

UNIVERSIDAD EAN

SEMINARIO DE INVESTIGACION

CAPITULO DEL LIBRO RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.

**USO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS
Y FORMACIÓN OFERTADOS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN
FAMILIAR EN COLOMBIA**

Presentan:

JULIETH CAROLINA GÓMEZ BAQUERO

RAFAEL RICARDO VILLERO

JOSE GUILLERMO GONZALEZ OLAVE

Tutor:

FREDDY WILMER BECERRA ROZO

BOGOTÁ, NOVIEMBRE 13 2022

PROBLEMA DE INVESTIGACION

El valor percibido en los servicios educativos es subjetivo con relación al tipo de consumidor, y lo que esta espera del servicio, ya que estos pueden valorar distintas metodologías de estudio, los contenidos programáticos, el estatus de la institución entre otros. Partiendo de la importancia de la satisfacción del cliente y del valor social de la educación y la formación, hemos identificado que las herramientas de calificación de los servicios educativos de las Cajas de compensación en Colombia son deficientes o prácticamente nulos, por lo que establecer y conocer la satisfacción de los clientes de servicios educativos nos permitirá entender si se está impactando de manera positiva al entramado social mediante un servicio educativo de calidad.

Esto también nos permitirá comparar los portafolios educativos de las cajas de compensación familiar que más satisfacción generan, y así entender los atributos más valiosos dentro del servicio para así hacer recomendaciones a las demás cajas de compensación familiar.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Analizar el uso y la satisfacción de los servicios educativos de formación y capacitación prestados por las cajas de compensación familiar en Colombia en la actualidad.

Objetivos Específicos

- Identificar el uso de los servicios educativos y de formación por parte de los usuarios de las cajas de compensación familiar.
- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que usan los servicios educativos y de formación con base a las necesidades y prioridades de estos.
- Conocer las líneas de servicios educativos y formativos que ofrecen las cajas de compensaciones familiares.

JUSTIFICACIÓN

Elaboramos esta investigación para evaluar la percepción y los niveles de satisfacción de los usuarios de los programas educativos de formación y capacitación ofrecidos por las Cajas de Compensación familiar en Colombia. Este estudio se desarrolló teniendo en cuenta la naturaleza de las CCF como empresas especializadas en la prestación de servicios sociales orientados a mejorar las condiciones de vida de los colombianos. En consecuencia, creemos que la función social de la educación es fundamental para la transformación del país, basados en la definición

que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura hace de la educación como una reestructuración continua del ser humano que debe permitir tomar conciencia y desempeñar su función social en aras de lograr una transformación para la sociedad. (Unesco, 2014)

En la actualidad, no encontramos investigación que aborde la experiencia de los usuarios de los programas de educación ofrecidos por las Cajas de compensación familiar en Colombia. Así, este estudio busca beneficiar a los afiliados a las CCF, la comunidad académica y a la sociedad porque aportará una mirada analítica a uno de los mecanismos clave para avanzar en la garantía del bienestar social del país.

Finalmente, esperamos que este estudio contribuya a comprender la frecuencia de uso de los servicios y los niveles de satisfacción para identificar áreas de oportunidad en la gestión y desarrollo estos programas educativos.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Aproximación a la Ventaja Competitiva

La apertura económica ha incrementado las oportunidades de crecimiento para las empresas; las cuales son los agentes encargados de la creación de la ventaja competitiva por medio de la innovación. Entendemos que la competitividad de una nación dependerá en gran medida de un ambiente promovido por el Estado para favorecer el desarrollo empresarial, y la disponibilidad del capital humano capacitado para satisfacer las necesidades de producción. (Porter,1990). En

el caso de Colombia, El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 estableció un pacto para el emprendimiento con el fin de formalizar los negocios aumentar el acceso al financiamiento y reducir costos relacionados con el registro, la contratación y los impuestos. Asimismo, el pacto describe programas que buscan aumentar la adopción de la tecnología en los diversos sectores de la economía. (Departamento Nacional de Planeación, 2019)

La medición de la competitividad es decisiva para reconocer la capacidad que tiene una nación de emplear sus recursos, proporcionar un buen nivel de vida a su población y mantener altos niveles de productividad mediante innovación. (Porter, 1990) Por tanto, El Foro Económico Mundial hace el análisis de los niveles de competitividad de los países en el que revela los factores empleados para su evaluación como los hechos más recientes que impactaron a los mercados globales, así como la inclusión de los nuevos enfoques de la teoría monetaria en la medición de la competitividad con el Índice Global de las economías. Este contempla distintos elementos como las regulaciones medioambientales, la inyección de liquidez a los bancos centrales posterior a la crisis financiera, el crecimiento económico y el capital humano. Finalmente, la educación se presenta como factor de desarrollo de la economía y la ventaja competitiva que reactivará la economía en el escenario posterior a la pandemia, también plantea los retos de esta transformación dentro de un ecosistema de innovación y transformación tecnológica. (Forum, 2020)

1.2.Responsabilidad Social Empresarial de las Cajas de Compensación Familiar en Colombia

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible ha trazado como desafío primordial la reducción de la desigualdad y la erradicación de la pobreza. Los países miembros de CEPAL y la Asociación de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS) adelantan un proyecto con este objetivo denominado: Reducir la Desigualdad económica para América Latina y el Caribe. (García, 2015) Las CCF son creadas en el año de 1954 en Antioquia y se legalizaron con el Decreto 118 de 1957. Desde sus inicios, las Cajas de Compensación en Colombia han

gestionado el diseño y la ejecución de programas sociales de modo complementario a la acción estatal. El sector empresarial colombiano promovió el desarrollo de programas de responsabilidad social para sus trabajadores por medio de la figura de las Cajas de Compensación, este hecho evidencia la relación entre la Responsabilidad Social Empresarial y el desempeño corporativo, teniendo en cuenta el crecimiento y alcance de estas organizaciones. (Romero, 2016) Las CCF han evolucionado hasta convertirse en los proveedores de servicios que reconocemos actualmente, los cuales ofrecen programas de recreación, vivienda, educación, entre otros. (García, 2015).

La constitución política de Colombia de 1991 y la ley general de educación 1994 definen el acceso a la educación de calidad que aporte al desarrollo del ser humano como parte de los derechos fundamentales de los colombianos. El sistema educativo está organizado en cuatro niveles la educación inicial y atención integral a la primera infancia, educación preescolar, la educación básica (incluye la primaria y los cuatro primeros niveles de secundaria), educación media y la educación superior. (MEN, 2020)

Las CCF tienen presencia en 895 municipios del país y cuenta con 21 millones de afiliados, el 76% de la población afiliada recibe entre uno y dos salarios mínimos. (Asocajas, 2022) Los programas de educación ofertados por las CCF han complementado la oferta de la educación en general con proyectos enfocados a cada nivel educativo incluyendo a la educación para el trabajo. Las Cajas cuentan con 3.177 jardines infantiles, 5.126 colegios, 160 centros de información para el trabajo, 37 institutos técnicos y 24 universidades. La oferta educativa beneficia a los afiliados con subsidios para quienes devengan menos de 4 salarios mínimos vigentes. Además, 541 mil niños y adolescentes son beneficiados con el Fondo de Atención Integral a la niñez y Jornada Escolar Complementaria (Asocajas, 2022) A continuación, haremos una aproximación conceptual desde la luz de la teoría:

1.3 Caja de compensación familiar

La razón de ser de las cajas de compensación familiar nace con la ley 90 de 1946, en la cual se crea el Instituto Colombiano De Seguros Sociales, y se establecen los indicios del subsidio familiar en el país. (Cortés, 2011) Todo esto comenzó como una remuneración adicional que brindaban voluntariamente las empresas a los trabajadores con familias, ya que para ese entonces la sociedad se encontraba preocupada con la situación de precariedad que vivían los trabajadores con bajos ingresos. Se convirtió en una obligación reglamentada por la ley, propuesta con el fin de socavar los problemas sociales existentes en el país. Con la premisa de que el salario devengado no es garantía para el sostenimiento de una familia, la primera caja de compensación familiar es creada en el año de 1954 en Antioquia (COMFAMA), que inicio con 45 empresas afiliadas.

Esta figura de caja de compensación familiar se legalizó con el Decreto 118 de 1957, estableciendo otras cajas en el país siguiendo el mismo modelo. Este decreto confirma la importancia política, económica y social en la construcción de equidad y justicia en beneficio de los trabajadores del país. Con el decreto 1521 del mismo año, se establecieron los lineamientos y requisitos legales para fundar cajas de compensación familiar a nivel nacional, los cuales para ese entonces eran mínimos. Básicamente eran organizaciones con personería jurídica con un mínimo de 20 empresas afiliadas y que agrupara más de 200 trabajadores, que cumplieran con los requisitos para recibir el subsidio. (Farné, 2010) Las cajas de compensación familiar han evolucionado hasta las entidades que conocemos en la actualidad, con un portafolio de servicios que incluyen servicios de recreación, vivienda, educación, entre otros.

El sector empresarial colombiano ha promovido acciones éticas responsables con sus trabajadores por medio de la figura de las Cajas de Compensación para promover el bienestar y el desarrollo social de las familias colombianas. Vamos a introducir conceptos de suma importancia para este documento, lo cual nos va a permitir aproximarnos a su definición y por qué tienen que tomarse en cuenta para este documento.

1.4 Calidad

El término calidad en latín significa "cualidad o forma de ser", mientras que su significado en castellano es "propiedad o conjunto de propiedades que posee una cosa que permite calificarlo como igual, mejor o peor que el resto". (Toranzos, 2000) Las definiciones de calidad han pasado por un proceso evolutivo que va desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica del producto utilizando procesos de producción, enfoque de acuerdo con las necesidades del usuario que cumple con los requisitos del cliente.

La calidad es algo que las organizaciones persiguen a toda costa con métodos, avances tecnológicos, o estrategias que les brindan una esperanza y una oportunidad para alcanzar estándares de calidad a nivel mundial. (Marcelino, 2014). La calidad es el nivel de excelencia que la empresa o institución ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes, al mismo tiempo es la medida en que se logran estos estándares.

La calidad de servicios de una empresa se mide en cada momento que está vinculado al servicio. Es decir, si los empleados se muestran poco atentos, sin capacidad de responder preguntas o conversan mientras los clientes esperan, será un indicador para que los clientes decidan no regresar a dicha empresa. (Kotler & Keller, 2012)

Sin embargo, hoy existe un acuerdo general de que, en última instancia, es el usuario, no el fabricante, el que genera y percibe la calidad de un servicio, en este caso, un servicio educativo. Definimos el término de calidad, para poder abordar el significado y las variables que determinan la satisfacción de un servicio.

1.5 Satisfacción

Varios autores han escrito sobre el concepto de satisfacción. Reyes define "La satisfacción es una respuesta de saciedad del cliente a las expectativas previas respecto al producto" (Reyes, 2009) Este juicio de valor es con base a las características de los productos o servicios al igual que estos mismo per se, y el nivel de recompensa y aprovechamiento de oportunidad que estos generan. Pero todos los autores que se aproximan a esta definición concluyen que la satisfacción refleja el cumplimiento de las expectativas; Es decir, proporciona una respuesta a la acción de utilizar el servicio. Kotler conceptualiza la satisfacción del cliente como "el nivel emocional de una persona, comparando el rendimiento percibido del producto o servicio con su experiencia y lo prometido" (Kotler, H., 2006)

Los clientes reciben una experiencia y perciben la satisfacción en tres niveles o grados de satisfacción:

- *Insatisfactorio*: Ocurre cuando el desempeño percibido del producto es insatisfactorio correspondiendo a los deseos del cliente y lo prometido.
- *Satisfacción*: Ocurre cuando se percibe el desempeño del producto y corresponde a los deseos del cliente.
- *Complacencia*: Ocurre cuando el desempeño percibido excede las expectativas del cliente.

En conclusión, la satisfacción de un cliente es la evaluación de un servicio en función de si ese producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente" (Zeithaml, Bitner & Gremier, 2009). Además, el único valor cuya empresa es capaz de generar, es aquel que se deriva de los clientes, tanto de los que tiene ahora como de los que tendrá en el futuro (Kotler & Keller, 2012).

1.6 Educación

El termino educación empieza a ser acuñado y documentado en obras literarias escritas en castellano a mediados de los siglos XVI y XVII. Hasta entonces, los términos y el sentido que se empleaba de base era el criar, la crianza, el "sacar hacia adelante", discipular y su transformación al adoctrinar como sinónimo de "doctrino", y "discípulo" (García del Dujo, 1996)

Son términos y formas de educar que se relacionan con los cuidados, la protección, la ayuda y la formación que empleaban las personas adultas a los individuos en proceso de desarrollo y aprendizaje de oficios de la época. La educación evoluciona como un método para transmitir el conocimiento sobre lo divino, la ética y los oficios que se vayan a desarrollar como proyecto de vida. Para la revolución industrial, se emplean nuevos modelos educativos para formar trabajadores en las fábricas y para que sean lo más eficiente posible.

Este modelo de educación para el trabajo se ha mantenido hoy en día, y es parte del trabajo que nos atañe con esta investigación. Pero queremos ir más allá de la educación para el trabajo.

En este documento interpretamos la educación como todo modelo formativo para la adquisición de conocimiento, habilidades y mejora de capacidades intelectuales y físicas, como lo puede ser escuelas deportivas, musicales, cursos, seminarios, talleres, diplomados y programas más formales como tecnólogos o tecnologías en distintos oficios y profesiones.

1.7 Función social de la educación

Según Chávez la evolución de la educación radica a la construcción de la sociedad, ya que permite a las personas escuchar, adoptar y apropiarse conocimiento a través de procesos de socialización y enseñanza. (Chávez ,2018)

Mediante la objetivación del individuo, la asimilación y apropiación del conocimiento, la educación y los procesos formativos y de enseñanza permiten a los formadores transmitir la herencia cultural, social, académica y científica de generación en generación, en función de las necesidades de la sociedad.

Amar borda el rol de los formadores como elementos de transformación social, ya que estos (al igual que las instituciones educativas), al ser agentes socializadores encargados de transmitir el

conocimiento y su experiencia, tienen una responsabilidad importante para cumplir el rol y desempeñar con calidad las funciones sociales y de transformación de la educación. (Amar, 2000)

Por lo tanto, abordar la educación como una actividad transformadora que debe tener calidad y generar satisfacción a sus usuarios, nos permite entender y comprender el grado con el cual se están cumpliendo estas funciones y deberes, en este caso, por los servicios educativos y de formación de las cajas de compensación familiar en Colombia.

1.8 Subsidio

En primera instancia se debe definir que la palabra “Subsidio” viene del latín *subsidim* que en origen designa la acción de ayudar o sostener. Por tal manera, este servicio prima la razón de existir de las Cajas de compensaciones familiares por lo que a continuación se relacionara algunos de los tipos de subsidios que las diferentes CCF están ofreciendo a sus afiliados.

Subsidio Monetario: Se define como la prestación social que se ofrece en dinero, y servicios dirigida a los trabajadores que acontecen hasta cuatro salarios mínimos legales mensuales vigentes, con persona a cargo y que cumplan con los requisitos pertinentes de las CCF.

Subsidio Educativo: Es un aporte que se otorga anualmente, el cual lo acreditan los afiliados que se encuentren atestiguando subsidio familiar, siempre y cuando se encuentren cursando básica primaria hasta media secundaria

1.9 Estado

Conforme al artículo 1 de la Constitución política de Colombia “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la

dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

Dicha Constitución política de 1991, define como fines esenciales del estado: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.

En el capítulo 2 del Título II de la Constitución Política de Colombia se enfatiza la relación de las CCF y el Estado Colombiano, estableciendo que “ la familia es el núcleo fundamental de la sociedad y que el Estado y la sociedad garantizan la protección integral de la familia, que la mujer y el hombre tienen iguales derechos y oportunidades, que son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, la educación y la cultura, la recreación”

2. MARCO INSTITUCIONAL

2.1. Cajas de compensación

Según la superintendencia del subsidio familiar, las cajas de compensación familiar son personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, organizadas como corporaciones en la forma prevista en el Código Civil, de naturaleza especialísima que por ministerio de la ley pueden crear los particulares con fines de seguridad y protección social; dichos fines en general buscan mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familias.

Las Cajas de Compensación Familiar administran recursos que, aunque en estricto sentido son corporativos, se clasifican como parafiscales atípicos y actúan como recaudadoras y pagadoras de la prestación social del subsidio familiar, a su vez que, redistribuyen los recursos con el fin de ampliar la cobertura de los servicios de la Seguridad Social.

Además, debido a la naturaleza de sus actividades, se hallan sometidas al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la ley para garantizar su transparencia.

2.2. Funciones caja de compensación

Según la superintendencia del subsidio familiar, las cajas de compensación familiar se les ha encomendado por función social:

- Recaudar, distribuir y pagar los aportes destinados al subsidio familiar.
- Organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o servicios.
- Ejecutar actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social directamente, o mediante alianzas estratégicas con otras cajas de compensación o con entidades especializadas públicas o privadas, conforme las disposiciones que regulen la materia.
- Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás disposiciones que regulen las materias.
- Administrar, por medio de los programas que a ellas corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas

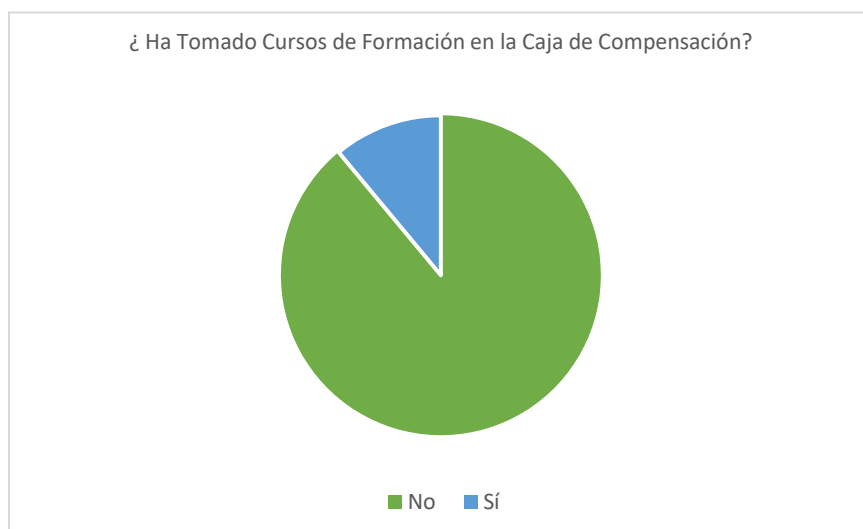
de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno-infantil y, en general, los programas que estén autorizados a la expedición de la presente ley, para lo cual podrán continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta.

- Administrar jardines sociales de atención integral a niños y niñas de 0 a 6 años.
- Administrar directamente, con convenios o alianzas estratégica el programa de microcrédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa.
- Realizar actividades de mercadeo, incluyendo la administración de farmacias.
-

3. RESULTADOS

La herramienta de recolección de datos, en este caso la encuesta, fue aplicada a 11,230 personas colombianas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar, donde encontramos que el 84% son El 11% del total de la población encuestada ha tomado cursos de formación en las Cajas de Compensación familiar.

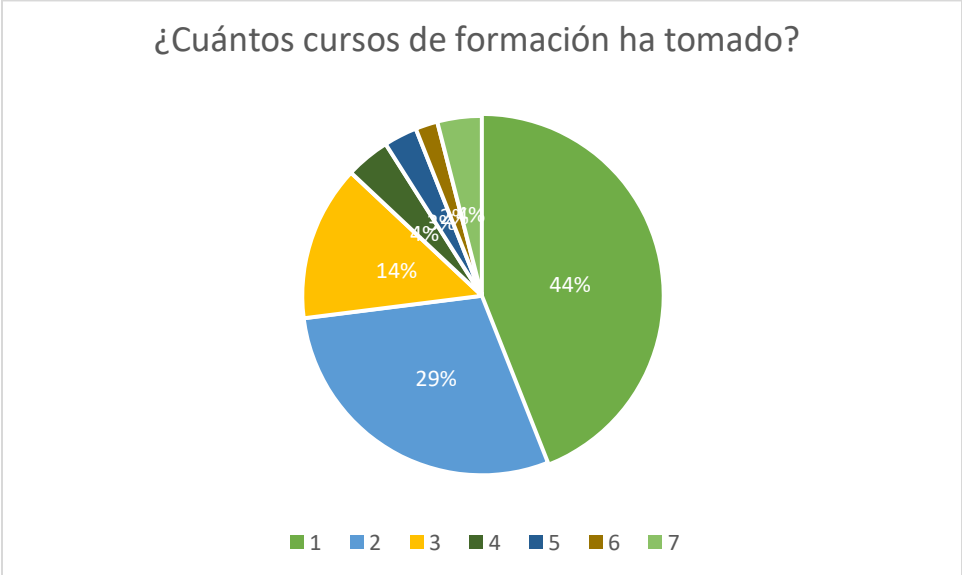
Gráfico 7. Ha tomado cursos de formación en la caja de compensación



Fuente: Base de datos Investigación Acerca del Uso de Servicios de las Cajas de Compensación en Colombia

Los usuarios expresaron que han tomado un curso 44%, dos cursos 29%, tres cursos el 14%, cuatro cursos el 4%, cinco cursos el 3%

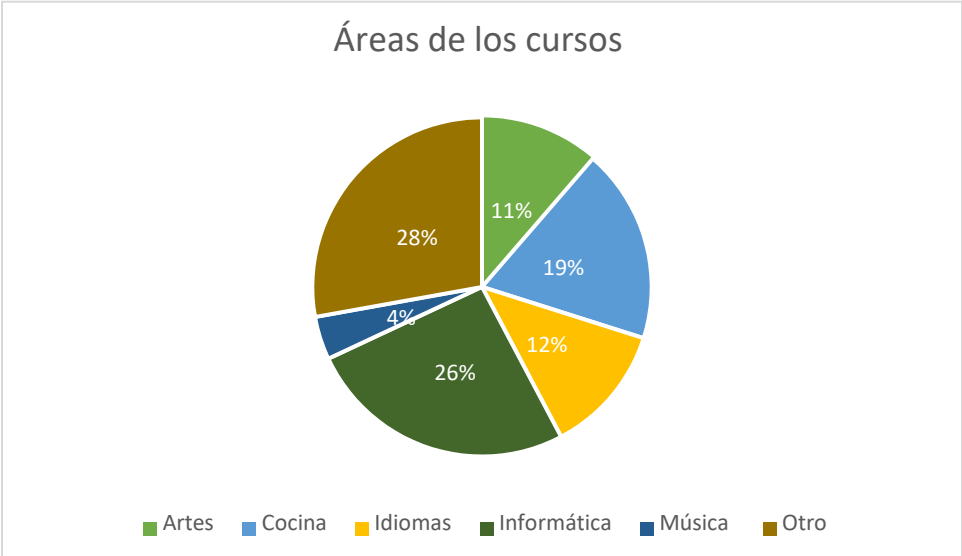
Gráfico 8. ¿Cuántos cursos de formación ha tomado?



Fuente: Base de datos Investigación Acerca del Uso de Servicios de las Cajas de Compensación en Colombia

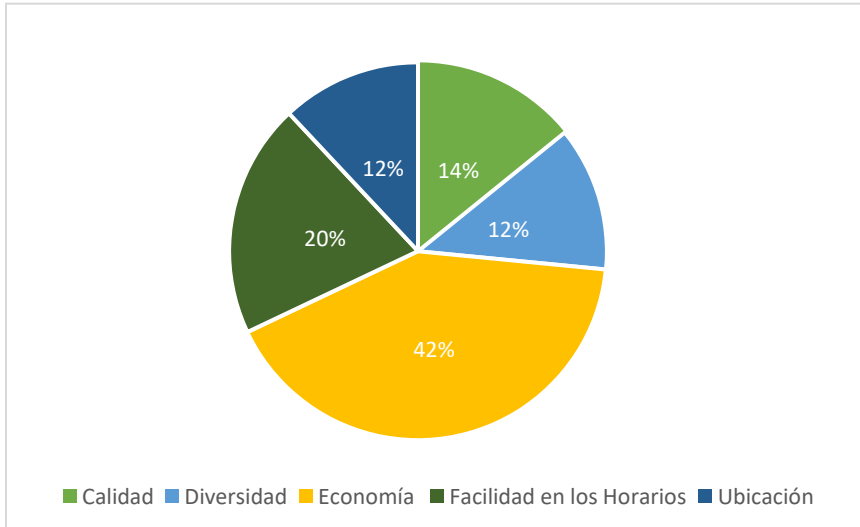
Los cursos que han tomado son de las siguientes áreas informática 26%, cocina y gastronomía 19%, idiomas 12%, artes y manualidades 11%, y otros 28%.

Gráfico 9. Áreas de los cursos



Fuente: Base de datos Investigación Acerca del Uso de Servicios de las Cajas de Compensación en Colombia

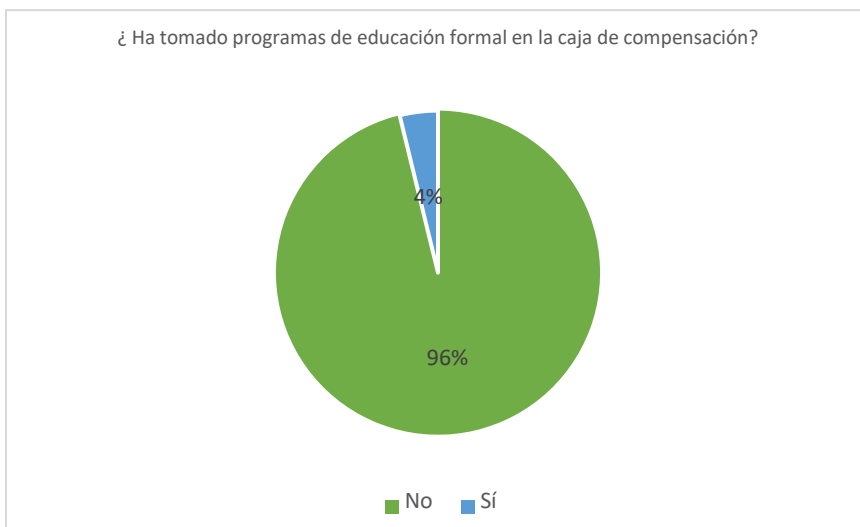
Gráfico 10. Motivos de los afiliados para tomar los Cursos



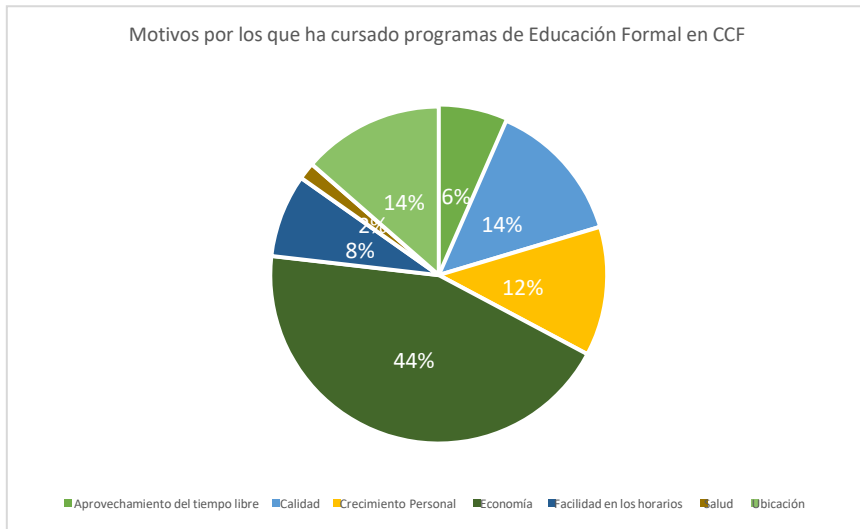
Fuente: Base de datos Investigación Acerca del Uso de Servicios de las Cajas de Compensación en Colombia

Respecto a la participación de los encuestados en los programas de educación formal, tan solo 427 personas han manifestado su participación, esto representa el 4% de la totalidad de los encuestados. Hemos hallado que los cursos han sido tomados para la formación para el trabajo, el colegio y técnico profesional.

Gráfico 11. Encuestados que han tomado cursos de programas de educación formal



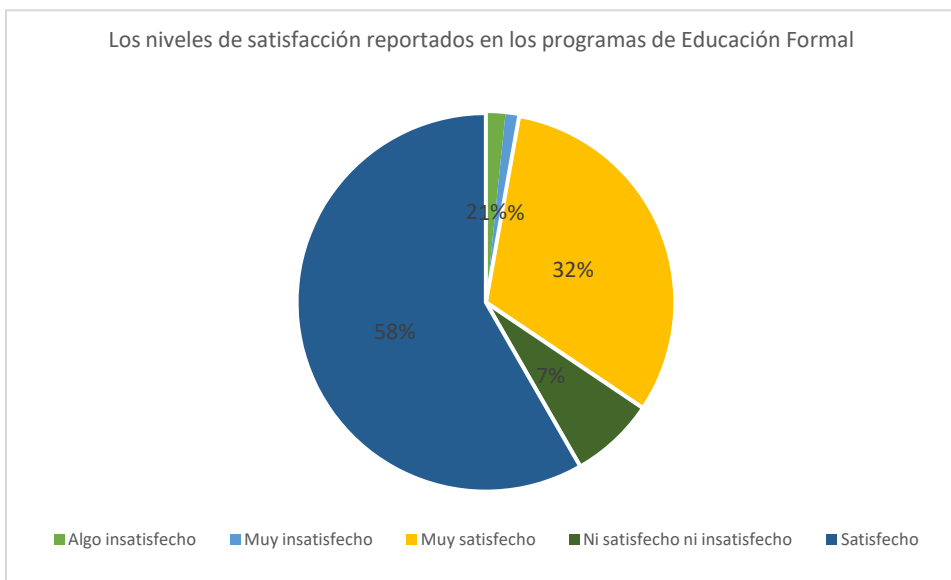
Fuente: Base de datos Investigación Acerca del Uso de Servicios de las Cajas de Compensación en Colombia
 Gráfico 11. Motivos por los que ha cursado programas de Educación Formal en CCF



Fuente: Base de datos Investigación Acerca del Uso de Servicios de las Cajas de Compensación en Colombia

Además, entre las razones de los encuestados para tomar estos programas están: su valor accesible 44%, ubicación 14%, calidad 14%, motivos de crecimiento personal 12%, facilidad de los horarios 8%, aprovechamiento del tiempo libre 7%, y motivos de salud física y mental 2%.

Gráfico 12. Niveles de Satisfacción de los Usuarios de los Programas de Educación Formal en las CCF



Fuente: Base de datos Investigación Acerca del Uso de Servicios de las Cajas de Compensación en Colombia

Finalmente, la mayoría de los usuarios manifestó que los niveles de satisfacción con los programas de educación formal en los que participaron con 58% satisfechos con el servicio y 32% muy satisfechos, por otro lado, el resto de los participantes mostraron su inconformidad con los servicios con 7% ni satisfecho, ni insatisfecho y tan solo 3% insatisfecho.

Discusión

Los encuestados se encuentran realmente satisfechos con los servicios prestados, y las formas en que lo usan están acorde a los servicios que ofrecen las cajas de compensación.

Aproximándonos al trabajo realizado por Palacios (2015), podemos entender que una de las determinantes de la satisfacción del servicio, es que este se adapte a las necesidades de las personas que hacen uso de este.

Los resultados nos muestran que las cajas de compensación familiar han realizado un buen trabajo a la hora de prestar sus servicios, ya que, si bien la cantidad de personas que han tomado el servicio es reducida, se encuentran realmente satisfechas con los servicios.

Vemos como los elementos encuestados indican que valoran el precio, la ubicación y la amplia oferta, al igual que estar satisfechos con los servicios, entonces complementando el trabajo de Palacios y añadiendo la perspectiva encaminada al desarrollo del país de Latorre (2014), entendemos que se cumple con el objetivo de transformación social, en términos de calidad.

Caballo (2022) discute sobre las competencias sistémicas que deben construir los servicios educativos para favorecer la empleabilidad en el tramado social, llegando a la conclusión sobre la importancia de la calidad.

Este resultado implica que los esfuerzos que han realizado las cajas de compensación para prestar el servicio son los adecuados, y realmente están aportando a la transformación social desde una educación de excelente calidad.

García (2015) discute sobre la importancia del alcance de la educación en pro de la responsabilidad social, ya que la calidad es un elemento que se ha identificado en la mayoría de los servicios.

Partiendo de la importancia del alcance, el inconveniente que se puede identificar en las cajas de compensación familiar en Colombia para cumplir la función social de la educación, en una mayor medida, radica en el alcance y quizás la promoción de estos servicios, ya que su precio, su ubicación y la forma en la que se usan los servicios es la adecuada y la óptima según lo que han diseñado las cajas de compensación al realizar el trabajo comparativo de los programas.

Entendiendo que podrían aportar más a la sociedad impactando todavía más personas con sus servicios educativos, podríamos ahondar en otros estudios sobre la capacidad de promoción o estrategias de visualización de los servicios educativos prestados por las cajas de compensación familiar, ya que menos del 30% de los encuestados afirma haber tomado este tipo de cursos.

Complementando la limitante del alcance, Marquez (2021) discute sobre el impacto de la educación superior en la forma en la que las clases sociales se consolidan, por lo que, para aportar en este ámbito social, las cajas de compensación familiar deben llegar a más personas, complementando el trabajo realizado por García (2015).

Otra perspectiva importante que debemos de tener en cuenta para entender la importancia social del alcance, el uso y la calidad de los servicios educativos prestados por las cajas de compensación se encuentra en el trabajo de Henao (2020). Este presenta los aportes en distintas vertientes de las cajas de compensación familiar a la disminución de la pobreza estructural en Colombia, tomando como un pilar principal los servicios educativos.

Uniendo los hallazgos de Hernández (2020), el cual describe la responsabilidad social empresarial desde los aportes de las cajas de compensación, podemos entender completamente la importancia social de la calidad, el uso y la nueva perspectiva de alcance que desarrollamos en esta discusión. Para poder nutrir mejor nuestra investigación en un futuro, podemos inferir por la naturaleza de nuestra pregunta de investigación y la forma en la que se planteó la respectiva encuesta, que tenemos ciertas limitaciones para poder adentrarnos un poco más en el uso y la satisfacción con los servicios educativos prestados por las cajas de compensación familiar.

Elementos como la calidad percibida sin haber tomado el servicio, el reconocimiento que tienen sobre los productos ofertados y también preguntar por dónde conocieron el servicio, nos permitirá reconocer y abordar un poco más sobre la problemática del alcance, ya que la calidad se encuentra presente en los servicios.

Finalmente, para concluir este proyecto investigativo es significativo resaltar la importancia del planteamiento del problema, como también la manera en la que se plantearon las preguntas plasmadas en la encuesta debido a la claridad de las mismas, ya que esto permitió de una u otra manera hallar los resultados esperados y pertinentes para desarrollar y cumplir con el objetivo de la investigación, es entonces como aquí pudimos identificar; en primer lugar las diferentes cajas de compensación y para esto se recolectaron los datos de 11,230 personas colombianas afiliadas a las Cajas de Compensación Familiar, donde encontramos que el 84% son cotizantes, el 15% son beneficiarios, y el 1% pertenecen al tipo facultativo, los afiliados se categorizan de la siguiente forma empleados 84%, independientes 14% y pensionados 2%, esto nos ayuda a identificar así el uso y satisfacción de los usuarios de estas cajas de compensación como también el conocimiento que estos tienen del portafolio de servicios educativos y el uso que hacen del mismo.

Se concluye así de manera exitosa esta investigación identificando que cada una de las cajas de compensación que existen en el país brindan de manera completa e integral con el propósito de acompañar a sus afiliados a cada etapa de su vida, con una formación inicial hasta llevarlos a nivel profesional, especialidades e incluso hasta prepararlos para la jubilación, todo esto para ayudar a sus afiliados a cumplir todos los ciclos de formación con alta calidad. Es así como los colombianos hacen uso adecuado de los servicios que cada una de estas brinda en las diferentes poblaciones vulnerables y de clase media de todas las regiones nacionales.

REFERENCIAS

1. Asocajas (2022) Cajas de Compensación Familiar son las principales aliadas de la inclusión social, cultural y económica en Colombia.
2. Buendía, E. (2013) El papel de la Ventaja Competitiva en el desarrollo económico de los países. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco. Revista Análisis Económico, vol XXVIII, núm. 69, septiembre-diciembre, 2013, pp. 55-78.

3. Carrasco, E. & Farné S., Las Cajas de Subsidio Familiar como Operadoras de Política Social, Universidad Externado de Colombia, agosto de 2010, Cuaderno de Trabajo 12. Fuente: https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/cuaderno_12.pdf
4. Departamento Nacional de Planeación. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de Departamento Nacional de Planeación: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-Pacto-por-Colombia-pacto-por-la-equidad-2018-2022.pdf>
5. Henao, M. Informe revisado de la Consultoría para la Focalización, Cobertura y Efectividad de la Red de Protección Social en Colombia. Fedesarrollo Informe para el Banco Interamericano de Desarrollo.
6. Hernández, J. et al. Responsabilidad Social Empresarial en una Caja de Compensación Familiar en Colombia. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences*. www.revistaorbis.org / núm. ESPECIAL (año 16) 130-141
7. L. Rivera Chaves, Servicios prestados por las cajas de compensación familiar en Colombia: estudio de caso de buenas prácticas en dos territorios desde una perspectiva de igualdad, Documentos de Proyectos (LC/TS.2022/8), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2022.
8. MEN. (2020). *Sistema educativo colombiano*.
9. Romero, R. y. (2016). *Las fundaciones y su concepción y gestión de la responsabilidad social*. Saber, ciencia y libertad.
10. Porter, M. (1990). *The competitive Advantage of Nations*. Harvard Business Review.

11. Surdez, E. G., Sandoval, M del C. y Lamoyi, C. L. (2018). Satisfacción Estudiantil En La Valoración De La Calidad Educativa Universitaria. *Educación Y Educadores*, 21(1), 9-26. DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
12. Tarazona, A. & Montoya, R. Las cajas de compensación familiar en Colombia Marcos normativo, organizacional y socioeconómico en su consolidación Fuente: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5742613>
13. World Economic Forum (WEF) (2020). The Global Competitiveness Report 2020 Geneva: World Economic Forum
14. Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. Capítulos 1, 2, 3 y 4. Libros electrónicos Ebooks 7-24
15. García, M. C., Abel Del Río Cortina, & Angie Paola Ardila García. (2015). Oferta educativa de las cajas de compensación, hacia un horizonte de responsabilidad social.
16. Educational Offer Of Family Compensation Cash, Towards Greater Social Responsibility. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 7(1), 95-100.
17. Caballo, B. R., Diaz, L. A., & Lázaro, S. M. (2022). Competencias sistémicas que predicen la empleabilidad en educación social. *Educación XX1*, 25(2), 201-221.
18. Marqués-Perales, I., & Fachelli, S. (2021). El impacto de la educación superior en la clase social: Una aproximación desde el origen social. *Revista De Educación y Derecho*, 23
19. Martínez, V., & García-Buades, E. (1998). El nivel de saturación de las instalaciones deportivas como atributo situacional y variable de la calidad: Sus relaciones con la satisfacción de los usuarios. *Revista De Psicología Del Deporte*, 7(2)

20. Díaz-Ríos, C. M., & Celis-Giraldo, J. (2010). Efectos no deseados de la formación para el trabajo en la educación media colombiana. *Educación y Educadores*, 13(2), 199-216.
- Palacios, S. G., & García, M. V. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. *Acción pedagógica*.
21. Palacios Picos, Andrés, Manrique Arribas, Juan Carlos, & Torrego Egido, Luis. (2015). Satisfaction determinants through a non-competitive sport and physical activity program. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 15(2), 125-134.
22. Melendez. M (2022). La competencia en el mercado de las cajas de compensación familiar. *Investigaciones Fedesarrollo*.
23. Marcelino, M. (2014). *Administración de la calidad. Nuevas perspectivas*. (1° ed.). Grupo Editorial Patria. E-book. México. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/reader.action?docID=3227569&query=calidad>
24. Latorre, Y. E. (2014). *Las cajas de compensación familiar: organizaciones privadas que cumplen funciones sociales encaminadas al desarrollo del país*.
25. Baro. E (2000). *Satisfacción de los beneficiarios de las cajas de compensación en la ciudad de Talca*. Utaica Editorial
- Decreto 1053 de 2014. *Función Pública*. Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=57512>
26. Naciones Unidas. *Servicios Prestados por las CCF: estudio de caso de buenas prácticas en los departamentos de Antioquia y Atlántico*. (2022). Fuente: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/47734-servicios-prestados-cajas-compensacion-familiar-colombia-estudio-caso-buenas>

27. Supersubsidio. ¿Qué funciones cumplen las Cajas de Compensaciones Familiares en Colombia (2022)? Fuente: https://ssf.gov.co/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/Xe1XNhVV41dG/content/4.-%25C2%25BFqu%25C3%25A9-funciones-cumplen-las-cajas-de-compensaci%25C3%25B3n-familiar-
28. Asocajas. Beneficios de las Cajas de Compensaciones Familiares en Colombia. (2022). Fuente: <https://www.asocajas.org.co/beneficios-de-las-cajas-de-compensacion/>
29. Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. In Pearson Educación (Décimocuar). <http://www.montartuempresa.com/wpcontent/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
30. Función Pública. “Artículo 1 y Artículo 2 “Constitución Política Colombiana. (1991) Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
31. Instituto Nacional de Contadores Públicos. Tipos de Subsidio que Ofrecen las CCF a sus afiliados. (2017). Fuente: <https://incp.org.co/sabe-que-tipos-de-subsidios-puede-solicitar-a-sus-cajas-de-compensacion>
32. Zeithaml, V.A., Bitner, M.J. and Gremler, D.D. (2010). Services Marketing Strategy. In Wiley International Encyclopedia of Marketing (eds J. Sheth and N. Malhotra). <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>
33. Compensar portafolio educativo [Educación empresarial | Compensar](#)
34. Colsubsido CEL educación tecnológica. (2022). [Educación tecnológica y técnica | Educación y formación Colsubsido](#)

35. Comfacesar [COMFACESAR - Estamos Cumpliendo sueños](#)
36. Cafam portafolio de servicios de educación [Portafolio de servicios de Educación | Cafam](#)
37. Comfacundi portafolio educativo [PORTAFOLIO-EDUCACION-COMFAEDUCAR.pdf \(comfacundi.com.co\)](#)
38. García, M. C., Abel Del Río Cortina, & Angie Paola Ardila García. (2015). Oferta educativa de las cajas de compensación, hacia un horizonte de responsabilidad social. educational offer of family compensation cash, towards greater social responsibility. Revista Logos, Ciencia & Tecnología, 7(1), 95-100.
39. Caballo, B. R., Diaz, L. A., & Lázaro, S. M. (2022). Competencias sistémicas que predicen la empleabilidad en educación social. Educación XX1, 25(2), 201-221.
40. Marqués-Perales, I., & Fachelli, S. (2021). El impacto de la educación superior en la clase social: Una aproximación desde el origen social. Revista De Educacion y Derecho.
41. Palacios Picos, Andrés, Manrique Arribas, Juan Carlos, & Torrego Egido, Luis. (2015). Satisfaction determinants through a non-competitive sport and physical activity program. Cuadernos de Psicología del Deporte, 15(2), 125-134.
42. Latorre, Y. E. (2014). Las cajas de compensación familiar: organizaciones privadas que cumplen funciones sociales encaminadas al desarrollo del país.
43. Henao, A. (2020) Análisis del aporte de la caja de compensación familiar Colsubsidio, a la educación en Bogotá 2016-2018. Universidad Militar Nueva Granada.
44. Hernández, J. et al. Responsabilidad Social Empresarial en una Caja de Compensación Familiar en Colombia. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas / Scientific e-journal of Human Sciences. www.revistaorbis.org / núm. ESPECIAL (año 16) 130-141