
**El sistema pensional y el desarrollo de estrategias de comunicación,
dirigidas al consumidor.**

Nataly Camacho

asesor:

Angela Chacón

**Facultad de Ciencias
Económicas Especialización en
Alta Gerencia Universidad
Militar Nueva Granada 2018**

El sistema pensional y el desarrollo de estrategias de comunicación, dirigidas al consumidor.

Resumen

En este documento se identifican las falencias de las estrategias de comunicación, dirigidas al consumidor, presentadas en el sistema pensional. Frente al impacto que causa la poca credibilidad de los cotizantes, teniendo en cuenta el manejo de la información de los fondos de pensiones, en los diferentes medios de comunicación, causando inconformidad e incertidumbre por parte de los afiliados de los diferentes fondos. Este fenómeno conlleva a replantear estrategias comerciales y de comunicación.

En el presente existen dos regímenes pensionales Rais (régimen de ahorro Individual de solidaridad) que hace referencia a los fondos privados y Rpm (régimen de prima media) perteneciente al estado, con requisitos y condiciones diferentes. Ante la falta de información hacía los cotizantes se generan mitos que llevan a la toma de decisiones de traslados y a la no cotización por parte de las personas independientes que afectan el futuro pensional de las personas.

Por consiguiente, se considerarán los factores de mayor impacto registrados en los medios de comunicación, dirigidos hacía Asofondos y el Gobierno Nacional, basados en los antecedentes y las polémicas generadas, acerca del funcionamiento del sistema pensional.

Palabras Clave: sistema pensional, pensión, jubilación, inclusión social, seguridad social.

Abstract

This document does an analysis of the shortcomings presented in the pension system against the impact it causes in the lack of credibility of the contributors, taking into account the handling of information from pension funds, in the different media, causing disagreement and uncertainty on the part of the affiliates of the different pension funds. This phenomenon leads to being close to future pension reforms by the government and to rethinking commercial strategies in pension funds.

Present, there are two pension regimes Rais (Individual savings scheme of solidarity) that refers to private funds and Rpm (average premium scheme) belonging to the state, with different requirements and conditions. Given the lack of information made to the contributors, myths have generated that lead to the decision-making of transfers and non-quotation by independent persons that affect the future pension of people.

Therefore, the factors with the greatest impact recorded in the media, addressed to Asofondos and the National government, based on the background and controversies generated, regarding the functioning of the pension system.

Keywords: Pension system, Pension, retirement, social inclusion, social security.

Introducción

La pensión se puede definir como el ahorro que se obtiene a través de los aportes realizados durante la vida laboral activa de las personas, con el fin de obtener una mesada pensional mensual para la vejez, garantizando calidad de vida y sostenimiento económico luego del retiro laboral. Amparando al titular de la pensión y a su núcleo familiar en caso de incapacidad laboral o fallecimiento. A menudo la percepción de las pensiones se traduce como algo inalcanzable e inaccesible. Sin embargo, para todas las organizaciones, incluyendo el sector pensional, es esencial mantener una buena imagen y generar confianza hacia sus clientes, como resultado de las experiencias de interacción empresa - usuario.

Causas impredecibles como lo son las caídas del mercado, que producen rentabilidades negativas en los fondos de pensiones privados, se sustentan información de muchas fuentes no verídicas en las redes sociales, en noticias que carecen de aportes de expertos en el sector. La expectativa de una nueva reforma que aumente la edad y semanas de pensión, por parte del gobierno actual, e inconvenientes en traslados de regímenes en los fondos de pensiones desfavorables por falta de asesoría, crean mitos como posible pérdida de semanas y aportes que se convierten en inconformidad hacia el sistema pensional.

A pesar de que las redes sociales y los medios de comunicación ofrecen información actual de los sucesos del sector de pensiones, no enriquecen los conocimientos y no fortalecen la cultura de cotización a los fondos durante la vida laboral activa formal de los colombianos.

“Se ha popularizado la idea que no podremos llegar nunca a pensionarnos, otro mito urbano que debe ser aislado de nuestras mentes y en su lugar, buscar la manera de lograrlo.” (Finanzas personales, 2017)

Por esta causa los fondos de pensiones deben implementar estrategias de comunicación y capacitación al consumidor que rompan con los paradigmas que surgen en las redes sociales, fortaleciendo la imagen del sector, lo que tendrá como resultado el crecimiento de cotizantes y el fortalecimiento económico en los fondos. A partir del análisis que se desarrollará de los puntos críticos del sistema pensional y la viabilidad de dar a conocer la realidad pensional generando mejoras en el sector y de la misma manera en los medios de comunicación. Disminuirán la cantidad de publicaciones que fortalecen los mitos de las pensiones y que generan inconformidad e incertidumbre de los afiliados. A través de la investigación de los sucesos presentados a partir de la nueva legislación de la reforma laboral de la ley 100.

Objetivos

Objetivo General

- Identificar las principales falencias de las estrategias de comunicación dirigidas al consumidor del sistema pensional que generan mitos en los cotizantes.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de las falencias de comunicación presentadas en el sistema pensional, a partir de la reforma pensional de la ley 100 en el año 2014.
- Proponer estrategias de comunicación al sector, para el mejoramiento de la información de las pensiones.
- Proponer estrategias de información al cotizante, sobre los regímenes de pensión existentes en Colombia.

Análisis del sistema pensional

Antes de identificar las polémicas presentadas en los medios de comunicación que generan mitos de la información de las pensiones en Colombia, es necesario conocer que en el país rigen dos regímenes; el público (RPM) régimen de prima media, y el privado (RAIS) régimen de ahorro individual. El RPM o Colpensiones está basado en un sistema de fondo común al cual ingresan los aportes de los cotizantes activos y de allí se pagan las pensiones de las personas que se encuentran pensionadas. En el RAIS régimen de fondos privados se liquida la pensión teniendo en cuenta el capital acumulado de toda la vida laboral más rendimientos. Las cifras de los aportantes en los dos regímenes comparado con los pensionados actualmente, presentan inequidad.

“En efecto, de los 8’413,491 afiliados al régimen de pensiones, 6’125,021 se encuentran afiliados al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad mientras 2’288.470 cotizan al Régimen de Prima Media con Prestación Definida. En contraste con la distribución de afiliados, en cuanto al número de pensionados, los fondos privados han reconocido 109.458 pensiones al tiempo que Colpensiones ha reconocido y paga 1’241.878 pensiones.” (portafolio,2017)

La baja cobertura de los fondos de pensiones se presenta a causa de factores como el empleo informal, además de que en el régimen público se presenta déficit que es cubierto a través de la política fiscal, limitando la capacidad de la adquisición de los nuevos pensionados. La organización internacional del trabajo dió a conocer que el 61,3% corresponden al trabajo informal en Colombia en su mayoría no aportan al sistema de pensiones.

Falta de cultura de conocimiento acerca de las pensiones

“En materia de pensiones la mayoría de los colombianos se declaran totalmente desinformados. La gente no sabe si los cubre el régimen de transición, si necesitan más semanas cotizadas o más ahorro, si seguirá aumentando la edad de jubilación, si sus parientes pueden beneficiarse de la pensión en caso de muerte. Son muchas las dudas y pocas las respuestas.” (Unipymes,2014)

Las personas inactivas en el sistema no dan la importancia a cotizar para obtener la pensión porque desconocen del funcionamiento de las mismas, lo que lleva a la disminución del recaudo de los aportes. “En la actualidad, de los 22 millones de colombianos ocupados, apenas 7,8 millones están aportando al sistema de seguridad pensional”, indicó el presidente de Asofondos, Santiago Montenegro (2018). La presión fiscal del pasivo pensional (lo que se requiere para pagar las mesadas de los que hoy aportan) es, según Anif, uno de los huecos financieros más peligrosos. Adicionalmente, se registra polémica en las redes sociales y medios de comunicación, manifestando inconformidades hacia el sector y surgen afirmaciones acusatorias de pérdidas en el capital de los afiliados, situación que se generó a partir de caídas en el mercado en el primer trimestre del año 2018.

Tabla 1

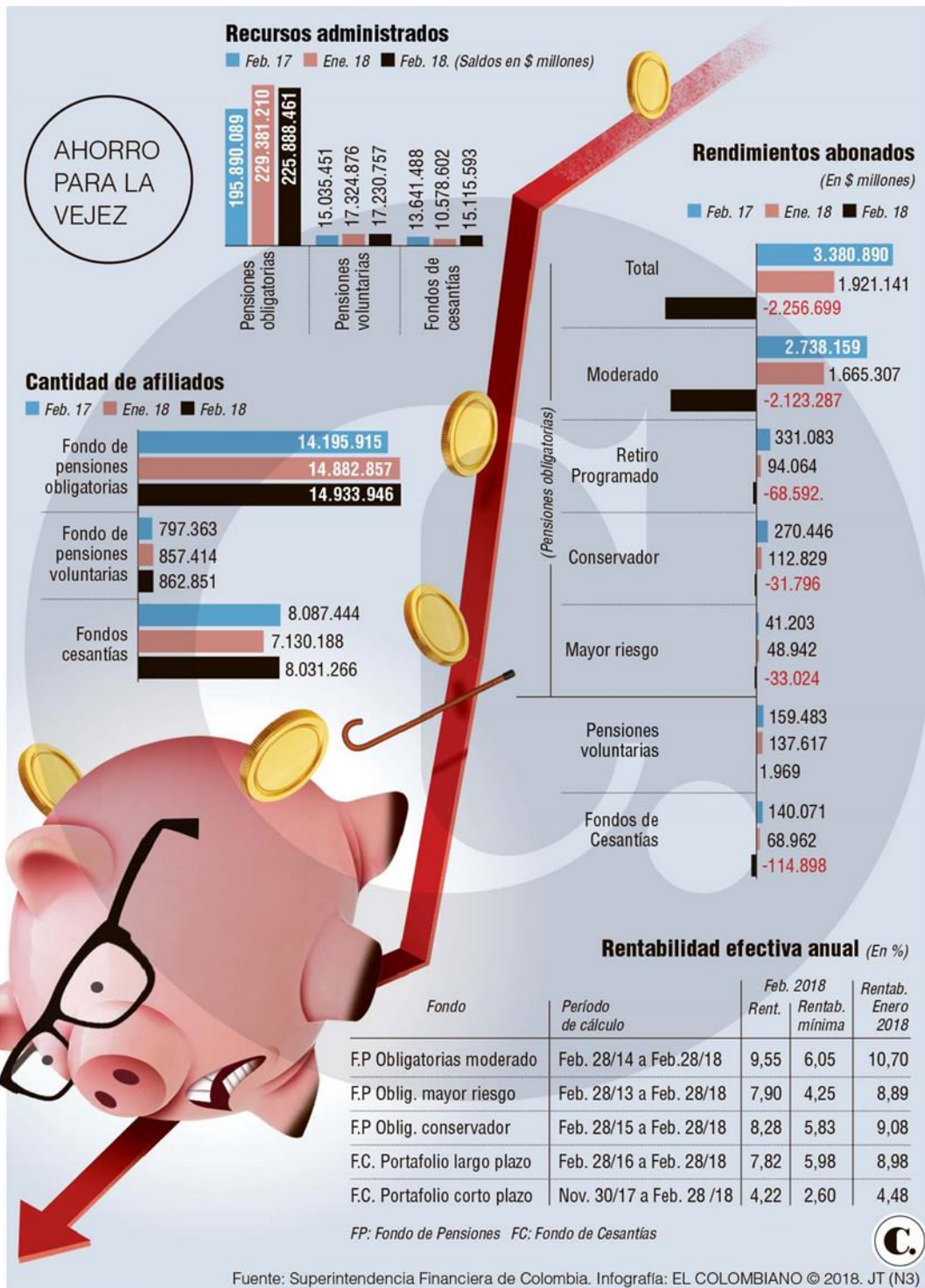
Comparativos rentabilidad de fondos de pensiones privados

TIPOS DE FONDOS DE PENSIONES OBLIGATORIAS

FONDO	RENTABILIDAD ACUMULADA EFECTIVA ANUAL PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL:				
	31 DE DICIEMBRE DE 2014 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017		31 DE DICIEMBRE DE 2012 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	31 DE DICIEMBRE DE 2013 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017	INICIO DE OPERACIONES MAYO DE 1994 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017 (1)
	CONSERVADOR	ESPECIAL DE RETIRO PROGRAMADO	MAYOR RIESGO	MODERADO	
COLFONDOS	9.29%	9.69%	12.09%	9.24%	12.14%
PROTECCION	9.25%	9.81%	8.71%	9.67%	11.97%
OLD MUTUAL	9.14%	9.75%	9.64%	10.52%	12.01%
PORVENIR	9.11%	9.93%	8.66%	9.76%	11.49%
PROMEDIO PONDERADO (2)	9.18%	9.82%	8.97%	9.69%	11.80%
RENTABILIDAD MINIMA	6.49%	6.79%	5.33%	6.19%	

“ Recuperado de la Superintendencia Financiera, información de informes y cifras año 2017, <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/11084>”

Como se observa en la anterior gráfica, a nivel histórico, la rentabilidad mínima del multiportafolio moderado, exigida por la superintendencia financiera es de 6,19% y en promedio supera el 3.58%, correspondiente al periodo del 31 de Diciembre de 2013 al 31 de Diciembre de 2017.



Recuperado de ¿Qué pasó con el ahorro pensional en los privados?

https://www.google.com.co/search?q=rentabilidad+primer+trimestre+2018+pensiones&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjQ5oqipfXdAhXmct8KHHCqBtwQ_AUIDygC&biw=1517&bih=730#imgrc=KTHWfghrHXjrXM:

De acuerdo a la anterior gráfica, el fondo moderado en primer trimestre del año 2018, se presentan caídas en el mercado que generan rentabilidades negativas. Sin embargo, el acumulado de rentabilidad efectiva anual es de 10.70 desde el periodo de 28 de Febrero de 2014 al 28 de Febrero de 2018.

Esta polémica generó incertidumbre hacía la mayor parte de los afiliados y actualmente se percibe el malestar y creencia que el sistema pensional refleja constantes pérdidas en el capital, desconociendo que este es un hecho que se presentó en un trimestre puntual y que a pesar de haber posibilidad de volver a presentarse, las personas que cotizan a fondos de pensiones privados presentan rendimientos trimestrales que contribuyen al capital total para la liquidación de la pensión, las caídas puntuales del mercado tienen rápidas recuperaciones garantizando la rentabilidad mínima al capital que rige y controla la superintendencia financiera. Las declaraciones de Asofondos ante esta eventualidad presentada, aclara que las pensiones tienen una proyección estimada de 25 años, por lo tanto, los rendimientos deben analizarse en periodos de tiempo a largo plazo.

Largacha (2018) afirma:

que reiteró el llamado a la calma a todos los afiliados, pone el siguiente ejemplo: si cuando se crearon los fondos en 1994 alguien hubiera invertido 100 pesos en una cuenta de ahorros hoy tendría 539 pesos, en un CDT tendría 1.133 pesos y en un fondo de pensiones alcanzaría 3.387 pesos. Esto muestra, según dice, "que si se quiere mayor rentabilidad en el largo plazo hay que diversificar y aceptar una mayor volatilidad.

A nivel histórico se han reflejado altas rentabilidades que incrementan el capital de manera significativa. En estos casos los medios de comunicación han presentado información que carece de opiniones de expertos en el sector para dar a conocer el funcionamiento de las mismas.

A pesar de ser un sistema financiero sostenible se presentaron traslados sin asesoramiento

profesional entre regímenes pensionales partiendo de especulaciones de los fondos de pensiones y experiencias del entorno social de algunos afiliados de amigos y familiares que se pensionaron antes de la reforma de la actual de la ley 100 o de experiencias poco satisfactorias de los mismos:

Para muchos colombianos estos temas pueden ser complejos y difíciles de entender. De acuerdo con un estudio realizado en el año 2013 por la Dirección General de Regulación Económica de la Seguridad Social, más del 95% de quienes se trasladaron del régimen privado al público se habrían equivocado, pues les resultaba más beneficioso permanecer en el que se encontraban. Calderón, J (2017,18 de septiembre) La doble asesoría a la que usted tiene derecho para saber de su pensión. *Portafolio* .Recuperado de <http://www.portafolio.co/mis-finanzas/doble-asesoria-para-escoger-la-mejor-opcion-de-pension-509798>

Con el fin de reducir este tipo de traslados desfavorables que impactan de manera negativa en la pensión:

La Superintendencia Financiera que expidió la circular 16 del año 2016, con la que se reglamentó la Ley 1748 y el decreto 2061 del 2015, con el fin de que aquellas personas reciban asesoría profesional especializada y personalizada para determinar cuál de los dos regímenes le conviene más, el de ahorro individual (privado) o el de prima media (público). Calderón, J (2017,18 de septiembre) La doble asesoría a la que usted tiene derecho para saber de su pensión. *Portafolio*. Recuperado de <http://www.portafolio.co/mis-finanzas/doble-asesoria-para-escoger-la-mejor-opcion-de-pension-509798>

Siendo una excelente estrategia que presentó interesantes resultados con más de 67000 personas que tomaron doble asesoría en el 2017 y que posteriormente se dará continuidad en los años posteriores. Basados en los resultados de la misma se puede ampliar la divulgación de las herramientas que poseen los fondos para que la personas tengan libre acceso y adicionalmente generar acompañamiento en los medios de comunicación por parte de los fondos ante las

eventualidades, el presidente de Colpensiones Mauricio Olivera recomienda a los usuarios solicitar asesoría por parte de los fondos, en cambios de régimen a través del análisis de la historia laboral con el fin de tomar la decisión más acertada. Año (2018).

Comisión de los fondos de pensiones

Por otra parte, los fondos de pensiones públicas y privadas presentan cobro de comisión de administración correspondientes al 3% de base establecida por la ley 797 del 2003, sin embargo, en Abril del 2017 surge polémica a través de un vídeo registrado en youtube, acerca de los excesivos cobros de cuota de los porcentajes de administración por parte de los fondos de pensiones, convirtiéndose en tendencia al punto de llegar a ser proceso del Tribunal Administrativo de Cali. El contenido del vídeo afirmaba presentar un cobro del 4,5% que fortalecía el sistema económico de los fondos de pensiones. La función de esta comisión apunta

al cubrimiento del fondo de garantía de pensión mínima, a los seguros para fondos de pensión de invalidez y sobrevivencia. Mientras que la comisión de administración se encuentra en un rango desde 0.87% hasta el 1,99%.

Canales de comunicación de los fondos de pensiones

Con el fin de contrarrestar estos antecedentes los fondos de pensiones privados brindan a sus afiliados canales de comunicación, entre ellos, el portal de internet, el buzón de servicio al cliente, redes sociales corporativas, herramientas de software para administración de llamadas, mesa de ayuda de servicio; distribuida en las diferentes oficinas físicas, junto con links habilitados en las páginas web donde se presenta información de capacitación financiera ejerciendo el cumplimiento de la norma de protección al consumidor financiero.

Adicionalmente la fuerza comercial capacitada, tiene contacto directo con el cliente, brindando información acerca del producto. Sin embargo, la mayoría de estos canales y herramientas son desconocidas por las personas. La población de jóvenes trabajadores que están iniciando su etapa laboral no poseen conocimientos acerca del funcionamiento del sistema pensional e incluso desconocen el fondo de pensiones al que se encuentran aportando.

A partir de las eventualidades que se vienen presentado en este sector, se establecen por parte de los diferentes fondos de pensiones como mismo sector, que es necesario el desarrollo del

análisis del diseño de estrategias que permitan que las herramientas y canales de comunicación lleguen de manera efectiva a sus consumidores, culturizando a los colombianos acerca del funcionamiento de los mismos, debilitando cada uno de los mitos que se crean a través de los medios de comunicación y redes sociales.

Actualmente todos los fondos de pensiones poseen información posteada en las páginas acerca de todos los temas relacionados con la pensión, sin embargo, al navegar y leer acerca de la misma se encuentran dificultades de comprensión ya que se utilizan tecnicismos, se dan a conocer diferentes temas dentro de un mismo párrafo, dificultando la capacitación y desarrollo del conocimiento en el área. Una de las estrategias que han establecido algunas empresas de software de capacitación dirigida a sus clientes se basa en la implementación de videos, recurso de fácil acceso y simplificación de la información. Permitiendo así a los usuarios obtener la información de manera clara y concisa explicando los diferentes temas en el instante y mejorando la interactividad con el cliente.

Desconocimiento de los beneficios de los fondos de pensiones:

En Colombia, 3 de cada 4 personas no cuentan con ingresos que les permitan ser autónomos e independientes en su vejez, razón por la cual tienen que acudir a otras personas para satisfacer sus necesidades básicas en esta etapa de la vida. Tu puedes contribuir a que un colombiano tenga un futuro protegido.(2017) Boletín Colpensiones / Edición N° 2 https://www.colpensiones.gov.co/pensiones/Publicaciones/boletin_colpensiones/tu_puedes_contribuir_a_que_un_colombiano_tenga_un_futuro_protegido

En Colpensiones más de 538000 Colombianos que cotizan a este régimen no obtuvieron la pensión, como consecuencia de no cumplir con los requisitos. Cifra que sólo refleja los

cotizantes al régimen de prima media, adicionalmente, los cotizantes no pensionados a los fondos privados y los ocupados informales e independientes no cotizantes al sistema.

- La proporción de ocupados informales en 13 y 23 ciudades y áreas metropolitanas en el trimestre móvil mayo-julio de 2017 fue 47,3% y 48,5%, respectivamente.
- La proporción de ocupados formales en 13 y 23 ciudades y áreas metropolitanas en el trimestre móvil mayo-julio de 2018 fue 53,0% y 51,9%, respectivamente.
- El porcentaje de ocupados que cotizó a pensión en 13 y 23 ciudades y áreas metropolitanas en el trimestre móvil mayo-julio de 2018 fue 50,7% y 49,3% respectivamente. Empleo informal y seguridad social (2018) Portal Dane_ <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>

Esta tendencia de no cotización al fondo de pensión de las personas que se hacen parte de las personas ocupadas y de empleo informal se debe en algunos casos, a que perciben ingresos por debajo del salario mínimo y la cotización como persona independiente debe ser igual o superior al 16% del SMMLV, la cual debe ser igual para salud y pensión es decir un 32%. En trabajo de campo como asesora de Pensión se ha detectado que algunos realizan cotización únicamente a salud, mientras que una parte de la proporción de ocupados informales continúan en régimen de salud subsidiado (sisbén). Evidenciando la disminución del número de aportantes al sistema de las pensiones, como también, la posibilidad de cumplir con los requisitos para alcanzar la pensión.

- Como estrategia de equidad en el sistema el gobierno nacional desarrolla por medio de Colpensiones el beneficio de BEPS (Beneficios económicos periódicos), con el fin de brindar alternativas de cotización a las personas sin empleo formal que no están activas en el sistema de seguridad social contributivo. A pesar de ser un excelente

estrategia la mayoría de las personas que se encuentran actualmente en estas condiciones no hacen parte del sistema por desconocimiento.

El sistema de protección dirigido a los trabajadores afiliados a Colpensiones de bajos recursos, que no cotizan al sistema de pensión de manera convencional, en su mayoría trabajadores de ocupación informal. Esta población puede tomar la opción de continuar cotizando al sistema de acuerdo a su capacidad económica, con el fin de alcanzar las semanas requeridas en el RPM régimen del estado. Adicionalmente se puede optar por la opción de ahorro con devolución de sus aportes, más rentabilidad, destinados a compra de vivienda. Este beneficio genera equidad en el sistema. A pesar de que la mayor parte de la población, al cuál va dirigido el beneficio, desconocen de los BEPS.

Este beneficio es un ahorro voluntario con el 20% de rentabilidad, que puede ser diferido de acuerdo a la capacidad de ahorro y no mediante este sistema no se incurre en multas o intereses de mora en caso de no realizar aportes.

- La pensión Familiar:

Es la pensión otorgada como resultado de la unificación de semanas o capital en el caso de los fondos privados, de los conyugues con el fin de alcanzar una pensión. La pensión familiar se puede obtener cuando ninguno de los dos cumple con los requisitos para alcanzar una pensión de vejez.

-
- Rentabilidad fondos de pensiones privado:

El funcionamiento de los fondos privados se basa en la inversión de los aportes de los afiliados, que se distribuyen en los diferentes multifondos de cotización, cada uno de ellos presenta una distribución en las inversiones de acuerdo al perfil de riesgo del afiliado, estas rentabilidades a largo plazo se convierten en el capital para la pensión.

Las cifras son más claras: la rentabilidad de los últimos tres años (pues las pensiones se analizan en periodos largos) del fondo de mayor riesgo fue de 7,70%; en otras palabras, casi unos \$77.000 por cada \$1 millón ahorrado. En el fondo conservador, la rentabilidad es de 8,13%, unos \$81.300 por millón y en el fondo moderado de 6,02%, casi \$60.200 por millón. Aunque se debe aclarar que la rentabilidad del fondo moderado se analiza en un tiempo más largo, de noviembre de 2012 a noviembre de 2016, pues es el fondo que lleva más tiempo en operación. Llanos, J (2017 2 de febrero) ¿Cuáles son los fondos de pensiones de mayor rentabilidad? Dinero, recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/cual-es-el-fondo-de-pensiones-de-mayor-rentabilidad/241561>

De acuerdo a las polémicas presentadas anteriormente en las redes de sociales y los medios de comunicación demuestra la falta de conocimiento sobre el sistema de las pensiones y la diferenciación entre fondos privados y público que conllevan a generar sobresalto.

- Pensión voluntaria:

Son una opción de ahorro voluntario que te permite acumular un capital que puedes destinar para lo siguiente:

- Complementar los aportes que realizas en Pensión Obligatoria, para al final obtener una mayor mesada que te permitirá disfrutar tu retiro.
- Cumplir las metas de ahorro que te hayas trazado para tu educación o la de tu familia; también, para vacacionar, pagar la cuota inicial de tu apartamento, aumentar el capital de emergencia o para cualquier otra meta que te hayas trazado. ¿Qué son las pensiones voluntarias? (2017). Copyright © Colfondos

<https://www.colfondos.com.co/dxp/web/guest/personas/pensiones-voluntarias/que-debes-saber>

Las pensiones voluntarias a pensión obligatoria los fondos privados permiten mediante los aportes de ahorro, incrementar el capital para la pensión. Además de tener múltiples opciones riesgo de inversión de acuerdo al perfil de tolerancia al riesgo, generando rentabilidad promedio más alta que la pensión obligatoria, siendo promotor de la estabilidad financiera a la hora del retiro laboral. Los aportes realizados a pensión voluntaria tienen beneficio tributario, los cuáles no hacen parte de la base de para aplicar retención en la fuente, (renta exenta). Los aportes voluntarios a pensión voluntaria pueden ser destinados a compra de vivienda o con destino a objetivos personales.

Los afiliados de pensión voluntaria podrán realizar aportes directos o por nómina, del 30% de su ingreso laboral o tributario del año, sin exceder los 3.800 uvt, que no harán parte de la base para aplicar la retención en la fuente y serán considerados como una renta exenta.

Beneficio tributario, Portal web Protección.

<https://www.proteccion.com/wps/portal/proteccion/web/home/home-empresas-empleadores/para-tus-empleados/para-ahorro-pensiones-voluntarias/mi-reserva-proteccion/beneficios-tributarios>

Estrategias de educación financiera dirigidos a los cotizantes:

La comunicación para el desarrollo es el planeamiento y estratégico de medios para soportar e inducir a los individuos para la toma de decisiones en temas de desarrollo. Es el arte de “hablar sobre temas” y “lograr objetivos en la conciencia de los individuos”.

Solano, D.(2018). Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible.

Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001595/159531s.pdf>

En términos de pensión la mayoría de las personas no están atentas a su pensión, no realizan seguimiento a su historia laboral y desconocen su futuro laboral. La falta de

conocimiento se vé reflejado en las complicaciones que se presentan a la hora de solicitar la pensión; como falta de semanas en periodos no cotizados de años anteriores, por parte de los empleadores, que en muchas ocasiones, en la actualidad se encuentran liquidadas. La solicitud de retiro de aportes y rentabilidad en el caso de los cotizantes a fondos privados en personas que les hace falta menos de 50 semanas, que podrían pensionarse en algunos meses.

Está demostrado que las personas no practican ciertas conductas o desarrollan ciertas acciones por una de estas tres causas:

- Porque no saben nada del tema
- Porque saben, pero no lo consideran importante.
- Porque lo consideran importante, pero no saben qué hacer al respecto. Superar estas “barreras mentales” es generar conciencia y es la razón de ser de un proceso de CEDS. Para esto, la CEDS debe convertirse en “la fuerza de avanzada” de los procesos de gestión del desarrollo. Sin manipular, sino simplemente colocando en la mente del público objetivo los conceptos y las certezas necesarias para generar acción. Solano, D.(2018). Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001595/159531s.pdf>

En países como España surgen estrategias de educación financiera a partir de un portal de Finanzas “para todos” portal que permite visualizar información de manera conjunta y adicionalmente crea conciencia de la importancia del manejo de las finanzas en cada una de las etapas de las personas. En Colombia, nuestro portal de la Superintendencia financiera maneja la información completa del comportamiento de las rentabilidades en el mercado, sin embargo, se torna compleja las rutas para el acceso de los documentos y adicionalmente cada uno de ellos contiene información netamente numérica lejos de exponer contenido de información cualitativa. Información que requiere de preparación y conocimiento económico y financiero para su interpretación.

Como consecuencia se desarrolla la iniciativa de disposición de portal web para Colombia a nivel general de finanzas, en el cuál puede implementarse información del sistema pensional.

Este portal define:

Abousleiman (2017) afirma:

Una estrategia nacional de educación económica y financiera (EEF) permitirá orientar y canalizar mejor la oferta de programas sobre educación financiera a los diferentes sectores de la sociedad. Asimismo, el crecimiento económico de un país trae consigo la necesidad de que los individuos sepan cómo manejar sus finanzas personales de tal manera que puedan beneficiarse de un sistema financiero más desarrollado.

La población de jóvenes está sumergida en el desarrollo de la era digital y de las tecnologías, captan información de manera ágil, la importancia de los portales apunta a la información actualizada y en línea. En el caso de las pensiones se pueden fortalecer la información acerca de las rentabilidades y beneficios del sistema pensional.

Herramienta Audiovisual:

Los videos que poseen contenido de información financiera brindan información concisa y clara, desarrollándose como una herramienta de fácil acceso y entendimiento. A diferencia del portal presenta información general y de educación financiera y de pensiones. La característica de esta herramienta es que divide la información compleja transmitiéndose de manera interactiva y dinámica. En el sector pensional es de gran relevancia temas como la diferencia de regímenes y modalidades de pensión.

Conclusiones

Los fondos de pensiones brindan canales de servicio, y tienen estrategias comerciales que van dirigidas a la prestación del servicio al cliente, los canales de comunicación y redes sociales son el medio más influyente en la imagen del sector, teniendo en cuenta que la cantidad de pensionados es menor luego de la reforma y se contemplan nuevas modificaciones en el sistema pensional.

A nivel general la población colombiana carece de conocimiento del funcionamiento del sistema pensional, por lo tanto, se basan en experiencias y recomendaciones de su entorno social, lo que conlleva a toma de decisiones poco objetivas, además de que la iniciativa de búsqueda de asesoramiento se presenta en la edad de pensión o en los últimos diez años de cotización, cuando la ley no permite traslado de régimen.

La población que inicia su etapa laboral es ajena a la iniciativa de educación en seguridad social y es habitual tener en cuenta la información presentada en redes sociales y medios de comunicación, motivo por el cual los fondos de pensiones deben fortalecer las estrategias de comunicación y educación al consumidor, con el fin de contrarrestar la incertidumbre y polémicas generadas.

Se pueden desarrollar estrategias de comunicación de pensiones a los estudiantes de último año de bachillerato y a estudiantes universitarios que se encuentran próximos a iniciar su etapa

laboral, dando a conocer el sistema pensional como un sistema de ahorro en la vida laboral para la vejez.

Cabe destacar que los beneficios y herramientas de comunicación de los fondos de pensiones están enfocadas a satisfacer las necesidades de los usuarios y contienen información pertinente del funcionamiento del sistema, canales de comunicación que pueden ser más atractivos desarrollándose de manera más interactiva con el cliente.

La mayoría de personas que ingresan al portal web de los fondos de pensiones, rápidamente pierden interés en continuar capacitándose con los contenidos disponibles y desconocen cómo interpretar la información financiera de su cuenta pensional, la desinformación acerca de las pensiones, permite que a partir de las falencias presentadas en el sistema pensional, aumente la cantidad de casos de desfavorabilidad de los requisitos de pensiones.

En los medios de comunicación se ha dado a conocer el desequilibrio en la economía y la distribución de los capitales en ambos regímenes, en los fondos privados las personas que cotizan con un IBC base de salario mínimo no alcanzan el capital necesario para alcanzar la pensión, por lo tanto, deben acceder al fondo de garantía de pensión mínima, el cual es sostenible por parte del fondo de solidaridad que lo conforman los aportes adicionales de las personas que devengan más de cuatro salarios mínimos y las mismas a su vez manifiestan inconformidad por los descuentos de sus salarios y la disminución significativa en la mesada liquidada cuando se obtiene la pensión.

Otro de los puntos de debate en los medios, y organismos de estado tiene que ver con el déficit presentado en el Régimen de prima media, el cual, es cubierto con los fondos recaudados a partir de la política fiscal. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesaria la modificación del modelo pensional por parte del gobierno, partiendo de que el régimen de estado no está siendo auto sostenible.

Las estrategias de comunicación que se pueden desarrollar en el sector pensional, son ajenas a los inconvenientes de las falencias del sistema de pensiones, por lo tanto, es conveniente promover la educación financiera al consumidor, por medio de campañas de educación de fondos de pensiones que cumplan con la responsabilidad de orientar y asesorar de manera adecuada a los usuarios, con el fin, de que desde el inicio de su etapa laboral los jóvenes puedan construir su pensión y sean conscientes del funcionamiento del sistema pensional.

El conocimiento y la educación financiera y pensional lleva a que las personas tomen las mejores decisiones y a conocer los beneficios y derechos que otorgan los fondos de pensiones. Así mismo, adquirirán el compromiso de generar aportes al sistema.

El objetivo de esta estrategia es orientar al consumidor, y de manera íntegra y objetiva disminuir el número de usuarios que se ven afectados por el sistema ante la falta de conocimiento del mismo, enfocados en los nuevos aportantes que comienzan su etapa laboral, hasta las personas que se encuentran a 11 años de pensión. Mejorar la accesibilidad y contenido de la

estructura de la información de los portales web de los diferentes fondos de pensiones, teniendo en cuenta la información integral, y por consiguiente desarrollar campañas que aporten los conocimientos financieros claves del sistema, logrando así, el cambio de la imagen del sector, mediante la educación al consumidor.

Por último, se debe considerar las personas ocupadas e independientes que no cotizan al sistema pensional, de manera que se brinde información pertinente y a su vez se proteja al cotizante mediante sistemas reglamentados como BEPS, pensión familiar y garantía de pensión mínima. Facilitando el acceso a la pensión y a la información desde los medios de comunicación con información detallada, con el fin de profundizar los conocimientos acerca de las pensiones, finalizando con la incertidumbre y falta de credibilidad hacia el sistema.

Bibliografía

Finanzas personales:

Cifuentes, S (2017) ¿Por qué los colombianos no se preocupan por el ingreso para el futuro? Finanzas personales. Recuperado de <http://www.finanzaspersonales.co/columnistas/articulo/pension-mitos-sobre-lograr-la-pension-en-colombia/70550>

Portafolio

Jaramillo, I (2017 05 de mayo) El sistema pensional en su laberinto. Portafolio, recuperado de: <http://www.portafolio.co/mis-finanzas/jubilacion/el-sistema-pensional-en-su-laberinto-505544> corte: 30 de Abril de 2017.

Calderón, J (2017,18 de septiembre) La doble asesoría a la que usted tiene derecho para saber de su pensión. *Portafolio* .Recuperado de <http://www.portafolio.co/mis-finanzas/doble-asesoria-para-escoger-la-mejor-opcion-de-pension-509798>

Unipymes

López M (2014 10 de Mayo) pensiones, un tema con mucha desinformación, Unipymes, recuperado de: <https://www.unipymes.com/pensiones-un-tema-con-mucha-desinformacion/>

Colpensiones

Boletín Colpensiones / Edición N° 2
https://www.colpensiones.gov.co/pensiones/Publicaciones/boletin_colpensiones/tu_puedes_contribuir_a_que_un_colombiano_tenga_un_futuro_protegido

Dane

- Empleo informal y seguridad social (2018) Portal Dane_
<http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social>

Dinero

- Llanos, J (2017 2 de febrero) ¿Cuáles son los fondos de pensiones de mayor rentabilidad? Dinero, recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impres/pais/articulo/cual-es-el-fondo-de-pensiones-de-mayor-rentabilidad/241561>.

Colfondos

¿Qué son las pensiones voluntarias? (2017). Copyright © Colfondos

<https://www.colfondos.com.co/dxp/web/guest/personas/pensiones-voluntarias/que-debes-saber>

Superintendencia Financiera

Tabla 1. rentabilidad acumulada efectiva anual

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/11084>

Protección:

Beneficio tributario, Portal web Protección.

<https://www.proteccion.com/wps/portal/proteccion/web/home/home-empresas-empleadores/para-tus-empleados/para-ahorro-pensiones-voluntarias/mi-reserva-proteccion/beneficios-tributarios>

El Tiempo

Lo que se necesita para que las mayorías puedan tener una pensión

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/el-panorama-de-las-pensiones-en-colombia-76984>

Libro: Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible.

Solano, D.(2018). Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible.

Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001595/159531s.pdf>

Autor: Isamm Abousleiman Gerente del Banco Mundial.

