciera exclusivamente los trámites que hacen más regularmente, como la solicitud de préstamos, llenado de cartas poder, etc. y la otra se dedique únicamente a atender a las personas a punto de terminar su proceso de jubilación, con la finalidad de que quienes se están jubilando terminen el proceso con una sola persona sin necesidad de confundirse al pasar de una persona con otra dentro de una misma oficina.

Sería beneficioso para la empresa conseguir algún tipo de curso sobre la comunicación que debe existir dentro de una empresa y hacer ir a los trabajadores.

Si se consiguiera hacer el manual de procedimientos la recomendación sería hacer las actualizaciones y revisiones de manera constante con el fin de no perder el orden que en teoría se esperaba haber conseguido al realizar el manual.

Las limitaciones de la propuesta:

La poca iniciativa observada durante el servicio social por parte de los trabajadores. En varias ocasiones donde los trabajadores tuvieron la oportunidad de ayudar o de proporcionar la indicación correcta no lo hicieron. Además, por la frecuente rotación de

personal existente es difícil que alguien aprenda todo lo necesario cuando solo va a estar en el lugar un mes (un manual de procedimientos evitaría dichas situaciones).

La lentitud con que se llevan a cabo los trámites oficiales. Al desconocer la forma en que se trabaja en PEMEX no es posible profundizar en esta parte, sin embargo se puede dar un ejemplo: un tríptico repartido a los jubilados por el área donde inician la jubilación indicaba documentos innecesarios y no listaba los que en realidad se necesitaban, se enviaron los documentos necesarios solicitando el cambio y durante el tiempo que duró el servicio social no se hicieron los cambios.

## REFERENCIAS

- Adams, G. y Beehr, T. (2003). *Retirement: Reasons, Processes, and Results*. Nueva York: Springer Publishing Company.
- American Psychological Association (APA). (2010). *Cómo prepararse para la jubilación: más que dinero en el banco*. Obtenido de: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/jubilacion.aspx> Recuperado en junio 2016.
- Andreu, M.; Pedra, M. y Gras, M. (2010). La adaptación a la jubilación y sus fases: Afectación de los niveles de satisfacción y duración del proceso adaptativo. *Anales de psicología*, 26 (1), pp. 80-88.
- Auditoría Superior de la Federación. Cámara de Diputados. (2013). Evaluación número 1203 "Evaluación de la política pública de pensiones y jubilaciones". Obtenido de: [http://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2013i/Documentos/Auditorias/2013\\_1203\\_a.pdf](http://www.asf.gob.mx/Trans/Informes/IR2013i/Documentos/Auditorias/2013_1203_a.pdf) Recuperado en mayo 2016.
- Bordignon, N. A. (2005). El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto. *Revista Lasallista de Investigación*, 2 (2), pp. 50-63.
- Carranza, M. (2015). *Propuesta de un taller sobre el plan de vida para trabajadores próximos a jubilarse de una institución descentralizada (Tesina que para obtener el título de Licenciado en Psicología) Universidad Nacional Autónoma de México. México, Distrito Federal.*
- Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2015). *Diagnóstico del Sistema de Pensiones*. Obtenido de: [http://www.consar.gob.mx/otra\\_informacion/pdf/transparencia/informes/Diagnostico\\_del\\_Sistema\\_de\\_Pensiones.pdf](http://www.consar.gob.mx/otra_informacion/pdf/transparencia/informes/Diagnostico_del_Sistema_de_Pensiones.pdf) Recuperado en agosto 2016.
- Cotarelo, A. (2015). Cambio de roles en el adulto mayor antes y después de la jubilación. *TOG (A Coruña)*, 12 (21), 14 p.
- Craig, G. J.; Baucum, D. (2009). *Desarrollo Psicológico*. México: Prentice Hall.
- Cruz, R. (2011). Retiro laboral y ajuste a la jubilación de hombres y mujeres en la mediana edad. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 11 (1), pp. 1-28.
- Díaz, L; Torruco, U; Martínez, M; Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodología de Investigación en Educación Médica*. 2 (7), pp 162-167.

- Domínguez, C.; Vera, C. (2000). Jubilación y prejubilación un modelo de participación con prejubilados. *Acciones e Investigaciones Sociales*, Año 2000 (11), pp. 113-124.
- Franklin, E. (1997) *Manuales Administrativos. Guía para su elaboración*. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México
- García, A. (2003). *Las transformaciones del sistema de pensiones de jubilación en México*. (Doctorado en Ciencia Política y Derecho Público) Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España. Obtenido de: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5074/ags1de1.pdf;jsessionid=364FD6EF81757AE22784EADEC3FD6CEF.tdx2?sequence=1> Recuperado en junio 2016.
- Industria Petrolera (2012). *Industria Petrolera Mexicana*. Recuperado de: <http://www.industriapetroleramexicana.com/2012/03/historia-de-la-industria-petrolera-en-la-republica-mexicana/> Recuperado en marzo 2016.
- Navarro, G. (2004). *Análisis y Recomendaciones sobre el Marco Tributario de PEMEX* (Tesis profesional para obtener el título en Licenciatura en Derecho con especialidad en Derecho Fiscal) Universidad de las Américas Puebla, Cholula, Puebla. Obtenido de: [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ledf/navarro\\_a\\_gi/portada.html](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ledf/navarro_a_gi/portada.html) Recuperado en junio 2016.
- Organización Mundial de la Salud (2015). *Organización Mundial de la Salud*. Recuperado de: <http://www.who.int/ageing/about/facts/es/>
- Papalia, D. E.; Feldman R.D.; Martorell, G. (2012). *Desarrollo Humano*. México: McGraw Hill
- Petróleos Mexicanos (PEMEX) (2016) *Acerca de PEMEX*. Obtenido de: <http://www.pemex.com/acerca/Paginas/default.aspx> Recuperado en noviembre 2016
- PEMEX (2013). *Historia de Petróleos Mexicanos*. Obtenido de: <http://www.pemex.com/acerca/historia/Paginas/historia-pemex.aspx> Recuperado en junio 2016.
- PEMEX (2014). *Memoria de Labores 2014*. Obtenido de: [http://www.pemex.com/acerca/informes\\_publicaciones/Documents/memorias/completas/Memoria\\_de\\_Labores\\_2014.pdf](http://www.pemex.com/acerca/informes_publicaciones/Documents/memorias/completas/Memoria_de_Labores_2014.pdf) Recuperado en junio 2016.

- Pedrero, M. (1999) Situación económica en la tercera edad. Papeles de población, 19 (5), pp. 77-101.
- Ramos y Rodríguez, M. (2015) Propuesta de orientación al trabajador para afrontar su jubilación. (Tesis que para optar por el grado de Maestría en Psicología) Universidad Nacional Autónoma de México, México, D.F.
- Rodríguez, J. (2012) Cómo elaborar y usar manuales administrativos. México, D.F.: CENGAGE Learning
- Rodríguez, O.; García, Z.; Sánchez, R.; Jiménez, A.; (2004) El arte de recrear el pasado: historia oral y vejez productiva. Rhela. 6 (año 2004). pp. 263-276
- Stassen, K. (2009). Psicología del Desarrollo. Adultez y Vejez. Madrid: Editorial Médica Panamericana
- Toltecatl, A.; Padilla, P.; Loría, J.; Herrera, N.; Ortíz, S.; Téllez, A.; Villafranca, R. (2006). Proyecto de vida posterior a la jubilación en el personal de enfermería de un hospital de segundo nivel. Revista Cubana Enfermería. 22 (1).
- Valencia, D. (2013). La jubilación como un factor que influye en la calidad de vida en un grupo de mujeres jubiladas del IMSS (Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología) Universidad Insurgentes Plantel Xola, México, D.F.
- Villa. C. (2005) La vida en la jubilación. México, D.F.: Trillas.

DIRECCION CORPORATIVA DE ADMINISTRACION  
SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES  
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE PERSONAL  
COORDINACION DE GESTION Y OPERACIÓN LABORAL

Lugar: \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2016.

**COORDINADOR DE GESTION Y OPERACIÓN LABORAL  
P R E S E N T E.**

Asunto: **SOLICITUD DE PAGO FONDO PEMEX-SAR AL CUMPLIR 65 AÑOS**

Por este conducto, me permito distraer su amable atención para liberar el pago del saldo actual que tengo en el Fondo de Previsión Social PEMEX-SAR, en la cuenta \_\_\_\_\_ de la Sucursal \_\_\_\_\_ de la Institución Bancaria \_\_\_\_\_.

Lo anterior, de acuerdo a lo establecido en el punto del artículo 17 incluido en el Título VIII "De Los Beneficiarios Y Calidad De Participante" correspondiente al anexo "C" denominado Plan del **Fondo de Ahorro para el Retiro** del "Contrato de Administración de Recursos de Fondos de Previsión Social", dado que cumpla con más de 65 años de edad y por así convenir a mis intereses, anexando a la presente:

- Copia de la Orden De Pensión Jubilatoria.
- Copia Legible del Estado de Cuenta Actualizado (Donde se va depositar el SAR)
- Copia de la Clave Interbancaria (Pantallazo)
- Copia Legible por ambos lados de la Credencial del INE (Instituto Nacional Electoral).
- Copia del Acta de Nacimiento (Solo en caso de ser MAYOR a 65 años).

Agradeciendo su atención y apoyo, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma.

Dirección Domiciliaria: \_\_\_\_\_

Organismo: \_\_\_\_\_

Teléfono Fijo: \_\_\_\_\_

Teléfono Móvil: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

## DATOS DEL ASEGURADO

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)
No. Ficha	S/D R.F.C.	

## PENSION TIPO: C

En caso de mi fallecimiento, por mi libre y espontánea voluntad, designo como beneficiarios para el cobro de las prestaciones que abajo se mencionan, según los porcentajes que indico, a las siguientes personas:

NOMBRE DE LOS BENEFICIARIOS	Parentesco o relación	Seguro de Vida (%)	Pensión Post-mortem (%)
	HIJO	30	30
	HIJO	40	40
	HIJO	30	30
<b>SUMA DE PORCENTAJES ASIGNADOS:</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

En caso de fallecimiento de alguno(s) de mis beneficiario(s), los montos correspondientes se distribuirán proporcionalmente entre los que sobrevivan, en relación a los porcentajes establecidos.

Sólo en caso de que todos los beneficiarios hayan fallecido, designo como único beneficiario a:

NOMBRE	Parentesco o relación	(%)
	OTRO	40
	OTRO	30
	OTRO	30
		<b>100</b>

\_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador

La pensión postmortem se hará efectiva en el centro de trabajo en donde se realice el pago de la pensión jubilatoria en el momento del fallecimiento.

Me reservo el derecho de cambiar beneficiario(s) cuando así me convenga, lo cual para que surta efecto y sea legal deberá regirse por el mismo procedimiento y requisitos del presente documento relevando al patrón de toda responsabilidad.

Fecha el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**DATOS DEL ASEGURADO**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)
No. Ficha	S/D	
	R.F.C.	

**PENSION TIPO: D**

En caso de mi fallecimiento, por mi libre y espontánea voluntad, designo como beneficiarios para el cobro de las prestaciones que abajo se mencionan, según los porcentajes que indico, a las siguientes personas:

NOMBRE DE LOS BENEFICIARIOS	Parentesco o relación	Seguro de Vida (%)	Pensión Post-mortem (%)
	ESPOSA O CONCUBINA	100	80
<b>SUMA DE PORCENTAJES ASIGNADOS:</b>		100	80

En caso de fallecimiento de alguno(s) de mis beneficiario(s), los montos correspondientes se distribuirán proporcionalmente entre los que sobrevivan, en relación a los porcentajes establecidos.

Sólo en caso de que todos los beneficiarios hayan fallecido, designo como único beneficiario a:

NOMBRE	Parentesco o relación	(%)
	HIJO	50
	HIJA	50
		100

En caso de fallecimiento de todos los beneficiarios, los beneficiarios sustitutos deberán elegir entre las pensiones: A, B, o C siendo esta aplicable para todos los beneficiarios sustitutos.

\_\_\_\_\_  
 Firma del Trabajador

La pensión postmortem se hará efectiva en el centro de trabajo en donde se realice el pago de la pensión jubilatoria en el momento del fallecimiento.

Me reservo el derecho de cambiar beneficiario(s) cuando así me convenga, lo cual para que surta efecto y sea legal deberá regirse por el mismo procedimiento y requisitos del presente documento relevando al patrón de toda responsabilidad.

Fechado el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## DATOS DEL ASEGURADO

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)
	S/D	
No. Ficha	R.F.C.	

## PENSION TIPO: D

En caso de mi fallecimiento, por mi libre y espontánea voluntad, designo como beneficiarios para el cobro de las prestaciones que abajo se mencionan, según los porcentajes que indico, a las siguientes personas:

NOMBRE DE LOS BENEFICIARIOS	Parentesco o relación	Seguro de Vida (%)	Pensión Post-mortem (%)
	HIJO	50	10
	ESPOSA O CONCUBINA	50	80
SUMA DE PORCENTAJES ASIGNADOS:		100	90

En caso de fallecimiento de alguno(s) de mis beneficiario(s), los montos correspondientes se distribuirán proporcionalmente entre los que sobrevivan, en relación a los porcentajes establecidos.

Sólo en caso de que todos los beneficiarios hayan fallecido, designo como único beneficiario a:

NOMBRE	Parentesco o relación	(%)
	HIJA	100
		100

En caso de fallecimiento de todos los beneficiarios, los beneficiarios sustitutos deberán elegir entre las pensiones: A, B, o C siendo esta aplicable para todos los beneficiarios sustitutos.

\_\_\_\_\_  
Firma del Trabajador

La pensión postmortem se hará efectiva en el centro de trabajo en donde se realice el pago de la pensión jubilatoria en el momento del fallecimiento.

Me reservo el derecho de cambiar beneficiario(s) cuando así me convenga, lo cual para que surta efecto y sea legal deberá registrarse por el mismo procedimiento y requisitos del presente documento relevando al patrón de toda responsabilidad.

Fecha el día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS Y RELACIONES LABORALES

UNIDAD DE ADMINISTRACION DE PERSONAL  
DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES AL PERSONAL

ACTIVO  JUBILADO  BONO  POST-MORTEM  EMBARGO JUDICIAL

ACREEDOR: A1  B1

FECHA (DD/MM/AAAA)

FICHA (6 Dígitos)	CODIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	R.F.C	HOMOCLAVE

MARQUE CON UNA CRUZ (X)

DEPENDENCIA	BANCOS AUTORIZADOS	CLAVE DEL CENTRO TRABAJO
<input type="checkbox"/> PETRÓLEOS MEXICANOS	BANAMEX, SANTANDER, BANCOMER, SCOTIABANK, HSBC, BANORTE (EXCEPTO JUBILADOS)	CLAVE DEPARTAMENTAL
<input type="checkbox"/> PEMEX REFINACIÓN	BANAMEX, SANTANDER, BANORTE, BANCOMER, SCOTIABANK	UBICACIÓN EN PEMEX
<input type="checkbox"/> PEMEX EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN	BANAMEX, BANCOMER, HSBC, SANTANDER	EXTENSION (ES)
<input type="checkbox"/> PEMEX GAS Y PETROQUÍMICA BÁSICA	BANAMEX, SANTANDER, BANORTE, BANCOMER	
<input type="checkbox"/> PEMEX PETROQUÍMICA	NO APLICA	

Por la presente me permito otorgar a \_\_\_\_\_ poder amplió y cumplido para que a mi nombre y representación cobre a través de depósito bancario, los emolumentos que tenga a mi favor por concepto de salarios, prestaciones y otros alcances a los que tenga derecho, por parte de \_\_\_\_\_ mismos que deberán ser acreditados a la Cuenta Bancaria No. \_\_\_\_\_ No. Sucursal \_\_\_\_\_ No. Plaza \_\_\_\_\_ y Cuenta CLABE (18 dígitos) No. \_\_\_\_\_ de la institución Bancaria.

MARQUE CON UNA CRUZ (X)

BANCO		ACEPTA EL PODER INSTITUCIÓN BANCARIA SELLO Y FIRMA	VENTANILLA SELLO Y FIRMA DE RECEPCION
<input type="checkbox"/> BANAMEX	<input type="checkbox"/> BBVA BANCOMER		
<input type="checkbox"/> SANTANDER	<input type="checkbox"/> SCOTIABANK		
<input type="checkbox"/> BANORTE	<input type="checkbox"/> HSBC		
Tipo de Cuenta:	Maestra <input type="checkbox"/> Débito <input type="checkbox"/> Inversión <input type="checkbox"/> Cheques <input type="checkbox"/>		

Calle y No. \_\_\_\_\_  
 Colonia \_\_\_\_\_  
 Delegación o Municipio \_\_\_\_\_  
 Estado \_\_\_\_\_ C.P. \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

NOMBRES Y FIRMAS

TESTIGO

OTORGANTE

TESTIGO

NOMBRE Y FIRMA

Anexar Credencial del SIU O IFE

NOMBRE Y FIRMA

Anexar Credencial del SIU O IFE

NOMBRE Y FIRMA

Anexar Credencial del SIU O IFE

Act. Oswaldo Chavez Garduño

VISTO BUENO

REPRESENTANTE DE RECURSOS HUMANOS

REQUISITOS

- \* SELLO DEL BANCO (OBLIGATORIO)
- \*\* ANEXAR COPIA DE IDENTIFICACION DEL OTORGANTE Y LOS TESTIGOS
- \*\* ANEXAR PANTALLA DE CUENTA Y CLABE INTERBANCARIA (OBLIGATORIA)
- \*\* SI SE REQUISITA A MANO CON LETRA DE MOLDE Y TINTA AZUL
- \*\* SI SE LLENA EN COMPUTADORA LAS FIRMAS CON TINTA AZUL

NOTA IMPORTANTE:

LA FIRMA DEL OTORGANTE AVALA LOS DATOS PLASMADOS EN ESTE FORMATO

"ESTE DOCUMENTO NO DEBE LLEVAR TACHADURAS, ENMENDADURAS O CORRECCIONES"