

CONOCIMIENTO Y USO DE LOS SERVICIOS DE EDUCACIÓN OFRECIDOS POR LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR EN COLOMBIA

Por:

Santiago Ernesto Romero Consuegra

Alisson Tatiana Rodríguez Beltrán

Danna Karolina Rodríguez Peña

Resumen

Actualmente el 19% de la población total de Colombia se encuentra afiliada a una Caja de Compensación Familiar (Asocajas, 2022), sin embargo, existe una tendencia generalizada al desconocimiento de los servicios prestados por estas entidades. Con base en esta premisa, se realizó una investigación enfocada especialmente en los servicios de educación formal y no formal que ofrecen las CCF y el nivel de uso que hacen sus afiliados de dichos servicios. Para comprender este fenómeno se realizó un estudio cuantitativo que permitió evidenciar el nivel de uso y conocimiento por parte de los afiliados, quiénes son los que más utilizan estos servicios, con qué frecuencia, por qué motivos los utilizan y por cuáles canales se enteran de tales beneficios. Con los resultados obtenidos, se propusieron una serie de estrategias y recomendaciones que permitieran abarcar un mayor número de usuarios para los servicios de educación y ampliar los canales de comunicación entre las CCF y sus afiliados.

Introducción

El acceso a la educación en Colombia se considera un privilegio en gran parte de la población. Según el DANE, el número de estudiantes matriculados en una institución educativa entre los niveles de Preescolar y Media para el 2020 fue de 9.882.843 (DANE, 2021, p.3). Por otro lado, el Ministerio de Educación Nacional para el 2021 reportó 2.448.471 estudiantes matriculados en educación superior (Min Educación, 2021). Sin duda alguna, la educación en Colombia representa un gran desafío para el gobierno, no solo por la cobertura sino también por la calidad de la misma.

Uno de los frentes por los cuales se ha buscado reducir las brechas educativas en Colombia es a través de las Cajas de Compensación Familiar, las cuales operan desde distintas líneas de servicio dentro de las que se encuentran la educación formal e informal. Estos servicios son ofrecidos a los beneficiarios de los afiliados o a los mismos afiliados con una serie de apoyos tales como becas que cubren económicamente el 100% de la matrícula, cursos gratis en diferentes instituciones de educación básica y media, créditos para educación formal, alianzas con instituciones de educación superior que otorgan descuentos en los programas académicos y brindan además la posibilidad de acceder a un subsidio alimenticio en caso de requerirse (Rivera, 2022, p.34).

En consideración de lo anterior, se presenta el siguiente estudio que tiene como objeto identificar el nivel de conocimiento y uso de los servicios de educación formal y no formal ofrecidos por las Cajas de Compensación Familiar en la población a analizar, y a su vez, explorar el amplio espectro de beneficios de los que pueden sacar provecho por hacer parte de las mismas.

Marco de Referencia

Las Cajas de Compensación Familiar surgen en el año 1954 cuando en Colombia la calidad y el costo de vida atravesaban una crisis profunda: el salario mínimo no alcanzaba a cubrir la estabilidad financiera de las personas y la tasa de pobreza iba en aumento. A raíz de esta problemática, un grupo de empresarios del departamento de Antioquia decidieron establecer la primera CCF denominada COMFAMA (Caja de Compensación Familiar de Antioquia) que tenía como objetivo establecer un subsidio monetario por cada hijo que tuviera la persona afiliada (Min Trabajo, 2012, p.3).

Posteriormente, en el año 1957, el presidente de turno Gustavo Rojas Pinilla aprobó la implementación de un sistema obligatorio de subsidio familiar, el cual fue incluido en el Código Sustantivo de Trabajo dándole origen a las diferentes Cajas de Compensación Familiar a nivel nacional, y a partir de este momento el aporte de los contribuyentes aumentó al 5%, este era equivalente al 4% para las CCF y un 1% para el SENA.

Sin embargo, a lo largo del tiempo, las CCF no estaban cumpliendo su objetivo principal de brindarle beneficios a los trabajadores como un servicio monetario o servicios integrales, sino que estos estaban siendo dirigidos hacia otras personas que no se encontraban afiliadas. Así que, a partir del año 1981 se creó la Superintendencia de Subsidio Familiar, un ente regulador que ofrece control, inspección y vigilancia a las Cajas de Compensación Familiar, y que otorgó al Estado la potestad para comenzar a intervenir en este sistema. (Min Trabajo, 2012, p.3).

Unos años más tarde se estableció mediante las CCF un sistema de capacitación general con competencias básicas y competencias laborales específicas brindadas por el SENA, con el objetivo de ayudar a la población cesante a un reintegro de trabajo (Unidad del Servicio de Empleo, 2022). La educación para el trabajo ha sido tan relevante para el público en general, que durante el 2021 se formaron más de 140.000 personas según el último reporte de Asocajas (Asocajas, 2022).

Actualmente, en Colombia existen un total de 43 Cajas de Compensación Familiar, de las cuales Asocajas cuenta con 33 afiliaciones en su portafolio. Estas, por su parte, cuentan con un total de 730.659 empresas aportantes, 10.128.813 de trabajadores afiliados y 10.651.518 de familias beneficiadas por sus servicios (Asocajas, 2022). Dentro de la amplia selección de beneficios para los afiliados se encuentran: recreación, bienestar, educación, cultura, acceso a créditos, salud, alimentación, mercados a personas con ingresos bajos, entre otros (Super Subsidio, s.f).

Sin duda alguna, el servicio de educación es uno de los que mayor satisfacción brinda a los afiliados y por supuesto, genera un impacto a gran escala en la realización personal y profesional de las personas. Estos programas se dividen en dos áreas: educación formal y educación complementaria (Super Subsidio, s.f). Al respecto de la educación formal se ofrecen servicios que van desde la educación inicial para la primera infancia hasta la educación superior que incluye técnicos, tecnólogos y programas profesionales.

Mientras tanto, en cuanto a su oferta de educación no formal se ofrecen cursos y capacitaciones tanto con finalidades de inserción productiva en el marco del FOSFEC (Asocajas y Codess, 2014), como con fines recreativos para las personas de la tercera edad. Las Cajas de Compensación con mayor oferta educativa en Colombia son Colsubsidio, Cafam, Compensar, Comfaboy, Combarranquilla, Comfenalco Valle, Comfaguajira, Cajamag, entre otras (Asocajas, 2022).

Metodología

Para la investigación se implementó el método cuantitativo no experimental de corte transversal sobre una población de más de once mil personas, quienes respondieron a un instrumento de recolección de información a nivel nacional. De este se tomó una muestra de quinientas personas aleatoriamente que afirmaron pertenecer a una Caja de compensación Familiar ubicadas en diferentes ciudades y municipios de Colombia. Dicha muestra pertenece al tipo probabilístico aleatorio simple debido a que todas las unidades de muestreo tuvieron la misma posibilidad de ser elegidas y se seleccionaron de manera aleatoria. Según Hernández-Sampieri (2018), este tipo de muestra reduce al mínimo las probabilidades de error por lo que representa una gran ventaja a la hora de realizar una investigación descriptiva.

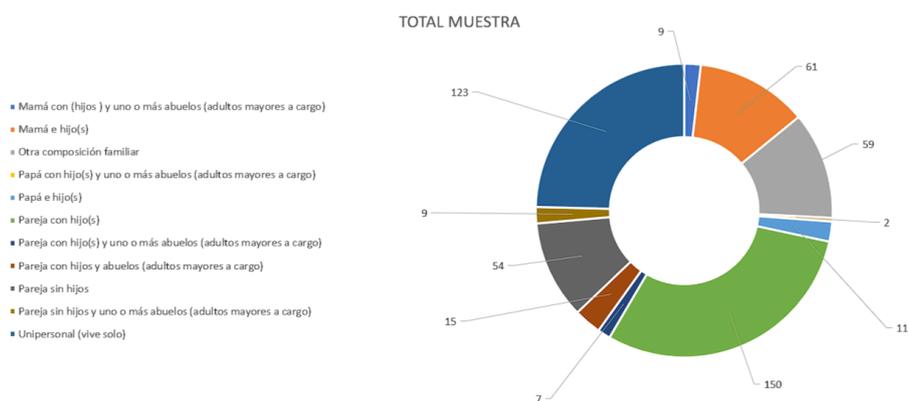
En cuanto al instrumento de recolección de información, se optó por aplicar un cuestionario auto administrativo con preguntas cerradas, compartido con la población muestra que se encuentra afiliada a una CCF. Adicionalmente, se hizo uso del método de la escala de Likert para establecer qué tan satisfechos o insatisfechos se han sentido las personas frente a los servicios de educación que han recibido de sus respectivas CCF y así conocer el grado de conformidad de la población muestra.

Una vez obtenidos los datos, se procedió a depurar la información que no correspondía con el objetivo de la investigación, se seleccionó la muestra de 500 personas aleatoriamente por medio de la herramienta **Excel**, donde se realizó su respectivo análisis para identificar de una forma más detallada las características demográficas de los usuarios de los servicios de educación formal y no formal brindados por estas entidades. Asimismo, se determinó estadísticamente el nivel actual de conocimiento y uso de los servicios de educación formal y no formal para proponer, posteriormente, algunas herramientas y/o estrategias que permitan una mayor difusión y captación de usuarios en estos servicios.

Resultados

A partir de la organización y análisis de los datos recolectados, se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 1. Análisis de los usuarios de los servicios de educación ofrecidos por las CCF según su composición familiar

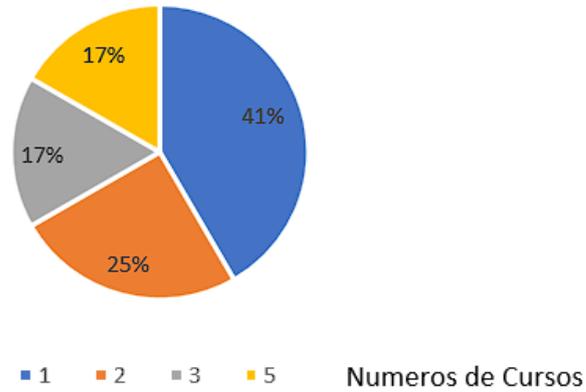


Fuente.. Elaboración Propia

Conforme se evidencia en la **figura 1.**, el 54,60% de la muestra corresponden a parejas con hijos y personas solteras (unipersonal).

Figura 2. Cursos tomados por las personas unipersonales con su CCF

Numero de cursos tomados por las personas unipersonales

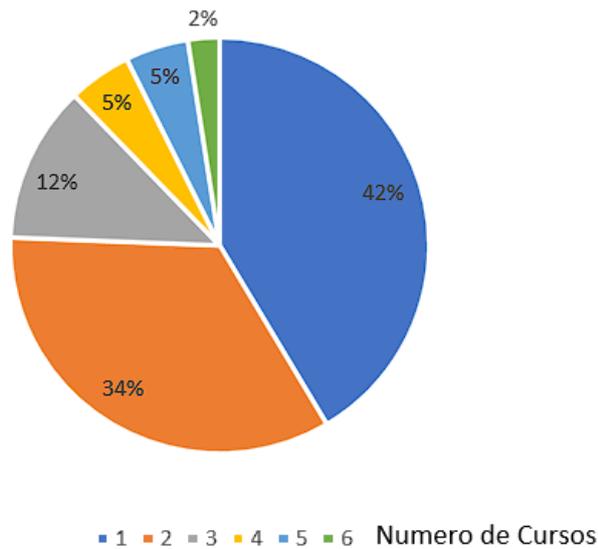


Fuente. Elaboración Propia

Conforme se evidencia en la **figura 2.**, el 24,60% de la muestra son familias unipersonales. Tan solo el 9,76% tomó algún curso con su CCF, de este porcentaje el 41% ha tomado 1 curso y el 25% ha tomado 2 cursos, lo que significa que el porcentaje de participación en estos programas de formación es muy bajo para este tipo de composición familiar.

Figura 3. Parejas con hijos que tomaron cursos con su CCF

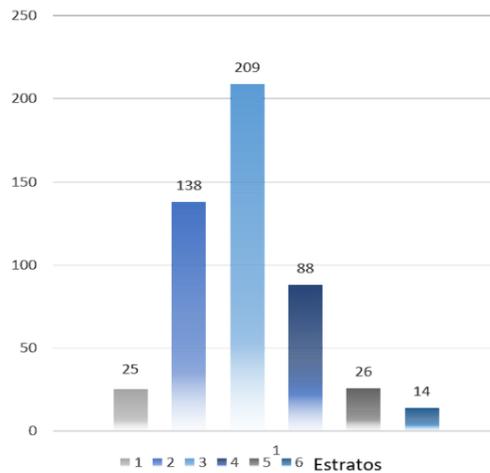
Numero de cursos tomados por parejas con Hijo(s)



Fuente. Elaboración Propia

Conforme se evidencia en la **figura 3.**, el 30% de la muestra está conformado por parejas con hijos, de las cuales el 27,33% si tomo alguna vez un curso por medio de las CCF. El 42% de las personas tomó un curso y el 34%, 2 cursos, lo que significa que hay un gran desconocimiento frente a este servicio que prestan las CCF para este segmento de usuarios.

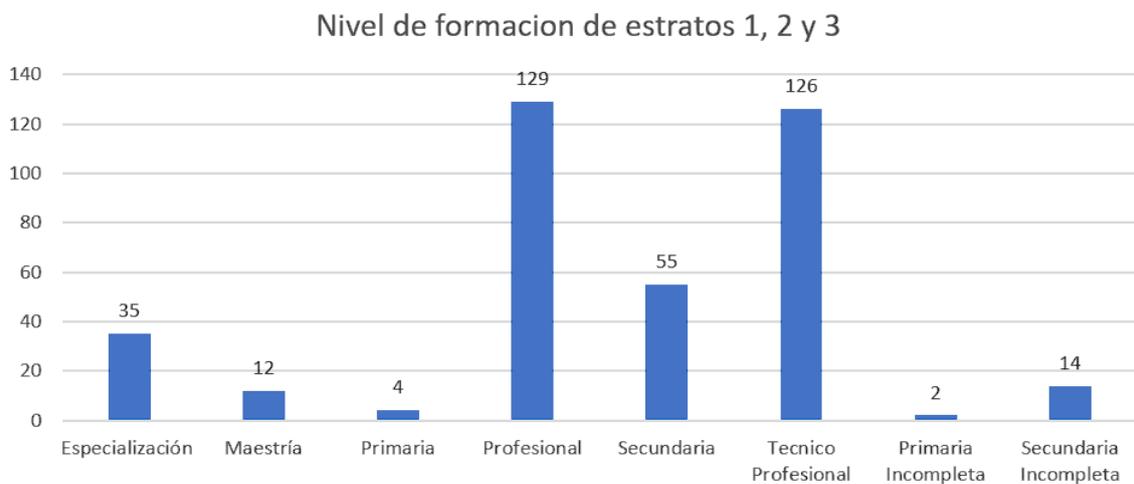
Figura 4. Nivel socioeconómico de los afiliados a las CCF correspondientes a la muestra
TOTAL ESTRATO SOCIOECONOMICO DE LA MUESTRA



Fuente. Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados de la **figura 4.** el 74,40% de la muestra, pertenecen al estrato 1,2 y 3; y el excedente 25,60 corresponde a los estratos 4,5 y 6. Con esto podemos afirmar que la mayoría de encuestados corresponden a estratos bajos.

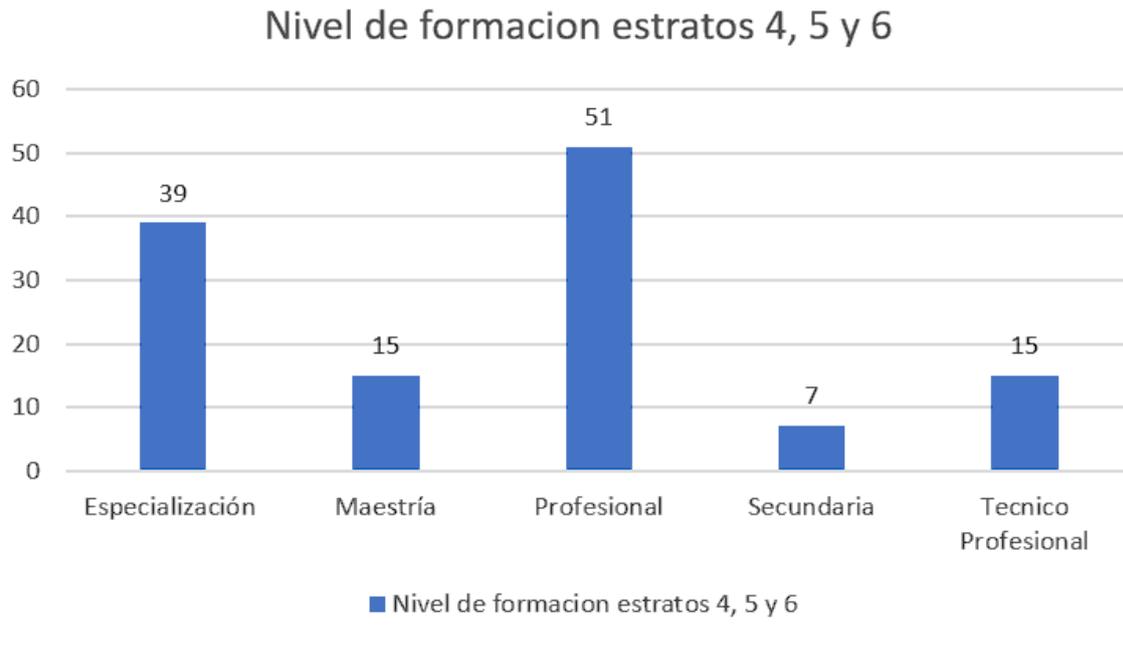
Figura 5. Nivel de formación tomado con la CCF en NSE 1, 2 y 3



Fuente. Elaboración Propia

Según la **figura 5**, el nivel de formación de la muestra de estrato 1, 2 y 3 de bachillerato corresponde al 15,86%, seguido del tecnólogo que corresponde al 33,87%, en tercer lugar, se encuentran las personas que realizaron un pregrado equivalente al 34,68% y finalmente en un nivel educativo de posgrados corresponde al 13,17% de la muestra encuestada, lo que significa que las personas tienen como prioridad realizar un pregrado o técnico dentro de su formación educativa, ya que esto correspondería a su capacidad adquisitiva y socioeconómica.

Figura 6. Nivel de formación tomado con la CCF en NSE 4, 5 y 6



Fuente. Elaboración Propia

De acuerdo con la **figura 6**, el 6,15% representan a las personas que en su nivel educativo cuentan con el bachillerato, seguido del nivel educativo tecnólogo representa un 11,72% de los encuestados, adicional, las personas que realizaron un pregrado corresponden a un 39,84% de la población encuestada y, por último, se encuentran los posgrados que cuentan con una participación del 42,19% en los estratos 4,5 y 6. Con base en los datos, las personas con un nivel socioeconómico más alto tienden a formarse con posgrados o aspiran a tener un nivel de formación profesional, lo que da a entender, que las personas que están en un estrato socioeconómico más alto, tienden a estar interesadas en seguir su formación académica para fortalecer sus competencias académicas y así aspirar a un futuro laboral mejor remunerado.

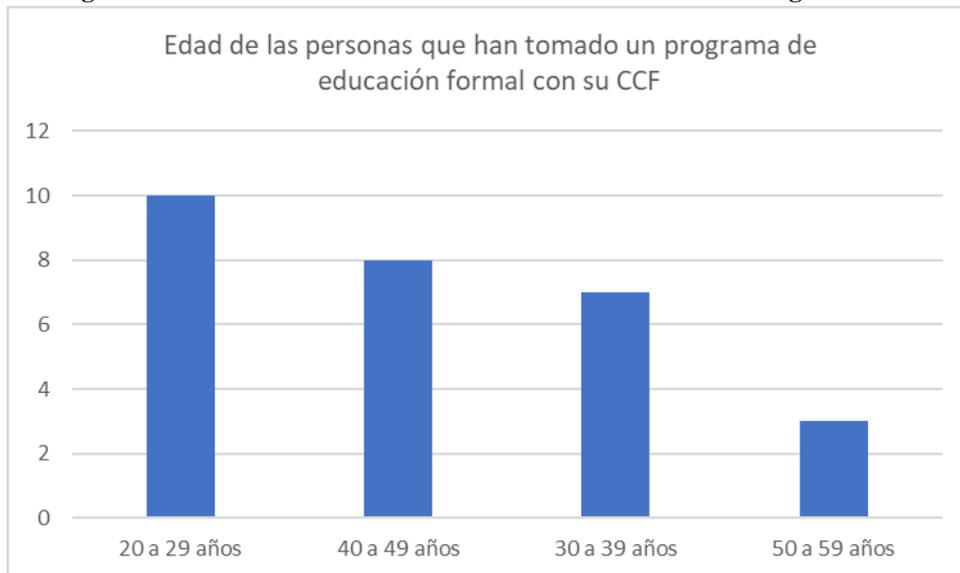
Análisis de los usuarios de los servicios de educación formal ofrecidos por las CCF según su edad:

Tabla 1. Edad de las personas que han tomado un programa de educación formal con su CCF

20 a 29 años	10
40 a 49 años	8
30 a 39 años	7
50 a 59 años	3

Fuente. Elaboración propia

Figura 7. Uso de los servicios de educación formal de las CCF según la edad



Fuente. Elaboración propia

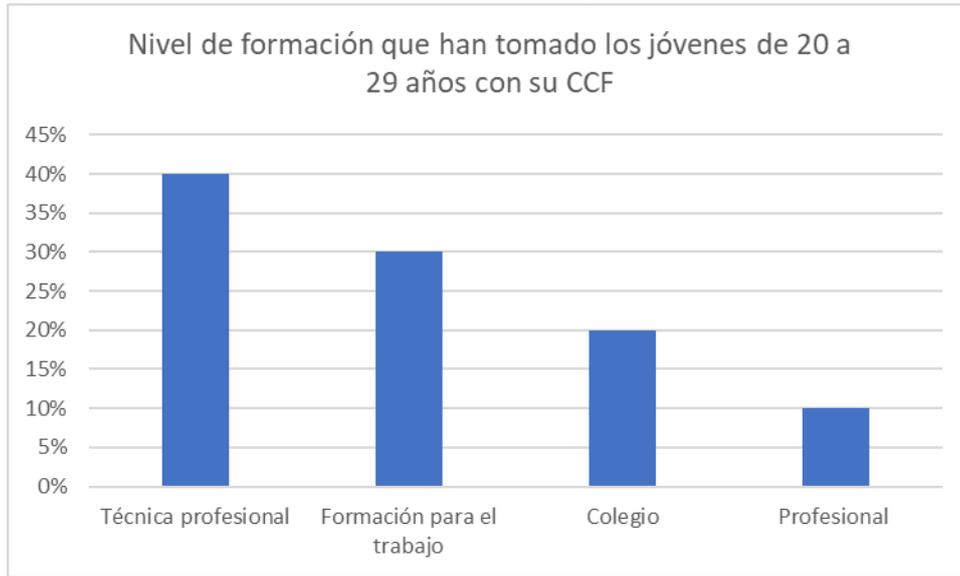
De acuerdo con la **figura 7.**, se puede evidenciar que las personas más jóvenes son quienes más reconocen y hacen uso de los servicios de educación ofrecidos por su caja de compensación. Es probable que esta tendencia se deba a la gran conectividad que tienen los jóvenes actualmente y el hecho de tener todo tipo de información y publicidad a la mano gracias a los medios digitales.

Tabla 2. Nivel de formación de los programas que han tomado los usuarios de CCF, de acuerdo con su edad

20 a 29 años	Técnica profesional
30 a 39 años	Formación para el trabajo
40 a 49 años	Formación para el trabajo
50 a 59 años	Formación para el trabajo

Fuente. Elaboración propia

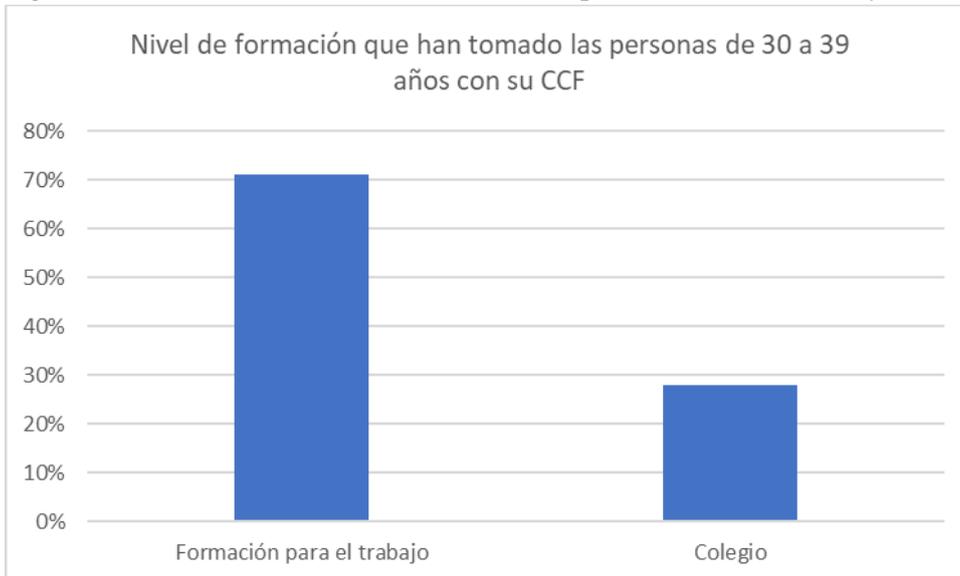
Figura 8. Nivel de formación tomado con las CCF por usuarios entre los 20 y 29 años



Fuente. Elaboración propia

De acuerdo con la información que nos arroja la **figura 8.**, es posible afirmar que los jóvenes entre 20 a 29 años cada vez reconocen más los servicios de educación que les ofrece su CCF y ponen en sus manos el inicio de su educación superior o el fortalecimiento de competencias para obtener mejores oportunidades a nivel laboral.

Figura 9. Nivel de formación tomado con las CCF por usuarios entre los 30 y 39 años

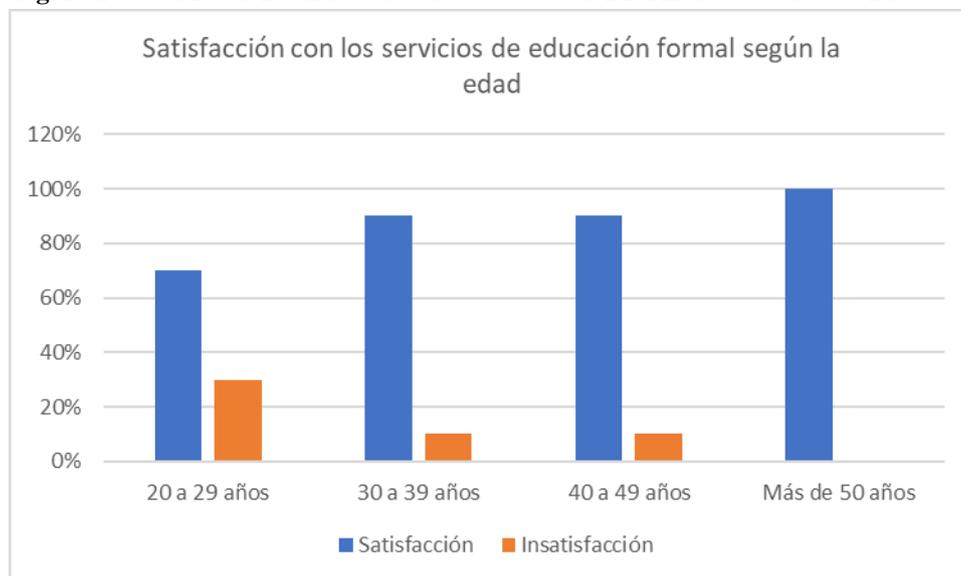


Fuente. Elaboración propia

En la **figura 9.** se puede observar que, por su parte, las personas entre los 30 y los 39 años, en su mayoría, afirman haber tomado algún programa de formación para el trabajo durante lo corrido de su vida. Esto indica que los usuarios en estas edades han visto a su CCF como un aliado para la formación

de nuevas competencias específicas para fortalecer su currículum, sin embargo, puede existir un desconocimiento o desconfianza hacia los servicios de educación superior ofrecidos por las cajas, tales como técnicos, tecnólogos o carreras profesionales.

Figura 10. Satisfacción con los servicios de educación formal de acuerdo con la edad



Fuente. Elaboración propia

Conforme lo plasmado en la **figura 10.**, se puede observar una tendencia de satisfacción con los servicios de educación formal recibidos de las CCF. Sin embargo, también es importante resaltar que las personas más jóvenes, entre los 20 y los 29 años, han sido las más críticas con la calidad de la educación recibida.

Discusión

Resulta paradójico que en un país en el que la escasez de oportunidades se hace evidente en distintos ámbitos, pero sobre todo en términos de acceso a la educación, se aprovechen tan poco los beneficios y programas académicos que ofrecen las Cajas de Compensación Familiar. Si bien es cierto, no toda la población tiene el privilegio de contar con una afiliación a estas entidades, aquellos que lo tienen no lo aprovechan. Y basados en el resultado de la investigación, la razón no es el desinterés de los usuarios, tampoco lo es por una oferta educativa poco atractiva, la discusión gira en torno a la desinformación.

Y esta desinformación se debe a la baja efectividad con la que las Cajas de Compensación comunican sus servicios de educación, quizá por desconocimiento de sus afiliados, la poca cercanía que se da entre la caja y el usuario o la disposición de unos canales errados para llevar el mensaje a su público. Ciertamente, es claro que estas entidades se rigen por unas normas gubernamentales al administrar recursos públicos y que su finalidad no es el lucro, sin embargo, existe una brecha inmensa entre la difusión de información que hacen para sus programas de recreación y turismo; y la difusión que hacen para sus programas académicos formales y no formales.

Por dichas razones, se hace imprescindible una transformación a sus estrategias de mercadeo y comunicaciones, priorizar los servicios que mayor impacto tienen para los usuarios y el país, orientar su mensaje hacia el crecimiento personal y profesional de sus afiliados y apuntar a que estos cuenten

con toda la información que requieren. No es suficiente con el voz a voz o los mensajes de texto en una era tan digitalizada y en camino hacia la cuarta revolución industrial.

Conclusiones y recomendaciones

Posterior al análisis de los resultados obtenidos a partir de la investigación realizada se logró diseñar un perfil del usuario potencial para los servicios de educación formal y no formal ofrecidos por las CCF. Es una persona perteneciente al estrato 2, que no cuenta con la suficiente capacidad económica para pagar una universidad de primer nivel, pero busca desarrollar su proyecto de vida personal y profesional, hace parte de una familia tradicional conformada por padre, madre y dos hijos. Tiene 21 años e iniciará su educación superior con un tecnólogo que ofrece la CET de la CCF a la que se encuentra afiliado como beneficiario de su padre. Se enteró de los programas educativos gracias a que su mamá quedó desempleada hace unos meses y ha participado en unos talleres de formación al cesante. Es así como, finalmente, fue posible describir uno de los segmentos a los cuales se deben apuntar las estrategias de comunicación de las CCF y a quienes se debe incentivar para aprovechar los múltiples beneficios en materia de educación que ofrecen.

Por otro lado, dentro de la investigación realizada fue posible hallar un alarmante porcentaje del 12%, el cual corresponde a aquellas personas que afirmaron conocer y hacer uso de los servicios de educación prestados por las CCF, un indicador del evidente desconocimiento que tienen los afiliados de este tipo de servicios. Por lo anterior, se han planteado una serie de recomendaciones que permitirían enriquecer los canales de comunicación y conectar en mayor medida a la oferta educativa de las CCF con la demanda del mercado:

- Para lograr un mayor acercamiento entre las CCF y sus afiliados se deberían implementar una serie de estrategias de comunicación BTL y ATL, no solo para atraer nuevos clientes, sino para dar a conocer la gran oferta de educación a sus actuales afiliados.
- En algunos casos, los eventos realizados en las CCF, son patrocinados por las mismas entidades para aumentar la fidelización de las personas afiliadas, por ende, estas entidades deberían ofrecer eventos enfocados hacia la educación, donde inviten universidades y colegios aliados y así dar a conocer todos los beneficios que pueden obtener los usuarios al estudiar con ellos a través de las CCF.
- Aplicar la minería de datos en las CCF es de gran importancia para mantener actualizada la información de sus afiliados, respaldada por un sistema de seguridad confiable con el que se logre segmentar y micro segmentar a los usuarios según sus intereses. De esa manera, crear estrategias para dar a conocer las diferentes ofertas de estudio de las CCF a cada segmento de afiliados. Adicionalmente, implementar inteligencia artificial para brindar ofertas más afines al perfil de cada uno.

Agradecimientos

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la tutoría de la profesora Juliana Cáceres, a quien le expresamos nuestros más profundos agradecimientos, por hacer posible la realización de este estudio, por su paciencia, tiempo y dedicación por este gran logro.

También le agradecemos a nuestros padres y demás familiares cercanos que nos apoyaron en nuestro sueño de seguir aprendiendo....

A nuestros profesores de especialización que compartieron con nosotros sus conocimientos para convertirnos en gerentes, por su tiempo, dedicación y por su pasión a la enseñanza....

Referencias

- Asocajas. (2022). *Estadística*. Obtenido de <https://www.asocajas.org.co/portafolio-gremial/estadistica/>
- Asocajas. (2022). *Gremio*. Obtenido de: <https://www.asocajas.org.co/gremio/>
- Asocajas y Codess. (2014). PERSPECTIVAS DEL SISTEMA DE SUBSIDIO FAMILIAR. Obtenido de https://www.asocajas.org.co/wp-content/uploads/2019/03/libro_asocajas_-_perspectivas_del_ssf.pdf
- DANE. (2021). *Boletín Técnico: Educación Formal (EDUC) Año 2020*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/educacion/bol_EDUC_20.pdf
- Hernández, R., Mendoza, C., (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Ministerio de Educación Nacional. (2021). *Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES: Bases consolidadas*. Obtenido de <https://snies.mineducacion.gov.co/portal/ESTADISTICAS/Bases-consolidadas/>
- Ministerio del Trabajo. (2012). Mecanismo de Protección al Cesante. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/empleo-y-pensiones/empleo/mecanismo-de-proteccion-al-cesante#:~:text=Que%20su%20situaci%C3%B3n%20laboral%20haya,con%20ninguna%20fuente%20de%20ingresos.>
- Rivera, L. (2022). *Servicios Prestados por las Cajas de Compensación Familiar en Colombia. Estudio de caso de buenas prácticas en dos territorios desde una perspectiva de igualdad*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47734/S2101000_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Superintendencia del Subsidio Familiar. (s.f). *PROYECTO DE CIRCULAR BÁSICA JURÍDICA TÍTULO III. CAJAS DE COMPENSACIÓN*. Obtenido de <https://www.ssf.gov.co/documents/20127/722739/T%C3%8DTULO+III+-+CAJAS+DE+COMPENSACI%C3%93N.pdf/f0b3043c-296c-2e29-478b-c279ebcd1662>
- Unidad del Servicio de Empleo. (2022). *Somos la Unidad de Servicio Público de Empleo*. Obtenido de <https://www.serviciodeempleo.gov.co/la-unidad/quienes-somos>